

Meldkamer Zeeland

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Zeeland 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 (GMK) bevindt zich in Middelburg en het verzorgingsgebied omvat Veiligheidsregio Zeeland (zie figuur 1 en tabel 1). Voor de politiemeldkamer zijn er momenteel specifieke afspraken over de regio Tholen. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen maar worden door de meldkamer Midden- en West-Brabant afgehandeld. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zeeland. Veiligheidsregio Zeeland, indeling van gemeenten (2013). Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zeeland.

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 Zeeland.

Locatie meldkamer	Middelburg
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Zeeland
Oppervlak verzorgingsgebied	2.933 km ² waarvan 1.140 km ² water
Aantal inwoners	381.077 Juni t/m aug dagelijks ongeveer 1 miljoen toeristen/recreanten
Bevolkingsdichtheid	213 inwoners/km ²
Aantal gemeenten	13
Regioprofiel	De regio kenmerkt zich door veel bruggen, dammen, kanalen, havens, en twee wegtunnels (Westerscheldetunnel en de Vlaketunnel en een in aanbouw). In de zomer toerisme aan de Zeeuwse stranden. De regio heeft relatief weinig inwoners maar tegelijkertijd een relatief hoog risicoprofiel, met de kerncentrale, het scheepvaartverkeer van en naar Antwerpen, de Oosterscheldekering, de chemische industrie in het Vlissingen-Oost en bij Terneuzen en de Westerscheldetunnel.
Risico's	BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen). Kerncentrale Regio ligt beneden zeeniveau Effectgebied van BRZO en kerncentrales in België. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor en water. Haven Openbare orde en veiligheid bij warmte en drukte door grote aantallen toeristen in de zomer aan de kust en toeristische attracties.

Bron: GMK Zeeland, ZLD_Rapportage Nulmeting_20140903_V4 0.

1.2. Aantal meldingen

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

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

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag* 7-15	Avond* 15-23	Nacht* 23-7	Dag* 7-15	Avond* 15-23	Nacht* 23-7	Dag* 7-15	Avond* 15-23	Nacht* 23-7	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	14.122			2.904			10.623			27.649
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar	2.275			3.401			14.030			19706
Totaal	16.397			6.305			24.653			47.355

*De meldkamer Zeeland kan geen cijfers per dienst aanleveren.

1.3. Bestuurlijke inbedding

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de

ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. Afspraken over de samenwerkingen tussen de politie Zeeland en de Veiligheidsregio Zeeland staan in een samenwerkingsconvenant (2007). In het convenant is opgenomen dat het algemeen bestuur van de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer. Volgens het convenant vergaderen het algemeen bestuur en het regionaal college gezamenlijk over het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer². Afspraken inzake technisch beheer met bijbehorende kostenverdeelsleutel zijn schriftelijk vastgelegd. Daarnaast beschrijft het samenwerkingsconvenant dat de directeuren van de operationele diensten verantwoordelijk blijven voor de operationele resultaten van de eigen discipline.

De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder het DROC van de eenheid Zeeland-West-Brabant. Onder het hoofd DROC, tevens directeur meldkamer politie, valt een teamchef meldkamer politie (zie figuur 2). Deze teamchef is zowel teamchef van de meldkamer politie Midden- en West-Brabant als van Zeeland.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder Veiligheidsregio Zeeland.

Vanuit de Tijdelijke Wet ambulancezorg is de regionale ambulance voorziening (RAV) verantwoordelijk voor het in stand houden van de meldkamer ambulancezorg (MKA) als onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer. De RAV Zeeland is een zelfstandig rechtspersoon en is verantwoordelijk voor de totale ambulancezorg, inclusief de meldkamerfunctie, in de regio. Het bestuur van de RAV is verantwoordelijk voor de MKA als onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer (GMK). In de regio Zeeland maakt de RAV geen onderdeel uit van de veiligheidsregio. De RAV en Veiligheidsregio Zeeland hebben voor de gemeenschappelijke meldkamer een dienstverleningsovereenkomst (DVO) afgesloten. Deze DVO beschrijft onder andere dat de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor het technisch beheer, onderhoud en vernieuwing van de technische infrastructuur van de gemeenschappelijke meldkamer.

Directeur

De meldkamer Zeeland beschikt over een directeur GMK. Deze directeur is aangesteld door het algemeen bestuur van Veiligheidsregio. De directeur van de meldkamer legt via de directeur van de veiligheidsregio verantwoording af over de meldkamer. Hij is verantwoordelijk voor het in stand houden van de GMK, de bedrijfsvoering, de operatiën, alarmering, opschaling, het beheer en het brandweerdeel van de meldkamer.

De directeur GMK heeft overleg met en legt verantwoording af aan de directeur van Veiligheidsregio Zeeland en het Algemeen Bestuur. De directeur stemt voorts af met de eenheidsleiding van politie Zeeland- Midden-West-Brabant en de directeur Operations van het Witte Kruis. Voor de meldkamer politie is het hoofd DROC de directeur.

