

1. Samenvatting voorstel

Deze informatienotitie heeft betrekking op de projectopdracht Oriëntatiepunten Duin- en recreatiegebieden van MDOP. Aanleiding was het ontbreken van (eenduidige) oriëntatiepunten die plaatsbepaling voor melder (burger/hulpverlener), meldkamer en hulpdiensten mogelijk maken en goed herkenbaar zijn. De oorspronkelijke 'opdracht' om oriëntatiepunten in duin- en recreatiegebieden te realiseren is ingehaald door huidige technische mogelijkheden. Het advies is nu te communiceren over de technische mogelijkheden die bestaan om plaatsbepaling mogelijk te maken. Op 23 januari 2017 heeft de VD ingestemd met het advies en communicatievoorstel. Op 9 februari 2017 heeft het DB dit overgenomen.

2. Algemeen

Onderwerp:	Oriëntatiepunten duin- en recreatiegebieden in Hollands Midden	Opgesteld door:	Alma Dijkstra (GHOR-projectleider)
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen bestuur	Datum:	16 maart 2017
Agendapunt:	A.4	Bijlage(n):	1
Portefeuille:	L. Spies (DB) H. Meijer (VD)	Status:	Informatief
Vervolgtraject besluitvorming:	-	Datum:	-

3. Toelichting

Met het onderzoeken van de opdracht (eenduidige) oriëntatiepunten te realiseren, die voor melder (burger/hulpverlener), meldkamer en hulpdiensten goed herkenbaar zijn en adequate hulpverlening door plaatsbepaling mogelijk maken is veel informatie verzameld. Een opsomming van de bevindingen is in het advies 'Oriëntatiepunten in duin- en recreatiegebieden in de Veiligheidsregio Hollands Midden' te lezen.

Initiatieven van de Veiligheidsregio's (GEO4OOV) die X/Y coördinaten van al bestaande oriëntatie (route) punten in de meldkamer in GMS zichtbaar maken, het initiatief van de RAV Hollands Midden om via Vaststelling Incident Locatie (VIL) met een app op een mobiele telefoon de GPS coördinaten voor de (witte) centralist in de meldkamer in beeld te brengen, maken het plaatsen van nieuwe bordjes overbodig. Immers er zijn voor de burger mogelijkheden om zijn/haar locatie door te geven aan de meldkamer bijgekomen, en de meldkamer beschikt per 1-1-2017 over een (webbased) GIS-applicatie die al deze technieken met elkaar kan koppelen. Na het toelichting van deze bevindingen in MDOP en aan het hoofdenoverleg is besloten om communicatie over het gebruik van deze applicaties richting de burger in duin- en recreatiegebieden als belangrijkste uitkomst van dit project te beschouwen.

De Werkgroep Multidisciplinaire Communicatie heeft opdracht gekregen in het kader van risicocommunicatie dit uit te werken. Het doel van de risicocommunicatie campagne is burgers bewust maken dat zij met de app in noodsituaties in gebieden, waarvan zij niet de precieze locatie aan de meldkamer kunnen doorgeven de meldkamer kunnen bellen, waardoor de meldkamer de precieze locatie kunnen achterhalen.

4. Implementatie en communicatie

In het kader van risicocommunicatie stelt de Werkgroep Multidisciplinaire Communicatie vanuit de veiligheidsregio een communicatieboodschap op voor de burger en bezoeker van recreatiegebieden in Hollands Midden.

Voor de campagne worden verschillende communicatiemiddelen ontwikkeld. In de campagne kan worden verwezen naar de pagina Hollands Midden veilig op de website van de VRHM.

De middelen zijn een voorbeeld en naar eigen inzicht, aan te passen aan de (huis)stijl van de gemeente, in te zetten.

Elke gemeente kan hiermee een gerichte boodschap naar haar burgers en bezoekers zenden.

De campagne zal vanaf dit voorjaar ingezet worden. Getracht wordt om met hulp van de (witte) meldkamer inzicht te genereren in het gebruik van de app (Vaststelling Incident Locatie) voor en na het starten van de publiekscampagne. Deze bevindingen zullen door de projectleider aan het Hoofdenoverleg teruggekoppeld in Q4.

5. Bijlagen

Oriëntatiepunten in duin- en recreatiegebieden in de Veiligheidsregio Hollands Midden

Advies aan de gemeenten Katwijk en Noordwijk - 17 november 2016

Oriëntatiepunten in duin- en recreatiegebieden in de Veiligheidsregio Hollands Midden

Advies aan de gemeenten Katwijk en Noordwijk

17 november 2016

1. Aanleiding project

Het project "Oriëntatiepunten Duin- en recreatiegebieden" is opgenomen in het werkplan Multi Disciplinaire Operationele Planvorming (MDOP) 2016. De Veiligheidsregio Hollands Midden heeft met het vaststellen van de projectopdracht het belang van plaatsaanduiding voor het alarmeringsproces en proces van incidentbestrijding door hulpdiensten onderstreept. Met de oplevering van dit advies is het project afgerond en wordt overgedragen voor verdere implementatie aan de voorzitter MDOP/gemeenten in Hollands Midden.

Hulpverleningsmarkeringen in natuur op Terschelling

13 maart 2013 @ 11:32

Binnenkort plaatst Staatsbosbeheer op ongeveer 150 plekken in de natuur op Terschelling zogenaamde 112-hulpverleningsmarkeringen. Deze bordjes moeten ervoor zorgen dat de hulpverlening ook in de natuurgebieden op het eiland zo optimaal mogelijk kan verlopen.

Het idee voor de bordjes is afkomstig uit Noord-Holland, waar deze al enige tijd in gebruik zijn. Doordat de natuurgebieden geen adressen hebben kan de meldkamer bij het binnenkomen van een noodoproep lastig de hulpdiensten naar de juiste plek sturen. De 112-bordjes hebben daarom allemaal een eigen nummer dat is gekoppeld aan een GPS locatie en bekend is bij de alarmcentrale. Door dit nummer door te geven aan de alarmcentrale kan bijvoorbeeld een ambulance rechtstreeks naar de juiste plek worden gestuurd. De bordjes worden geplaatst op een aanwezige terreinmeublaar, zoals prullenbakken, wandelrouteplaatjes en bankjes.

