

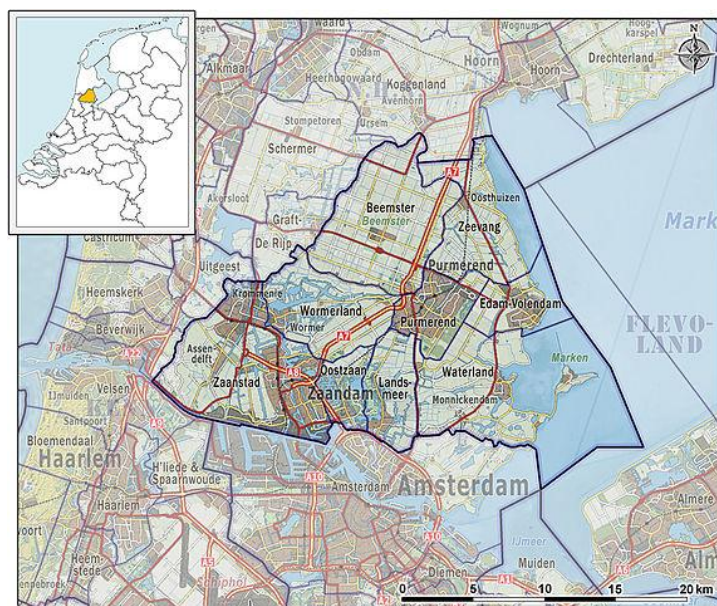
# Meldkamer Zaanstreek-Waterland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Zaanstreek-Waterland 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 en risico's

De meldkamer bevindt zich in Zaanstad en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (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 van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zaanstreek-Waterland. Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Zaanstreek-Waterland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zaanstreek-Waterland).

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

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zaanstreek-Waterland

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Zaandam</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Zaanstreek-Waterland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	463,28 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	325.386
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	702 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	9
<b>Regioprofiel</b>	De regio kent stedelijk gebied en landelijk gebied Regio ligt op of net onder zeeniveau De regio ligt onder een aanvliegroute van Schiphol
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> . Effectgebied van BRZO Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor en water. Openbare orde en veiligheid door toerisme

Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.

### **1.2. Aantal meldingen**

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige meldingen per discipline per dienst. De meldkamer Zaanstreek-Waterland leverde bij de inspectie cijfers aan over het totaal aantal 1-1-2 meldingen waarbij onderscheid is gemaakt tussen mobiele en vaste 1-1-2 meldingen. Het betreft de aangenomen gesprekken door de centralist. De meldkamer maakte geen onderscheid tussen de verschillende diensten. De inspectie ontving geen gegevens over het aantal overige meldingen<sup>3</sup>. Wel is in de totaal kolom het aantal GMS meldingen opgenomen.

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

	Politie			Brandweer			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7- 15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	13.978			2.342			16.320
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>							
<b>Totaal*</b>	<b>37.919</b>			<b>17.051</b>			<b>54.970</b>

\*Betreft het aantal GMS incidenten.

Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft 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,

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

<sup>3</sup> Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, RTIC en Politie Service Centrum (0900-8844).

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.

De politie maakt in de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland deel uit van de veiligheidsdirectie. In de veiligheidsdirectie zitten de districtschef van de politie, de regionaal brandweer commandant, de directeur publieke gezondheid en de coördinerend gemeentesecretaris. De regio beschikt niet over een convenant of formele afspraken tussen politie en veiligheidsregio over de meldkamers. In de praktijk wordt het bestuur van de veiligheidsregio aangesproken op de prestaties van de meldkamers<sup>4</sup>.

De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) van de politie-eenheid. Onder het hoofd DROC valt een teamchef C politie (zie figuur 2). De teamchef C is verantwoordelijk voor de meldkamer politie Zaanstreek-Waterland en tevens waarnemend hoofd van de gemeenschappelijke meldkamer Noord-Holland-Noord. Onder de teamchef C valt een operationeel expert van de politie, deze functionaris verzorgt de feitelijke aansturing van de meldkamer politie Zaanstreek-Waterland.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. De directeur veiligheidsregio/regionaal commandant zit in de veiligheidsdirectie. De directeur veiligheidsregio is tevens directeur meldkamer brandweer. De meldkamer is gepositioneerd onder het hoofd van de afdeling Incidentbestrijding van veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. Onder het hoofd Incidentbestrijding valt het team Alarmcentrale en Verbindingen (ofwel de meldkamer brandweer) onder leiding van een teamleider.

