

Meldkamerbeeld Okt 2020 - Feb 2021



Inleiding

Het Meldkamerbeeld is bestemd voor de Bestuurlijke Stuurgroep van de Gemeenschappelijke Meldkamer Den Haag (hierna aangeduid als GMK Den Haag). Twee keer per jaar wordt in opdracht van de Ambtelijke Stuurgroep een informerend beeld geschetst met de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen op het gebied van de meldkamerfuncties en de multidisciplinaire samenwerking in de meldkamer. Daarbij wordt een vaste 'kapstok' gehanteerd.

Inhoudsopgave

- Continuïteit Meldkamer
- Landelijke Meldkamer Samenwerking
- Operationeel Nieuws

Continuïteit Meldkamer

De wereldwijde gezondheids crisis heeft in het meldkamer domein het onderwerp continuïteit hoog op de agenda gezet. In afstemming met de LMS werken de meldkamers aan (de verbetering van) hun continuïteitsplannen op meldkamerniveau; doen aan visitatie meldkamers/collegiale toetsing en beoefenen uitwijk en fallback procedures op de meldkamer. Daarnaast werkt de LMS aan een continuïteitsmonitor.

Continuïteitsplan

Het continuïteitsplan is niet alleen bedoeld voor uitval van personeel tijdens een pandemie, maar ook bij uitval van een of meerdere meldkamers in het geval van een grote technische verstoring. Voor de GMK Den Haag zijn de continuïteitsplannen van de deelnemende disciplines gebundeld en met een technische uitwijkprocedure aangevuld. Deze bundeling is ter collegiale toetsing aangeboden en goedgekeurd. Het blijft overigens een continue proces om het plan up-to-date te houden.

Collegiale Toetsing

Een collegiale toetsing is uitgevoerd door Meldkamer Utrecht en het verslag is besproken in het MMO. Er zijn geen bijzonderheden geconstateerd. De conclusie is dat de meldkamer voldoende is voorbereid op eventualiteiten.

Uitwijk en Fallback

Meldkamers Den Haag en Rotterdam zijn elkaars uitwijk locatie. In de afgelopen periode heeft meldkamer Rotterdam deels gebruik gemaakt van de uitwijk in Den Haag, vanwege een

GMS en telefonie storing. De uitgifte heeft wel op de meldkamer in Rotterdam kunnen plaatsvinden. Den Haag heeft geen uitwijk gehad naar Rotterdam. Na het opheffen van de maatregelen wordt weer een uitwijkcoëfening gepland.

Landelijke Meldkamer Samenwerking

Sinds 1 januari 2020 is de Landelijke meldkamer Samenwerking (hierna aangeduid als LMS) verantwoordelijk voor het beheer van de meldkamers conform de Wijzigingswet. Buiten de scope van het beheer vallen: operationele leiding en operationele processen van de meldkamerfuncties, meldkamerpersoneel en de voorziening van de calamiteitencoördinator. Een aantal van deze onderwerpen komt verderop in deze nieuwsbrief aan de beurt.

Landelijke Standaarden

Dynamisch routeren

De 1-1-2 meldkamer in Driebergen is vorig jaar gestart met dynamisch routeren. Dynamisch routeren houdt in dat meldingen die bij grote drukte niet tijdig kunnen worden aangenomen op de regionale meldkamers door Driebergen worden gerouteerd naar een andere meldkamer, waar de wachttijden lager zijn. Uitgifte blijft een taak van de meldkamer van het betreffende verzorgingsgebied. De ervaring met dynamisch routeren tijdens de jaarwisseling zijn voornamelijk positief. De techniek heeft goed gefunctioneerd. Wanneer gerouteerd wordt náár de GMK Den Haag wordt door Driebergen eerst contact opgenomen, zodat er rekening mee kan worden gehouden door uitschakelen van de multi-overloop. Wanneer de wachttijden op de GMK Den Haag (teveel) oplopen, worden spoedmeldingen door Driebergen gerouteerd naar andere meldkamers. Ook dat gaat in gezamenlijk overleg. Cijfers over dynamisch routeren tijdens de jaarwisseling zijn op het moment van dit schrijven nog niet beschikbaar.

IV en ICT

Onder het beheer vallen o.a. de IV & ICT infrastructuur, de ICT systemen en alle gebruikersapplicaties die door de GMK Den Haag werden overgedragen aan de LMS. De ononderbroken en ongestoorde werking van de IV en ICT en tijdige vernieuwing/vervanging van systemen is een randvoorwaarde voor de continuïteit en doorontwikkeling van de meldkamerfuncties en wordt daarom hieronder behandeld.

Verstoringen

In de afgelopen periode zijn er geen grote verstoringen geweest op de GMK Den Haag welke impact hebben gehad op de hulpverlening. In Q4 van 2020 hebben we een 100% uptime gerealiseerd. (SLA norm is 99,9%). Het contract met de ICT dienstverlener Ordina is door de LMS met 1,5 jaar verlengd.

Life Cycle Management

Er heeft een significante uitbreiding plaatsgevonden van de IT omgeving van de GMK Den Haag zonder noemenswaardig kosten. Dit was mogelijk door het hergebruik van de hardware uit een andere meldkamer (de betreffende meldkamer is dit jaar aangesloten op de LMS infrastructuur en hierdoor is de hardware vrij gekomen). Deze uitbreiding zorgt ervoor dat we zonder verdere kosten weer een aantal jaar vooruit kunnen met de huidige apparatuur en dat de performance en stabiliteit van de systemen sterk is verbeterd. In oktober is de afdeling BMKD wederom ISO 9001 gecertificeerd.

