

# Meldkamer Noord-Nederland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Noord-Nederland 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 meldkamers voor ambulancezorg, brandweer en politie in de veiligheidsregio's Fryslân, Groningen en Drenthe zijn gezamenlijk gehuisvest in Drachten. Het verzorgingsgebied valt geografisch samen met de gelijknamige provincies en veiligheidsregio's Groningen, Friesland en Drenthe (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van het totale gebied en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuren 1, 2 en 3: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Noord-Nederland. Bronnen: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Drenthe](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Drenthe), [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Groningen](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Groningen), [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Fryslân](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Fryslân).

<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-Nederland.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Drachten</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer</b>	Noord-Nederland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	Noord-Nederland 8316 km <sup>2</sup> land, 3074 km <sup>2</sup> water Groningen 2333 km <sup>2</sup> land, 627 km <sup>2</sup> water Friesland 3342 km <sup>2</sup> land, 2407 km <sup>2</sup> water Drenthe 2641 km <sup>2</sup> land, 40 km <sup>2</sup> water
<b>Aantal inwoners</b>	Noord-Nederland 59 gemeenten, 1.719.312 inwoners Groningen 23 gemeenten, 582.161 inwoners Friesland 24 gemeenten, 647.239 inwoners Drenthe 12 gemeenten, 489.912 inwoners
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	Noord-Nederland gemiddeld 210 inwoners/km <sup>2</sup> Groningen: 250 inwoners/km <sup>2</sup> Friesland: 194 inwoners/km <sup>2</sup> Drenthe: 185 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Risico's</b>	Groot plattelandsgebied met daardoor 'dunne' bezetting in het gebied. Veel toerisme. Groningen: Eemshaven Friesland: Vliegbasis Leeuwarden Drenthe: AE (Groningen Airport Eelde)

Bron: Meldkamer Noord-Nederland, 10 februari 2014

### 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<sup>2</sup>, 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 aantal meldingen in 2013 van de meldkamer per discipline per dienst.

	Ambulancezorg			Brandweer			Politie			Totaal
	8-18	18-24	24-08	8-18	18-24	24-08	8-18	18-24	24-08	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013*</b>	12.611	7.297	6.450	9.855	3.859	2.305	45.081	20.897	15.478	<b>123.833</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 2013</b>	71.062	51.734	31.166	6.852	2.707	1.403	67.633	15.671	8.991	<b>257.219</b>
<b>Totaal</b>	<b>83.673</b>	<b>59.031</b>	<b>37.616</b>	<b>16.707</b>	<b>6.566</b>	<b>3.708</b>	<b>112.714</b>	<b>36.568</b>	<b>24.469</b>	<b>381.052</b>

Bron: Meldkamer Noord-Nederland, 10 februari 2014

\* Cijfers op basis van 1-1-2 meldingen die hebben geleid tot een GMS incident.

### 1.3. Bestuurlijke inbedding

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor het algehele beheer en in stand houden van de gemeenschappelijke meldkamer en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de politiemeldkamer. Om dit te realiseren werken de drie politieregio's en de drie veiligheidsregio's samen in de 'Samenwerkingsorganisatie Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)', conform de afspraken uit het Samenwerkingsconvenant Meldkamer Noord-Nederland ( juni 2009). Het feitelijke bestuur van de MkNN ligt bij het Samenwerkingsbestuur dat wordt gevormd door een vertegenwoordiging van het Regionaal Bestuurlijk Politie Overleg (RBPO) en de drie veiligheidsregio's (vertegenwoordigd door zes burgemeesters). Het Samenwerkingsbestuur houdt toezicht op de kwaliteit, de inrichting en de prestaties van de MkNN.

<sup>2</sup> Automatische melding van brand via het Openbaar Meld Systeem: dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

De leden van het Directieboard adviseren het Samenwerkingsbestuur en wonen daartoe in de regel de vergaderingen van het Samenwerkingsbestuur bij. Het Directieboard bestaat uit een lid van de eenheidsleiding van de politie eenheid Noord-Nederland, één van de regionaal commandanten brandweer, één van Directeuren Publieke Gezondheid (DPG) en één van de directeuren van de regionale ambulancevoorzieningen (RAV) in Drenthe, Fryslân en Groningen. Het hoofd meldkamer treedt op als secretaris van het Directieboard. Het Directieboard is belast met het bevorderen van multidisciplinaire opschalingprocessen en het bevorderen van de afstemming van de dagelijkse processen. Het Directieboard ondersteunt het Samenwerkingsbestuur bij het voorbereiden van het meerjaren beleidsplan, het jaarbeleidsplan, het jaarverslag en de kostenraming.

De gehele brandweerkolom van MkNN valt onder Veiligheidsregio Drenthe.

### **Directeur**

De meldkamer kent geen directeur, maar heeft wel een hoofd meldkamer (hoofd MkNN). De taken van het hoofd meldkamer betreffen het onderhouden en uitbreiden van de onderlinge samenwerking, de afstemming van de wederzijdse processen en externe representatie (niet zijnde de operationele prestaties van de drie disciplines). Het hoofd is tevens CIO van het Multi IM&ICT domein (Informatiemanagement & ICT). Hij heeft de verantwoordelijkheid voor het beheer van de MkNN en legt daarover verantwoording af aan het Directieboard. Via het Directieboard wordt verantwoording afgelegd aan het Samenwerkingsbestuur. Verantwoording afleggen doet het hoofd MkNN veelal mondeling aan de hand van een presentatie. Hij stelt geen standaard rapportages op. Ongeveer acht keer per jaar spreekt het hoofd MkNN met het Directieboard (waar hij tevens de rol van secretaris heeft). Twee tot drie keer per jaar spreekt hij met het Samenwerkingsbestuur, als zijnde adviseur.