De nummers worden deze maand doorgevoerd bij de alarmcentrale. De bedoeling is om in de komende drie weken de bordjes te plaatsen waarna uiterlijk voor Oerof het systeem operationeel moet zijn.

Op Terschelling is het initiatief hiervoor tot stand gekomen door de intensievere samenwerking tussen de brandweer en Staatsbosbeheer.

skyigenet.nl

Voorbeelden uit de praktijk

3.2.3 Herkenningpunten

Toelichting	
	Voor het snel kunnen doorgeven van de locatie van een ontdekte brand is het belangrijk om duidelijk te kunnen maken waar de melder (beller) zich bevindt in het natuurerrein. De herkenningpunten in het terrein zoals de banken, ANWB-paddenstoelen en wegen zijn in kaart gebracht. Voor de hulpverleningsdiensten zijn er multidisciplinaire operationele kaarten, die ervoor zorgen dat de hulpverleners dezelfde taal spreken en op basis van de kaarten, snel en adequaat ingezet kunnen worden bij de bestrijding van de natuurbrand.

Actieprogramma natuurbranden Provincie Noord-Holland

2. Projectopdracht

De Veiligheidsregio Hollands Midden heeft vanuit de gemeenten Katwijk en Noordwijk het verzoek ontvangen voor ondersteuning bij de realisatie van oriëntatiepunten in het duingebied.

- Maak een advies over het realiseren van oriëntatiepunten in het duin- en kustgebied van de VRHM voor de gemeenten Katwijk en Noordwijk.
- De methodiek voor het gebruik van oriëntatiepunten zal in de recreatie- en natuurgebieden binnen de regio Hollands Midden bruikbaar moeten zijn.

De veiligheidsdirectie heeft op 13 juni 2016 het volgende aan de opdracht toegevoegd:

- In het advies moet de bruikbaarheid van de huidige en toekomstige oriëntatiemethodieken meegenomen worden.

Aanleiding: Het ontbreken van (eenduidige) oriëntatiepunten die plaatsbepaling voor melder (burger/hulpverlener), meldkamer en hulpdiensten mogelijk maken en goed herkenbaar zijn.

Leeswijzer

In het document wordt stil gestaan bij de huidige situatie bij een (112) melding met een mobiele telefoon en de mogelijkheden voor plaatsbepaling voor de centralist. Er is gekeken naar de in de veiligheidsregio aanwezige informatie van (recreatie)gebieden. Vervolgens wordt ingegaan op (knel) punten in relatie met landelijke ontwikkelingen (o.a. bereikbaarheid 112 maar ook de mogelijkheden van de gemeenschappelijke meldkamer). De aanbevelingen voor gemeenten/gebiedsbeheerders, meldkamer en veiligheidsregio bieden houvast voor implementatie. In de samenvatting worden de belangrijkste adviezen nog een keer kort toegelicht. Het eindigt met de verantwoording van het doorlopen project.

Inhoudsopgave

Hoe werkt het nu?	3
Welke plaatsbepalingsmogelijkheden zijn er?	4
Beeld Veiligheidsregio	5
Conclusies	7
Aanbevelingen	9
Advies aan gemeenten, meldkamer en Veiligheidsregio Hollands Midden	11
Samenvattend	11
Verantwoording project	12
Bijlagen	15



3. Hoe werkt het nu?

Melden incident

MOBIELE TELEFONIE ¹	Belt iemand 112 met een mobiel of vanaf een netnummer zonder geografische betekenis, dan krijgt hij de meldkamer in Driebergen aan de lijn. De centralist vraagt naar de locatie van het incident en bij een 112-oproep naar de gewenste hulpdienst in de regionale meldkamer.
--------------------------------	--

Huidige systemen voor plaatsbepaling

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) werkt met GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem), waarbinnen GIS (Geografisch Informatie Systeem) gekoppeld is om data rond een locatie te kunnen delen.

Momenteel zijn de beschikbare data (uit BAG-Basisregistraties Adressen en Gebouwen) beschikbaar in GIS. Coördinaten van beschikbare objecten als fietsknooppunten of ANWB paddenstoelen staan niet in GIS. Daarmee is het in recreatiegebieden zonder straat- of padnamen lastig voor de centralist een juiste plaatsbepaling te doen.



Oude en nieuwe ANWB 'paddenstoelen'

Data van fietsknooppunten/ANWB paddenstoelen zijn momenteel beschikbaar in Geo4OOV (de voorziening van het landelijke programma Geo van de Veiligheidsregio's) en operationeel zijn deze data beschikbaar als kaartlaag in het landelijk crisis meldkamer systeem (LCMS). De Geo4OOV data zijn ook beschikbaar voor de GMK, maar het GIS systeem is hiervoor nog niet klaar gemaakt. De meeste centralisten werken niet in LCMS, alleen een Calamiteiten Coordinator (CaCo) heeft hier toegang toe.

¹ Het TNO onderzoek 'Het nieuwe melden, een toekomstverkenning' schetst een langere termijn visie en roadmap voor het (spoedeisend) melden in het domein van de openbare orde, veiligheid en ambulancezorg. Dit rapport is in opdracht van V&J op 16 maart 2016 gepubliceerd.

