

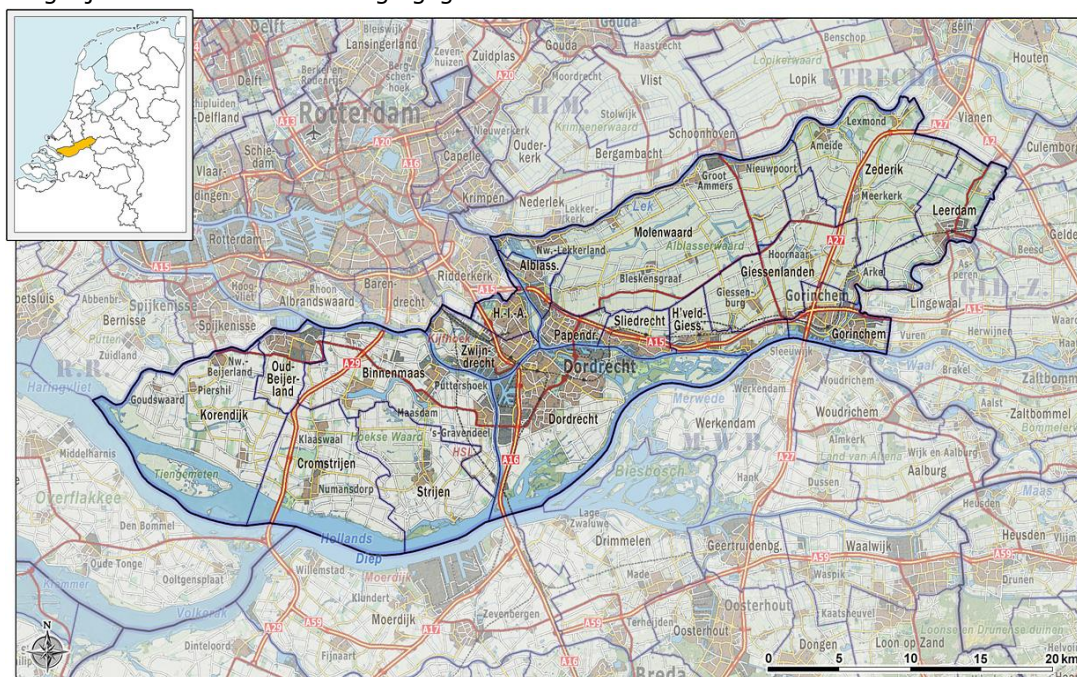
Meldkamer Zuid-Holland Zuid

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Zuid-Holland Zuid 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

Het gemeenschappelijk meldkamer centrum (GMC) bevindt zich in Dordrecht en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (zie figuur 1 en tabel 1). 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 Zuid-Holland Zuid. Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zuid-Holland-Zuid.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zuid-Holland Zuid.

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.

Locatie meldkamer	Dordrecht
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Zuid-Holland Zuid
Oppervlak verzorgingsgebied	720 km ² land
Aantal inwoners	476.700
Bevolkingsdichtheid	662 inwoners/km ²
Aantal gemeenten	17
Regioprofiel	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied, rivierenlandschap, bos- en duingebieden. Nationale en internationale transportassen (spoor- en autosnelwegen en waterwegen) tussen Noord en Zuid-Nederland, richting de Randstad, Duitsland en België.
Risico's	BRZO ² bedrijven. Het gebied ligt in de overheersende windrichting van twee grote industriegebieden. Een groot deel van het gebied ligt beneden zeeniveau. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg en spoor.

1.2. Aantal meldingen

De meldkamer Zuid-Holland Zuid leverde de inspecties niet de gevraagde gegevens over het aantal meldingen.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Zuid-Holland Zuid 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*										
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar**										
Totaal										

1.3. Bestuurlijke inbedding

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.

