

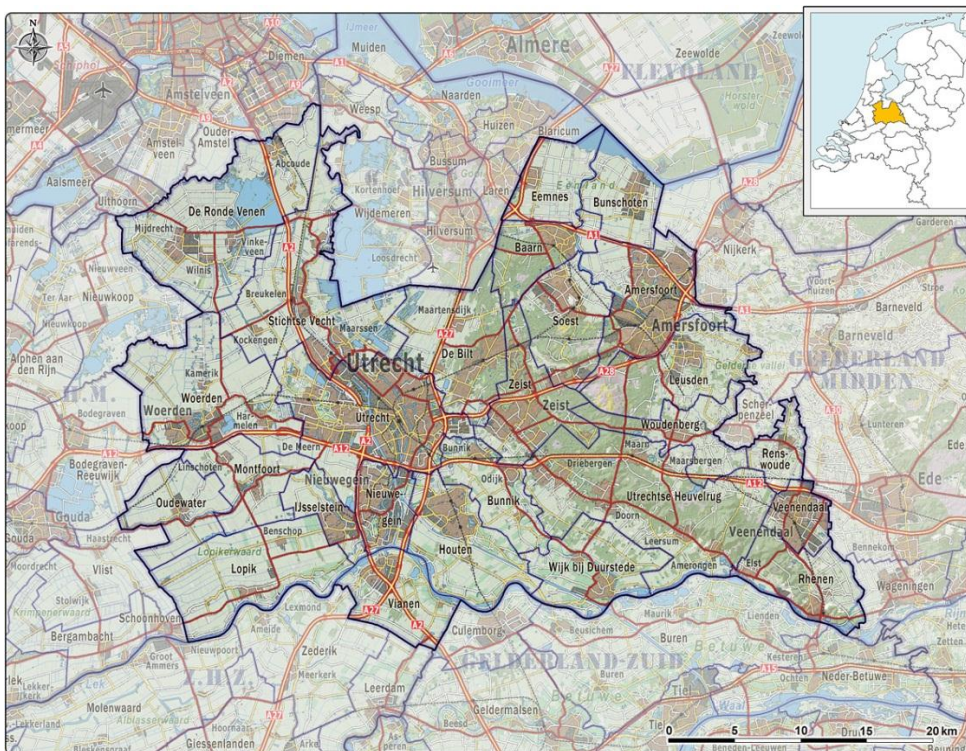
# Meldkamer Utrecht

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de meldkamer Utrecht 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 gemeenschappelijk meldkamer bevindt zich in Utrecht en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Utrecht (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 Utrecht, Veiligheidsregio Utrecht, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Utrecht](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Utrecht).

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Utrecht.

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

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Utrecht</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Utrecht
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1386 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	1.213.000 (2009)
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	875 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	Het meeste land ten westen van Utrecht ligt onder zeeniveau, met een complex afwateringssysteem. De Utrechtse Heuvelrug is een stuwwal die bij Amerongen een hoogte bereikt van ongeveer 50 meter boven NAP. Militair oefenterrein Leusderheide. Koninklijke locaties: Paleis Soestdijk (thans museum) en Kasteel Drakensteyn bij Baarn. Twee dierentuinen.
<b>Aantal gemeenten</b>	26
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> locaties rondom Utrecht en in de gemeente Abcoude langs het Amsterdam-Rijnkanaal. Transportongevallen met giftige/gevaarlijke stoffen. Intensief vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, per spoor en over water. Overstromingen vanwege de hoge inwonerdichtheid, de lage ligging én een relatief hoge overstromingskans. Uitval nutsvoorzieningen. Als dienstverlenende regio met een groot zorgaanbod is de regio gevoelig voor generieke risico's als uitval van nutsvoorzieningen. De afhankelijkheid van energie van vitale voorzieningen is zeer groot. De kans op kortdurende uitval in Brand in woning, bij aaneengeschakelde grote brandcompartimenten, natuurbranden of grote brand in de A2 tunnel. Attractieparken en evenementen in onder andere de Jaarbeurs Utrecht kunnen risico's opleveren voor openbare orde en veiligheid.

Bron: regionaal risicoprofiel veiligheidsregio Utrecht versie 6.0, 2011.

## 1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal 1-1-2 meldingen per discipline per dienst.<sup>3</sup> De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>4</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (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 Utrecht per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	40.441	29.846	15.765	5.257	3.299	2.075	20.864	10.416	5.882	<b>133.845</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	43.661	31.603	16.223	11.483	3.899	1.601	63.935	19.477	8.976	<b>200.858</b>

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> Bron: 'Cijfermatig overzicht 1-1-2 meldingen'.

<sup>4</sup> Openbaar Meld Systeem. Dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

<b>Totaal*</b>	<b>84.102</b>	<b>61.449</b>	<b>31.988</b>	<b>16.740</b>	<b>7.198</b>	<b>3.676</b>	<b>84.799</b>	<b>29.893</b>	<b>14.858</b>	<b>334.703</b>
----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	----------------

\* Het aantal meldingen 'PBA' zijn niet in de tabel meegenomen.

### **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 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 1998 is de Stichting Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht (GMU) opgericht waarna er in 2006 een algehele statutenwijziging is geweest. De Politie Utrecht, de Veiligheidsregio met daaronder de Brandweer en de toen onder de Veiligheidsregio Utrecht vallende meldkamer ambulancezorg hebben daarbij afspraken over het in stand houden van een gemeenschappelijke meldkamer vastgelegd. Per 1 januari 2013 is de Tijdelijk Wet Ambulancezorg inwerking getreden, waarna een overdracht van de meldkamer ambulancezorg plaatsvond van de Veiligheidsregio naar de Regionale Ambulance Voorziening Utrecht (RAVU).

De stichting heeft eigen personeel in dienst (Facilitair Bedrijf)<sup>5</sup> en is ondersteunend aan de drie disciplines. De GMU heeft een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van de drie disciplines die optreden namens hun moederorganisaties en die ieder verantwoordelijk zijn voor hun eigen meldkamer. Het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio heeft een toezichthoudende rol. Het bestuur van de GMU legt via de portefeuillehouder GMU verantwoording af aan het Dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio.

