

Gecombineerde wederhoortabel onderzoek Continuïteit van meldkamers

| Nr. | Pagina van toe- gestuurde versie (versie zonder voorwoord en aanbevelingen) | Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord) | Argumentatie/onderbouwing van uw reactie | Reactie Inspectie |
|---|---|--|---|---|
| Wederhoorreactie Landelijke meldkamer samenwerking | | | | |
| 4 | Deze vertraging en informatie ... meldkamers. | Omdat hypothese op deze manier is geformuleerd lijkt het een bevestiging van al aanwezige informatie. | | Geen reactie op de feiten. Geen hypothese. |
| 5 | Onderzoeksvraag | De formulering van de onderzoeksvraag lijkt afgeleid te zijn van de hypothese. Wij vragen ons af of dit de lading dekt. | | Geen reactie op de feiten. |
| 5 | Conclusie | De verantwoordelijkheid voor het treffen van maatregelen lag niet bij de LMO maar bij de Veiligheidsregio's en het ministerie van JenV voor de vitale systemen. | | Tekst aangepast. |
| 7 | Het oefenen ... plaats | Wekt de suggestie dat er maar bij 1 meldkamer en de LE geoefend wordt, moet zijn bij 1 van de 6 bevroegde meldkamers | | Tekst aangepast. |
| 7 | Routeren | Veel aandacht voor routeren (in kader geplaatste tekst) maar welke conclusie wordt hieraan verbonden? | | Geen reactie op de feiten. Kader is een uitleg voor de lezer. |
| 9 | Conclusie: Beheer | Wij hebben de indruk dat hier lokaal beheer bedoeld wordt. Staat wel zo in de tekst die er onder staat. | | Tekst aangepast. |
| 9 | Conclusie: - het ontbreken van een uniforme invullingvormt. | Wellicht zin nog niet geheel correct geformuleerd? Hierbij wordt bedoeld op decentraal beheer, Landelijk beheer blijft hier buiten beschouwing? Lijkt vooruit concluderen over toekomstige situatie? | | Tekst aangepast ter verduidelijking. |

| | | | |
|-----------|---|---|--------------------------------------|
| 10 /38 | Continuïteit lijkt geen prioriteit te hebben.....staat. | <p>Continuïteit is juist de kernopgave van LMS. LMS geeft prioriteit aan het samenvoegen (robuust) en aansluiten van de regionale meldkamers op de landelijke IV/ICT omdat hiermee continuïteitsrisico's gereduceerd worden.</p> <p>Een meldkamer aansluiten op de landelijke IV/ICT betekent dat de meldkamer locatie onafhankelijk kan beschikken over haar eigen GMS (in het rapport wordt meerdere malen gesproken over de afhankelijkheid van eigen GMS bij uitwijken naar andere locatie). Het treffen van continuïteitsmaatregelen op landelijk niveau leidde in het verleden (LMO) tot discussie over verantwoordelijkheden. De LMS geeft prioriteit aan het op orde brengen van de basis, zoals de vernieuwing van C2000 en het invullen van de noodzakelijke randvoorwaarden. Daarmee de weg vrijmakend om wel concrete maatregelen te kunnen nemen vanuit een landelijk perspectief.</p> | Tekst aangepast ter verduidelijking. |
| 13 | Daarnaast het KMAR nog Schiphol | KMAR heeft maar 1 Meldkamer (Haarlem) | Tekst aangepast. |
| 14 | Voetnoot 24 | Wat is acceptabel; weke maatregelen worden getroffen bij één dag of vier uur uitval. Hier wordt gevraagd naar criteria. Komt vreemd over in de context van het onderzoek. | Voetnoot weggehaald. |
| 15 | Op grond van de geografische kenmerken..... zes regionale meldkamers geselecteerd | Zijn de 6 regionale meldkamers op basis van de informatie uit de oriëntatiefase geselecteerd om de hypothese te bevestigen of om een representatief beeld te verkrijgen? | Tekst aangepast ter verduidelijking. |

