

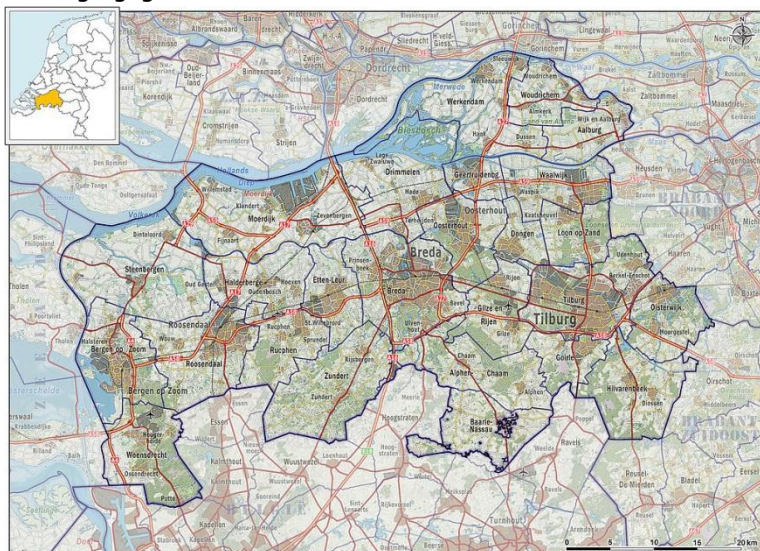
Meldkamer Midden- en West-Brabant

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Midden- en West-Brabant is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

1. Organisatie

1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) bevindt zich in Tilburg en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Midden- en West Brabant (zie figuur 1 en tabel 1). Voor de politiemeldkamer zijn er momenteel specifieke afspraken over de regio Tholen. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen maar worden door de meldkamer Midden- en West-Brabant afgehandeld. De meldkamer ambulancezorg van Midden- en West- Brabant verzorgt ook het laag complex besteld vervoer van de regio Brabant-Noord. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Midden- en West Brabant. Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, indeling van gemeenten (2013).

Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Midden- en_West-Brabant.

¹ Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Midden- en West-Brabant.

Locatie meldkamer	Tilburg
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Midden- en West Brabant
Oppervlak verzorgingsgebied	2.123 km ²
Aantal inwoners	1.083.000
Bevolkingsdichtheid	510 inwoners/km ²
Aantal gemeenten	26
Regioprofiel	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied (vier grote steden). Het landschap vormt de overgang van kleigrond bij de rivieren in het noorden, naar zandgrond in het zuiden Nationale en internationale transportassen (spoor- en autosnelwegen en waterwegen) tussen Noord en Zuid-Nederland, richting de Randstad en België. Drie vliegvelden (Gilze Rijen, Seppe en Woensdrecht) Twee grote pretparken (de Efteling en Beekse Bergen)
Risico's	BRZO ² bedrijven in onder andere Moerdijk. Effectgebied van industrieën rondom Antwerpen. Vervoer van gevaarlijke stoffen over water, weg en spoor. Openbare orde en veiligheid (pretparken en evenementen)

Bron: Stand van zaken GMK Midden- en West-Brabant.

1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2-meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Center (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Midden- en West-Brabant per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
Aantal 1-1-2-meldingen per jaar	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Totaal**	113.612			14.112			82.831			210.555

*De meldkamer Midden- en West Brabant leverde geen cijfers aan over het aantal 1-1-2-meldingen en het aantal meldingen buiten 1-1-2 per discipline per dienst.

**In de kolom totaal zijn het aantal GMS-incidenten opgenomen

1.3. Bestuurlijke inbedding

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het

² Besluit Risico's Zware Ongevallen.

bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. Om dit te realiseren werken de politie en de veiligheidsregio samen. De directie van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant bestaat uit de algemeen directeur, de regionaal brandweercommandant, de politiechef van de regionale eenheid, de directeur publieke gezondheid en de coördinerend gemeente secretaris.

In de regio Midden- en West-Brabant maakt de RAV geen onderdeel uit van de veiligheidsregio. De RAV en de partijen vertegenwoordigd in de directie van de veiligheidsregio hebben voor de gemeenschappelijke meldkamer in 2007 een dienstverleningsovereenkomst (DVO) afgesloten. De DVO beschrijft dat de brandweer, politie en ambulancedienst met elkaar samen werken bij het instellen, het beheer en de exploitatie van de gemeenschappelijke meldkamer. Daarnaast beschrijft de DVO per kolom onder andere specifieke prestatie-eisen, de beschikbare fte's en afspraken omtrent oefenen.

De meldkamer van de politie valt onder het DROC van de politie eenheid. Onder het hoofd DROC valt een teamchef DROC (zie figuur 2). Het Hoofd DROC en de teamchef DROC zijn verantwoordelijk voor zowel de politiemeldkamer in Tilburg (GMK Midden- en West-Brabant) als de politiemeldkamer in Middelburg (GMZ Zeeland).

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant.

De MKA is onderdeel van de RAV Brabant Midden-West-Noord. De RAV heeft een algemeen en een medisch directeur. Onder de algemeen directeur vallen twee operationeel managers één voor het cluster Midden- en West-Brabant en één voor Brabant-Noord. De teammanager van de MKA Midden- en West-Brabant valt onder de clustermanager Midden- en West-Brabant.