De meldkamer politie Utrecht (is in de organisatie van de regionale Eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Midden-Nederland is één organisatie maar zit nu nog op drie verschillende meldkamerlocaties (Lelystad, Naarden en Utrecht). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de DROC. Het RTIC wordt functioneel door het MT-DROC aangestuurd. De meldkamer brandweer is onderdeel van de Veiligheidsregio Utrecht en de meldkamer ambulancezorg is onderdeel van de RAVU (zie figuur 2).

#### **Directeur**

De meldkamer Utrecht heeft een directeur. De voorzitter van het GMU bestuur is vanaf 2013 de directeur van de meldkamer.<sup>6</sup> De directeur rapporteert periodiek via de bestuurlijke portefeuillehouder aan het bestuur van de veiligheidsregio over de uitvoering van de gestelde eisen en de gemaakte afspraken.

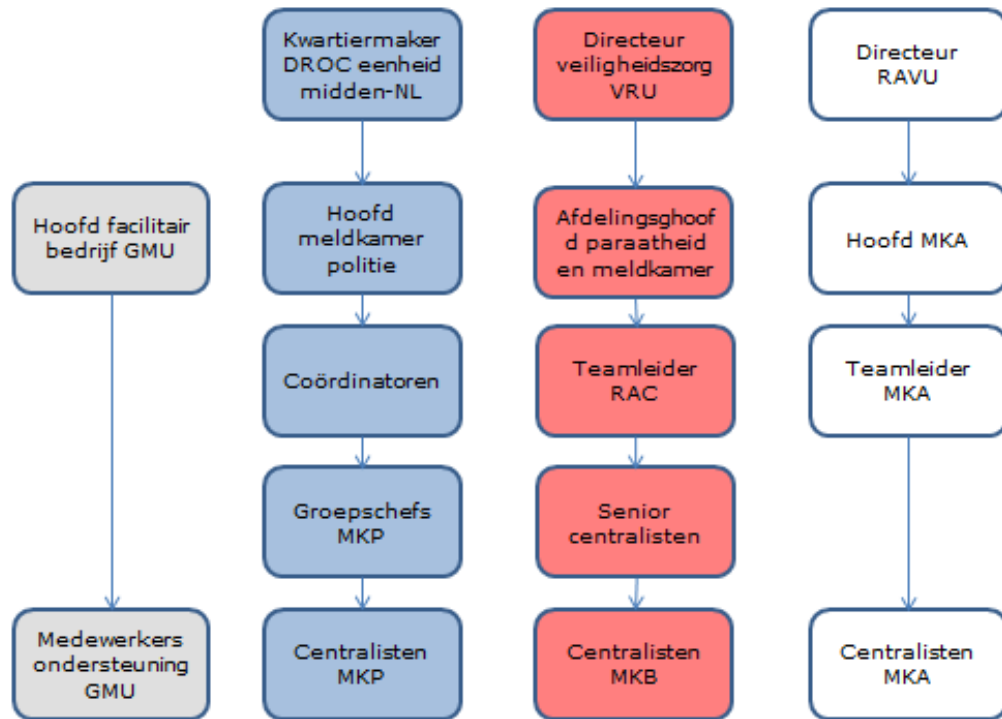
### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De drie meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg en het Facilitair Bedrijf GMU functioneren als vier zelfstandige organisaties, elk met hun eigen verantwoordelijkheid, werkproces, begroting, rechtspositie, personeelsondersteuning, gezags- en beheerslijnen en

<sup>5</sup> Het hoofd Facilitair Bedrijf van de GMU is de secretaris van het bestuur van de stichting.

<sup>6</sup> De Veiligheidsregio Utrecht had lange tijd formeel geen directeur meldkamer. De facto zag het algemeen bestuur van de veiligheidsregio het bestuur van de Stichting GMU als 'directeur meldkamer'. De bestuurlijke-juridische vormgeving van de stichting en haar bestuur voldeed volgens de Veiligheidsregio aan het idee dat de wetgever heeft ten aanzien van de directeur meldkamer.

medezeggenschap. Voor afstemming binnen de gemeenschappelijke meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande uit de drie disciplinehoofden meldkamer en het hoofd Facilitair Bedrijf (figuur 2). Het MT GMU overlegt maandelijks over de financiële aspecten, beheer, samenwerking, opleidingen en multidisciplinaire oefenen. De keuzes van het MT GMU, gaan voor finale goedkeuring naar het bestuur GMU indien dit qua mandatering en taakuitvoering niet is gedelegeerd. Het MT GMU legt gemeenschappelijk verantwoording af aan het bestuur GMU. Het MT GMU heeft geen regulier overleg met het voltallige bestuur GMU, maar met de voorzitter van het GMU bestuur.



Figuur 2: Organogram van de gemeenschappelijke meldkamer Utrecht.

### Politie

De meldkamer politie staat onder leiding van het hoofd meldkamer politie. Deze functionaris is verantwoordelijk voor het functioneren van de meldkamer politie en de p-zorg. Hij gaat daarbij over het functioneren van de coördinatoren, groepchefs en centralisten. Het hoofd meldkamer politie heeft voor zijn taakuitvoering geen formele mandaten. Als MT-lid is het hoofd van de meldkamer politie tevens voorzitter van het coördinatoren/teamleidersoverleg binnen de GMU. Voor wat betreft het politieproces op de meldkamer worden er voor het MT DROC (dit is een twee wekelijks overleg van de kwartiermaker DROC, Hoofden Meldkamers Politie Lelystad, Naarden en Utrecht, DRIO en ondersteuners voor ontwikkeling van de DROC) managementrapportages opgesteld door de beheerafdeling en de afdeling P&O van de politie. Deze rapportages worden maandelijks in het MT DROC besproken en twee maal per jaar door het MT DROC met de eenheidsleiding van de politie Midden-Nederland.

### Brandweer

Het afdelingshoofd van de meldkamer is op tactisch niveau verantwoordelijk voor de meldkamer en voor de aansluiting op de overige activiteiten van de veiligheidsregio. Het hoofd van de meldkamer brandweer legt verantwoording af aan de Directeur Veiligheidszorg VRU. De teamleider heeft budgettaire verantwoordelijkheden en kan zelfstandig personeel aannemen binnen de kaders en formatie van de VRU.