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

De MkNN is een gecolokeerde meldkamer waarbinnen de chefs van de drie disciplines (hierna genoemd kolomchefs) verantwoordelijk zijn voor de eigen operationele prestaties en personeelszorg. De kolomchefs leggen geen verantwoording af aan het hoofd MkNN. Het hoofd meldkamer stuurt een team aan van ondersteuners en voert de functioneringsgesprekken met hen. Het hoofd MkNN en zijn ondersteuners zijn grotendeels in dienst van de nationale politie.

Het managementteam (MT) MkNN bestaat uit de kolomchefs, het hoofd MkNN en de coördinator van de afdeling beheer. Het overleg door het MT vindt één keer in de twee weken plaats. Binnen het MT van de meldkamer heeft iedere kolomchef een eigen inbreng. Daarnaast kijkt men in het overleg naar gemeenschappelijke onderwerpen zoals ICT, formatie, personeel en uitwijk en fallback.<sup>3</sup>

Hierna beschrijven de inspecties per discipline de verantwoordingslijnen.

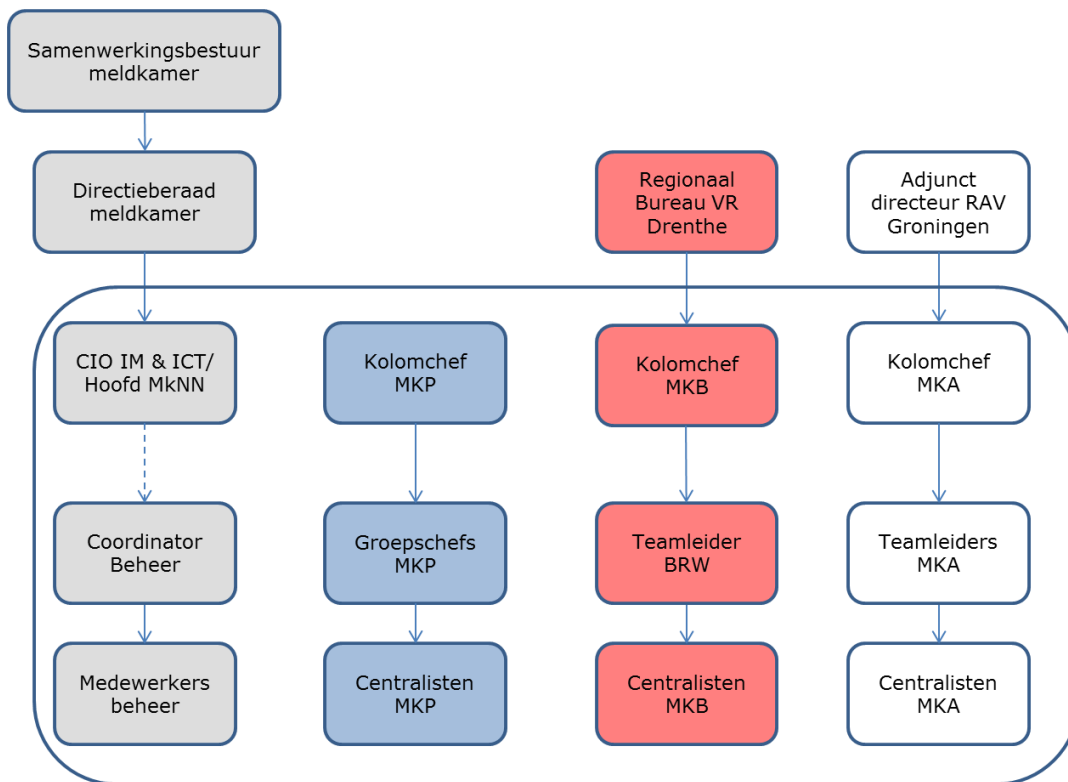
### **Politie**

De kolomchef van de politie is verantwoordelijk voor de meldkamer politie. Onder de kolomchef vallen drie groepschefs (zie figuur 2). Zij vormen samen het MT binnen de politiekolom.

De meldkamer geeft aan dat verantwoording wordt afgelegd over de snelheid van het aannamesproces. Ten aanzien van de kwaliteit wordt verantwoording afgelegd aan de hand van klachten van burgers of internen. De kolomchef legt verantwoording af aan het sectorhoofd van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) i.o. welke rechtstreeks valt onder de eenheidsleiding van de politie eenheid Noord-Nederland.

---

<sup>3</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.



Figuur 2: Organogram van de MKN.

### Brandweer

De kolomchef brandweer is verantwoordelijk voor de meldkamer brandweer en is eindverantwoordelijk voor de personeelszorg. Onder de kolomchef valt een teamleider brandweer, die de personeelszorg heeft en leiding geeft aan de centralisten. Binnen de afdeling beheer werken vijf personen afkomstig uit de brandweerkolom. Zij hangen personeel technisch rechtstreeks onder de kolomchef.

Per 1 januari 2014 legt de kolomchef brandweer formeel verantwoording af aan het hoofd van het regionaal bureau<sup>4</sup> van veiligheidsregio Drenthe (en niet meer rechtstreeks aan de regionaal commandant). In de praktijk wordt de kolomchef soms uitgenodigd voor een nadere toelichting en/of uitleg over de meldkamer in het één- tot tweemaandelijks overleg van het regionaal bureau. Hij rapporteert niet schriftelijk. De kolomchef heeft de intentie om samen met de afdeling beheer een manier van rapporteren te vinden op de landelijk vastgestelde normen (Aristoteles). De kolomchef houdt zich verder intensief bezig met de positionering van de drie meldkamers brandweer binnen één organisatie.

### Ambulancezorg

De kolomchef van de meldkamer ambulancezorg (MKA) is verantwoordelijk voor het functioneren van de MKA. Onder de kolomchef vallen drie teamleiders die leidinggevende zijn op de werkvloer. Iedere teamleider gaat over een veiligheidsregio.

