

# Informatierapportage

## Gemeenschappelijke Meldkamer Den Haag



### Inleiding

Deze rapportage geeft een beeld van de zaken die tussen januari 2019 en maart 2020 hebben gespeeld in de GMK Den Haag.

Als bijlage zijn tabellen opgenomen van de meldingen die de meldkamer in 2019 heeft verwerkt, afgezet tegen 2018. Het betreft zaken die in de meldkamer gezamenlijk worden uitgevoerd voor de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden, de RAV Hollands Midden en de eenheid Den Haag van de Nationale Politie en die niet door de afzonderlijke kolommen aan hun besturen worden gerapporteerd.

### **Wijzigingswet meldkamers**

2019 heeft geheel in het teken gestaan van de voorbereidingen op de Wijzigingswet meldkamers. De beoogde ingangsdatum van de wet was 01-01-2020, maar lopende het jaar werd de behandeling van de wet in de Tweede Kamer steeds verder naar achteren geschoven. Uiteindelijk is het wetsvoorstel in 2019 niet in de Tweede Kamer behandeld. In deze wet wordt geregeld dat het beheer van de meldkamers niet meer door de meldkamers zelf wordt uitgevoerd, maar door de LMS, de Landelijke Meldkamersamenwerking. De minister van JenV heeft alle partijen per brief geïnformeerd dat de verantwoordelijkheid voor het beheer van de meldkamers al per 01-01-2020 wordt belegd bij de LMS, ondanks dat de behandeling van de wet nog aanstaande is. Via de Rijksbegroting waren ook de geormerkte geldstromen al omgebogen naar het ministerie van JenV, waarmee per 01-01-2020 de financiële verantwoordelijkheid voor het beheer van de GMK Den Haag niet meer ligt bij de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden en de eenheid Den Haag van de Nationale Politie.

Onderdeel van de overgang van het beheer is de overgang van het personeel dat deze beheerwerkzaamheden uitvoert, naar de LMS. De overgang van geld, goederen en medewerkers is zorgvuldig voorbereid en uitgevoerd. Het bijbehorende overdrachtdossier is door alle betrokken besturen en de LMS getekend.

De komende jaren werkt de LMS in een zogenaamde bouwplaats aan het optimaliseren van het beheer, tot een betrouwbare ondersteuning voor de meldkamers.

De Wijzigingswet en de daaraan gekoppelde ministeriële regeling zullen naar verwachting in Q1 of Q2 van 2020 door de Tweede en Eerste Kamer worden behandeld. De veiligheidsregio's worden betrokken bij het opstellen van de ministeriële regeling ten behoeve van het beheer. Deze regeling wordt voorafgaand aan de besluitvorming door beide Kamers voorgelegd aan het Veiligheidsberaad. De operationele en tactische afstemming is geborgd door deelname van vertegenwoordigers van de LMS aan het managementteam en de ambtelijke stuurgroep van de GMK Den Haag. De bestuurlijke afstemming inzake het beheer is onderdeel van de ministeriële regeling. Het gezag blijft ongewijzigd.

## Jaarwisseling 2020

De jaarwisseling was zoals ieder jaar een drukke nacht met veel meldingen, maar is zonder ernstige problemen verlopen. De wisseling was terdege voorbereid en de samenwerking tussen alle betrokken partijen was goed. De techniek heeft goed gefunctioneerd. Het nieuwe jaar begon met een GRIP 2 door een grote brand in Zoetermeer.

## Migratie C2000

In de nacht van 27 op 28 januari jl. is het nieuwe netwerk van C2000 in gebruik genomen. Zo'n 90.000 portofoons en mobilofoons, 11.000 gespreksgroepen, 600 zendmasten, 480 bedienposities op de meldkamer en twee rekencentra zijn sinds die nacht volop in bedrijf. De migratie was een omvangrijke operatie die goed is verlopen, maar er waren in de eerste weken wel aanloopmankementen door verbindingsproblemen van portofoons en onvoldoende kwaliteit van de audio. Een nazorgteam met specialisten van alle betrokken partijen werkt 24/7 aan de optimalisatie van het netwerk. De nazorgperiode duurt tot 27 maart, dan moet het netwerk volledig functioneren.

Eind februari kwamen de verbindingsproblemen landelijk in het nieuws. De verbindingsproblemen doen zich vooral voor in Zeeland/West-Brabant, Rotterdam en Amsterdam. Ook in Den Haag zijn, op kleinere schaal, verbindingsproblemen en ook deze worden opgepakt door het nazorgteam.

## Technische voorzieningen in de GMK Den Haag

De techniek in de GMK Den Haag werkt naar behoren. Zoals bij alle technische voorzieningen is er af en toe sprake van storingen. De storingen in de GMK die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden waren lastig voor de centralisten, maar hebben voor melders geen belemmeringen opgeleverd. Met ingang van 2020 is het beheer van de techniek in handen van de LMS. De LMS is al langer actief met het beheer van de landelijke systemen, dus dit is geen nieuwe situatie.

Een voor de centralisten vervelende storing was die van het GIS (Geografisch Informatiesysteem), waardoor de locaties van voertuigen niet of niet juist werden weergegeven. De storing was veroorzaakt door een systeemupdate en het heeft enkele weken geduurd voordat GIS weer helemaal goed functioneerde.

## De Caco in de GMK Den Haag

De samenwerking van de betrokken disciplines in de GMK Den Haag vindt plaats op verschillende vlakken. Bij opschalingen in crisissituaties heeft de calamiteitencoördinator (Caco) een belangrijke rol. De Caco monitort voor alle partijen het veiligheidsbeeld en verzorgt de coördinatie op de samenwerkende disciplines bij grotere en complexere incidenten. De Caco verdient daarom een stevige positie in de meldkamer.