### Ambulancezorg

De MKA is een integraal onderdeel van de RAVU en valt onder de verantwoordelijkheid van de Manager Operationele Zaken die tevens hoofd MKA is. Het hoofd MKA is formeel verantwoordelijk voor het operationele meldkamer proces. Hij houdt toezicht op het totale proces en kijkt in het bijzonder naar de kwaliteit van zorg die geleverd wordt vanuit het MKA-deel van de meldkamer. De Manager Operationele Zaken legt verantwoording af aan de directeur/bestuurder RAVU.

## Beheer

Binnen de GMU is de ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd binnen het Facilitair Bedrijf. De afdeling staat onder leiding van een hoofd Facilitair Bedrijf. Het hoofd Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van het Facilitair Bedrijf en legt verantwoording af aan het bestuur GMU. De hoofden van de drie meldkamers en het hoofd Facilitair Bedrijf GMU zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de goede samenwerking en voor het behartigen van gemeenschappelijke onderwerpen binnen de GMU. Het hoofd Facilitair Bedrijf doet voorstellen aan de andere MT-leden met het oog op verbeteringen in de bedrijfsvoering en algemene zaken. Ieder jaar wordt in het MT het basisprojectplan en de beoogde dienstverlening vastgesteld. Ieder kwartaal stelt Facilitair bedrijf ten behoeve van het MT een overzicht op van de stand van zaken van (project)planningen, eventuele uitloop van werkzaamheden en impact hiervan op de operatiën en techniek en andere onderwerpen waarover het MT geïnformeerd moet worden. De vertegenwoordigers van de monodisciplinaire disciplines geven in dat overleg aan welke ontwikkelingen in de discipline plaatsvinden en waarmee eventueel op (langere) termijn rekening moet worden gehouden.

Het hoofd Facilitair Bedrijf legt aan de voorzitter van het stichtingsbestuur, maar in zijn algemeenheid aan het hele stichtingsbestuur, rechtstreeks dagelijks verantwoording af. Maandelijks rapporteert het hoofd Facilitair Bedrijf aan het MT van de meldkamer.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De operationele aansturing op de werkvloer gebeurt door de groepschefs of plaatsvervangend groepschefs<sup>7</sup>. De centralisten zijn verdeeld over zes ploegen en ieder ploeg staat onder leiding van een groepschef. Aan ieder ploeg zijn circa acht medewerkers gekoppeld. De groepschefs voeren de p-gesprekken met de centralisten. Alle centralisten voeren in principe dezelfde werkzaamheden uit, maar de A-centralist is een starter en enkel inzetbaar voor het centralistenwerk.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	53,95*	1 hoofd meldkamer 2 coördinatoren 6 groepchefs	43,15 Centralisten A en B	Aanname en uitgifte	Politie
<b>Brandweer</b>	21,5**	1 teamleider 2 senior centralisten	16 centralisten 0.1 poolcentralist	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio Utrecht
<b>Ambulancezorg</b>	21,5	0,5 hoofd meldkamer 1 teamleider	20 alleen verpleegkundigen (en enkele in opleiding)	Aanname en uitgifte;	RAVU

<sup>7</sup> Iedere groepschef heeft een plaatsvervanger. De plaatsvervangende functies worden ingenomen door centralisten die nu overgaan naar 'senior centralist'.



\* Exclusief RTIC

\*\* Inclusief bij GMU gedetacheerde medewerker. Het afdelingshoofd zit niet binnen de formatie van de meldkamer.

### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer is de teamleider op operationeel niveau verantwoordelijk voor het dagelijks functioneren van de meldkamer. De teamleider stuurt de twee seniors aan, die op hun beurt weer de centralisten aansturen. Op het moment dat de senior centralisten achter de tafel zitten doen zij hetzelfde werk als de centralisten. Op het moment dat de seniorcentralisten niet aanwezig zijn, stuurt de teamleider zelf de centralisten aan. Alle centralisten voeren dezelfde werkzaamheden uit.

### **Ambulancezorg**

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teamleider MKA de centralisten aan. De teamleider is feitelijk verantwoordelijk voor het operationele proces (bewaking, aansturing, bijsturing, coördinatie, etc.) en heeft ook de p-verantwoordelijkheid voor de centralisten. Op de werkvloer is geen direct sturend leidinggevende aanwezig. De centralisten werken zelfstandig. De centralisten voeren allen dezelfde werkzaamheden uit. De MKA maakt onderscheid in aanname, uitgifte en assistent uitgifte<sup>8</sup> taken.

### **Beheer**

De afdeling Facilitair Bedrijf bestaat uit zestien personen (13,8 fte) waarvan er elf in dienst zijn bij de stichting. Eén persoon is gedetacheerd vanuit de Politie Utrecht en één vanuit de VRU, daarnaast heeft de VRU 0.11 (4 uur per week) beschikbaar gesteld voor personeelszaken. De afdeling staat onder leiding van een hoofd en bestaat uit de onderdelen Financiële administratie en Informatievoorziening & Technologie. Het onderdeel Administratie bestaat uit 0,67 fte managementassistente, 1 fte financieel medewerker, 1 fte administratief medewerker, 0,1 fte P&O ondersteuning. Informatietechnologie bestaat uit 1 fte coördinator ICT en 2 fte serverbeheerder en 2 fte helpdeskmedewerker, het onderdeel Informatievoorziening uit 1 fte operationeel beheer C2000, en 4,11 fte functioneel beheerder. Het hoofd Facilitair Bedrijf (1 fte) verzorgt de inhoudelijke aansturing en heeft budgettaire bevoegdheid tot € 50.000.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Bij de politie zijn zes groepschefs en zes plaatsvervangend groepschefs als CaCo opgeleid. Daarnaast zijn twee senior-centralisten van de brandweer tot CaCo opgeleid. De diensten worden volgens een rooster ingevuld. Op het moment dat dit niet lukt dan springt een van de senior-centralisten van de brandweer bij. Op de meldkamer is in principe 24/7 een CaCo aanwezig.