Al vóór inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's is in 2002 de Gemeenschappelijke Meld Centrale (GMC) voor de regio Zuid-Holland-Zuid tot stand gekomen. In het GMC zijn de functionaliteiten van de meldkamer politie, brandweer en ambulancezorg samengebracht. De regio wilde hiermee integrale en optimale afstemming van alle processen rondom intake, sturing, regie,

² Besluit Risico's Zware Ongevallen

paraatheid, coördinatie, opschaling en informatieverzameling faciliteren. De verantwoordelijkheid voor het beheer en de uitoefening van het dagelijkse gezag over de medewerkers van de GMC is aan de korpschef van politie³ opgedragen. De GMC is ondergebracht bij de Dienst Uitvoeringsondersteuning (DUO) van de politie. De chef DUO is tevens directeur GMC. Tussen de gebruikers⁴ van de GMC en de GMC zijn de operationele eisen van de GMC via Service Level Agreements (SLA's) vastgelegd.

Het gezag over de GMC berust bij het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (bestaande uit alle burgemeesters van de aangesloten gemeenten en de directeur veiligheidsregio). De ambtelijke aansturing vindt plaats door het directorium (bestaande uit directeur veiligheidsregio, directeur GHOR, directeur Regionale Brandweer, directeur RAV, directeur GMC en manager GMC). De dagelijkse leiding ligt in handen van de manager GMC.

De meldkamer politie is samen met het Politie Service Centrum (PSC) in de organisatie van de politie gepositioneerd in de GMC. In het kader van de vorming van de nationale politie wordt de meldkamer politie samen met de meldkamer politie van Rotterdam in de organisatie van de regionale eenheid Rotterdam gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC omvat de 1-1-2-centrale, de meldkamer en het Real Time Intelligence Center (RTIC). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en wordt van daaruit geplaatst in de meldkamer.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid. De taken zijn op grond van de eerdergenoemde SLA uitbesteed aan de GMC.

De meldkamer Ambulancezorg valt organisatorisch onder de RAV Zuid-Holland Zuid. De taken zijn op grond van de eerdergenoemde SLA uitbesteed aan de GMC.

Directeur

De directeur GMC is de chef DUO van de politie. De directeur legt via het directorium omtrent het GMC verantwoording af aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio. De inspecties hebben geen informatie ontvangen over de wijze waarop de manager GMC aan de directeur GMC verantwoording aflegt over het functioneren van de meldkamer.

1.4. Inrichting en verantwoording

De GMC is een kleine geïntegreerde meldkamer van ambulance, brandweer en politie met daarbij het PSC. Alle medewerkers van de GMC zijn in dienst van de politie. Alleen de teammanager ambulancezorg is in dienst van de RAV. In de GMC is sprake van een eenhoofdige leiding door een manager GMC met daar onder vier teammanagers; de manager van het PSC en drie managers van de geïntegreerde meldkamer. De teammanagers hebben geen mandaten of eigen budget. Zij sturen het operationele proces aan en zijn verantwoordelijk voor personeelszorg. De teammanager ambulancezorg heeft de p-zorg voor de centralisten ambulancezorg⁵ en de teammanagers politie en brandweer gezamenlijk voor de brandweer en politie centralisten. Verder zijn de taken verdeeld. De teammanagers kunnen de taken van elkaar overnemen.⁶ De vier teammanagers zitten op dezelfde kamer en hebben dagelijks contact.

³ Deze is bij de vorming van de nationale politie opgevolgd door de chef van politie eenheid Rotterdam.

