

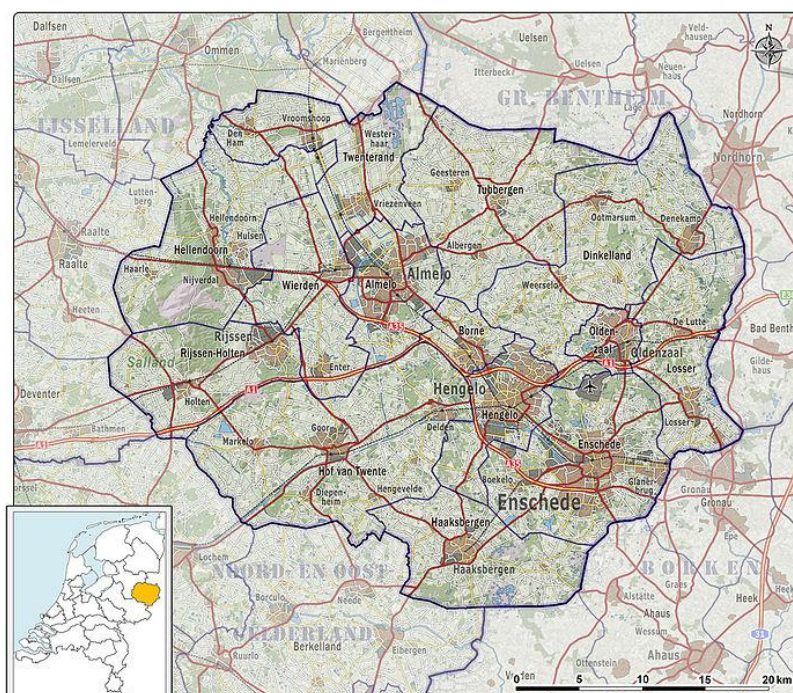
Meldkamer Twente

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

1. Organisatie

1.1 Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer Twente bevindt zich in Hengelo en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Twente (zie figuur 1). De meldkamer ambulancezorg bedient naast het werkgebied Twente een deel van de Achterhoek (Gelderland). Dit is afwijkend ten opzichte van de meldkamer brandweer en meldkamer politie. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Twente, indeling van gemeenten (2009). Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Twente.

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 Twente.

Locatie meldkamer	Hengelo
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Veiligheidsregio Twente
Oppervlak verzorgingsgebied	1632 km ²
Aantal inwoners	620.000
Bevolkingsdichtheid	380 inwoners/km ²
Regioprofiel	De strook Almelo - Enschede is dichtbevolkt. Het westen van Twente kenmerkt zich door de Sallandse Heuvelrug en boslandschap. Er is veel vee in de regio, waarvan een bovengemiddeld aandeel runderen en varkens.
Aantal gemeenten*	14 Naast de 14 gemeenten in Twente bedient de meldkamer ambulancezorg (MKA) de gemeente Neede in Gelderland.
Risico's	BRZO ² risicolocaties rondom Enschede, Hengelo en Almelo zoals Urenco, Elementis, Akzo. De regio heeft te maken met de nabije kerncentrale in Duitsland en een tweetal nucleaire installaties (Urenco in Almelo en in Duitsland). Gerelateerd hieraan is in de regio sprake van transport van radioactieve stoffen over de weg en over het spoor. Vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelweg van en naar Duitsland. Vervoer van gevaarlijke stoffen over de spoorwegen rondom Almelo, Hengelo en Enschede. Vervoer van gevaarlijke stoffen over het Twentekanaal naar Hengelo en Enschede. Het bosgebied loopt bij droogte en warmte gevaar voor heide- en natuurbrand. Ondergrondse buisleidingen voor het transport van olie en gas. Regionaal vliegveld bij Enschede. Het jaarlijkse aantal voetbal risicowedstrijden is hoog.

Bron: Reg Risicoprofiel versie 10 Twente 2011_10_31.

1.2 Aantal meldingen

De inspectie ontving van de meldkamer Twente geen cijfers over het aantal meldingen³.

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

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			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										
Aantal meldingen <u>buiten</u> 1-1-2 2013										
Totaal										

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

² BRZO: Besluit Risico's Zware Ongevallen.

³ Na wederhoor geeft meldkamer Twente aan dat zij geen aanvullende gegevens meer aanleveren ten aanzien van 1-1-2 meldingen. Indien deze gegevens op enig moment toch nodig zijn dan wordt verwezen naar de nulmeting opgesteld door PwC. De inspectie beschikt niet over deze nulmeting en kan daarom geen gegevens opnemen in de tabel.

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.

De verantwoordelijkheid voor het instellen en het in stand houden van de meldkamer is in de Veiligheidsregio Twente (VRT) belegd bij het Algemeen Bestuur (AB) van de veiligheidsregio. Het Dagelijks Bestuur (DB) is belast met de voorbereiding en uitvoering van de besluiten die het AB neemt. De Veiligheidsdirectie ondersteunt en adviseert het DB. De Veiligheidsdirectie bestaat uit de secretaris van de veiligheidsregio, de regionale brandweercommandant, de districtschef politie van district Twente, de directeur Publieke Gezondheid (DPG) en een coördinerend gemeentesecretaris. Ieder lid van de Veiligheidsdirectie vormt de koppeling tussen de veiligheidsregio en de eigen organisatie of dienst⁴.