Verwerken van plaatsbepalingsgegevens

De meldkamercentralist krijgt te maken met:

Burger	Plaatsbepalingsmethode/middel	Centralist	Hulpdiensten
Telefonisch spraak	op basis van straatnaam	Beschikbaar in GIS	Krijgen adres
Telefonisch spraak (mobiel)	SMS vanuit GMK naar mobiele beller - X/Y coördinaten	Beschikbaar in GIS	X/Y coördinaten in MDT ²
Smartphone app	aanvullend X/Y coördinaten beschikbaar	In te voeren in GIS	X/Y coördinaten in MDT
Telefonisch spraak	bestaand object (ANWB paal, genummerd bordje fietsknooppunt/wandelknooppunt, lange afstandsfietspaden/LF-routes ³)	X/Y coördinaten niet beschikbaar in GIS	Plaatsbepaling loopt vertraging op
Smartphone app			
Telefonisch spraak	Nieuw te plaatsen hulpverleningsmarkeringen. (<i>bordjes op meubilair in recreatiegebieden</i>)	X/Y coördinaten na handmatig invoeren bruikbaar	Nog niet beschikbaar voor plaatsbepaling
Smartphone app			

4. Welke plaatsbepalingsmogelijkheden zijn er?

4.1 Burger

Een burger met een hulpvraag in het duin- of een recreatiegebied kan zich oriënteren op bestaande objecten / meubilair in duin- en recreatiegebieden. Het bereik in het duingebied voor 112 meldingen is > 90 %. De burger kan telefonisch een melding doen.

Middelen voor plaatsbepaling bij reguliere uitvraag door (multi-intake) centralist:

- op basis van straatnaam
- bestaand object (ANWB paal, genummerd bordje fietsknooppunt/wandelknooppunt, lange afstandsfietspaden/LF-routes
- nieuw te plaatsen hulpverleningsmarkeringen ; 112 locatiebordjes / bewegwijzering in combinatie met een 112 verwijzing
- Vaststelling Incident Locatie (VIL) kan vanuit de Meldkamer Ambulancezorg gebruikt worden met behulp van een smartphone app Flag-mii (nu alleen MKA- Hollands Midden) ; Wanneer de melder nu zijn locatie niet goed kan aangeven stuurt de centralist meteen, via het meldkamersysteem een SMS naar de melder met daarin een link. De melder drukt op de mobiele telefoon op de link, de GPS (Global Positioning System)-coördinaten worden achterhaald en meteen teruggestuurd naar de meldkamer.
- uitpeilen locatie telefoon door invoeren landelijke (politie) meldkamer Driebergen (3 punts bepaling na toestemming officier van justitie) - als er geen locatiebepaling mogelijk is kan zonder toestemming van de melder, die een urgente hulpvraag heeft, een peiling gedaan worden met behulp van de telefonie(zend)masten. Deze methode wordt als uiterst noodmiddel aangevraagd door de centralist.

² mobiele dataterminals voor hulpverleningsvoertuigen (MDT)

³ LF-routes - Landelijke Fietsroutes

4.2 Hulpdiensten

Middelen voor plaatsbepaling voor hulpdiensten (op basis van informatie die de centralist beschikbaar heeft)

- Straatnaam (+ nummer)
- GPS coördinaten vanuit Smartphone app / GPS coördinaten na telefonische melding en SMS bevestiging melder
- GPS en of x/y coördinaten van objecten (bewegwijzering, routepunten of nog te plaatsen hulpverleningsmarkeringen) die doorgestuurd kunnen worden naar MDT.

Aanrijroutes voor bestaande objecten in duin en recreatiegebieden moeten zelf door de hulpdiensten worden gemaakt/bepaald.

(bereikbaarheid over verharde weg/ onverharde weg, met name voor tankautospuit en ambulance)

Bij natuurbrandbestrijding is de herkenbaarheid en nauwkeurigheid (plaatsaanduiding) van locaties een belangrijk onderdeel binnen het proces van natuurbrandbestrijding⁴.

4.3 Plaatsaanduiding

Plaatsaanduiding voor de centralist is mogelijk door gebruik van data in GIS (uit BAG-Basisregistraties Adressen en Gebouwen).

- Niet door de gemeente geformaliseerde straatnamen zijn niet beschikbaar in GIS
- Herkenbare locatie (zoals bankjes, routebordjes) geven de melder een duidelijk oriëntatiepunt en hiermee de meldkamer de mogelijkheid een juiste (incident) locatie vast te stellen. Nieuw te plaatsen hulpverleningsmarkeringen kunnen op bankjes en aan bestaande routebordjes bevestigd worden. In 2015 zijn door Staatsbosbeheer en de gemeenten Katwijk en Noordwijk al verkennende gesprekken gevoerd. Staatsbosbeheer stelt haar meubilair ter beschikking en heeft dat in kaart gebracht. Er zijn nog geen bordjes geplaatst in afwachting van de uitkomst van dit project.
- Het GIS systeem in de gemeenschappelijke meldkamer Haaglanden/Hollands Midden is 'technisch te beperkt'.

Om oriëntatiepunten in de meldkamer voor de centralist toegankelijk te maken moeten in het huidige GIS kaartlagen geconverteerd worden en dan zijn ze als afzonderlijke (kaart)laag te implementeren. Dit is kostbaar, veel werk en zorgt voor vertragingen in GIS. Zoeken op kaartlagen is nu niet mogelijk binnen GIS.

- De GIS meldkamer applicaties gebruiken de Rijksdriehoekskoördinaten (X/Y). GPS toestellen (GEO catching⁵) gaan vaak uit van lengte en breedtegraadnotaties. De centralist zal deze laatste coördinaten om moeten zetten naar X/Y coördinaten voor GIS.

5. Beeld veiligheidsregio

Multidisciplinair zijn er operationele- en informatiekaarten beschikbaar. De informatiekaart *Rottemeren en Zevenhuizerplas* is een mooi voorbeeld van een recreatiegebied waar extra hulpverleningsmarkeringen in zichtbaar zijn en voor de GMK beschikbaar. Deze extra informatie is ontstaan door samenwerking met de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond o.a.

⁴ Actieprogramma natuurbranden - Gebiedsgerichte aanpak Natuurbranden Bergen NH: augustus 2012

⁵ Opmerking: GMS (graden, minuten, seconden) verschillen van DG (decimale graden) zoals die in GIS gebruikt worden. Er zijn omrekenprogramma's beschikbaar, maar dat kost tijd en blijft foutgevoelig.

vanwege de schaatstochten. Grootschalige evenementen kunnen aanleiding zijn om in nieuwe hulpverleningsmarkeringen te investeren als gemeente(n).