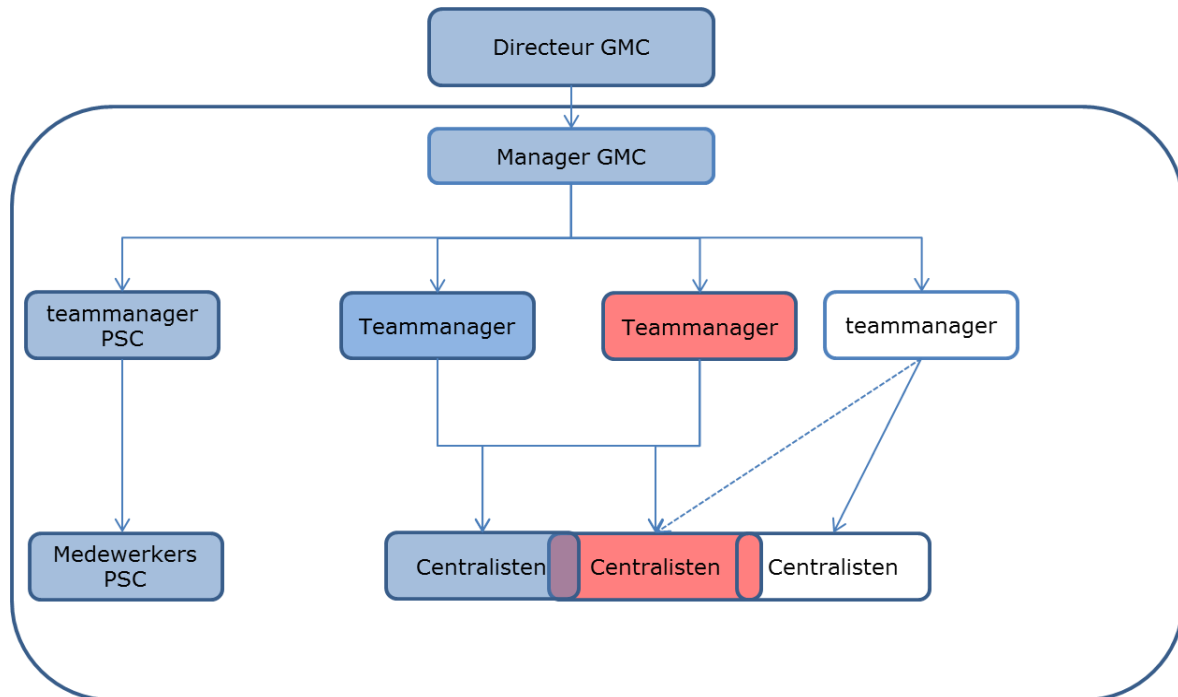
⁴ De Regionale Ambulancevoorziening Zuid-Holland Zuid, de politie en de Regionale Brandweer Zuid-Holland Zuid.

⁵ En een tweetal brandweercentralisten die in opleiding zijn tot verpleegkundige

⁶ Dit geldt ook voor het PSC. Eén van hen is achternavang voor de manager van het PSC.

Voor het beheer op de GMC is één persoon voor drie dagen gedetacheerd vanuit de Veiligheidsregio. Tevens werkt één van de centralisten 50% voor beheer. Voor beheer is officieel één fte beschikbaar, maar deze is momenteel formeel niet ingevuld. Beheer valt direct onder de manager van het GMC, maar wordt feitelijk aangestuurd door de één van de teamleiders van de meldkamer brandweer/politie.

Binnen de meldkamer is een gezamenlijk meldkamer MT bestaande de directeur GMC, manager GMC en de vier teammanagers. Het MT overleg vindt circa een keer per maand plaats.



Figuur 2: Organogram van de GMC Zuid-Holland Zuid.

2. Personele invulling

2.1. Aantal en soort functionarissen

Binnen de meldkamer politie sturen de teammanagers de centralisten aan. De meldkamer maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: A- en B-centralisten. Een A-centralist is een beginnend centralist. Een B-centralist is ervaren en werkt meer multidisciplinair. De centralisten zijn planmatig ingedeeld drie groepen zijnde politie, brandweer of MKA. Niet alle centralisten zijn even veel inzetbaar voor de andere disciplines. Dat is persoonsafhankelijk. Alle centralisten kunnen de aanname en eerste alarmering van iedere kolom doen. Centralisten die geen verpleegkundige zijn mogen sinds enige tijd de MKA meldingen niet meer aannemen, maar kunnen wel een DIA (directe inzet ambulance) alarmering doen. Triage gebeurt altijd door een verpleegkundige. De teamleiders zijn de formele leidinggevendenden van de centralisten. Op de werkvloer is niet 24/7 een leidinggevende aanwezig. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per groep.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie	25	1 teammanager	24 centralisten	Aanname en uitgifte mono of multidisciplinair	Politie
Brandweer	9	1 teammanager	8 centralisten	Aanname en uitgifte mono of multidisciplinair	Politie
Ambulancezorg	8,2	1 teammanager*	7,2 centralisten	Aanname en uitgifte mono of multidisciplinair	Politie

*Niet in dienst van de politie, maar van de RAV.