Aansluiting meldkamer op IV & ICT Infra LMS

De vier meldkamers die op het rekencentrum van de LMS zijn aangesloten zijn: Alkmaar, Rotterdam, Bergen op Zoom en Den Bosch. De voorbereidingen voor de aansluiting van de GMK Den Haag op de IV & ICT Infra van de LMS lopen weliswaar door maar het besluit tot aansluiting wordt pas genomen nádat de continuïteit van alle meldkamers (waaronder reeds aangesloten meldkamers) vertrouwenwekkend geborgd is. Naar verwachting vindt aansluiting plaats in 2022 en komt het onderwerp van de aansluitplanning in 2021 ter besluitvorming op de agenda van het ASG en BSG. De aansluiting op de LMS infrastructuur heeft een directe link met de voorgenomen herinrichting/verbouwing van de meldkamer. Zie hieronder.

Huisvesting

Herinrichting/verbouwing Meldkamer Verdiepingen

Naar verwachting zal in 2022 in nauwe samenwerking met de LMS de herinrichting/verbouwing van de meldkamer verdiepingen op de Yp zijn beslag krijgen. Het aansluiten op de IV & ICT infra van de LMS vergt een andere meldtafel, waardoor de huidige ruimte niet meer voldoet en er verbouwd moet worden. Met deze verbouwing en met de aansluiting op de landelijke omgeving wil de GMK Den Haag ingericht zijn als de meldkamer van de toekomst. Hiertoe wordt een extern projectleider aangetrokken.

Herinrichting/verbouwing 9e verdieping Yp

In 2021 zal herinrichting/verbouwing van de 9^e etage van de Yp zijn beslag krijgen. De primaire gebruiker van de 9^e verdieping is de regionale crisisorganisatie van de VRH (RCC-ruimten) en het SGBO van de politie. Het RCC van de VRH fungeert straks tevens als uitwijklocatie voor VRHM. De herinrichting heeft als doel: efficiënter ruimtegebruik, faciliteiten up-to-date brengen, innovaties doorvoeren en herijken van afspraken m.b.t. beheer & dubbelgebruik. Het betreft een deelproject, onderdeel van het grotere verbouwingsproject Meldkamer Verdiepingen (zie hierboven) en wordt uitgevoerd onder regie van de GMK Den Haag in afstemming met de LMS in de rol van 'huisbaas' van de 9^e verdieping. De ASG heeft aangegeven te willen optreden als stuurgroep.

Rampenbestrijding- en crisisbeheersing

Calamiteitencoördinator

In 2020 is een project uitgevoerd om de organisatie van de calamiteitencoördinator (hierna aangeduid als Caco) kwantitatief en kwalitatief op orde te brengen. De Caco is de medewerker op de meldkamer die de coördinatie van het primaire proces verzorgt ten tijde van de opschaling. De Caco start ook de opschaling op de meldkamer en dient derhalve 24/7 aanwezig te zijn op de meldkamer. Deze functie is vastgelegd in de Wet Veiligheidsregio's. Knelpunten bij de GMK Den Haag lagen in de bezetting: het bleek onmogelijk om op alle delen van het rooster in een goed opgeleide en vrijgestelde Caco te voorzien. Dit was voor de ASG en hoofd meldkamer aanleiding een project te starten met als doel om zo snel als mogelijk een zodanig kwantitatief en kwaliteit aanbod van Caco's te hebben dat 100% bezetting van het rooster gegarandeerd kan worden. De organisatie van de Caco-bezetting is daartoe aangepast. Voorheen werd gewerkt met een bestand van 20-30 flexibel in te zetten medewerkers die de rol van de Caco konden vervullen. Die organisatie was weliswaar flexibel, maar bleek in de praktijk te vrijblijvend en droeg onvoldoende bij aan het opbouwen van vakbekwaamheid. De huidige organisatie gaat uit van 4 vaste Caco's en 10 flexibele Caco's, ook wel 'neventakers' genoemd. Inmiddels zijn alle Caco's geworven en aangesteld. Dit systeem leidt per 1 april (zodra alle Caco's hun opleiding hebben afgerond) tot een 100%

bezetting van het rooster. Deze omzetting kan worden uitgevoerd zonder extra kosten voor de samenwerkende partners in de de GMK. De ASG en het hoofd meldkamer kijken terug op een geslaagd project en zijn tevreden met het resultaat.

Operationeel Nieuws

COVID-19

2020 was een bijzonder jaar door de uitbraak van COVID-19 virus en ook in 2021 houdt de pandemie aan. We bevinden ons thans in de tweede (verlengde) lockdown. De anderhalve meter afstand, het handen wassen, het dragen van mondkapjes buiten de werkplek en het weren van bezoek op de meldkamer zijn maatregelen die door alle partijen worden nageleefd. De meldkamer maakt nog steeds gebruik van de thuiswerkplekken om op afstand 112 intake te kunnen uitvoeren. Aanvullende maatregelen zijn: looproutes en medewerkers met broze gezondheid werken thuis of op de 9^e verdieping. Tot op heden is geen sprake van grote aantallen besmettingen onder meldkamerpersoneel. De avondklok heeft tot nu toe geen problemen opgeleverd voor de collega's op de meldkamer in onregelmatige dienst. De werkgeversbrieven 'vitale functie' zijn uitgegaan. Daarmee is de continuïteit van de meldkamerfuncties niet in het geding geweest. Uiteraard wordt deze situatie nauwgezet gemonitord door het management.

GRIP-incidenten

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.

Naast de langdurige GRIP 4 wegens COVID-19, in beide veiligheidsregio's, hebben in de afgelopen zes maanden de onderstaande GRIP-situaties plaatsgevonden.

