

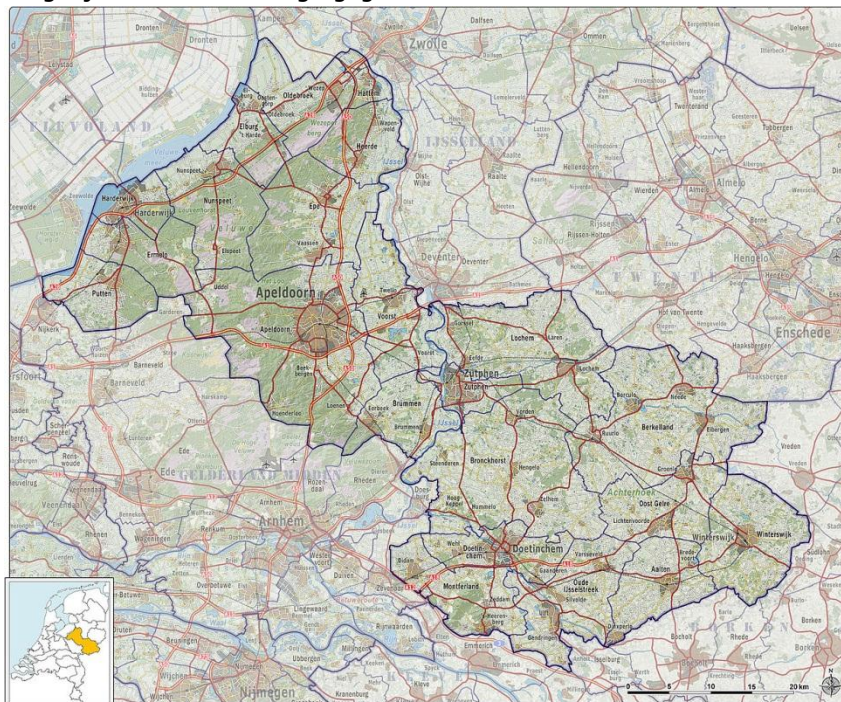
Meldkamer Oost-Nederland

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de Meldkamer Oost-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 en risico's

De Meldkamer Oost-Nederland (MON) bevindt zich in Apeldoorn en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio's Noord- en Oost-Gelderland en IJsselland (zie figuur 1 en 2 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio's en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's verzorgingsgebied.



Figuur 1: Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland

Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Noord-_en_Oost-Gelderland

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



Figuur 2: Veiligheidsregio IJsselland

Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_IJsselland

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de MON.

Locatie meldkamer	Apeldoorn
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland en de Veiligheidsregio IJsselland
Oppervlak verzorgingsgebied	Noord- en Oost-Gelderland: 2807,97 km ² IJsselland: 1916,95 km ²
Aantal inwoners	Noord- en Oost-Gelderland: 811.972 IJsselland: 512.624
Bevolkingsdichtheid	Noord- en Oost-Gelderland: 289 inwoners/km ² en IJsselland: 267 inwoners/km ²)
Regioprofiel	<p>Noord- en Oost-Gelderland Het westen van de regio kenmerkt zich door de Veluwe met als hoogste punt de Torenberg ten westen van Apeldoorn (107 meter). Gedeelten van de Veluwe, waaronder de Woldberg, zijn in gebruik als militair oefenterrein. De regio wordt doorsneden door de rivier de IJssel.</p> <p>IJsselland Zeer gevarieerd landschap met twee belangrijke rivieren (IJssel en Vecht). Zij voeren water af richting het IJsselmeer. Het gebied van de Weerribben (gemeente Steenwijkerland) markeert de overgang naar de Noordoostpolder.</p>
Aantal gemeenten	33 (Noord- en Oost-Gelderland: 22 en IJsselland: 11)
Risico's	<p>Noord- en Oost-Gelderland Diverse BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen) risicolocaties. Verspreid over de regio opslag van ammoniak. In tijden van warmte en droogte is de Veluwe gevoelig voor natuurbrand. Bij hoog water kan de IJssel buiten de oevers treden en voor wateroverlast zorgen. Kwetsbare locaties voor drinkwaterwinning in de gehele regio, met name in de Achterhoek. Vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelwegen, spoorwegen en water. Belangrijk 950MVA schakel/ transformatorstation bij Doetinchem. Er wordt gewerkt aan een nieuwe energietransportverbinding vanaf dit punt naar Duitsland. De Achterhoek kent een netwerk van ondergrondse buisleidingen voor transport van met name olie en gas.</p> <p>IJsselland BRZO risicolocaties. Risico op wateroverlast bij extreem hoogwater op de IJssel. Kwetsbare locaties voor drinkwaterwinning bij Vollenhove, Ommen, Hardenberg, Olst, en ten noorden van Deventer. Bosgebied kan bij warmte en droogte risico op natuurbrand opleveren. Vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelwegen en spoor. Veel hoogspanningsleidingen. Een 670MVA Productie-eenheid in Zwolle en een belangrijk Schakel- en transformatorstation. In noord-zuid richting tussen Ommen en Deventer ondergrondse buisleidingen voor transport van met name olie en gas.</p>

Bron: Nulmeting Meldkamer Oost Nederland, 20 oktober 2014.

1.2. Aantal meldingen

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige 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: OMS², niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

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

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
Aantal 1-1-2 meldingen 2013	12.353	20.016	12.578	2.377	3.131	1.462	12.505	13.503	7.318	85.243
Aantal meldingen buiten 1-1-2 2013*	58.896	73.081	33.256	8.621	7.237	2.724	45.954	36.125	12.676	278.570
Totaal	71.249	93.097	45.834	10.998	10.368	4.186	58.495	39.628	19.994	363.813

Bron: GMS MON. Definitie: Gegevens aantal telefonische meldingen per jaar per dienstblok.

*betreft het aantal meldingen buiten 1-1-2 inclusief OMS, RBS en CCA.