De meldkamer Zaanstreek-Waterland heeft geen directeur of hoofd meldkamer en kent dus geen eenhoofdige leiding. Politie en brandweer leggen ieder verantwoording af binnen de eigen kolom.

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

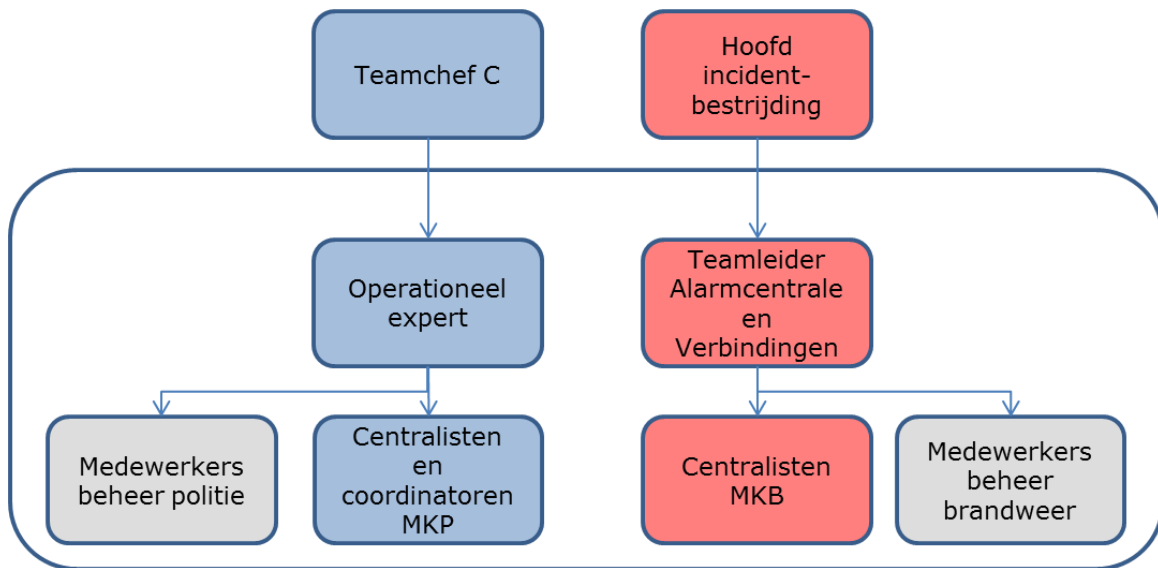
De meldkamer Zaanstreek-Waterland huisvest de gecolokeerde meldkamers van de politie en brandweer. De meldkamer Amsterdam-Amstelland verzorgt de taken van de ambulancezorg in de regio Zaanstreek-Waterland. De meldkamer kent geen multidisciplinair managementteam, wel hebben de operationeel expert van de politie, het unithoofd meldkamer politie en de teamleider meldkamer brandweer regulier overleg over operationele en tactische zaken. De teamleider brandweer en het unithoofd politie overleggen regelmatig met de teamleider MKA van de regio Amsterdam-Amstelland.

##### **Politie**

De operationeel expert van de politie is verantwoordelijk voor de aansturing en de personeelszorg van de centralisten en coördinatoren op de meldkamer politie (zie figuur 2). Daarnaast is hij het aanspreekpunt voor de ketenpartners. De operationeel expert legt verantwoording af aan teamchef C. Teamchef C legt vervolgens verantwoording af richting het sectorhoofd DROC. De meldkamer politie kent geen structurele bewaking van de werkprocessen en maakt geen maandelijkse rapportages ter verantwoording. De districtscontrollers van de DROC stellen voor de politie-eenheid rapportages op over de prio 1 meldingen van de meldkamer.