Datum	GRIP-fase	Soort incident	Plaats
13-10-2020	1	Aanvaring	Valkenburg
29-10-2020	1	Gaslek	Den Haag
14-11-2020	1	Zeer grote brand	Noordwijkerhout
21-11-2020	1	Zeer grote brand	Rijswijk
30-12-2020	1	Gaslek	Den Hoorn
31-12-2020	1	Explosie (vuurwerkbom)	Alphen aan den Rijn

Jaarwisseling 2020-2021

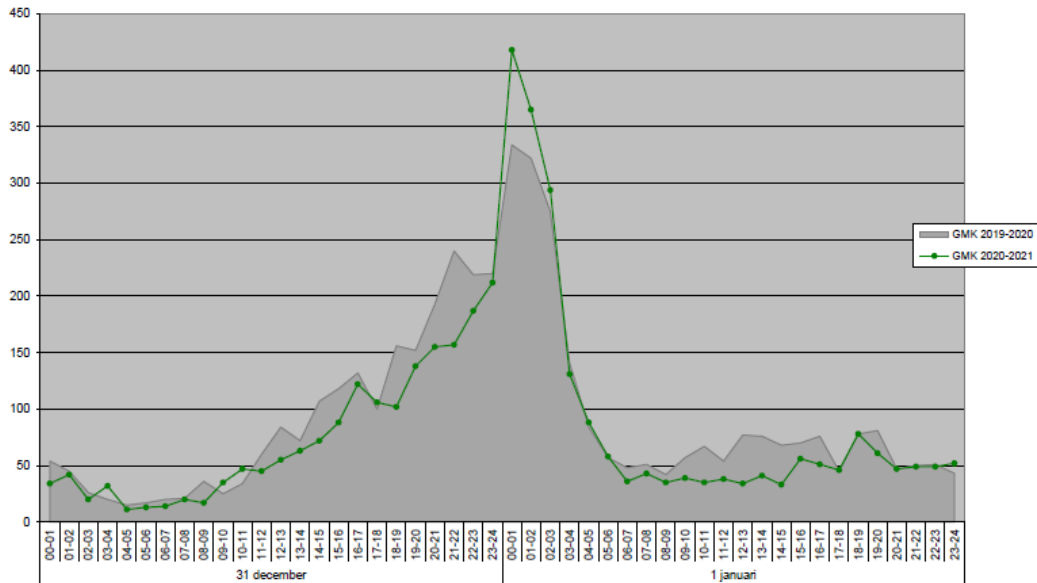
Uit onderstaande tabel blijkt dat 2020-2021 weer een drukke jaarwisseling is geweest. Deze jaarwisseling was bovendien bijzonder vanwege de interne en externe gevolgen van COVID-19. Zo moest er voor voldoende werkafstand uitgeweken worden naar de 8e verdieping op de Yp van de VRH, waar in korte tijd een multi intake werkvloer op anderhalve meter is neergezet.

Buiten was de jaarwisseling eveneens anders dan voorgaande jaren, met een grote onvoorspelbaarheid. De incidenten door het vuurwerkverbod, het verbod op evenementen, vuren en feesten maakte dat in samenwerking met de veiligheidsregio's op allerlei scenario's werd voorbereid. De nacht bleek echter ondanks de vele telefonie, gelukkig nog beheersbaar

qua grote incidenten. Overdag bleek er echter een heftig incident met exploderend illegaal vuurwerk in een flat in Alphen wat tot een GRIP situatie heeft geleid. De multi-overloop is tijdens de jaarwisseling effectief gebleken. Er is in goed overleg met de medewerkers van Driebergen afgestemd over dynamisch routeren zodra de wachttijden teveel opliepen. Op het moment van dit schrijven zijn de uitkomsten van de evaluatie van de jaarwisseling nog niet opgeleverd.

Totaal GMK (alle disciplines)

Telefonie inkomend | Spoed | Alle disciplines | 2020-2021



T.o.v. van het jaar ervoor, in het tijdvak van 31 december 19:00 uur tot 1 januari 7:00 uur (12 uur), is sprake van een lichte daling van het aantal spoedmeldingen met 2%. In het tijdsvak van 31 december 10:00 uur tot 1 januari 10:00 uur (24 uur) is de daling 7,3%.

Bijlage 1: Cijfermatige weergave

Behorende bij: Bestuurlijke Informatierapportage Q4-2020

Inhoud:

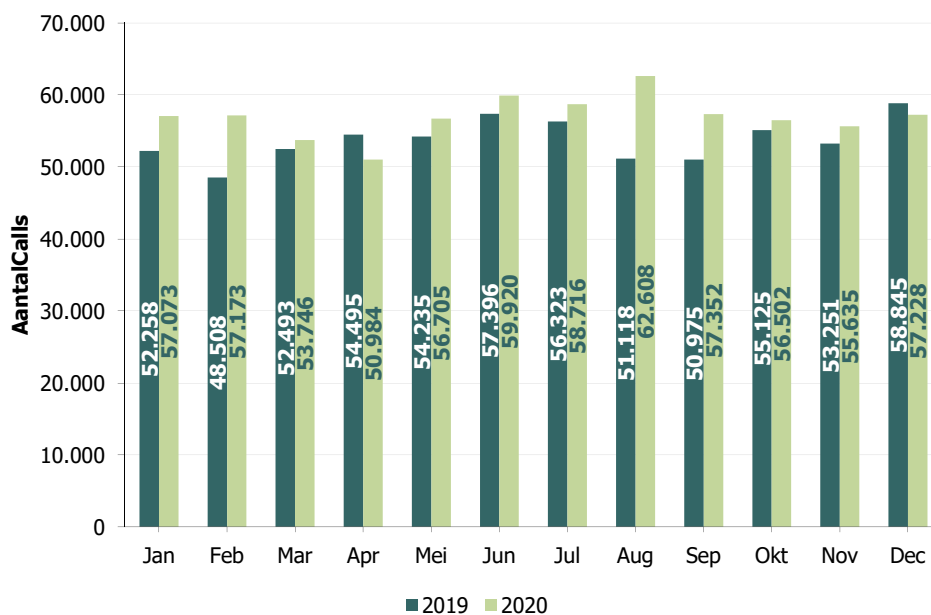
Intake totale telefonie.....	2
Intake spoedmeldingen telefonie	4
Gemiddelde Opnametijd	6
Overloop 112-gesprekken naar andere disciplines	8
Aantal incidenten en aantal met inzet	10
Aantal GRIP-incidenten	11

