

# Meldkamer Noord-Holland-Noord

---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Noord-Holland-Noord 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 gemeenschappelijk meldkamer (GMK) bevindt zich in Alkmaar en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord (zie figuur 1 en tabel 1). 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 Noord-Holland-Noord. Veiligheidsregio Noord-Holland-Noord, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Noord-Holland-Noord](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Noord-Holland-Noord)*

---

<sup>1</sup> 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 Noord-Holland-Noord.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Alkmaar</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Noord-Holland-Noord
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1421 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	646.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	451,8 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	17 <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied, met een marineconcentratie bij Den Helder <sup>3</sup> De regio bestrijkt het gebied vanaf Castricum, via de zuidgrens van Graft-De Rijk en de noordgrenzen van Beemster en Zeevang tot het IJsselmeer en alles ten noorden daar van, inclusief Texel. Noord-Holland-Noord is aan drie kanten omringd door water (Noordzee, Waddenzee, IJsselmeer en Markermeer). In de regio zijn vier 50.000+ gemeenten (Alkmaar, Den Helder, Heerhugowaard en Hoorn) en een groeiend aantal 40.000 + gemeenten (Hollands Kroon, Medemblik, Schagen)
<b>Risico's</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noordzee aan westzijde, IJsselmeer aan oostzijde en Waddenzee aan noordzijde, met veerbootverbinding</li> <li>• TESO met Texel.</li> <li>• Twee luchthavens (De Kooij in Den Helder en Texel airport op Texel) en twee kleinschalige zweefvliegvelden (Wieringermeer en Castricum).</li> <li>• De onderzoekslocatie Petten (OLP-Petten), waar diverse nucleaire onderzoeksbedrijven zoals NRG (Hoge en lage flux reactor), Covidien en ECN zijn gevestigd.</li> <li>• Relatief intensief (provinciaal) wegennetwerk en een tweetal dijkverbindingen met andere regio's (Afsluitdijk en dijk Enkhuizen-Lelystad), met vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelweg A7 van en naar Amsterdam/Groningen en de snelweg A9/N9 van en naar Amsterdam/Alkmaar/Den Helder.</li> <li>• Een tweetal (grote) sluisen voor beroepsvaart (Stevinsluisen Den Oever, Krabbersgat sluisen Enkhuizen).</li> <li>• Omvangrijke en brede duingebieden langs de Noordzee.</li> <li>• De Marinehaven Nieuwe Haven in Den Helder</li> <li>• Een fors (gestaagd stijgend) aantal specifieke risicovolle inrichtingen die vallen onder de werkingssfeer</li> <li>• van het Besluit Risico's Zware Ongevallen '99 (BRZO) en het Besluit externe veiligheid inrichtingen (Bevi).</li> <li>• Het gasbehandel- en ontvangstcomplex van NAM in Den Helder, gasbehandelingstations van Gasunie in Anna Paulowna en Wieringermeer en de gasbehandel- en compressie-installaties van Taqa in Alkmaar en Bergen.</li> <li>• Diverse (risico)evenementen zoals de Marinedagen in Den Helder, voetbalwedstrijden AZ en diverse grootschalige muziekfestivals.</li> </ul>

Bron: GMK Noord-Holland-Noord en regionaal risicoprofiel NHN

## **1.2. Aantal meldingen**

De meldkamer Noord-Holland-Noord leverde cijfers aan over het aantal meldingen. De meldkamer maakte daarbij geen onderscheid in het soort melding (1-1-2 of overige meldingen<sup>4</sup>). Ook maakte de meldkamer geen onderscheid in aantal meldingen per discipline per dienst. Wel ontvingen de inspecties een uitgebreide rapportage over de operationele prestaties van de meldkamer in 2013.

<sup>2</sup> Vanaf 1 januari 2015

<sup>3</sup> De brandweer Noord-Holland-Noord heeft met het Korps Marinebrandweer ten aanzien van melding en alarmering, bij incidenten op marine terreinen in Noord-Holland-Noord specifieke afspraken gemaakt.

<sup>4</sup> 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, RTIC en Politie Service Center. De inhoud van de verzameling andere meldingen verschilt per regionale meldkamer.

Aangezien deze rapportage van bevindingen niet in gaat op operationele prestaties, is deze informatie hier niet opgenomen.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Noord-Holland-Noord per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 5-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	6.096	8.927	5.128	Totaal 2.642			6.452	7.217	3.063	<b>39525</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	18.026	25.290	13.890	Totaal 5.934			20.133	17.258	4.451	<b>104.982</b>
<b>Totaal**</b>	<b>76.688</b>			<b>8.576</b>			<b>58.573</b>			<b>143.837</b>

\*alleen 1-1-2 vast.