---

<sup>4</sup> Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.



Figuur 2: Organogram van de meldkamer Zaanstreek-Waterland.

### Brandweer

De teamleider Alarmcentrale en Verbindingen is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de personele zaken van de brandweercentralisten en de medewerkers van beheer in dienst van veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. De teamleider legt maandelijks verantwoording af aan het Hoofd incidentbestrijding van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland over verwerkingstijden en prestatie-indicatoren (OMS meldingen, OTO en klachten). De directeur van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland verantwoordt zich door middel van bestuursrapportages met managementinformatie van de brandweer naar het bestuur van de veiligheidsregio. De beheerders van de brandweer leveren de operationele informatie voor de rapportages. De teamleider is verantwoordelijk voor het eigen teambudget.

### Beheer

De afdeling beheer heeft geen leidinggevende. Vanuit de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (meldkamer brandweer) en politie is er een coördinator beheer. De medewerkers beheer van de politie hebben deze functie als nevenfunctie en vallen onder leiding van teamchef C en het sectorhoofd DROC. Beheer van de meldkamer brandweer valt onder de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland binnen de afdeling Incidentbestrijding, het team Alarmcentrale en Verbindingen. Hiërarchisch valt beheer meldkamer brandweer onder het afdelingshoofd Incidentbestrijding, en uiteindelijk de directeur van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.

De individuele medewerkers van de afdeling leggen verantwoording af aan de teamleider Alarmcentrale en Verbindingen of operationeel expert politie. Voorheen leverde beheer maandrapportages op, maar nu niet meer.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De meldkamer politie kent twee type functionarissen: coördinatoren en centralisten. Twee centralisten werken 50% als centralist en 50% voor beheer. De coördinator en de centralist werken beide achter de meldtafel. De coördinator heeft de dagdagelijkse leiding op de werkvloer. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	23	1 teamchef C* 1 operationeel expert	12 centralisten** 9 coördinatoren	Aanname en uitgifte Dagelijkse leiding op werkvloer	Politie
<b>Brandweer</b>	15	1 teamleider 3 ICT beheer	10,6 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

\*Het teamchef C is tevens werkzaam voor de meldkamer Noord-Holland-Noord.

\*\*Twee centralisten zijn tevens voor 50% voor het beheer.

### Brandweer

De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. Twee centralisten hebben vakbekwaamheid als neventaak en een centralist heeft OMS als neventaak. Bij de meldkamer brandweer is op de werkvloer geen leidinggevende aanwezig.

### Beheer

De afdeling beheer meldkamerdomein bestaat uit 4 fte. De veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland heeft 3 fte aan medewerkers beheer beschikbaar en de politie 1 fte. Een aantal medewerkers van beheer combineren hun taak met de functie van centralist. De operationeel expert van de politie en de teamchef C brandweer sturen gezamenlijk de afdeling aan. Zowel politie als brandweer hebben een C2000-beheerder en een GMS-beheerder.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De meldkamer heeft de rol van CaCo niet ingevuld. Dit is een bestuurlijk besluit. Alle brandweercentralisten en senior politiecentralisten zijn CaCo opgeleid<sup>5</sup>. In geval van opschaling vervult een officier van de brandweer de rol van informatiemanager. Deze vult het LCSM voor zowel politie als brandweer. De informatiemanager is niet opgeleid tot CaCo.

## **2.3. Bezetting**

### Politie

De bezetting van de meldkamer politie is twee centralisten in de dag- en nachtdienst (zie tabel 4). Tijdens de avonddienst zijn drie centralisten aanwezig. De meeste centralisten hebben negen uursdiensten. Op vrijdag- en zaterdagavond is een extra centralist ingeroosterd. De meldkamer politie probeert bij elke dienst een coördinator in te roosteren. Dat lukt niet altijd. De aanname en uitgifte is op de politie meldkamer geïntegreerd. De uitgifte is geografisch; de regio bestaat uit twee districten. De politie heeft geen centralisten op piket en maakt geen gebruik van inhuur.

