



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

67626

Juni 2020

Het nieuwe normaal, met dezelfde moraal

Advies voor het vormgeven van de anderhalve-meter-samenleving binnen de meldkamer

Inhoudsopgave

1	Context en opdracht	2
2	Scope	4
3	Uitgangspunten	6
4	Besturing	8
5	Proces	9
6	Aanpak	10
7	Maatregelen	12
8	Vervolg en TNO-onderzoek	13
9	Bijlage 1	14

Adres
Plaats
Postbus
Plaats
www.lms.nl

1 Context en opdracht

Nederland komt langzaam maar intelligent uit de lockdown na de uitbraak van het Corona-virus. De meest recente cijfers van het RIVM over besmettingen, ziekenhuisopnames en bezetting van IC-bedden, wijzen op een dalende trend. Toch is waakzaamheid geboden en dienen we ons ervan bewust te zijn dat bij een onverantwoorde opstart van onze maatschappelijke en economische activiteiten er zomaar sprake kan zijn van een nieuwe golf van besmettingen. Het vermogen van de maatschappij om rekening te houden met de regels omtrent hygiëne, afstand en bescherming, is daarbij van doorslaggevend belang. De eerste ervaringen leren dat dit niet altijd eenvoudig is. Het bezoeken van supermarkten en stranden leveren soms interessante uitdagingen op. De termen “het nieuwe normaal” en de “anderhalvemetersamenleving” staan inmiddels symbool voor de aanpassingen en maatregelen die duurzaam nodig zijn om een tweede golf te voorkomen en adequaat te kunnen reageren mocht de tweede golf zich toch voordoen.

Het werk op de meldkamers als missie-kritisch te typeren en kenmerkt zich door actiegerichtheid en multidisciplinaire samenwerking.

Meldkamerlocaties dienen gezien te worden als vitale objecten, en de meldkamerfunctie als vitaal proces. Meldkamers kunnen zich geen grootschalige uitval van medewerkers of onbeschikbaarheid van locaties veroorloven.

Het is een uitdaging om een goede werkbare balans te vinden tussen de continuïteit van het primaire werkproces en de noodzakelijke maatregelen om de gezondheid van de medewerkers te bewaken. Uiteraard ligt de eerste verantwoordelijkheid bij de werkgever van de verschillende disciplines, die in de meldkamers werkzaam zijn.

Maar ook de beheerder van de meldkamers (lees LMS) heeft een belangrijke rol om zodanige omstandigheden te creëren dat op een veilige manier binnen de kaders van de RIVM-richtlijnen gewerkt kan worden. Daarbij wordt ook een beroep gedaan op een professionele werkhouding en verantwoordelijkheidsgevoel van de meldkamermedewerkers om dit werkend te krijgen en te houden.

Veel meldkamers hebben al dan niet geïmproviseerde maatregelen genomen om medewerkers te beschermen. Alleen het gemeenschappelijke kader waarbinnen de maatregelen genomen worden ontbreekt. Met deze notitie wordt aan dit gemeenschappelijk kader vorm gegeven voor de LMS-meldkamers zodat we vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid goed voorbereid zijn op een tweede of zelfs derde golf.

Opdracht

De projectgroep heeft de opdracht gekregen om namens de hoofden meldkamer voorstellen te doen voor te nemen maatregelen en op te stellen protocollen. Onderdeel van deze opdracht is:

- a. te inventariseren welke maatregelen en protocollen m.b.t. de anderhalvemetersamenleving door de meldkamers in de planvorming worden voorzien;
- b. de maatregelen te categoriseren in:
 - generiek (landelijk uniform) en specifiek (maatwerk per MK)
 - hygiëne, afstand, bescherming
 - organisatorisch, technisch, facilitair, etc.
- c. een indicatie te geven van de effectiviteit en de kosten van de maatregelen;
- d. een advies te geven over de implementatie, compliance en evaluatie.

2 Scope

Hieronder staan de belangrijkste punten met betrekking tot de scope van deze notitie uitgewerkt.