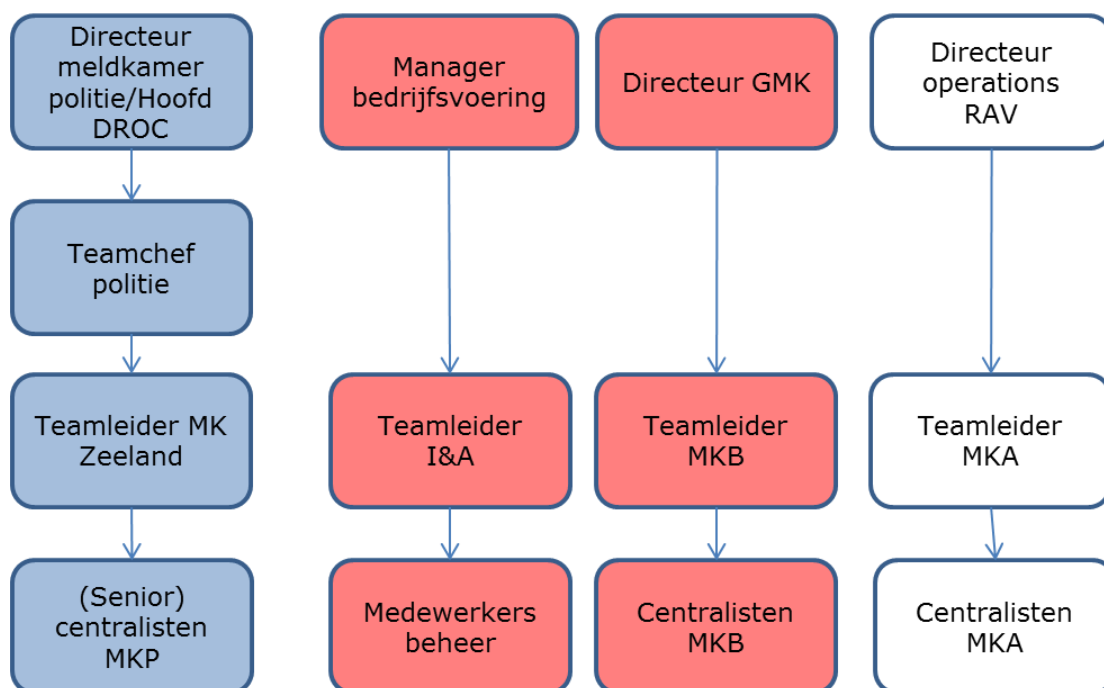
1.4. Inrichting en verantwoording

In de gemeenschappelijke meldkamer Zeeland (GMZ) zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en MKA gevestigd. Het (informeel) managementteam GMZ bestaat uit de directeur meldkamer, de teamleider beheer en de teamleiders van de drie kolommen. Zij overleggen eens per twee weken (tactisch management overleg). Hierbij zijn ook de operationeel ondersteuners aanwezig.

² Het regionaal college is met de vorming van de nationale politie komen te vervallen.

Politie

De teamchef van de politie is eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie³ (zowel Zeeland als Midden- en West-Brabant). Onder de teamchef vallen zeven operationeel experts gebiedsgebonden politiezorg (6 fte) (zie figuur 2). De operationeel experts zijn zowel voor de operationele aansturing van de meldkamer politie Midden- en West-Brabant als Zeeland. Een van de operationeel experts is de teamleider van de meldkamer politie Zeeland. De teamleider legt verantwoording af aan de teamchef. De teamchef legt op zijn beurt verantwoording af aan de directeur meldkamer politie (tevens hoofd DROC). De teamleider van de meldkamer politie Zeeland heeft geen zicht op de cijfermatige prestaties van de meldkamer politie. De stafondersteuners van de DROC halen zelf de (cijfer)informatie over de meldkamer politie Zeeland uit het systeem.



Figuur 2: Organogram van de GMK Zeeland.

Brandweer

De teamleider van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de personele zaken van de brandweercentralisten en coördineert de operatiën en de bedrijfsvoering van de GMK. De teamleider brandweer legt verantwoording af aan de directeur meldkamer. De teamleider beoordeelt steekproefsgewijs volgens een vast format de afhandeling van de meldingen door de brandweercentralisten. De teamleider maakt hiervan halfjaarlijks een rapportage voor de directeur. De meldkamer brandweer beschikt niet over een datawarehouse of tool om cijfers te genereren over bijvoorbeeld de verwerkingstijd⁴. De teamleider van de meldkamer brandweer heeft één keer per maand overleg met de teamleider operationele voorbereiding brandweer.

³ De meldkamer politie heet inmiddels operationeel centrum.

⁴ Tijdens de wederhoor geeft de meldkamer brandweer aan dat er inmiddels een datawarehouse/meldkamerdashboard operationeel is waarmee actief op prestaties wordt gestuurd.