De adjunct-directeur van RAV Groningen is namens de drie RAV'en in Noord-Nederland het aanspreekpunt voor de kolomchef MKA. De kolomchef legt via een van de directeuren RAV verantwoording af over de MKA en heeft met deze directeur ook het functioneringsgesprek. De inspectie heeft geen informatie ontvangen over de wijze van rapporteren. De kolomchef kan zonder toestemming van de adjunct-directeur operationele beslissingen nemen, ook over kleine financiële zaken. Voor grotere niet geplande (financiële) zaken doet de kolomchef een voorstel aan de directeuren RAV.

### Beheer

<sup>4</sup> Het regionaal bureau bestaat uit de verschillende poten van de veiligheidsregio, zoals vakbekwaamheid, risicobeheersing en de meldkamer.

Binnen de MkNN is het beheer van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling IM&ICT. De afdeling staat onder leiding van een CIO. De CIO is tevens hoofd MKNN en in dienst bij de politie. Onder de CIO valt een coördinator beheer, die in dienst is van de brandweer. De coördinator is verantwoordelijk voor alle systemen die op de meldkamer draaien en rapporteert aan de CIO. De CIO heeft de verantwoordelijkheid voor het beheer van de MkNN en legt daarover verantwoording af aan het Directiebestuur. Via het Directiebestuur wordt verantwoording afgelegd aan het Samenwerkingsbestuur. De CIO heeft geen personeelsverantwoordelijkheid voor de coördinator beheer en de medewerkers beheer die uit de diverse disciplines komen.

Het hoofd meldkamer heeft een eigen budget. Besluiten omtrent investeringen op het gebied van ICT worden in het MT genomen. Investeringen die boven het budget uitstijgen worden in het Directiebestuur en eventueel in het Samenwerkingsbestuur besproken.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De kolomchef is verantwoordelijk voor de uitvoering van de personeelszorg en voert de functioneringsgesprekken met de groepschefs en met de senioren. De groepschefs geven leiding aan de centralisten en de senioren. Zij voeren de functioneringsgesprekken alleen met de centralisten. Iedere groepschef heeft daarvoor een vaste groep toebedeeld gekregen.

Bewaking en sturing van de werkprocessen (op de werkvloer) is een taak van de senioren. De senioren doorlopen nog een coachingstraject om in deze rol te komen. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (personen)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie *</b>	62	1 kolomchef 3 groepschefs, tevens CaCo 21 senioren	65 centralisten**	Aanname en uitgifte  Senior: monitoren meldingen en coördineren	Politie
<b>Brandweer</b>	32 personen	1 kolomchef 1 teamleider	30 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio (Drenthe)
<b>Ambulancezorg</b>	48 personen	1 kolomchef, tevens CaCo 3 teamleiders, tevens CaCo 1 opleidingscoördinator (mono en multi max 50%)	34 verpleegkundig centralisten. 9 niet-verpleegkundig	Aanname en uitgifte  Uitgifte en planbaar vervoer	RAV'en

\* exclusief RTIC en staf

\*\* zie paragraaf 2.3 voor rolverdeling.

#### Brandweer

De teamleider brandweer is verantwoordelijk voor het interne proces op de meldkamer en stuurt de centralisten aan. Op dit moment voert de kolomchef nog de functioneringsgesprekken met de centralisten, maar het is de bedoeling dat deze taak overgaat naar de teamleider. De meldkamer brandweer kent geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten voeren alle taken uit.

#### Ambulancezorg

De kolomchef is verantwoordelijk voor de witte kolom. Onder de kolomchef vallen drie teamleiders. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing, de planning en de personeelszorg. De teamleider zit niet op de werkvloer. De kolomchef is eindverantwoordelijk. De MKA werkt met een indeling in drie veiligheidsregio's. Iedere teamleider is verantwoordelijk voor een veiligheidsregio.

Het merendeel van de centralisten is verpleegkundige en kan zowel de aanname van 1-1-2 als de uitgifte van de meldingen afhandelen. De niet-verpleegkundig centralist doet alleen de aanname van 1-1-2 in overloop situaties. Voor de aanname van andere telefoontjes wordt geen onderscheid gemaakt tussen verpleegkundig centralisten en niet-verpleegkundig centralisten. Sommige centralisten werken deels ook op de ambulance.

### **Beheer**

De afdeling IM&ICT bestaat uit twaalf personen van alle disciplines (50% politie, 25% brandweer en 25% ambulancezorg). De afdeling staat onder leiding van CIO (tevens hoofd MKNN) die in dienst is bij de politie. De coördinator beheer is in dienst bij de brandweer en geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer. De p-zorg voor de medewerkers van de afdeling is de verantwoordelijkheid van de diverse disciplines.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De CaCo is 24/7 fysiek aanwezig op de meldkamer met een centrale positie in de ruimte. In totaal zijn 35 medewerkers opgeleid tot CaCo. De rol van CaCo wordt door alle disciplines vervuld. Bij de politie vervullen de groepschefs en medewerkers van Bureau Conflict en Crisisbeheersing (CCB) en drie leidinggevenden van het PSC de rol van CaCo. De brandweerkolom levert tien personen voor de rol van CaCo. Bij de MKA vervullen de kolomchef MKA, de teamleiders MKA en een gedetacheerde vanuit UMCG de rol van CaCo. De CaCo is aanwezig om in geval van een groter incident en bij opschaling de werkzaamheden op de meldkamer te kunnen coördineren. De CaCo coördineert op de werkvloer ook de doorschakeling en afhandeling van meldingen van de ene discipline naar de andere discipline, wanneer een wachtrij aan binnenkomende telefoontjes ontstaat.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De meldkamer kent, aanvullend op het reguliere rooster, diensten van 10:00 tot 18:00 en van 18:00 tot 02:00 uur. Het aantal centralisten varieert per dag en per dienst. Een reguliere bezetting bestaat uit minimaal acht centralisten. Bij gebrek aan personeel werkt de meldkamer soms met zes of zeven centralisten. Door uitval bij ziekte of cursussen ontstaan regelmatig tekorten.