De CaCo is niet boven de sterkte ingeroosterd, waardoor bij een incident de CaCo uit de politiesterkte of brandweersterte wordt gehaald. Voor die gevallen zijn 24/7 twee politiecentralisten op piket. De piket-centralist neemt dan de werkzaamheden over van degene die de CaCo-rol gaat vervullen.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De 'tafelbezetting' per dienst varieert per dienst en per dag. De capaciteit is gebaseerd op het gemiddelde incidentenpatroon. Het komt voor dat de meldkamer politie op vrijdag en zaterdag in de avond met acht personen werkt en tegen de ochtend wordt afgeschaald naar zes centralisten. De minimumbezetting is afhankelijk van de kwaliteiten van de centralisten en de personele mogelijkheden. Tijdens vakantieperiodes of bij een hoog ziekteverzuim werkt de meldkamer wel eens met vier centralisten. De bezetting is dan onder het minimum. De GMU maakt gebruik van parttime centralisten. Van de ruim 40 fte aan centralisten werken er 13 voor 50% in een basiseenheid (maand om maand). Hiermee staat men volgens de meldkamer in verbinding met

---

<sup>8</sup> Een centralisten die een dagdeel op de assistent uitgifte plaats werkt.

het operationeel proces en de (mensen) binnen de organisatie èn daarmee is volgens eigen zeggen tevens flexibiliteit in capaciteit gecreëerd. Tijdens de avonddiensten (donderdag t/m zaterdag 15:00 – 23:00) werkt een vrijwilliger op de meldkamer mee. De zogenaamde 'volontair' verzorgt op dat moment het burgernet. Er zijn op dit moment vier vrijwilligers in dienst. De meldkamer maakt geen scheiding tussen aanname- en uitgiftecentralisten.

De politiemeldkamer heeft een geografische scheiding aangebracht in de vorm van clusters (Oost, West en Utrecht Stad). De centralist neemt primair de meldingen aan die bestemd zijn voor het cluster waar hij is ingezet. Op de drie clusters zijn tweetallen ingedeeld. Wanneer sprake is van een minimumbezetting van vijf centralisten, werkt de meldkamer tijdens de ochtend in het rustigste cluster West met één centralist die zowel de intake als de uitgifte doet. Diegene wordt bijgestaan door de andere centralisten van de politiediscipline. De aanname en ondersteunende taken van de diverse clusters worden door verschillende centralisten gedaan. In die gevallen dat er meer dan 6 centralisten in dienst zijn, dan vindt een gescheiden regionale aanname plaats door de nummers 7 en hoger. De clusters nemen in die gevallen niet meer zelf 1-1-2 meldingen aan.

Vanwege vacatures in combinatie met verplichte leveringen in verband met evenementen staat de bezetting op de meldkamer politie regelmatig onder spanning en wordt van medewerkers gevraagd om extra diensten te doen. Het MT moet op de hoogte worden gebracht als er bij een dienst sprake is van een afwijking van de minimumbezetting.

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	6	2	5
15:00 - 23:00	8	2	3
23:00 - 07:00	5	2	2

\* Centralisten inclusief CaCo.

### Brandweer

De meldkamer brandweer draait diensten van 07:00-14:00 (7-uursdienst), van 14:00-22:00 (8-uursdienst) en van 22:00-07:00 (9-uursdienst). Daarnaast zijn er flexdiensten (niet achter de tafel) voor OTO (opleiden, trainen en oefenen) en nevenwerkzaamheden<sup>9</sup>. Deze diensten zijn van 08:00-16:00. Elke centralist heeft nevenwerkzaamheden, zoals het vertalen van procedures naar werkinstructies, maar ook het verzorgen van rondleidingen, het opstellen van het rooster, het aanspreekpunt voor het OMS en het opleiden van nieuwe medewerkers. Op de meldkamer brandweer vervullen alle centralisten zowel de rol van aanname als uitgifte. Er zijn afspraken gemaakt over het scheiden van deze taken bij meldingen. Bij hele drukke periodes, zoals grote storm, wateroverlast en Oud en Nieuw wordt deze scheiding strikt toegepast. Dan splitst men de regio ook in Oost en West.

Als men drukte verwacht dan komen extra mensen in dienst. Er is een piketrooster waarbij 24/7 op afroep een collega beschikbaar is die binnen 30 minuten op de meldkamer aanwezig kan zijn. De meldkamer brandweer maakt geen gebruik van inhuur en beschikt volgens eigen zeggen over voldoende personeel; men zit nooit met minder dan 2 centralisten in een dienst.

### Ambulancezorg

De MKA werkt met veel verschillende elkaar overlappende tijdsblokken waarbij er 's-nachts twee en verder steeds één persoon per tijdsblok in dienst is.<sup>10</sup> Overdag doen drie centralisten de

<sup>9</sup> Nevenwerkzaamheden zijn werkzaamheden die ondersteunend en gerelateerd zijn aan het primaire proces op de meldkamer.

<sup>10</sup> Tijdsblokken lopen van 07:00 tot 14:00, 07:00 tot 15:00, 07:30 tot 16:00, 09:00 tot 17:00, 09:00 tot 18:00, 14:00 tot 22:00, 15:00 tot 23:00, 16:00 tot 23:00, 22:00 tot 07:00 en van 23:00 tot 07:00. Vrijdag- en zaterdag beginnen de nachtdiensten om 22:00 uur, omdat gebleken is dat het tussen 22:00 en 23:00 uur

aanname en twee de uitgifte. In de avond doet één de uitgifte en de anderen de aanname. 's Nachts worden de aanname en uitgifte gecombineerd. Enkele meer ervaren centralisten (de zogenaamde teamoudsten) hebben nevenwerkzaamheden waar zij in de 'leegloopuren' invulling aan geven (techniek, vastleggen werkafspraken). Zij zijn intern het aanspreekpunt voor de betreffende neventaak en stemmen af met de teamleider MKA. Gedurende de dag rouleren de centralisten met de uitgifte en aanname taken. De MKA maakt wel eens gebruik van inhuur en heeft een piketregeling voor teamoudsten/achterwacht van circa 17:00- 07:00. Dit piket is voor ziekte van personeel en calamiteiten met opkomsttijd van maximaal 30 minuten. Daarnaast hebben de teamleider en het hoofd MKA een bereikbaarheidspiket.