\*\*Betreft het aantal meldingen dat bij de meldkamer is binnengekomen, binnen en buiten de regio, dubbele meldingen niet meegerekend.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

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

De Veiligheidsregio Noord-Holland-Noord heeft met de korpsleiding van het politiekorps Noord-Holland-Noord in 2010 een convenant opgesteld ('Convenant veiligheidsregio en politie Noord-Holland-Noord 2010'). In het convenant is onder andere opgenomen dat het regionaal college<sup>5</sup> en het algemeen bestuur van de veiligheidsregio regelmatig gezamenlijk vergaderen over het beheer en het functioneren van de gemeenschappelijke meldkamer. Tevens beschrijft het convenant over de gemeenschappelijke meldkamer dat de monodisciplinaire (vak)inhoudelijke processen van brandweer en ambulancezorg, de multidisciplinaire rampenbestrijdings- en crisisprocessen en het beheer onder de verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur van de veiligheidsregio vallen. De monodisciplinaire (vak)inhoudelijke processen van de politie en de 1-1-2 functie vallen onder verantwoordelijkheid van het regionaal college (nu de korpsleiding NHN). Gezamenlijk hebben het regionaal college (nu korpsleiding NHN) en het algemeen bestuur afspraken over beleid, doelen, prestaties, verantwoording en financiën vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst GMK Noord-Holland-Noord (2010). Tevens beschrijft het document de missie van de meldkamer 'op 1 januari 2015 aantoonbaar tot één van de presterende meldkamers te behoren'. Hiervoor zijn een aantal (prestatie)eisen geformuleerd.

Afspraken over het beheer zijn vastgelegd in de 'samenwerkingsovereenkomst beheer Noord-Holland-Noord'.

<sup>5</sup> De tekst van het convenant is nog niet aangepast maar het regionaal college is nu de korpsleiding NHN

De gemeenschappelijke meldkamer valt organisatorisch onder de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Het hoofd van de gemeenschappelijke meldkamer (GMK), een politiefunctionaris, valt hiërarchisch direct onder de directeur van de veiligheidsregio. Een deel van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord is onderdeel van de RAV. De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) van de politie eenheid. Onder het hoofd DROC vallen het hoofd GMK en de groepschef meldkamer politie (zie figuur 2).

### **Directeur**

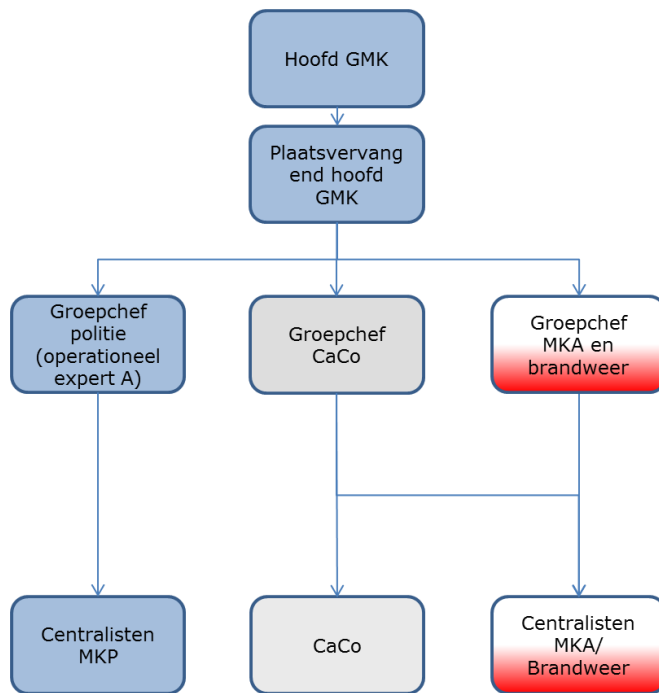
De directeur van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord is als directeur verantwoordelijk voor de GMK Noord-Holland-Noord. De GMK staat onder leiding van een hoofd meldkamer, deze functie wordt volgens de samenwerkingsovereenkomst altijd ingevuld door de politie. Het hoofd GMK draagt zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de politie eenheid en de veiligheidsregio. Drie keer per jaar stelt de GMK een managementrapportage op. De managementrapportage gaat in op de realisatie van het jaarplan, de stand van zaken van de basisvoorzieningen GMK, personele zaken, budget en investeringen. Tevens bevat de marap een rapportage kwaliteitsmanagement. Deze gaat onder andere in op evaluaties, audits, klachtbehandeling, prospectieve risico-inventarisatie, leveranciersbeoordelingen en patiëntveiligheid.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

In de GMK zijn de meldkamers van de politie, en de geïntegreerde meldkamer van brandweer en ambulancezorg gevestigd. Het managementteam (MT) bestaat uit het hoofd GMK, plaatsvervangend hoofd GMK, de groepschef van de meldkamer politie, de groepschef van de MK, de groepschef met brandweer expertise, de specialist opleiden en oefenen en de specialist meldkamer. Het hoofd GMK draagt zoals hierboven beschreven zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de politie eenheid en de veiligheidsregio. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

### **Politie**

De groepschef (operationeel expert A) van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Het gaat daarbij om de dagelijkse aansturing, planning, procedures, beleid en opleidingen. De politie heeft een monodisciplinair MT operationeel centrum (onder andere over de meldkamer). De groepschef is tevens MT lid van het DROC. De groepschef heeft geen budgettaire verantwoordelijkheid, deze ligt bij het hoofd GMK. De groepschef legt verantwoording af aan het hoofd GMK via de collectieve rapportage vanuit beheer. Daarnaast heeft de groepschef zicht op individuele prestaties. GMS is gekoppeld aan Plato. Dit systeem maakt automatisch een rapportage per centralist van meldingen met het aantallen meldingen, aannamen en afhandeltijd. De rapportages zijn een vast agendapunt in het werkoverleg van de politiecentralisten en de functioneringsgesprekken. Bij structurele overschrijding van de normen wordt de betreffende centralist gecoacht.