Voor de meldkamer is in de regio Twente een stichting opgericht. In de Stichting Meldkamer Twente zijn de politie, brandweer en ambulancezorg vertegenwoordigd door het sectorhoofd (kwartiermaker) DROC, de regionaal commandant van de brandweer en de directeur van de regionale ambulancevoorziening Ambulance Oost. De stichting heeft tot doel de multidisciplinaire samenwerking van de meldkamers politie, brandweer en ambulancezorg te bevorderen door het faciliteren van ondersteunende processen.

De meldkamer politie is op het moment van het onderzoek nog gepositioneerd onder de Divisie Executieve Ondersteuning (EXO). In de toekomst valt de meldkamer politie onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder het hoofd repressie van Brandweer Twente. Het hoofd repressie valt onder de regionaal commandant. Brandweer Twente is onderdeel van de VRT.

De RAV Ambulancezorg Oost is een zelfstandige regionale organisatie. De meldkamer valt onder het cluster ambulancezorg. Daarboven staat de directeur Ambulance Oost. De directie en het managementteam van Ambulance Oost leggen verantwoording af aan een Raad van Toezicht.

Directeur

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) Twente heeft geen directeur, maar wel een hoofd meldkamer. Het hoofd meldkamer is in dienst bij de VRT. Hij is verantwoordelijk voor de facilitaire zaken en voor de ICT/het beheer en de daarbij behorende financiële component. De Stichting Meldkamer Twente bespreekt de jaarrekening en de begroting van de meldkamer, de algemene organisatorische koers en ontwikkelingen ten aanzien van de transitie. De penvoering hiervoor zit bij de veiligheidsregio. Het hoofd meldkamer stemt periodiek af met het hoofd veiligheidsbureau⁵ over lopende zaken. Hij legt daarnaast verantwoording af aan het bestuur van de Stichting meldkamer Twente. Daarnaast heeft iedere discipline zijn eigen leidinggevenden die verantwoordelijk is voor de eigen discipline. Elke discipline heeft dan ook zijn eigen verantwoordingslijn naar boven.

1.4 Inrichting en verantwoording

De GMK Twente is een gecolokeerde meldkamer voor politie, brandweer en ambulancezorg. In de meldkamer is een coördinatorenoverleg tussen het hoofd meldkamer en de leidinggevenden van de drie disciplines. Het coördinatorenoverleg fungeert als een soort MT en vindt één keer in de maand plaats. De leidinggevenden van de disciplines leggen aan het hoofd meldkamer verantwoording af ten aanzien van het gebruik van ICT-middelen. Vanuit de disciplines is geen lijnverantwoordelijkheid richting het hoofd meldkamer. De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Hierna beschrijven de inspectie per discipline de verantwoordingslijnen.

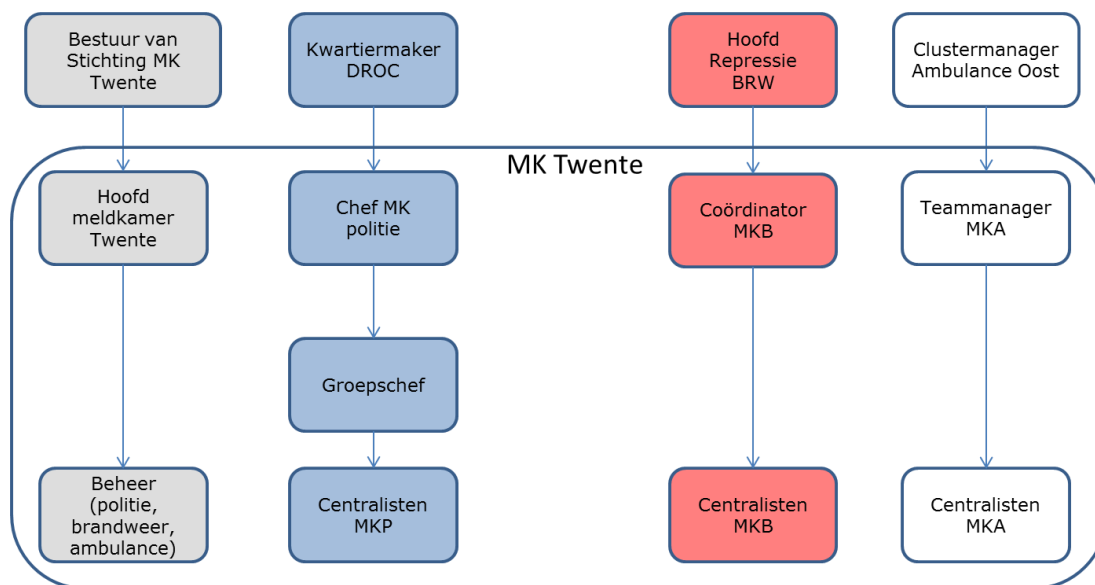
Politie

De chef van de meldkamer politie is verantwoordelijk voor het primaire proces op de meldkamer politie, voor de personeelszorg en de financiën. Over de financiën en het personeel legt de chef

⁴ Bron: <http://www.vrtwente.nl/over%20VRT/Paginas/Organisatie.aspx>.

⁵ De voorzitter van de Veiligheidsdirectie is de secretaris van het bestuur en hoofd van het Veiligheidsbureau. Bron: <http://www.vrtwente.nl/over%20VRT/Paginas/Organisatie.aspx>.

verantwoording af aan de plaatsvervangend directeur Divisie Executieve Ondersteuning (EXO). Over personeelszaken is maandelijks contact. Daarnaast legt de chef verantwoording af aan de kwartiermaker van de DROC over prestaties, zoals de verwerkingstijd (zie figuur 2).