De meldkamer politie heeft naar eigen zeggen moeite met het vullen van het rooster, met name de nachtdiensten. De meldkamer heeft te maken met langdurig zieken en relatief veel ouder personeel met nachtdienstontheffing.

<sup>5</sup> Van de senior centralisten moeten nog twee centralisten als CaCo worden opgeleid.

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	Tijdsblok (uur)	Brandweer
06:30 - 14:30	2	06:45 - 15:00	2
14:30 - 22:30	3	14:45 - 23:00	2
22:30 - 06:30	2	22:45 - 07:00	2

### **Brandweer**

De minimale bezetting van de meldkamer brandweer is twee centralist per dienst (zie tabel 4). Een van deze centralisten is in 24-uursdienst: van 07:00-17:00 dienst achter de meldtafel, van 17:00-23:00 wachtdienst en van 23:00-07:00 slaap (op de locatie van de meldkamer). 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 (binnen 15 minuten ter plaatse). De meldkamer brandweer maakt geen gebruik van inhuur van centralisten. Door effectief roosteren is het mogelijk om binnen de huidige bezetting per centralist 50 uren 'over' te houden in het jaarrooster voor opvang bij onverwachte gebeurtenissen.

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

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer heeft een vast inwerkprogramma voor nieuwe centralisten, maar centralisten worden niet altijd conform dit programma ingewerkt. De nieuwe centralist start met een assessment en wordt vervolgens gekoppeld aan een coach (ervaren centralist). Gedurende de inwerkperiode heeft de nieuwe centralist voortgangsgesprekken met de coach. De centralisten in opleiding volgen tevens de Basisopleiding Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair. Al naar gelang werkervaring en opleidingsniveau duurt het ongeveer drie maanden voordat een nieuwe medewerker volledig zelfstandig mag werken.

#### Oefenen

Oefenen gebeurt niet monodisciplinair.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer vier tot vijf maanden. Bij de aanname van een nieuwe centralist nemen de medewerkers van beheer een zogenaamde meldkamertest af. Deze test gaat onder andere over het werken met ICT, spreken, schrijven en de oplossingsgerichtheid bij onverwachte situaties. Vervolgens start de nieuwe centralist in een oefenomgeving. Daarna komt de centralist achter de meldtafel, de eerste acht weken is de centralist boven de sterkte ingeroosterd. In die periode maakt men de centralist langzaam wegwijs in de systemen en de aanname en uitgifte. De nieuwe centralist is daarbij gekoppeld aan een mentor, maar wordt niet elke dienst aan de dezelfde persoon gekoppeld. Na twee maanden volgt een test. Na goede afronding mag de centralist alleen achter de tafel, waarbij hij kan terugvallen op een ervaren centralist. Na vier tot vijf maanden mag de centralist zelfstandig werken. De centralist in opleiding volgt tevens de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politie Academie.

#### Oefenen

Bij de meldkamer brandweer hebben twee centralisten opleiden en oefenen als neventaak. Alle oefeningen zijn ingeroosterd in het jaarrooster van de centralist. Gemiddeld heeft iedere centralist vijf keer per jaar een dagdeel monodisciplinaire oefeningen of trainingdagen; maandelijks is hier een oefendag voor ingeroosterd. Sinds 2014 hebben de centralisten ook een zogenaamde

profcheck. Daarbij trainen ze twee keer een uur scenario's. De resultaten hiervan neemt de teamleider mee in de functioneringsgesprekken.

### **Multidisciplinair oefenen**

De centralisten van de meldkamer doen jaarlijks mee aan de systeemoefening en sluiten aan bij de COPI oefeningen van de veiligheidsregio. Volgens de meldkamer zijn er onvoldoende multidisciplinaire oefeningen om alle centralisten te trainen.