Intake totale telefonie

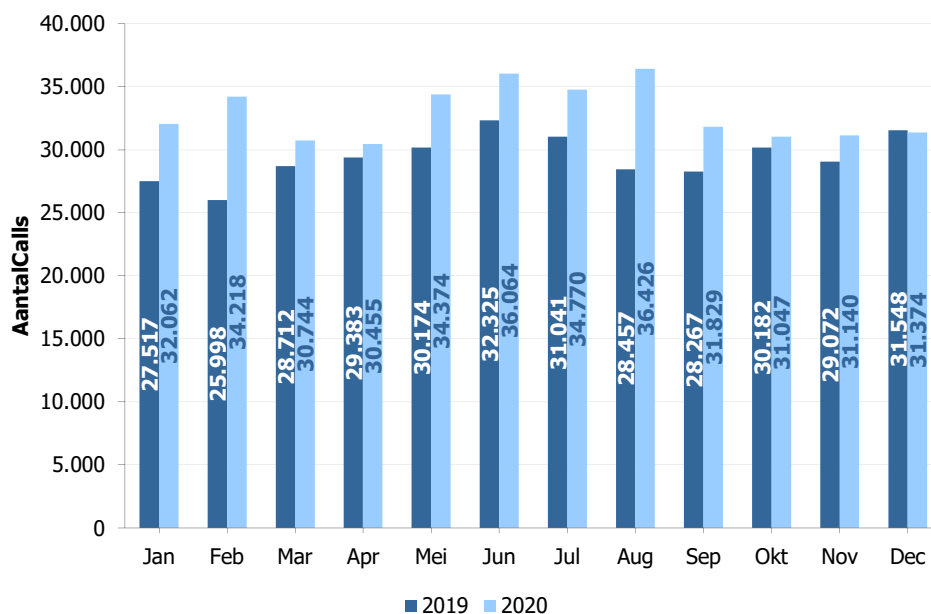
Toelichting

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.