Daar waar gemeenten niet kiezen voor officiële straatnamen in recreatiegebieden verdient het de aanbeveling om te onderzoeken of er een aanleiding is (bijvoorbeeld evenementen) om nieuwe hulpverleningsmarkeringen te plaatsen.

Onderstaand een opsomming van operationele en informatie kaarten waarin (ook voor de operationele functionarissen) oriëntatiepunten toegevoegd kunnen worden.

Kaart	Informatie / Aandachtspunt
Operationele informatiekaart Duinbranden	Aandachtspunt Bereikbaarheid C2000 - zoek een hoog punt - gebruik je wagen als zender partners als reddingsbrigade / Staatsbosbeheer
Informatiekaart Communicatie-uitval	Aandachtspunt Uitval telefonie (via de Noodcommunicatievoorziening (NCV) is de GMK op 3 noodnummers bereikbaar voor hulpdiensten, maar niet voor de burger.

Kaart	Informatie / Aandachtspunt
Recreatieplassen	Per 1-10-2014
• Oosterduinsemeer	Noordwijkerhout
• Klinkenbergerplas	Oegstgeest
• Valkenburgsemeer	Katwijk
• Kagerplassen	Tussen Leiden en Warmond gebieden Lakerpolder en Kogjespolder, Joppe (Koudenhorn) <u>Namen eilandjes wel in GMS in GMK, verder weinig oriëntatiepunten</u>
• Braassemermeer	Kaag en Braassem
• Langerarseplassen	Nieuwkoop
• Nieuwkoopseplassen	Nieuwkoop
• Zegerplas	Alphen aan den Rijn
• Reeuwijkseplassen	Reeuwijk
• Recreatieplas Crimpenerhout	Krimpen aan de IJssel
• <i>Rottemeren en Zevenhuizerplas</i>	Ook Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond Rottemeren : <u>Steigerpaaltjes links en rechts van de plas zijn uniek genummerd en bekend in de GMK</u>
Overige recreatiegebieden (nog niet volledig)	Niet beschikbaar als informatiekaart binnen de VRHM
Loetbos	tussen Krimpen aan den IJssel en Bergambacht
Goudse Hout	Gouda
Wijde Aa	Kaag en Braassem
Rijnstreek	Rond Alphen bestaat uit Zaanse Rietveld, Spookverlaat, De Wilck, Weipoortse Vliet, Noord Aa en Westeinde.

Hollands Duin	Tussen Den Haag en Noordwijk: Berkheide, Coepelduynen, Ganzenhoek, Lentevreugd, Noordwijk en Vlake van Waalsdorp.
Bentwoud	Tussen Zoetermeer, Benthuizen, Boskoop en Moerkapelle. <u>Paden hebben namen en zijn zichtbaar in de GMK</u>
Duivenvoordse en Veenzijdse Polder	Tussen Den Haag, Wassenaar, Leidschendam, Voorschoten
Nationaal Park Hollandse Duinen (in ontwikkeling)	http://www.omroepwest.nl/nieuws/3233735/Gebied-tussen-Hoek-van-Holland-en-Noordwijk-eeen-groot-nationaal-park <u>Verharde fietspaden (Noord - Zuid) hebben namen</u>
Vlietlanden/Starrevaartplas	Tussen Voorschoten en Leidschendam <u>Paden hebben namen en zijn zichtbaar in de GMK</u>

Uit de benaderingen voor plaatsaanduiding komen de volgende (knel) punten naar voren:

- a** Mobiele telefonie biedt mogelijkheden voor exacte plaatsbepaling in recreatiegebieden;
- b** Plaatsaanduiding met officiële straatnamen (nummers) helpt de meldkamer maar ook de bezoeker en hulpverleningsdiensten bij plaatsbepaling; ook in recreatiegebieden kunnen gemeenten hiermee de mogelijkheden voor plaatsaanduiding vergroten.
- c** Duiding van een locatie op basis van coördinaten, al dan niet gekoppeld aan een bestaand bewegwijzerings/routepunt maakt het voor de centralist mogelijk snel hulpverlening naar de juiste locatie te sturen;
- d** De mogelijkheden (systemen) binnen de Gemeenschappelijke meldkamer Hollands Midden, waarmee de centralist sneller en accurater plaatsbepaling kan doen en deze met de hulpdiensten kan delen, zijn niet geschikt om databestanden met coördinaten in te voeren.

6. Conclusies

a Bereikbaarheid mobiele telefonie spraak: Een in 2015 door het Agentschap Telecom en TNO uitgevoerd onderzoek naar de bereikbaarheid van 112 gaf een percentage geslaagde mobiele testoproepen lag rond de 99%⁶.
Op 18 februari 2016 informeert de minister van EZ de tweede kamer over de ‘Stand van zaken mobiele bereikbaarheid 112’. Uit de brief komt naar voren dat Zuid Holland het hoogste aantal GSM / UMTS netwerken heeft.
Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat er enkele delen duingebied zijn waar de kans op het slagen van een verbinding met alarmnummer 1-1-2 kleiner is dan 99%. Op basis van roaming is er een goede kans dat succesvol naar 1-1-2 gebeld kan worden.
Hoogteverschillen (duintoppen versus duindalen) spelen plaatselijk een positieve of negatieve rol.
Dataverkeer, waaronder internet, vormde geen deel van het onderzoek. De verwachting is dat met de komst van 4G en het toenemen van het aantal providers dat (praktisch) landelijk 4G

⁶ Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing 2015- nr. 3

aanbiedt, de kans groot is dat de beschikbaarheid van mobiel internet in het duin- en kustgebied voortdurend verbetert.

In zijn brief aan de kamer gaat de minister van EZ verder in op de nieuwe kwaliteitseisen die er vanaf juni 2017 voor mobiele telefoons gelden en de langere opbouw tijden van een mobiel gesprek (via een 4G netwerk) naar 112.