*Figuur 2: Organogram van de GMK Noord-Holland-Noord.*

### **Ambulancezorg en brandweer**

De groepschef van de MKA is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer brandweer en ambulancezorg. Het gaat daarbij om de personele zorg voor de centralisten van de MKA en brandweer (exclusief de CaCo's), procedures, beleid en opleidingen. De groepschef MKA legt verantwoording af aan het hoofd GMK. Naast de groepschef MKA is er een groepschef met brandweerexpertise. Deze groepschef is verantwoordelijk voor de personele zorg van de CaCo's en zorgt voor de vakbekwaamheid van de centralisten op het gebied van brandweer. Beide groepschefs hebben met behulp van het systeem Plato zicht op individuele prestaties van de centralisten. Het MT bespreekt de informatie uit Plato.

De MKA maakt een maandelijkse managementrapportage over cijfers met betrekking tot het realiseren van de normen voor A1 en A2 meldingen, ProQA-M score en de aannametijd. Deze resultaten rapporteert de groepschef MKA aan het MT. Voor de brandweer is het zicht op de uitvoering van de werkzaamheden middels ProQA-Fire geborgd. De ProQA-Fire prestaties geven zicht op de prestaties op individueel niveau. Trendanalyses koppelen de teamchefs terug aan het hoofd meldkamer.

### **Beheer**

Binnen de GMK is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling ICT van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Deze afdeling valt niet onder de GMK maar onder een andere afdeling van de veiligheidsregio. De afdeling beheer staat onder leiding van een hoofd ICT, die direct onder de algemeen directeur van de veiligheidsregio valt. De medewerkers van beheer leggen verantwoording af aan het hoofd. De verantwoording van het hoofd naar de drie disciplines loopt via het multidisciplinair directieteam. Beheer is alleen bij het MT aanwezig op uitnodiging.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Binnen de meldkamer politie stuurt de groepschef (operationeel expert A) meldkamer politie de centralisten aan. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: senior centralisten en centralisten. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de CaCo. De senior heeft een coördinerende rol en vervult tevens voor 60% van de tijd de CaCo-rol. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	37,01	1 groepschef (operationeel expert A)	34,95 centralisten (inclusief senior) 3,55 CaCo <sup>6</sup>	Aanname en uitgifte De senior is voor de aansturing	Politie
<b>Ambulancezorg en Brandweer</b>	31	1 groepschef MKA 1 groepschef brandweer/CaCo <sup>7</sup>	26,5 centralisten 6,4 CaCo	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

#### Ambulancezorg en brandweer

Binnen de meldkamer ambulancezorg en brandweer stuurt de groepschef MKA de centralisten aan. Op de werkvloer is de CaCo verantwoordelijk voor de dagdagelijkse aansturing. De meldkamer maakt geen onderscheid in centralisten. Bijna alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten zowel de werkzaamheden voor de MKA als voor de MKB. Alle centralisten kunnen alle werkzaamheden verrichten. Het rooster bepaalt waar de centralist tijdens een dienst wordt ingezet (MKB of MKA tafel).

#### Beheer

De afdeling ICT valt onder de veiligheidsregio en bestaat totaal uit elf personen. Alle medewerkers zijn in dienst of gedetacheerd bij de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Twee personen zijn vanuit de politieorganisatie gedetacheerd. De afdeling maakt onderscheid in applicatie- en systeembeheer. Er zijn vijf applicatiebeheerders en vijf systeembeheerders. Van deze beheerders doen zeven personen mee in de piketpool. De afdeling wordt aangestuurd door het hoofd ICT.

Alle medewerkers van de afdeling techniek en facilitair hebben basiskennisniveau van alle systemen en specialisaties bij specifieke systemen. Elke maandag is binnen de afdeling beheer er een overleg over praktische zaken (10 min.) In het overleg neemt storingen en bijzonderheden door.

---

<sup>6</sup> De veiligheidsregio Noord-Holland-Noord betaalt de politie voor de inzet van medewerkers als CaCo. De CaCo formatie is dus van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord.

<sup>7</sup> Deze formatie behoort toe aan de politie. De politie en de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord hebben hier gezamenlijke afspraken over gemaakt.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De CaCo is dagcoördinator/floormanager en daarmee dagdagelijks het eerste aanspreekpunt in de meldkamer voor alle disciplines. De CaCo is in principe 24/7 aanwezig boven de sterkte vanuit de disciplines. Als dit planning technisch niet mogelijk is, wordt de CaCo als centralist ingepland maar behoudt daarbij wel zijn rol/functie als CaCo. De centralisten die CaCo zijn werken 60% als CaCo en 40% als centralist.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is ongeveer vier centralisten tijdens de dagdienst, vijf centralisten in de avonddienst en drie centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Daarnaast is per dienst een CaCo ingepland. Centralisten hebben een acht of negenuurs rooster. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is centraal, er is altijd één tafel voor de uitgifte. Naast de uitgiftecentralist zit een buddy. Elke vier uur wisselen de centralisten van taak. Op vrijdag- en zaterdagnacht is de uitgifte geografisch gescheiden. In de nachtdiensten van zondag tot en met donderdag is een centralist op piket.

De meldkamer politie heeft voldoende personeel om dit rooster te vullen en maakt geen gebruik van tijdelijke krachten of inhuur. 's Nachts komt de (enige aanwezige) medewerker van het politie servicecenter naar de meldkamer om de 0900-8844 meldingen aldaar af te handelen.