2.2. Calamiteitencoördinator

Tien B-centralisten zijn opgeleid tot CaCo en vervullen tijdens de reguliere diensten de rol van CaCo binnen de sterkte. De meldkamer heeft geen 24/7 dekkend rooster voor de CaCo. De CaCo is deels op piket. De CaCo moet bij piket binnen een half uur aanwezig zijn op de meldkamer.

2.3. Bezetting

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.

Dienst	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
06:45-15:00	3	1	2*
14:45-22:45	3	1**	2*
22:45-06:45	3	1***	2*

* Verpleegkundigen

** Dienst is van 14:30-23:00 uur

*** Dienst is van 22:45-7:00 uur

Politie

De minimale bezetting van de politietafels is drie centralisten per dienst, waarvan twee voor de uitgifte en één voor de intake (zie tabel 4). De wenselijke bezetting is een extra intakecentralist in elke avonddienst en in de nachtdiensten op vrijdag en zaterdag. Centralisten hebben een 8 of 9 uursrooster. De intake en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is decentraal. De regio Zuid-Holland Zuid is in twee districten verdeeld. Op elk district zit één centralist. De centralisten van de dagdienst hebben na hun dienst tot de volgende dagdienst piket voor opschaling. Tijdens de dagdienst is er geen piketcentralist. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Dit komt omdat bij uitstroom geen nieuwe medewerkers aangenomen worden.

Brandweer

De bezetting bij de brandweertafel is één centralist per dienst (zie tabel 4). Daarnaast zijn er soms centralisten met dagdiensten voor neventaken; zij nemen (afhankelijk van de neventaak) geen meldingen aan. De aanname en uitgifte vindt geïntegreerd plaats. De brandweercentralist verzorgt ook vaak de uitgifte voor de MKA. Bij grote brandweercalamiteiten worden de calamiteit en de overige meldingen gescheiden. De meldkamer brandweer heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters, vanwege langdurige ziekte van enkele medewerkers.

Ambulancezorg

De standaard bezetting van de MKA tijdens de dag- en avonddienst is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Tijdens de nachtdienst van donderdag tot en met zondag is de minimumbezetting één centralist, vrijdag en zaterdagavond zijn er minimaal twee centralisten. De brandweercentralist verzorgt ook de uitgifte MKA, dus de feitelijke bezetting is twee à drie centralisten, waarvan één à twee verpleegkundigen. De centralisten van de dagdienst hebben tot aan de volgende dagdienst piket voor opschaling. Tijdens evenementen kan een extra centralist ingeroosterd worden van 18:00-02:00 uur. De aanname en uitgifte vindt op de MKA geïntegreerd plaats. De uitgifte is centraal. De MKA heeft volgens eigen zeggen moeite om het rooster te vullen vanwege onvoldoende personeel en nachtdienstonthefingen. Doordat een deel van het personeel vanwege ontheffing geen nachtdienst hoeft te werken, moeten de nachtdiensten door een kleiner aantal centralisten worden vervuld. De MKA maakt daarom gebruik van inhuur van tijdelijke krachten (verpleegkundigen).

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers intern in zes maanden op (1-1-2, GMS) op basis van een opleidingsplan. De nieuwe medewerker start met de intake (drie maanden) en daarna de uitgifte (drie maanden). Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot multidisciplinair centralist aan de Politieacademie. Gedurende het inwerktraject zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan twee ervaren medewerkers en is hij boven formatie ingeroosterd. Wel kan de centralist na het afronden van het inwerktraject voor de intake maar nog tijdens de opleiding uitgifte binnen de formatie worden ingeroosterd voor de intake. Er zijn tussentijdse beoordelingen en een eindbeoordeling. Na ongeveer zes maanden kan de medewerker volledig zelfstandig werken. De nieuwe centralist is in eerste instantie A-centralist, na anderhalf tot drie jaar groeit een centralist door naar centralist B.

Oefenen

Voor de centralisten is geen vast opleidings- of oefenprogramma.

