

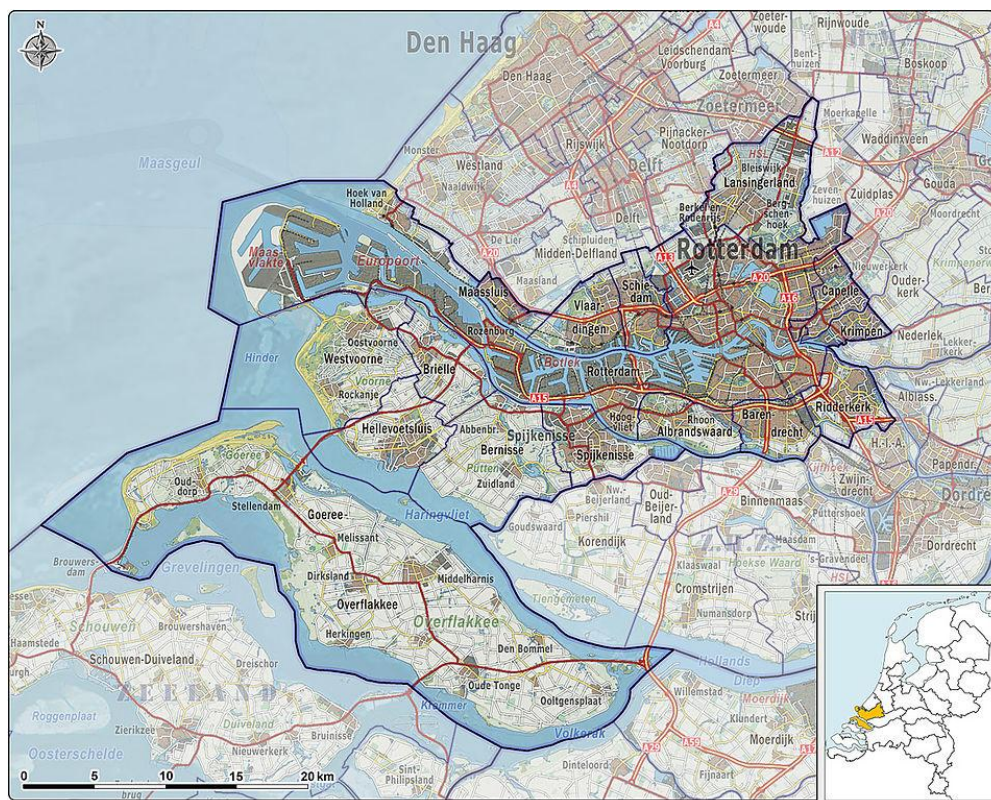
Meldkamer Rotterdam-Rijnmond

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de meldkamer Rotterdam-Rijnmond 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, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

1. Organisatie

1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer Rotterdam-Rijnmond bevindt zich in Rotterdam en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Rotterdam-Rijnmond, indeling van gemeenten (2013). Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Rotterdam-Rijnmond.

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

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Rotterdam-Rijnmond.

Locatie meldkamer	Rotterdam
Verzorgingsgebied meldkamer	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Oppervlak verzorgingsgebied	865,6 km ²
Aantal inwoners	1.228.900 (2006)
Bevolkingsdichtheid	1424,48
Regioprofiel	De regio kent dunbevolkte plattelandsgemeenten als Dirksland en Goedereede en het verstedelijkte gebied van Rotterdam en omstreken. De samenstelling van de bevolking en de aard van de economische bedrijvigheid varieert sterk. De regio bevat een wereldhaven met haar scheepvaart, transport- en overslagbedrijven en andere 'spin-off', de petrochemische industrie, maar ook uitgestrekte landbouwgebieden, visserij en financiële en zakelijke dienstverlening.
Aantal gemeenten	16 sinds 1/1/2014 en per 1/1/2015 wordt dit aantal 15.
Risico's	<p>De regio Rotterdam-Rijnmond is een belangrijk verkeersknooppunt. De aanwezigheid van het maritiem-petrochemisch complex van het haven- en industriegebied is bepalend voor de risicokarakterisering van de veiligheidsregio. Jaarlijks doen zo'n 35.000 zeeschepen en 130.000 binnenvaartschepen met passagiers en goederen – waaronder chemicaliën – de Rotterdamse haven aan. Transport naar het achterland verloopt via weg, water, rail en buisleidingen. Binnen het gebied vindt grootschalige op- en overslag plaats. BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen) risicolocaties, vooral rondom de Botlekhaven.</p> <p>In de regio vinden regelmatig grootschalige evenementen plaats. Van popconcerten en voetbalwedstrijden in stadion De Kuip tot de Rotterdamse marathon, Wereldhavendagen, muziekfestivals, zeilwedstrijden, grote braderieën en demonstraties.</p> <p>Een groot deel van de nieuwere wijken ligt (ver) beneden zeeniveau. Ze worden beschermd door duinen, dijken en de Deltawerken met haar beweegbare stormvloedkering. De ligging van woon- en industriegebieden rondom de rivieren brengt grote infrastructurele kunstwerken – bruggen en tunnels – met zich mee.</p> <p>Charter- en lijnvluchten met middelgrote passagiersvliegtuigen vliegen van en naar Rotterdam The Hague Airport.</p>

Bron: Regionaal risicoprofiel 2012 veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, RTIC en Politie Service Centrum (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

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

	Politie		Brandweer		Ambulancezorg		Totaal
	Dag 7-23	Nacht 23-7	Dag 7-23	Nacht 23-7	Dag 7-23	Nacht 23-7	
Aantal 1-1-2 meldingen 2013*	89.075	32.936	10.044	2.994	36.538	10.340	181.927
Aantal meldingen <u>buiten</u> 1-1-2 2013**	160.121	47.358	11.364	1.664	61.776	7.167	289.450
Totaal	249.196	80.294	21.408	4.658	98.314	17.507	471.377

Bron: Overzicht inkomende meldingen periode 2013 GMK Rotterdam-Rijnmond

* De bron is GMS. Het betreft hier alle inkomende 1-1-2 meldingen; zowel vast als mobiel. Buiten de scope vallen de 1-1-2 meldingen die via het noodnet of via een buitenlijn binnengekomen zijn. Tevens is niet gekeken

naar de afsluitcode van de melding (dubbele melding, misbruikt, et cetera) of dat de melding een incident is geworden.

*** De bron is GMS. Het betreft hier alle inkomende meldingen welke zijn binnen gekomen buiten de 1-1-2 telefonie om. Er is niet gekeken naar de afsluitcode van de melding (dubbel melding, extra melder, et cetera) of dat de melding een incident is geworden.*

1.3. Bestuurlijke inbedding

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben 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 (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg (MKA), 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.