Zonder SIM kaart kan wel 112 gebeld worden maar is geen plaatsbepaling mogelijk anders dan door uitvragen van de melder.

Er wordt ook ingegaan op beschikbare informatie over het handelingsperspectief tijdens een noodgeval en tips om de mobiele bereikbaarheid van 112 te vergroten.

Daarnaast is ook materiaal beschikbaar gesteld voor recreanten via verschillende VVV's⁷.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alarmnummer-112/vraag-en-antwoord/wat-kan-ik-doen-als-ik-112-niet-kan-bereiken>

Bereikbaarheid mobiele telefonie - applicaties

De applicatie VIL (Vaststelling Incident Locatie): via een sms bericht naar de mobiele telefoon van de melder kan de centralist een plaatsbepaling doen. Dit is alleen mogelijk met Smartphones, die de app gebruiken en/of GPS (locatiebepaling) aan hebben. Het hebben van een wifi verbinding helpt hierbij. Met de komst van 4G en het toenemen van het aantal providers dat (praktisch) landelijk 4G aanbiedt is de kans groot dat de beschikbaarheid van mobiel internet in het duin- en kustgebied voortdurend verbetert.

Voor de toekomst is in de Landelijke meldkamer organisatie (LMO) binnen het vernieuwingstraject 112 de eis van het meesturen van locatie gegevens meegenomen. Tot die tijd kunnen ook andere meldkamers de VIL applicatie voor hun meldkamer aanschaffen/gebruiken.

Dekkingsgraad mobiele aanbieders

Als bestuurders de dekking voor mobiele telefonie in recreatiegebieden, waar nu geen/weinig dekking is, willen optimaliseren dan is het lokale bestuur de aangewezen instantie om via Economische Zaken één van de 3 grote aanbieders (T-Mobiel, KPN of Vodafone) zo ver te krijgen daar een mast te plaatsen.

In het duin- en kustgebied zijn er enkele stukken duingebied waar de kans op het slagen van een verbinding met alarmnummer 1-1-2 kleiner is dan 99%. Dit betekent dat er nog steeds een heel gerede kans bestaat dat succesvol naar 1-1-2 gebeld kan worden. Uiteraard speelt de mate van hoogteverschillen, duintoppen versus duindalen, plaatselijk een positieve of negatieve rol. Dit betreft spraak, de voor 1-1-2 noodzakelijke functionaliteit.

Ook kan het bereik ook per mobiele telefoon verschillen door de kwaliteit of plaats van de antenne in de telefoon; sommige nieuwe smartphones hebben een slechtere ontvangst dan de oudere types.

⁷ Vereniging voor Vreemdelingenverkeer

b Plaatsaanduiding door officiële straatnamen (nummers) helpen de meldkamer maar ook de bezoeker en hulpverleningsdiensten bij plaatsbepaling.

Paden in recreatiegebieden hebben niet altijd een officiële door de gemeente vastgestelde naam. Het is voor de meldkamercentralist zonder lokale bekendheid niet mogelijk hulpverlening goed naar de locatie te sturen (tenzij de melder met een smartphone en VIL te lokaliseren is). In het Bentwoud zijn recent de grotere paden voorzien van een officiële naam. In het duingebied zijn de doorgaande fietspaden voorzien van namen. De afslagen (grotere wandelpaden) zijn niet voorzien van een oriëntatiepunt. In de tabel verder in dit document wordt aangegeven als de meldkamer straatnamen in een recreatiegebied kan gebruiken. Dat is nog niet overal mogelijk.

c Duiding van een locatie op basis van coördinaten, al dan niet gekoppeld aan een bestaand bewegwijzerings/routepunt

De coördinaten en nummers van ANWB paddestoelen kunnen voor het gehele meldkamerdomein beschikbaar zijn, evenals de coördinaten en nummers van het landelijk fietsknooppuntennetwerk en wandelnetwerk. De technische mogelijkheden van de ICT applicaties houden het dagelijks gebruik voor de centralist tegen. Pas als geïnvesteerd wordt in een web based GIS applicatie kan de centralist coördinaten van bewegwijzerings / routepunten gebruiken.

d De mogelijkheden (systemen) binnen de Gemeenschappelijke meldkamer Hollands Midden

Begin 2017 krijgt de centralist beschikking over data met de in gebruik name van de nieuwe meldkamerfunctionaliteit Tensing CCR360. Hiermee kan de centralist binnen GMS geautomatiseerd kaart materiaal ontsluiten dat gekoppeld is aan het meldkamer GIS systeem. Voor de hulpverleningsdiensten zal de centralist de geo data van de melder/hulpvrager naar de MDT zenden. Landelijk werken veel meldkamers met CityGIS Navigator. Het harmoniseren van het systeem van de data verstuurt naar de MDT is in het kader van de LMO wenselijk. Momenteel gebruikt de brandweer HM een afwijkend systeem (Falck) waardoor extra koppelvlakken gemaakt worden in de meldkamer op de Yp. Op dit punt wordt ook toegewerkt naar uniformiteit (één koppelvlak voor alle hulpdiensten) op de Yp.

7. Aanbevelingen

Gemeenten / gebiedsbeheerders

1. Gemeenten kunnen gebieden beter 'bereikbaar' maken voor hulpverlening door officieel straatnamen toe te kennen.
2. Gemeenten kunnen gebieden beter bereikbaar maken voor hulpverlening door extra GSM/UMTS masten aan te vragen (via ministerie Economische Zaken). Het is begrijpelijk dat horizonvervuiling in een natuurgebied een argument tegen het plaatsen van een mast is. (Het duingebied tussen Katwijk en Wassenaar heeft weinig masten, net als het gebied tussen Noordwijk en Zandvoort).
3. Niet alle recreatiegebieden zijn opengesteld voor alle publiek (voorbeeld toegang tot de Amsterdamse waterleidingduinen bij De Zilk). Bij afgesloten gebieden (hek/slagboom) gebiedseigenaar adviseren deel te nemen aan SOS toegang⁸, waarmee hulpdiensten,

⁸ <http://www.sostoegang.nl/>

zonder dat de gebiedseigenaar het hek moet komen openen, zelf elektronisch het hek kunnen open doen.