De organisatie van de Caco kent in het land verschillende varianten van werkgeverschap en inrichting. Op basis van een rapport van het IFV, waarin staat beschreven dat de verantwoordelijkheid voor inrichting en financiering van de Caco ligt bij de veiligheidsregio, zien we dat de organisatie in het hele land verschuift richting de veiligheidsregio's, voor zover dat nog niet het geval was. De nationale politie onderschrijft dit standpunt.

De GMK Den Haag vindt de rol van de Caco bij uitstek een voorbeeld voor het gezamenlijk optrekken in organisatie. Dat betekent dat de eenheid Den Haag van de nationale politie de komende drie jaar nog (financiële) steun geeft aan de samenwerking op dit onderwerp. In 2022 moeten de disciplines in de GMK Den Haag met elkaar nieuwe afspraken maken over de invulling van deze rol en het aandeel van de betrokken partijen.

## Politie krijgt nieuwe taak in beheer meldkamers

Uit nieuwsbericht Landelijke Meldkamerorganisatie 06-01-2020

De Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) wordt een nieuw, zelfstandig onderdeel binnen de politie en beheert vanaf 1 januari 2020 voor alle hulpdiensten de meldkamers. Zij moet zorgen voor een netwerk van tien operationeel en technisch geschakelde meldkamers met één beheer. In deze meldkamers blijft elke hulpdienst verantwoordelijk voor de uitvoering van de eigen taak. Jan van Loosbroek is per 1 januari benoemd als directeur van de LMS, gedurende de Bouwfase.

In de meldkamers werken politie, brandweer, ambulancezorg en Koninklijke Marechaussee nauw samen om burgers in nood te helpen en hulpverleners op straat te ondersteunen bij de hulpverlening. Vanaf 1 januari moet de LMS er namens en met de vier hulpdiensten voor zorgen dat de meldkamers altijd beschikbaar en bereikbaar blijven. De vier hulpdiensten en de meldkamers bepalen samen onder meer het beleid en beheer waarbinnen de LMS haar taken uitvoert.

### Overdracht beheer

De veiligheidsregio's dragen gebouwen, contracten en materiaal over aan de nieuwe organisatie LMS. Ook treden 80 lokaal beheerders en ondersteuners in dienst bij de LMS in het kader van de overdracht van beheer. Voor elke meldkamer is hiervoor een overdrachtdossier opgesteld en ook ondertekend. Op 20 december j.l. bevestigde Jan van Loosbroek de overdracht door de 16 overdrachtdossiers als ontvangende partij te ondertekenen. Liesbeth Huyzer, referent in de korpsleiding voor LMS, zegt daarover: "Het is een volgende toch wel spannende stap in de ontwikkeling van meldkamers. Vanaf 1 januari 2020 is de politie echt verantwoordelijk voor het beheer van meldkamers. Dat is geen klein ding, meldkamers moeten immers 24/7 goed functioneren".

### Zelfstandig onderdeel

De LMS is met ingang van 1 januari 2020 een eigenstandig onderdeel van de politie, met een eigen sturing en budget en met medewerkers, maar zonder formatie of inrichting. De definitieve inrichting en reorganisatie volgt later. Eerst is sprake van een bouwfase. Rob den Besten van de Centrale Ondernemingsraad van de politie beschrijft het als volgt. "Als COR zijn we goed betrokken bij de besluiten rond de LMS. Wij zien de meerwaarde van deze taak voor de politie vanuit haar operationele belang. Wij bevorderen dat de medezeggenschap voor de LMS transparant en goed geborgd is. Onder andere door medewerkersparticipatie in een bijzondere commissie voor de LMS".

### Bouwfase

Om te komen tot één beheer voor meldkamers is ontwikkeltijd afgesproken, de Bouwfase. Deze duurt tot 1 januari 2023. Dan is er een inrichting voor LMS bekend en is de reorganisatie afgerond. In de Bouwfase werken collega's van de LMS en van het Politie Diensten Centrum (PDC) samen om met het meldkamerveld te ontdekken wat nodig is in het beheer van het stelsel van meldkamers. Gerrit den Uyl geeft aan: "Parallel aan PDC Next Level werken we samen met LMS om te ervaren wat het meldkamerveld nodig heeft. Het meldkamerveld waarin elke seconde telt, vraagt bijzondere aandacht."

## Meldkamer 112 krijgt ruime voldoende

Nieuwsbericht Rijksoverheid | 15-10-2019

Burgers in acute noodsituaties ervaren het contact met de meldkamer via het alarmnummer 112 als zeer positief. De waardering ligt ruim boven de 8. Mensen hebben duidelijk waardering voor hoe het melden bij het alarmnummer 112 verloopt. Dit blijkt uit onderzoek dat adviesbureau Berenschot in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft verricht.

Voor het onderzoek 'Melden via 112' is met experts gesproken, met mensen met een communicatieve beperking en met burgers die ervaring hadden met het doen van een noodmelding. Het ministerie wilde weten hoe mensen in acute nood het beste geholpen kunnen worden door de hulpdiensten. En welke aanpassingen nodig zijn in de werkwijze op de meldkamer voor het verwerken van de meldingen. Dit laatste ook met het oog op technologische ontwikkelingen die burgers (in de toekomst) gaan gebruiken om hulpdiensten in te schakelen.

Snel en adequaat bepalen wat de juiste hulp is en voldoende empathie tonen noemen burgers en experts als essentiële basisvoorwaarden voor goede hulp door de meldkamer. Burgers vinden locatiebepaling tijdens het melden vanzelfsprekend. Ze gaan er eigenlijk van uit dat de locatie van de melder bekend is. Verder geven zij aan aan een 'noodknop' op mobiel of tablet te willen.