Directeur

De directeur van de gemeenschappelijke meldkamer Midden- en West-Brabant is tevens het hoofd DROC van de politie. De directeur is aangesteld door het bestuur van de veiligheidsregio. De directeur van de meldkamer legt via de directeur van de veiligheidsregio verantwoording af over de meldkamer aan het veiligheidsbestuur. Hij is daarbij geheel verantwoordelijk voor het politie- en brandweerdeel van de meldkamer. De directeur meldkamer heeft periodiek contact met de portefeuillehouder meldkamer van de eenheidsleiding van de politie en de portefeuillehouder meldkamer binnen de korpsleiding van de regionale brandweer Midden- en West-Brabant. De directeur is beperkt verantwoordelijk voor de meldkamer ambulancezorg. Hij legt aan de directeur RAV verantwoording af over de in de DVO opgenomen zaken zoals techniek. De directeur beschikt over mandaten voor het politie en brandweer personeel. Dit is vastgelegd in de mandaatregeling gemeenschappelijke meldkamer Midden- en West-Brabant. Voor het personeel van de MKA is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de directeur RAV.

Onder de directeur GMK valt de manager bedrijfsvoering (tevens plaatsvervangend directeur). Zij vormen samen de directie van de GMK.

1.4. Inrichting en verantwoording

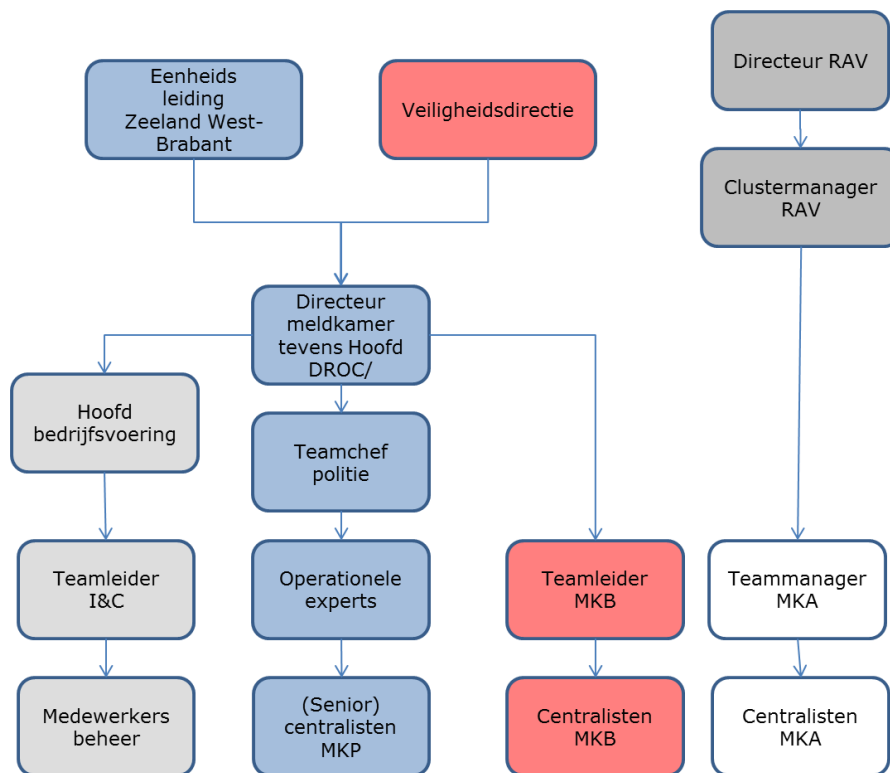
In de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) zijn de meldkamers van de politie, brandweer en RAV gevestigd. Het managementteam (MT) GMK bestaat uit de directeur meldkamer, de manager bedrijfsvoering, de teamleider beheer en de teamleiders van de drie kolommen. Het MT overlegt eens per week. De GMK gebruikt een datawarehouse voor het in kaart brengen van onder andere operationele cijfers. De rapportages verschijnen afhankelijk van de behoefte, dagelijks, wekelijks, maandelijks of één keer per jaar. Dagelijks ontvangen de teamleiders per mail de vaste

cijferoverzichten. Op verzoek kan de afdeling beheer andere overzichten uit het systeem uitdraaien. De sturing op grond van de cijfers ligt voornamelijk bij de teamleiders van de kolommen. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

Voor de multidisciplinaire taken (inclusief de overhead) op de meldkamer is het beleid dat iedere kolom een bijdrage levert volgens de verdeling 60% politie, 20% brandweer, 20% MKA. Het gaat om zowel financiële als personele bijdragen.

Politie

De teamchef van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie (zowel Midden- en West-Brabant als Zeeland). Onder de teamchef vallen zeven operationeel experts gebiedsgebonden politiezorg (formatief 7 fte) (zie figuur 2). De operationeel experts zijn zowel voor de operationele aansturing van de meldkamer politie Midden- en West-Brabant als voor Zeeland. De teamchef legt verantwoording af aan het hoofd DROC. Daarnaast legt hij eens per vier à zes weken samen met het hoofd DROC verantwoording af aan de eenheidsleiding. De teamchef stuurt onder andere op landelijke tijdsnormen zoals de verwerkingstijd.



Figuur 2: Organogram van de GMK Midden-en West-Brabant.

Brandweer

De teamleider van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de p-zaken van de brandweercentralisten. De teamleider brandweer legt verantwoording af aan de directeur GMK. De teamleider heeft vanuit de brandweer een eigen budget. De directeur GMK legt middels een drie maandelijks rapportage over financiën, prestaties en ontwikkelingen verantwoording af over het brandweerdeel van de meldkamer aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio. De teamleider van de meldkamer brandweer heeft regelmatig overleg met de programmamanagers binnen de brandweer. De teamleider brandweer stuurt onder andere op de harde norm van alarmering binnen één minuut. Vanuit het datawarehouse ontvangt de teamleider operationele cijfers op basis van Aristotelis-normen.