4. Het plaatsen van nieuwe hulpverleningsmarkeringen als oriëntatiepunt is een mogelijkheid om in recreatiegebieden de bezoeker een houvast te geven bij een melding. Het is wel goed na te gaan of 112 vanaf die plek telefonisch bereikbaar is. Bij plaatsing op een bankje in een duinpan is de kans op goed (mobiel) bereik minder aanwezig. Waak er voor om geen schijnveiligheid te bieden met het plaatsen van bordjes.

In het noordelijke duingebied van de gemeente Noordwijk waar het (mobiele) bereik niet zo goed is, zijn slechts een aantal punten (meubilair van Staatsbosbeheer) waarop nieuwe hulpverleningsbordjes geplaatst kunnen worden. Het grootste aantal punten (ruim 80%) waar nieuwe hulpverleningsbordjes op meubilair van Staatsbosbeheer geplaatst kunnen worden bevindt zich in een gebied waar de telefonische bereikbaarheid al beter is.

5. Tijdens daglicht is oriëntatie in natuurterreinen zonder goed kaartmateriaal al een hele opgave. Tijdens de nachtelijke donkere uren wordt het nog lastiger. Zorg dat de bezoeker van recreatiegebieden op de hoogte is van de mogelijkheden om met mobiele telefonie de meldkamer zijn/haar locatie door te geven.
Tip:
Recron is bereid om informatie bij bijv. campingeigenaren aan te leveren (voor het nieuwe seizoen wordt informatie in november aangeleverd).
6. Gemeenten in Hollands Midden kiezen er voor om bij het plaatsen van nieuwe hulpverleningsmarkeringen één zelfde type/vorm/uitvoering te gebruiken in Hollands Midden. Als er aanvullend bordjes geplaatst worden is het goed om één zelfde type bordje in de hele Veiligheidsregio te gebruiken. Gebruik door de meldkamer gebruikte coderingen (bijv. APN of KWK) en een uniek nummer. Maak met de (terrein)beheerder afspraken over financiering van de bordjes (eenmalige aanschaf) en beheer en onderhoud.
7. Zorg dat alle bebouwing (zoals een duinpaviljoen) zichtbaar gemaakt kan worden in GIS. De instantie / gemeente die een vergunning voor een gebouw afgeeft moet zorgen dat deze gegevens in BAG beschikbaar zijn.

Gemeenschappelijke meldkamer

8. Faciliteer een GIS systeem waarmee de centralist (onbeperkt) toegang heeft tot data van al bestaande oriëntatiepunten (o.a. recreatieve routepunten).
Het GIS systeem in de gemeenschappelijke meldkamer Haaglanden/Hollands Midden is 'technisch te beperkt'.
Om oriëntatiepunten in de meldkamer voor de centralist toegankelijk te maken moeten in het huidige GIS kaartlagen geconverteerd worden en dan zijn ze als afzonderlijke (kaart)laag te implementeren. Dit is kostbaar, veel werk en zorgt voor vertragingen in GIS. Zoeken op kaartlagen is nu niet mogelijk binnen GIS.

Veiligheidsregio (lees MDOP)

9. Gemeenten / Veiligheidsregio communiceren naar burgers en bezoekers over bereikbaarheid 112 (zie link onder 6a) en in het kader van zelfredzaamheid ook over onmogelijkheden (zonder smartphone 'off road' een recreatiegebied ingaan, bijv. mountainbikeroutes, brengt een risico met zich mee).
10. Vul voor elk recreatiegebied het (beschikbare) kaartmateriaal aan met beschikbare informatie (wandelfietsroute-oriëntatiepunten) en maak deze digitaal beschikbaar in de GMK. De beschikbare informatiekaarten plassen aanvullen met oriëntatiepunten en deze

fysiek door de gebiedsbeheerder/gemeente laten plaatsen. - zie voorbeeld informatiekaart Rottemeren.

Overzicht beschikbare oriëntatiepunten	Eigendom / Beheer door
ANWB palen	Nationale bewegwijzeringsdienst
Toeristische overstappunten	VVV
Fiets- en wandelknooppunten	Holland Rijnland i.s.m. gemeenten (afd verkeer en vervoer)
Wandelroutenetwerk Fietsroutes (fietsersbond)	Provincie Zuid Holland
Strandpalen - <i>vervallen in de toekomst</i> Rijksstrandpalenstelsel	Rijkswaterstaat - worden niet meer onderhouden of vervangen
Open Topo - kaarten hulpdiensten Fysieke Veiligheid	Overheid (PDOK)

Voorbeeld van 'hulpverleningsbordje'. Aan het eind dit document vind u een fotopagina met meer voorbeelden.



112-locatiebordjes in de Broekpolder

Het heeft niets met AV Fortuna te maken en we hopen dat niemand - en zeker Fortunezen - dit initiatief ooit nodig zal hebben.

In de Broekpolder zijn lokatiepaaltjes geplaatst om bij een ongeval uw lokatie te kunnen vermelden.

Lees [hier](#) het hele artikel

[112 locatiebordjes in Vlaardingen](#)

8. Advies aan gemeenten, meldkamer en Veiligheidsregio Hollands Midden

Op basis van de aanbevelingen en de wetenschap dat de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) aangeeft dat op z'n vroegst in 2018 pas landelijk X/Y coördinaten van objecten in een landelijke database beschikbaar komen vanuit een landelijke IV/ICT voorziening geeft de projectgroep op basis van de aanbevelingen het volgende adviezen:

Gemeenten

Investeer voor uw burger, hulpverleningsdiensten en gemeenschappelijke meldkamer in plaatsbepalingsmogelijkheden binnen uw recreatiegebieden door:

- Officieel straatnamen toe te kennen
- Uw burgers en bezoekers te informeren over mogelijkheden en onmogelijkheden om 112 te bellen (communicatieplan)
- De dekking voor mobiele telefonie in recreatiegebieden te vergroten door een mast te plaatsen
- Gebruik evenementen in recreatiegebieden om extra oriëntatiepunten toe te voegen.
- Indien toch gewenst in de gemeente: te investeren in het plaatsen van 'Hulpverleningsbordjes' op meubilair van gebiedseigenaren. Zie punt 6 onder het kopje 'Aanbevelingen Gemeenten / gebiedsbeheerders'.