1. De voorstellen hebben betrekking op de operationele meldkamerlocaties waarvan het beheer is belegd bij LMS.
2. De voorstellen hebben betrekking op de primaire meldkamerprocessen:
 - a. bereikbaarheid voor burgers en hulpverleners;
 - b. de meldkamerrol bij opschaling en beeldvorming bij crises.
3. De voorstellen hebben betrekking op ondersteunende meldkamerprocessen (secundair), zoals lokaal beheer dat een cruciale rol heeft bij het signaleren en oplossen van technische verstoringen.
4. Er wordt een termijn aangehouden tot medio 2021:
 - a. Naar verwachting zullen de landelijke maatregelen al dan niet in aangepaste vorm doorlopen tot in 2021;
 - b. Er wordt vanuit gegaan dat eventuele aanpassingen een tijdelijk karakter hebben maar mogelijk op een later tijdstip weer ingezet moeten worden;
 - c. De projectgroep komt minimaal één keer per drie maanden bij elkaar voor een tussenevaluatie en eventuele aanpassing van het plan.

Aanvullend is het belangrijk te realiseren dat:

1. de te nemen maatregelen effect kunnen hebben op andere gebruikers van de meldkamerlocaties (RCC of SGBQ). Deze gebruikers dienen zelf de effecten te verwerken in hun werkproces. Afstemming per locatie.
2. de te nemen maatregelen effect kunnen hebben in geval van uitwijk/inwijk. Meldkamers dienen zich hierop zelf voor te bereiden in de eigen planvorming.
3. er voortdurend aanpassingen van de landelijke richtlijnen plaatsvinden, die van invloed kunnen zijn op dit plan. In dit plan wordt rekening gehouden met de richtlijnen van 27 mei 2020. (zie ook par. 8, pag.13)

Buiten scope

De voorstellen hebben geen betrekking op de 112-intake van de Landelijke Eenheid en het OC van de KMar. Ook geldt deze notitie niet voor de centrale LMS-organisatie; hiervoor is een aparte notitie opgesteld.

3 Uitgangspunten

De werkgroep heeft een aantal uitgangspunten benoemd, op basis waarvan zij haar advies verder heeft uitgewerkt; te weten:

1. Dit protocol is bedoeld om het primaire proces (bereikbaarheid voor burgers en hulpverleners) te beschermen;
2. Het protocol is opgesteld om het (goede) gedrag van de gebruikers van de betreffende locaties te ondersteunen en te stimuleren;
3. De basis voor alle meldkamerlocaties ligt minimaal in de richtlijnen vanuit RIVM en eigen werkgever;
4. Voor wat betreft het beheer van de locatie gelden minimaal de richtlijnen van de beheersorganisatie ic. de Politie;
5. Er wordt uitgegaan van het gezond verstand en verantwoordelijkheidsgevoel van alle medewerkers, maar ook van het bewustzijn van leidinggevenden in hun (voorbeeld)positie;
6. De focus van maatregelen ligt op afstand houden; waar dit niet voldoende mogelijk is worden andere (aanvullende) maatregelen getroffen;
7. Bij het treffen van maatregelen wordt een gedegen afweging gemaakt of de gekozen oplossing niet een ander onbedoeld en ongewenst effect heeft op de operatie of de omgeving (bijvoorbeeld problemen met akoestiek of klimaat bij plaatsen van schermen);
8. Voor de operationele werkruimtes* geldt (in volgorde van belangrijkheid):
 - Werkafstand is minimaal 1,5 meter;
 - Is dit niet mogelijk, dan wordt het werkproces aangepast;
 - Is dit niet mogelijk, dan worden fysieke maatregelen getroffen;
 - Is dit niet mogelijk, dan wordt (afhankelijk van de operationele noodzaak) in professioneel overleg een oplossing gezocht of afgeweken van de 1,5 metergrens;
 - bezoek door niet operationeel ingezette meldkamermedewerkers wordt niet toegestaan anders dan in het belang van noodzakelijk (technisch) onderhoud en schoonmaak;
9. Voor de ondersteunende en technische werkruimtes geldt:
 - Medewerkers werken zoveel mogelijk thuis;
 - Werkplekken kennen een onderlinge afstand van minimaal 1,5 meter;
 - Is dit niet mogelijk, dan worden werkplekken verplaatst of buiten gebruik gesteld;