NB. deze cijfers wijken af van de nulmeting van de meldkamers. Dit heeft te maken met het verschil in uitvraag dat heeft plaatsgevonden. In de nulmeting is bij de 1-1-2 meldingen uitgegaan van de netto-calls, het aantal naar een meldtafel *doorgezette* 112-calls en door centralisten op de meldtafel *opgenomen* 112 calls. Vervolgens is in de nulmeting uitgegaan van de GMS-meldingen op basis van deze 112-calls. Wanneer een GMS melding wordt omgezet in een incident verdwijnt de melding. Als voor de betreffende gebeurtenis al een incident is aangemaakt, wordt de melding hier in opgenomen. Dit vormt een verklaring van afwijkende cijfers.

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 meldkamers in Zwolle (IJsselland) en Apeldoorn (Noord- en Oost-Gelderland) zijn sinds eind 2010 samengevoegd op één locatie in Apeldoorn: de Meldkamer Oost Nederland (MON). Het algemeen bestuur van de MON bestaat uit een delegatie bestuurders van de veiligheidsregio's Noord- en Oost-Gelderland (NOG) en IJsselland, leden van het regionaal college van de voormalige politieregio Noord- en Oost-Gelderland en het regionaal college van de voormalige politieregio IJsselland en bestuurders van de regionale ambulancevoorzieningen NOG en IJsselland.

Conform de Gemeenschappelijke Regeling Meldkamer Oost-Nederland kent de gemeenschappelijke meldkamer de volgende bestuursorganen: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de

² 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.

voorzitter. Het algemeen bestuur bestaat uit 7 leden, 12 stemmen, als volgt aangewezen door en uit het midden van:

- a) het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland: 2 leden, 2 stemmen;
- b) het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio IJsselland: 2 leden, 2 stemmen;
- c) het regionaal college van de Politie eenheid Oost-Nederland, 1 lid, 4 stemmen;
- d) de vergunninghouder ambulancezorg Noord- en Oost Gelderland: 2 leden, 2 stemmen;
- e) de vergunninghouder ambulancezorg IJsselland: 1 lid, 2 stemmen.

Sinds de totstandkoming van de nationale politie bestaan er geen afzonderlijke regionale colleges Noord- en Oost-Gelderland en IJsselland. Daarom maakt in de huidige situatie vanuit de politie 1 vertegenwoordiger deel uit van het MON Bestuur. De eenheid Oost van de nationale politie is in de rechten van de voormalige regio's getreden en levert 1 bestuurslid vanuit de eenheidsleiding Oost. Deze heeft viervoudig stemrecht. Van de bestuurlijke vertegenwoordigers fungeert één van de vier bestuurders als voorzitter. Ten slotte beschikt het Algemeen Bestuur over een bestuurssecretaris. Deze wordt geleverd vanuit de Veiligheidsregio IJsselland.

Ter ondersteuning van het gezamenlijke bestuurlijke overleg en de besluitvorming is een veiligheidsdirectie MON ingericht. In deze veiligheidsdirectie nemen uit de afzonderlijke Veiligheidsdirectie IJsselland en Veiligheidsdirectie VNOG plaats de regionaal commandant, de directeur brandweer, de politiechef van de regionale eenheid, de directeur Publieke Gezondheid/ directeur GHOR en de coördinerend gemeentesecretaris aangevuld met de directeur van de MON en afgevaardigden van de RAV IJsselland en Witte Kruis Noord- en Oost-Gelderland. De Regionaal Commandant Brandweer VNOG als voorzitter van de Veiligheidsdirectie MON en Directeur MON zijn als adviseurs betrokken bij het Algemeen Bestuur MON.

Deze veiligheidsdirectie MON brengt advies uit over alle voorstellen en rapportages, die de directeur voorlegt aan het bestuur van de MON.

De meldkamer kent een 'Gemeenschappelijke regeling MON' waarin de samenwerking tussen de genoemde partijen is vastgelegd.

De MON is een gecolokeerde meldkamer voor politie, brandweer en ambulancezorg. De meldkamer brandweer is ondergebracht bij de veiligheidsregio's IJsselland en NOG. De regionale ambulancevoorzieningen (RAV'en) zijn zelfstandig en vallen niet onder de veiligheidsregio's. De politie valt onder de Eenheid Oost-Nederland.

Directeur

De meldkamer kent een directeur (0,5 FTE) welke gemandateerd is voor zaken die de meldkamer betreffen (multidisciplinair). De mandaten van de directeur zijn vastgelegd. Daarnaast is er een 'Instructie Directeur' welke als leidraad dient voor de werkzaamheden de directeur Gemeenschappelijke meldkamer MON. Besluitvorming met betrekking tot gemeenschappelijke zaken (beleid, opleiding, financiën etc.) vindt plaats door:

1. Directeur MON
2. De twee veiligheidsregio's zowel afzonderlijk als tezamen in de Veiligheidsdirectie MON. De Veiligheidsdirectie MON bereidt de vergaderingen van het Algemeen Bestuur MON voor
3. Het dagelijks en algemeen bestuur van de MON.

De taken van de directeur hebben betrekking op het beheer van gezamenlijke voorzieningen, samenwerking binnen de MON, overleg en samenwerking met besturen en directies van de deelnemers, een goede verhouding met het dagelijks en algemeen bestuur en relaties met externe leveranciers en dienstverleners. De directeur MON is voor 50% in dienst van de politie (executieve ondersteuning) en voor 50% bij de veiligheidsregio.