Brandweer

Inwerken

De meldkamer brandweer leidt nieuwe medewerkers intern in zes maanden op (1-1-2, GMS) op basis van een opleidingsplan. Vanwege het rooster of de ervaring van de nieuwe medewerker kan van het opleidingsprogramma worden afgeweken. De nieuwe medewerker start met de intake en daarna de uitgifte. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot multidisciplinair centralist aan de Politieacademie en een opleiding op verpleegkundig vlak via de RAV van circa tien dagen. Gedurende het inwerktraject zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan twee ervaren medewerkers en is hij boven formatie ingeroosterd. De teammanager volgt de voortgang van de nieuwe medewerker. Na ongeveer zes maanden kan de medewerker volledig zelfstandig werken. De nieuwe centralist is in eerste instantie A-centralist, na anderhalf tot drie jaar groeit een centralist door naar centralist B. Daarnaast volg(d)en verschillende brandweercentralisten de opleiding MBO4 verpleegkunde om BIG-geregistreerd te kunnen worden om daarna met een aanvullende SOSA-opleiding (voor verpleegkundigen) de bevoegdheid te verkrijgen tot het werken als verpleegkundig centralist. Ze zijn dan volledig inzetbaar voor drie disciplines.

Oefenen

Voor de centralisten is geen vast opleidings- of oefenprogramma. In eerste instantie is de centralist primair zelf verantwoordelijk voor de eigen vakbekwaamheid. Oefeningen en trainingen worden verzorgd met de centralist die dit als neventaak heeft. Gemiddeld oefent een brandweercentralist ongeveer vijf diensten per jaar. Alle brandweercentralisten zijn opgeleid tot bevelvoerder. Verder krijgen alle centralisten die daar behoefte aan hebben een MBO-opleiding

verpleegkundige. In de praktijk blijkt dat iedereen deze opleiding volgt. De centralisten zijn recent bijgeschoold op ProQA en hebben een weerbaarheidstraining gehad.

Ambulance

Inwerken

De MKA heeft geen vast inwerkplan. Het inwerken van nieuwe centralist omvat intern een periode van ongeveer zes maanden (boven formatie). Gedurende het inwerktraject zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan een ervaren medewerker en wordt men bovenformatief ingeroosterd. De nieuwe medewerker start met het kennismaken met de systemen en de aanname van artsenlijnen. Centralisten worden eveneens opgeleid in triage van meldingen middels ProQA. Na het afronden van de interne ProQA opleiding start de aanname van 1-1-2-lijnen, daarna volgt de uitgifte. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot multidisciplinair centralist aan de Politie Academie en de opleiding centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor ambulancezorg. Aan het einde van het inwerktraject luistert de kwaliteitsfunctionaris gesprekken na en beoordeelt de triage. De Medisch Manager geeft uiteindelijk akkoord voor het zelfstandig werken van de nieuwe centralist bij MKA meldingen. Daarna leert de nieuwe centralist de aanname en uitgifte van meldingen bij de andere kolommen.

Oefenen

De MKA Zuid-Holland-Zuid werkt samen met de MKA Rotterdam-Rijnmond aan opleidingen voor de centralisten. De opleidingscoördinator van de RAV is daarbij betrokken. De centralisten van de MKA Zuid-Holland-Zuid hebben het afgelopen jaar vijf scholingsdagen gehad waarbij opschaling, triage en casuïstiek aan bod zijn geweest.

Daarnaast worden de kennis en vaardigheden van de centralisten regelmatig getoetst:

- Er is een jaarlijks assessment voor de basiskennis (profcheck) over onder andere C2000.
- Centralisten worden continue beoordeeld door een kwaliteitsfunctionaris voor ProQA. De resultaten worden teruggekoppeld aan de centralist per mail en eventueel een gesprek.
- De MKA heeft een proef met het terugluisteren van de artsenlijnen, waarvan de centralist een bekwaamheidsverklaring ontvangt.
- Vanuit ProQA maakt de centralist jaarlijks elke twee tot drie maanden twee schriftelijke toetsen. Indien de centralist niet slaagt, moet hij de toets opnieuw maken.
- In het kader van de BIG-registratie via de RAV, moeten centralisten een aantal punten halen door bijvoorbeeld het evalueren van grote incidenten of een opleiding reanimeren et cetera.

Ook heeft de MKA deelgenomen aan trainingen van andere kolommen: twee dagen brandweerbijscholing en weerbaarheid en de AMOK-procedure op het terrein van de politie.