- Bij te kort aan werkplekken worden maatwerkafspraken gemaakt over aanwezigheid;
 - Bezoek door medewerkers die niet werkzaam zijn op de meldkamerlocatie is niet toegestaan anders dan in het belang van de dagelijkse bedrijfsvoering (catering, schoonmaak e.d.);
 - Bezoek gebeurt altijd op afspraak en onder begeleiding;
 - Vergaderruimtes zijn niet voor externen beschikbaar.
10. Soms geldt 'nood breekt wet'. Het primaire proces gaat altijd voor, ook als het niet mogelijk is om je aan de maatregelen te houden;
 11. Voor investeringen wordt een gedegen afweging gemaakt m.b.t. nut, noodzaak en effect;
 12. Structurele aanpassingen en investeringen boven de €5000,- per locatie worden altijd afgestemd met de LMS, via de kwartiermakers bedrijfsvoering.

*Onder operationele werkruimtes wordt verstaan: de meldkamervloer, ruimten ten behoeve van meldkameropschaling, opleiding en uitwijk- c.q. inwijk.

4 Besturing

Voor de besturing van het ten uitvoer brengen van het protocol wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de bestaande besturingslijnen. Het betreft een virtueel genetwerkte organisatie van alle meldkamers ondersteund door LMS. De meldkamers zelf zijn derhalve verantwoordelijk voor de te nemen maatregelen en de handhaving van de naleving van deze maatregelen.

Het managementteam van LMS ondersteunt de meldkamers met de te nemen beheersmaatregelen. Zij bewaken de integraliteit, effectiviteit en de kosten. De coördinatie op de uitvoering van het protocol ligt bij de kwartiermakers bedrijfsvoering. In hun reguliere overleg worden de maatregelen op elkaar afgestemd en wordt bepaald welke maatregelen in gezamenlijkheid worden opgepakt. Ook worden in dit overleg mogelijke knelpunten of dilemma's besproken.

De werkgroep, die met het opstellen van dit protocol is belast, krijgt de vervolgopdracht om periodiek het protocol te actualiseren op basis van op dat moment geldende landelijke richtlijnen en de ervaringen van de gebruikers van de meldkamerlocaties. De werkgroep komt hiervoor minimaal één keer per drie maanden of, als de actuele situatie dit vereist, eerder met voorstellen aan het MT van LMS.

5 Proces

Natuurlijk hebben de meeste meldkamers vanuit eigen verantwoordelijkheid al maatregelen genomen in het kader van Covid 19. Aan de hand van dit protocol kan een check worden uitgevoerd of de genomen maatregelen afdoende zijn, of dat aanvullende actie noodzakelijk is.

De bedoeling is om in eerste instantie op iedere meldkamer onder verantwoordelijkheid van de kwartiermaker bedrijfsvoering vóór 1 juli 2020 een quick scan uit te (laten) voeren op basis van het hieronder weergegeven overzicht van maatregelen. Het advies is om zo mogelijk hierbij ook een VGW-deskundige te betrekken. Hierna is duidelijk hoe de locaties ervoor staan m.b.t. de generieke maatregelen, maar ook waar er eventueel nog aanvullende, meldkamer-specifieke maatregelen noodzakelijk zijn. Dit wordt vervolgens afgestemd met de andere kwartiermakers bedrijfsvoering. Het totaaloverzicht geeft inzicht in de te maken kosten om de maatregelen te realiseren. Een eerste totaaloverzicht dient op 8 juli 2020 gereed te zijn voor besluitvorming.