In een samenwerkingsconvenant (2007) hebben de politie en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond afspraken vastgelegd over het in stand houden van een gemeenschappelijke meldkamer (GMK). Daarin is opgenomen dat ten behoeve van de multidisciplinaire aansturing en het beheer van de GMK een directieteam meldkamer (DTGMK) bestaat. Het directieteam bestaat uit de algemeen directeur veiligheidsregio, de directeur brandweer die tevens regionaal brandweer commandant is, een vertegenwoordiger van de eenheidsleiding van de politie, de directeur RAV, de directeur meldkamer en het hoofd meldkamer. Alle multidisciplinaire besluiten die de disciplines aangaan worden in het DTGMK genomen.

Het samenwerkingsconvenant spreekt over de directeur GMK, sinds 2011 is deze lijn gewijzigd. Er is een hoofd GMK toegevoegd voor alle drie de disciplines naast de directeur GMK vanuit de Veiligheidsregio. Het hoofd GMK is namens het DT GMK de dagdagelijkse leiding van de GMK en draagt zorg voor de uitvoering van het beleidsplan en is verantwoordelijk voor de operationele aansturing en opschaling. Het hoofd GMK legt verantwoording af aan het DT GMK voor de multi zaken, het algehele beheer en in stand houden van de meldkamer. Voor de witte kolom legt het hoofd GMK verantwoording af aan de RAV in het tactisch management overleg. Voor de blauwe kolom legt het hoofd GMK verantwoording af in het DMO EXO van de politie. Verder bestaat binnen de veiligheidsregio een directieraad/directeurenoverleg. Hierin hebben dezelfde personen zitting als in het DT GMK, behalve het hoofd GMK en de politie. De directieraad neemt besluiten over de formatie en budgetverdeling binnen de veiligheidsregio.

De meldkamer brandweer en ambulance vallen organisatorisch onder de veiligheidsregio. De directeur risico- en crisisbeheersing van de veiligheidsregio is de formele directeur van de meldkamer. De RAV in Rotterdam-Rijnmond is een coöperatie (genaamd AZRR) tussen twee ambulancediensten: een publieke ambulancedienst, die onder de veiligheidsregio valt, en een particuliere ambulancedienst. In een overeenkomst hebben de diensten afspraken vastgelegd over de prestaties en taken van de MKA. De wijze waarop de MKA dit organiseert is de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio.

De meldkamer politie maakt onderdeel uit van de regionale meldkamer, maar is in de organisatie van de regionale eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC omvat de 1-1-2-centrale, de meldkamer politie en het Real Time Intelligence Center (RTIC). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer.

De Gemeenschappelijke Meldkamer is beheersmatig ondergebracht bij de veiligheidsregio.

Directeur

De GMK staat onder leiding van een hoofd GMK². Het hoofd GMK legt verantwoording af over de taken (de taken zoals beschreven in het samenwerkingsconvenant) aan de directeur GMK. Het hoofd GMK stuurt de afdelingschefs van de drie disciplines aan en voert met hen functioneringsgesprekken. Het hoofd GMK heeft daarnaast de dagelijkse leiding over de meldkamer politie inclusief het mandaat voor het personeelsbeheer. Het hoofd GMK legt ten behoeve van de uitvoering van deze monodisciplinaire politietaken verantwoording af aan de eenheidsleiding. Het hoofd GMK is gedetacheerd vanuit de politie bij de veiligheidsregio.

² Bij wederhoor van het meldkamerbeeld laat de GMK weten dat het hoofd meldkamer een andere aanstelling heeft gevonden en dat de functie, vanwege de vele ontwikkelingen, niet op dezelfde wijze wordt ingevuld.

1.4. Inrichting en verantwoording

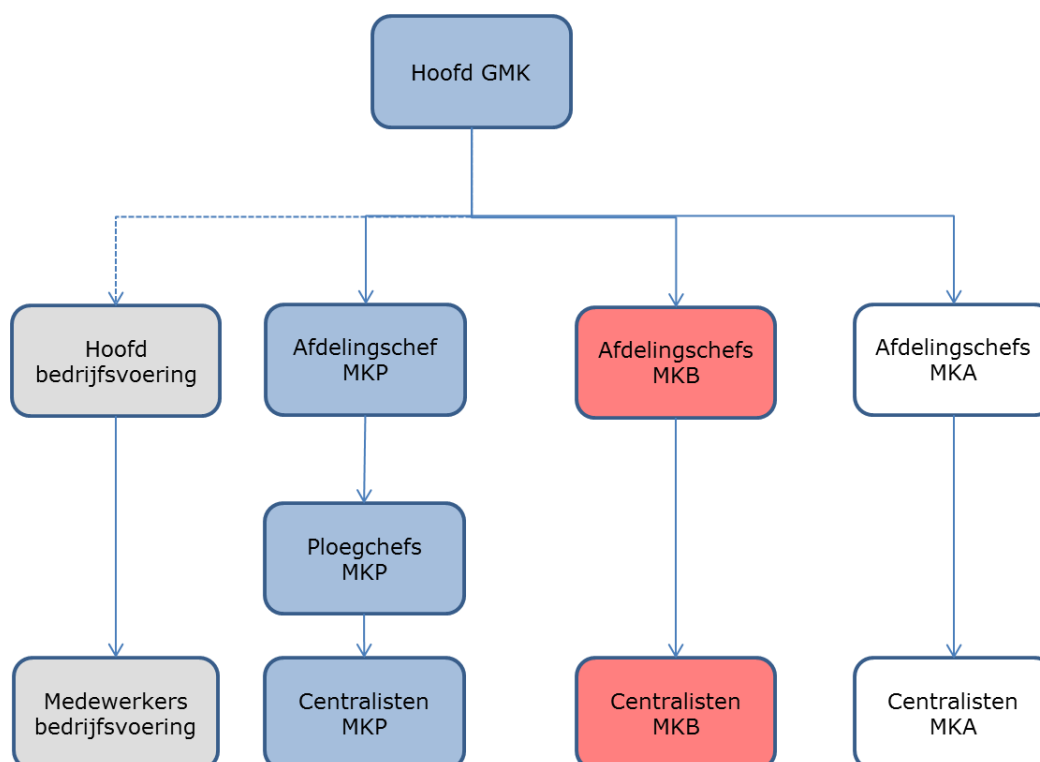
Voor afstemming binnen de meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande het hoofd GMK, het hoofd bedrijfsvoering en een afdelingschef vanuit iedere discipline. Het MT overleg van de GMK vindt iedere veertien dagen plaats.