1.4. Inrichting en verantwoording

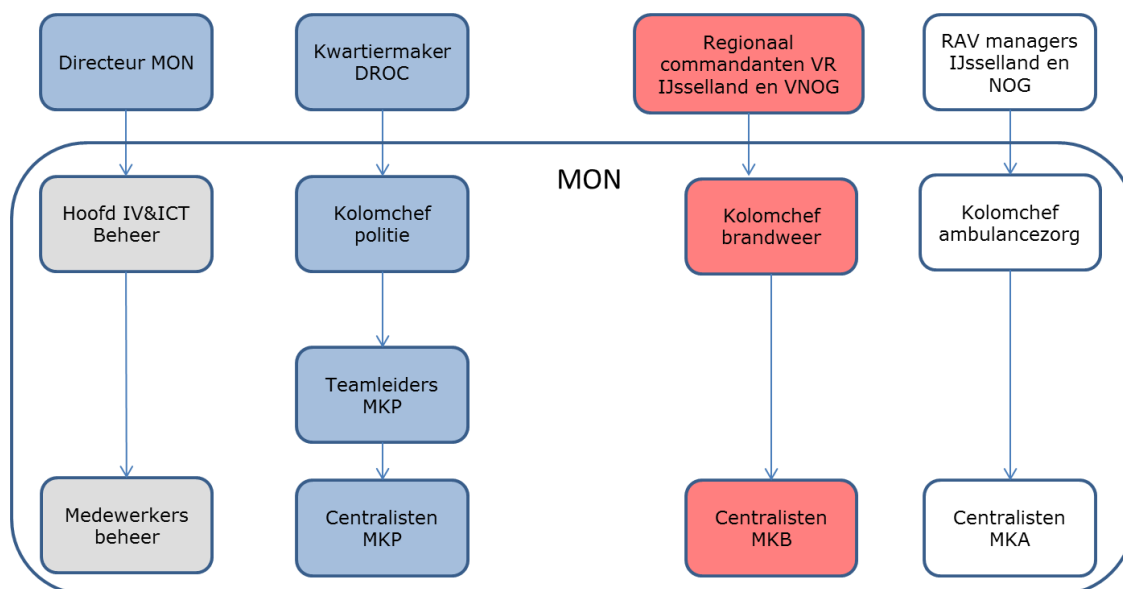
De MON bestaat uit vier kolommen. De meldkamers van de brandweer, ambulance en politie en een afdeling beheer. De kolommen van de drie disciplines hebben allen een eigen kolomchef. De

facilitaire dienstverlening met betrekking tot ICT en technische inhoudelijke samenwerking wordt vormgegeven door een gezamenlijke afdeling Informatievoorziening en ICT (IV & ICT) onder leiding van een hoofd beheer.

Voor monodisciplinaire onderwerpen zijn de kolommen zelf verantwoordelijk. De kolomchefs leggen hierover inhoudelijk geen verantwoording af aan de directeur. De kolommen leggen wel verantwoording af aan de directeur over multidisciplinaire zaken. Eens per twee weken komt het MT MON bijeen. Het MT MON bestaat uit de directeur, de secretaris, het hoofd beheer, de kolomchef ambulance, kolomchef brandweer en kolomchef politie.

Politie

De kolomchef politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing binnen de meldkamer en legt (reeds in dit stadium van de oprichting van het DROC) verantwoording af aan de kwartiermaker DROC over het halen van normen en over dagelijkse voortgang en ontwikkelingen binnen de meldkamer (zie figuur 3).



Figuur 3: Organogram MON. Bron: Meldkamer Oost Nederland

Brandweer

De kolomchef van de brandweer legt verantwoording af aan de regionaal commandant van IJsselland en VNOG. Vanuit deze verantwoordingslijn heeft de kolomchef twee soorten werkoverleg. Ten eerste het tactisch werkoverleg. Dit vindt een keer per zes weken plaats met de hoofden van het brandweerdeel van elke veiligheidsregio. Ten tweede bestaat op uitvoerend niveau het platform MON. Dit is een overleg met de uitvoerende medewerkers operationele voorbereiding en techniek van beide veiligheidsregio's. Dit overleg vindt ook een keer per zes weken plaats en betreft procedures en uitvoeringszaken. Daarnaast rapporteert de meldkamer brandweer elk half jaar schriftelijk over prestaties. Over de verantwoording van prestaties bestaan geen afspraken. Incidentrapporten van afgehandelde meldingen worden nadat zij zijn afgesloten in GMS doorgeleid naar achterliggende registratiesystemen (bedrijfsprocessystemen) van de aangesloten brandweerregio's. Daar worden zelfstandig rapporten gegenereerd. Voor intern gebruik ontvangt de kolomchef maandelijks rapportages over de meldkamerverwerkingstijd. De kolomchef heeft voor zijn kolom een eigen budget voor personeel en materieel.

Ambulancezorg

De kolomchef MKA legt inhoudelijk verantwoording af aan de twee RAV managers. Dit gebeurt binnen een MT MKA. De kolomchef hanteert twee manieren van bewaken van de kwaliteit van de MKA. Eén is op cijfermatige productie, dat wil zeggen op de afhandelingstijd van een melding. Als op individueel niveau een afwijking wordt geconstateerd dan wordt dit besproken met de medewerker. De andere manier is signalering op inhoud. Met de invoering van de methode

'Haak+'³ is dit volgens de meldkamer nu goed geregeld, omdat de kolomchef bij de inhoud wordt betrokken indien de kwaliteit onder het gewenste niveau is. De kolomchef kan zelfstandig beslissen over de dagelijkse gang van zaken en het aannemen van personeel zolang dat gebeurt binnen de formatie en binnen vastgestelde (financiële) kaders. Voor beleidsmatige zaken zoekt hij afstemming met zijn leidinggevende.

Beheer

Het beheer van de meldkamer is ondergebracht in de afdeling Informatievoorziening en ICT (IV & ICT). Het hoofd beheer is verantwoordelijk voor het technisch- en functioneel beheer op ICT-gebied van de MON. De afdeling beheer valt hiërarchisch onder de directeur MON. Het hoofd beheer wordt inhoudelijk aangestuurd door de directeur MON. Zij hebben tweewekelijks bilateraal overleg. Daarnaast vindt tweewekelijks het MT MON plaats.

Conform de SLA die door alle partijen is getekend wordt halfjaarlijks en jaarlijks aan het MT MON gerapporteerd. Het hoofd beheer levert daartoe managementinformatie aan.