De MKA heeft volgens eigen zeggen net voldoende personeel om het rooster gevuld te krijgen. Centralisten werken wel eens over. Om capaciteitsproblemen om te vangen, maakt de MKA gebruik van circa vier collega's die in deeltijd op de ambulance werken.

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

### **Politie**

#### Inwerken

De centralisten worden op dit moment intern opgeleid. Na de aannameprocedure volgt een opleidingstraject van twee tot vier weken waar een handboek voor is opgesteld. Het opleidingstraject bestaat uit het bekend worden met het district, de protocollen en de systemen (zoals GMS en C2000). Aan het eind van de twee weken vindt een afsluitende toets plaats. Bij positieve voltooiing van de afsluitende toets wordt de centralist boven de sterkte gekoppeld aan een ervaren centralist (buddy). Vanaf dan start het proces van telefonie en uitgifte. De centralist wordt in eerste instantie gekoppeld aan één geografisch cluster<sup>11</sup>. Wanneer voldoende ervaring is opgedaan, stroomt de centralist door naar het volgende cluster. Na twee maanden kan de centralist binnen dezelfde ploeg in toenemende mate zelfstandig te werk gaan. De duur van de gehele interne opleiding is 2,5 jaar. In die periode zijn alle clusters aan bod gekomen en is er geoefend met grootschalig optreden (SGB0).

#### Oefenen

De meldkamer politie oefent beperkt monodisciplinair. Als centralisten problemen ervaren binnen hun werk of constateren dat ze ergens bijscholing voor nodig hebben, dan is het mogelijk om op individueel niveau te oefenen. Monodisciplinair beperkt het oefenen zich veelal tot bijdragen aan de trainingen voor Officieren van Dienst Politie en Coördinatoren Noodhulp. Ieder jaar maakt de meldkamer politie op mono-niveau een oefenplan, maar vanwege de beperkte capaciteit en de budgetten besteedt de centralist in de praktijk vaak slechts 16 uur op jaarbasis aan oefenen.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Een nieuwe centralist volgt eerst de basisopleiding tot centralist multidisciplinair bij de Politieacademie. Dit sluit af met een examen. Op de dagen dat nieuwe centralisten geen opleiding volgen, draaien ze bovenformatief mee met de tafeldiensten. Aan nieuwe medewerkers zijn altijd twee werkbegeleiders gekoppeld. Vervolgens volgt de centralist in opleiding de brandweer specifieke opleiding aan de Politieacademie. Dit sluit ook af met een examen. Gedurende de opleiding is de nieuwe medewerker onder begeleiding aan het werk. Het takenpakket bereidt gaandeweg steeds verder uit. Het duurt gemiddeld 9 maanden tot een nieuwe centralist zelfstandig kan werken. Daarnaast loopt ook een afzonderlijk inwerktraject waarin de centralist in

---

erg druk is. Op zaterdag zijn er vier centralisten (nog een collega van 12:00 – 20:00u) en op zondag zijn er drie vroege dagdiensten en aansluitend de avonddiensten.

<sup>11</sup> De clusters van meldkamer Utrecht bestaan uit de gebieden Oost, West en Utrecht Centrum.



opleiding de regio langs gaat, brandweerkennis opdoet en meedraait met 24-uursdiensten van de operationele brandweer eenheden.

#### Oefenen

Voor het geoefend houden van de centralisten is beleid vastgesteld waaraan centralisten moeten voldoen. De meldkamer brandweer werkt voor het oefenen onder andere met oefenkaarten. Ook maken centralisten gebruik van e-learning, waar gedurende de dienst mee kan worden geoefend.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

Een nieuwe centralist wordt ingewerkt via een eigen inwerkprogramma dat uit verschillende fases bestaat. Na drie maanden volgt een eerste accreditatie door de MMA (medische manager ambulancezorg van de RAVU). Tot de accreditatie is de nieuwe centralist altijd gekoppeld aan een centralist en aan zijn mentor. Daarnaast volgt een nieuwe centralist de opleiding tot verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg aan de Academie voor Ambulancezorg; circa 9 maanden 1 dag per week). De opleiding sluit af met een examen. Na ongeveer een jaar is de centralist volledig opgeleid voor de aanname. Daarna begint het leertraject voor het uitvoeren van meldingen. Men draait dan mee op de plek van assistent uitgifte. Drie dagdelen zit daar een ervaren collega bij. Na 20 diensten en een feedback formulier gaat men door naar de uitgifte en volgt eenzelfde schema, 3 dagdelen met een ervaren centralist, daarna 20 dagdelen met feedback en een evaluatie. De dienstdoende uitgiftecentralist geeft feedback. Daarna mag een nieuwe collega zelfstandig uitgifte doen. Periodiek worden assessments afgenomen.

#### Oefenen

De MKA werkt voor het oefenen met een scholingsprogramma binnen de RAVU. Er zijn in totaal circa vier regionale en landelijke scholingsdagen per jaar. Centralisten worden verder geschoold en bijgeschoold in het werken met apparatuur en programma's, zoals NTS. De MKA doet verder - meestal in samenwerking met de politie - aan scenariotrainingen. Dat gebeurt een of twee keer per jaar op basis van intekening.

### **Multidisciplinair oefenen**

De multidisciplinaire oefeningen zijn in het multi-oefenplan opgenomen. Het opstellen en uitvoeren van het oefenplan is uitbesteed aan de afdeling OTO (Opleiden, trainen en oefenen) van de Veiligheidsregio. Men houdt onder meer multidisciplinaire oefeningen, waarbij men scenario's oefent. Dat gebeurt zo'n 1 of 2 keer per jaar. Daarnaast vallen ook gezamenlijke kennisoverdracht en taakgerichte oefeningen onder het OTO-programma.

## **3. Taakuitvoering**

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

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de 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 meldkamer 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.

Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken<sup>12</sup>. De meldkamer politie en brandweer hebben geen neventaken. De meldkamer MKA heeft als neventaak de achterwachtfunctie voor het LCI (Landelijk centrum infectieziekte) en de achterwachtfunctie voor de GGD bij oproep van forensische artsen.