De GMK is op zowel de mono- als multiprocessen van ambulance, brandweer en politiezorg ISO 9001:2008 gecertificeerd. Daarnaast is de MKA HKZ gecertificeerd. De meldkamer meet daarnaast driejaarlijks de burgers tevredenheid via een klanttevredenheidsonderzoek onder burgers die 1-1-2 hebben gebeld.

De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Hierna beschrijven de inspecties per discipline de verantwoordingslijnen.

Politie

Het hoofd GMK heeft de dagelijkse leiding over de meldkamer politie. Het hoofd GMK legt als verantwoordelijke voor de blauwe kolom verantwoording af aan de eenheidsleiding (zie figuur 2). Onder het hoofd GMK valt een afdelingschef politie. Deze is mede verantwoordelijk voor het beleid, heeft een aantal portefeuilles en neemt deel aan diverse overlegstructuren.



Figuur 2: Organogram van de GMK Rotterdam-Rijnmond

Brandweer

Twee afdelingschefs meldkamer brandweer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de operationele en tactische aansturing van brandweerpersoneel. Budgettaire zaken bespreken zij met het hoofd GMK. De verantwoordingslijn voor de brandweerkolom loopt via het hoofd GMK naar de directeur GMK van de veiligheidsregio en via het DT GMK of de directeur naar de regionaal commandant. De resultaten op de landelijke normen voor de brandweer legt de afdeling beheer vast in managementrapportages. Het MT GMK bespreekt de rapportages en stuurt op verwerkingstijden.

Ambulancezorg

De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse leiding ligt bij de twee afdelingschefs MKA. De afdelingschefs hebben (binnen de formatie) mandaat voor de invulling van personeel en projecten aangaande de MKA. De prestaties van de MKA moeten voldoen aan de in AZRR-verband vastgestelde normen. De verantwoordingslijn over de prestaties richting de veiligheidsregio loopt van de afdelingschefs MKA via het hoofd GMK naar de directeur GMK van de veiligheidsregio. De verantwoordingslijn richting de RAV loopt eveneens via het hoofd GMK. Voor afstemming met de RAV bestaan twee overleg vormen:

- Het OMT (operationeel management team), met afdelingschefs van de MKA, operationeel managers van de ambulancediensten en medisch managers van de ambulancediensten.
- Het TMO (tactisch management overleg), met het hoofd GMK, de afdelingschefs van de ambulancediensten en de MMA (medische manager ambulancezorg).

Daarnaast bestaat het directeurenoverleg tussen de algemeen directeur van de veiligheidsregio en de RAV.

De RAV stelt managementrapportage's op met betrekking tot de landelijke door AZRR gestelde normen. De afdeling beheer levert sturingsrapportages voor de MKA. Het MT GMK en het TMO bespreekt de rapportages en verbeterpunten ten aanzien van de prestaties en de werkprocessen.

Beheer

Binnen de meldkamer Rotterdam-Rijnmond is de technische en algemene ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling Bedrijfsvoering die bestaat uit een onderdeel beheer en een stafbureau. De afdeling Bedrijfsvoering staat onder leiding van het hoofd Bedrijfsvoering (figuur 2). De formele verantwoordingslijn van het hoofd bedrijfsvoering is aan het hoofd GMK. Beiden hebben tekenbevoegdheid voor zaken op het gebied van beheer. Omtrent eventuele SLA's die met het oog op het beheer van meldkamersystemen met de disciplines zijn afgesloten hebben de inspecties geen informatie verkregen³.

Het hoofd GMK is operationeel verantwoordelijk voor de continuïteit van de meldkamer en uiteindelijk ook voor continuïteit van de ICT- en informatiesystemen. Het onderdeel Bedrijfsvoering is een vast agendapunt in het in het MT. Het hoofd Bedrijfsvoering het een verantwoordingstaak aan het hoofd GMK.

2. Personele invulling

2.1 Aantal en soort functionarissen

Politie

De afdelingschef stuurt de vier ploegchefs aan en voert de functioneringsgesprekken met de ploegchefs. De ploegchefs zijn verantwoordelijk voor de operationele aansturing op de werkvloer. Zij hebben de personeelsverantwoordelijkheid voor de centralisten (voeren de functioneringsgesprekken), vertalen beleid naar uitvoering en doen de planning. De ploegchefs hebben een deel van de operationele verantwoordelijkheid gedelegeerd aan de supervisors. De supervisors sturen feitelijk de centralisten op de werkvloer aan en zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van de processen intake en uitgifte.

De meldkamer kent twee type centralisten: intakecentralisten en centralisten. Intakecentralisten hebben telefonie als taak en enkele neventaken zoals burgernet. Centralisten kunnen zowel de intake als uitgifte uitvoeren.

Op de meldkamer politie werkt met vier ploegen à 17 personen. De ploegen zijn qua bezetting evenredig verdeeld. Rooster technisch wordt niet in ploegen gewerkt. Alleen bij overleggen zien de centralisten elkaar in ploegverband.

³ Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat een medewerker is aangesteld om het contractbeheer te doen.

Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline in de eerste helft van 2014. Daarna volgt een toelichting op de specifieke kenmerken per discipline.

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

	Aantal (fte)*	Leidinggevende (personen)	Centralist (personen)	Taak centralist	Werkgever
Politie	67,7	1 afdelingschef 4 ploegchefs, tevens CaCo	14 supervisors 30 centralisten 23 intakemedewerker	Coördinatie Telefonie en uitgifte Telefonie	Politie
Brandweer	20	2 afdelingschefs, tevens CaCo	10 brandweerkundig centralist 8 centralist	Intake, uitgifte en CaCo	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	34 personen	2 afdelingschefs, tevens CaCo	18 verpleegkundig centralisten 4 uitgiftecentralisten 4 zorgvervoer	Intake, uitgifte en CaCo Uitgifte Besteld vervoer	Veiligheidsregio en de RAV (Coöperatie van particuliere en private onderneming)
Bedrijfsvoering	20	1 afdelingschef	Nvt	Nvt	Veiligheidsregio

* Het aantal fte betreft de bezetting (niet de formatie).

Brandweer

De afdelingschefs zijn de leidinggevendenden van de MKB. Zij sturen de medewerkers van de MKB aan en voeren de functioneringsgesprekken met de brandweercentralisten. Op de werkvloer is formeel geen leidinggevende aanwezig. In de praktijk heeft de brandweerkundig centralist de leiding over de brandweer, tot het moment dat de afdelingschef brandweer het eventueel over moet nemen.