*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	Ambulancezorg en Brandweer
07:00 - 15:00	4*	4
15:00 - 23:00	5	4
23:00 - 07:00	3**	3***

\*tot 8:00 3 centralisten en na 13:00 5 centralisten

\*\*tot 24:00 4 centralisten en vrijdag en zaterdag de hele nachtdienst 5 centralisten

\*\*\*waarvan maandag tot en met donderdag 1 centralist met slaapdienst aanwezig is.

### **Ambulancezorg en Brandweer**

De standaard bezetting is vier centralisten in de dag- en avonddienst en drie tijdens de nachtdienst (zie tabel 4). Vaak is er één centralist voor de brandweer meldingen en twee of drie voor de ambulancezorg meldingen. De aanname en uitgifte is daardoor bij de brandweer geïntegreerd. De aanname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. Tussen 17:00- 07:00 is er één centralist op piket. Deze centralist kan ingezet worden bij drukte en opschaling.

Volgens de meldkamer is er tijdelijk onvoldoende personeel om de diensten te vullen vanwege langdurig ziteverzuim en vacatureruimte. De CaCo wordt daardoor soms ingezet als centralist, inzet vindt dan plaats als combinatiefunctie.. Ook is onvoldoende tijd voor de EDQ<sup>8</sup> taken. De meldkamer vult het capaciteitstekort op door extra diensten voor centralisten. Bij verwachte drukte zoals storm worden vooraf meer centralisten ingepland dan bovenstaande bezetting.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

---

<sup>8</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist.

De GMK beschikt over een document 'inwerktraject GMK VR'. Dit document beschrijft het inwerktraject voor centralisten. De GMK beschikt daarnaast over een plan vakbekwaamheid GMK 2014. Dit plan beschrijft hoe de centralisten en calamiteitencoördinatoren GMK in 2014 vakbekwaam blijven of worden. Daarnaast is er ook een multidisciplinair meerjarenplan vakbekwaamheid 2014-2017. Dat plan beschrijft het multidisciplinaire oefenprogramma van de veiligheidsregio en de politie.

## **Politie**

### Inwerken

Nieuwe centralisten starten met een assessment via de Politie Academie. Daarnaast volgen de nieuwe centralisten het inwerktraject GMK VR. Er zijn negen werkbegeleiders voor nieuwe medewerkers in wisselende samenstelling. De werkbegeleider is het vaste aanspreekpunt voor de nieuwe centralist. In de eerste weken maakt de nieuwe centralist kennis met de systemen en collega's. Na ongeveer een maand start de centralist met de aannames en het afhandelen van informatie aanvragen. Na drie tot zes maanden komt daar de uitgifte bij. De totale opleiding duurt circa negen maanden. De centralisten ondergaan een profcheck. De nieuwe centralisten volgen niet de basisopleiding tot centralist van de Politie Academie. Gedurende het inwerktraject zijn regelmatig zogenaamde reflectiemomenten. Zodra beide partijen er vertrouwen in hebben, mag de centralist in opleiding alleen aan tafel. Een centralist in opleiding wordt in ieder geval de eerste maanden bovenop de sterkte ingepland.

### Oefenen

Bij de politiemeldkamer heeft men zogenaamde themamaanden: de betreffende portefeuillehouder oefent dan met individuele centralisten op bepaalde thema's. Het plan vakbekwaamheid GMK 2014 beschrijft het specifieke scholingsprogramma van de politie centralist. De centralisten volgen systeem- en procedure-trainingen en algemene trainingen zoals portogewoon. Alle centralisten nemen deel aan een theoretisch toets. Voor de CaCo's zijn er specifieke oefeningen.

## **Ambulancezorg en Brandweer**

### Inwerken

Het inwerktraject voor centralisten van de MKA en MKB is eveneens vastgelegd in het inwerktraject GMK VR. De nieuwe centralisten worden gekoppeld aan een vaste werkbegeleider. In de eerste week maakt de nieuwe centralist kennis en leert de systeemvaardigheden. Dagelijks vult een collega een dagevaluatie in, de nieuwe centralist schrijft wekelijks een reflectie verslag. Daarna start de nieuwe centralist met de aannames van huisartsenlijnen en besteld vervoer. De coach ketenpartners luisteren de huisartsenmeldingen terug. De nieuwe centralist moet op een profcheck voldoende scores om zelfstandig te mogen werken. Daaropvolgend volgt de centralist de opleiding voor ProQA-Medical. Daarna start de centralist met 1-1-2 opnemen en afhandelen. Dan krijgt de nieuwe centralist een profcheck. Vervolgens leert de centralist de aannames en uitgifte van de brandweer. Dit sluit eveneens af met een profcheck. Daarnaast volgen de centralisten de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Ook volgen ze een interne opleiding voor het werken met proQA-Fire. Dit sluit af met een examen. Na circa een jaar is het inwerktraject volledig afgerond en kan de centralist zelfstandig werken.