De meldkamer werkt met negen fte tijdelijke krachten uit de basis politiezorg om problemen rond de nachtdienstonthefing op te vangen (50% noodhulp, 50% centralist)<sup>5</sup>. De meldkamer heeft geen piket voor centralisten.

Op de werkvloer bevinden zich een senior intake, een senior uitgifte en aanname- en uitgiftecentralisten. Naast de uitgiftecentralist zit een buddy (ook een centralist). De buddycentralist voert opdrachten uit van de uitgiftecentralist en werkt mee in de aanname. De werkzaamheden worden door de senior uitgifte verdeeld. De senior houdt rekening met collega's die door gebrek aan ervaring niet op elke werkplek inzetbaar zijn.

Verder is een informatiecentralist werkzaam die de collega's op straat ondersteunt met door hen opgevraagde informatie (kentekens, antecedenten) en de 1-1-2 telefonie aanneemt. Een eventuele verdiepingsslag wordt uitgevoerd door de RTIC medewerkers, ook fysiek aanwezig op de meldkamer.

---

<sup>5</sup> Bij het bereiken van de leeftijd van 55 mag men een (nachtdienst-)onthefing aanvragen. Deze ontheffing mag geweigerd worden om reden van bedrijfsvoering. In Noord-Nederland zijn aangevraagde ontheffingen geweigerd en dit aantal afwijzingen neemt toe, naarmate het personeelsbestand ouder wordt.

Het is niet mogelijk om de uitgifte voor het gehele verzorgingsgebied van MkNN te beleggen bij één uitgiftecentralist omdat de werkprocedures in het veld nog verschillen per regio en gezien de omvang van het gebied. Daarom vindt de uitgifte op de meldkamer politie geografisch plaats. Uitgiftecentralisten bedienen de regio van de voormalige regiomeldkamer waarvan ze afkomstig zijn. De meldkamer geeft aan dat per 1 januari elke centralist op iedere regio inzetbaar moet zijn.

*Tabel 4: Minimale standaardbezetting 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	8	3	8
15:00 - 23:00	8	3	5
23:00 - 07:00	8	3	4

### **Brandweer**

De minimumbezetting van drie centralisten per dienst wordt in verband met het aantal langdurig zieken niet altijd gerealiseerd. De meldkamer onderzoekt daarom de mogelijkheid van een standaard bezetting van twee centralisten in de nacht. De brandweer maakt geen gebruik van piket. Alle centralisten wonen minimaal een half uur tot een uur rijden van de meldkamer.

De brandweercentralisten werken voor het hele verzorgingsgebied en niet apart voor één van de drie regio's. Indien een melding echter intern wordt doorgezet van een andere discipline naar de brandweer, dan gaat de melding wel naar de brandweercentralist van de provincie waar het incident plaatsvindt. De intake en uitgifte van een melding worden door één en dezelfde centralist gedaan. Eén van de centralisten fungeert als buddy voor de uitgiftecentralist, tenzij deze persoon zelf een melding aan het afhandelen is. De buddy helpt met het opzoeken van informatie en bijvoorbeeld met het oproepen van een andere instantie, zoals het elektriciteitsbedrijf.

Tijdens een dienst fungeert één centralist als coördinerend centralist om bijvoorbeeld e-mail in de gaten te houden en ziekmeldingen te verwerken (neventaak).

### **Ambulancezorg**

De minimumbezetting is overdag acht centralisten, 's avonds vijf en 's nachts vier. Overdag is een centralist verantwoordelijk voor het planbaar vervoer (zorgambulance). De afspraak is dat tijdens een dienst minstens de helft van de centralisten verpleegkundige is.

De intake en uitgifte vinden gescheiden plaats. De verpleegkundig centralisten rouleren op de intake en de uitgifte aan de hand van het dienstrooster. De intake vindt plaats voor de drie regio's gezamenlijk (Noord-Nederland breed). Uitgifte van meldingen gebeurt per regio. De meldkamer moet bij het plannen van het rooster rekening houden met drie regio's, drie diensten en wel/niet verpleegkundigen.

De MKA maakt geen gebruik van inhuur. De MKA geeft aan dat zij qua capaciteit aan de ondergrens zit en een tekort heeft van 0,2 fte. De MKA meldt ook dat zij in 2011 is gestart met een overschot aan centralisten, waardoor zij destijds soms in de avond een zesde centralist konden inplannen. De MKA heeft geen piket. De teamleiders en kolomchefs dienen als achterwacht.

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

### **Politie**

#### Inwerken

Nieuwe medewerkers worden gekoppeld aan een daarvoor opgeleide begeleider en doen eerst op de processen intake en uitgifte werkervaring op. Dan volgen de nieuwelingen de opleiding tot multicentralist aan de Politieacademie. Vervolgens werkt de begeleider de nieuwe centralist verder in, ook op specifieke zaken zoals Burgernet. Het inwerkprogramma duurt ongeveer vier maanden tot een half jaar aan de hand van een handboek opleiding.

#### Oefenen

De meldkamer politie biedt online cursussen aan met aan het einde van iedere cursus een toets. Wanneer de toets niet gehaald wordt is het mogelijk om deze éénmalig te herkansen. Aan de hand van deze toets kijkt de meldkamer of bijscholing noodzakelijk is. Op korte termijn doet de meldkamer politie verder een 'nulmeting' om de kwaliteit van medewerkers te toetsen en om te kunnen vaststellen wat de individuele medewerker nodig heeft om op een bepaald niveau te komen.