Meldkamer

Investeer in uniformiteit:

- Gebruik voor het werken met GIS data voor alle hulpdiensten één applicatie⁹ om de locatiegegevens naar de wagens van de hulpdiensten te sturen. Zo hoeft een melding niet voor elke hulpdiensten afzonderlijk ‘ingeschoten’ te worden op de MDT (of via een koppelvlak tot stand te komen). En zo mogelijk kies multidisciplinair (en zo mogelijk met twee Veiligheidsregio’s) voor het gebruik van beschikbare data (PDOK) en één systeem (Geo4OOV) van waaruit gewerkt kan worden met deze data.
Hier wordt binnen de meldkamer op dit moment aan gewerkt (zie punt 6d.)
- Er is veel (data) materiaal beschikbaar dat in de meldkamer gebruikt kan worden als de systemen daarvoor geschikt zijn.
Binnen “het nieuwe” GIS op basis van web applicaties kunnen bestaande kaartlagen (vanuit landelijk beschikbare databestanden als PDOK) direct gekoppeld worden en hoeven er zelfs geen updates meer uitgevoerd te worden.
Hier wordt binnen de meldkamer op dit moment aan gewerkt (zie punt 6 d.)
- Zorg voor een geïntegreerd omrekenprogramma binnen GIS om lengte en breedtegraadnotaties om te zetten naar Rijksdriehoekskoördinaten (X/Y).
- Ontwikkeling van vele app’s zullen de mogelijkheden voor melder en centralist vergroten. (bijvoorbeeld <http://www.tensing.com/learn/news/in-drie-woorden-op-de-plek/>). Het is goed om periodiek te bekijken welke applicaties nut hebben in de meldkamer.

Veiligheidsregio (lees MDOP)

Optimaliseer het beschikbare (multidisciplinaire) informatiemateriaal.:

- Adviseer gemeenten bij evenementen in recreatiegebieden om extra oriëntatiepunten toe te voegen.

Wat is nu de beste keus: hulpverleningsbordjes of mobiele telefonie en een app voor plaatsbepaling?

Het antwoord voor gemeenten: alle drie, maar de basis blijft telefonie!

Afhankelijk van gebied, telefonische bereikbaarheid en/of al aanwezige oriëntatiepunten (routepunten) is het aanvullend plaatsen van (nieuwe) hulpverleningsmarkeringen op meubilair in natuur- en recreatiegebieden aan te bevelen.

Daarnaast is duidelijke communicatie over de (on)mogelijkheden m.b.t. mobiele telefonie een advies. Niet alleen voor de lokaal bekende inwoner, maar ook naar alle recreanten en bezoekers van het recreatiegebied in de gemeente.

9. Samenvattend

Wat is nu de voortgang op de notitie van MDRB die als basis voor deze projectopdracht heeft gediend?

Het landelijke rapport bereikbaarheid 1-1-2 stelt (mobiele) telefonie als belangrijk werkend middel voor een 112 melding centraal. De recent geïntroduceerde Vaststelling Incident Locatie applicatie in de Meldkamer Ambulancezorg Hollands Midden maakt gebruik van de mobiele telefonie voor plaatsbepaling door de centralist. Hiermee is het belang van het plaatsen van

⁹ Momenteel zijn CityGIS/ArcGIS en Falck leveranciers die geodata in GIS verwerken.

hulpverleningsbordjes als aanvullend middel nog steeds aanwezig. Het plaatsen van hulpverleningsbordjes in een gebied waar de telefonische bereikbaarheid van 112 goed is, is wel minder urgent geworden. Het plaatsen van bordjes in een gebied met verminderde telefonische bereikbaarheid moet zorgvuldig gedaan worden. Bij het bordje moet 112 gebeld kunnen worden, De melder blijft wel afhankelijk van de kwaliteit van zijn eigen mobiele toestel of een verbinding tot stand kan komen.

9.1 Bereikbaarheid en vindbaarheid is van vele factoren afhankelijk.

Voor melding en succesvolle snelle hulpverlening zijn (mobiele) verbinding /telefonie, exacte plaatsaanduiding en bereikbaarheid van die plaats factoren die succesvolle snelle hulpverlening kunnen beïnvloeden.

9.2 Het wegnemen van de knelpunten en het uitwerken van de aanbevelingen en adviezen zorgen voor een grotere kans op snelle succesvolle hulpverlening.

9.3 De knelpunten in het meldkamerdomein zijn opgelost door het in gebruik nemen van worden de web based GIS applicatie gekoppeld aan GMS vanaf 1-1-2017.

9.4 Landelijke projecten als 'De witte kaart'¹⁰ en Geo4OOV kunnen al veel informatie in LCMS zichtbaar maken. Een deel van deze informatie zou ook dagelijks voor alle centralisten op de gemeenschappelijke meldkamer beschikbaar moeten zijn. Met de uitrol van de nieuwe meldkamerfunctionaliteit Tensing CCR 360¹¹ in de meldkamer Haaglanden is informatie uit de landelijke projecten beschikbaar voor de centralisten. Data uit Geo4OOV zijn in GMS te gebruiken en in de toekomst ook vanuit NMS (Nationaal Meldkamer Systeem). 9.5 Tot het in gebruik nemen van de Landelijke Meldkamer Organisatie (2021) zullen de veiligheidsregio's zelf moeten investeren in ontwikkelingen binnen het eigen meldkamerdomein. Voor de meldkamer Hollands Midden die al 'samenwoont' met de meldkamer Haaglanden zal in gezamenlijkheid geïnvesteerd moeten worden in mogelijkheden om plaatsaanduiding bij een melding voor de centralist zo eenvoudig mogelijk te maken. De centralisten worden getraind om met de beschikbare datasystemen (kaartlagen) te kunnen werken.