### Locatiebepaling en app

Automatische locatiebepaling van de melder is op Androidtelefoons (met minimaal versie 4.0) en op iPhones (met minimaal iOS versie 13) ingevoerd. Verwacht wordt dat apps een grotere rol gaan spelen voor het melden van noodsituaties. Vooral voor burgers die niet kunnen spreken of die ongemerkt willen melden dat zij in gevaar zijn. Een speciale 112-app is in ontwikkeling. Daarnaast verwacht men dat eCall (auto belt automatisch de meldkamer na een ongeluk) een grotere rol gaat spelen bij het melden van een acuut noodgeval, gezien de Europese verplichting sinds 1 april 2018 voor nieuwe modellen personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen.

De conclusies geven volgens het onderzoek geen aanleiding om de werkprocessen bij het melden van burgers van noodsituaties wezenlijk te veranderen. De wensen en ideeën van burgers lopen parallel met de huidige ontwikkelingen in de meldkamer: implementatie van automatische locatiebepaling en ontwikkeling van een 112-app, inclusief een noodknopfunctie.

# Bijlage 1: Cijfermatige weergave

Behorende bij: Bestuurlijke Informatierapportage 2019

## Inhoud:

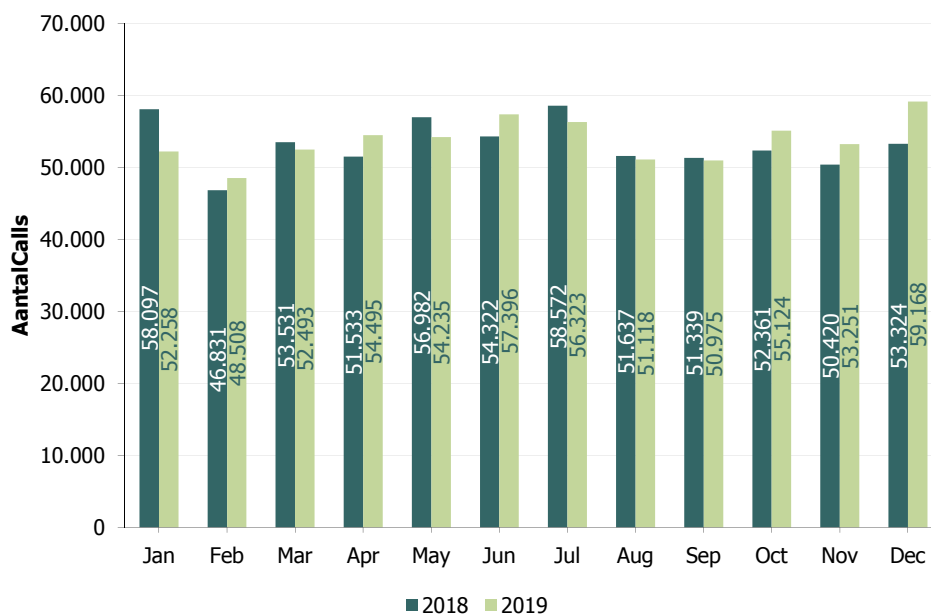
Intake totale telefonie.....	6
Intake spoedmeldingen telefonie .....	9
Gemiddelde Opnametijd .....	11
Overloop 112-gesprekken naar andere disciplines.....	13
Aantal incidenten en aantal met inzet .....	15
Aantal GRIP-incidenten .....	16

## Intake totale telefonie

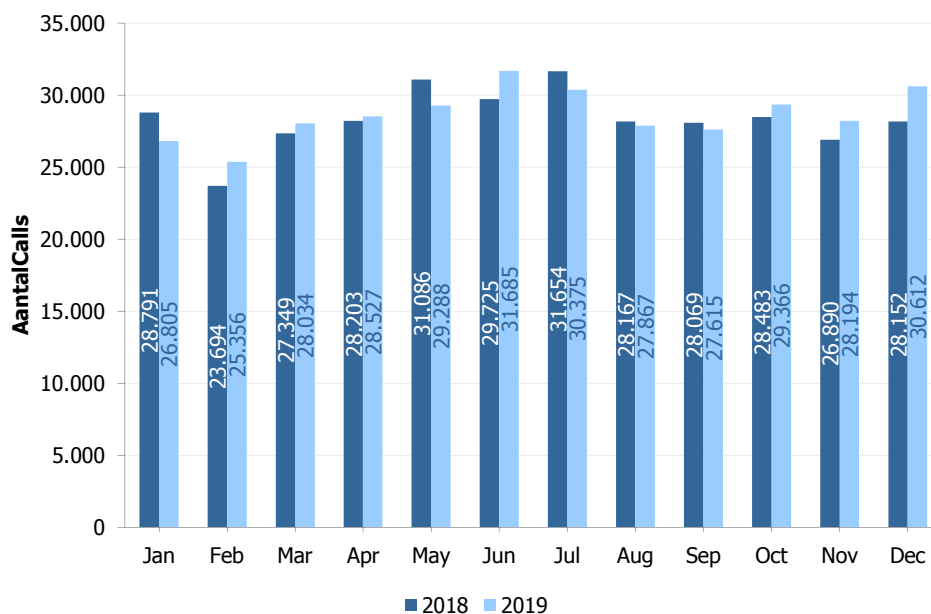
### Toelichting

Het totaal aantal betreft de inkomende telefoonlijnen, ongeacht de prioriteit, weergegeven in een grafiek per discipline en de gehele GMK. Onder inkomende lijnen wordt verstaan: alle urgente hulpvragen van burgers en professionele partners (1-1-2, Particuliere alarmcentrales, Rijkswaterstaat, openbaar vervoerbedrijven, huisartsenposten, etc.), alle backofficelijnen (vanuit de eigen organisaties of professionele partners buiten de organisaties) en alle zorglijnen.