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Algemeen

Politie

Onder de kolomchef van de meldkamer politie vallen drie groepschefs. Een groepschef is tevens plaatsvervangend kolomchef. De groepschefs zijn leidinggevend, lopen dagelijks op de werkvloer en handelen personeel gerelateerde zaken af. Daarbij is een groepchef verantwoordelijk voor de senior centralisten (B centralisten). De overige centralisten (centralisten A) vallen onder de andere twee groepschefs. De kolomchef voert personeelsgesprekken met de groepschefs. De directeur MON neemt voorlopig nog waar voor wat betreft de personeelszorg van de centralisten uit de voormalige politieregio IJsselland. De kolomchef bespreekt bijzonderheden ten aanzien van personeelsgesprekken met de directeur MON. Dit gaat op termijn over naar de kwartiermaker/sectorhoofd DROC. De senior centralist, ook wel inzetcoördinator genoemd, doet de coördinatie voor mono-incidenten (verdeling van taken, zicht houden op de uitvoering van de processen en daar waar nodig centralisten aanspreken op het gedrag). Soms zit hij achter de telefoon. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Brandweer

De kolomchef voert de beoordelingsgesprekken en stuurt de operationeel leidinggevende aan. De operationeel leidinggevende heeft de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse bedrijfsvoering, planning en functioneringsgesprekken. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer beschikt over een opleidingscoördinator. Deze is verantwoordelijk voor het gehele oefenprogramma van de brandweercentralisten. De incidentele ondersteuning (onder andere communicatie en secretariaat) wordt vanuit de moederorganisaties verzorgd (VNOG en IJsselland).

Ambulancezorg

De kolomchef van de MKA geeft direct leiding aan de centralisten. De MKA kent geen teamleiders of coördinatoren. Op de werkvloer is doorgaans geen leidinggevende aanwezig. Op de MKA werken zijn de meeste centralisten verpleegkundige, er zijn drie niet verpleegkundig centralisten.

³ Haak+: een methode voor het meten van de kwaliteit van het aannemedeel van de werkzaamheden van de meldkamercentralist.

Tabel 3: Aantal en soort functionaris werkzaam voor de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie	56,6*	1 kolomchef 2 groepschefs	3 telefonisten 40,6 telefonist en centralist (centralist A) 10 senior centralist/inzet coördinator (centralist B)	Telefonist: intake Centralist: intake en uitgifte Senior centralist: coördinerend en soms intake	Politie
Brandweer	19	1 kolomchef 1 operationeel leidinggevende 1 opleidingscoördinator**	18 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio IJsselland en VNOG
Ambulancezorg	25,87	1 hoofd MKA 1 administratief medewerker (persoon)	30 verpleegkundig centralisten (personen) 3 niet verpleegkundig centralisten	Aanname en uitgifte Uitgifte en aannemen ziekenvervoer lijnen.	RAV'en

*exclusief directeur MON; dit betreft de formatie voordat de reorganisatie politie onderdeel meldkamer is doorgevoerd (DROC)

** de opleidingscoördinator is voor 0,4 fte in dienst van de MON. Voor de overige 0,6 fte is deze functionaris in gedetacheerd bij de MON (vanuit Veiligheidsregio IJsselland)

Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 14,5 fte (inclusief het hoofd) en bestaat uit technisch- en functioneel beheerders. Sinds kort is daaraan een afdelingsassistent toegevoegd om de beheerders van de administratieve taken te ontlasten.

2.2. Calamiteiten coördinator

De kolommen hebben op papier de invulling van de CaCo rol onderling verdeeld: 50% politie, 25% brandweer en 25% MKA. De CaCo is niet vrijgesteld voor zijn taak. De CaCo werkt als centralist achter de tafel. Voor de brandweer geldt dat de CaCo-dienst slechts kan worden uitgevoerd als er drie centralisten aanwezig zijn. Dit betekent dat de brandweerkolom de CaCo-dienst alleen kan invullen tijdens de vroege dienst (7-15). Zowel de brandweer als de MKA hebben vanwege een tekort aan capaciteit momenteel moeite de CaCo-diensten te vervullen. De politie neemt daarom in de praktijk het grootste deel van de CaCo-diensten voor haar rekening. Hierbij speelt ook mee dat alleen bij de politie 24/7 een senior centralist aanwezig is, die bij bijvoorbeeld ziekte relatief eenvoudig kan invallen als CaCo.

2.3. Bezetting

Politie

De minimumbezetting overdag is vijf, waarvan drie centralisten (een senior) en twee telefonisten, zie tabel 5. De centralist die een melding aanneemt, doet tevens de uitgifte. Op donderdag, vrijdag en zaterdag zijn er zogenaamde horecadiensten van 14:00 uur tot 02:00 uur waarbij twee extra centralisten worden ingeroosterd. Ook heeft de meldkamer politie een dagdienst voor de neventaken zoals het opstellen van het rooster. De blauwe kolom kent geen piketdiensten voor centralisten. Wel heeft de politie een bereikbaarheidsdienst voor de groepschef en de chef meldkamer. De politie maakt geen gebruik van externe inhuur.

Tabel 5: Minimale bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. De tabel geeft een algemeen beeld. De inspecties beschrijven de details in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	MKA
07:00 tot 15:00	5	3	5
15:00 tot 23:00	6 á 7	2	4
23:00 tot 07:00	5	2	3

Brandweer

De bezetting in de meldkamer brandweer is drie centralisten tijdens de dagdienst en twee centralisten in de avond- en nachtdienst. In verband met de werkzaamheden voor het openbaar brandmeldsysteem is tijdelijk tussen 15:00 uur en 18:00 uur een derde centralist aanwezig (ook wel middendienst genoemd). Dan zijn er nog dagdiensten van 8:00 uur tot 16:30 uur. Ook is er een centralist 24/7 op piket voor opschaling of acute uitval bij bijvoorbeeld ziekte. Met de huidige bezetting is op papier sprake van een lichte onderbezetting. In verband met een relatief laag ziekteverzuim en omdat gebruik kan worden gemaakt van een invalpoule van 3 fte externen⁴, levert de onderbezetting geen problemen op. De meldkamer geeft aan dat door goed in te roosteren, overwerk zelden nodig is.