In de nabije toekomst zullen centralisten met het RTIC en het PSC gaan oefenen in de wijze waarop meldingen worden ingeschat. En eerdaags gaan de senioren vier dagen meedraaien op het PSC om te zien welke meldingen binnen komen en hoe ze worden afgehandeld. Het doel is tot afstemming te komen en begrip te creëren voor het wel/niet doorzetten van meldingen.

Een centralist kan een typecursus of een cursus Fries volgen. Binnenkort vindt een communicatiecursus plaats.

## **Brandweer**

### Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma. De duur van het inwerktraject is persoonsafhankelijk. De nieuwe medewerker wordt gekoppeld aan een kerninstructeur. Deze als instructeur opgeleide centralist is vrijgemaakt om de nieuwe collega op te leiden. Daarnaast is de wens om de centralist de opleiding tot multicentralist aan de Politieacademie te laten volgen.

### Oefenen

De meldkamer geeft aan dat in het eerste jaar (2012) na de samenvoeging op de meldkamer brandweer sprake is geweest van een inhaalfase. Het tweede jaar is 'jaar van het personeel' geweest, waarbij het werven van nieuwe personeel centraal stond.

Vier kerninstructeurs van de brandweer stellen een opleidingsprogramma op en geven vorm aan de oefendagen. De oefendagen zijn gericht op bepaalde thema's. GMS en de verbindingen komen aan bod en een spreker geeft bijvoorbeeld toelichting bij de processen en procedures op de Waddenzee. De meldkamer brandweer heeft de intentie twee keer per jaar een mono-oefening te organiseren.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

Het inwerkprogramma voor een nieuwe centralist is afhankelijk van het tijdstip van de instroom. Tot de tijd dat het opleidingsprogramma start aan de Academie voor Ambulancezorg voor de functie van centralist meldkamer ambulancezorg, loopt de verpleegkundige mee op de werkvloer onder begeleiding van een werkbegeleider. Een aantal centralisten is opgeleid als werkbegeleider (neventaak). De centralist start met het standaard werk. De werkzaamheden worden steeds meer uitgebreid. Voor het opleidingstraject AMPDS/ProQA kan de nieuwe centralist aangemeld worden bij een andere regio waar de initiële opleiding op dat moment wordt gegeven. Het duurt ongeveer zes maanden voordat een centralist zelfstandig kan werken op de intake en uitgifte. Naast de initiële opleiding op de Academie voor Ambulancezorg heeft de meldkamer een geprotocolleerde werkwijze voor het inwerken.

### Oefenen

De MKA gebruikt E-learning modules. Verder beoordelen EDQ'ers<sup>6</sup> wekelijks gesprekken uit ProQA. De MKA werkt met de 'meldersreflectie' waarbij de centralist twee keer per jaar zelf twee meldingen bij de opleidingscoördinator aanlevert en de opleidingscoördinator vervolgens willekeurig drie gesprekken ter bespreking uitkiest. Bij de meldersreflectie komt onder andere attitude en stemgebruik aan de orde. De centralisten volgen daarnaast twee à drie interne mono trainingsdagen per jaar waarbij bijvoorbeeld een ziektebeeld of C2000 aan de orde komt. Voor de Waddeneilanden zijn aparte oefeningen<sup>7</sup>.

## **Multidisciplinair oefenen**

---

<sup>6</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt.

<sup>7</sup> Vlieland, Terschelling, Schiermonnikoog en Ameland vallen onder de regie van de MKA.



De opleidingscoördinator vanuit de witte kolom organiseert twee dagen per jaar voor de drie disciplines waarbij een kleine groep (zes centralisten, twee van iedere kolom) oefent met incidenten, opschaling of GMS, waarna het gezamenlijk optreden wordt geëvalueerd. Daarnaast trainen de disciplines tijdens multidisciplinaire scholingsdagen gezamenlijk op systemen of applicaties. De opleidingscoördinator organiseert ook het bespreken van casussen, zowel mono als multi.

### **3. Taakuitvoering**

#### **3.1. Algemeen**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de melding 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 ook 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 verschillende hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Noord Nederland 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 MKA heeft veel contact met de huisartsenposten. Indien nodig kunnen auto's voor elkaar worden ingezet. De MKA tracht nog andere neventaken binnen te halen, zoals het fungeren als achterwacht voor Geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en thuiszorg.

#### **3.2. Werkprocessen<sup>8</sup> aan de hand van een casus<sup>9</sup>**

##### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via de meldkamer van de landelijke eenheid van de politie in Driebergen. De brandweercentralisten nemen de 1-1-2 meldingen van vaste telefoons aan en verbinden door met de juiste discipline. Wanneer de brandweer het druk heeft, wordt deze taak overgenomen door de andere disciplines.

##### **Politie**

Na binnenkomst van de doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers en bijvoorbeeld blokkades. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. 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 landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftcentralist kan dan al meelesen en actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van

---

<sup>8</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>9</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.

de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>10</sup> welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist kan indien nodig aan zijn buddy vragen om de nodige hulpdiensten of instanties te informeren. De centralist kan de eenheden van Noord-Nederland (Groningen, Friesland en Drenthe) zien rijden (die uitgerust zijn met AVLS<sup>11</sup>), maar heeft geen zicht op eenheden in het aanpalende verzorgingsgebied van de meldkamer (Oost-Nederland). Het zicht op voertuigen in GIS houdt op bij de grens. De centralist kan eenheden van een ander verzorgingsgebied niet inzetten, tenzij ze zich melden bij de MkNN. De andere meldkamer maakt dan het incident aan.