Ambulancezorg

De teamleider van de MKA is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse leiding en operationele prestaties van de MKA. De teamleider neemt deel aan het tactisch management overleg van de meldkamer en operationeel MT van de RAV⁵. Het operationeel MT van de RAV legt eens per vier weken verantwoording af aan de directeur Operations van de RAV. De teamleider heeft daarnaast twee keer per maand bilateraal overleg met de directeur Operations van de RAV. De teamleider van de MKA legt geen verantwoording af aan de directeur meldkamer. Qua rapportage werkt de MKA met de A3 systematiek/managementrapportage met informatie over de (operationele) prestaties van de meldkamer. Prioriteiten voor de MKA zijn: certificeren, 360 graden feedback en ProQA. Daarnaast is managementinformatie zoals ziekteverzuim, aanrijtijden, gemiddelde meldtijd belangrijk. De cijfers zijn continue inzichtelijk.

Beheer

De afdeling beheer staat onder leiding van een teamleider I&A. De teamleider is verantwoordelijk voor de aansturing en coördinatie van het functioneel en technisch beheer van zowel de meldkamer als de Veiligheidsregio Zeeland. De teamleider neemt deel aan het tweewekelijks tactisch meldkameroverleg. In dit overleg komt de technische kant van de meldkamer aan de orde. De teamleider van de afdeling beheer legt verantwoording af aan de manager bedrijfsvoering van de veiligheidsregio.

De directeur GMZ werkt nauw samen met de afdeling bedrijfsvoering ten aanzien van de benodigde dienstverlening.

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

De teamchef van de politie is eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Onder de teamchef valt de teamleider (operationeel expert) van de meldkamer politie Zeeland. De teamleider is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Hij voert de functioneringsgesprekken met de (senior) centralisten. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: 'senior' en 'generalist'. De senior heeft de dagdagelijkse leiding op de werkvloer. Daarnaast zijn de centralisten zelfsturend, aangezien niet iedere dienst een senior aanwezig is. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de teamleider brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teamleider MKA de centralisten aan. De teamleider is belast met PIOFAH-taken en de bezetting van de MKA. De teamleider heeft ook een plaatsvervanger. De teamleider en zijn plaats vervanger zijn deels op de werkvloer aanwezig. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden.

⁵ Het operationeel MT van de RAV bestaat uit de drie teammanagers van de ambulanceregio's en de teamleider MKA.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie	26	1 teamchef* 1 teamleider	18 generalist 6 senior	Aanname en uitgifte CaCo ⁶ en dagelijkse leiding op werkvloer	Politie
Brandweer	9,7	1 teamleider	6,7 centralist	Aanname en uitgifte CaCo	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	13,1	0,3 teamleider 0,2 plaatsvervangend teamleider	12,6 centralist	Aanname en uitgifte	Regionale ambulancevoorziening

*de teamchef is voor zowel de meldkamer Zeeland als Midden- en West-Brabant.

Operationeel ondersteuners

De GMK beschikt over twee operationeel ondersteuners. Deze functionarissen vervullen onder andere de rol van CaCo, en verzorgen onder andere de operationele voorbereiding van evenementen, implementatie nieuwe, gewijzigde planvorming, het up-to-date houden van procedurebeschrijvingen.

Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 14 fte; de medewerkers zijn in dienst bij Veiligheidsregio Zeeland. De politie detacheert twee medewerkers bij de afdeling beheer. Beheer staat onder leiding van een teamleider en maakt onderscheid in drie afdelingen de helpdesk, technisch beheer en functioneel beheer. De helpdesk neemt meldingen in ontvangst. Op helpdesk zitten twee medewerkers en een coördinator. Het technisch beheer houdt zich bezig met het daadwerkelijk oplossen van de meldingen. Dit gebeurt door drie medewerkers. Deze medewerkers vallen direct onder de teamleider. De afdeling functioneel beheer bestaat uit zeven medewerkers inclusief een coördinator. De afdeling functioneel beheer bedient alleen de meldkamer en verzorgt het beheer van de randapparatuur C2000. Daarnaast zijn er twee I&A specialisten die als adviseur optreden bij architectuurvraagstukken en aanbestedingen. Zij functioneren op hetzelfde niveau als de technische beheerders.

2.2. Calamiteitencoördinator

De meldkamer heeft de 'vrije' CaCo 24/7 op piket (30 minuten opkomsttijd). Medewerkers van de MKA, operationeel ondersteuners en beheer vervullen de CaCo rol. De senior centralisten van de politie zijn eveneens opgeleid tot CaCo, maar 'draaien' nog niet mee in het piket. De 'vrije' calamiteitencoördinator is dus niet 24/7 op de meldkamer aanwezig.

2.3. Bezetting

Politie

De bezetting van de meldkamer politie is standaard twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Op werkdagen komt om 08:00 of 10:00 uur een extra centralist. Om 18:00 uur komt eveneens een extra centralist. De bezetting is dus tussen 08:00 en 01:00 uur drie centralisten. In het weekend zijn er altijd drie centralisten tot 03:00 uur. De seniorcentralist zit meestal in de avonddienst (in

⁶ Deze centralisten zijn wel als CaCo opgeleid maar nog niet zelfstandig CaCo binnen veiligheidsregio Zeeland.

de sterkte). De aanname en uitgifte is op de politie meldkamer gescheiden. Een centralist neemt de melding aan en de andere geeft de melding uit. Na vier uur wisselen de taken. De uitgifte is centraal. De politie heeft geen centralisten op piket en maakt geen gebruik van inhuur. Twee centralisten werken 50% in de meldkamer en 50% in het basisteam.