Ambulancezorg

Op de MKA zitten altijd twee centralisten voor de aanname en in de ochtenddienst een extra. Een tussendienst begint tussen 08:30-09:30 uur en duurt tot 16:30-17:30 uur⁵. De centralisten rouleren in hun taken omdat de uitgifte van meldingen intensief is. De tussendienst begint met aanname. Na de lunch, of indien gewenst eerder gaat de dienst over in uitgifte. 's Avonds is het onderscheid tussen aanname en uitgifte minder aanwezig. De uitgifte is nog wel gescheiden per regio. Dit zijn dan allen verpleegkundigen. De MKA kent geen piketregeling. De planning kan zonder problemen worden gerealiseerd, aldus de meldkamer. Van inhuur van medewerkers is geen sprake.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Een nieuwe medewerker wordt gedurende twee maanden gekoppeld aan twee coaches. Als de medewerker een duobaan aangaat (50% basispolitiezorg, 50% meldkamer) duurt de inwerkperiode langer dan twee maanden. De coaches komen uit een interne coachpool en zijn ervaren centralisten die daarnaast goed kunnen coachen. Er vinden voortgangsgesprekken plaats tussen de medewerker, de coach en de groepschef. De centralist start met een interne cursus GMS en begint daarna met het zich eigen maken van de werkzaamheden ten aanzien van de aanname van meldingen. Zodra dit goed gaat, begint de centralist aan het uitgifteproces. Na de inwerkperiode volgt de centralist nog de basiscursus centralist aan de Politieacademie. Die duurt in totaal drie weken (niet aaneengesloten). Een aangewezen collega blijft vervolgens beschikbaar als vraagbaak voor de nieuwe centralist.

⁴ Een zzp'er, een werkstudent en een medewerker beheer meldkamer.

⁵ De tussendienst is in het schema wel meegeteld met de dagdienst maar niet met de late dienst.

Oefenen

Centralisten oefenen op specifieke onderdelen, zoals een nieuwe versie van GMS of werkprocessen. Vorig jaar is er vanuit de e-learning omgeving een nulmeting uitgevoerd onder de medewerkers om het kennisniveau te peilen op de onderwerpen portofoongebruik, GMS, GIS en C2000. Het doel was om zicht te krijgen op wat nog ontwikkeld moet worden. De uitkomsten van de nulmeting waren wisselend. Meerdere keren per jaar vinden gerichte CaCo-oefeningen plaats, alsmede opleidingen voor het functioneren binnen een SGBO organisatie⁶. Sommige SGBO en CaCo-oefeningen zijn gericht op kenmerken specifiek voor de regio. Het voornaamste doel is echter samenwerking omdat dit nog in de opbouwfase verkeert.

Brandweer

Inwerken

De nieuwkomer krijgt een mentor toegewezen en draait in eerste instantie dagdiensten mee. Daarna volgen onregelmatigheidsdiensten, die zoveel mogelijk zijn gekoppeld aan het rooster van de mentor. De aanname is een kritisch proces. Nieuwe centralisten beginnen daarom met de uitgifte van meldingen en daarna pas met de aanname. Na vier tot zes maanden draait de centralist volledig mee in het rooster. De landelijke opleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie is geen vereiste.

Oefenen

De rode kolom heeft vijf procent van de tijd gereserveerd voor oefenen waardoor volgens de meldkamer veel oefening mogelijk is. Iedere centralist heeft jaarlijkse oefendagen, deels achter de tafel in werktijd. In 2013 heeft een externe instructeur een GMS opfriscursus verzorgd. Recentelijk is een werkgroep ingesteld die zich bezighoudt met het bijscholen en het up-to-date houden van de brandweercentralisten. Voor 2014 is een oefenplan opgesteld dat bestaat uit vier blokken. Het eerste blok richt zich op gevaarlijke stoffen, het tweede blok op natuurbrandbestrijding, het derde en vierde blok op hulpverlening en waterongevallen. Iedere centralist wordt voor deze opleidingen ingeroosterd in groepen van zeven tot negen personen. De opleidingen zijn inmiddels van start gegaan.

Ambulance

Inwerken

Het inwerkplan sluit aan bij de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg en duurt twee maanden. Gedurende die periode is de centralist bovenformatief. Er wordt getracht de centralist te koppelen aan een en dezelfde persoon. De kennis en vaardigheden van de nieuwe medewerker worden uiteindelijk getest met een langdurige casus.

Oefenen

Na afloop van het inwerktraject geldt voor alle witte centralisten het reguliere opleidingsproces en het 'Haak+' programma. Voor scholing is 48 uur per centralist per jaar beschikbaar. Een centralist en een regionaal opleidingscoördinator maken samen een opleidingsactiviteitenplan voor een jaar. Een deel van de uren is al in het plan belegd, zoals landelijke bijscholing en e-learning. Een à twee keer per jaar vindt een verplichte bijscholingsdag plaats via de Academie voor Ambulancezorg, bijvoorbeeld op het onderwerp psychiatrie of verloskunde. Drie keer per jaar organiseert de lokaal opleidingscoördinator (LOC-er) binnen de witte kolom een bespreking van casuïstiek.

Een keer per jaar vindt een multidisciplinaire oefening plaats vanuit de GHOR.

Multidisciplinair oefenen

Het MT MON heeft een portefeuillehouder voor multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen. De MON organiseert themadagen. De centralisten worden geacht deel te nemen aan deze

⁶ SGBO: Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden

themadagen. Multi oefeningen worden gepland voor de rol van CaCo en voor de (grote) systeemtest.

3. Taakuitvoering meldkamer

3.1. Algemeen

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt 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 hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de MON 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 hulpdiensten⁷.

De politiemeldkamer kent enkele aanvullende taken zoals het inschakelen van Burgernet, het monitoren van Aware en werkzaamheden voor LiveView (koppeling met commercieel systeem voor inbraakmeldingen/meekijken camerabeelden tijdens een overval)⁸. Niet-spoedmeldingen op het nummer 0900-8844 komen overdag binnen op het PSC. 's Nachts neemt de meldkamer politie de niet-spoedmeldingen aan. De centralist kan de melding dan direct uitgeven, een melding maken voor de volgende dag of laten terugbellen.

De MKA heeft als neventaak het optreden als laatste schakel in de waarnemingsdienst voor verloskundigen, de GGD arts en de crisisdienst.