## **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 ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Zaanstreek-Waterland 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 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: de meldkamer politie beheert de portofoons van de eenheid, het beheer is weggezet bij functioneel beheer. Ook doen de politie centralisten tijdens de dienst de signaleringen van personen, documenten en voertuigen (ongeveer 30 per dag). Na 23:00 neemt de meldkamer politie de 0900-8844 meldingen aan. Een taak van het team Alarmcentrale en Verbindingen (meldkamer brandweer) is het onderdeel verbindingen. Dat betreft onder andere het beheer en onderhoud van C2000 randapparatuur en de verbindingsschema's. Een andere neventaak is het verwerken van OMS meldingen en de alarmering voor de gemeente.

### **3.2. Werkprocessen<sup>6</sup> aan de hand van een casus<sup>7</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het PSC in Amsterdam-Amstelland neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer op en verbindt door met de juiste discipline in de meldkamer Zaanstreek-Waterland. (Doorgezette) meldingen van de MKA uit Amsterdam-Amstelland komen niet via GMS binnen bij de politie- of

---

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

brandweercentralist maar deze worden telefonisch doorgegeven. De meldkamer brandweer of politie maakt vervolgens zelf een nieuwe melding aan in GMS.

### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Het uitvragen gaat op basis van kennis en ervaring van de centralist. GMS bevat karakteristieken die als leidraad bij de vragen gebruikt kunnen worden. In GMS noteert de centralist, de naam melder, adres of locatie incident en wat feitelijk aan de hand is. Vervolgens voegt hij 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 meldkamer maakt geen formeel onderscheid in aanname en uitgifte. Soms doet de centralist beide, maar meestal anticipeert de collega centralist al op basis van wat hij/zij hoort en leest in GMS. Vervolgens wordt op basis van de gekozen classificatie de brandweer in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor is de informatie ook zichtbaar voor de centralist van de brandweer. De MKA informeert men telefonisch over een melding.

De centralist kijkt in GIS<sup>8</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Daarbij is zicht op alle noodhulpeenheden van de politie in de regio. De centralist maakt geen gebruik van een automatisch inzetvoorstel maar bepaalt zelf welke eenheden naar de melding gaan. De eenheden krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. Tevens neemt de centralist via C2000 contact op met de voertuigen voor het doorgeven van informatie over de melding. 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 en is sturend bij prio2. De centralist heeft geen zicht op de eenheden van buurregio's. Indien een inzet van een buurregio noodzakelijk is dan informeert de centralist deze regio telefonisch. De buurregio stuurt daarbij zelf de eigen eenheden aan. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS-meldingen, dus ook die van de buurregio's. Via GIS bewaakt de centralist de restdekking.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, verwerkt de centralist de melding in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Het uitvragen gaat op basis van kennis en ervaring van de centralist. De meldkamer brandweer beschikt over protocollen. Daarnaast geeft ook het GMS-systeem hints die bij de vragen gebruikt kunnen worden. Op basis van de verzamelde informatie voegt de centralist de meldingsclassificatie aan het incident toe en noteert de verkregen informatie in het kladblok in GMS. De politie wordt op basis van de gekozen classificatie automatisch geselecteerd. Hierdoor is de informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de politie. De MKA informeert men telefonisch over een melding.

De meldkamer brandweer beschikt over bereikbaarheidskaarten. Het systeem zoomt hier automatisch op in. Bij informatie over verkeerssituaties geeft het systeem een melding. GMS 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 Kazernevolgordetabel<sup>9</sup>, controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. Daarna informeert hij de benodigde eenheden via de mobilfoon en pager over het incident. Een deel van de eenheden ontvangt tevens informatie uit het GMS kladblok via de MDT.

---

<sup>8</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>9</sup> 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 centralist heeft via GIS zicht op alle brandweervoertuigen in de eigen regio. De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten, maar heeft daar geen zicht op. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio inzet, neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer. De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen.

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

De politie en brandweer hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor beide disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. De politiecentralisten hebben wel de beschikking over een briefingscherm. De meldkamer politie ontvangt naar eigen zeggen weinig informatie uit de basisteams. Informatie-uitwisseling binnen de meldkamer verloopt doorgaans via de mail. De centralisten van de brandweer en politie houden een logboek bij met de bijzonderheden van de dienst. De meldkamer beschikt ook over informatieschermen, de centralisten kunnen hier informatie op plaatsen. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS. De brandweer zorgt voor het bijhouden en verwerken van wegafsluitingen, op basis van informatie die aangeleverd wordt vanuit het team Operationele Planvorming (afdeling Incidentbestrijding van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland).