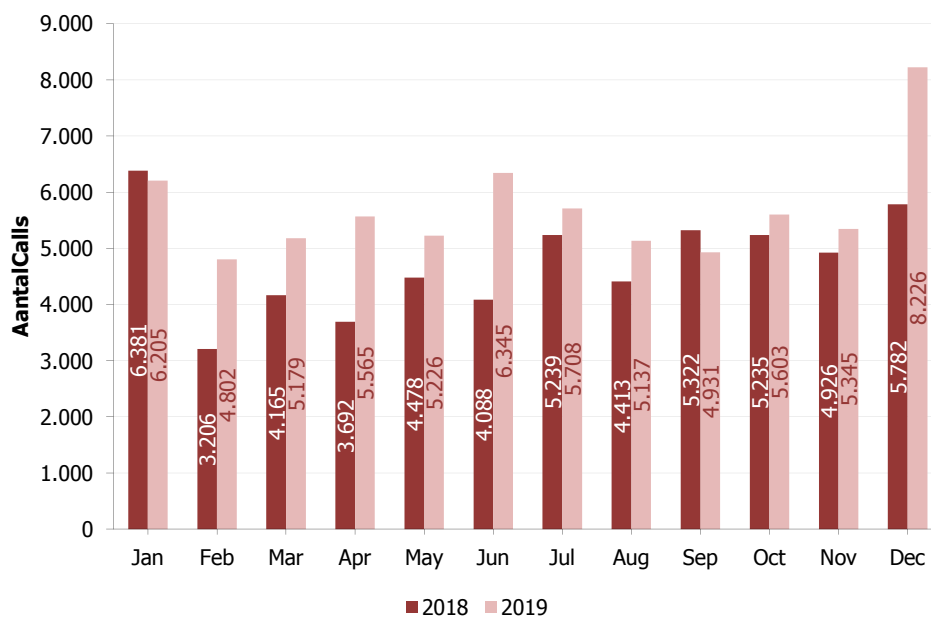
### Intake totaal



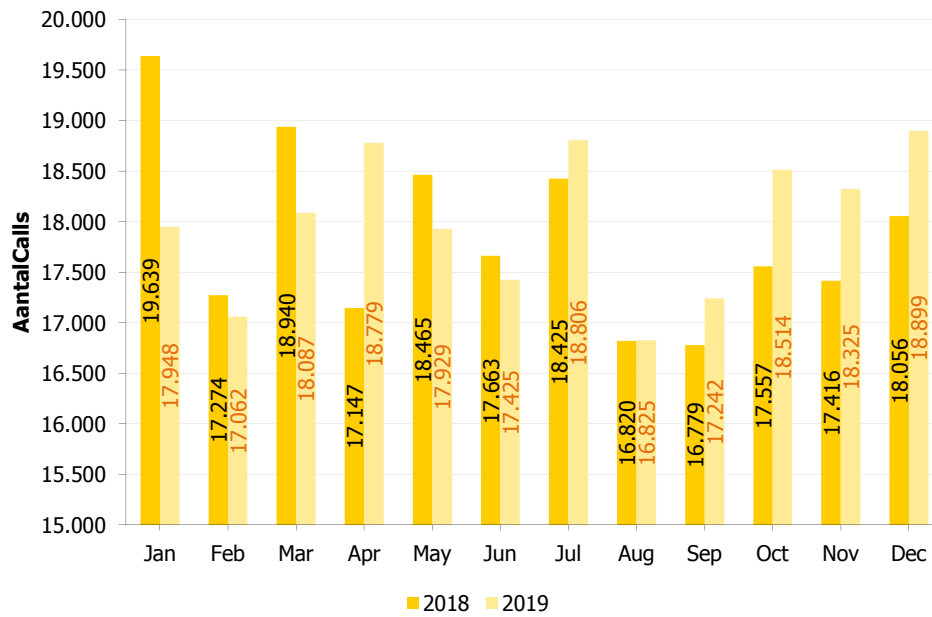
### Intake Politie totaal



### Intake brandweer totaal



### Intake MKA totaal



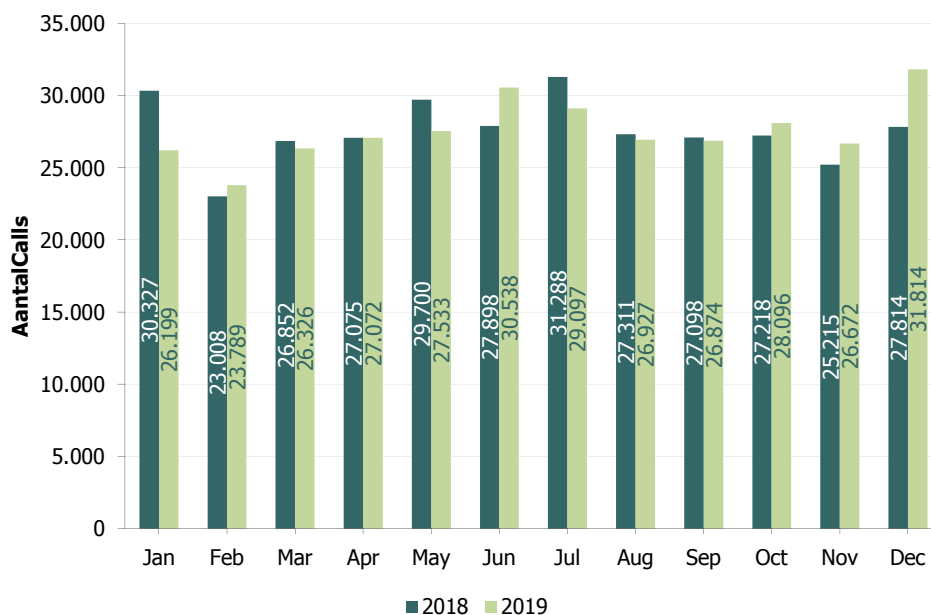


## Intake spoedmeldingen telefonie

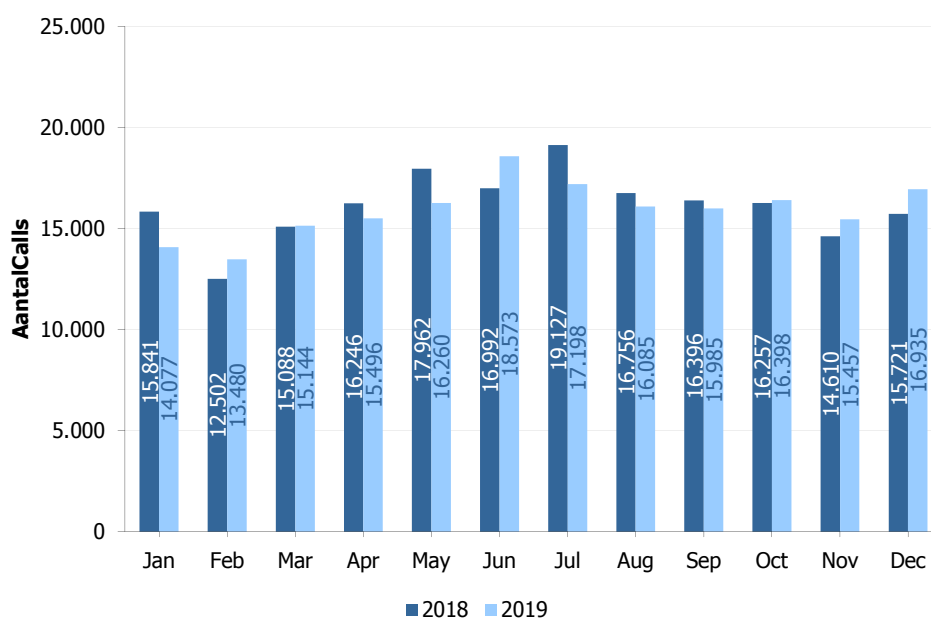
### Toelichting

De aantallen betreffen de inkomende telefoonlijnen die gelabeld zijn als spoedlijnen. Hieronder vallen alle urgente hulpvragen van burgers en professionele partners (1-1-2, Particuliere alarmcentrales, Rijkswaterstaat, openbaar vervoerbedrijven, huisartsenposten, etc.), weergegeven in een grafiek voor de gehele GMK en uitgesplitst per discipline.