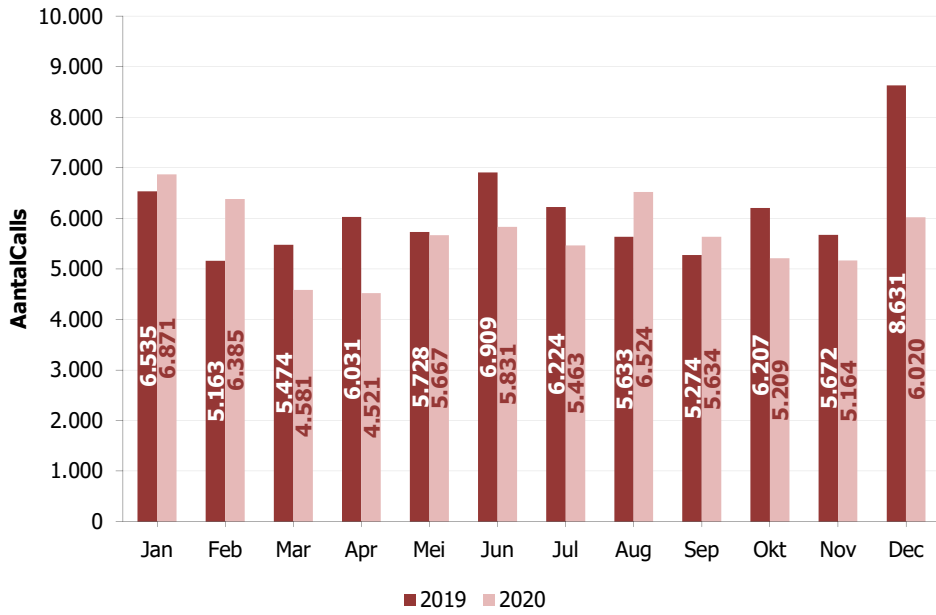
Intake totaal



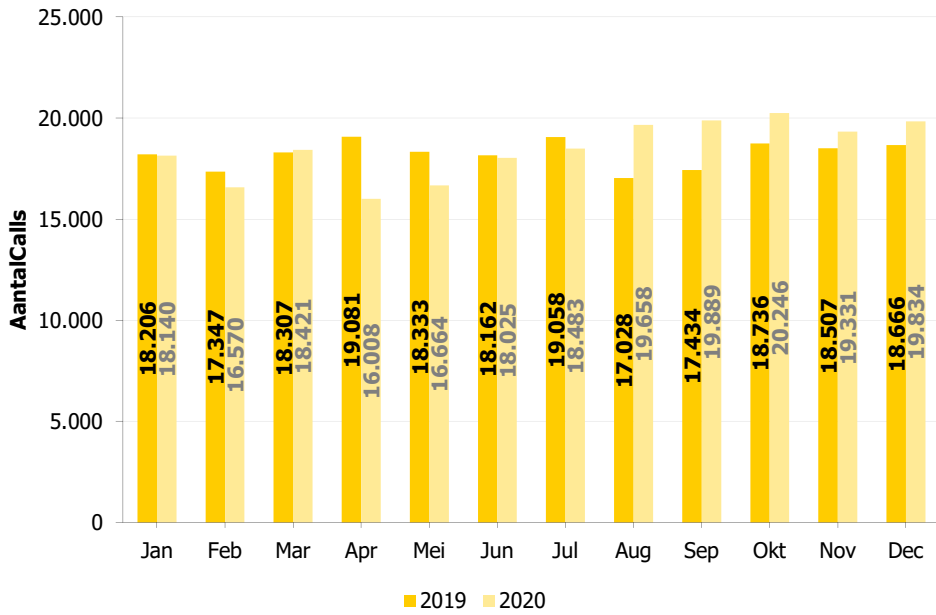
Intake Politie totaal



Intake brandweer totaal



Intake MKA totaal

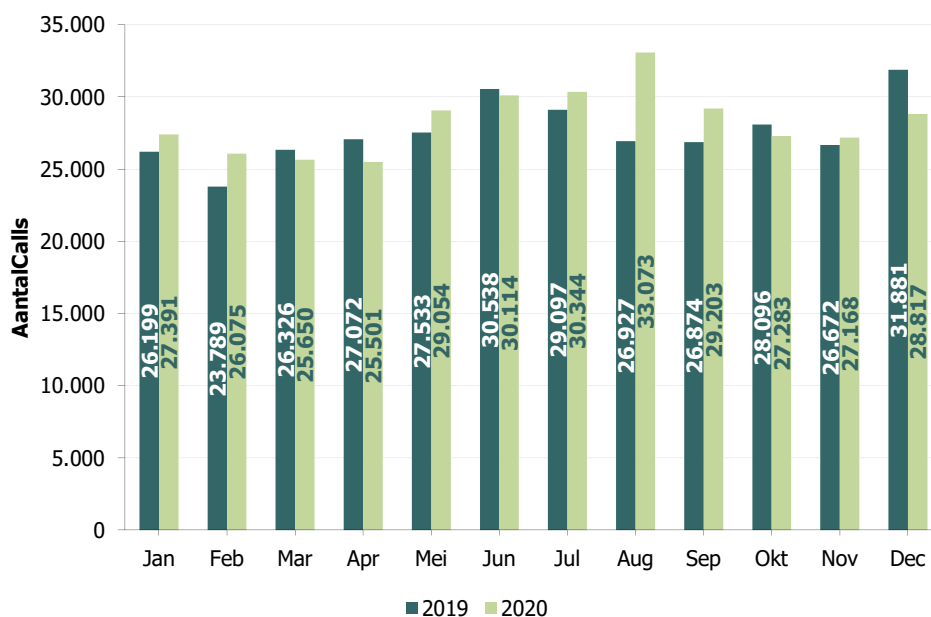


Intake spoedmeldingen telefonie

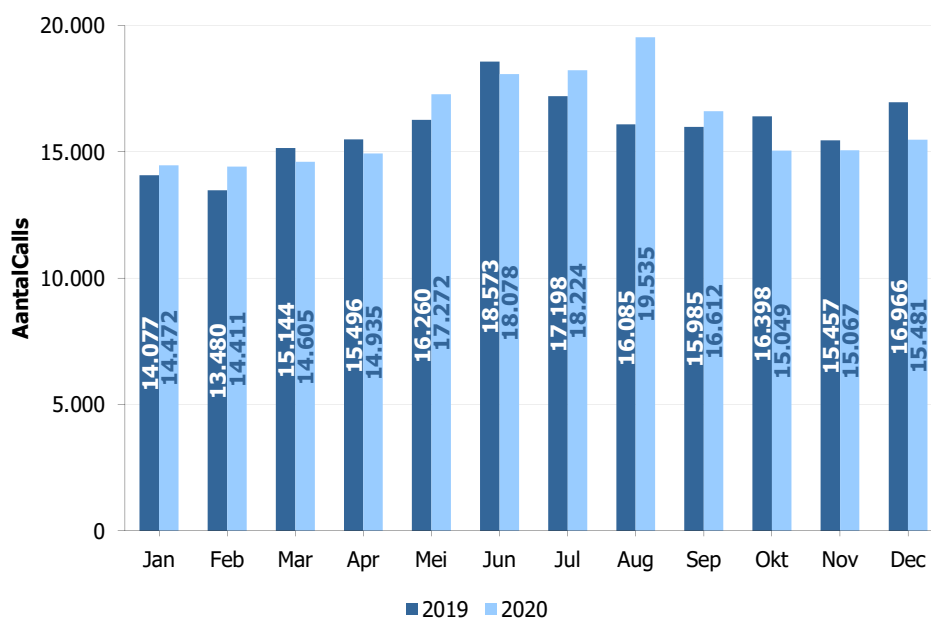
Toelichting

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.