De MKA en MKB trekken in de meldkamer voor operationele zaken vaak gezamenlijk op. Deze samenwerking stamt nog uit het verleden. De afdelingschefs van de meldkamer brandweer en MKA draaien een gezamenlijk piket 'hoofd CPA'. De piketfunctie is voor het buiten kantooruren beschikbaar hebben van een leidinggevende voor beide meldkamers. Het hoofd CPA is aanspreekpunt voor het personeel van beide diensten voor bijvoorbeeld ziekmeldingen of knelpunten. In het geval van opschaling is het hoofd CPA aanspreekpunt voor de kolommen rood en wit, los van de CaCo-rol.

De meldkamer brandweer kent brandweerkundig centralisten en centralisten. De brandweerkundig centralist voert hoofdzakelijk de aanname van meldingen uit en de centralist de uitgifte. In de praktijk lopen de taken door elkaar heen omdat meestal twee centralisten een dienst bezetten. Sommige brandweercentralisten hebben de (voormalige) SOSA-opleiding gevolgd. Deze brandweercentralisten werken daarom wel eens op de uitgifte bij de MKA. Ook nemen zij bij overloop wel eens de 1-1-2 aan voor de MKA, dit betreft dan een beperkte intake, geen triage. In paragraaf 3.2 gaat de inspectie nader in op de bijstand van de brandweer aan de MKA.

Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg sturen twee afdelingschefs de witte centralisten aan. De afdelingschefs zijn belast met de personeelszorg en met het beleid van de MKA. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De afdelingschefs MKA functioneren tevens als 'hoofd CPA'.

Op de MKA werken drie soorten centralist. De verpleegkundig centralist handelt zowel aanname als uitgifte af. De uitgiftecentralist doet enkel de uitgifte van meldingen. Centralisten besteld vervoer, wat tegenwoordig zorgvervoer heet, zij regelen alleen het besteld vervoer en nemen geen 1-1-2 meldingen aan.

Beheer

De afdeling Bedrijfsvoering bestaat uit 20 fte; 11 fte Beheer en 8 fte Stafbureau (bestaat uit het secretariaat, Service Center, opleidingen, beleid en kwaliteitsbeheer). De afdeling staat onder

leiding van een hoofd Bedrijfsvoering (1fte) die de functie op interim basis vervult. Het hoofd Bedrijfsvoering geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer en stafbureau en zit in het MT van de GMK. De medewerkers zijn in dienst van de VRR en het hoofd GMK is verantwoordelijk voor de personeelszorg.

2.2. Calamiteitencoördinator

De calamiteitencoördinator (CaCo) is in principe 24/7 beschikbaar. De rol van CaCo wordt ingevuld door de afdelingschefs en centralisten van de drie disciplines (verpleegkundig centralisten, brandweerkundigen en supervisors van de politie). Als afdelingschefs de CaCo-rol vervullen zijn zij niet altijd op de werkvloer. Zij voeren reguliere werkzaamheden uit en vervullen de CaCo-rol op de werkvloer zodra dit aan de orde is. Het streven is om de centralist die CaCo is, vrij te stellen van andere werkzaamheden zoals intake en uitgifte. De MKB en de MKA geven aan dat dit bijna altijd lukt. Bij de politie zit de CaCo meestal in de sterkte als supervisor. De meldkamer politie merkt op dat een vrijgestelde CaCo onvoldoende werk zou hebben. Als geen CaCo beschikbaar is, kan de rol van CaCo worden ingevuld door het 'hoofd CPA' op piket.

2.3. Bezetting

Politie

De diensten op de meldkamer politie lopen van 06:30 tot 15:00 of 16:00 uur, van 13:00 of 14:00 tot 22:30 uur en van 22:00 tot 07:00 uur. De meldkamer kent acht- en negenuursdiensten. Daarnaast heeft de meldkamer een late dienst voor één medewerker (centralist) die de avond en nacht overlapt, van 17:00 of 18:00 tot 02:00 uur. De bezetting tijdens de vroege dienst is minimaal zeven: één supervisor, drie centralisten en drie intake medewerkers). De late dienst heeft minimaal negen personen: twee supervisors (een intake en een uitgifte), drie centralisten en vier intake medewerkers. De nachtdienst minimaal zes: een supervisor, twee à drie centralisten en twee à drie intake medewerkers. Tijdens de weekenddiensten (vrijdag en zaterdag) is de bezetting zeven (zie ook tabel 4). Op de werkvloer is altijd een supervisor uitgifte aanwezig en in de avond ook een supervisor intake. De intake en uitgifte zijn gescheiden. Centralisten rouleren om de twee uur. De supervisor coördineert dit. Twee centralisten verzorgen voortdurend samen de uitgifte voor het gehele gebied.

Voor de planning bestaat een intekenrooster. Medewerkers kunnen vanaf twee maanden van te voren aangeven wanneer zij willen werken. De centralisten van de meldkamer politie hebben geen piket, er is wel altijd een chef op piket. Om capaciteitsproblemen op te vangen belt de meldkamer indien nodig collega's om te vragen of zij in dienst willen komen. Volgens de meldkamer zijn voldoende mensen beschikbaar om de werkzaamheden uit te voeren.

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

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer*	Ambulancezorg**
07:00 - 15:00	7	2	4
15:00 - 23:00	9	2	4
23:00 - 07:00	6	2	2

* In- of exclusief de bijstand aan MKA niet bekend.

** Exclusief centralisten besteld vervoer.

Brandweer

De centralisten van de MKA en de meldkamer brandweer zijn ingedeeld in vijf ploegen (A t/m E). De bezetting bestaat voor de brandweer uit één brandweerkundige en één centralist. Zonder ziekte- of verlofmeldingen heeft de meldkamer brandweer wel eens een bezetting van drie centralisten. De maximaal mogelijke bezetting is vier centralisten. Daarnaast is een centralist op piket.

De meldkamer brandweer heeft een centralist op piket voor opschaling. Als door ziekte een probleem ontstaat qua bezetting, belt de meldkamer collega's om op vrijwillige basis te komen.

De meldkamer huurt één medewerker van de afdeling Operationele Informatie van de brandweer (in het verleden werkzaam als centralist) in op parttimebasis. De uitzendkrachten die de MKA inhuurt, vallen niet in bij de meldkamer brandweer omdat zij niet beschikken over de juiste kennis van regio specifieke kenmerken.

De MKB geeft aan dat sprake is van voldoende personeel. Voor zover knelpunten bestaan in de bezetting, hebben die te maken met het feit dat de meldkamer dagelijks (SOSA-opgeleide) brandweercentralisten inroostert aan de MKA-kant.