De uitgiftecentralist geeft de meldingsinformatie mondeling door aan de eenheden die ter plaatse gaan. Sommige voertuigen kunnen de informatie in het kladblok mee lezen. Melders worden zo nodig ook wel doorverbonden met de eenheid die ter plaatse gaat.

De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden. Eenheden statussen zich vrij na afronding van het incident. De uitgifte centralist houdt de juistheid van de statusinformatie in de gaten. Statussen kan vanuit het voertuig, maar kan ook handmatig op de meldkamer. Na het vrij statussen van alle eenheden sluit de centralist het incident af.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen en eventuele brand. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>12</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. 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 landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Dan worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Door de andere kolommen te selecteren, wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulance. GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.<sup>13</sup> Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident. Niet alle auto's kunnen meegelezen in GMS. De brandweer maakt gebruik van de statische Kazernevolgordetabel.<sup>14</sup> Het systeem is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden. De eenheden moeten zelf statussen na afronding van een incident. Dit wordt wel eens vergeten. De centralist doet dit dan alsnog voor de eenheden. Zodra de bevelvoerder ter plaatse van het incident is, ondersteunt de centralist de bevelvoerder en heeft daartoe contact met hem. De afspraak is dat de eenheid te plaatse regelmatig contact legt met de meldkamer voor een nader bericht. De coördinatie van de afhandeling ligt bij de centralist. De centralist informeert en adviseert de bevelvoerder verder over de restdekking in het veld; de bevelvoerder beslist. De centralist kan brandweervoertuigen van Drenthe niet volgen in GIS, omdat de voertuigen nog geen AVLS hebben. De auto's van Friesland zijn in zeer beperkte mate zichtbaar in GIS. De meldkamer kan de voertuigen van Groningen wel allemaal volgen. Volgens de meldkamer heeft dit voor de afhandelingssnelheid van het incident geen gevolgen. Een centralist gebruikt GIS met name om de eenheden te ondersteunen. De meldkamer heeft geen zicht op eenheden in de buurregio's maar kan wel vragen of voertuigen uit andere regio's kunnen worden ingezet. Daartoe neemt de centralist telefonisch contact op met de meldkamer van de andere

---

<sup>10</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>11</sup> Automatic Vehicle Location System.

<sup>12</sup> Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald. Deze worden door BMKD in GMS ingevoerd.

<sup>13</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>14</sup> Een kazernevolgordetabel (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.

regio. De andere meldkamer kan niet in GMS meekijken. Indien de andere meldkamer toestemming geeft, legt de te sturen eenheid uit de buurregio contact via een vooraf bepaald communicatiekanaal op C2000. De meldkamer Drachten stuurt de eenheid vervolgens aan.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. Sinds december zijn de centralisten opgeleid voor het afhandelen van de intake aan de hand van ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. De informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Door in GMS de 'meerbutton' te gebruiken ontvangt de uitgiftecentralist al het adres, maar nog geen aanvullende informatie. De button wordt gebruikt, maar zonder nadere informatie is het lastig de uitgifte te verzorgen, aldus de MKA. Na het afronden van de nodige vragen genereert het systeem een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist maakt indien het een multidisciplinaire inzet is een kopie van de gegevens voor het kladblok in GMS. De andere kolommen ontvangen dan de melding. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte gaat de aannamecentralist eventueel verder met vervolgvragen over beknelling: zijn de slachtoffers bij bewustzijn?, is iemand gewond?, is er een levensbedreigende bloeding? et cetera. De uitgiftecentralist leest de melding ondertussen goed door en bepaalt dan de inzet. De uitgiftecentralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft automatisch aan welke ambulances beschikbaar zijn. De centralist kan ook zelf bepalen welke ambulances worden ingezet. De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juiste statussen door de eenheden.

De uitgiftecentralist kan de ambulances van de drie regio's van Noord-Nederland inzetten. De ambulances van andere veiligheidsregio's zijn ook zichtbaar. Om de auto's in te zetten neemt de centralist eerst contact op met de meldkamer van de betreffende regio. Die meldkamer maakt zelf een melding aan en koppelt de ambulance.

De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde eenheden via C2000. De ambulances lezen via de Mobiele Data Terminal (MDT) het medisch kladblok.

Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken. Deze wordt geografisch (per regio) geregeld. Van de drie regio's heeft alleen Drenthe geen schuifregel, maar met de bestaande posten is het gebied volgens de MKA goed gedekt. De regio Friesland schuift veel. Dit heeft te maken met het grote oppervlakte aan water, waardoor de aanrijroutes ingewikkelder zijn.

De ambulances statussen zelf. De ambulances gaan als ze leeg zijn weer terug naar hun post en geven de status vrij. Statussen gaat over het algemeen goed. Indien men het vergeet, neemt de centralist via de mobielefoon contact op met de ambulance.

In het geval van overloop van de 1-1-2 telefoontjes mag een niet-verpleegkundige (een uitgiftecentralist) toch de melding opnemen. De afspraak is dat er dan altijd een ambulance wordt gestuurd (A1 inzet). In dat geval vraagt de uitgiftecentralist de melder uit zonder ProQA (wel zijn de uitgiftecentralisten ProQA opgeleid). Na het uitvragen vindt altijd overleg plaats met de intake (verpleegkundige).

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

Overdracht van de dienst gebeurt voor de rode en witte kolom individueel aan de meldkamertafel. De meldkamer politie wisselt in zijn geheel gezamenlijk van dienst. De politie, brandweer en MKA hebben geen multidisciplinaire briefing. Dit bestond wel, maar de briefing bevat tot nu toe vooral politie-informatie. De meldkamer politie heeft voor aanvang van iedere dienst een briefing die wordt verzorgd door de senior uitgifte. De werkplekindeling wordt hier bekend gemaakt en lopende zaken komen aan bod evenals ernstige incidenten uit de voorgaande dienst. Wekelijks wordt

tijdens de briefing een 'item van de week' behandeld waarmee aandacht wordt geschonken aan een specifieke werkwijze of procedures. Bij de briefing zijn centralisten, het RTIC, de CaCo en de OvDOC aanwezig. De politie houdt meerdere werkoverleggen zodat iedereen kan deelnemen. De meldkamer politie wisselt informatie over praktische zaken ook wel via de mail uit.