### Oefenen

Het plan vakbekwaamheid GMK beschrijft hoe de centralist ambulancezorg en brandweer vakbekwaam blijft. Het plan geeft de centralist de mogelijkheid om voldoende punten te halen voor het geldig blijven van het Emergency medical dispatcher (ProQA) certificaat. Tot 2015 nemen de centralisten deel aan twee scholingsdagen van de academie voor ambulancezorg<sup>9</sup> en twee scholingsdagen van de brandweer. Om vakbekwaam te blijven krijgt de centralist een programma aangeboden dat varieert van verdieping in protocollen tot een scholing 'portogewoon'. Daarnaast

---

<sup>9</sup> Vanaf 2015 gaat de meldkamer de scholing zelf ontwikkelen.



hebben de instructeurs elk kwartaal een vakbekwaamheidsoverleg, waarbij voor alle centralisten wordt besproken of zij voldoende vakbekwaam zijn. Hier is ook de medisch manager ambulancezorg bij aanwezig. Per centralist zijn er oefencasussen en coachplan. In de werkoverleggen vier keer per jaar (waarvan twee thema brandweer en twee thema ambulancezorg) bespreken de centralisten casuïstiek en wordt tevens geoefend. Daarnaast is er het terugluisteren vanuit proQ&A en huisartsenmeldingen (feedback centralist, waar nodig aangevuld met een coachtraject).

### **Multidisciplinair oefenen**

De meeste oefeningen in de meldkamer zijn multidisciplinair. Het Veiligheidsbureau van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord en de eigen GMK functionaris verzorgt aangekondigd en onaangekondigd oefeningen specifiek voor de meldkamer met een of meerdere willekeurige centralisten. Dit gaat op basis van een jaarprogramma, niet iedere centralist komt jaarlijks aan bod. De centralisten participeren daarnaast in grote multidisciplinaire oefeningen. Tevens doen zij mee aan de systeemtest. In het activiteitenjaarplan van de GMK zijn 300 uren opgenomen voor de voorbereiding van multidisciplinaire oefeningen. Het plan vakbekwaamheid beschrijft multidisciplinaire trainingen voor de fallback, uitwijk<sup>10</sup>, systemen en procedures. Als het rooster het toelaat schuiven centralisten aan bij collega's van een andere discipline om inzicht te krijgen in elkaars werkzaamheden. Alle centralisten hebben in 2013 een theoretisch toets gehad. Deze toets gaf inzage in de vakbekwaamheid op het gebied van procedures en systemenkennis.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de GMK is in Noord-Holland-Noord deels geïntegreerd. De meldkamer heeft centralisten die zowel de MKB als de MKA taken uitvoeren. De taken van de politie zijn gescheiden van de MKB en MKA. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt een vorm van (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 Noord-Holland-Noord 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.

In de regio Noord-Holland-Noord behandelt de politiemeldkamer de prio 1, 2 en 3 meldingen. Als neventaak heeft de politiemeldkamer het verwerken van de signaleringen voor de regio Noord-Holland-Noord en voor de regio Kennemerland.

De MKB heeft als neventaken de WAS-palen, NL-alert en nautische taken. De MKA verzorgt naast de reguliere taken ook de alarmering voor spoedeisende psychiatrie buiten kantoortijden. Ook staat de MKA de offshore arts te woord.

---

<sup>10</sup> 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).

### **3.2. Werkprocessen<sup>11</sup> aan de hand van een casus<sup>12</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De politiecentralisten nemen de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbinden door met de juiste discipline.

De 1-1-2 komt meteen binnen in het bedientoestel van de centralist. Dit is gekoppeld aan de NAWP server, voor een 1-1-2 opent er dan automatisch een melding in GMS. Dan is het telefoonnummer (NAWP gegevens) ook meteen zichtbaar.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers en dergelijke. De meldkamer politie maakt niet gebruik van een uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de meerbutton). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen meldingsclassificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste eerst of de melding over de juiste prioriteit beschikt. Vervolgens kijkt de uitgiftecentralist in GIS<sup>13</sup> welke noodhulpeenheden van de politie in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Belangrijke locaties zijn eveneens zichtbaar in GIS. Van deze locaties is informatie beschikbaar, zoals telefoonnummer en plattegrond etc. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. Via C2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden en is contact met de eenheden op straat. Aanvullende informatie geeft de centralist mondeling of via de mail (naar de smartphone).

Indien de meldkamer bij prio 1, eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch of via C2000 middels het landelijk meldkamer kanaal contact op met de betreffende regio. De politie centralist heeft zicht op de locatie van de noodhulp eenheden in de eigen regio maar niet op die van buurregio's. Bij een eventuele inzet van eenheden van de buurregio voor een inzet bij een incident in deze regio dan loopt de aansturing via deze meldkamer. De eenheid wordt dan via het bijstand kanaal gekoppeld aan een incident in de regio.

De centralist heeft de regie over de inzet van de noodhulpeenheden in de regio.

#### **Brandweer en ambulancezorg**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding begint de centralist met uitvragen. In Noord-Holland-Noord werken de centralisten van brandweer en ambulancezorg met ProQA Medical of ProQA Fire.

---

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

Beide systemen zorgen er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een strak schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt of locatie, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het intelligente kladblok van GMS. Dit kladblok is op de meldkamer Noord-Holland-Noord zichtbaar voor alle centralisten. Na het afronden van de vragen komt er een inzetvoorstel dat door de centralist kan worden gealarmeerd.

(Brandweer)

Op basis van de inzetcode die volgt uit ProQA Fire volgt een inzetvoorstel. De centralist (die ook de aanname verzorgde) bepaalt uiteindelijk de daadwerkelijke inzet. Daarna alarmeert de centralist de benodigde eenheden via P2000. Communicatie verloopt via C2000. Via GIS heeft de centralist zicht op de eenheden die zijn voorzien van GPS. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer.