3.2. Werkprocessen⁹ aan de hand van een casus¹⁰

Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het Politie Service Centrum neemt 1-1-2 lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbindt door met de juiste kolom¹¹. 's Nachts is het Politie Service Centrum gesloten. Het aannemen van de vaste 1-1-2 lijnen is dan een multidisciplinaire taak. De werkafpraak is dat de brandweer dan als eerste de 1-1-2 lijnen aanneemt. Als de brandweer het te druk heeft kunnen anderen ook opnemen. Er is geen overloop van meldingen tussen de kolommen van de meldkamer.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm 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, blokkades en

⁷ Na wederhoor: de meldkamer brandweer heeft als neventaak de OMS meldingen voor Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. Voor Veiligheidsregio IJsselland worden deze werkzaamheden binnenkort ook uitgevoerd. Daarnaast wordt door de centralisten een gedeelte van storing beheer gedaan voor het openbaar brandmeldsysteem alsmede in en uit test zetten.

⁸ Na wederhoor: de inzet voor speciale werkzaamheden betreft ongeveer 1 fte overdag en 1 fte voor de avond.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ Bij vaste telefonie 112 vraagt het Politie Service Centrum: 'wat wilt u melden?' in plaats van 'wie wilt u spreken?'.

dergelijke. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. Bij het intikken van een specifiek adres of locatie in GMS wordt in sommige gevallen de benodigde informatie getoond. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. 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 ('de meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd of de centralist doet dit handmatig. 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 in GIS¹² welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. Bij de uitgifte is de meldkamertafel in districten opgedeeld. De uitgiftecentralist heeft altijd een buddycentralist naast zich bij de afhandeling van de melding. Indien er sprake is van inzet van een buurregio, wordt deze regio telefonisch geïnformeerd door de buddycentralist.

Het GMS systeem is gekoppeld aan GIS, C2000 en de voertuigen zijn uitgerust met AVLS¹³. Binnenkort worden alle portofoons voorzien van GPS zodat de meldkamer kan zien waar alle dienstdoende agenten (niet alleen noodhulp) op straat zich bevinden. De meldkamer heeft geen zicht op noodhulpeenheden van de buurregio. Na samenvoeging van de andere voormalige politie regio's zullen ook die portofoons voorzien worden van GPS zodat de meldkamer zicht heeft op alle agenten die zich in de omgeving van het incident bevinden.

De eenheden die ter plaatse gaan, hebben geen voorzieningen die meelesen in GMS mogelijk maakt. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. Op die wijze worden de eenheden dan ook gealarmeerd.

De centralist heeft de regie en houdt deze tot aan de afhandeling van het incident. De centralist zorgt ervoor dat het gebied dekkend blijft door te schuiven met de voertuigen.

Brandweer

Na binnenkomst van een 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, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de 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. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. 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 handmatig doen. Als alle disciplines zijn aangemeld, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment zijn de andere kolommen ook geïnformeerd. Centralisten voeren tijdens een dienst zowel de intake als de uitgifte uit.

GMS levert op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel¹⁴. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De meldkamer brandweer maakt

¹² Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

¹³ Automatic Vehicle Location System.

¹⁴ 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.

gebruik van de statische Kazernevolgordetabel¹⁵. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de benodigde eenheden via de pager (P2000). De meldkamer kan de korpsen in Gelderland-Midden die grenzen aan de eigen regio rechtstreeks alarmeren, maar de centralist kan in het systeem niet zien waar ze zich bevinden. Daarnaast bestaat telefonisch contact en loopt de melding veelal mee op de lichtkrant van de buurmeldkamer. De meldkamer brandweer onderzoekt momenteel of de lichtkrant ook voor de overige aangrenzende regio's mogelijk is.

De brandweercentralist monitort de restdekking, maar is niet verantwoordelijk voor het borgen van de dekking.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist (verpleegkundige) met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het aantal slachtoffers, het soort letsel, de aard en de omvang van het ongeval.

De MKA in Apeldoorn werkt met de Landelijke Standaard Meldkamer Ambulancezorg¹⁶. Dit is een naslagwerk en geen beslisboom zoals ProQA. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van een ambulance en zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Na het zeker stellen van de locatie/het adres stuurt de centralist al een ambulance. De meldkamer werkt met DIA (Directe Inzet Ambulance). Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft ontvangen van de melder kan eventueel de prioriteit van de melding worden gewijzigd naar A1 (spoed met signalen).

De intakecentralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft dit automatisch aan. De centralist kan ook zelf bepalen welke ambulances worden ingezet. Via GIS is daarbij zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor wat betreft het duiden van de beschikbaarheid komen de kleuren van de ambulances in GIS niet overeen met de kleuren van de ambulances in de eigen regio. Voor inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer.

De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het medisch kladblok in GMS en de overige informatie in het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en brandweer. De intakecentralist geeft de informatie soms al eerder aan de uitgiftecentralist door en pas later aan de andere kolommen. Het inzetvoorstel van de intakecentralist komt via GMS bij de uitgiftecentralist. Men zit naast elkaar, maar informatie wordt zoveel mogelijk via het systeem aan elkaar doorgegeven.

De uitgiftecentralist voert het inzetvoorstel uit en alarmeert de voertuigen via P2000. De ambulance krijgt een melding in de MDT (mobiele dataterminal). De desbetreffende auto's moeten binnen één minuut naar de meldkamer reageren. Zij geven per portofoon aan welke melding ze hebben ontvangen en wat de locatie van de melding is. Indien de ambulance niet tijdig reageert, wordt de centralist daar via een geluidssignaal op gewezen. De uitgiftecentralist heeft verder via de mobilfoon contact met de ambulance. De uitgiftecentralist kan taken delegeren aan de intakecentralist. Bij ingewikkelde zaken komt het bijvoorbeeld voor dat de intakecentralist zelf contact heeft met eenheden om de casus toe te lichten maar normaliter doet de uitgiftecentralist dat.

¹⁵ Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

¹⁶ Kort na het bezoek van de inspectie is de meldkamer overgegaan op NTS (Nederlands Triage Systeem).

Met een schuifmodule bewaken de centralisten de restdekking. Voor het schuiven zijn regels vastgelegd, bijvoorbeeld welke regiopost als eerst moet worden bijgevuld. Ambulances statussen zelf dat ze weer vrij zijn.