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Incidenteel hebben de politiecentralisten een werkoverleg. Het team Alarmcentrale en Verbindingen, bestaande uit de centralisten van de brandweer en de medewerkers beheer, heeft één keer per zes weken werkoverleg.

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. Vanuit de MKA Amsterdam-Amstelland vindt altijd telefonisch contact plaats bij een melding. Op de meldkamer Zaanstreek-Waterland zijn volgens eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie.

## **4. Beheer meldkamer**

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

De medewerkers van beheer zijn verantwoordelijk voor het beheer van de meldkamer en meldkamer-specifieke projecten. Het grootste deel van het beheer is uitbesteed aan het MDC. Kleine zaken pakken de beheersmedewerkers zelf op. Het beheer vult zelf GMS en pakt de storingsen op richting de externe partijen. Ook kunnen ze zelf de arbi inrichten en alles wat op de tafel zichtbaar is kan binnen de meldkamer worden aangepast. Dit geldt ook voor telefonie. Het portofoonbeheer is ook onderdeel van het beheer van de meldkamer, maar dit is volgens eigen zeggen een oneigenlijke taak van de meldkamer.

Het functioneel beheer is voor brandweer en politie afzonderlijk ingevuld. De politie en brandweer hebben één keer in de maand overleg en zitten samen in één kamer.

De meldkamer draait in Zaanstreek-Waterland op het politienetwerk. De brandweer heeft daarbij een eigen GMS server en eigen kantoorautomatisering. Voor bepaalde systemen van de politie is de meldkamer afhankelijk van de afdeling informatie management van de politie eenheid.

De meldkamer Zaanstreek-Waterland heeft een aantal directe lijnen en speciale nummers voor ziekenhuizen, brandweer Purmerend en de MKA in Amsterdam. De 1-1-2-centrale voor vaste telefonie zit in Amsterdam. Deze lijnen liggen er volgens de medewerkers beheer regelmatig uit. Als op de lijn onderhoud plaatsvindt, wordt dat volgens de meldkamer slecht gecommuniceerd

Op het gebied van beheer zijn een aantal ontwikkelingen gaande. Er loopt een project om business intelligence te gaan invoeren. Vanuit beheer wordt hiervoor voornamelijk informatie aangeleverd. Voor telecom is de meldkamer bezig om een soort '0900-8844' lijn voor de brandweer te realiseren. Dit initiatief zal landelijk worden opgepakt.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. Met KPN is een beschikbaarheid van 99,9% afgesproken en een responstijd van 4 uur voor 1-1-2 en de arbi. In een applicatieportfolio zijn de gebruikte applicaties met onder andere eigenaarschap, gebruiker, functionaliteit en serviceniveaus beschreven<sup>10</sup>. Dit document beschrijft geen specifieke afspraken over beschikbaarheid en responstijden opgenomen.

Overleg met leveranciers vindt plaats nadat een incident heeft plaatsgevonden, maar niet structureel. Wel ontvangt de afdeling beheer rapportages van leveranciers. Het MDC rapporteert over de respons- en oplostijden minor, major en calamiteit. Over de beschikbaarheid wordt niet gerapporteerd. Bij uitval van 1-1-2 rapporteert KPN hierover op verzoek van de meldkamer.

De afdeling beheer is niet altijd even tevreden over de diensten van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (vroeger vtsPN). Sommige meldingen staan een half jaar of langer open. Door het gebruik van een service liaison is de relatie met het MDC de laatste tijd wel verbeterd. De service liaison komt echter alleen in beeld wanneer het om substantiële projecten gaat.

De aanschaf van apparatuur en of diensten vindt niet plaats op basis van een pakket van eisen waaraan die apparatuur en/of diensten moeten voldoen. De coördinator brandweer bestelt wanneer apparatuur aan vervanging toe is. Wanneer de coördinator ICT van de politie iets moet bestellen, is dit een ander en vaak langdurig proces.