De meldkamer in Noord-Holland-Noord werkt met Directe Inzet Brandweer (DIB). Na het zeker stellen van de locatie, telefoonnummer en het duidelijk hebben dat de melding een gebouwbrand betreft, alarmeert de MKB op meldingsclassificatie Brand Gebouw of Brand Industrie 1 tankautospuiter met prioriteit 1. Nadat de MKB meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de meldingsclassificatie en inzetvoorstel en wordt de aanvullende alarmering gedaan.

De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen. Bij grote incidenten bepaalt de algemeen commandant Brandweezorg de restdekking.

(Ambulancezorg)

Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist verder met vervolgvragen. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer in Noord-Holland-Noord 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 uitgiftecentralist hoort en leest in GMS vaak al tijdens de aanname of een inzet nodig is. De uitgiftecentralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de voertuigen via P2000. De centralist kijkt in GIS welke ambulances het dichtstbij het incident beschikbaar zijn. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Via GIS heeft de centralist ook zicht op eenheden 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. Daarnaast kan de centralist de melding digitaal via Pariter doorgeven aan de buurregio. Aansturing van ambulances gaat middels C2000 conform de Landelijke vastgestelde Fleetmap.

De ambulances krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. In de regio zijn regels vastgelegd voor de dekking van het gebied. De meldkamer schuift de ambulances steeds door naar vaste posten. Lukt dit niet dan gaan de ambulances naar de zogenaamde middenposten.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De meldkamer heeft een meldkamer-brede digitale briefing (dagjournaal). De CaCo van de dagdienst zorgt voor de invulling van deze briefing vanuit diverse bronnen. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Centralisten van de politie kunnen zelf

bij de lokale briefings van de wijkbureaus. De brandweercentralist maakt bij aanvang van dienst een dagrapport. De afdeling beheer verwerkt de wegafsluitingen in GIS.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. De centralisten hebben vier keer per jaar monodisciplinair werkoverleg en jaarlijks een teambuildingsdag. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken. De CaCo is het aanspreekpunt voor alle disciplines, ook voor de werkprocessen.

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 aangevinkt. 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 (met uitzondering van de RTIC medewerkers) en de CaCo's kunnen in de meldkamer Noord-Holland-Noord in het medische kladblok kijken<sup>14</sup>. De politiecentralisten geven aan dat zij door het gebruik van ProQA te weinig informatie bij de melding krijgen, maar omdat informatie voor de centralisten in het intelligente kladblok kunnen kijken, kunnen zij alsnog de benodigde informatie vinden<sup>15</sup>.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling ICT verzorgt de ICT en telecom voor de meldkamer, de veiligheidsregio, de regionale brandweer, de ambulanceposten en de GHOR. Voor het beheer van de meldkamer is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen de politie en de veiligheidsregio. In deze samenwerkingsovereenkomst gelden de eisen uit de Wet en het besluit veiligheidsregio's als uitgangspunt. In de samenwerkingsovereenkomst is tevens opgenomen dat onder het beheer van de afdeling techniek en facilitair alle voorzieningen ten behoeve van de GMK en de 1-1-2 functie, waaronder alle technische infrastructuur, de huisvesting, de inrichting en inventaris en alle facilitaire ondersteuning vallen. Daarnaast is de afdeling techniek en facilitair ook verantwoordelijk voor alle C2000-P2000 verbindingsmiddelen van de GMK.

In de praktijk verzorgt de afdeling de hardware en de koppeling van de applicaties aan hoofdsystemen zoals GMS. Het technische beheer van de grote systemen als GMS en C2000 ligt bij het MDC.

De telecom van de meldkamer valt onder verantwoordelijkheid van de politie. De afdeling beheer is wel verantwoordelijk voor de vaste en mobiele telecom van de veiligheidsregio.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. De inhoud van de contracten verschilt per leverancier. In principe neemt de afdeling beheer alles af bij de leveranciers, zoals onderhoud en service. Dit is niet altijd vastgelegd in een SLA. Er zijn dus niet met alle leveranciers harde afspraken over 24/7

---

<sup>14</sup> Ten tijde van de wederhoor is dit gewijzigd. CaCo's en politie centralisten kunnen niet meer in het medisch kladblok kijken.

<sup>15</sup> Met de invoering van GMS 4.12 is dit volgens de meldkamer inmiddels verbeterd.

beschikbaarheid. In het contract met KPN zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden duidelijk beschreven. Met de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (voorheen vtsPN) zijn er voor GSM en C2000 landelijk vastgelegde afspraken met opkomsttijden en beschikbaarheid.

De afdeling ICT stelt als eis aan de leverancier continue, dus dag en nacht beschikbaar voor storingen. Bij storing is beheer de contactpersoon en de intermediair met externe bedrijven. De keuze van leveranciers gaat middels de regels van Europese aanbestedingen. De prijs is daarbij niet altijd doorslaggevend, maar ook continuïteit telt mee (afhankelijk van systeem en risico). Daarbij wordt de afweging gemaakt, hoe belangrijk is het? moet het het altijd doen? Maar hier zitten gradaties in 98% beschikbaar of 99% kan een factor twee in prijs verschillen. En dan spelen factoren als hoe belangrijk is het, hoe vaak komt het voor en wat is het risico een rol in de afweging wat de meldkamer kiest. Ook wordt vaak de samenwerking/aansluiting met de politie gezocht zodat er samen een systeem wordt aangeschaft. Meestal stelt de leverancier het contract op, waarbij er dan nog een keuze gemaakt kan worden wat wordt afgenomen.