De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen onvoldoende personeel voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Centralisten draaien veel extra diensten, daarbij overschrijden ze regelmatig de Arbeidstijdenwet. De centralisten hebben door gebrek aan capaciteit weinig tijd voor het uitvoeren van neventaken.

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	2	1	2
15:00 - 23:00	2	1	2
23:00 - 07:00	2	1	2

*De centralisten hebben soms ook 9 uursdiensten.

Brandweer

De minimale bezetting is één centralist per dienst (zie tabel 4). Gedurende de dagdienst wordt bij voldoende capaciteit een extra centralist ingepland. Bij voorziene drukte of grote evenementen zijn standaard twee centralisten aanwezig. De aanname en uitgifte is bij de brandweer geïntegreerd en de uitgifte is centraal. Centralisten van de brandweer hebben een 24/7-piketregeling met één centralist op piket. De meldkamer brandweer maakt indien nodig gebruik van uitzendkrachten (brandweercentralisten) om eventuele openstaande diensten in het rooster op te vullen.

Ambulancezorg

De standaard bezetting van de MKA is twee centralisten per dienst. De aanname en uitgifte is doorgaans gescheiden. De twee centralisten voeren gedurende de dienst beide taken uit. Het kan ook voorkomen dat een centralist zowel de aanname als de uitgifte geheel verzorgt. De uitgifte is centraal. De MKA maakt gebruik van inhuur voor het vullen van de roosters. Bij de MKA is geen centralist op piket. De MKA heeft volgens eigen zeggen voldoende personeel voor het vullen van de roosters.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Het inwerkprogramma voor nieuwe centralisten duurt ongeveer een jaar. Daarbij start de meldkamer politie met een assessment. Aan de hand van het opleidingsplan leidt men de nieuwe centralist op. Eerst werkt de nieuwe centralist samen met de coach (ervaren centralist) en later steeds meer zelfstandig. Elke drie maanden heeft de nieuwe centralist een functioneringsgesprek en elk half jaar een beoordelingsgesprek. De centralist in opleiding volgt tevens de Basisopleiding Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair. Het duurt ongeveer één jaar voordat een nieuwe medewerker volledig zelfstandig mag werken.

Oefenen

De centralisten van de meldkamer politie oefenen niet monodisciplinair.

Brandweer

Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer twee tot vier maanden. De nieuwe centralist (niveau bevelvoerder) is gekoppeld aan één werkbegeleider en doorloopt met hem of haar het inwerkprotocol. Het inwerken start met een korte opleiding GMS

(vier dagen) en een C2000 training. Vervolgens leert de nieuwe centralist de aanname en uitgifte. Na vier maanden volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer brandweer van het IFV.

Oefenen

Twee keer per jaar organiseert de meldkamer brandweer monodisciplinair een training casuïstiek van twee dagen waaraan iedereen moet deelnemen. Het gaat om simulatie van meldingen in een GMS-oefenomgeving. Daarnaast is een trainingsdag gereserveerd voor de update van GMS. Ook draaien de centralisten mee in de mono- en multidisciplinaire oefeningen. Daarnaast wordt er doorlopend aandacht gegeven aan specifieke planvorming zoals water of nucleaire thema's. Jaarlijks vindt er een bijscholing/training communicatie plaats.

Ambulance

Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkprogramma van circa 12 à 15 weken. De nieuwe centralist wordt gekoppeld aan een vaste werkbegeleider (ervaren centralist) en leert eerst met GMS en C2000 omgaan. Ook loopt de nieuwe centralist een aantal stages bij de ambulancedienst. Daarnaast volgt de centralist de cursus ProQA (5 dagen) en de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg (circa 6-7 maanden lang 1 à 2 dagen per week). Gedurende het inwerktraject is de centralist boven de sterkte ingeroosterd. Tussentijds zijn er enkele beoordelingen en het traject sluit af met een profcheck. Na het volgen van het interne inwerkprogramma en de ProQA-cursus mag de centralist zelfstandig meldingen aannemen.

Oefenen

De MKA beschikt over een regionaal scholingsplan Zuid-Zes⁷. De centralist van de MKA heeft vier à zes scholingsdagen per jaar waarbij diverse thema's aan bod komen. Om de jaarlijkse hercertificering voor ProQA te krijgen moeten de centralisten ieder jaar een aantal accreditatiepunten halen middels scholing en instructie⁸. Daarnaast hebben de centralisten jaarlijks verplicht een training reanimatie/AED.

Daarnaast werkt men op de MKA met ProQA. Deze methode brengt een bepaald kwaliteitssysteem met zich mee. Dagdagelijks luisteren twee centralisten gesprekken terug en scoren deze middels EDQ⁹.