### **3.2. Werkprocessen<sup>13</sup> aan de hand van een casus<sup>14</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

Een 1-1-2 melding van een mobiel nummer komt via Driebergen direct binnen bij de juiste discipline op de GMU. Een 1-1-2 melding van een vast nummer komt binnen bij het politie service center. Zij zetten de 1-1-2-meldingen door naar de betreffende discipline.

Alle meldingen die bij het politie service center vanuit het 0900-8844 binnenkomen en toch voor politie, brandweer of ambulance blijken te zijn, worden door het politie service center in het bedrijfsprocessensysteem gezet en daarna middels een koppeling met GSM automatisch doorgezeten naar de uitgifte. Dat zijn op maandbasis ruim 3000 meldingen. De aanname door de meldkamer vervalt hiermee voor die meldingen, de uitgifte vindt wel op de meldkamer plaats.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GSM. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. 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. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. 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 GSM automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance. De afspraak op de meldkamer Utrecht is dat daarna de centralist altijd met de andere disciplines belt om te verifiëren of de doorgezette melding in GSM gelezen is.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste via AVLS (Automatisch Voertuig Locatie-Systeem) welke noodhulpeenheden van de politie in de buurt van het incident beschikbaar zijn. In GSM komt geen standaard inzetvoorstel met betrekking tot eenheden naar voren. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens op grond van kennis en ervaring wie er naar het incident gaat. De districten in de regio Utrecht hebben de politiemeldkamer gemandateerd dat zij ook de andere politie eenheden dan noodhulpeenheden kunnen aansturen. In het geval van deze casus schaalte de groepschef op naar GRIP 1. De buurregio's en Rijkswaterstaat worden gebeld, omdat er sprake is van een grensregio en omdat het over een groot verkeersknooppunt gaat. De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde politie-eenheden via de mobilfoon. De centralisten hebben geen zicht op eenheden in de buurregio. De centralist is bij het bepalen van de inzet deels afhankelijk van het juist statussen<sup>15</sup> door de eenheden, omdat in Utrecht niet alle eenheden automatisch statussen. De eenheden die ter plaatse gaan, hebben een

---

<sup>12</sup> Een neventaak is een taak die niet per se door de meldkamer behoeft te worden verricht.

<sup>13</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneem en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>14</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>15</sup> De status van een voertuig geeft aan of het voertuig beschikbaar is, onderweg is en dergelijke. Bijvoorbeeld: 1 = Mobiel (op straat), inzetbaar, 2 = Op weg naar incident, 3 = Ter plaatse 4 = Buiten dienst, enzovoort.

voorziening waarop het incident en de locatie zichtbaar wordt gemaakt. De kladblokgegevens worden bewust niet doorgegeven. De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat.

De centralisten zijn verantwoordelijk voor een goede restdekking. Het herpositioneren wordt op eigen kennis en inzicht gedaan. Als het in de regio druk is, dan kunnen er ook auto's vanuit de binnenstad in de regio worden ingezet.

Na afronding van de inzet op het incident, wordt de status door de eenheid mondeling aan de meldkamer doorgegeven.

Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan wordt via C2000 contact gezocht via de meldkamer coördinatie gespreksgroep (daar zijn alle meldkamers op aangesloten). Er wordt dan gekeken of er capaciteit is bij de andere buurregio's. Bij het beschikbaar stellen van capaciteit door de buurregio, worden de eenheden gekoppeld aan de leidende meldkamer voor de aansturing.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist eerst informatie over de exacte locatie. Zijn collega centralist zal meteen meeluisteren. Die zal Rijkswaterstaat bellen om te vragen of er camerabeelden zijn. De verkregen informatie noteert de centralist in het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie 'ongeval beknelling meerdere voertuigen' aan het incident toe en zal direct alarmeren zodat er in ieder geval een eenheid onderweg is. 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. Hierdoor wordt de informatie ook zichtbaar voor de politie en ambulance. Vervolgens gaat de centralist door met het uitvragen. De meldkamer brandweer heeft geen geformaliseerd uitvraagprotocol. Bij incidenten met gevaarlijke stoffen voor de A2 tunnel is dat er wel, maar dat is niet gekoppeld aan GMS. Als blijkt dat er meerdere mogelijke slachtoffers in meerdere voertuigen zijn, zal de centralist opschalen zover hij - op basis van professionaliteit en zelfstandigheid - denkt dat nodig is. De centralist ziet de eventueel in te zetten eenheden op de kazernes staan. Vervolgens bepaalt de centralist de inzet en worden de benodigde eenheden via de pager (P2000) gealarmeerd. Indien dit van belang is, bepaalt de centralist de restdekking.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal slachtoffers, soort letsel, aard en omvang van het ongeval, aantal en soort auto's (gevaarlijke stoffen?) etc. In Utrecht wordt gewerkt met het Nederlands Triagesysteem (NTS), maar een groot ongeval (meerdere auto's en slachtoffers) is lastig te triëren in NTS. NTS is geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De verkregen medische gegevens noteert de intakecentralist in het medisch kladblok in GMS en de overige informatie in het algemeen kladblok.

Een dergelijke melding (mist, meerdere voertuigen op de snelweg) wordt meteen doorgezet (aangevinkt) naar politie en brandweer en uitgiftecentralist. De uitgiftecentralist hanteert DIA (Directe Inzetbare Ambulance). Dit wil zeggen dat al tijdens de triage de uitgifte plaats kan vinden doordat de uitgiftecentralist een paralleltraject van uitgifte heeft opgestart. De uitgiftecentralist kijkt vervolgens in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn en stuurt meteen een ambulance op pad. De rit wordt uitgezet als een A2-rit en eventueel aangepast op basis van aanvullende informatie<sup>16</sup>. In GIS kan men ook buiten de eigen regio zien wat voor eenheden er rijden. Bij een groot incident worden uiteindelijk meestal meerdere ambulances, solo's, OvDG en MMT (bij mist meestal over de grond) ingezet en vindt er opschaling plaats. Men belt ook altijd Rijkswaterstaat met de vraag om via verkeerscamera's mee te kijken en rijbanen af te kruisen.

---

<sup>16</sup> Voor stedelijk gebied als Amersfoort en Utrecht maakt de MKA geen gebruik van Directe Inzet Ambulance (DIA).

Voor de restdekking in de regio is een verdeling gemaakt van wat er minimaal bezet moet zijn. Geplande ziekenhuisritten worden dan waar nodig afgebeld.