3.3. Informatie-uitwisseling

De MON kent geen gemeenschappelijke briefing. Voor alle disciplines wordt wel een presentatie gepresenteerd op een groot scherm op de werkvloer. Het scherm is bedoeld voor multidisciplinaire doeleinden maar toont momenteel voornamelijk politie specifieke informatie.

De overdracht van een dienst aan een volgende collega gebeurt bij alle disciplines aan de meldkamertafel. Op de meldkamer politie verwerkt de inzetcoördinator belangrijke informatie uit de individuele dienstoverdracht in de presentatie. Medewerkers van de disciplines wisselen verder informatie uit per mail en in het werkoverleg. De MKA kent nieuwsbrieven en intranet.

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 nu afhankelijk van de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Indien dat het geval is wordt door de centralisten van de andere kolommen soms mondeling nadere informatie over het desbetreffende incident doorgegeven of opgevraagd. Men loopt dan even naar elkaar toe. Omdat er 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 deelt de informatie in dit kladblok niet met de andere kolommen.

4. Beheer meldkamer

4.1 Inrichting ICT en telecom

De afdeling IV & ICT (beheer) heeft het technisch en functioneel beheer op ICT gebied van de MON, het beheer van C2000 en de randapparaten als taken. Beheer voert bijna alle werkzaamheden (95%) met betrekking tot technisch- en functioneel beheer zelf uit¹⁷. Die zaken die aan een leverancier zijn uitbesteed worden altijd onder aansturing van beheer, ter plaatse, uitgevoerd (niet op afstand door leveranciers). De afdeling beheer heeft de regie bij alle ICT en telecom werkzaamheden¹⁸.

Leveranciersmanagement

De gestelde eisen aan ICT zijn in een SLA/DAP vastgelegd. Over het zelfstandig aanschaffen van apparatuur/applicaties zijn afspraken gemaakt in de gemeenschappelijke regeling. Aanschaf vindt plaats op basis van een begroting, waarbij wordt gekeken naar afschrijving en vervangen. Een conceptbegroting gaat naar het bestuur ter accordering. Bij verzoek van de directeur MON voor een applicatie of functionaliteit zoekt de afdeling beheer in de markt naar leveranciers die het gevraagde kunnen leveren. Ook kijkt beheer of het gewenste al in gebruik is bij een andere meldkamer, waarna contact wordt gezocht met de beheerders van die meldkamers. Waar mogelijk wordt aan meerdere leveranciers een offerte gevraagd. Bij selectie van de leverancier kijkt beheer niet alleen naar de prijs. Kwaliteit en service spelen een grote en soms doorslaggevende rol. Bij een definitieve keuze van een leverancier worden de betrokken medewerkers altijd gescreend voordat ze werkzaamheden op de meldkamer mogen uitvoeren.

Sturing op de prestaties van diensten vindt plaats door te kijken naar de inhoud van de SLA's, naar het aantal storingen en naar gebruikerservaringen. Op basis van deze informatie worden

¹⁷ Na wederhoor: IV&ICT beheert ook de communicator voor de brandweer en het VOS systeem van de politie. De Bovenregionale Care voor de berekening van KVT (Kazerne volgorde Tabel) wordt technisch ondersteund door IV&ICT. Vooralsnog alleen voor de regio's IJsselland, NOG en Gelderland-Midden. In de nabije toekomst zullen de regio's Twente en Gelderland-Zuid ook deelnemen.

¹⁸ Na wederhoor: daarnaast beheert de afdeling IV&ICT het TOP-domein (gezamenlijk domein met Meldkamer Noord Nederland) en de infrastructuur waar de systemen van meldkamer Gelderland-Midden op draaien.

gesprekken met leveranciers gevoerd. De SLA's bevatten de normale onderdelen als response- en oplostijden en beschikbaarheid. Beheer maakt een kostenafweging tussen wat de gebruiker aan beschikbaarheid wenst en de daarmee samenhangende kosten. Dit kan betekenen dat een best effort clause in het contract wordt opgenomen. De MON kent alleen 24-uurs ondersteuning van derden.

4.2 Management van de dienstverlening

De beheerprocessen zijn gebaseerd op de BiSL¹⁹. De processen zijn echter zo beschreven dat zowel BiSL als ITIL²⁰ gehanteerd kunnen worden.

De afdeling beheer stelt ten aanzien van KPN de eis dat de afdeling wordt ingelicht indien KPN storingen ondervindt of werkzaamheden gaat uitvoeren die van invloed zijn op het functioneren van de meldkamer. Onderhoud aan systemen wordt als uitval aangemerkt en bij de beschikbaarheidsbepaling meegenomen. Software updates worden door leveranciers uitgevoerd op basis van door beheer gestelde eisen.

Incidentproces

Beheer en de MON hebben in een SLA vastgesteld wat de essentiële systemen zijn voor het primaire proces. Procedures zijn beschreven. Bij uitval van een willekeurig systeem op de meldkamer handelt beheer conform de beschreven incidentprocessen.

Bij uitval van de telefonie treedt het Commando Meldkamer Incidenten in werking en worden alle leidinggevend en IV & ICT gealarmeerd en wordt direct contact met de betrokken leverancier gemaakt.

Bij een storing worden de technisch beheerders geïnformeerd als de centralisten het probleem zelf niet kunnen verhelpen. De beheerders zijn overdag aanwezig. In de avond is een piketfunctionaris ICT bereikbaar. Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden over beheer. De afdeling is goed bereikbaar, werkt snel en begrijpt waaraan de meldkamer behoefte heeft. Storingen aan internet of TV hebben niet altijd prioriteit.

4.3 Integraal risicobeheer

De vitale sectoren zijn geïnventariseerd door Conflict Crisisbeheersing en het Regionaal Team Crisiscommunicatie. DDoS-aanvallen worden door de afdeling beheer gemonitord en gelogd. Een back-up van systemen/data worden buiten het pand in een kluis opgeslagen. GMS heeft realtime een back-up in de meldkamer Noord-Nederland en andersom. De MON heeft naar de risico's van de locatie van het pand gekeken. Buiten een nabijgelegen benzinstation bestaan, voor zover bekend, geen risico's.