Figuur 2: Organogram van de meldkamer Twente.

Brandweer

De coördinator meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de processen en procedures op de meldkamer brandweer en voor de personeelszorg. De coördinator legt verantwoording af aan het hoofd repressie van de brandweer over de meldkamer en het personeel. Zij hebben maandelijks een overleg. Gegevens van de meldkamer brandweer, zoals de verwerkingstijd en het aantal incidenten, worden dagelijks en wekelijks automatisch gegenereerd en beschikbaar gesteld ten behoeve van het hoofd repressie en de coördinator zelf. De coördinator is gemandateerd voor het uitvoeren van de taken die nodig zijn voor het in stand houden van de meldkamer brandweer. Wanneer het gaat om grote budgettaire zaken en uitbreiding van de formatie dan is daarover overleg met het hoofd repressie van de brandweer.

Ambulancezorg

De teammanager MKA is verantwoordelijk voor het tactisch en operationeel draaiende houden van de meldkamer en heeft de personeelsverantwoordelijkheid ten aanzien van de centralisten. De verantwoordingslijn voor de teammanager loopt via de clustermanager ambulancezorg naar de directeur Ambulance Oost. De teammanager neemt deel aan de overlegstructuren binnen Ambulance Oost. Voor zaken die in het coördinatorenoverleg worden besproken en waarin besluiten moeten worden genomen, heeft de teammanager mandaat van de directeur Ambulance Oost. De stafmanager van Ambulance Oost voorziet de teammanager MKA, de clustermanager ambulancezorg en de directeur Ambulance Oost elke week van informatie omtrent de prestaties voor Ambulance Oost als geheel.

Beheer

Alle voorzieningen van de meldkamer draaien op het serverpark van de Veiligheidsregio (de juridisch eigenaar). De beheersverantwoordelijkheid voor het serverpark ligt bij Stichting Meldkamer Twente. De uitvoering van het beheer van het serverpark is belegd bij de afdeling beheer van de GMK. De afdeling beheer bestaat uit medewerkers van de brandweer (veiligheidsregio), de politie en Ambulance Oost. Een deel van het beheer is uitbesteed aan de meldkamer Oost Nederland. Het hoofd meldkamer is verantwoordelijk voor het beheer maar verzorgt niet de inhoudelijke aansturing van de afdeling beheer. De medewerkers beheer hebben feitelijk geen leidinggevende beheer. Het hoofd meldkamer legt verantwoording af over het beheer in de stichting. Daar worden de jaarrekening, de begroting, de algemene organisatorische koers en transitie ten aanzien van ICT/ beheer besproken.

De afdeling beheer stuurt niet specifiek op ICT doelen. Ten aanzien van het functioneren van de landelijke systemen bestaan landelijke afspraken. Regio-specifieke afspraken zijn niet gemaakt.

Storingen worden niet structureel besproken binnen het afdelingsoverleg van beheer maar komen wel ter sprake in dagelijks overleg. Binnen de veiligheidsregio werkt men momenteel aan een rapportagesystematiek op prestaties (bijvoorbeeld op beschikbaarheid).

2. Personele invulling meldkamer

2.1 Aantal en soort functionarissen

Politie

De chef van de politiemeldkamer is verantwoordelijk voor het going concern van de meldkamer tot het moment dat de meldkamer overgaat naar de meldkamer in Oost Nederland in Apeldoorn. Een andere taak is het stroomlijnen van de samenvoeging binnen de DROC. De leidinggevende rol ligt bij de chef politiemeldkamer en was tot voor kort ook belegd bij twee groepschefs. Iedere groepschef had een aantal senior centralisten en centralisten onder zich, dit was evenredig verdeeld. Deze rol ligt nu bij de chef politiemeldkamer en één groepschef. De meldkamer politie maakt onderscheid in centralisten en senior centralisten. Per dienst is een senior centralist benoemd als inzetcoördinator. Deze inzetcoördinator heeft tijdens de dienst de overkoepelende verantwoordelijkheid, waaronder de regie van incidenten. De meldkamer roostert centralisten per dienst in voor een specifieke taak (aannee of uitgifte). Zie tabel 3 voor een overzicht van het aantal en soort functionarissen per discipline.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie*	± 27	1 chef politiemeldkamer 1 groepschef	12,5 senior centralisten, (waarvan 2 personen tevens CaCo) 12,1 centralisten 1 beheer	Inzet coördinator, telefoondienst, buddy en uitgiftetafel Aannee en uitgifte	Politie
Brandweer	±15	1 coördinator	14 centralisten 1 beheer	Aannee en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	±20	1 operationeel teammanager (persoon)	18 centralisten (personen) 1 beheer	Aannee, uitgifte en besteld vervoer	Regionale ambulancevoorziening

* Exclusief 0,5 secretariael medewerker (werkzaam voor gehele GMK).

Brandweer

De leidinggevende van de centralisten is de coördinator brandweer. De centralisten hebben functioneringsgesprekken met de coördinator of met het sectorhoofd repressie. De centralisten zijn zelfsturend, op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten doen allen zowel aanname als uitgifte.