Ambulancezorg

Er zijn vijf ploegen, die bestaan uit brandweer- en ambulancecentralisten. De bezetting bestaat uit twee verpleegkundig centralisten, twee uitgiftecentralisten en twee centralisten voor besteld vervoer. Zoals eerder vermeld voeren sommige brandweercentralisten de aanname en uitgifte uit voor de MKA. Het is voor de inspecties niet duidelijk hoe deze bijstand zich verhoudt met de minimale bezetting op de MKA.

De intake en uitgifte vinden gescheiden plaats. Een uitgiftecentralist bedient de gehele regio. Omdat de werkzaamheden van een uitgiftecentralist intensief zijn is het niet makkelijk om halverwege een dienst taken over te dragen aan een collega. De centralisten rouleren daarom tijdens de dienst weinig.

Drie centralisten werken op basis van een nul-uren contract. De MKA kan, bij een tekort aan personeel in geval van ziekte of vakantie, een beroep doen op twee vaste uitzendkrachten. Eén centralist (een vaste werknemer) zit op piket voor opschaling.

Op de MKA is naar eigen zeggen onvoldoende personeel beschikbaar om de bezetting te realiseren (terwijl bijna de gehele formatie is gevuld⁴). Door het vele overwerk wordt het rooster minder 'gezond'.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Inwerken van een nieuwe medewerker gebeurt aan de hand van een inwerkplan en varieert qua duur van twee tot zes maanden. De meldkamer koppelt een nieuwe centralist aan een ervaren centralist. De centralist start op de intake en gaat later op de uitgifte. Voor GMS is een speciaal inwerkboek. De nieuwe medewerker volgt geen externe opleiding. De meldkamer is van mening dat de opleiding niet goed aansluit bij het moment van indiensttreding.

Oefenen

De politie beschikt niet over een interne opleidingscoördinator. De meldkamer politie schoolt centralisten (op vrijwillige basis) iedere zes weken bij tijdens ploegdagen. Verschillende thema's komen aan de orde, zoals C2000 of burgernet. Als teveel centralisten zijn ingeroosterd op de meldkamer oefent een ploegchef, op eigen initiatief, wel eens scenario's met hen.

De politie behandelt veel meldingen waardoor zij naar eigen zeggen niet monodisciplinair hoeft te oefenen.

⁴ Per maand maakt de MKA ongeveer 35.000 euro aan kosten voor het extra werk. Toch komt er geen formatie bij. De RAV krijgt budget voor 70.000 ritten, terwijl ze ruim 97.000 ritten uitvoert.

Brandweer

Inwerken

De MKB beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer drie maanden. De nieuwe medewerker oefent drie weken tijdens dagdiensten, boven de sterkte, met een werkbegeleider de verschillende vaardigheden in een oefenruimte. Daarna start de nieuwe centralist op de werkvloer met de werkbegeleider met het aannemen van meldingen, het alarmeren en de andere werkprocessen. Zij zitten daarbij samen achter één meldkamertafel. De laatste week van het inwerktraject werkt de nieuwe medewerker in dagdiensten met wisselende collega's. Periodiek in het inwerktraject vinden evaluatiegesprekken plaats. Aan de hand van de eindevaluatie bepalen de leidinggevende en de werkbegeleider of de nieuwe centralist zelfstandig mag werken. De nieuwe medewerker dient daarnaast te slagen voor het examen brandweercentralist van het IFV.

Oefenen

Medewerkers van de MKB dienen een portfolio aan te leggen dat wordt besproken tijdens functioneringsgesprekken. Een portfolio bevat bijvoorbeeld verslaglegging van een stagedag, gevolgd door e-learning modules en deelname aan congressen. Naast de medewerkers van de MKA zijn ook medewerkers van de meldkamer brandweer opgeleid voor ProQA, zodat zij in situaties van overloop de 1-1-2 kunnen aannemen. Nieuwe centralisten brandweer krijgen geen ProQA-cursus.

Instructeurs van de brandweer geven, in overleg met de LOC-er, vier bijscholingsdagen per jaar. Centralisten oefenen dan met procedures (CIN⁵, airport, tunnel, snelwegen, metro's), gevaarlijke stoffen of specifieke branden. Soms verzorgt de afdeling bedrijfsvoering een opfriscursus GMS.

Ambulancezorg

Inwerken

Voor de nieuwe medewerker bestaat een inwerkprogramma van vier maanden. Twee docenten en één praktijkbegeleider (in totaal zijn op de MKA drie werknemers praktijkbegeleider) zijn verantwoordelijk voor het opleiden van nieuwe mensen (voor het proces en de roosterplanning). De centralist verdiept zich anderhalve maand in de systemen en volgt een week externe scholing voor ProQA. Vervolgens gaat de centralist één maand onder begeleiding aan de slag op de meldkamer. Daarnaast loopt de medewerker stage bij de RAV en de spoedeisende eerste hulp van een ziekenhuis. Dan volgt een intern assessment aanneme en een assessment uitgifte. Als de centralist slaagt, mag de centralist zelfstandig werken. De centralist volgt ook gedurende twintig weken één dag per week de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg bij de Academie voor Ambulancezorg.

Oefenen

Alle centralisten krijgen vier tot zes dagen per jaar scholing waarvan twee dagen landelijk en twee intern. Bij gebrek aan capaciteit slaat de MKA wel eens een opleidingsdag over.

Multidisciplinair oefenen

De politiemeldkamer neemt één keer per jaar deel aan een multidisciplinaire oefening. De meldkamer brandweer heeft twee keer per jaar een oefening met de witte kolom, bijvoorbeeld met betrekking tot reanimatie. De centralisten van de MKB nemen verder, indien de meldkamer daarin een rol heeft, deel aan de OTO-oefeningen van de Veiligheidsregio volgens de daarvoor bestaande oefenkalender. De MKA kan vanwege capaciteitsgebrek niet altijd aansluiten bij grootschalige oefeningen. Aan de grootschalige multidisciplinaire oefening kunnen steeds één of twee centralisten deelnemen. De meldkamer organiseert zelf geen multidisciplinaire oefeningen⁶.

Ter voorbereiding op functioneringsgesprekken hebben op dit moment alle centralisten op de GMK een coach van een extern communicatiebureau waarmee één keer per jaar gevoerde

⁵ Bij deze melding heeft men een soort conferencecall met een bedrijf dat een CIN melding doet, plus de volgende partijen: het havenbedrijf, DCMR, politie, brandweer of Rijkswaterstaat. De politie vraagt volgens een vast protocol uit. De brandweer registreert het incident in GMS.