Ambulancezorg

De teammanager van de MKA is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse leiding en operationele prestaties van de MKA. Hij legt verantwoording af aan de clustermanager RAV, die op zijn beurt weer rapporteert aan de directeur RAV. De teammanager heeft hiervoor maandelijks overleg met de clustermanager RAV. Uit het datawarehouse krijgt de teammanager wekelijks overzichten van de ProQA-score op intake en dagelijks krijgt hij de 1-1-2-meldingen met bijbehorende verwerkingstijd. De ProQA-prestaties geven tevens zicht op de prestaties op individueel niveau. Indien (bijvoorbeeld) een centralist twee maanden onder de 85% scoort dan volgt een individueel verbetertraject. De meldkamer Ambulancezorg is gecertificeerd volgens de HKZ-normering³.

Beheer

De afdeling beheer staat onder leiding van de teamleider I&C (informatie en communicatie). De teamleider I&C legt verantwoording af aan de manager bedrijfsvoering. Zowel de teamleider I&C als de manager bedrijfsvoering maken deel uit van het MT. De teamleider I&C bespreekt investeringen en prestaties van de afdeling beheer met de manager bedrijfsvoering. Bij grote investeringen stelt hij een investeringsvoorstel op, welke voor akkoord wordt voorgelegd aan de directie GMK. Daarnaast neemt de teamleider I&C ook deel aan het OTO (Operationele Teamleiders Overleg). Daar komen lopende en onderhoudswerkzaamheden van de afdeling beheer aan de orde. De overleggen zijn praktisch ingestoken, wat nodig is wordt besproken er is geen vaste agenda of een vaste uitdraai van gegevens.

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

De teamchef van de politie is eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Onder de teamchef vallen de operationeel experts. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagdagelijkse operationele aansturing op de meldkamer politie in de rol van Officier van Dienst Operationeel Centrum (OVDOC). Deze rol wordt ingevuld op zowel de politiemeldkamer in Middelburg als op die in Tilburg. De operationeel experts voeren ook de p-gesprekken met de (senior) centralisten. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: senior centralisten en centralisten. De senior heeft een coördinerende rol en vervult tevens de CaCo-rol. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de teamleider brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt onderscheid in centralisten en senior centralisten. De senior is voor de helft van de tijd inzetbaar voor neventaken. Twee senior centralisten hebben taken op het gebied van bedrijfsvoering. Alle centralisten verrichten achter de meldtafel dezelfde werkzaamheden. Tevens zijn zeven (senior)centralisten voor 0,5 fte CaCo.

Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teammanager MKA de centralisten aan. De teammanager is belast met de personeelszorg en het beleid van de MKA. De teammanager neemt naast het MT meldkamer ook deel aan het MT van de RAV. Op de werkvloer van de MKA is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden, met uitzondering van de planner voor ZAMB-vervoer en de centralisten die

³ Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector.

uitsluitend de uitgifte verzorgen. De rol van uitgiftecentralist wordt ingevuld uit een pool ambulancechauffeurs. De ZAMB-planner en de uitgiftecentralisten nemen noch 1-1-2-meldingen noch spoedmeldingen aan.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie*	48	1 teamchef** 7 operationeel experts (ook voor meldkamer Zeeland)	2 40 (senior)centralisten	Aanname Aanname en uitgifte Senior is voor coördinatie en tevens CaCo	Politie
Brandweer	20	1 teamleider	16 centralisten*** 3 senior centralisten	Aanname en uitgifte neventaken, zoals CaCo, O&O. 50% achter de tafel en 50% neventaken/CaCo	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	27	1 teammanager	19,55 centralisten 1 ZAMB-planner 1 centralist uitgifte	Aanname en uitgifte Uitgifte -ZAMB-vervoer Uitgifte	Regionale ambulancevoorziening

* exclusief medewerker beheer en staf en ondersteuning.

** de teamchef is werkzaam voor zowel Midden- en West-Brabant als Zeeland.

***1 fte van de meldkamer brandweer is beschikbaar voor inhuur.

Beheer

De afdeling beheer bestaat uit veertien fte. De medewerkers zijn in dienst bij politie (zeven), brandweer (drie), veiligheidsregio (drie) of RAV (één). De afdeling staat onder leiding van een teamleider I&C. De teamleider is in dienst bij de brandweer. De teamleider I&C stuurt de medewerkers van de afdeling beheer aan. Hij voert de functioneringsgesprekken met de medewerkers.

2.2. Calamiteitencoördinator

De calamiteitencoördinator is niet 24/7 op de meldkamer aanwezig. De meldkamer heeft ten tijde van de interviews nog geen CaCo-rooster. Tijdens de verschillende diensten is de CaCo in de sterkte ingeroosterd of op piket. De invulling van de CaCo-rol ligt voor 50% bij de politie, voor 37,5% bij de brandweer en 12,5% bij de MKA.⁴

⁴ De CaCo is ten tijde van de wederhoor wel 24/7 op de meldkamer aanwezig. De meldkamer heeft daarvoor inmiddels een CaCo-rooster. Tijdens de verschillende diensten is de CaCo waar mogelijk bovenformatief ingeroosterd en heeft een eigen werkplek. Indien dit roostertechnisch niet mogelijk is, is de CaCo in de formatie ingeroosterd of op piket. De meldkamer brandweer heeft zeven centralisten welke gezamenlijk 3 fte aan CaCo-diensten opvullen.

2.3. Bezetting

Politie

De bezetting van de meldkamer politie is zes centralisten tijdens de dag- en avonddienst en vijf centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Op donderdag tot en met zaterdag zijn zes centralisten ingeroosterd in de nachtdienst. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is geografisch, de regio Midden- en West-Brabant bestaat uit twee districten. Op elk district zitten twee centralisten. Tijdens de dienst vindt geen taakroulatie plaats. De politie maakt geen gebruik van piket of inhuur voor centralisten.

De meldkamer politie heeft volgens de geïnterviewden een capaciteitsprobleem. De meldkamer heeft tien tot vijftien centralisten extra nodig om het werk goed te kunnen uitvoeren. De centralisten draaien extra diensten, daardoor is te weinig tijd voor neventaken.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	6	2	4*
15:00 - 23:00	6	2	3
23:00 - 07:00	5	2	2

* vanaf 09:30 en exclusief planner voor laagcomplex B-vervoer.