6 Aanpak

Er is allereerst een multidisciplinaire werkgroep samengesteld met leden vanuit de regionale meldkamers en de centrale LMS-organisatie, inclusief OR. Hierbij zijn experts betrokken vanuit HRM, FM en communicatie. Er is advies ingewonnen vanuit het team Veilig en Gezond Werken. De werkgroep heeft via de Hoofden meldkamer geïnventariseerd welke maatregelen en plannen voor maatregelen al bestonden in het land. Hieruit bleek dat er al een goede, gemeenschappelijk basis was om uit verder te werken. De werkgroep heeft de focus gelegd op een overzicht van generieke maatregelen die gespecificeerd en verder aangevuld kunnen worden naar eigen inzicht en behoefte. Op deze manier wordt er niet afgedaan aan de unieke situatie van iedere meldkamer. Het proces rond de aanpak van Covid 19 kenmerkt zich door voortdurende wijzigende inzichten en adviezen. De set van maatregelen zal op basis daarvan periodiek worden geactualiseerd.

Uit de inventarisatie blijkt dat voor een aantal meldkamers het plaatsen van schermen tussen meldtafels en/of medewerkers een belangrijk discussiepunt is. Gebleken is dat hiervoor geen passend nommeringskader voorhanden is en dat toepassing afhankelijk is van de specifieke lokale situatie. Voorgesteld wordt om in dringende gevallen te locatie zelf te laten kiezen voor (tijdelijke) oplossingen en dit onderwerp mee te nemen in de quick scan. Voorgestelde of al toegepaste effectieve oplossingen kunnen waar mogelijk dan ook ingezet worden op andere meldkamers, eventueel aangevuld met een advies van TNO. Ook is er gelegenheid voor het uitvoeren van pilots om de effectiviteit van maatregelen en belemmeringen op het operationele werk te kunnen beoordelen.

De besproken scope, uitgangspunten, het gecategoriseerde overzicht aan maatregelen en de voorgenomen vervolgstappen zijn voorgelegd aan een vertegenwoordiging van medewerkers uit de regionale meldkamers om het draagvlak bij de betreffende collega's te toetsen.

Deze consultatie heeft vier belangrijke aanvullende vraagstukken opgeleverd, waar nader naar gekeken moet worden:

- Opleiden: met name het begeleiden van beginnend centralisten door mentoren op de werkvloer.
- Aflossen: het overdragen van de dienst terwijl de operatie doorgaat.
- Briefen/debriefen: Deze heeft naast een functioneel aspect ook een belangrijk sociale kant, die verloren gaat bij digitaal briefen.
- Opschalen: Plotselinge toename van centralisten op de werkvloer tijdens grote operationele drukte op de meldkamer.

Aan de vertegenwoordigers van de meldkamers is gevraagd om op deze vraagstukken nog extra mee te denken, ideeën te delen, en om ook in de komende periode betrokken te blijven bij het periodiek evalueren en eventueel bijstellen van de maatregelen. Dit onderwerp kan mogelijk ook belegd worden bij TNO (zie par. 8, pag 13).

7 Maatregelen

De werkgroep heeft op basis van de meest actuele RIVM richtlijnen, de inventarisatie bij de meldkamers en de inbreng van (ervarings-) deskundigen een set van maatregelen opgesteld.

Deze set van maatregelen is op drie manieren gecategoriseerd:

- Algemeen; mens; locatie; middelen
- Hygiëne; Afstand; Bescherming
Hierbij zijn hygiëne en afstand als primaire categorieën beschouwd en is zijn bij bescherming maatregelen opgenomen die alleen genomen worden wanneer de maatregelen over, van, voor afstand en hygiëne onvoldoende zijn.
- Must haves; should haves; could haves

De maatregelenmatrix is opgenomen in bijlage 1.

8 Vervolg en TNO-onderzoek

De werkgroep zal de komende periode de ontwikkelingen omtrent het Coronavirus in Nederland volgen en ideeën en nieuwe inzichten met elkaar blijven delen. Iedere drie maanden (vanaf 1 juni 2020) of vaker indien ontwikkelingen dit vereisen, zal er worden geëvalueerd en het advies eventueel worden bijgesteld.