Informatie-uitwisseling vindt op de meldkamer brandweer plaats via de mail en via papieren uitdraaien van de mail die op de werkvloer worden neergelegd. Bijna elke maandag bericht het MT brandweer (kolomchef, teamleider, planner) over het MT-overleg. Verder houdt de coördinerend centralist van de brandweer een dagjournaal bij. Hij krijgt daarvoor input van de andere centralisten.

De MKA heeft een eigen digitale agenda voor evenementen waarin per dag wordt aangegeven wat er die dag speelt. In de agenda staat welke specialist dienst heeft in welk ziekenhuis en welke afdelingen van de ziekenhuizen zijn gesloten. Eenmaal per acht weken vindt een monodisciplinair overleg plaats.

De afdeling beheer verwerkt aangekondigde grote werkzaamheden in GMS en maakt ze zichtbaar in GIS. Deze informatie kan ook tijdens de briefing worden gedeeld.

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 MKA werkt sinds kort met ProQA waardoor informatie vaak veel later bij de benodigde discipline binnenkomt. De politie of brandweer moet informatie soms mondeling halen bij de MKA. Het is dan persoonsafhankelijk of er mondeling een overdracht plaatsvindt. De afspraak is dat specifiek patiëntgerichte informatie nooit wordt gedeeld. ProQA is gericht op het goed uitvragen van medische gegevens, maar houdt volgens de MKA niet veel rekening met andere disciplines: de andere hulpdiensten zijn niet prominent in de vragenlijst opgenomen. De witte centralisten ervaren het als vervelend en lastig dat, als zij informatie moeten delen met politie of brandweer, zij goed moeten opletten wat zij overdragen.

De meldkamer politie en brandweer geven aan dat de samenwerking steeds beter wordt en dat de MKA bezig is meer snelheid in het werken met ProQA te krijgen<sup>15</sup>.

Vanuit het groot multi-MT vanuit Noord-Nederland is afgesproken om multidisciplinair de tijdlijn van GMS en ProQA te bekijken. GMS loopt namelijk achter ten opzichte van ProQA, wat het beeld van de verwerkingstijd en aanrijtijd van de brandweer kan vertekenen.

## **4. Beheer meldkamer**

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

De afdeling IM&ICT (beheer) heeft het technisch en functioneel beheer als taken. Beheer voert bijna alle werkzaamheden met betrekking tot beheer zelf uit. De afdeling beheer heeft de regie bij alle ICT en telecom werkzaamheden. Bepaalde leveranciers, bijvoorbeeld KPN, kunnen op afstand in de systemen werkzaamheden verrichten. Zij krijgen hiervoor een service window toegewezen waarbinnen zij moeten opereren. Aan het einde van de service window gaan de systemen weer 'op

---

<sup>15</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de meldkamer aan dat snelheid in het werken met ProQA is gerealiseerd met de invoering van GMS 4.12 doordat de informatie op 'vraag 3: wat is er aan de hand?' gelijk wordt gedeeld met politie en brandweer.

slot'. De afdeling is ten aanzien van leveranciers zeer selectief met het op afstand verlenen van toegang tot de systemen.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer. Voor een deel zijn er Service Level Agreements (SLA's) met externe partners afgesloten (onder andere met de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen vtsPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2). De afdeling IM&ICT verzorgt het opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing. Contractbesprekingen worden eventueel samen met de politie gedaan. Naar eigen zeggen verloopt de aanschaf van nieuwe ICT steeds vaker via landelijke projecten, waardoor de MKNN zelf niet meer kan kiezen voor een bepaalde leverancier. Het hoofd MKNN kan zelf de contracten afsluiten.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van het monitoren van de desbetreffende SLA's. Met sommige leveranciers heeft de afdeling beheer structurele (jaarlijks c.q. enkele keren per jaar) overleggen. Voor wat betreft de systemen van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van de afdeling beheer maandelijks overleg plaats met een service level manager van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT.

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

De afdeling IM&ICT werkt voornamelijk op basis van BiSL-systematiek<sup>16</sup>, maar aangepast op het eigen meldkamerdomein. Waar mogelijk wordt gewerkt met open standaarden. Doordat de MKNN beschikt over een eigen multi IM&ICT domein, is er niet één specifieke kolom die overheerst. Wanneer een kolom een aanpassing wenst in het domein, is dit mogelijk zonder tussenkomst van een andere kolom en hoeft louter overleg te worden gevoerd over het koppelvlak. De ervaringen met het multi IM&ICT domein worden onder meer daardoor beschreven als vlot en efficiënt.

De meldkamer is voorzien van een monitoring systeem om de hele technische infrastructuur van de meldkamer te monitoren; van temperatuur en luchtdruk tot inzicht in de capaciteit van de systemen. Alerts worden door het systeem aan de beheerders kenbaar gemaakt. Intern wordt een verstoringstabel gehanteerd, waarbij de impact gekoppeld is aan de verstoring met relevante response- en oplossingstijden. De meldkamer is momenteel vanuit beheer bezig het TopDesk<sup>17</sup> service systeem te upgraden en maakt nu van de gelegenheid gebruik om een nieuwe inventarisatieslag uit te voeren en koppeling te maken met SLA's. Er wordt voor de processen van herstel, onderhoud en reparatie met vaste service windows gewerkt.<sup>18</sup>

### **Incidentenproces**

Voor de centralisten is er een zelfhulpinstructie voor de meest voorkomende problemen. Centralisten krijgen bij een melding van een incident met een bepaalde code inzicht in wat de oorzaak ongeveer kan zijn. Indien dat geen oplossing biedt, meldt men een storing bij de senior van politie. De senior belt dan met de afdeling beheer. De afdeling beheer heeft een piketdienstregeling en zijn 24/7 bereikbaar. Bij grote storingen, zoals uitval 1-1-2, loopt een en ander via de CaCo.