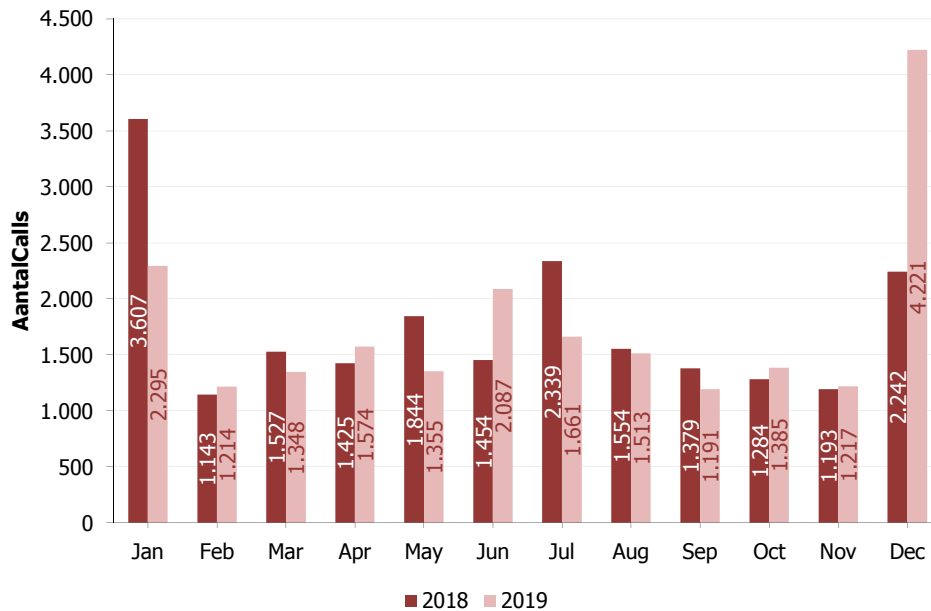
### Intake spoed Alles



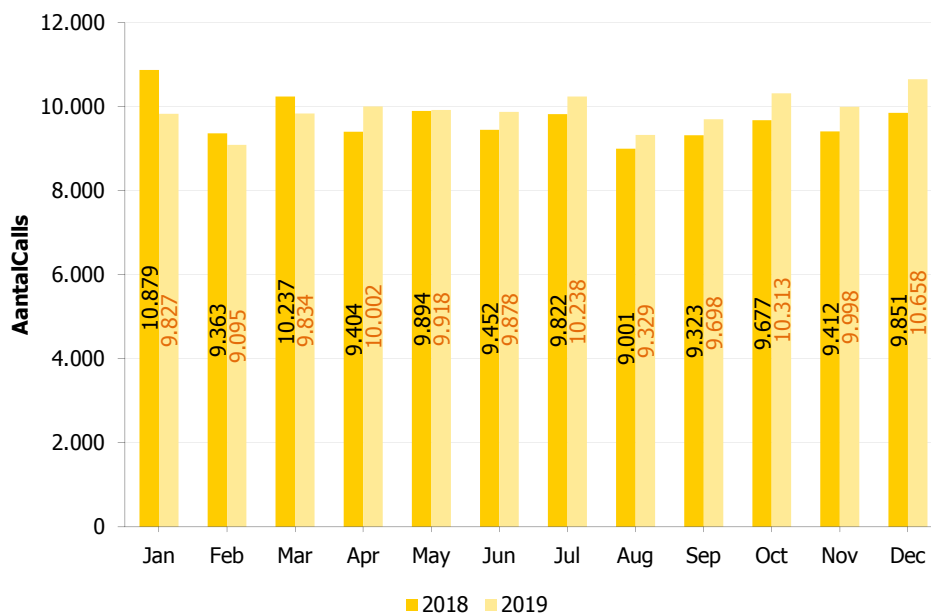
### Intake spoed Politie



### Intake spoed Brandweer



### Intake spoed MKA

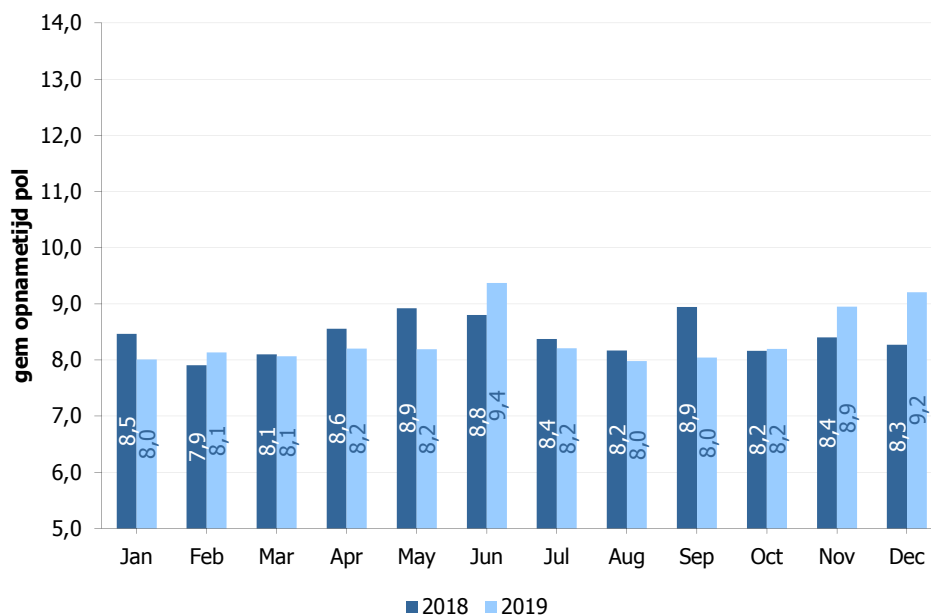