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

De werkprocessen van beheer zijn in het verleden op papier gezet, maar deze documenten waren op het moment van het onderzoek verouderd<sup>11</sup>. Het beheer draait op de kennis van de medewerkers en er wordt in de geest van de BiSL<sup>12</sup> en ITIL<sup>13</sup> gewerkt. Het service management systeem Topdesk<sup>14</sup> bevat gegevens over het storings- en afhandelingstijd. Voor de centralist zijn procedures beschreven per systeem.

De meldkamer heeft geen specifieke doelen opgesteld voor ICT en telecom. De beheerders werken vooral probleemoplossend. Volgens de medewerkers beheer vindt weinig sturing plaats vanaf bovenaf.

---

<sup>10</sup> Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.

<sup>11</sup> De meldkamer geeft in de wederhoor aan dat deze documenten inmiddels zijn vernieuwd.

<sup>12</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management

<sup>13</sup> Een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>14</sup> Topdesk is software voor o.a. afhandeling van incidenten op IT gebied.

Op ad-hoc basis vindt overleg plaats, zowel met leveranciers als intern naar aanleiding van storingen. IT-overleg vindt indien noodzakelijk elke maand plaats. Telecomincidenten worden incidenteel wel besproken, maar dit is niet geborgd in de werkprocessen.

### **Incidentenproces**

Voor de politie centralist is per systeem een procedure beschreven wat ze moeten doen bij een storing. Buiten kantooruren sturen centralisten een e-mail naar functioneel beheer. Indien functioneel beheer afwezig is, wordt contact opgenomen met het MDC. Het is voor de centralist niet altijd even duidelijk voor welke klachten men bij functioneel beheer en voor welke klachten men bij MDC moet zijn.

Bij meldkamer verstorende incidenten belt de brandweer centralist de piketofficier alarmcentrale om deze in kennis te stellen. Dit is niet de piketcentralist, maar iemand vanuit de rode kolom van de meldkamer met meer bevoegdheden. De centralist heeft een storingenhandboek waarvan gebruik kan worden gemaakt. De piketofficier stuurt de centralist indien nodig aan om actie te ondernemen. De centralist kan bijvoorbeeld in overleg met de piketofficier zelf derden zoals KPN bellen of een politieauto inzetten om iemand van beheer thuis op te halen. Beheer kan niet vanuit huis inloggen op de systemen<sup>15</sup>.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De inspecties hebben geen informatie ontvangen in hoeverre de meldkamer externe risico's heeft geïnventariseerd en beschreven.

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

De veiligheidsregio heeft een continuïteitplan personeel opgesteld waarin ook een rooster is opgenomen voor de meldkamer. De rest van de risico's voor de continuïteit van de meldkamer (bijvoorbeeld ICT) wordt nog beschreven.

### **Status ICT**

In de meldkamer is in 2013 alle ICT vervangen. De hardware is vervangen, maar de kantoorautomatisering is nog niet up-to-date. De arbi is recentelijk vernieuwd.

### **Redundantie**

Een aantal telefoonlijnen ligt fysiek dubbel om het gebouw. De telefoonlijnen van de politie komen via glasvezel van twee kanten het gebouw binnen. De meldkamer beschikt voor de meeste lijnen over een back-up. De belangrijkste systemen zijn redundant uitgevoerd.

De 1-1-2-lijnen van Zaanstreek-Waterland worden niet gemonitord. De brandweer en de politie testen de brandweerlijnen dagelijks aan het begin van iedere dienst.