⁶ Na wederhoor geeft de GMK aan dat de GMK vertegenwoordigd is in de werkgroep multidisciplinaire oefeningen.

telefoongesprekken worden besproken. Centralisten mogen zelf de gesprekken bij de coach aanleveren en anders selecteert de coach zelf willekeurig gesprekken.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene en neventaken

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

De meldkamer brandweer neemt daarnaast meldingen van de MKA aan in geval van overloop (drukke). Voor het overige is de taakuitvoering binnen de meldkamer gescheiden per hulpdienst. De intake en beoordeling van de melding alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines 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. De meldkamer brandweer heeft als neventaak het, samen met de beveiliging, bewaken van het alarm van het gebouw. Indien het alarm afgaat komt deze binnen bij zowel de beveiliging als de brandweerkundige. Verder is de brandweer voor het NCC de brievenbus voor de Veiligheidsregio.

De MKA is buiten kantooruren de achterwacht voor de GGD en verloskundigen. Daarnaast is de MKA het contact voor het wagenpark van ambulances buiten kantoortijd.

3.2. Werkprocessen⁷ aan de hand van een casus⁸

Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. 1-1-2 telefoontjes vanuit een vaste lijn komen binnen bij de politie. 1-1-2-meldingen voor de politie worden direct doorgeschakeld naar de arbi van de politie. 1-1-2 meldingen voor brandweer en MKA schakelt de politie door naar de eigen telefooncentrale van de brandweer en MKA. Er is geen overloop van de telefooncentrale van de politie naar de MKB of de MKA en vice versa.

De MKB en MKA hebben hetzelfde telefoonsysteem. De brandweer en MKA centralisten kunnen voor beide disciplines 1-1-2-meldingen zien binnenkomen. Meldingen van de politie zijn voor hen niet zichtbaar.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades, et cetera. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Uitvragen gebeurt niet aan de hand van een strak

⁷ 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.

⁸ 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.

geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan alvast meelesen en actie ondernemen qua uitgifte. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de informatie handmatig doen. Hierdoor wordt de meldingsinformatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulancezorg.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS⁹, aan de hand van de kleur van de eenheden, welke politie-noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens welke eenheid naar het incident gaat. Voor prio 1 mogen naast de directe hulpverlening (noodhulpeenheden) ook wijkeneenheden als extra wagen ingezet worden. Dat gebeurt door het doen van een algemene oproep. Een voorwaarde is dat de wijkeneenheid voldoende is uitgerust voor het betreffende incident: geschikte vesten, voldoende opgeleid, vuurwapen dragend.

Twee centralisten werken vanuit één gespreksgroep aan de uitgifte van meldingen. Alleen in geval van een grootschalig incident werkt de meldkamer met meerdere gespreksgroepen. De centralist alarmeert de benodigde eenheden 'warm' via C2000. Via de mobiele dataterminal komt het telefoonnummer en het adres door bij de eenheid.

De centralisten van de politie hebben geen zicht op de eenheden van buurregio's, behalve op de eenheden van de eenheid Zuid-Holland-Zuid. De supervisors hebben een zogenaamde meekijk optie in GMS, waarmee zij wel zicht hebben op de eenheden in de andere regio's.

De centralist kan niet zelf eenheden van een andere regio inzetten. Mocht dit wel nodig zijn dan legt de meldkamer politie telefonisch contact met de betreffende andere meldkamer. Als een buurregio een incident overneemt dan moet die meldkamer zelf in GMS een melding aanmaken en de informatie overtikken.

De meldkamer stuurt de eenheden op straat aan en heeft daarmee de regie. Dit verloopt over het algemeen naar wens maar wisselt per district, aldus de meldkamer. De centralist bepaalt de restdekking en kan auto's herpositioneren. Een afspraak is dat minimaal één auto beschikbaar is in een bepaald gebied.

Na afronding van een incident geven de auto's zich weer vrij door te statussen. Dit doen de eenheden op straat zelf. Het statussen wordt wel eens vergeten. Ook is sprake van spook statussen, doordat de agent in de auto met de portofoon tegen de stoel aan zit.

Brandweer

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en kladblok 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, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer 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 kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat aan de hand van de informatie handmatig doen. Door de andere disciplines te selecteren, wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulancezorg.

⁹ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.¹⁰ De brandweer maakt daarbij gebruik van de statische Kazernevolgordetabel.¹¹ Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De centralist controleert het inzetvoorstel. In GIS zijn de eerstelijns-eenheden (tankautospuiten) en de Ovd's zichtbaar. Ladderwagens kunnen niet gevolgd worden in GIS, omdat deze voertuigen niet voorzien zijn van een trackingsysteem. Op basis van het overzicht, bewaken de centralisten in beginsel ook de restdekking. Officieel is deze taak belegd bij de Stafofficier, maar die is niet op de meldkamer aanwezig.

Dan alarmeert de centralist de benodigde eenheden via P2000. Verder wordt informatie mondeling doorgegeven. Na het uitrukken kunnen de eenheden via de mobiele dataterminal¹² (MDT) lezen wat in het kladblok in GMS staat. De eenheden moeten zelf handmatig statussen. Vaak vergeten zij bij een acute situatie om ter plaatse te statussen. Dit heeft geen invloed voor het inzetvoorstel, maar het is voor de centralist hinderlijk in verband met beeldvorming (is het voertuig nu wel of niet ter plaatse).

De brandweer centralist mag in het geval van overloop van de witte kolom een beperkte intake voor de MKA doen, maar geen triage. De rode centralist kan eventueel wel een reanimatie-instructie geven. De brandweercentralisten stellen bij overloop zeven ingangsvragen (vanuit ProQA) en sturen de melding door naar de uitgiftecentralist van de witte kolom. Dan gaat direct een ambulance met A1 prioriteit rijden. Daarna licht de rode centralist de MKA in. De witte centralist kan vervolgens contact opnemen met de melder of afschalen.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Rotterdam-Rijnmond werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een strak schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt en of er meerdere gewonden zijn. De informatie wordt in het medisch kladblok gezet. Na het afronden van de vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Vervolgens komt er een inzetvoorstel. De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het algemene kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aannamecentralist eventueel verder met vervolgvragen voor de triage over beknelling, of iedereen wakker is, of iemand gewond is, levensbedreigende bloedingen et cetera.

Als alle verpleegkundig centralisten bezig zijn met een 1-1-2 melding en er komt nog een 1-1-2 melding binnen, dan neemt een uitgiftecentralist of een centralist van de meldkamer brandweer deze melding aan en gaat altijd direct met A1-prioriteit een ambulance rijden. De betreffende centralist stelt daarvoor alleen de eerste zeven vragen uit ProQA. De uitgiftecentralist of de brandweercentralist kunnen een meldersinstructie geven in het geval reanimatie nodig is.