Ambulancezorg

Binnen de MKA stuurt de teammanager de centralisten aan. Bij afwezigheid van de teammanager wordt de functie waargenomen door de plaatsvervanger. Op de werkvloer is geen operationeel leidinggevende. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden. Aanname en intake zijn geen gescheiden processen.

Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 4 fte. Dit wordt ingevuld door drie medewerkers van Ambulance Oost (1 fte), drie medewerkers van de brandweer (1 fte) en één medewerker van de politie (zou 2 fte moeten zijn⁶). De politie en de brandweer leveren een fte voor technisch beheer randapparatuur C2000. Enkele centralisten hebben functioneel beheer van GMS als neventaak.

In de praktijk kent de afdeling geen leidinggevende beheer. De beheerders zitten op verschillende plekken in het gebouw. De beheerders ambulancezorg en brandweer doen niet alleen het beheer voor de meldkamer maar ook voor de eigen (moeder)organisatie. Eenmaal per maand vindt een overleg ICT beheer plaats.

2.2 Calamiteitencoördinator

De GMK Twente heeft niet 24/7 een CaCo aanwezig op de werkvloer. De inzetcoördinator van de politie (een senior centralist) vervult de rol van CaCo bij opschaling totdat de officier verbinding en informatie van de brandweer ter plaatse is. De officier verbinding en informatie is de coördinator brandweer, of een van de medewerkers van de brandweer van buiten de meldkamer. De officier verbinding en informatie heeft hard piket. Bij de politie zijn twee senior centralisten opgeleid voor de rol van CaCo.

2.3 Bezetting

Politie

Globaal lopen de diensten van 07:00 tot 14:00 uur, van 14:00 tot 22:00 uur en van 22:00 tot 07:00 uur. Een eventuele overlappendienst tot 24.00 uur is niet opgenomen. De bezetting verschilt per dienst (zie tabel 4 voor globale weergave). Tijdens iedere dienst is een senior centralist aanwezig. Aanname en uitgifte zijn gescheiden processen. Bij uitgifte maakt de meldkamer een onderscheid in mobilofonie en telefonie. De uitgiftecentralist verzorgt daarbij de mobilofonie en de buddy de telefonie. Uitgifte vindt in principe centraal plaats. Alleen vrijdagnacht en zaterdagnacht wordt de gehele stad Enschede vanuit een aparte tafel aangestuurd. Horecapolitie en noodhulpeenheden kunnen dan met elkaar meeluisteren op één gespreksgroep.

De taken van centralisten rouleren niet tijdens de dienst. Naast de reguliere diensten kent de meldkamer dagdiensten voor neventaken, zoals de liaisonfunctie met Duitsland. Dagdiensten beginnen tussen 8:00 en 10:00 uur en eindigen tussen 16:00 en 18:00 uur. Het aantal centralisten wisselt bij deze dienst. De meldkamer politie kent geen piket. Omdat bij de meldkamer politie veel oudere werknemers (55+) in dienst zijn is het steeds moeilijker om de nachtdienst rond te krijgen. De meldkamer geeft aan dat er voldoende personeel is mits men niet te strikt met nachtdienstontheffing omgaat. De meldkamer politie maakt geen gebruik van inhuur.

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	4	2	2
15:00 - 23:00	3	2	2
23:00 - 07:00	2	2	2

Brandweer

⁶ Een andere medewerker beheer van de politie is vertrokken. Deze functie wordt niet opgevuld met het oog op de samenvoeging met de MON.

Diensten beginnen een half uur eerder dan vermeld in tabel 4. De genoemde bezetting is inclusief een 24-uurs dienst die als volgt wordt ingevuld. Van 8:00-16:00 is de centralist aan het werk op de meldkamer, van 16:00- 23:00 is de centralist 'op wacht' en van 23:00- 8:00 slaapt de centralist op de locatie van de meldkamer. Op de werkvloer is geen strikte verdeling tussen aanname en uitgifte, een centralist doet alles zelf. De tweede centralist luistert mee en assisteert de eerste centralist. De meldkamer brandweer heeft één centralist op piket. Daarnaast zijn twee centralisten op piket voor opschaling of ziekte. De meldkamer geeft aan dat er voldoende personeel is om de bezetting te realiseren. De meldkamer maakt geen gebruik van inhuur.

Ambulancezorg

De diensten lopen van 07:30 tot 15:15 uur, van 15:15 tot 23:00 uur en van 23:00 tot 07:30 uur (zie tabel 4). Doordeweeks is er een extra dienst van 09:00 tot 17:00 uur. Tijdens de dienst heeft de centralist geen vaste taken. De eerste die opneemt doet de intake en het inzetvoorstel. Vervolgens pakt een collega de uitgifte verder op. Indien nodig kan de aannamecentralist ook de uitgifte zelf doen. De MKA maakt soms gebruik van tijdelijke krachten via een uitzendbureau of een zzp-er. De MKA heeft geen centralist op piket. Op basis van vrijwilligheid van de medewerkers lost de meldkamer onverwachte roosterproblemen op. De MKA geeft aan dat voldoende personeel beschikbaar is om de bezetting rond te krijgen.