TNO-onderzoek

Door TNO is een traject gestart waarbij de effecten van Covid 19 op control rooms in brede zin onderzocht worden. De uitkomsten van deze werkgroep zijn met hen gedeeld. Door TNO worden het beeld en de dilemma's zeker herkend, zonder dat zij daar overigens al sluitende oplossingen voor hebben. Met hen is afgesproken dat zij een voorstel doen om parallel aan de eerdergenoemde quick scan vanuit een meer wetenschappelijke invalshoek de effecten van de genomen maatregelen monitoren en advies uitbrengen over noodzakelijke aanpassingen. De bijdrage van TNO zou verder moeten bestaan uit het opstellen van een geobjectiveerd normerings- en beoordelingskader van maatregelen, toegespitst op meldkamers. Daarnaast kijken zij naar maatregelen die nu ontwikkeld worden maar ook in een weer genormaliseerde situatie kunnen bijdragen aan het effectief functioneren van meldkamers en betrekken daar ook innovatieve mogelijkheden bij.

9 Bijlage 1

Maatregelenmatrix in kader van COVID 19 ten behoeve van LMS- meldkamers

Algemeen	
1	• Maatregelen zijn gebaseerd op RIVM richtlijn van 27 mei 2020. • Protocol is flexibel en wordt periodiek bij wijziging RIVM richtlijnen en op basis voortschrijdend praktisch inzicht geactualiseerd door werkgroep. • Resultaten quick scan worden door hoofden bedrijfsvoering verzameld en vergeleken. • Financiële consequenties zijn op 1 juli 2020 inzichtelijk • Structurele aanpassingen en investeringen boven de €5000,- per meldkamer in overleg met LMS bedrijfsvoering via kwartiermakers bedrijfsvoering. • In dit protocol wordt uitgegaan van verantwoordelijkheidsgevoel en professionele werkhouding van medewerkers • Maatregelen gelden ter ondersteuning en stimulering van (goed) gedrag • Protocol is onderwerp van briefings en werkoverleg en (digitaal) beschikbaar voor iedere gebruiker van de locatie. • Aanspreekgedrag en feedback op naleving van protocol is essentieel • Stimuleer medewerkersparticipatie (bijv. ideeënbus) Hieronder is met kleur aangegeven welke prioriteit maatregelen hebben: a. Must have: generieke maatregelen, zonder deze maatregelen wordt niet voldaan aan RIVM richtlijnen b. Should have: maatregel wordt dringend geadviseerd voor elke locatie c. Could have: suggestie om maatregel naar behoefte toe te passen

Mens		
1	Hygiëne	- Medewerkers zijn bekend met RIVM-richtlijnen omtrent persoonlijke hygiëne: - toepassen handhygiëne; - geen handen geven; - hoesten en niezen in de elleboog; - papieren zakdoekjes (éénmalig) gebruiken. - Maak zelf je werkplek en middelen schoon vóór en na gebruik. - Gebruik handgel vóór en na gebruik lift, automaten, printers, etc. - Haal alleen drinken voor jezelf. - Gebruik zoveel mogelijk eigen kantoorartikelen (nietmachines e.d.). Als dit niet mogelijk is, gebruik dan eerst handgel.
2	Afstand	- Zorg voor heldere afspraken en instructies. - Bespreek maatregelen regelmatig in werkoverleg. - Beperk fysieke vergaderingen tot minimum - Stimuleer en faciliteer virtueel vergaderen. - Fysieke vergaderingen alleen bij dringende noodzaak met in achtname van RIVM richtlijnen - Maak afspraken en houdt verbinding met de mensen die thuiswerken
3	Bescherming	Blijf thuis en laat je testen bij één of meer van de volgende klachten: - verkoudheidsklachten zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn; - hoesten; - benauwdheid; - verhoging of koorts; - plotseling verlies van reuk en/of smaak (zonder neusverstopping). - Als testuitslag bekend is: - Indien de test negatief is: aan het werk met algemene hygiënemaatregelen. - Indien de test positief is: thuisblijven tot minimaal 7 dagen na de start van de symptomen EN 48 uur koortsvrij EN ten minste 24 uur symptoomvrij. - Bij bijzondere kwetsbaarheid (bijv. chronische aandoening, zwangerschap), pleeg overleg met leidinggevende en evt. huisarts of bedrijfsarts.