Het systeem geeft automatisch aan welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. In Rotterdam-Rijnmond statussen ambulances automatisch. De MKA geeft aan dat de statusinformatie niet altijd betrouwbaar is. De uitgiftecentralist bekijkt het inzetvoorstel en bepaalt de inzet. De eenheden van de buurregio's zijn zichtbaar in GIS. Indien nodig belt de centralist met de meldkamer in de andere regio voor bijstand.

¹⁰ 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.

¹¹ Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welke daarna.

¹² In dat systeem zit veel meer dan alleen het kladblok. Het bevat ook bereikbaarheidskaarten, kaarten van waterwingebieden of een crash recovery system (die mogelijk maakt om op grond van de kentekens van de betrokken voertuigen te achterhalen waar de airbag of accu zit).

Het inzetvoorstel van de intakecentralist komt via GMS bij de uitgiftecentralist. De uitgiftecentralist voert het inzetvoorstel uit en alarmeert de benodigde eenheden via P2000. De centralisten hebben bij A1- en A2-prioriteit altijd mondeling contact met de ambulance die de rit aanneemt. De ambulances beschikken niet over een MDT. De MKA geeft aan dat de uitgifte het daardoor altijd erg druk heeft.

Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken. De centralist bepaalt waar de ambulances gaan staan.

3.3. Informatie-uitwisseling

Multidisciplinaire informatie uitwisseling loopt op de werkvloer via de CaCo, de supervisor van de politie, de verpleegkundige van dienst en de brandweerkundige. De kolommen kennen geen multidisciplinaire werkoverleggen. De politie heeft voor iedere dienst een briefing en na de dienst een debriefing. Hierbij is de hele ploeg (die dienst heeft/had) aanwezig. Bij de briefing zijn ook de medewerkers van het RTIC aanwezig. De supervisor van de aflopende dienst geeft de briefing aan de hand van door hem verzamelde informatie uit GMS en van het RTIC. In de briefing komen onder andere de 'relevante' meldingen aan de orde. De briefing duurt ongeveer 30 minuten. De debriefing is korter: de supervisor vraagt naar bijzonderheden. De briefing is digitaal beschikbaar en zichtbaar in de vorm van een PowerPoint op het grote scherm in de meldkamer. De politie organiseert daarnaast vier keer per jaar een ploegdag. Dit is een combinatie van een werkoverleg met, meestal, een werkbezoek.

Het scherm waarop de briefing van de politie wordt getoond is bedoeld voor multidisciplinaire doeleinden, maar het scherm projecteert camerabeelden en de politiebrieffing.

De MKA en de meldkamer brandweer kennen ten tijde van de gesprekken geen multi- of monodisciplinaire briefing. De overdracht van een dienst vindt plaats aan de meldkamertafel. De rode en witte kolom delen informatie per mail. Vier keer per jaar hebben de brandweer- en ambulancezorg centralisten een werkoverleg. Daarbij is een deel gezamenlijk en een deel monodisciplinair. Centralisten van de meldkamer brandweer vermelden bijzonderheden in een dagrapport. De brandweerkundige die de dienst begint, leest het dagrapport, stelt zijn brandweer collega en indien nodig de MKA daarvan in kennis en stuurt het rapport door naar zijn chef, waarmee is geborgd dat de centralist kennis heeft genomen van het document. De afdelingschef brandweer ontvangt dus drie keer per dag een dagrapport. Informatie over de afsluiting van wegen komt vanuit de afdeling Operationele Informatie (OI) van de brandweer. De MKA gebruikt voor de uitwisseling van informatie een dagrapport in GMS, waarin centralisten zelf informatie kunnen opnemen. Voor het actuele beddenoverzicht, de sluiting van een bepaalde afdeling in het ziekenhuis en dergelijke gebruikt de MKA een aparte applicatie. Een keer per jaar organiseert de MKA een ploegdag. De ochtend bestaat uit overleg en de middag uit werkbezoek.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit zien de andere disciplines nadat door een centralist de andere disciplines 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 disciplines er wel of niet bij te betrekken. Indien dat het geval is wordt door de centralisten van de andere disciplines vaak ook mondeling of per telefoon nadere informatie over het desbetreffende incident doorgegeven of opgevraagd. 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 meldkamer brandweer merkt op dat, omdat de rode kolom samenwerkt met de MKA, zicht heeft in het medisch kladblok. Daarvoor moet de brandweercentralist het aparte ambulancescherm openen. Hierover zijn geen werkafspraken gemaakt.

Op de GMK is het motto dat veiligheid voorop staat. Als de meldkamer politie vermoedt (op basis van gesprekken die zij opvangt op de werkvloer) dat de MKA de politiekolom in GMS vergeet aan te vinken, loopt de supervisor naar de MKA toe om aan te geven dat de politie wellicht een rol kan

spelen. Hierover zijn geen werkafspraken gemaakt. De meldkamers brandweer en politie geven aan dat het de MKA - door onder andere verhouding vraag en aanbod, ProQA en de erg hoge werkdruk - aan tijd ontbreekt om steeds tijdig voldoende informatie uit het medisch kladblok in het algemeen kladblok in GMS te kopiëren. Als de centralist brandweer of politie informatie nodig heeft over de toestand van een slachtoffer, loopt de brandweercentralist of de supervisor politie naar de witte centralist toe en wordt die informatie mondeling gedeeld. Uiteindelijk komt de informatie wel beschikbaar. Hierover hebben de disciplines geen afspraken gemaakt.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het functioneel beheer, de eerstelijns ondersteuning en vervult de rol van liaison tussen meldkamer en leveranciers. Concreet betreft dit IM, C2000 randapparatuur, technisch applicatie beheer (datacentrum), technisch beheer ten aanzien van de videoswitch en de actiecentra. De meldkamer heeft de beschikking over een eigen netwerk, dat een intern netwerk is, maar wel koppelingen heeft met onder andere VRR, KPN en C2000. De kantoorautomatisering is gescheiden van het meldkamerdomein. Het meldkamerdomein draait helemaal zelfstandig.