## Gemiddelde Opnametijd

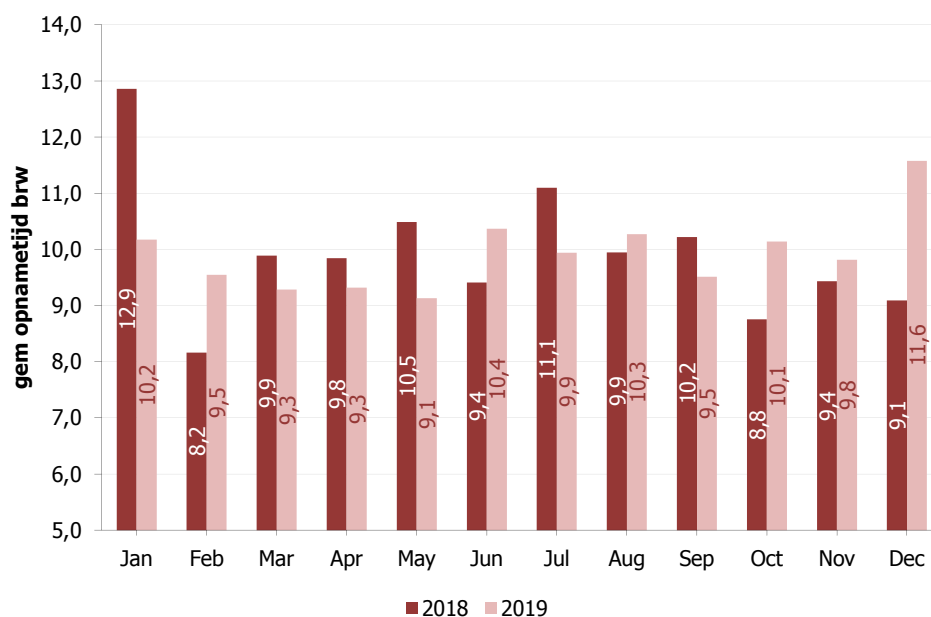
### Toelichting

De gemiddelde opnametijd is de gemiddelde tijd vanaf het overgaan tot het aannemen van de spoedlijn, weergegeven in seconden.

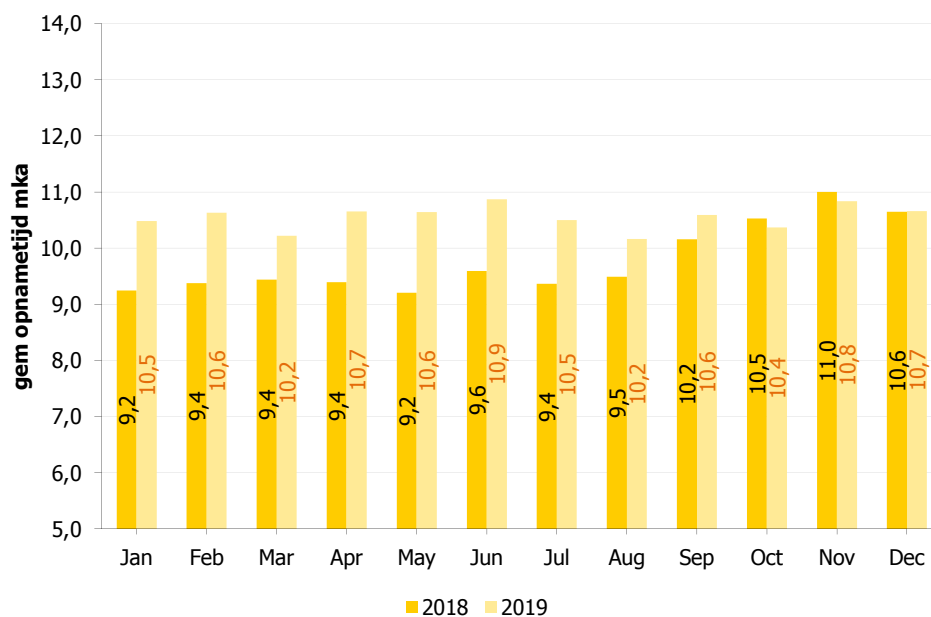
### Opnametijd Politie (gem., in sec)