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| HFST 2 | Algemeen | Er worden 5 pagina's gewijd aan het onderwerp personeel; in verhouding zien we daar relatief weinig van terug in de samenvatting & conclusies | Geen reactie op de feiten. |
| 29 | Vóór de vorming vanmeldkamer. | De vorming van de Nationale Politie heeft geen invloed gehad op beheer van MDC. Lokale beheerders in dienst van de politie zijn administratief ondergebracht bij het MDC. Functionele sturing ligt nog steeds bij de regionale meldkamers. | Noot toegevoegd ter verduidelijking. |
| 29 | Feitelijk is... aange-stuurd | Dat klopt. Medewerkers die in dienst zijn van MDC vallen onder de functionele aansturing van de decentraal | Geen reactie op de feiten. |
| 30 | Voor het MDC ligt..... invulling | Voor de LMS ligt er de uitdaging om alle beheerders binnen het meldkamerdomein centraal functioneel aan te gaan sturen..... Deze veronderstelling ligt in de toekomst. | Tekst aangepast. |
| 30 | Het MDC sluit contracten in de vorm van SLA..... | Het MDC beheert landelijke systemen onder de verantwoordelijkheid van het ministerie JenV, op basis van een beheersovereenkomst. Grondslag is een 'letter of intent' | Noot toegevoegd ter verduidelijking. |
| HFST 3 | Algemeen | We missen dit hoofdstuk in de samenvatting en conclusies. | Geen reactie op de feiten. |
| 38 | Tot op heden alleen ... gerealiseerd | Op 14 mei is Haarlem samengevoegd en aangesloten op de landelijk IV ICT | Tekst aangepast. |
| 39 | Tabel overzicht samenvoegen | OC LE in logischerwijs toegevoegd, omdat deze geïnterviewd is. Maar behoort niet bij de 10 meldkamers. OC KMAR zou dan ook toegevoegd moeten worden. Voorstel is beide weg te laten. | Tekst aangepast. OC weggehaald. |
| 39 | Het beeld van.....aansluiten | Uitvoeren van de transitie is taak van de meldkamer, besluitvorming en planning | Geen reactie op de feiten. Bij de planning van de LMO die is overgenomen door de LMS is blijk- |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | van meldkamers. | ligt regionaal . Het rapport stelt dat er vertraging is opgetreden in de planning bij de omvorming van de LMO naar de LMS; de LMS heeft de planning van de aansluitingen van de meldkamers op de landelijke IV/ICT exact overgenomen uit het programma LMO. De vertraging van IVC heeft effect gehad op de planning van de aansluitingen. Tenminste 1,5 jaar. | | baar onvoldoende aandacht geweest voor de kwetsbaarheid van sommige meldkamers. |
| 42 | Deze ervaringen uit.....meldkamerinfrastructuur | Harmonisatie van de werkprocessen is een opdracht voor de disciplines. Geen opdracht voor de LMS. De werkprocessen blijven van de disciplines. | | Tekst aangepast. |
| 27/ 43 | | Het rapport stelt dat op technisch gebied er sprake is van stilstand in de meldkamers omdat innovatie en ontwikkeling niet of nauwelijks aan de orde is. Dit staat in schril contrast met ontwikkeling op landelijk niveau met bijlage IV pagina 53 t/m 56. Daarnaast is gedurende onderzoeksperiode eCall geïmplementeerd en locatie informatie bij 1-1-2 oproepen (AML). | | eCall is als verplichting vanuit EU opgelegd. AML was al bij enkele landen in Europa geïmplementeerd voordat het in Nederland werd ingevoerd. Tekst is verder verduidelijkt. |
| Wederhoorreactie Landelijke Eenheid | | | | |
| 1 | Pagina 5 en pagina 6 conclusie | De positieve conclusie met betrekking tot de landelijke 112 centrale zien we graag terug in de hoofdconclusie. Tekstvoorstel: Uitzondering hierop is de landelijke 112 centrale die wel zorg heeft gedragen voor continuïteitsmaatregelen. | Het opnemen van de positieve conclusie op het gebied van integrale risicoanalyse en de hierop genomen maatregelen bij de landelijke 112 centrale doet recht aan de bevindingen in het inspectierapport. In de conclusie op pagina 5 wordt gesproken over de meldkamers hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen regionale meldkamers en de landelijke 112 centrale, voor de buitenwereld is 112 een entiteit. | Tekst aangepast. |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|
| 2 | Pagina 5, meerdere pagina's | Landelijke 112 alarmcentrale, 112-alarmcentrale moet zijn landelijke 112 centrale. | In hele rapport dezelfde term gebruiken. Te gebruiken term landelijke 112 centrale | Tekst aangepast. |
| 3 | Pagina 8, eerste alinea | Zij maakten daarbij enkele gebruik van hun uitwijkprocedure. | Tekst onduidelijk | Tekst aangepast. |
| 4 | Pagina 8 | Toevoegen na de eerste alinea: De invoering van de routeringsmaatregel ontnemt de regionale meldkamers niet de verantwoordelijkheid om risico's inventarisatie te doen en mitigerende maatregelen te nemen. De routeringsmaatregel wordt niet alleen gebruikt om de continuïteit bij calamiteiten te garanderen, ook zien we in de praktijk dat deze steeds meer wordt ingezet om capaciteitsproblemen op te lossen. Daar was de routeringsmaatregel oorspronkelijk niet voor bedoeld. Daarnaast worden ook de opschalingprincipes soms losgelaten, omdat de routeringsmaatregel er is. | Benadrukken van de werking van de routeringsmaatregel in de praktijk. De routeringsmaatregel is een hulpmiddel, geen structurele oplossing. | Tekst aangepast (op ander plek). |
| 5 | Pagina 13 | Voetnoot 21 in de tekst opnemen en toevoegen aan de tekst: bij piekbelasting op 112 wordt de totale aanwezige capaciteit (dus ook van de andere werkprocessen) van de afdeling Intake en Service ingezet om de continuïteit op 112 te garanderen. | Dit geeft aan dat op de afdeling in geval van volume fluctuaties prioritering plaatsvindt (capaciteitsmanagement). | Tekst aangepast. |
| 6 | Pagina 14 | Afbeelding 1: regionale 112 centrale moet zijn eindpunt netwerk 112 | Conform beschrijving in de tekst. | Tekst niet aangepast. Gaat niet om techniek van het netwerk. |
| 7 | Pagina 19 | Laatste alinea: term ideale sterkte weglaten of vervangen door standaard sterkte. | Ideale sterkte niet de juiste term. Deze planningstermen zijn gebaseerd op formatieve / feitelijke sterkte en niet op de capaciteitsvraag vanuit de maatschappij. Onderbouwende cijfers zijn aanwezig. | Tekst aangepast. |
| 8 | Pagina 20 | Tweede alinea: bij ongeplande piekbelasting... -> vraag: wat wordt hier bedoeld? | Tekst is onduidelijk: over wie gaat het hier? Het lijkt alsof hiermee een oplossing | Tekst aangepast. |

| | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|--|--|--|---------------------------|
| | | | sing wordt geboden. Echter de problematiek in de keten blijft aanwezig. | | |
| 9 | Pagina 27 | Eerste alinea: het oefenen daarvan vindt vanwege capaciteitsgebrek niet nog te weinig plaats. | Onjuiste term. | Tekst aangepast. | |
| 10 | Pagina 43 | Tweede alinea CaCo | Opmerking: in de praktijk zien we dat de rol CaCo niet werkt. Praktijkvoorbeelden vanuit de 112 centrale zijn aanwezig. Uit deze voorbeelden blijkt dat CaCo niet beschikbaar is, onbekend is en rol op sturen calamiteiten niet of nauwelijks oppakt. | Geen reactie op de feiten | |
| Wederhoorreactie meldkamer 1 | | | | | |
| 1 | Pagina 51 | Kader overzicht samenvoegen en aansluiten meldkamerinfrastructuur. Meldkamer is nog niet aangesloten per 01-01-2020. | | Tekst in tabel aangepast. | |
| Wederhoorreactie meldkamer 2 | | | | | |
| Geen opmerkingen | | | | | |
| Wederhoorreactie meldkamer 3 | | | | | |
| Geen opmerkingen | | | | | |
| Wederhoorreactie meldkamer 4 | | | | | |
| Geen reactie | | | | | |
| Wederhoorreactie meldkamer 5 | | | | | |
| Geen opmerkingen | | | | | |
| Wederhoorreactie meldkamer 6 | | | | | |
| 1 | | 39, tabel 2 | Planning aanpassen. | Staat in de tabel gepland Q1 2020. Mag worden vervangen door Q2 2020. Dit i.v.m. uitloop/vertraging nieuwbouw. | Tekst in tabel aangepast. |