### **Piekbelasting**

De meldkamer heeft geen 1-1-2 centrale; deze staat in Amsterdam. De meldkamer beschikt over zes 1-1-2-lijnen, drie voor politie en drie voor brandweer. Als centralisten een telefoontje na twintig seconden niet opnemen, valt het telefoontje terug. Voor de meldingen vanaf vaste nummers is dit de 1-1-2-centrale in Amsterdam, voor mobiel is dit Driebergen. De centralist kan een wachtrij van 1-1-2 zien voor zowel politie als brandweer. Bij een volle wachtrij valt de melding

---

<sup>15</sup>De meldkamer gaf in de wederhoor aan dat dit inmiddels achterhaald is. De inspectie ontving geen informatie hoe het momenteel wel is geregeld.

ook terug naar de 1-1-2-centrale. Voor de meldingen vanaf vaste nummers is dit de 1-1-2-centrale in Amsterdam, voor mobiel is dit Driebergen. De meldkamer beschikt niet over nummerherkenning. De centralist belt dan met Amsterdam of Driebergen, waar het telefoontje het eerst is binnengekomen en waar wel sprake is van nummerherkenning.

De politie- en brandweercentralisten kunnen bij extreme drukte 1-1-2 meldingen van elkaar aannemen. Het gaat dan om de intake en de invoer in GMS. De disciplines kunnen geen uitgifte van elkaar doen.

### **Uitwijkprocedure<sup>16</sup>**

De buddyregio van de meldkamer Zaanstreek-Waterland is de meldkamer Noord-Holland-Noord. In Noord-Holland-Noord zijn voor de meldkamer Zaanstreek-Waterland twee brandweertafels en twee politietafels beschikbaar. Voor het servicecentrum zijn ook twee tafels beschikbaar. In Noord-Holland-Noord is een aparte GMS gecreëerd. Centralisten kunnen bij een uitwijk inloggen, maar GMS is dan niet up-to-date (kan een maand verschillen). De procedures voor uitwijk zijn voor zowel politie als brandweer beschreven.

De uitwijk wordt door de brandweer minimaal twee keer per jaar geoefend. De politie oefent minder frequent dan de brandweer. In september 2013 is bij een geplande uitwijk een hele dag in Alkmaar geoefend. Dit verliep zonder grote problemen.

De fallback<sup>17</sup> vindt vanuit Driebergen en Amsterdam plaats naar Noord-Holland-Noord, dus als 1-1-2 uitvalt dan worden alle telefoontjes doorgeschakeld.

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

Als de stroom in de meldkamer uitvalt dan valt de meldkamer terug op een aggregaat en UPS-systemen<sup>18</sup>. De meldkamer beschikt over speciale UPS'en voor GMS en C2000. De Technische Dienst, team Onderhoud en Techniek van de veiligheidsregio afdeling incidentbestrijding ziet toe op het wekelijks testen van de UPS'en en noodaggregaat. Dit wordt 'droog' gedaan. Wanneer belast wordt geoefend, wordt dit gemeld. Toen de meldkamer belast testte, is het voorgekomen dat alles uitviel. Naar aanleiding hiervan zijn maatregelen genomen. De noodaggregaat staat op de begane grond maar niet in een verhoogde bak.

De meldkamer is gehuisvest in een gebouw van de veiligheidsregio. De politie huurt de ruimtes en meubilair van de Veiligheidsregio. De toegang tot het gebouw is geregeld door middel van geautoriseerde toegangspasjes. De meldkamer is voorzien van beveiligde toegangsdeuren. Bezoek moet zich melden bij de balie. 's Nachts regelt meldkamerpersoneel zelf de toegang met behulp van camera's. De centralisten van de brandweer kunnen de deuren openen. De brandweer is overdag verantwoordelijk voor het toegangsbeleid, maar brandweercentralisten zijn soms niet op de hoogte van eventueel bezoek. De politie is verantwoordelijk voor haar eigen bezoek. Indien er monteurs/glazenwassers et cetera langskomen, is het vaak niet bekend dat deze personen komen, of zij zijn gescreend en wie heeft geregeld dat ze kunnen worden toegelaten. Bij de bouw waren er meer ideeën voor beveiliging, maar dit is niet tot uitvoering gebracht vanwege de kosten.

---

<sup>16</sup> Het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>17</sup> Het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>18</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

De meldkamer beschikt over twee serverruimtes. Tot één hiervan heeft ook de ICT-dienst van de gemeente Zaanstad toegang. De ruimte met servers is overdag voor geautoriseerd meldkamerpersoneel toegankelijk.