### Opnametijd Brandweer (gem., in sec)



### Opnametijd MKA/RAV (gem., in sec)



## Overloop 112-gesprekken naar andere disciplines

### Toelichting

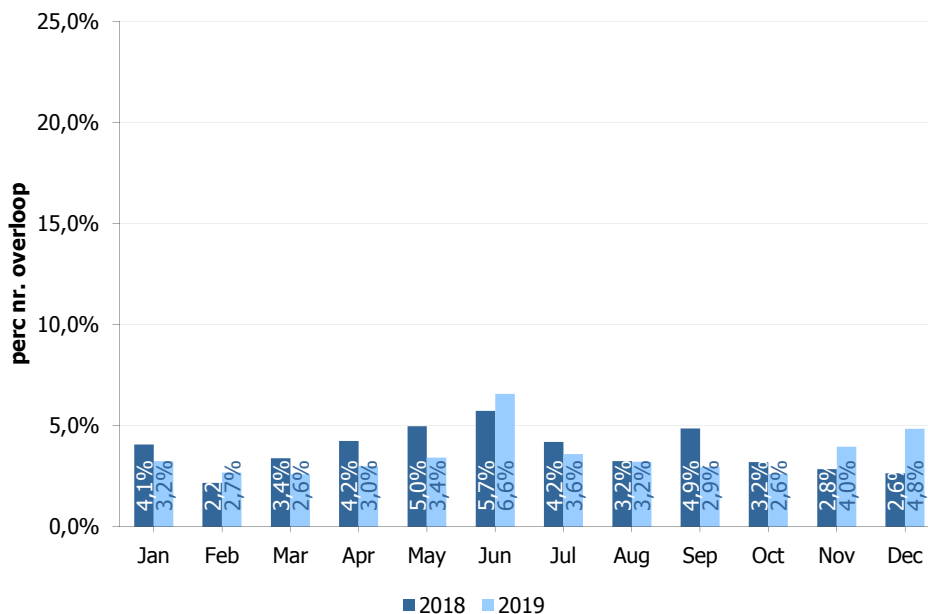
In het verleden kon het voorkomen dat een 112-melder in de wacht kwam, doordat alle lijnen van de discipline waar de melder naartoe werd doorverbonden, bezet waren. De disciplines in de meldkamer werken steeds meer samen. Dat heeft er onder meer toe geleid dat als alle centralisten van een discipline in gesprek zijn, de melder wordt doorgeleid naar een centralist van een andere discipline. Wij noemen dit de multi-overloop.

De brandweer heeft het laagste aantal meldingen van de drie disciplines in de meldkamer. Hierdoor neemt de brandweer een groot deel van de meldingen in de overloop aan. Aan de andere kant zien we dat bij grote branden of ernstige weersomstandigheden de brandweercentralisten veel steun hebben van de twee andere disciplines in de meldkamer.

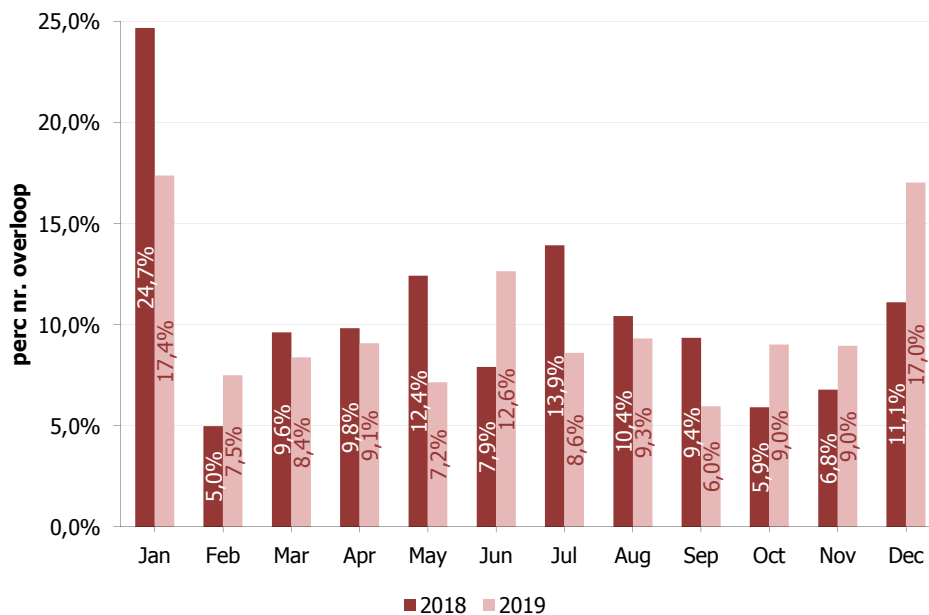
De GMK Den Haag is er trots op dat sinds de inregeling van de multi-overloop het veel minder vaak voorkomt dat een melder in de wacht komt te staan en ook het aantal onbeantwoorde telefoonoproepen sterk is gedaald.

In de tabellen staat weergegeven in hoeveel procent van alle inkomende spoedlijnen per kolom er sprake is geweest van aanname door een andere discipline.