4.4 Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

De ICT is up-to-date. Windows XP is vervangen. In 2015 zal het arbitragesysteem vervangen moeten worden. Beheer geeft aan te zullen blijven vervangen wat vervangen moet worden. De medewerkers zijn tevreden over het functioneren van de ICT.

Redundantie

Telefonie komt gesplitst op twee servers binnen. C2000 komt van twee kanten het gebouw binnen. Bij het wegvallen van de telefonie op het arbitragesysteem kunnen, door middel van de

¹⁹ BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

²⁰ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

calamiteitenschakeling, zowel 1-1-2 meldingen als de gewone gesprekken binnenkomen op noodtoestellen die op de meldkamertafels worden gezet.

Piekbelasting

Piekmomenten zijn op basis van ervaringen uit het verleden in kaart gebracht en het systeem is daarop ingericht. Indien de lijnen van de MON bezet zijn komen melders in de wachtrij. Wanneer de wachtrij vol is worden melders doorgezet naar de meldkamer Noord-Nederland. Voorheen werden de melders terug verbonden naar de Landelijke Eenheid. De nieuwe werkwijze van doorzetten naar een andere meldkamer wordt door sommigen ervaren als een verslechtering. De routering vindt in principe in Driebergen plaats. Daarnaast heeft de MON de beschikking over een eigen 088-reeks om middels de zogenaamde 'location controle' de gekoppelde nummers naar een ander locatie door te routeren. Intern is de afspraak tussen de kolommen dat altijd 'warm' wordt doorverbonden zodat een gesprek altijd doorkomt. De centralisten zijn niet op de hoogte van de wachtrij.

Verder kan het PSC de overloop van politie meldingen opvangen. Zij filteren 1-1-2-meldingen die via de vaste lijn binnen komen, door te vragen wat men wil melden. Op de meldkamer is geen overloop van meldingen tussen de kolommen.

Uitwijkprocedure²¹

Voor alle kolommen geldt dat het IBT(opleidings)-centrum van de politie in Zutphen de fysieke uitwijklocatie is voor de aanneme van 1-1-2 en de meldkamer Noord-Nederland voor de uitgifte. De centralisten hebben in Zutphen en Drachten dezelfde faciliteiten, zoals GMS. Bij een uitwijk naar Drachten werkt de MKA in het eigen systeem en niet in ProQA²². Het is de centralisten van de drie disciplines duidelijk wat zij moeten doen in geval er moet worden uitgeweken. Voor de centralisten staan uitwijkcoffers klaar met daarin onder andere het draaiboek.

Zoals vermeld treedt , als de telefonie wegvalt, het Commando Meldkamer Incidenten in werking. Alle leidinggevendende worden dan gealarmeerd, alsmede de afdeling beheer. De uitwijkprocedure treedt in werking na overleg tussen de CaCo, het hoofd beheer en de directeur MON. Beheer legt dan direct contact met de betrokken leverancier.

Begin 2014 heeft een grote multidisciplinaire oefening van de uitwijk plaatsgevonden. Hierbij is het proces getest door een groep centralisten te laten inloggen op de nieuwe werkplek (Drachten) en daadwerkelijk de aansturing over te nemen. Een aantal centralisten ging bij de uitwijk oefening naar Zutphen. Daarnaast vinden geregeld kleinere gezamenlijke oefeningen plaats. Voor de kleinere oefeningen worden steeds andere centralisten ingeroosterd²³. Alle witte centralisten hebben de uitwijk geoefend middels oefenkaarten, waarbij ze leerden over de technische handelingen en de communicatie met de ambulances.

Energie, locatie en beveiliging

De MON beschikt over UPS'en. De UPS heeft een capaciteit van vier uur. Binnen de technische ruimte zijn accu's aanwezig om apparatuur (C2000) van spanning te voorzien. De MON heeft daarnaast één noodstroomgenerator²⁴. Via het MDC kan de MON indien nodig de beschikking krijgen over meer mobiele generatoren.

Gebouwbeheer (politie) is verantwoordelijk voor (het testen van) de noodstroomgenerator. Testen vinden zowel onaangekondigd als aangekondigd plaats. Beheer wil wel ongeveer twee weken van

²¹ 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).

²² Drachten heeft ProQA, een systeem dat de centralisten uit Apeldoorn niet kennen.

²³ De meldkamer laat niet alle centralisten tegelijkertijd oefenen met de uitwijk omdat dit teveel impact heeft op de capaciteit.

²⁴ Na wederhoor: Er zijn noodstroomaggregaten, koelvoorzieningen en no breaks aanwezig.

tevoren van het testen op de hoogte te zijn, ondanks het feit dat de meldkamer zelf niets van het testen merkt. De afdeling beheer wil een inschatting van eventuele risico's kunnen maken.

De inspectie heeft geen informatie ontvangen over de afweging de meldkamer te vestigen in het huidige pand. De meldkamer is destijds mee verhuisd naar het nieuwe pand van de politie.

De MON heeft veel geïnvesteerd in de fysieke beveiliging van de meldkamer. Buiten het pand zijn maatregelen getroffen zodat men niet eenvoudig met bijvoorbeeld een voertuig bij de B-toren (waarin de meldkamer is gevestigd) kan komen. Intern is de toegang bemoeilijkt door een aparte autorisatie voor de B-toren. De technische apparatuur, zoals bijvoorbeeld servers, staat in een technische ruimte. Toegang tot deze ruimte wordt verkregen door middel van tags en fingerprints. De afdeling beheer is verantwoordelijk voor de toegangscontrole van de meldkamer en beheerruimte²⁵. De directeur MON is eindverantwoordelijk. In een MT beveiligingsdocument is vastgelegd welke functionarissen waar binnen mogen komen (tags) en waar niet.

Een keer per jaar laat de afdeling beheer door een extern bedrijf testen hoe veilig het ICT domein is (de zogenaamde hackerstest). Dit domein wordt dan op een aantal security issues getest en dit wordt in een rapport vastgelegd.

²⁵ Het toegangsbeleid wordt niet door middel van een red team gecontroleerd, maar steekproefsgewijs door de afdeling beheer.