Leveranciersmanagement

Voor het technisch beheer zijn SLA's met leveranciers en de dienst IV/MDC (VTSPN) afgesloten. Het opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling Inkoop van de Veiligheidsregio. Door beheer wordt vakinhoudelijk getest. Daarbij wordt ook bij andere meldkamers geïnformeerd. Per systeem wordt naar de eisen gekeken waaraan onderhouds- en beheercontracten (5x8 contract, 24/7 contract) met leveranciers moeten voldoen. Contractbesprekingen worden samen met bureau Inkoop van de Veiligheidsregio gedaan. Daarna gaat het naar het hoofd GMK ter tekening en afhankelijk van het bedrag moet de algemeen directeur tekenen.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van het monitoren van de desbetreffende SLA's. Dienst IV/MDC (VTSPN) levert zelf rapportages aan betreffende het netwerkbeheer.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer van de meldkamer werkt op basis van een bepaalde systematiek (zoals ITIL¹³ en BISO¹⁴ procesmodel) en maakt gebruik van Topdesk. Zij hebben daaromtrent geen informatie verkregen. Processen zoals herstel, onderhoud en reparatie zijn op basis van de contracten met leveranciers ingericht.

Incidentenproces

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de incidentcoördinator van de afdeling beheer. Deze persoon is in de meldkamer aanwezig. Buiten kantoor tijden is er een 7x24 piketdienst. Beheer beoordeelt of het probleem meteen wordt opgelost of dat het kan wachten. Bij problemen met de kantoorautomatisering moet contact worden opgenomen met het service center (valt onder het Stafbureau; zie par. 2.1).

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

¹⁴ BISO is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

4.3. Integraal risicobeheer

Binnen het project samenvoeging meldkamers Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid heeft het Adviescentrum BVI in juni 2013 het Rapport Risicoanalyse GMK-VRR opgesteld ten aanzien van de continuïteitsrisico's van huisvesting van de meldkamer in het World Port Center (WPC) waarin de meldkamer Rotterdam-Rijnmond gevestigd is. De inspecties hebben daaromtrent geen informatie ontvangen.

4.4 Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

Het ontwerp voor de meldkamer stamt

uit 2005. In algemene zin kan naar eigen zeggen gesteld worden dat de meldkamer redelijk 'op' is, maar desondanks functioneert. De meldkamer beschikt over een investeringskalender. Als gevolg van het samenvoegingstraject van Rotterdam-Rijnmond met Zuid-Holland-Zuid worden alleen systemen vervangen die cruciaal zijn voor de werking van de meldkamer. Verouderde techniek wordt zoveel als mogelijk in stand gehouden en innovatieve investeringen worden niet meer gedaan.

Het Arbi-systeem is afgeschreven en is aan vervanging toe omdat de continuïteit niet gegarandeerd kan worden. Vervanging is niet binnen het fusietraject Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid gevoegd, maar apart aanbesteed. Om de periode te overbruggen tot de nieuwe telefoniecentrale operationeel is, is het onderhoudscontract van de huidige arbi verlengd.

Redundantie

De meldkamer is voor telecom aangesloten op de Cityring, waarbij de lijn op één punt het pand binnen komt. Voor telefonie heeft de meldkamer de beschikking over twee ISDN-30 bundels. De Arbi en de Communicator zijn redundant uitgevoerd via glas en ISDN-30. Dagelijks ('s nachts) wordt er een back-up van alles gedraaid. Voor de uitwijk locatie wordt er voor GSM eenmaal per veertien dagen door Dienst IV/MDC (VTSPN) een replicatie naar Haaglanden gemaakt.

Piekbelasting

Telefonische meldingen vallen niet terug naar de landelijke eenheid in Driebergen bij 'overbelasting'. Er zijn voldoende lijnen beschikbaar om het verkeer aan te kunnen, het knelpunt zit in het aantal centralisten (toestellen) die de telefoontjes kunnen beantwoorden. 50% van het huidige beschikbare aantal kan in de wacht staan, de telefoontjes krijgen daarna een bandje te horen. De wachtrij is op dit moment niet zichtbaar (wordt wel aan gewerkt bij nieuwe telefonie).

De brandweer springt bij als het te druk wordt op de MKA. De MKA kan ook de meldingen van de brandweer aannemen, maar dat gebeurt in praktijk niet.

Uitwijkprocedure

De buddyregio voor de uitwijk¹⁵ en de fallback¹⁶ van 1-1-2 is de meldkamer Haaglanden. De centralisten beoefenen de fysieke uitwijk naar Den Haag zeer beperkt tot niet¹⁷. Het is onbekend of de fallback wordt getest. Naar eigen zeggen, werkte de fallback nog niet goed en moest dit voor de NSS-top opgelost worden¹⁸.

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

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

¹⁷ In de wederhoor geeft de meldkamer Rotterdam-Rijnmond aan dat de uitwijk in 2014 drie keer getest is. In juli 2014 met een totale 'live' oefening met centralisten. Dit vond dus plaats na de interviews van de inspectie.

¹⁸ Na wederhoor geeft de GMK aan dat inmiddels wederzijdse afspraken zijn gemaakt met meldkamer Haaglanden en dat de centralisten de fysieke uitwijk naar Den Haag beoefenen.

Energievoorziening, locatie en beveiliging

Het WPC waarin de meldkamer gevestigd is, heeft de beschikking over UPS'en¹⁹ en drie noodstroomgeneratoren. Deze noodstroomgeneratoren staan opgesteld in de kelder en draaien continu mee om snel bij te kunnen schakelen. De noodstroomvoorziening behoeft daarom niet getest te worden.

De meldkamer is samen met het Havenbedrijf Rotterdam in het World Port Center (WPC) gevestigd. Vanuit de Veiligheidsregio is een security officer aangesteld, maar door zijn ligging bergt het WPC een aantal risico's in zich. Partijen beschikken daarom over een gemeenschappelijk security platform dat screening en scans van het pand laat uitvoeren. Het hoofd GMK heeft zitting in het security platform. De risico's van de locatie zijn bekend en daar zijn maatregelen tegen genomen.

De beveiliging van het gebouw wordt door een extern bedrijf verzorgd. Beneden in het gebouw is een portier en men maakt voor het toegangsbeheer gebruik van toegangspassen (niet persoonsgebonden). Ook zijn er veel camera's die gebruikt worden om het gebouw te bewaken. Om binnen het meldkamerdomein te komen, moet men twee toegangspoorten passeren. De toegangspoort bij de lift op de etage van de meldkamer is naar eigen zeggen echter schijnveiligheid. Bezoekers kunnen naar eigen zeggen deze eerste toegangspoort makkelijk omzeilen. Daarna heeft men nog wel de toegangspas nodig om echt op de meldkamer te komen.

Het rekencentrum van de meldkamer is beveiligd met een toegangsbeveiliging op basis van toegangspassen. Voornamelijk is het rekencentrum alleen toegankelijk voor beheerders. Indien nodig, kan de toegangsbeveiliging vanuit de meldkamer uitgeschakeld worden, waardoor er niemand meer toegang kan hebben tot het rekencentrum.

¹⁹ 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.