Multidisciplinair

Vanwege capaciteitsgebrek nemen de politie centralisten alleen deel aan de jaarlijkse systeemoefening. De brandweer centralist neemt deel aan oefeningen met betrekking tot GRIP, ROT en CoPI. Ook gaan centralisten mee naar een OvD-training. Multidisciplinair hebben de centralisten een jaarlijkse oefening van de GHOR, waar dan één centralist aan deelneemt. Het lukt de MKA niet alle centralisten jaarlijks te laten deelnemen aan een multidisciplinaire oefening. Daarom komt het multidisciplinaire aspect naar voren in de nascholingsdagen van de MKA. Er zijn geen multidisciplinaire oefeningen in GMK verband. De meldkamer is deelnemer in MOTO (multidisciplinair Opleiden Trainen en Oefenen) van de VR ZHZ en stuurt centralisten van alle drie de disciplines mee naar deze oefeningen). Daarnaast worden calamiteitencoördinatoren geoefend in gebruik van LCMS, brandweercentralisten en calamiteitencoördinatoren geoefend in gebruik van NL alert.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene taken en neventaken

Hoewel centralisten multidisciplinair inzetbaar zijn, is de taakuitvoering binnen de meldkamer gescheiden per hulpdienst, uitzondering hierop is de brandweercentralist die ook de uitgifte van de ambulance verzorgt. 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. Centralisten kunnen wel bijspringen bij andere disciplines. Centralisten mogen voor brandweer en politie meldingen de intake geheel uitvoeren. Voor ambulancezorgmeldingen geldt dat alle centralisten de eerste 5 vragen van ProQA mogen stellen en door middel van DIA een ambulance uitzenden zonder dat de intake heeft plaats gevonden. De niet-verpleegkundigen mogen geen triage doen maar wel een ambulance sturen. De triage wordt gedaan door een verpleegkundig centralist.

Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt vorm van (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Zuid-Holland Zuid 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.

In de regio Zuid-Holland Zuid neemt de politiemeldkamer na sluitingstijd van het PSC (doordeweeks 23:00 uur, in het weekend 24:00 uur) de meldingen van het PSC aan.

3.1. Werkprocessen⁷ aan de hand van een casus⁸

Binnenkomst melding

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de juiste discipline binnen via de meldkamer van de landelijke eenheid in Driebergen. Alle disciplines nemen de 1-1-2-lijnen vanuit vaste telefoons aan, stellen de eerste vijf vragen van ProQA (locatie, telefoonnummer, 'wat is er aan de hand') en verbinden daarna door met de juiste discipline, tenzij ze zelf bevoegd en geschoold zijn om de volledige uitvraag zelf te doen.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol, wel staan er vragen benoemd in GMS. De verkregen informatie noteert de centralist in het kladblok in GMS. Tijdens

⁷ Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneمة 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.

⁸ Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelezen en al actie ondernemen en wordt het kladblok ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist heeft via de mobilfoon of MDT contact met de eenheden op straat. Op die wijze alarmeert en informeert de uitgiftecentralist ook de eenheden. Bij de uitgifte is de meldkamertafel in twee districten opgedeeld. Voor ieder district is er één centralist. Indien sprake is van een inzet van eenheden uit een buurregio, dan wordt deze regio telefonisch geïnformeerd over het incident en gevraagd om inzet. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GSM meldingen, dus ook die van de buurregio's.

De centralist heeft voor portofoons op basis van GIS zicht op waar eenheden zich in de buurregio's bevinden. Het aansturen van eenheden van de buurregio gebeurt door de MK waar de eenheid onder valt. Er is tevens een landelijke gespreksgroep waarop alle meldkamers aangesloten zijn en rechtstreeks met elkaar via C2000 communiceren in geval van achtervolgingen of zware incidenten.

De meldkamer heeft de regie en houdt deze ook tot aan de afhandeling van het incident. In de praktijk komt het voor dat een Chef van Dienst de regie overneemt. De centralist zorgt ervoor dat het gebied dekkend blijft door te schuiven met de voertuigen. Voor alle eenheden is inzichtelijk wat het bereik is (waar ze binnen 15 minuten kunnen zijn).