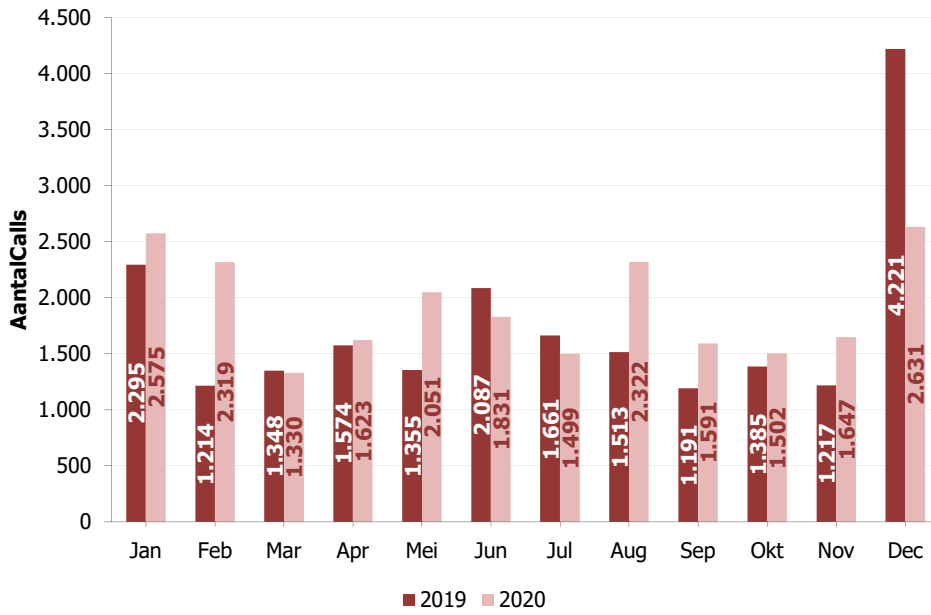
Intake spoed totaal



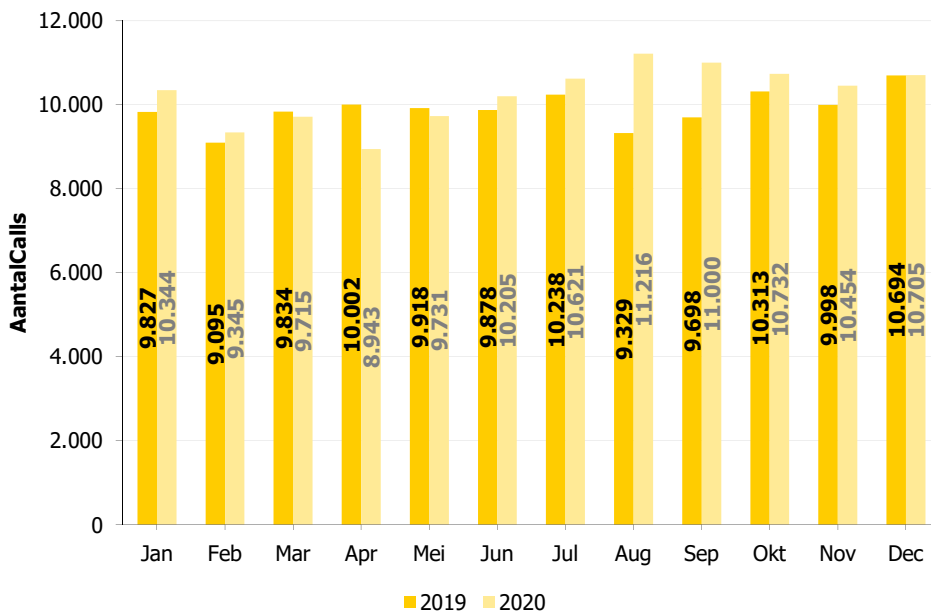
Intake spoed Politie



Intake speed Brandweer



Intake speed MKA

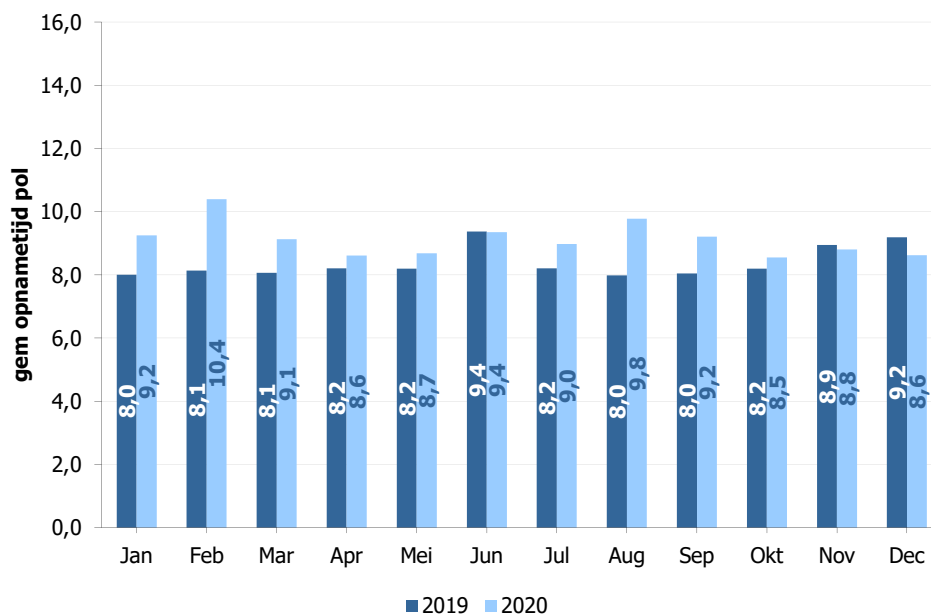


Gemiddelde Opnametijd

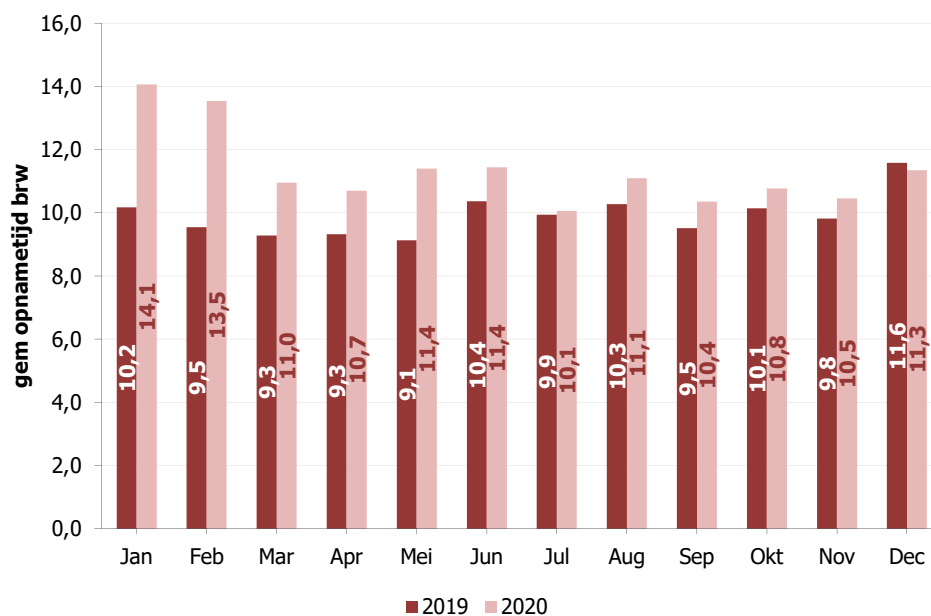
Toelichting

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

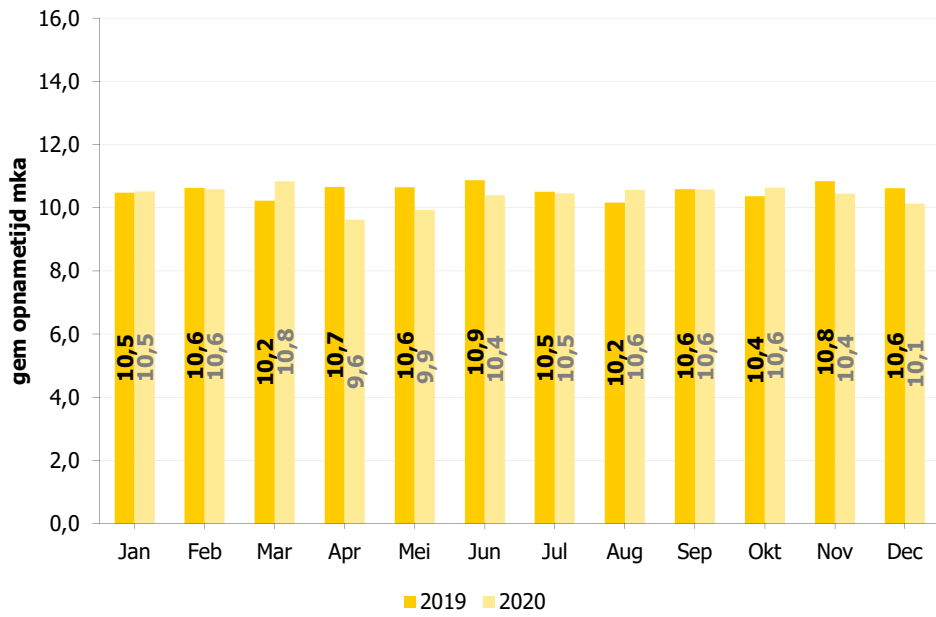
Opnametijd Politie (gem., in sec)



Opnametijd Brandweer (gem., in sec)



Opnametijd MKA (gem., in sec)



Overloop 112-gesprekken naar andere disciplines

Toelichting

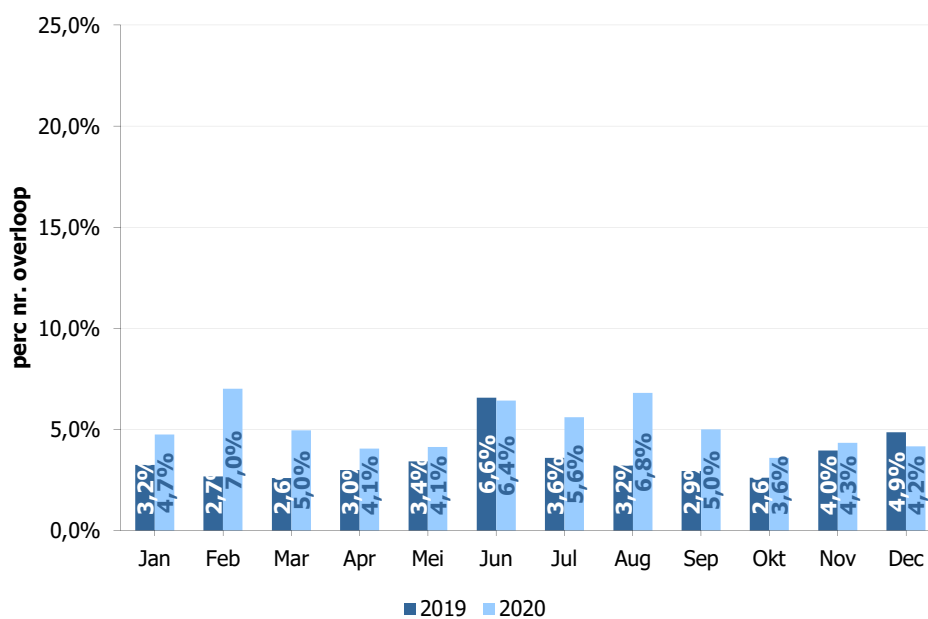