De uitgiftecentralist heeft via C2000 - en eventueel telefonisch als dat noodzakelijk is - contact met de eenheden op straat. Alles wat in het medisch kladblok staat is zichtbaar op de mobiele dataterminal in de auto's, net als de NAW-gegevens en de urgentie van een melding. Voor de communicatie met de meldkamer wordt gebruik gemaakt van een bepaalde etherdiscipline. Wanneer er meerdere eenheden naar eenzelfde incident gaan worden de groepen aan elkaar gekoppeld zodat er overleg kan plaats vinden. Informatie vanaf plaats incident wordt door de eerste ambulance middels een situatie rapport doorgegeven aan de uitgiftecentralist. Als de eenheden klaar zijn melden ze zich af en dan bespreekt men de bijzonderheden van de rit en de patiënt die ze vervoerd hebben. De meldkamer 'statust vrij', als de eenheden aangeven dat ze vrij zijn.

Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan wordt telefonisch aan de andere regio verzocht om inzet te plegen op de binnengekomen melding. Een melding is in GMS niet door te zetten naar een andere regio. Andere MKA's hebben wel toegang tot incident informatie via het landelijke systeem Ambulance bijstand (pariter, landelijke server ritlogging) via de KZA applicatie.

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

Bij aanvang van de dienst is op de GMU geen gemeenschappelijke briefing. Bij de politie vindt tijdens de overdracht van een vroege en late dienst doordeweeks wel een briefing plaats. De weekendbriefing wordt op vrijdagmiddag voorbereid. De chef van dienst is verantwoordelijk voor de briefing. Een centralist levert de inhoud/informatie van de briefing aan bij de chef van dienst. De overdracht van de avond naar de nachtdienst gebeurt aan de tafel. Daarnaast kan iedereen op zijn werkplek de digitale briefing openen. De groepschef houdt ook per dienst een journaal bij wat de centralisten de opvolgende dienst kunnen lezen.

Bij de brandweer en ambulance vindt bij aanvang van de dienst een mondelinge informatieoverdracht tussen de centralisten achter de meldtafel plaats. Bij de brandweer ligt tevens op elke tafel een map waarin de seniorcentralisten de bijzonderheden opnemen en wordt bij elke dienst ook gebruik gemaakt van een checklist waarop centralisten moeten afvinken wat ze gecontroleerd hebben. Verder zijn er circa zes keer per jaar werkoverleggen waarbij elke senior met zijn groep centralisten overleg heeft.

Bij de ambulancezorg wordt gewerkt met een overdrachtsformulier voor zaken die uit de vorige dienst kunnen doorlopen in de volgende dienst. De MKA heeft een keer per twee maanden een monodisciplinair werkoverleg.

De meldkamer evalueert wel eens multidisciplinair op casus-niveau. Praktische zaken in de meldkamer worden door de ervaren collega's van elke discipline onderling besproken en men wordt via de mail geïnformeerd. Tevens wordt op schermen in de meldkamer actuele informatie tussen de disciplines gedeeld.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. 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 binnen de witte discipline specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte discipline in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. Informatie in dit kladblok wordt niet gedeeld met de andere disciplines. Daar waar nodig en mogelijk wordt informatie tussen de disciplines met elkaar gedeeld ondanks dat Wet- en regelgeving nog steeds beperkingen oplegt aan de onderlinge informatie-uitwisseling.

## **4. Beheer meldkamer**

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

Het Facilitair Bedrijf is qua operationeel beheer verantwoordelijk voor het functioneel en technisch beheer. Met de drie disciplines (politie, brandweer en ambulancezorg) zijn Service Level Agreements (SLA's) afgesloten. De SLA is het overkoepelende document waarin de basisafspraken staan beschreven over de omvang en het niveau van de dienstverlening. In de bijlage van de SLA zijn Product Diensten Specificaties (PDS) opgenomen waarin het product of de dienst wordt beschreven. Eventueel is een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld voor een specifieke PDS waarin de afspraken en procedures gedetailleerd staan beschreven. Daarnaast ondersteunt Facilitair Bedrijf de drie disciplines op het gebied van huisvesting, interne communicatie, inkoop, logistiek, financiën en verzorgt zij de beleidsvoorbereiding en -ondersteuning en het voorbereiden en notuleren van vergaderingen van het stichtingsbestuur en het MT GMU.

### **Leveranciersmanagement**

Binnen de door het bestuur vastgestelde kaders, mede gebaseerd op de beleidslijnen van de drie afzonderlijke disciplines op dit punt is er ruimte om zelfstandig apparatuur/applicaties aan te schaffen. Het Facilitair bedrijf heeft verschillende contracten met de leveranciers van de diverse systemen en goederen afgesloten (zoals KPN, Koning & Hartmann voor de arbi, T-Mobile voor mobiel). Het Facilitair bedrijf doet het contractmanagement en leveranciersbegeleiding in al zijn facetten. Contractbesprekingen met leveranciers worden gedaan door het hoofd Facilitair bedrijf. Wanneer er contractbesprekingen moeten plaatsvinden voor een mono-activiteit waarvan de dienstverlening niet belegd is bij het Facilitair bedrijf, dan is er voor hen een adviserende rol weggelegd.

Als het gaat om de keuze van leveranciers dan werkt de GMU indien van toepassing met een Europese aanbesteding. Projecten die minder gevoelig of ingrijpend zijn worden, vanwege de zorgvuldigheid, op soortgelijke wijze uitgevoerd, maar dan wordt er door de GMU zelf gezocht naar leveranciers.

Bij projecten die dáár weer onder liggen worden minimaal drie offertes aangevraagd bij de gangbare leveranciers waarmee zaken wordt gedaan.

Met sommige leveranciers heeft het Facilitair bedrijf structurele (jaarlijks of enkele keren per jaar) overleg. Tevens vraagt het Facilitair bedrijf bij de leveranciers rapportages op met een overzicht van de hoeveelheid en soort incidenten. Voor wat betreft de systemen van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van het Facilitair bedrijf maandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Utrecht. Met andere leveranciers is alleen overleg als daar aanleiding toe is.