Multidisciplinair oefenen

De meldkamer heeft geen zelfstandige multidisciplinaire oefeningen. De centralisten van de politie proberen één à twee keer per jaar aan te sluiten bij multidisciplinaire oefeningen. De centralisten van de MKA oefenen één keer per jaar multidisciplinair. MKB centralisten oefenen conform de multidisciplinaire oefeningen op basis van de MOTO-kalender van de Veiligheidsregio Zeeland.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene taken 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 kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt nauwe samenwerking tussen de kolommen plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten.

⁷ 'Zuid-Zes' is een samenwerkingsverband tussen de zes zuidelijke regio's. Te weten: Brabant-Noord, Midden- en West-Brabant, Brabant Zuid-Oost, Limburg-Noord, Limburg-Zuid en Zeeland.

⁸ Het gaat om 24 punten per twee jaar.

⁹ Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt.

Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Zeeland bestaat uit de basistaken van een meldkamer. De meldkamer is daarbij de 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.

Naast de hierboven genoemde taken heeft de meldkamer de volgende neventaken: na 24:00 uur komen de 0900-8844 meldingen (van het PSC) binnen op de meldkamer politie.

Een van de taken van de meldkamer brandweer is het opvolgen en verwerken van binnenkomende OMS-meldingen. Daarnaast heeft de meldkamer brandweer een actieve rol bij alarmering van de KNRM. De MKA heeft geen neventaken.

3.2. Werkprocessen¹⁰ aan de hand van een casus¹¹

Binnenkomst melding

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De politiecentralisten nemen de 1-1-2-meldingen vanaf een vast nummer op vier toestellen aan en verbinden door met de juiste discipline. Daarnaast beschikt de brandweer over twee 1-1-2-toestellen, zodat bij overloop de brandweer de 1-1-2 kan aannemen.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Het uitvragen gaat op basis van de zeven 'W' vragen (wie, wat, waar, waarom, et cetera). Voor de locatiebepaling vraagt de centralist - in het geval van deze casus - aan welke kant van de weg het ongeval heeft plaatsgevonden (links/rechts of richting welke plaats) en naar het nummer op de hectometerpaal. Ook vraagt de centralist wat de beller ziet/hoort/voelt/ruikt en of het veilig is. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Op basis van de gekozen classificatie (ongeval letsel) worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor is het de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance. De uitgiftecentralist en de andere disciplines horen in de praktijk vaak de melding al binnenkomen voordat dit in GMS is ingevoerd. Ook geeft de intakecentralist alvast mondeling de melding door zodat overal de uitgifte kan starten.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste op basis van de statusinformatie in GIS¹² welke politie-eenheden in de buurt van het incident

¹⁰ Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname 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.

¹¹ 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.

¹² Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

beschikbaar zijn. In GIS zijn de noodhulpeenheden zichtbaar met een vertraging van één minuut. De uitgiftecentralist maakt geen gebruik van een automatisch inzetvoorstel maar bepaalt zelf welke eenheden naar de melding gaan. De uitgiftecentralist alarmeert via P2000 en geeft via C2000 de melding door aan de eenheden op straat. De eenheden beschikken niet over een Mobiele Data Terminal (MDT). Naast de auto's van de noodhulp luisteren alle andere politie-eenheden mee. De eenheid op straat kan via de meldkamer aangeven beschikbaar te zijn om naar een melding te gaan. De meldkamer politie heeft het mandaat voor de regie bij prio-1-meldingen.

Indien de uitgiftecentralist eenheden van een buurregio wil inzetten, dan heeft de centralist hierover telefonisch contact met de betreffende regio. De centralist heeft geen zicht op eenheden van buurregio's. Met uitzondering van auto's van Tilburg die in Tholen rijden. Hier heeft de meldkamer specifieke afspraken over. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen. Vervolgens belt de meldkamer Zeeland naar de meldkamer Tilburg. De uitgiftecentralist koppelt de eenheid van de buurregio aan een gespreksgroep van de meldkamer Zeeland.

De centralist bewaakt de restdekking door eventueel te schuiven met de voertuigen. Dit gebeurt volgens de centralisten in de praktijk niet veel omdat de regio Zeeland over weinig auto's beschikt.

Brandweer

Na binnenkomst van een 1-1-2-melding, opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GSM. Dan begint de centralist met uitvragen. De centralist stelt in het geval van deze casus de volgende vragen: 'waar bent u?' en 'wat is er aan de hand?' en 'bent u veilig?', 'hoeveel auto's?' en 'hoeveel slachtoffers?'. De meldkamer brandweer werkt met een eigen uitvraagprotocol. Op basis van de verzamelde informatie voegt de centralist de meldingsclassificatie aan het incident toe en noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GSM. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GSM automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn aangevinkt, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie.

GSM levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel¹³ en controleert het inzetvoorstel. Daarna alarmeert de centralist de eenheden via P2000. Vervolgens informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer¹⁴. De centralist koppelt de eenheden uit de buurregio vervolgens via de regionale gespreksgroep aan de melding.