In het verleden kon het voorkomen dat een 112-melder in de wacht kwam, doordat alle lijnen van de discipline waar de melder naartoe werd doorverbonden, bezet waren. De disciplines in de meldkamer werken steeds meer samen. Dat heeft er onder meer toe geleid dat als alle centralisten van een discipline 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.

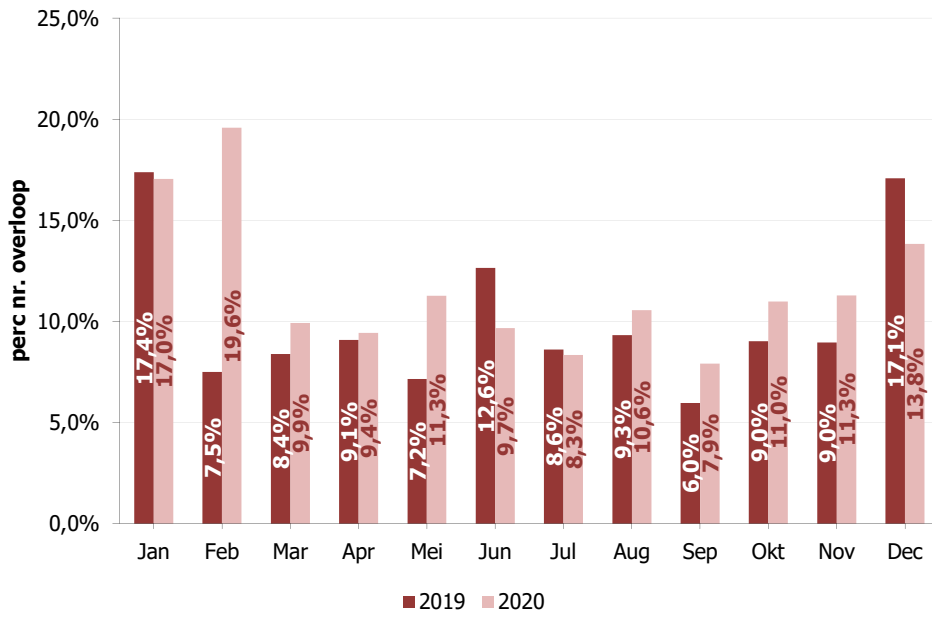
De GMK Den Haag is er trots op dat sinds de inregeling van de multi-overloop het veel minder vaak voorkomt dat een melder in de wacht komt te staan en ook het aantal onbeantwoorde telefoonoproepen sterk is gedaald.