Locatie		
1	Hygiëne	• Frequentie en intensieve schoonmaak van locatie met extra aandacht voor operationele ruimtes. • Extra persoonlijke hygiëne (bijvoorbeeld gebruik desinfecterende handgel bij binnenkomst) en schoonmaken van werkplekken incl. muizen en toetsenborden na afloop dienst.
2	Afstand	• Voor medewerkers in het primaire proces geldt: in principe werken op locatie • Voor medewerkers met ondersteunende taken (secundair) is de norm: thuiswerken tenzij. • Indien dit niet mogelijk is spreiding van aanwezigheid door aanpassen diensten. • Geen toegang tot operationele ruimtes indien niet functioneel noodzakelijk. • Looproutes en verkeersregels (bijvoorbeeld voorrang) in gehele pand door middel van zichtbare markeringen • Max. aantal personen bepalen voor iedere ruimte - Dit betekent ook minder toiletten in gebruik en beperking liftgebruik. - Advies m.b.t. douches is 1 tegelijk en zonder open verbinding met bijv. kleedruimte. • In kantoor-en vergaderzalen, kantine etc. werkplekken/zitplaatsen indien nodig buiten gebruik stellen. • Indien nodig reserveringssysteem voor resterende werkplekken. • Checken mogelijkheden (under construction) : a. Briefings op afstand (ieder op eigen werkplek, via Teams)? b. Aflossen niet op MK-vloer? c. Opleidingen d. Opschaling binnen meldkamers • In ontvangst nemen leveringen: op afspraak, zoveel mogelijk buiten en houdt afstand.
3	Bescherming	• Op iedere locatie wordt een schouw gedaan ondersteund door VGW en wordt met hen besproken welke (aanvullende) maatregelen noodzakelijk zijn, en eventueel hoe deze uitgevoerd kunnen worden zonder dat bijvoorbeeld het klimaat of de akoestiek hierdoor negatief beïnvloed wordt. • Extra fysieke maatregelen als 1,5 meter afstand houden niet mogelijk is door aanpassing werkproces. • Geen extern gebruik van of bezoek op locatie tenzij noodzakelijk (bijvoorbeeld noodzakelijk onderhoud). De meldkamer beslist zelf; advies is terughoudend te zijn. • Actualiseren toegangspassen. Autorisaties intrekken waar geen noodzaak.

Middelen		
1	Hygiëne	• Iedere locatie heeft een hygiëneprotocol. • Desinfecterende doekjes en handgels in alle kantoor- en vergaderruimtes en bij iedere werkplek. • Ook handgel bij liften en koffieautomaten e.d. • (Visuele) communicatie over hygiënemaatregelen. Zowel eigen maatregelen als vanuit RIVM.
2	Afstand	• Visuele communicatie om looproutes en verkeersregels aan te geven. • Op deuren naar ruimtes aan te geven hoeveel personen daar tegelijk binnen mogen zijn en hoe de looproute binnen is (tip: met de klok mee). • Maak bij toiletten buiten al zichtbaar of het vrij of bezet is. • Microsoft Teams e.d. ter ondersteuning van werken op afstand.
3	Bescherming	• Op iedere locatie wordt een extra check uitgevoerd m.b.t. ventilatie (geen circulaire ventilatie maar externe uitstroom). • Maak zoveel mogelijk vaste werkplekken i.p.v. flexplekken, en vaste teams als je in 'shifts' op locatie werkt. • Een extra beschermingsmiddel kan ook materiaal zijn zoals plexiglas schermen tussen werkplekken. <i>Let op: pas dit soort maatregelen alleen in overleg en op basis van een gedegen advies toe. Stem af met kwartiermaker bedrijfsvoering</i>