Brandweer

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, opent automatisch het kladblok in GSM. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in het kladblok in GSM. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met beknelling voor brandweer. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GSM automatisch aangevinkt en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn aangevinkt, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment zijn de andere kolommen ook geïnformeerd, al weten de andere centralisten al dat er een melding is gezien de kleine omvang van de meldkamer. De centralist doet na het afronden van de intake zelf de uitgifte.

GSM levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweercentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel⁹ en controleert het inzetvoorstel. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de MDT en bijna altijd via C2000 over het incident.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten, hiervoor zijn convenanten afgesloten. De centralist heeft zicht op alle brandweervoertuigen, ambulances en politievoertuigen. Ook kan

⁹ 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.

de meldkamer brandweer kijken in de GMS-meldingen van alle andere meldkamers. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio inzet, neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer. Beide meldkamers maken een melding aan in GMS. De eenheden van de buurregio melden zich daarna in op een specifieke gespreksgroep zodat de regio waar het incident plaatsvindt deze eenheden kan aansturen.

De officier van dienst van de brandweer bewaakt restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen. De meldkamer brandweer kan de Ovd hierin ondersteunen. De meldkamer geeft de eenheden vervolgens de opdracht om te verplaatsen.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. In Zuid-Holland Zuid werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. 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. Alle centralisten hebben toegang tot het reguliere en medisch kladblok. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist 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 DIA. Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden 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).

De intakecentralist verzorgt vaak zelf ook de uitgifte. De centralist controleert het inzetvoorstel in GMS en alarmeert vervolgens de voertuigen. De classificering van de urgentie is landelijk bepaald, maar de bijbehorende inzet niet. De centralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Via GIS heeft de centralist zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden en wat de status is. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer.

De ambulances krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. Tevens neemt de uitgiftecentralist via C2000 contact op met de voertuigen voor het geven van informatie over bijvoorbeeld gevaar of specifieke zaken.

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking door te schuiven met voertuigen.

3.2. Informatie-uitwisseling

De politie, brandweer en MKA hebben één keer per dag voorafgaand aan de avonddienst een multidisciplinaire briefing. Deze briefing bevat informatie over onder andere evenementen, wegafsluitingen en nieuwe procedures. De CaCo van de avonddienst start eerder en verzorgt de briefing. Input voor de briefing komt vanuit de meldkamer (centralisten, CaCo's en teammanagers) en partners zoals de GGD en veiligheidsregio. Voor centralisten die de briefing niet kunnen bijwonen is er een briefingsmap en de mogelijkheid digitaal in te loggen in de briefing. Iedereen heeft daarnaast de mogelijkheid in te loggen op het intranet van de politie om de briefings van de wijkbureaus te lezen en toegang tot de briefing van de veiligheidsregio.

De belangrijke wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS. Meldingen van wegafsluitingen komen bij de meldkamer binnen. De meldkamer politie verwerkt de wegafsluitingen in GMS. De MKA heeft regulier overleg met Rijkswaterstaat. Via de briefing en de mail komt relevante informatie uit dit overleg bij de centralisten terecht. De brandweer verzorgt alle updates in de MDT van de brandweer en de ambulances.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. 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 alle kolommen en het RTIC kunnen vanwege het multidisciplinaire werken bij alle informatie komen, inclusief het medisch kladblok. Op de meldkamer Zuid-Holland Zuid zijn er geen problemen met het delen van informatie. Iedereen heeft de eed/beloofte afgelegd, de informatie blijft op de meldkamer.

De centralisten van de brandweer en MKA hebben elke drie maanden een gezamenlijk werkoverleg. Daarnaast is er enkele keren per jaar een multidisciplinair werkoverleg voor alle centralisten van alle kolommen. Daarnaast is er één a twee keer per jaar een CaCo-overleg. De politie heeft geen monodisciplinair werkoverleg.

4. Beheer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De medewerkers van beheer verzorgen het vullen van GMS, het functioneel beheer, de eerstelijns ondersteuning en vervullen de rol van liaison tussen meldkamer en leveranciers. Het beheer is zo veel mogelijk uitbesteed.