2.4 Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Sollicitanten voor de politiemeldkamer in Twente lopen vaak eerst mee om gevoel te krijgen voor het vak. De nieuwe medewerker krijgt eerst een proeftijd, waarin de centralistopleiding bij de Politieacademie moet worden afgerond. Onder regie van een coach start de nieuwe medewerker met telefonie en daarna leert de medewerker de uitgifte- en de buddytaken. De coach beoordeelt wanneer iemand zelfstandig kan werken. Een nieuwe centralist wordt in het eerste half jaar boven de sterkte gepland. Na ongeveer een half jaar kan de nieuwe centralist zelfstandig werken.

Oefenen

Elk jaar maakt de meldkamer politie een opleidingsplan met externe en interne cursussen en multidisciplinaire oefeningen. De politiemeldkamer heeft in totaal 60 uur per jaar beschikbaar voor opleiden (alle centralisten bij elkaar, inclusief voorbereiding en training). Het opleidingsplan geeft focus (bijvoorbeeld GMS na een nieuwe versie) maar borgt niet dat iedere centralist jaarlijks aan de beurt komt. Af en toe is er bijscholing door de medewerkers die een onderwerp als taakaccent hebben. In een korte sessie komen bijvoorbeeld updates in de systemen aan de orde. Eenmalige opleidingen die door iedereen zijn gevolgd zijn portogewoon en SGBO⁷.

Brandweer

Inwerken

De nieuwe centralisten volgen de opleiding brandweercentralist. De meldkamer heeft daarnaast een eigen opleidingsprogramma. De nieuwe centralist wordt gekoppeld aan een van de drie mentoren (centralisten). Daarbij leert de nieuwe centralist in drie à vier maanden overdag alle handelingen uit te voeren en de systemen te bedienen. Na zes maanden mag de nieuwe centralist ook nachtdiensten draaien. Daarna kan de medewerker volledig meedraaien.

Oefenen

De coördinator brandweer stelt eenmaal per jaar samen met de coördinator opleiden en oefenen een programma vast voor het hele jaar. Het programma bevat per jaar twee scenariotrainingen (mono) en iedere derde donderdag van de maand een instructie- en oefendag. Bij de scenario's is aandacht voor natuurbranden en de waarschuwings- en verkenningdienst. De oefendag is een gezamenlijke dag voor centralisten vanuit de meldkamer brandweer en de afdeling vakbekwaamheid van de Brandweer Twente. Tijdens de oefendagen vindt training plaats op apparatuur, bijvoorbeeld de bediening van C2000. De centralisten komen verplicht om de

⁷ Staf Grootchalig- en Bijzonder Politie Optreden.

maand aan de beurt voor de oefendag. Daarnaast zijn er rijopleidingen zodat centralisten kunnen uitrukken met de verbindingcommandowagen. Minimaal één keer per jaar is er een verplichte dag 'Vind en verbind'. Hierbij kunnen centralisten bij eenheden in het veld meekijken en andersom.

Ambulancezorg

Inwerken

Tijdens het sollicitatieproces loopt een sollicitant twee diensten mee na het eerste gesprek. De sollicitant krijgt zo een beeld van de functie en de meldkamer van de sollicitant. Een nieuwe medewerker wordt vervolgens gekoppeld aan een vaste collega en ingewerkt aan de hand van het inwerkprocedureboek. Later in het inwerktraject wordt de nieuwe medewerker aan meerdere centralisten gekoppeld om de nieuwe medewerker een beter beeld te geven over de verschillende manieren van werken (niet persoonsafhankelijk). De nieuwe centralist volgt daarbij de opleiding tot centralist MKA van de Academie voor Ambulancezorg (zeven maanden lang werken/leren). Tijdens de opleiding vindt een assessment plaats. Indien de centralist het assessment met goed gevolg aflegt mag hij als tweede centralist op de meldkamer meedraaien. Na afronding van de opleiding kan men zelfstandig als centralist werken.

Oefenen

Het Regionaal opleidingscentrum (ROC) van Ambulance Oost organiseert twee regionale scholingsdagen per jaar. De ROC-er kijkt in samenspraak met de teammanager en de centralisten per jaar waaraan behoefte is en waar specifiek aandacht aan moet worden besteed. Eenmaal per jaar vindt een monodisciplinaire oefening plaats met de GHOR. De MKA neemt hieraan deel met één centralist vanuit de meldkamer en één centralist op locatie met de coördinator gewondenvervoer-auto. Alle centralisten komen hiervoor in toerbeurt aan bod en krijgen een persoonlijke beoordeling door de opleidingscoördinator. Binnen de MKA bespreekt men tijdens de werkoverleggen (zes keer per jaar) ook casuïstiek. Voor nieuwe apparatuur krijgen de centralisten in eerste instantie geen training. Tijdens de dienst kan de centralist de nieuwe handleiding bestuderen, later volgt eventueel een cursus.

Multidisciplinair oefenen

Jaarlijks hebben de centralisten van de GMK multidisciplinair een reanimatiecursus. Ongeveer een keer per jaar vindt multidisciplinair een grootschalige oefening plaats, geïnitieerd door de Veiligheidsregio. Deelname door politiecentralisten aan multidisciplinaire oefeningen is verplicht.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemeen

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de melding alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in de praktijk 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.

Het takenpakket van de GMK Twente 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 heeft geen neventaken. Veel centralisten van de meldkamer politie hebben diverse neventaken. De MKA is in de avond, nacht en in het weekend de achtervang voor verloskundigen en doet de doorverwijzing naar forensisch artsen.