De officier van dienst van de brandweer gaat over de restdekking. De centralist voert de opdracht uit.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een 1-1-2-melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Zeeland werkt de MKA met ProQA. ProQA handelt 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van

¹³ 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. Deze gebruikt de centralist in de meldkamer Midden- en West-Brabant tot de inzet van het tweede peloton.

¹⁴ Tijdens de wederhoor gaf de meldkamer aan dat in middels GSM 4.12 is ingevoerd en dat via GSM 4.12 de GSM-melding gedeeld kan worden met de betreffende buurregio.

vraag en antwoord af. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na het afronden van deze vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Bij deze casus kiest de centralist voor meldingsclassificatie 'ongeval met beknelling'. Vervolgens komt het systeem met een inzetvoorstel. De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aannamecentralist eventueel verder met vervolgvragen over beknelling, iedereen wakker, iemand gewond, levensbedreigende bloeding, et cetera. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist ambulancezorg geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer ambulancezorg werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden dan met prioriteit-A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

Via GIS heeft de centralist zicht op alle eenheden, ook op die van de buurregio's. De centralist controleert het inzetvoorstel en bepaalt uiteindelijk welke ambulances hij inzet. De centralist alarmeert via P2000. De ambulances krijgen via de MDT informatie over de melding. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. De MKA heeft geen toegang tot GMS-meldingen van buurregio's. Eenheden van de buurregio koppelt de centralist via het bijstandskanaal aan het incident. De centralist bewaakt eventueel de restdekking middels de schuifmodule.

3.3. Informatie-uitwisseling

De meldkamer politie heeft een schriftelijke briefing. De mondelinge briefing zou bij aanvang van iedere dienst moeten plaatsvinden maar door gebrek aan capaciteit gebeurt dit volgens de meldkamer politie niet. De briefing is een taak van de senior centralist. Input van de briefing komt van de teamleider en vanuit de basisteams. De GMK kent geen multidisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst aan de meldtafel plaats. De politie beschikt over een meldkamer informatiesysteem. Dit systeem beschrijft alle werkprocessen. De MKB heeft een handboek waarin de werkprocessen en instructies staan. De centralisten van de MKB en MKA houden gezamenlijk een wachtverslag bij met de bijzonderheden van de dienst. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS. De GIS beheerders zorgen voor het bijhouden en verwerken van wegafsluitingen. Voor de ambulances gebeurt het bijhouden van wegafsluitingen door de RAV. Daardoor kan het voorkomen dat de ambulances over andere informatie beschikken dan de meldkamer.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. De centralisten van de brandweer hebben één keer per twee maanden werkoverleg over werkprocessen, het rooster en praktische zaken.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Zeeland niet in het medisch kladblok kijken. Op de meldkamer Zeeland zijn wel eens problemen met het delen van informatie. De politie en brandweer moeten 'lang' wachten op meer informatie over een melding van de MKA. Dit komt omdat in eerste instantie alleen de meldingsclassificatie

(en dus geen aanvullende informatie) zichtbaar is voor politie en brandweer. De centralisten van de MKA zijn met ProQA langer bezig met de verwerking van de melding. In de praktijk zitten de centralisten dicht bij elkaar en horen zij veel van elkaars meldingen.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer verzorgt het functioneel beheer op alle systemen. Het technisch beheer op de systemen is uitbesteed aan leveranciers of het MDC. Voor de primaire systemen als GMS, C2000 en 1-1-2 volgt de afdeling beheer in technische zin het MDC. Het netwerk/de infrastructuur er omheen doet de afdeling beheer voornamelijk zelf. Alleen voor het sirenestelsel (WAS-systeem) geldt dat Siemens verantwoordelijk is voor zowel de functionele als technische kant. Het energiebeheer is de verantwoordelijkheid van gebouwbeheer politie.

Afdeling beheer werkt voor de Veiligheidsregio Zeeland en niet exclusief voor de meldkamer.

De verantwoordelijkheid voor de 1-1-2 ligt bij de politie en het MDC. De meldkamer beheert 1-1-2 niet. De afdeling beheer gaat wel over de interne telefonie en de bundel voor de ketenpartners. Een aantal bedrijven in de regio beschikken over een rechtstreekse lijn naar de meldkamer. Dow¹⁵, de Westerscheldetunnel en de kerncentrale hebben een eigen nummer dat als zodanig wordt herkend.

Leveranciersmanagement

Voor de grotere systemen heeft de afdeling beheer SLA's afgesloten. Hierin zijn de responstijd, de kosten, de wijze van rapporteren en escalatieprocedures opgenomen. Voor zaken die niet vastliggen in SLA's maakt beheer ad hoc afspraken. De onderhoudscontracten met de leveranciers beschrijven de reactietijd, de responstijd en soms een oplostijd. De meldkamer heeft geen formele KPI's vastgesteld. Men stuurt op 24/7 beschikbaarheid van de primaire systemen. Voor KPN heeft de afdeling beheer een SLA voor de interne telefonie en voor één bundel die binnen komt op de arbi.