Leveranciersmanagement

De meldkamer heeft SLA's met externe partners afgesloten (onder andere met Dienst ICT/MDC (vtsPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2). De keuze van de leveranciers, het opstellen van de contracten en eventuele overleggen met leveranciers verloopt niet via de meldkamer, maar via een tussenpersoon¹⁰ vanuit de politieorganisatie. De tussenpersoon verzorgt de afstemming met de meldkamer. Voor wat betreft de systemen van Dienst ICT/MDC (vtsPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. De medewerkers van beheer monitoren de desbetreffende SLA. In dat kader vindt door de teammanager brandweer maandelijks overleg plaats met de service level manager van de Dienst ICT/MDC (vtsPN). Met andere leveranciers heeft de tussenpersoon overleg.

4.2. Management van de dienstverlening

Het is naar eigen zeggen onbekend of voor de GMC - wanneer het gaat om inrichting, incidenten en changes - via een bepaalde systematiek, zoals ITIL¹¹- en BiSL¹², wordt gewerkt.

Incidentenproces

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de medewerker beheer. Buiten kantoor tijden is er naar eigen zeggen piket. Het is onbekend hoe de piketregeling - gezien de bezetting bij beheer - is vormgegeven. Indien mogelijk verhelpt de medewerker beheer het probleem op afstand. Indien klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden

¹⁰ André Klootwijk.

¹¹ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

¹² BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

ingeschakeld, fungeert de medewerker beheer als intermediair en houdt de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing.

4.3. Integraal risicobeheer

De risico's die de continuïteit van de meldkamer kunnen raken zijn voor ICT beheer niet specifiek bekend. Er zijn plannen aanwezig binnen het procedureboek met betrekking tot uitval van systemen.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

In algemene is de ICT verouderd, maar functioneert. Het arbi-systeem is afgeschreven en is aan vervanging toe. Als gevolg van het samenvoegingstraject van meldkamers Rotterdam-Rijnmond met Zuid-Holland Zuid worden alleen systemen vervangen die cruciaal zijn voor de werking van de meldkamer. Verouderde techniek wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en innovatieve investeringen worden niet meer gedaan. Een deel van de ICT is echter relatief nieuw. ProQA is twee jaar geleden aangeschaft en vorig jaar is flink geïnvesteerd in een nieuw GMS-cluster.

Redundantie

Omtrent de mate van redundantie van de systemen in de GMC hebben de inspecties geen informatie ontvangen.

Piekbelasting

Er zijn binnen de GMC 21 lijnen voor 1-1-2 beschikbaar. Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de verschillende disciplines meldingen van elkaar aan. Indien alle lijnen 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 en kan door de centralist worden geprioriteerd. Het is onbekend hoe groot de wachtrij kan zijn en wanneer bellers uiteindelijk terugvallen naar de meldkamer van de landelijke eenheid van de politie in Driebergen (mobiel). Vaste lijnen blijven overgaan.

Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de drie disciplines meldingen van elkaar aan.

Uitwijkprocedure

De buddyregio voor de uitwijk¹³ en de fallback¹⁴ van 1-1-2 is de meldkamer Rotterdam-Rijnmond. De uitwijk en fallback worden niet geoefend. Daarnaast kan de GMC bij uitval uitwijken naar een politiebureau binnen Dordrecht. Hier staan drie tafels ter beschikking en kan naar eigen zeggen beperkt worden gewerkt (GMS, GIS en C2000), omdat geen intake gedaan kan worden en ten behoeve van uitgifte geen voertuigen zichtbaar zijn.

Energie, locatie en beveiliging

Voor de energievoorziening van de meldkamersystemen is een noodstroomvoorziening beschikbaar. Jaarlijks test de veiligheidsregio de noodstroomaggregaat (koude test). De medewerkers van beheer worden daarvan op de hoogte gebracht.

¹³ 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).

¹⁴ 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 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.

Het facilitair bedrijf van de veiligheidsregio verzorgt de beveiliging van het gebouw.¹⁵ Er is bewaking met camerabeelden die de meldkamer bekijkt. Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van een zogenaamde 'druppel' (persoonsgebonden). Om binnen het meldkamerdomein te komen, moet men diverse toegangsdeuren passeren. De serverruimte is alleen voor de beheerders toegankelijk.

¹⁵ De GMC zit in het gebouw waar de brandweerkazerne is gevestigd.