9.6 Met het wegvallen van oriëntatiepunten (zoals de Rijksstrandpalen) in recreatiegebieden moet er een ander meldingsmechanisme voor (terug) komen. Bijvoorbeeld het gebruik van VIL via mobiele telefonie.

9.7 De kosten van het plaatsen en beheer van bordjes bij bestaande projecten zijn landelijk bij verschillende partijen belegd. Gemeenten moeten het voortouw nemen hier een oplossing voor te vinden.

9.8 Neem als gemeente een besluit over de aanbevelingen en adviezen. Binnen de veiligheidsregio Hollands Midden moet in elke gemeente uitwerking gegeven worden aan toekennen van straatnamen in recreatiegebieden/ het plaatsen van nieuwe hulpverleningsbordjes als deze aanvullend meerwaarde hebben bij snelle duidelijke plaatsbepaling. Het principe: de centralist in de meldkamer moet snel en adequaat hulpverlening naar de juiste plek sturen.

¹⁰ De Witte Kaart heeft als doel om informatie uit de zorgsector (de zogenaamde 'witte' sector) samen te stellen uit verschillende bronbestanden en beschikbaar te maken bij de verschillende fasen van incidentbestrijding. Door het slim koppelen van basisregistraties kan er een 'witte kaart' binnen LCMS gebruikt worden.

¹¹ <http://www.tensing.com/learn/article/politie-en-meldkamer-haaglanden-zetten-gis-in-bij-handelingsgerichte-informatievoorziening/>

10. Verantwoording project

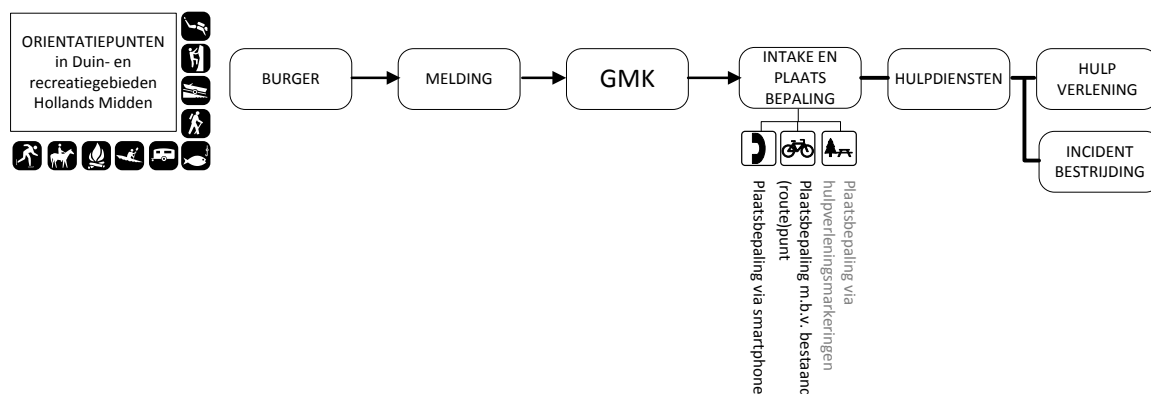
In de notitie van de werkgroep Multi Disciplinaire Risico Beheersing (MDRB) (augustus 2015) is behoefte aan oriëntatiepunten binnen het duingebied onderzocht en zijn argumenten gegeven om dit project uit te werken.

Naar voorbeeld van hulpverleningsmarkeringen op Terschelling¹² en het Actieprogramma natuurbranden Provincie Noord-Holland is informatie verzameld.

Er is contact geweest met de veiligheidsregio Haaglanden en Kennemerland, het project Geo4OOV¹³, gebiedsbeheerders, landelijke bewegwijzeringsdienst, de (landelijke) meldkamerorganisatie en informatie ingewonnen via het project RIN (Risico-Index Natuurbranden) dat landelijk draait.

Met als doel een eenduidige aanpak die werkbaar is voor de meldkamer en de operationele diensten en het feitelijk organiseren (vanuit de VRHM/ per gemeente/ per gebied eigenaar) van (fysieke) meldpunten zijn gesprekken gevoerd met gemeenten en meldkamer. Er was al een basis van gesprekken met de gemeenten Katwijk en Noordwijk en de meldkamer van het voorjaar van 2015.

Het onderzoek naar de beschikbare informatie, middelen in de contacten met betrokken partijen heeft mede de volgende beeld opgeleverd:



De analyse richt zich op:

- Benadering burger
- Benadering hulpdiensten
- Benadering plaatsbepaling

Uit het overleg met de hulpdiensten kwam naar voren dat plaatsbepaling door burger en hulpdiensten anders ervaren en/of gebruikt wordt.

¹² <https://skylgenet.nl/nieuws-terchelling/2013/03/hulpverleningsmarkeringen-in-natuur-op-terchelling/>

¹³ Geo4OOV is de landelijke geodata voorziening van het Programma Geo van de veiligheidsregio's.

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Samen sterk voor meer veiligheid!

Betrokken en geraadpleegde partijen: GHOR HM, Brandweer HM, Politie (CCB), MOV Katwijk, MOV Noordwijk, Defensie, Regionale Ambulance Voorziening, Gemeenschappelijke meldkamer, Dunea, Staatsbosbeheer, Zuid Hollands Landschap, Noordwijkse reddingsbrigade, Recron, VR Haaglanden, VR Noord Holland Noord, Meldkamer Kennemerland, Landelijke Meldkamer Organisatie, Nationale bewegwijzeringsdienst, Geo4OOV, alarmcentrale Hoge Veluwe, Brandweer Midden West Brabant .

Namens de projectgroep,

Alma Dijkstra
projectleider
oktober 2016





Overzichtskaart <http://www.agentschaptelcom.nl/onderwerpen/openbare-netwerken/continuiteit-en-veiligheid/bereikbaarheid-112>