De afdeling beheer maakt samen met de inkoopdeskundige van de veiligheidsregio de keuze voor een nieuw systeem. Als het gaat om het nieuwe GMS-cluster, een van de grotere aanbestedingen, dan laat de meldkamer zich adviseren door het MDC. De afdeling beheer stelt samen met de leverancier de SLA op. Een juridisch adviseur van de veiligheidsregio en de afdeling inkoop kijken hierbij mee. De afdeling beheer heeft geen formele selectiecriteria voor de leveranciers.

De leveranciers rapporteren aan de afdeling beheer over de prestaties. De frequentie van rapporteren, verschilt per leverancier (maandelijks, halfjaarlijks). Beheer verifieert of de prestatie overeenkomt met hetgeen in het contract is afgesproken en of daarop bijsturing nodig is. Indien nodig wordt de leverancier aangesproken op zijn verantwoordelijkheden. Iedere leverancier heeft een accountmanager die benaderbaar is. Van prestaties van het MDC ontvangt beheer maandelijks een rapportage. Deze rapportage bevat eveneens incidenten en changes die door de meldkamer zijn aangevraagd. Maandelijks is er een gesprek met de betreffende accountmanager.

Met KPN is geen structureel overleg over prestaties en incidenten. Ook ontvangt de meldkamer geen rapportages van KPN. De afdeling beheer ervaart KPN als een betrouwbare partner die

¹⁵ Dow Terneuzen is met 17 fabrieken en ongeveer 1700 medewerkers de op één na grootste productielocatie van the Dow Chemical Company.

kwaliteit levert. Indien zich een incident voordoet komt de accountmanager op verzoek naar de meldkamer.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer probeert te werken volgens een ITIL-2 afgeleide. Men pakt hieruit wat haalbaar en toepasbaar is. De medewerkers zijn niet ITIL¹⁶ gecertificeerd. De storingsen worden vastgelegd in Topdesk¹⁷. Topdesk wordt niet gebruikt voor het signaleren van trends of het maken van rapportages. Indien zich een melding voordoet die qua aard al eerder is voorgevallen, kan de beheerder Topdesk gebruiken om te achterhalen hoe het probleem eerder is opgelost.

De meldkamer bewaakt middels een monitoringssysteem op allerlei parameters de kritieke momenten in de infrastructuur. Op waarschuwingen of melding reageert de afdeling beheer. Voor updates beschikt de afdeling beheer over een schema waarop inzichtelijk is wanneer welke update moet worden uitgevoerd. De centralisten worden geïnformeerd over wijzigingen als dit van invloed is op hun werkzaamheden. Bij het vaststellen van de datum van de werkzaamheden houdt beheer rekening met activiteiten van de drie disciplines.

Incidentenproces

De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar. Overdag geeft de centralist de storing telefonisch door. De melding wordt aangemaakt in Topdesk en in behandeling genomen. Indien mogelijk wordt de storing direct opgelost. Buiten kantoor tijden zijn de medewerkers van de afdeling beheer op piket. De storingsdienst moet in het geval van piket binnen 10 minuten reageren op het bericht dat binnenkomt op de pager. Vaak kan de medewerker beheer het probleem op afstand oplossen. Is dit niet mogelijk dan wordt de storing op locatie opgelost. De afdeling beheer geeft een indicatie van de tijd die men nodig heeft om de storing op te lossen. Is de storing ernstig dan loopt de melding via de CaCo.

De medewerkers van de meldkamer zijn wisselend tevreden over de afdeling beheer. De afdeling beheer bestaat van origine uit brandweer personeel met als gevolg dat de kennis van het meldkamerwerk voor wit en blauw minder is. De kennis over telecom bij de afdeling beheer is volgens medewerkers van de meldkamer beperkt. Een centralist van de politie wordt vaak ingezet bij problemen met de telecom.

4.3. Integraal risicobeheer

De risico's die de continuïteit van de meldkamer kunnen raken zijn voor ICT beheer niet specifiek bekend. Als het gaat om technische uitval is er een inventarisatie gedaan van de risico's; deze zijn niet geprioriteerd. Ook zijn geen plannen opgesteld met maatregelen ten behoeve van technische uitval. Voor de algemene risico's beschikt de meldkamer over een risico-inventarisatie. Voor de uitval van personeel zijn maatregelen genomen. De volgende risico's staan beschreven in het plan van aanpak meldkamer:

- Bemensing brandweermeldkamer door één centralist;
- Achterstallig onderhoud ICT;
- Geen uitwijk mogelijk.

De bemensing op de meldkamer brandweer en het ontbreken van een uitwijklocatie hebben de stempel 'geaccepteerd risico' gekregen. Het achterstallig onderhoud is weggewerkt conform de afspraken in dit plan van aanpak van de meldkamer.¹⁸

¹⁶ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

¹⁷ Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT-gebied.