Brandweer

De minimale bezetting bij de meldkamer brandweer is twee centralisten per dienst (zie tabel 4) De maximale bezetting is vier centralisten per dienst. Een bezetting van meer dan twee centralisten wordt toegepast bij verwachte drukte of om een persoon vrij te houden voor neventaken. Eén keer in de vier weken hebben de centralisten een dagdienst. Deze dienst is voor werkoverleg en opleiden en oefenen. De aanname en uitgifte is bij de brandweer gescheiden. Wel voeren de twee centralisten tijdens de dienst beide taken uit. De uitgifte is centraal. Centralisten van de brandweer hebben een 24/7-piketregeling met één centralist op piket. De meldkamer brandweer maakt gebruik van een fte centralist inhuur verdeeld over vier personen. Deze personen nemen ook deel aan het opleiden en oefenprogramma. De meldkamer brandweer heeft naar eigen zeggen voldoende personeel.

Ambulancezorg

De standaard bezetting van de MKA is vijf centralisten per dagdienst, drie voor de avond en twee voor de nacht (zie tabel 4). Tijdens de dagdienst is vanaf 08:00-15:00 één extra centralist en vanaf 09:30-17:30 nog één centralist ingeroosterd. Tussen 08:00 en 17:00 is één centralist aanwezig voor de intake en uitgifte van het laag complex besteld vervoer (zorgambulance). In het weekend vervallen de dienst voor de uitgifte van laagcomplex B-vervoer en de 09:30-17:30 dienst. Vanaf 08:00 tot 23:00 vindt de aanname en uitgifte op de MKA gescheiden plaats. In de nachtdienst tot 08:00 zijn de taken van aanname en uitgifte geïntegreerd. De uitgifte is geografisch, de regio is verdeeld in twee delen, Midden-en West-Brabant. De MKA maakt indien nodig gebruik van inhuur of tijdelijke krachten. De MKA werkt wel met een pool van centralisten die deels op de meldkamer en deels op de ambulance werken. Bij de MKA is geen harde piketregeling. De MKA werft momenteel extra personeel voor de diensten in het weekend.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Het inwerkprogramma voor nieuwe centralisten duurt drie maanden tot een half jaar. De meldkamer politie koppelt nieuwe centralisten aan een ervaren centralist. De nieuwe centralist start op de aanname en leert daarna de uitgifte. Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding

Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie. Het duurt ongeveer één jaar voordat een nieuwe medewerker zelfstandig kan functioneren. In het rooster houdt men rekening met een combinatie van voldoende ervaren personeel.

Oefenen

De centralisten van de meldkamer politie oefenen niet structureel. Oefenen gebeurt één à twee keer per jaar.

Brandweer

Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer twee à drie maanden. De nieuwe centralist is gekoppeld aan één ervaren centralist en doorloopt met hem of haar het inwerkprogramma. Het start met een korte opleiding GMS. Volgens leert de nieuwe centralist de aanname (met uitzondering van 1-1-2), de uitgifte en als laatste de aanname 1-1-2. Daarnaast volgt de centralist de opleiding tot brandweercentralist aan de Politieacademie. De nieuwe centralisten draaien onder begeleiding in de normale bezetting mee gedurende deze opleiding. Na drie maanden volgt de centralist een toets om te bepalen of deze zelfstandig op de meldkamer kan werken. Deze interne toets is identiek aan het examen brandweercentralist en wordt beoordeeld door een gecertificeerd beoordelaar.

Oefenen

Afgelopen jaar hadden de brandweer centralisten een profcheck. Mede naar aanleiding van de profcheck maakte de meldkamer brandweer een nieuwe oefencyclus. Een keer per maand hebben de centralisten een oefendag. De oefencyclus bestaat uit twee blokken van twee dagen met in het eerste blok een toelichting op de ontwikkelingen van de brandweer, externe partners, kennis van meldkamersystemen of doornemen van bestaande incidenten en in het tweede blok een praktijkoefening. De praktijkoefening is een kleine oefening in het systeem of een uitgebreid profcheckscenario. Centralisten oefenen daarnaast tijdens de diensten zelf met oefenkaarten met nieuwe werkinstructies.

Ambulancezorg

Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkprogramma specifiek voor deze meldkamer. De nieuwe centralist krijgt eerst een assessment voor stresspiekbelasting. De nieuwe centralist wordt daarna gekoppeld aan een vaste werkbegeleider (ervaren centralist), die waakt over het inwerkprogramma en de uitvoering daarvan. De nieuwe centralist leert eerst met GMS omgaan, daarna volgt de intake en uitgifte. Daarnaast volgt de centralist de cursus ProQA (vijf dagen) en de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg (zes à zeven maanden lang één à twee dagen per week). Ook loopt de nieuwe centralist een aantal stages bij de ambulancedienst en huisartsenpost. Het inwerken duurt afhankelijk van de ervaring en de voorkennis die een centralist heeft in totaal ongeveer zes maanden. Als de nieuwe centralist na een half jaar 80% op ProQA scoort dan mag deze zelfstandig achter de meldtafel werken.

Oefenen

De MKA beschikt over een regionale scholingsplan. De centralist van de MKA heeft minimaal vier scholingsdagen per jaar. Een opleidingscommissie bestaande uit de medisch manager ambulancezorg, een vertegenwoordiger van het Regionaal Opleidingscentrum, de leidinggevende en de centralisten bepalen de onderwerpen die op die dagen aan bod komen. Daarnaast werkt men op de MKA met ProQA. Deze methode brengt een bepaald kwaliteitssysteem met zich mee.