3.2. Werkprocessen⁸ aan de hand van een casus⁹

Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De politiecentralisten op de meldkamer nemen alle 1-1-2 lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbindt door naar de discipline waarvoor deze bestemd is. Bij de brandweer staat eveneens een 1-1-2 toestel dat bij calamiteiten gebruikt kan worden.

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 dergelijke. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. Op basis van ervaring wordt de nodige informatie gehaald. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij het kiezen van de meldingsclassificatie kan de melding door naar de uitgifte en eventueel naar de andere disciplines. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meer'button). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. De intake kan tegelijkertijd doorgaan. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

De centralist van de politie (doorgaans de buddy) neemt, ondanks het feit dat de MKA in GMS is geselecteerd en automatisch de melding binnenkrijgt, ook nog telefonisch contact op met de MKA om de centralist op de melding te attenderen. De MKA kijkt niet standaard mee met de binnenkomende meldingen omdat het GMS-scherm anders is ingedeeld.

De intakecentralist geeft de informatie door aan de uitgiftecentralist via GMS. Als emoties in het spel zijn en het is relevant, dan vermeldt de centralist dit ook in GMS. De uitgiftecentralist kijkt in GIS¹⁰ welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn en bepaalt wie naar het incident gaat. Hij neemt geen telefoon aan en doet alleen C2000 contact met de eenheden. Via C2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden.

De eenheid leest mee in GMS via de Momo (Tomtom die is gekoppeld aan het GMS systeem) in de auto. Alle noodhulpeenheden hebben een Momo. Verder wordt informatie uitgewisseld via de portofoon en eventueel via de telefoon. In GMS en GIS kan de centralist zien welke eenheden vrij zijn. De auto's statussen deels automatisch.

Tijdens de afhandeling van het incident kijkt de inzetcoördinator mee in de melding (is er nog iets nodig, gebeurt alles goed). Als er vanuit het incident handelingen moeten worden verricht (bellen sleper, begrafenisondernemer) dan pakt de buddy of inzetcoördinator dit op.

De meldkamer kan eenheden in de buurregio's niet zien. Indien nodig belt de centralist met de meldkamer in de buurregio om eenheden in te zetten. Bij een spoedzaak kan ook via C2000 met een andere regio contact op worden genomen door middel van de zogenaamde 'coördinatorensgespreksgroep'. Bij een incident gaan de ingezette eenheden naar een aparte gespreksgroep. De andere meldkamer kan meelesen met de melding in het landelijk RTIC-scherm.

⁸ 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.

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

¹⁰ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

Formeel heeft de centralist van de meldkamer politie niet de regie over de voertuigen, het is een 'volgende meldkamer' (in plaats van een 'sturende meldkamer'). In Twente is de afspraak dat de noodhulpeenheden 'knijpen en praten' zonder toestemming van de meldkamer.

Brandweer

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en het kladblok 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. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol.

De centralist noteert de verkregen informatie in aannamescherm en het kladblok in GMS. De centralist voegt op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Soms helpt het systeem bij het afhandelen van het incident: bij een afgesloten oprit plopt een informatiebalkje in GMS op, zodat de wegafsluiting duidelijk zichtbaar op het scherm komt. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Door de andere discipline te selecteren, wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulance.

Het systeem levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel¹¹ en controleert het inzetvoorstel. De afspraak tussen de centralisten onderling is dat één centralist de telefoon aanneemt en de andere centralist de mobilfoon bedient. De mobiele dataterminal om meldingen te ontvangen in de auto's werkt niet altijd goed (het updaten van de server verloopt niet altijd vlekkeloos). De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident. De afronding van een incident vindt plaats door het statussen door de betrokken auto's (inzet gereed en terug in de kazerne).

Assistentie vragen aan een buurregio verloopt telefonisch. Voor assistentie kan ook Duitsland worden ingeschakeld, waarmee een verdrag is afgesloten. Voor Duitsland kan dit via GMS (en daarna telefonisch nabellen).

Op basis van het overzicht en de statusinformatie bewaakt de centralist de restdekking. Herbezetting gaat in overleg met de officier verbinding en informatie. Bij afwezigheid van de officier verbinding en informatie doet de centralist dit zelf.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. De MKA werkt met het Nederlands Triage Systeem (NTS). Bij een groot ongeval gebruikt de centralist geen NTS. Bij de genoemde casus rondt de centralist daarom af in NTS en geeft aan dat niet wordt uitgevraagd vanwege 'high energy'. Als de centralist wel NTS gebruikt luistert het nauw in welke situatie de centralist welke vraag stelt aan een melder. De centralist voert het incident of de klacht in NTS in waarna de vragen vanzelf openklappen. NTS genereert niet altijd een logische vraag. Soms zoekt de centralist naar een passende term totdat de juiste vragen 'openklappen'. Centralisten moeten de vragen doorlopen. De urgentie en het uitrukadvies volgen uit de antwoorden op de vragen. Informatie uit NTS wordt automatisch weggeschreven in het medisch kladblok van GMS. De informatie deelt de MKA met de andere disciplines via de 'meer'knop in GMS. In het kladblok in GMS zet de centralist daartoe een korte omschrijving. Tevens licht de centralist dit mondeling toe.

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

Dit proces kan de aannamecentralist zelf doen of, indien beschikbaar, de collega-centralist. De centralist of een collega alarmeert de voertuigen via C2000. De auto gaat alvast op pad en wordt onderweg bijgepraat. Bij spoed kan de centralist direct een ambulance alarmeren zonder alle vragen te doorlopen.