¹⁸ De meldkamer geeft tijdens de wederhoor aan dat als laatste onderdeel na afronding plan van aanpak recent een hernieuwde analyse is uitgevoerd naar de staat van de techniek met risico-inventarisatie.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

In het kader van het plan van aanpak meldkamer dat twee jaar geleden is opgesteld, is een inventarisatie gedaan. De meldkamer heeft in kaart gebracht welke zaken en systemen oud, afgeschreven en aan vervanging toe zijn. Naar aanleiding van deze inventarisatie is gekozen te investeren, verkort af te schrijven en alles te vernieuwen. Dit proces is momenteel gaande. De meldtafels zijn vernieuwd, alle stoelen en schermen zijn vervangen. Andere zaken en systemen moeten de komende jaren nog vervangen worden conform de 'going concernplanning' van vervanging en vernieuwing van het instrumentarium. De begroting voor de meldkamer is sluitend tot 2016. Op basis van deze begroting kan de directeur GMZ zelfstandig beslissingen nemen.

Redundantie

De meldkamer beschikt over een dubbel gerouteerde 'oude' mavin-verbinding voor C2000 en een dubbel gerouteerde verbinding naar de dichtstbijzijnde KPN-centrale. Via twee lijnen komt de telefonie het gebouw binnen naar de apparatenruimte. Vanaf daar wordt het binnen dezelfde ruimte enkelvoudig naar één arbi gerouteerd. Op de ISDN-bundel staat een analoge centrale. Indien de arbi uitvalt, kan er gebruik worden gemaakt van noodtoestellen op de tafel. De arbi schakelt hier dan automatisch naar over.

Piekbelasting

De arbi beschikt over zes 1-1-2-lijnen, iedere disciplines ziet alleen de eigen 1-1-2-meldingen. De centralist krijgt in beeld welke lijn belt (1-1-2 of een andere lijn). De centralist kan zelf prioriteit aanbrengen in welke melding eerst wordt aangenomen. De afspraak is dat 1-1-2 altijd voor gaat. De brandweer heeft twee 1-1-2-lijnen en de MKA vier. De overloop van 1-1-2-meldingen gaat terug naar de landelijke eenheid in Driebergen. De afdeling beheer heeft geen zicht op eventueel weggevallen telefoontjes of op wat er gebeurt met een wachtrij. De meldkamer heeft wel eens informatie opgevraagd over 'lost calls'. Het aantal bleek minimaal te zijn.

Centralisten handelen in geval van drukte een melding sneller af. De politiecentralisten nemen bij drukte 1-1-2-meldingen aan van de brandweer. Het gaat dan om de intake en de invoer in GMS. Hier zijn geen vaste afspraken over; deze worden zo nodig acuut gemaakt. De brandweer centralist neemt geen meldingen van de MKA of de politie aan. Bij een overloop van 1-1-2-meldingen bij de MKA komen de meldingen in de wacht en vervallen na verloop van tijd. Soms neemt de MKA-centralist een melding aan van de brandweer. Het gaat dan alleen om de intake, de centralisten van de MKA kunnen geen brandweereenheden inzetten of alarmeren.

Uitwijkprocedure

De meldkamer Midden- en West-Brabant is de fallbackregio van de meldkamer Zeeland. Telefonie (alleen de 1-1-2) wordt dan overgenomen via de calamiteitenschakeling. De meldkamer Midden- en West-Brabant verzorgt dan de intake van de 1-1-2. Hiervoor is geen procedure beschikbaar. De meldkamer beschikt niet over een fysieke uitwijklocatie. Dat is een keuze die gemaakt is door de veiligheidsregio.

De meldkamer oefent de fallback met enige regelmaat.

Energie, locatie en beveiliging

De meldkamer beschikt over twee noodaggregaten op dak van het gebouw. De facilitaire dienst van politie test de aggregaten maandelijks 'koud' in overleg met de afdeling beheer. Daarnaast heeft de meldkamer een no-breakvoorziening (UPS) voor de opstart van de aggregaten. Recentelijk ontstond tot twee maal toe een probleem in de energievoorziening. Daardoor vielen de computers en systemen van de meldkamer uit. De meldkamer Midden- en West Brabant nam toen de aanname van 1-1-2 over. Als gevolg van die storingen zijn enkele maanden geen ontwikkelingen geweest op het ICT-vlak (geen technische aanpassingen, projecten liggen stil).

De staf van de politie en de korpsleiding was reeds op de huidige locatie van de meldkamer gehuisvest. Met de oprichting van de veiligheidsregio lag de vestiging in Middelburg als hoofdstad van Zeeland voor de hand.

De meldkamer is gevestigd in een gebouw welke in eigendom is van de politie. De ruimte van de meldkamer wordt gehuurd van de politie. Bij de ingang van het gebouw zijn hekken en camera's geplaatst. Overdag is een receptioniste aanwezig waar de bezoekers zich moeten melden en worden opgehaald. Na 17:00 uur is het gebouw gesloten. De toegang tot de meldkamer is geregeld middels pasjes met autorisatie. De serverruimte is alleen toegankelijk voor de medewerkers van beheer en de BHV'ers. In de meldkamer en het gebouw zijn camera's aanwezig. Vanuit de meldkamer is via een camera zicht op bezoekers. De politie bedient na 17:00 de spraakknop en doet eventueel open. Vorig jaar zijn de toegekende autorisaties herzien.