Dagdagelijks luisteren zogenaamde MEDQ-ers⁵ gesprekken terug en scoren deze middels AQUA⁶. Om de jaarlijkse hercertificering voor ProQA te krijgen moeten de centralisten ieder jaar een aantal accreditatiepunten halen middels scholing en instructie. Bij een update van bijvoorbeeld GMS, krijgt de centralist een syllabus voor zelfstudie. Verder hebben de centralisten zes keer per jaar casuïstiek. De MKA heeft geen oefendagen op de meldkamer.

Multidisciplinair oefenen

De meldkamer heeft geen zelfstandige multidisciplinaire oefeningen. Wel sluit de meldkamer politie, brandweer of MKA aan bij bijvoorbeeld CopI-oefeningen of de systeem oefening.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene taken en neventaken

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Midden- en West-Brabant bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De meldkamer Midden- en West-Brabant heeft de volgende missie:

De gemeenschappelijke meldkamer Midden- en West-Brabant is de eerste schakel in de veiligheidsketen bij vragen om (spoedeisende) hulp. De GMK garandeert een betrouwbare aansturing, coördinatie en ondersteuning van ambulance, brandweer en politie op elk moment, kordaat en met gevoel voor de situatie.

De 0900-8844-meldingen komen dag en nacht binnen op de servicecentra van de politie⁷. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen maar worden door de meldkamer Midden- en West-Brabant afgehandeld. In de politiemeldkamer is tevens het RTIC gevestigd. De informatie vanuit het RTIC wordt gedeeld met de MKA en/of de MKB wanneer er sprake is van een

⁵ Medical Emergency Dispatch Quality. Een kwaliteitsfunctionaris bewaakt de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist. De Emergency Medical Dispatch Quality persons (EMD-Q) dienen minimaal 25 meldingen per week, die met het Advanced Medical Priority Dispatch System (AMPDS)/ProQA zijn aangenomen, te scoren (in de meldkamer MWB wordt deze taak uitgevoerd door vier speciaal daarvoor opgeleide centralisten). De score wordt uitgevoerd conform de Internationale Standaarden die alle 3000 meldkamers wereldwijd eenduidig hanteren. De score beoogt om inzicht te geven waar de centralist gedurende de melding de standaard heeft gevolgd en waar hij van de standaard is afgeweken. De centralist ontvangt zijn score voorzien van de door de EMD-Q geformuleerde feedback.

⁶ Advanced Quality Assurance. AQUA is een software applicatie die wordt gebruikt voor het bewaken van de kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering. Op basis van de rapportages uit AQUA kan maatwerk in de scholing geleverd worden omdat AQUA identificeert waar verbetering benodigd is. De AQUA tool wordt ook gebruikt om de prestaties van de meldkamer te vergelijken met de zgn. "ACE normeringen". Een ACE is een Accredited Center of Excellence.

⁷In de regio heeft elk politiedistrict overdag zijn eigen 0900-8844 servicecentrum .

incident, waarbij naast inzet van politie-eenheden ook ambulance- en/of brandweereenheden worden ter plaatse worden gestuurd. Het RTIC werkt ook voor de regio Zeeland.

Een van de taken van de meldkamer brandweer is de behandeling of afhandeling van OMS-meldingen inclusief een verificatie. Verder alarmeren brandweercentralisten de officier van dienst bevolkingszorg. Ook kan door deze functionaris (OVD BZ) of andere vitale partners naar de meldkamer gebeld worden over lopende incidenten. Deze afspraken zijn vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeenschappelijke meldkamer en de 26 gemeenten in de regio en vitale partners. De Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant krijgt steeds meer dienstverleningsovereenkomsten met externe partijen, zoals energieleveranciers en waterschappen. De externe partijen kunnen dan voor meer informatie bij calamiteiten contact opnemen met de brandweercentralisten.

De MKA verzorgt de opschaling van de GHOR. Daarnaast heeft de meldkamer als neventaak achterwacht (na 17:00 en in het weekend) van de GGZ voor de regio Breda. De MKA van Midden- en West- Brabant verzorgt ook het laag complex besteld vervoer van de regio Brabant-Noord.

3.2. Werkprocessen⁸ aan de hand van een casus⁹

Binnenkomst melding

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De brandweer- en de politiecentralisten nemen de 1-1-2-lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbinden door met de juiste discipline. De brandweer beschikt over twee 1-1-2-toestellen en de politie over vier.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. De centralist begint met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. Het uitvragen gaat op basis van 'gezond verstand'. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. GMS geeft wel hints. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Voor dit specifieke scenario belt de centralist volgens afspraak ook Rijkswaterstaat. Tijdens het uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meer-button'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en de bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de melding van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste op basis van de statusinformatie in GIS¹⁰ welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Niet alle politievoertuigen zijn zichtbaar in GIS. Naast de auto's van de noodhulp mag de centralist alle politie-eenheden inzetten. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist stuurt via C2000 de eenheden op straat aan.

⁸ Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

⁹ Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

¹⁰ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

Aanvullende informatie uit bijvoorbeeld GMS ontvangen de eenheden via de mobiele dataterminal (MDT). Voor de uitgifte is de regio in twee gebieden opgedeeld. Voor ieder gebied zijn er twee centralisten.

Indien de centralist een eenheid van de buurregio wil inzetten dan heeft hij telefonisch contact met de buurregio. De meldkamer kan niet meelesen in GMS van de andere meldkamer. De centralist heeft in GIS geen zicht op eenheden van de buurregio's. Indien een eenheid uit de buurregio wordt ingezet dan koppelt de uitgiftecentralist deze via C2000 aan het incident.

De centralist verzorgt de restdekking door continue te schuiven met de voertuigen.