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

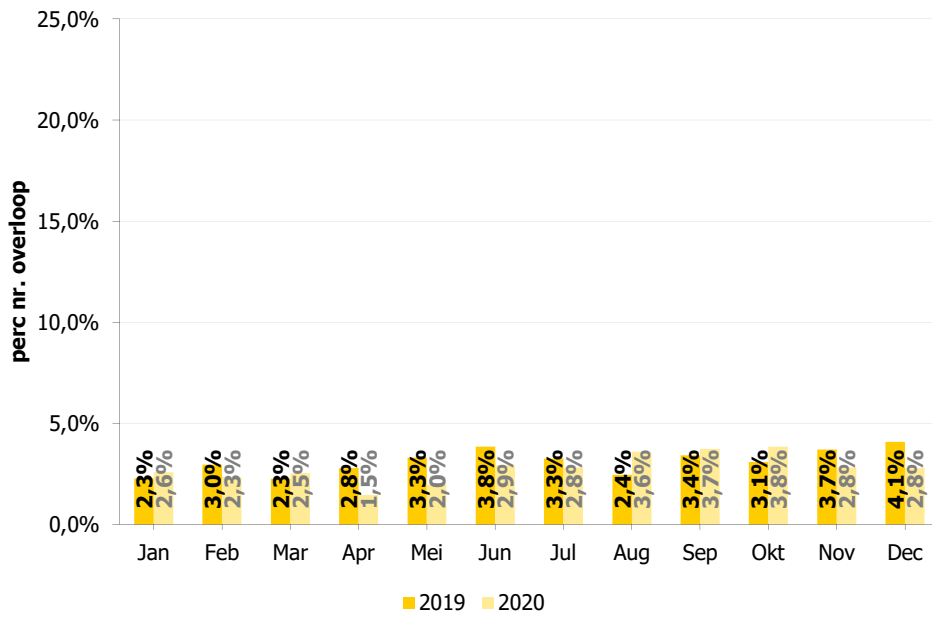
Percentage overloop Politie



Percentage overloop Brandweer



Percentage overloop MKA

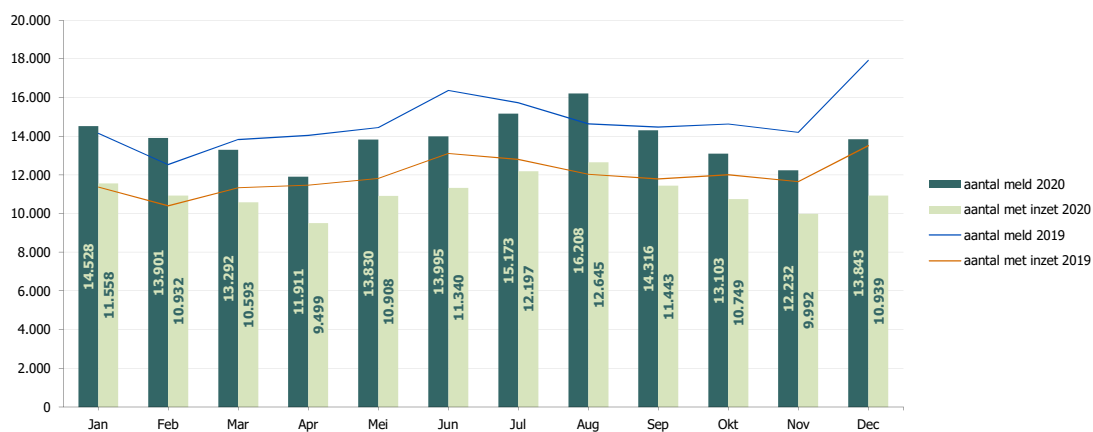


Aantal incidenten en aantal met inzet

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.

Datum	GRIP-fase	Soort incident	Plaats
01-01-2020	1	Zeer grote brand	Zoetermeer
01-01-2020	1	Zeer grote brand	Den Haag
22-04-2020	1	Zeer grote brand	Alphen aan den Rijn
25-04-2020	1	Zeer grote brand	Zoetermeer
04-05-2020	1	Stankoverlast	Honselersdijk
10-05-2020	1	Zeer grote brand	Den Haag
11-05-2020	1	Persoon te water	Den Haag
18-05-2020	1	Middelbrand	Bodegraven
16-06-2020	1	Brand / Incidentbestrijding gevaarlijke stoffen (middel)	Nootdorp
27-06-2020	1	Zeer grote brand	Alphen aan den Rijn
31-07-2020	1	Persoon te water	Monster
13-10-2020	1	Aanvaring	Valkenburg
29-10-2020	1	Gaslek	Den Haag
14-11-2020	1	Zeer grote brand	Noordwijkerhout
21-11-2020	1	Zeer grote brand	Rijswijk
30-12-2020	1	Gaslek	Den Hoorn
31-12-2020	1	Explosie (vuurwerkbom)	Alphen aan den Rijn