De afdeling beheer is twee jaar geleden gestart met leveranciersbeoordelingen

#### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer van de meldkamer werkt op basis van de ITIL<sup>16</sup> systematiek en gebruikt Topdesk<sup>17</sup>. Een aantal medewerkers van beheer zijn ITIL geschoold. De ITIL gedacht is verwerkt in Topdesk maar van de echte ITIL systematiek wordt nog niet echt gebruik gemaakt. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over storingen en afhandelingstijd. Storingen moet binnen een bepaalde tijd opgelost worden als dat niet zo is dan wordt de melding rood. Zo blijven zaken in beeld en wordt de voortgang bewaakt. De afdeling haalt geen rapportages of trendanalyse uit Topdesk. Als in een bepaald systeem veel storingen zijn dan signaleert de afdeling beheer het vaak wel.

Voor de landelijke systemen worden de storingen door het MDC bijgehouden. Bij een storing die naar boven komt bij monitoring van het MDC dan mag het MDC namens beheer een call aanmaken bij de leverancier. Periodiek heeft de afdeling beheer contact met de servicelevelmanager van het MDC om storingen C2000 en GSM door te nemen.

Als het gaat om onderhoud herstel en reparatie dan verzorgt de afdeling beheer de domeincontrole van werkplekken van de centralisten zelf (vervangen harde schijf, back-up restore et cetera). Preventief monitort beheer dagdagelijks de belangrijke systemen (GSM, GIS, landelijke servers, kantoorautomatisering (lijnen naar de posten)) op een aantal parameters. Als iets mis is dan wordt het zichtbaar en vaak komt dan een paar minuten later een centralist binnen met het probleem. Ook de diskruimte wordt gemonitord. Het onderhoud gaat altijd in overleg met hoofd meldkamer of de CaCo.

#### **Incidentenproces**

De centralist kan een ICT storing tijdens kantooruren telefonisch melden bij de servicedesk. In de praktijk lopen de centralisten ook vaak binnen bij de medewerkers van beheer. De servicedesk kan een deel van de meldingen zelf oplossen (resetten wachtwoord etc.). Als het niet lukt, dan wordt een melding aangemaakt in Topdesk en krijgen de medewerkers van beheer een melding. Bij spoed kan dit ook telefonisch zijn. De medewerkers van beheer proberen eerst de melding zelf op

---

<sup>16</sup> Een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>17</sup> Topdesk is software voor o.a. afhandeling van incidenten op IT gebied.

te lossen lukt dat niet dan wordt contact met de leverancier opgenomen. Als de melding is opgelost dan wordt deze afgestreept in Topdesk en de melder wordt geïnformeerd bij afsluiten of statusupdate.

Buiten kantooruren is er 24/7 piket. De afdeling Technieken Facilitair neemt dan alle storingsen aan. Voor de centralisten is er een piketdocument met veelvoorkomende storingsen die de centralist dan zelf kan oplossen. De centralisten zijn over het algemeen tevreden over de afhandeling van ICT storingsen.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Verschillende scenario's zoals pandemie, wateroverlast en stroomvoorziening zijn beschreven in een procedure. Een handboek meldkamer beschrijft uitgebreide werkinstructies voor de systemen van de meldkamer. Dit meldkamer handboek beschrijft tevens de handelingen bij uitval van de systemen. Ook op de uitwijklocatie en buiten GMS zijn de werkinstructies raadpleegbaar.

De meldkamer hanteert als documentmanagementsysteem Decos vanuit de veiligheidsregio. Dit systeem bewaakt de data en verbetert de registratie. Ieder MT-lid is eigenaar van een deel hiervan. Daarnaast is de meldkamer HKZ gecertificeerd voor MKA en ISO gecertificeerd voor de hele GMK. Tweejaarlijks is er een audit en jaarlijks een surveillance in het kader van de certificering.

Het jaarplan van de GMK beschrijft de externe en interne risico's voor de meldkamer. Daarbij zijn per risico maatregelen beschreven om deze risico's te beperken. Het jaarplan beschrijft eveneens de basisvoorzieningen van de meldkamer. Op basis van gedefinieerde (deel)producten zijn prestatiegebieden en prestatie-indicatoren benoemd en genormeerd. Per product of prestatie is inzichtelijk of deze in orde is, dat waakzaamheid of verbetering gewenst is. Zo is per discipline onder andere inzicht in de bezetting, tijden, de vakbekwaamheid, materieel en planvorming. Uit deze gegevens blijkt dat de meldkamer op het merendeel op orde is, alleen bij de verwerkingstijden bij brandweer en politie is verbetering wenselijk. De bezetting van de MKA/MKB en de invulling van de CaCo behoeven waakzaamheid.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

De risico's die de continuïteit van meldkamer kunnen raken zijn bekend. Zie ook paragraaf 4.3.

#### **Status ICT**

De status van de ICT is volgens de meldkamer up to date. De afdeling beheer houdt de afschrijvingstermijnen van ICT bij. Als iets vervangen moet worden dat gebeurt dat ook. Hardware is na drie jaar afgeschreven en wordt dan vervangen. Alles is momenteel redelijk nieuw. Geen van de systemen of applicaties is over de afschrijvingstermijn heen. Landelijk is het C2000 systeem over twee jaar aan vervanging toe.