Brandweer

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, opent zich automatisch het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. De centralist stelt de volgende vragen: 'waar bent u?' en 'wat is er aan de hand?' en 'bent u zelf veilig?' De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. De meldkamer heeft voor iedere classificatie een procedure die beschrijft hoe te handelen en welke vragen gesteld moeten worden. De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Op basis van de gekozen classificatie worden automatisch de andere disciplines geselecteerd, en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines ook de melding met bijbehorende informatie.

Na uitgifte, verzorgt de uitgiftecentralist de alarmering. GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn niet zichtbaar in GIS. De brandweercentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel¹¹ en controleert het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden kort en bondig via C2000 en pager over het incident.

Gedurende de uitvraag kan de aanname centralist ervoor kiezen om met behulp van de 'meerbutton' de melding al door te zetten naar de uitgiftecentralist. Deze kan een eerste inzet alarmeren, dat waar nodig later bijgesteld kan worden. Op deze manier heeft de aanname centralist meer tijd voor zijn uitvraag of om de melders gerust te stellen of alvast handelingsperspectief te bieden.

Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de meldkamer van de buurregio. De centralist koppelt de buureenheden vervolgens via C2000 aan de melding. De officier van dienst gaat over de restdekking. De meldkamer kan daarbij ondersteunen.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Midden- en West-Brabant werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt onder andere naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na het afronden van deze

¹¹ Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste. Deze gebruikt de centralist in de meldkamer Midden- en West-Brabant tot de inzet van het tweede peloton.

vragen (in levensbedreigende gevallen eerder) komt er een inzetvoorstel. De centralist kopieert de relevante niet medische informatie vanuit het medisch kladblok naar het algemene kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere kolommen. Nadat de melding doorgezeten is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist eventueel verder met vervolgvragen over beknelling, iedereen wakker, iemand gewond, levensbedreigende bloeding, et cetera. ProQA bevat verder ook uitgebreide (melders)instructies; de centralist ambulancezorg geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer ambulancezorg werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

De centralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft dit automatisch aan (het beeld ververscht elke 15 seconden). Ook afwijkende verkeerssituaties zijn opgenomen in GIS. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Voor het inzetvoorstel is de MKA afhankelijk van de statusinformatie van de ambulances. Ambulances statussen handmatig. Dat gaat niet altijd goed en kan dan leiden tot een verkeerd inzetvoorstel. De uitgiftecentralist controleert daarom het automatische inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de voertuigen via P2000. Via GIS heeft de centralist ook zicht op ambulances die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. De MKA heeft geen toegang tot GMS-meldingen van buurregio's. Wel is het mogelijk om meldingen met de meldkamer Zeeland te delen (dit is een mogelijkheid in GMS-versie 4.12.2)

De ambulances krijgen via de MDT de informatie over de melding door. De ambulance bevestigt vervolgens aan de meldkamer dat de melding is doorgekomen.

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. In de regio zijn regels vastgelegd voor de dekking van het gebied. Een ambulance uit het buitengebied wordt niet ingezet voor besteld vervoer en overcapaciteit in de steden kan de meldkamer verplaatsen naar het buitengebied.

3.3. Informatie-uitwisseling

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. De politie beschikt over een site met een dagdagelijkse agenda met bijzonderheden. De senior centralist en de teamleider van de brandweer houden een operationele agenda bij. De MKA beschikt over een digitale agenda met bijzonderheden. De MKA heeft daarnaast een wekelijkse nieuwsbrief over zowel mono- als multidisciplinaire zaken. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS.

De centralisten van de brandweer en de politie beschikken over het programma 'centralisten.nu.' Hierin zijn goed gekeurde werkinstructies direct beschikbaar voor centralist.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. De centralisten van de politie hebben op incidentele basis werkoverleg. De meest informatie ontvangen de politiecentralisten via de e-mail. De centralisten van de brandweer hebben een keer per maand werkoverleg over lopende zaken. De centralisten van de MKA hebben één keer per zes weken een afdelingsoverleg.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld

aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Midden- en West-Brabant niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet delen de centralisten van de kolommen zoveel mogelijk via het algemene kladblok. Op de meldkamer Midden- en West-Brabant zijn doorgaans geen problemen met het delen van informatie. Wel constateert men dat de politie wel eens lang moet wachten op meer informatie over een melding van de MKA. Dit komt omdat de centralisten van de MKA met ProQA langer bezig zijn met de verwerking van de melding.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De beheerorganisatie in de meldkamer maakt onderscheid in functioneel, applicatie-, eerste en tweedelijns technisch beheer. Het functioneel, applicatie- en eerstelijns technisch beheer voert de afdeling zelf uit. Alle medewerkers voeren daarbij alle taken uit. Het bedrijf TriOpSys voert het tweedelijns technisch beheer uit. Het beheer van de server valt volledig onder TriOpSys¹². Indien bij een technische functionaliteit meerdere leveranciers zijn betrokken neemt TriOpSys ook de coördinatie en afstemming op zich. De afdeling beheer is deels verantwoordelijk voor de telecom. De KPN lijn tot aan de arbi is in landelijk beheer; alles na de arbi valt onder de afdeling beheer.

De afdeling beheer werkt met een aantal hoofdgroepen (GMS, GIS, techniek, C2000, arbi, telefonie,) met daaronder subgroepen (dit loopt diagonaal met overlap). Iedereen heeft een brede basis met specialistische kennis. Voor het eerstelijns technisch beheer is dagelijks op basis van rolatie één persoon de dagcoördinator (daco). De daco neemt de storingen (telefonisch) aan en probeert deze dan meteen op te lossen. Lukt dat niet dan komt het bij een van de andere collega's van de afdeling beheer.