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

De beheer afdeling werkt vanuit de gedachte van ITIL<sup>17</sup>- en BISO<sup>18</sup>-systematiek en gebruikt Topdesk<sup>19</sup>. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storings- en afhandelingstijd en kan rapportages opleveren over incident/probleem-, configuratie- en changemanagement.

### **Incidentenproces**

---

<sup>17</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>18</sup> BISO is een model voor functioneel beheer en informatie management.

<sup>19</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

Centralisten melden een storing via Topdesk of nemen bij spoed telefonisch contact op met de helpdesk van de Facilitair beheer. Bij een nachtelijke storing met spoed kan men contact opnemen met de piketfunctionaris. Deze functionaris is verplicht binnen een half uur aanwezig te zijn. De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar. Facilitair beheer voert voor al het in gebruik zijnde instrumentarium op de meldkamer het 1<sup>e</sup>-lijns beheer uit als standaard dienstverlening en is daarmee het Single Point of Contact voor de meldkamer. Het 2<sup>e</sup>- of 3<sup>e</sup>-lijn beheer is het afhankelijk van de afgesproken dienstverlening.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De meldkamer heeft een intern crisisplan opgesteld. De kritieke activiteiten en processen zijn beschreven in een continuïteitsplan.

De meldkamer heeft vastgelegd hoe zij omgaat met continuïteitsmanagement. Integraal risicobeheer maakt hier deel van uit. Tijdens het inrichten van dienstverlening wordt bepaald welke risico's er zijn en welke maatregelen er genomen dienen te worden. Tevens is er een continuïteitsplan waarin beschreven is hoe te handelen bij interne calamiteiten.

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

#### **Status ICT**

Op grond van een beheers- en beleidscyclus vinden afschrijvingen en investeringen plaats. Gezien de toekomstige samenvoeging voert de meldkamer een terughoudend investeringsbeleid. Vervangingsinvesteringen zijn wel in de beheers- en beleidscyclus en in de meerjarenbegroting opgenomen. Indien het niet realistisch is zaken nu te vervangen in relatie tot ontwikkelingen LMO wordt wel gekeken of voldoende support door de leverancier geleverd kan worden en/of dit is op te vangen middels upgrades en contractverlening. Daarbij wordt uiteraard rekening gehouden met wat verantwoord is en wat er minimaal moet worden gedaan om een verantwoorde dienstverlening te kunnen blijven leveren. Continuïteit van de meldkamerprocessen is van groot belang in de transitieperiode.

#### **Redundantie**

In het kader van uitwijk<sup>20</sup>/fallback<sup>21</sup> is één server elders ondergebracht. Afhankelijk van de gevraagde dienstverlening wordt er een bepaalde mate van redundantie van systemen toegepast. Dit loopt van volledig redundant en non-blocking in het geval van een arbi, via clustertechnologie ten aanzien van GSM naar redundantie middels dubbele voedingen e.d. Ten slotte wordt er virtualisatie toegepast waarbij tijdens uitval van een server de applicaties (automatisch) doorstarten op een andere server. Een dergelijke server staat in de uitwijklocatie Bilthoven.

#### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over eenentwintig (21) 1-1-2-lijnen. Indien de centralisten van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij, zijn voor de centralist steeds alle 1-1-2 lijnen zichtbaar. Er kan niet worden geprioriteerd. Wanneer de wachtrij vol zit, kan men de zogenaamde 'buitenom' (PSTN) lijnen gebruiken. Bij grote drukte kan met de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen of met het PSC worden gebeld om daar al 1-1-2 meldingen te filteren. Tevens kan, in het uiterste geval, het PSC de intake doen voor politie en brandweer.

De politie c.q. brandweer ziet op de arbi ook de 1-1-2 meldingen die bestemd zijn voor de brandweer c.q. politie. In voorkomende gevallen (zoals stormnachten) neemt de politie op verzoek ook de intake van brandweer meldingen op zich. Andersom is het technisch wel mogelijk maar in

---

<sup>20</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>21</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.



de praktijk nog niet voorgekomen. De centralisten van de meldkamer MKA nemen geen meldingen van een andere discipline aan en ook niet andersom.

### **Uitwijkprocedure**

De GMU heeft geen formele buddyregio voor de uitwijk<sup>22</sup> van de meldkamer. Een uitwijkmogelijkheid voor de brandweer is er in de Leidsche Rijn en voor de MKA in Bilthoven. De politie kijkt uit naar het naast de meldkamer gelegen gebouw, maar geïnterviewden geven aan dat die locatie minder geschikt is om naar toe uit te wijken, omdat deze locatie is gepositioneerd in een andere vleugel van hetzelfde gebouw. De uitwijk wordt niet geoefend. De fallback<sup>23</sup> voor 1-1-2 van de meldkamer Utrecht is Rotterdam. Als 1-1-2 in Utrecht uitvalt, dan vallen de lijnen automatisch naar Rotterdam. Hierover worden momenteel specifieke afspraken gemaakt. Voor de brandweer is Twente de back-up voor uitval van P2000.

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

Bij uitval van stroom kan de meldkamer terugvallen op UPS'en<sup>24</sup> en een aggregaat. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. De afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) test de noodstroomaggregaat. Het testen wordt aan Facilitair Beheer gemeld. Met de facilitaire dienst van de politie vindt periodiek overleg plaats.

De GMU is in het centrum van de stad nabij het spoor gevestigd in een gebouw van de politie. De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van het MCC zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Beveiliging valt onder de verantwoordelijkheid van de politie. Het gebouw heeft een portier en men maakt voor het toegangsbeheer verder gebruik van camera's en toegangspassen (persoonsgebonden). Tevens heeft het gebouw een inbraakbeveiliging (ook intern op de serverruimten) en brandmeldcentrale. Ruimten kunnen alleen betreden worden met de juiste autorisatie. Het hoofd Facilitaire Dienst beslist over de autorisatie. Medewerkers worden conform de normen van de politie gescreend. Externen worden bij hun werkzaamheden begeleid. De meldkamer is alleen toegankelijk voor meldkamerpersoneel. De beheersruimten zijn niet toegankelijk voor centralisten met uitzondering van de beheersruimte met de PC's van de meldtafel.

---

<sup>22</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>23</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>24</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.