Er zijn ook systemen waarvoor landelijk naar Zwolle gebeld moet worden. Centralisten vinden het naar eigen zeggen onduidelijk voor welk systeem er naar beheer of naar Zwolle gebeld moet worden.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

---

<sup>16</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

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

<sup>18</sup> Bijvoorbeeld op woensdag kunnen de centralisten pas opstarten nadat updates zijn geïnstalleerd en controleslagen zijn uitgevoerd.

De risico's zijn vertaald in een programma van eisen bij de bouw van de meldkamer. Eén keer per jaar vindt met het oog op het risico van hacken van ICT-systemen een test plaats. Bij deze test kijkt men of het mogelijk is om van buiten op het systeem van de meldkamer te komen. Het is de geïnterviewden verder onbekend of de overige risico's zijn geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd en of mitigerende maatregelen worden genomen. De inspecties hebben hieromtrent ook geen documenten ontvangen.

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

##### **Status ICT**

De gemeenschappelijke meldkamer is enkele jaren geleden nieuw gebouwd waarbij alle apparatuur nieuw is aangeschaft.

##### **Redundantie**

Voor telefonie komen meerdere lijnen binnen. De telefonie-infrastructuur is binnen de meldkamer redundant ingericht.

##### **Piekbelasting**

De meldkamer heeft de beschikking over een grote hoeveelheid 1-1-2-lijnen. In de meldkamer zijn 34 werkplekken waarop doorgeschakelde 1-1-2-meldingen kunnen worden opgenomen. Daarnaast kunnen drie ruimten worden bijgeschakeld, waarbij op nog eens 16 plekken meldingen kunnen worden aangenomen. In de beheerderskamers staan ook 10 telefoontoestellen die - door anders in te loggen - kunnen worden ingezet om 1-1-2 te beantwoorden.

Politiecentralisten kunnen bij overloop voor een deel de intake/aanname voor de brandweerkolom verzorgen. De politiecentralist neemt geen meldingen of taken over van de MKA. De brandweer en MKA nemen geen meldingen aan voor een andere discipline.

##### **Uitwijkprocedure<sup>19</sup>**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>20</sup> en de fallback<sup>21</sup> van 1-1-2 is de Meldkamer Oost-Nederland (MON) in Apeldoorn. Hieromtrent is in 2011 tussen de beide meldkamers een convenant afgesloten. In het convenant staat dat de meldkamers een plan opstellen aangaande de feitelijke uitwijk en fallback waarin onder andere is aangegeven op welke wijze en hoe vaak er jaarlijks wordt geoefend. Ten tijde van de interviews beschikte de MkNN nog niet over dit plan<sup>22</sup>.

De centralisten oefenen de fysieke uitwijk (nog) niet, maar men is gestart met de uitwisseling van personeel tussen deze meldkamers om mensen vertrouwd te maken met de andere locatie. Hoe vaak de fallback wordt getest, is onbekend. Naar eigen zeggen hebben inmiddels uitwijktesten plaatsgevonden waarbij MkNN en MON op 'zwart' zijn gegaan.

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

Voor de noodstroomvoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en<sup>23</sup> en twee noodstroomaggregaten beschikbaar. Bovendien is er met een leverancier een contract afgesloten om - indien nodig - een mobiele generator te leveren. Testen van de noodstroomvoorziening is de verantwoordelijkheid van de beheerder van het gebouw. De noodstroomaggregaat wordt eens per

---

<sup>19</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).

<sup>20</sup> 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).

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> Na wederhoor laat MkNN weten dat het plan inmiddels is opgesteld. In de jaarplannen 2014 zijn oefeningen in het kader van de uitwijk niet geadresseerd, waardoor niet iedere kolom de benodigde personele capaciteit ter beschikking heeft om deel te nemen aan een oefening. Om dit te ondervangen, stelt MkNN een instructievideo op.

<sup>23</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

twee weken 'koud' getest. Daarnaast vindt tweemaal per jaar een algehele noodstroomtest plaats waarbij de netspanning wordt onderbroken. Daaraan voorafgaand vindt er een impactanalyse plaats en wordt de test aan de hand van een draaiboek uitgevoerd. Alle betrokken partijen (gebouwbeheer, IM & ICT beheer, leverancier noodstroomvoorziening) zijn aanwezig om onvoorziene problemen bij de test direct op te lossen.

De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van de meldkamer zijn gebaseerd op efficiency, economische en politieke overwegingen en de risicokaart van het gebied.

Het gebouw is beveiligd met een toegangshek met camerabewaking. Dit gebouwencomplex kent een aantal gebruikers (politie en de meldkamer). Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van een particuliere alarmcentrale (PAC). Medewerkers hiervan bemensen de portiersloge bij de ingang. Zij zijn tot 18:00 uur aanwezig. Het toegangshek gaat om 17:30 uur dicht. Na 18:00 uur is het gebouw slechts toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers met behulp van een toegangspas. De screening en uitvoering loopt via het secretariaat van de meldkamer. De serverruimte is alleen toegankelijk voor de beheerders. Toegang wordt gelogd. Engineers van C2000 zijn gescreend en behoeven hun werkzaamheden niet onder begeleiding uit te voeren. Medewerkers van andere externe leveranciers worden altijd begeleid.