Leveranciersmanagement

De meldkamer heeft verschillende SLA's en DAP's met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. Afhankelijk van de behoefte zijn afspraken gemaakt voor onderhoud, beheer en ondersteuning. Met de meeste leveranciers is (of via TriOpSys) een SLA afgesloten voor 24/7. De vastgelegde afspraken over opkomsttijden en beschikbaarheid verschillen per leverancier en product. De specifieke afspraken zijn inzichtelijk op een lijst met alle applicaties. De lijst beschrijft wie verantwoordelijk is (de afdeling beheer, MDC, een leverancier of TriOpSys), welke afspraken er zijn (24/7) en wat de desbetreffende telefoonnummer zijn.

Als het gaat om de selectie van leveranciers dan geeft de afdeling beheer advies met welke leveranciers zij afspraken willen maken en waarom. De manager bedrijfsvoering geeft uiteindelijk akkoord. De meldkamer sluit bij aanbestedingen aan bij de politie en de bijbehorende voorwaarden. Daarbij worden geen specifieke selectiecriteria of KPI's gehanteerd. Belangrijke punten in de SLA zijn volgens de afdeling beheer, de responstijd en de bereidheid tot samenwerking. Meestal stelt de leverancier het contract op, waarbij de afdeling beheer een keuze maakt wat wordt afgenomen.

De afdeling beheer heeft alleen regulier overleg met TriOpSys. Oplostijden of incidenten van leveranciers worden niet standaard bijgehouden. Als een leverancier zich niet aan de afspraak houdt dan vinden er gesprekken plaats. De meeste leveranciers hebben hiervoor een zogenaamde escalatiemanager. In eerste instantie doen de medewerkers van beheer dit zelf. Mocht het niet

¹²Ook de tafels van het politie service center en het RITC vallen qua technisch beheer onder TriOpSys.

lukken dan sluit de teamleider I&C of de manager bedrijfsvoering aan. Escalatie komt volgens de afdeling beheer in de praktijk niet veel voor; contacten met leveranciers zijn goed.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer werkt volgens de basistheorie van ITIL¹³. De ITIL gedachte is verwerkt in Topdesk¹⁴ maar van de echte ITIL systematiek wordt geen gebruik gemaakt. De afdeling beheer haalt geen rapportages of trendanalyse uit Topdesk. Als in een bepaald systeem veel storingen zijn dan signaleert de afdeling beheer dat.

Voor de meeste apparatuur zijn standaard reserveonderdelen aanwezig. De afdeling beheer probeert als iets kapot is het in eerste instantie zelf te vervangen. Lukt het niet dan schakelen ze de leverancier in. Onderhoud gebeurt continue. Systemen waar men op de meldkamer dagelijks mee werkt, worden continue geüpdatet en gemonitord. Diverse systemen worden continue door leveranciers 24/7 gemonitord. De afdeling beheer houdt bij of de leveranciers monitoren. De afdeling ontvangt overzichten en statusrapporten van leveranciers. Wanneer een leverancier onderhoud wil uitvoeren dan informeert deze de teamleider I&C middels een wijzigingsverzoek. De teamleider I&C geeft dan officieel akkoord voor de wijziging. Veel onderhoud kan tegenwoordig op afstand gebeuren. Mocht het nodig zijn dat de leverancier ter plaatse komt dan is de teamleider I&C hiervan op de hoogte. Voor statische apparatuur komt één keer per jaar een monteur langs. Daarnaast heeft de afdeling inzichtelijk hoe systemen, applicaties en technische systemen met elkaar verbonden zijn. Het is dus duidelijk als er aan één systeem gewerkt wordt, welke consequenties dat heeft voor andere systemen/applicaties.

In 2013 noteerde de afdeling beheer totaal 8.056 technische incidenten, verzoeken en vragen in Topdesk.

Incidentenproces

Bij een ICT storing op de meldkamer dan kan de centralist tijdens kantooruren de storing telefonisch melden bij de daco. De daco noteert vervolgens de storing in Topdesk. In de praktijk lopen de centralisten ook vaak binnen bij de medewerkers van beheer. Buiten kantooruren is de afdeling beheer op piket 24/7 te bereiken. De medewerkers van beheer proberen eerst de melding zelf (op afstand) op te lossen. Lukt dat niet dan wordt contact met de leverancier of TriOpSys opgenomen.

4.3. Integraal risicobeheer

De meldkamer is voor de risico-inventarisatie aangesloten bij de veiligheidsregio. In alle afgesloten convenanten met vitale partners speelt de meldkamer een rol. Daarnaast zijn de risico's op technisch gebied op de meldkamer zelf geïntariseerd. Alle vitale systemen zijn redundant uitgevoerd zodat bij uitval van een systeem automatisch overgeschakeld wordt op de back-up. Qua personeel heeft de meldkamer deels de mogelijkheid tot inhuur van externe krachten. Op het moment dat sprake is van een onderbezetting bij de centralisten (langdurig ziek of andere oorzaken) kan de MKA en meldkamer brandweer een beroep doen op externe inhuur. De meldkamer politie kan geen extern personeel inhuren.

¹³ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

¹⁴ Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT-gebied.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

Alle in de meldkamer aanwezige systemen werken volgens eigen zeggen naar behoren. Hierbij zijn schema's beschikbaar van alle systemen en de bijbehorende kosten, benodigde investeringen, afschrijvingen, onderhoud en bruikbaarheidstermijnen. De afdeling beheer kijkt daarbij kritisch naar de economische en technische afschrijving. Als iets economisch is afgeschreven maar het kan nog zonder risico gebruikt worden, dan gebeurt dat. Als echt iets vervangen moet worden dan gebeurt dat ook. Alles is momenteel up-to-date; er zijn geen systemen of applicaties die over de afschrijvingstermijn heen zijn. De algemene afspraak op de GMK is dat men niet wil inleveren op kwaliteit en beschikbaarheid.