#### **Redundantie**

Alle 1-1-2 meldingen komen landelijk binnen, via het NCV netwerk dubbel op glasvezel. De meldkamer heeft een ISRA punt voor de algemene telefonie in het pand en een voor meldkamer (op de verdieping van de meldkamer). De NAFIN-verbindingen gaan aan twee kanten het gebouw uit. De lijnen na de arbi zijn twee ISDN bundels van 32 lijnen. Het meeste is dus redundant uitgevoerd. De verbinding tussen het 1-1-2 bedientoestel en de arbi is enkel. Dit is volgens de

meldkamer niet erg omdat het een kleine afstand is en men snel zicht heeft als daar zich een probleem voordoet. Als fallback<sup>18</sup> voor de arbi zijn er analoge toestellen.

De meldkamer beschikt over vijftien tafels waar arbi's staan, omdat de tafels niet altijd allemaal bemand zijn is er altijd een back-up.

### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over meerdere 1-1-2-bedientoestellen (drie voor politie en twee voor brandweer/MKA, tot maximaal acht). Hoe groot de wachtrij bij de 1-1-2 is, moet nagevraagd worden bij 1-1-2 landelijk technisch beheer. Daar hebben ze hier op de meldkamer geen zicht op.

Meldingen van mobiele bellers komen rechtstreeks binnen op arbi. De arbi beschikt over zes lijnen specifiek voor binnenkomende 1-1-2 meldingen. Als alle lijnen vol zijn dan kan de melding niet worden doorgezet naar deze meldkamer. Diegene die de melding probeert door te verbinden krijgt de melding niet weg, dus die moet gewoon net zo lang proberen tot het wel lukt. De melding kan daardoor niet wegvallen. De 1-1-2 meldingen vanuit de landelijke eenheid (mobiele bellers) hebben voorrang op het bedientoestel (vaste bellers). De prioriteit wordt aangegeven door de zogenaamde rode button in de arbi. Wanneer de lijnen in de arbi bezet zijn, komen de meldingen van vaste bellers terug (opnieuw opnemen voor snel aanname). Theoretisch kunnen volgens de meldkamer geen meldingen verloren gaan. Mocht het toch gebeuren dan belt de meldkamer terug.

De MKA en MKB nemen meldingen van elkaar aan. Meldingen van de politie worden bij een overloop niet aangenomen door MKA of MKB en vice versa.

### **Uitwijkprocedure**

De meldkamer Kennemerland is de uitwijk en fallback voor de meldkamer Noord-Holland-Noord. De afspraken over uitwijk en fallback liggen vast in convenanten en in het uitwijk en fallbackplan. De CaCo beslist over uitwijk en fallback op basis van een checklist en in overleg met de piket leidinggevende. Bij uitval neemt de meldkamer contact op met de landelijke eenheid zodat zij de 1-1-2 meldingen routeren. De meldkamer Kennemerland neemt dan tijdelijk de aanname en uitgifte over. Voor de opvang van de meldkamer Noord-Holland-Noord zijn in Kennemerland twee tafels voor politie, één voor de MKA en één voor de brandweer beschikbaar. Op de uitwijklocatie beschikken de centralisten over telefonie en een deel C2000 en GSM. Meldingen kunnen ingevoerd worden, er is alleen geen koppeling. OMS gaat middels een noodprocedure en moet handmatig doorgebeld worden. Een keer per maand wordt een kopie van GSM gemaakt op de back-up server bij de meldkamer Kennemerland.

De fallback is in 2014 niet geoefend, maar de systemen van de twee meldkamer zijn hetzelfde. De centralisten loggen in op de eigen systemen in de back up van de uitwijk meldkamer. De uitwijk wordt niet geoefend door de centralisten.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Het gebouw waarin de meldkamer is gevestigd beschikt over een dieselaggregaat, daarnaast zijn er twee UPS'en voor de meldkamer. Deze UPS'en kunnen circa 40 min een stroomuitval opvangen, daarna moet de dieselgenerator het overnemen. C2000 heeft aparte noodstroom. Daarnaast is er ook een extra stekker voor een extra noodaggregaat. De aggregaat wordt maandelijks koud getest daarbij wordt tevens de diesel in de aggregaat vervangen. Een test om de meldkamer van stroom afsluiten is er niet geweest. Elke meldtafel heeft eigen stroom groep. Het gebouw beschikt over een eigen elektriciteitshuisje.

---

<sup>18</sup> 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.

De meldkamer is gevestigd in een gebouw dat eigendom is van de gemeente Alkmaar. Het is niet bekend wat de afwegingen zijn geweest om de meldkamer op deze locatie te vestigen.

De toegang tot het gebouw is geregeld middels pasjes. Het beheer van de pasjes valt onder beheer van de politie. Alle medewerkers hebben per functie een toegangspas. Overdag is een receptioniste en er zijn beveiligingscamera's aanwezig. De meldkamer bevindt zich op de derde etage. Voor deze etage en de serverruimte is een aparte autorisatie nodig. Centralisten kunnen in de serverruimte. Buiten kantoor tijden bedienen de centralisten de toegang tot het gebouw. De toegang tot het gebouw wordt niet getest. Volgens geïnterviewden is het eenvoudig om in het gebouw te komen. Op de verdieping waar de meldkamer is gevestigd kunnen alleen geautoriseerde personen komen, doordat er een extra toegangsdeur aanwezig is.

De server van de systemen is elektronisch beveiligd. Als het gaat over de beveiliging van de ICT systemen dan maakt men in de meldkamer Noord-Holland-Noord gebruik van NAFIN. De systemen van de meldkamer zijn niet aangesloten op internet en staan dus niet in contact met de buitenwereld.