De ambulances statussen zelf handmatig in de auto. De centralist is hiervan afhankelijk voor het kunnen voeren van de regie en moet erop kunnen vertrouwen. Bij twijfel kan de centralist dit checken bij de ambulance. De betrouwbaarheid van de status verschilt per ambulancepost. De centralist bewaakt de restdekking continu via GIS.

3.3. Informatie-uitwisseling

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de mondelinge overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Alle disciplines hebben binnen de eigen discipline een whiteboard met voor de centralist van de betreffende dienst relevante informatie. De meldkamers communiceren binnen de eigen discipline verder via de e-mail. Daarnaast worden bijzonderheden zoals een houseparty of een militaire oefening in een gezamenlijke agenda gezet. Alle disciplines kijken daarin. Bij de politie kunnen ook wijkbureaus een e-mail sturen aan de meldkamer met informatie. Daarnaast kunnen politiecentralisten de digitale briefing van ieder basisteam inzien. De politie heeft verder een schriftelijke overdracht met een vast document waarin alle bijzonderheden van de vorige dienst staan vermeld. Binnen de DROC Oost-Nederland bestaat een nieuwsbrief met de nieuwste informatie. Binnen de MKA verschijnt elke twee weken een informatie bulletin met daarin aandachtspunten, vernieuwingen en ontwikkelingen ten aanzien van de landelijke meldkamer organisatie.

Voor voorziene afsluitingen van wegen heeft de meldkamer een aparte inbox. Hierover bestaan afspraken met wegbeheerders en gemeenten. Eén van de senior centralisten van de politie verwerkt dit in GMS voor alle disciplines. Belangrijke locaties zijn in kaart gebracht in GIS door de brandweer, maar, volgens de referenten, niet up-to-date. De invoerders zijn afhankelijk van het aanleveren van informatie door instanties als het kadaster en de gemeente. De centralisten gaan ervan uit dat de eenheden op straat wel weten hoe ze moeten rijden (lokale bekendheid) en bovendien gebruik maken van het navigatiesysteem.

De leidinggevenden van de verschillende disciplines hebben een multidisciplinair overleg. Het besprokene wordt teruggekoppeld in de werkoverleggen per discipline. De meldkamer politie heeft vier keer per jaar een werkoverleg waarvoor iedereen input kan leveren. Maandelijks heeft de meldkamer brandweer een werkoverleg voorafgaand aan de oefendag. Deelname aan het werkoverleg is verplicht. Tijdens het werkoverleg komen ontwikkelingen aan bod, waaronder de nieuwe meldkamer. De teammanager en de centralisten van de MKA hebben zes keer per jaar werkoverleg inclusief casuïstiek bespreking.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht met betrekking tot een incident tussen de disciplines plaats via GMS. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat er binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie werkt de ambulancezorg in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De GMK geeft aan geen problemen te hebben met het delen van informatie tussen de disciplines. De meldkamer is niet groot, er is veel informele informatie-uitwisseling en de lijnen zijn kort. Zowel de meldkamer politie als de meldkamer brandweer ontvangt van de MKA alle informatie die nodig is voor de uitvoering van het werk. Formeel is het delen van informatie soms niet mogelijk maar de disciplines gaan hier praktisch mee om. Op de werkvloer zit men dicht bij elkaar. Centralisten zijn professionals: medische informatie blijft binnen de GMK. De GMK geeft aan dat men goed met elkaar omgaat en zich niet erg formeel opstelt: veiligheid gaat voor alles.

De afspraak is dat de centralist (politie, brandweer of MKA) na het aanvinken van de andere disciplines bij een incident ter controle altijd na belt om te verifiëren of men de melding heeft gezien en in behandeling neemt.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de werkplekken, de telefonie, het netwerk en deels het systeem C2000. Voor bepaalde applicaties zoals bijvoorbeeld GIS wordt wel eens een beroep gedaan op de expertise van de leverancier, bijvoorbeeld als zaken toegevoegd moeten worden ter inrichting van het systeem. Het functioneel beheer GMS wordt als neventaak door enkele centralisten uitgevoerd.

Leveranciersmanagement

Het is ten tijde van het onderzoek niet voor alle applicaties/apparatuur bekend wat de inhoud van de verschillende service level agreements is. Het is dus niet duidelijk welke responstijden zijn afgesproken. De inspectie ontving geen aanvullende informatie. De inspectie heeft ook geen informatie ontvangen ten aanzien van de selectiecriteria voor leveranciers.

Voor wat betreft de arbi is op basis van goede ervaringen en prijs voor KPN gekozen. Voor de arbi bestaat een servicecontract bij KPN waarbij 24/7 binnen vier uur een monteur ter plaatse is. HP levert de hardware (servers, werkplekken), Cisco levert de switches, de firewall is van Juniper. Met de meeste leveranciers vindt alleen overleg plaats in het geval van een storing. Met de leveranciers van C2000 en GMS is structureel, zes keer per jaar, overleg. Bij doorontwikkeling van applicaties, zoals GMS, of uitbreiding van masten voor C2000, neemt de afdeling beheer aan projectgroepen deel.

De afdeling beheer heeft een paar jaar getracht om rapportages af te stemmen met leveranciers. De behoeftes van de diverse partijen lopen echter te veel uiteen. Indien nu een rapportage behoefte bestaat, worden ad hoc gegevens verzameld. De afdeling beheer geeft aan dat dit beter moet worden gestructureerd, aan de hand van vaste meetmechanismen en tabellen.