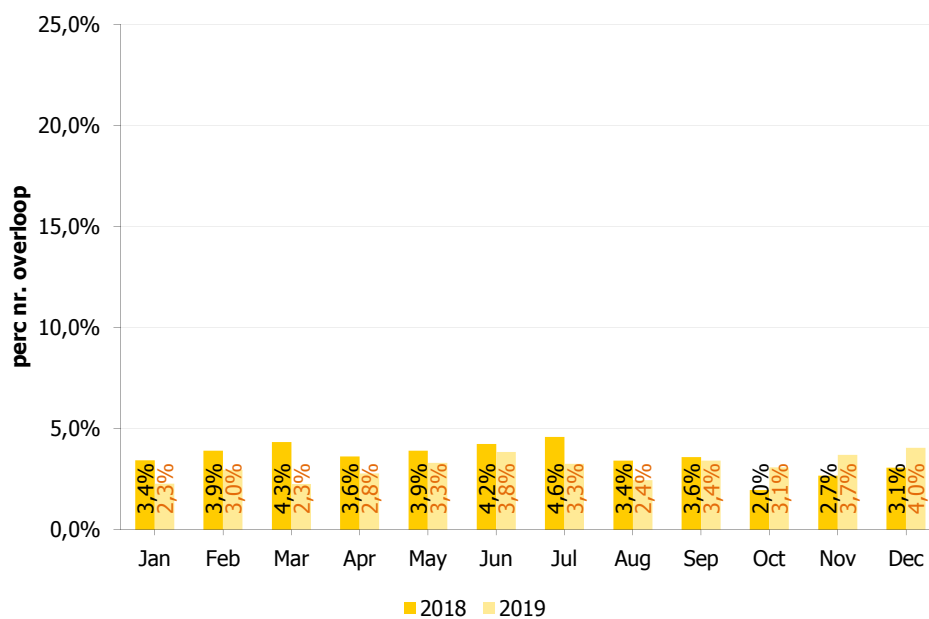
### Percentage overloop Politie



### Percentage overloop Brandweer



### Percentage overloop MKA/RAV

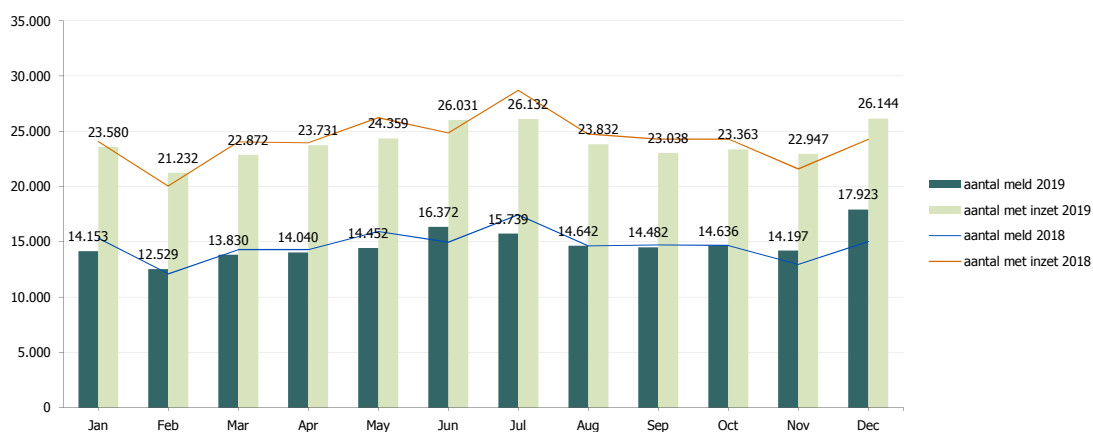


## Aantal incidenten en aantal met inzet

### Toelichting

Alle meldingen prioriteit 1 en 2 (politie en brandweer) en A1 en A2 (MKA) die via de telefoniekoppeling GMS zijn aangemaakt, afgezet tegen de incidenten met dezelfde prioriteit waarbij een eenheid gekoppeld is geweest.

Het verschil tussen het totaal aantal meldingen en het aantal incidenten waarop inzet is gepleegd is derhalve het aantal incidenten waarop geen inzet is gepleegd. Inzet plegen staat niet gelijk aan het ook daadwerkelijk ter plaatse gaan.



## Aantal GRIP-incidenten

### Toelichting

Meldingen waarbij volgens de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure is gewerkt. Onderstaand overzicht geeft de datum, de GRIP-fase, het soort incident en de plaats van het incident weer. Systeemtesten zijn hier niet in opgenomen.

Datum	GRIP-fase	Soort incident	Plaats
3 januari 2019	1	Zeer grote brand	Wateringen
18 januari 2019	1	Verontreiniging strand	Wassenaar/Katwijk
27 januari 2019	2	Ontploffing	Den Haag
28 januari 2019	1	Grote brand	Den Haag
16 februari 2019	1	Zeer grote brand	Stolwijk
22 februari 2019	2	Stroomstoring	Rijswijk
27 februari 2019	1	Verward persoon, open gaskraan	Den Haag
9 april 2019	1	Gaslek	Leidschendam
16 april 2019	1	Gaslek	Rijswijk
19 april 2019	1	Groot waterongeval	Reeuwijk
8 mei 2019	1	Grote brand	Den Haag
12 mei 2019	1	Zeer grote brand	Naaldwijk
3 juni 2019	1	Grote brand	Den Haag
6 juni 2019	1	Zeer grote brand	Den Haag
11 juni 2019	1	Zeer grote brand	Waddinxveen
13 juni 2019	1	Grote brand	Bergambacht
17 juni 2019	1	Gaslek	Reeuwijk
24 juni 2019	2 zonder CoPI	Landelijke 112-storing	Landelijk
16 juli 2019	1	Zeer grote brand	Rijswijk
26 juli 2019	1	Verkeersinfarct en hitte	Sassenheim (A44)
10 augustus 2019		Zeer grote brand	Rijswijk
19 augustus 2019	1	Zeer grote brand	Zoetermeer
23 september 2019	1	Gaslek	Waddinxveen
1 oktober 2019	1	Zeer grote brand	Lisse
12 oktober 2019	1	Gaslek	Zoetermeer
25 oktober 2019	1	Gaslek	Den Haag
4 november 2019	2	Zeer grote brand	Hoogmade
15 november 2019	1	Zeer grote brand	Den Haag
25 november 2019	1	Grote brand	Bodegraven
29 november 2019	1	Steekpartij	Den Haag