Redundantie

De telecom is zo veel als mogelijk redundant uitgevoerd. De telefonie komt via twee verschillende wijkcentrales de meldkamer binnen. Voor de vaste telefonie zijn twee keer vier ISDN-bundels beschikbaar die aan weerszijde van het gebouw binnenkomen. De kabels gaan naar een technische ruimte op de eerste verdieping en komen daarna op de vierde verdieping in de technische ruimte. De afdeling beheer probeert het SPOF (single point of failure) zo hoog mogelijk weg te leggen bij KPN. Alle 30 ISDN-lijnen worden 24/7 bewaakt door KPN. Daarnaast heeft de afdeling beheer contracten voor bepaalde lijnen die ingezet kunnen worden (dual homing) bij een storing of uitval. Bij uitval van telefonie zijn voor de centralist analoge toestellen beschikbaar.

De arbi is zodanig geconfigureerd en gebouwd dat deze bij uitval nooit als geheel uitvalt maar maximaal voor de helft. De vitale systemen zijn dubbel uitgevoerd, zodat bij uitval van een systeem automatisch overgeschakeld wordt op de back-up. Een alternatief voor alarmering is Pancras en de Communicator.

Piekbelasting

Piekbelasting is volgens de meldkamer geen probleem, het probleem is een tekort aan meldtafels. De meldkamer beschikt over meer lijnen (totaal 16) dan er centralisten aanwezig zijn. Er zijn zes lijnen voor de vaste 1-1-2. De mobiele 1-1-2-gesprekken komen via de arbi direct op de veertien tafels binnen, hiervoor zijn achttien lijnen beschikbaar.

Volgens de meldkamer is geen sprake meer van overloop. Voorheen vielen de 1-1-2-meldingen terug naar het KLPD. De wachtrij ligt nu bij de regio zelf. Als er te veel 1-1-2-meldingen tegelijk zijn (vast of mobiel) dan komen deze eerst in de wachtrij (van acht). Voor de eerstvolgende wordt de verbinding verbroken. Hier heeft de meldkamer geen invloed op, dat is landelijk bepaald. De centralisten hebben zicht op de wachtrij (er zijn zes 1-1-2-lijnen zichtbaar op de arbi). De afspraak op de meldkamer is dan dat de 1-1-2 voor gaat op de andere lijnen.

De politie en brandweercentralisten nemen bij drukte beperkt meldingen van elkaar aan. Het gaat dan om de intake en de invoer in GMS. Tot ongeveer ander half jaar geleden was de meldkamer meer een zogenaamde grijze meldkamer. Disciplines namen toen regelmatig meldingen van elkaar aan. Bij een overloop van 1-1-2-meldingen bij de MKA kan de centralist een melding van besteld vervoer in de wacht zetten. Als er meer 1-1-2-meldingen dan centralisten zijn, dan kan de centralist de melding na de triage versneld afsluiten. De MKA centralisten nemen geen meldingen aan van politie of brandweer.

Uitwijkprocedure¹⁵

De meldkamer Midden- en West-Brabant heeft geen officiële uitwijklocatie. De andere omliggende meldkamers zijn volgens de meldkamer te klein om naar uit te wijken. Het servicecenter (op de Ringbaan Zuid) in Tilburg heeft een beperkte uitwijkvoorziening voor de meldkamer. Voorwaarde daarbij is werkende systemen op de huidige locatie GMK. Op het servicecenter is een kleine ruimte met drie tot vier tafels beschikbaar. Centralisten kunnen gebruik maken van GMS, OMS, beperkt C2000 en een beperkt aantal telefoonlijnen. De uitwijk is beschreven in een procedure, deze wordt beperkt geoefend. Omdat op dit moment niet alle centralisten weten waar ze naar toe zouden moeten bij een eventuele uitwijk is dit geprioriteerd in het oefenprogramma van de CaCo's.

De regio Zeeland kan wel als fallback¹⁶ fungeren voor het aannemen van de 1-1-2. De landelijke eenheid schakelt dan alle 1-1-2-meldingen van de regio Midden- en West-Brabant door naar de meldkamer in Zeeland. De centralisten in Zeeland nemen dan de melding aan maar kunnen deze niet uitgeven.

Energie, locatie en beveiliging

Op de verdieping van de meldkamer is een noodstroomvoorziening (UPS) aanwezig. Deze accu's zijn gekoppeld aan een eigen noodstroomaggregaat (beneden). Voor het hele gebouw (politie) is een aparte noodstroomaggregaat. Facilitair beheer van de politie controleert en test 'koud' de aggregaten. Dit wordt geregistreerd. De afdeling beheer wordt geïnformeerd over de testen. Steekproefsgewijs gaat er iemand van beheer met de facilitaire dienst mee ter controle van de noodstroomtest.

De meldkamer is gevestigd in een gebouw dat eigendom is van de politie. Het is een bestuurlijk keuze geweest om de meldkamer op deze locatie te vestigen.

De toegang tot de meldkamer is middels pasjes geregeld. Het gebouw waarin de meldkamer is gevestigd, is 24/7 toegankelijk. Buiten kantooruren met een toegangspas of melden bij de poort. Alle medewerkers met een pas zijn gescreend. Bezoek wordt opgehaald. Het is niet mogelijk in de meldkamer te komen zonder pas. Kanttekening daarbij is dat de nooduitgang open en niet beveiligd is. Monteurs en anderen externe die op de meldkamer moeten werken, worden gescreend voordat ze een toegangspas krijgen. De externe monteurs mogen na de screening zelfstandig aan het werk. Er zijn lijsten waarop wordt bijgehouden wie naar binnen mag. De BHV heeft toegang tot alle ruimtes.

Bij de techniekruimte hangt een camera (C2000 ruimte) en de deuren zijn alleen te openen met een geautoriseerde pas. Centralisten hebben ook toegang tot de technische ruimte. In alle technische ruimtes is een blusgasinstallatie aanwezig.

¹⁵ Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

¹⁶ Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.