Voor sommige systemen is het herstel onderhoud en reparatie contractueel vastgelegd. Een deel op het gebied van herstel, onderhoud en reparatie wordt vanuit de landelijke eenheid in Driebergen gemonitord. Storingen worden meestal het eerst door de centralisten opgemerkt. Zij melden deze via lokaal beheer of rechtstreeks aan de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (vroeger vtsPN). De afdeling beheer stelt normaliter vast of het een lokaal probleem is. Changemanagement is niet ingericht.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer werkt niet volgens een bepaalde kwaliteitsnorm of een bepaald systeem.

Incidentproces

Indien zich een storing voordoet belt een centralist de afdeling beheer of komt een centralist persoonlijk langs bij de beheerder. Beheer is 24/7 bereikbaar en kan vanaf een andere locatie resetten. Afhankelijk van het soort storing en van de urgentie wordt het incident opgepakt. Voor de centralist bestaat een stroomschema wie kan worden gebeld van de afdeling beheer. Een centralist kan ook rechtstreeks bellen met het MDC. Indien de afdeling beheer geen partij is bij het oplossen van het incident, belt beheer, afhankelijk van de applicatie, met bijvoorbeeld het MDC, met Ambulance Oost of met de Veiligheidsregio. Soms blijkt dan dat voor de betreffende storing geen contract is afgenomen.

4.3. Integraal risicobeheer

De meldkamer maakt geen gebruik van een risico systematiek en heeft geen risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd. Het BRZO-bedrijf Urenco in Almelo heeft de beschikking over C2000. Verder zijn geen speciale maatregelen getroffen voor vitale sectoren.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

De ICT is volgens de afdeling beheer over het algemeen op orde. PC configuraties ten behoeve van de 'RABS' werkplekken vallen regelmatig uit en zijn aan vervanging toe. Het arbi systeem is afgeschreven en wordt medio april 2014 vervangen. De telecom wordt als stabiel ervaren.

Redundantie

Voor wat betreft de arbi is voor de drie disciplines een fallback¹² naar analoge openbare lijnen. De 1-1-2-centrale en componenten zijn redundant.

De politie heeft een verbindingsscommandovoertuig¹³ (een auto met daarin een tafel waar een centralist aan kan werken). Deze fallback-optie staat normaal binnen en wordt ingezet bij grote calamiteiten of grote inzetten met meerdere gespreksgroepen. Het voertuig wordt ook op locatie gebruikt bij oefeningen.

Piekbelasting

De meldkamer beschikt over zes 1-1-2-lijnen en een wachtrij voor extra meldingen. De centralisten kunnen de wachtrij niet zien. De disciplines nemen in principe elkaars meldingen niet aan. Maar als de centralisten brandweer allen bezet zijn en er komen achter elkaar meldingen binnen over een bepaald incident, dan kan de politie (waar de vaste 1-1-2-lijnen binnenkomen) deze meldingen ondervangen. De politiecentralist schat in of de melding door de politie kan worden afgehandeld. De politie centralisten kunnen geen brandweer eenheden inzetten. De meldkamer brandweer en de MKA kunnen meldingen voor de politie opnemen. Dit komt alleen in uitzonderlijke gevallen voor. Hierover zijn geen afspraken gemaakt. De brandweercentralist parkeert bij drukte meldingen met prioriteit 2 of 3 in GMS. Dit houdt in dat de verbinding wordt verbroken en de melding in GMS in de wacht wordt gezet. Meldingen kunnen eventueel door de kazerne decentraal worden afgehandeld.

Uitwijkprocedure

De GMK Twente heeft geen uitwijkmogelijkheid¹⁴. Met de MON waren hierover gesprekken gaande, maar dit is niet doorgezet (Drachten en Apeldoorn zijn elkaars uitwijk geworden). De GMK Twente heeft wel een basale voorziening getroffen om 1-1-2-telefoontjes door te schakelen naar de MON. De lijn is echter 'gedowngrade'.

Energie, locatie en beveiliging

De GMK heeft een noodstroomvoorziening door middel van een noodaggregaat en UPS. Maandelijks wordt de schakelaar omgezet, draait de generator een half uur en gaat de meldkamer over op noodstroom. De huismeester is verantwoordelijk voor het functioneren van de voorziening. Beheer heeft hierin een beperkte rol. Iedere maand wordt de gehele no-break installatie getest.

In de buurt van de GMK bevinden zich geen gasleidingen of bedrijven met een zwaar chemisch karakter.

Het gebouw heeft een receptioniste. Bezoekers dienen zich bij de receptie te melden en in te schrijven. Een groot deel van het gebouw is toegankelijk via een persoonsgebonden toegangspas. Alleen de medewerkers van beheer, de huismeester en senioren meldkamer (in verband met de

¹² 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.

¹³ Het voertuig is eigendom en in beheer van de politie maar multi inzetbaar.

¹⁴ Een uitwijk is 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).

opslag van portofoons) hebben toegang tot de technische ruimte. Rondom het gebouw hangen bewakingscamera's. Sinds twee maanden (ten tijde van het interview) zijn dit nieuwe camera's die vanuit de meldkamer te bedienen zijn. De camerabeelden zijn op de meldkamer en bij de receptie te bekijken.