



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

## NOTITIE

### Uitwerking scenario T+2

# Uitwerking scenario T+2

Versie 1.0  
Datum 12-06-2020

Odijkeweg 19  
3972 NE Driebergen  
Postbus 238  
3970 AE Driebergen  
[www.lms.nl](http://www.lms.nl)

Landelijke Meldkamer  
Samenwerking



## Inhoud

|   |                                                    |    |
|---|----------------------------------------------------|----|
| 1 | Aanleiding                                         | 3  |
| 2 | Opdracht en scope                                  | 4  |
| 3 | Uitgangspunten                                     | 5  |
|   | Wanneer is sprake van scenario T+2?                | 5  |
|   | Vitale meldkamerprocessen                          | 6  |
|   | Oorzaken en gevolgen van uitval                    | 6  |
|   | Bestaande afspraken over de 1 <sup>e</sup> uitwijk | 8  |
|   | Afspraken over 2 <sup>e</sup> uitwijk              | 9  |
| 4 | Werkwijze                                          | 10 |
| 5 | Uitwerking                                         | 12 |
|   | 5.1 Uitval Techniek                                | 13 |
|   | 5.2 Uitval personeel                               | 14 |
|   | 5.2.1. Uitval personeel LMS beheer                 | 16 |
|   | 5.2.2. Uitval centralisten                         | 17 |
|   | 5.2.3. Uitval sleutelfuncties                      | 17 |
|   | 5.3. Uitval meldkamerlocatie t.g.v. besmetting     | 18 |
| 6 | Bijlage 1                                          | 20 |

# 1 Aanleiding

Het Bestuurlijk Meldkamer Beraad heeft op 9 april 2020 besloten dat extra inspanningen nodig zijn van de meldkamers, de disciplines en de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), om de continue dienstverlening aan burgers en hulpverleners gedurende de Covid-19 crisis te garanderen. In dit kader heeft het Bestuurlijk Meldkamer Beraad opdracht gegeven voor een plan van aanpak, dit plan is inmiddels gereed. Het plan van aanpak beschrijft de wijze waarop het meldkamerveld deze continuïteit gaat waarborgen. Om richting te geven aan de preparatie wordt daarbij geredeneerd vanuit een drietal scenario's, in oplopende ernst. De drie gedefinieerde scenario's zijn hieronder aangegeven en toegelicht.



Scenario T0: Reguliere uitvoering. De meldkamer kan de performance met eigen mensen en middelen in orde houden, onder andere door het toepassen van de eigen continuïteitsplannen. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directieteams van de meldkamers, ondersteund door LMS. Waar het gaat om de voorziening meldkamers ligt de verantwoordelijkheid bij de LMS.

Scenario T+1: In dit scenario kan de eigen meldkamer niet operationeel blijven, door gebrek aan personeel, uitval van techniek en/of door uitval van de locatie t.g.v. besmetting. De directieteams prepareren op uitwijk naar minimaal twee uitwijklocaties. De definitie voor uitwijk is: "de meldkamerfuncties worden op een andere plek of op andere plekken uitgevoerd".

Scenario T+2: In dit scenario vallen twee of meer meldkamers uit, wegens gebrek aan personeel, uitval techniek of vanwege uitval van de locatie t.g.v. besmetting. Landelijke scenario's op de continuïteit van de meldkamerprocessen zijn noodzakelijk en moeten worden ingezet.

## 2 Opdracht en scope

Het Strategisch Meldkamerberaad (SMB) heeft Regieteam Continuïteit en Covid-19 (Regieteam) de opdracht gegeven om in eerste instantie scenario T+2 uit te werken en de 2<sup>e</sup> uitwijk per meldkamer te coördineren, dit alles vóór 1 juli 2020. De directeur LMS heeft na inventarisatie in het veld aan het SMB aangegeven dat niet vóór 1 juli aan de opdracht van de 2<sup>e</sup> uitwijk kan worden voldaan. Naar aanleiding hiervan is de opdracht opnieuw gedefinieerd: werk uit wat voor het geval van scenario T+2 gereed is en wat er nog moet worden gedaan om voorbereid te zijn op dit scenario.

De scope van dit document beperkt zich daarmee tot de uitwerking van de volgende vragen:

- Hoe kunnen de cruciale meldkamerprocessen in scenario T+2 worden geborgd, rekening houdend met de drie oorzaken van uitval (techniek, personeel en locatie);
- Wat is er in dit kader per meldkamerproces al geregeld;
- Wat moet er in dit kader nog worden geregeld om voorbereid te zijn op scenario T+2.

De resultaten van de uitwerking zijn niet alleen toepasbaar voor scenario T+2. Het systeem dat in de uitwerking wordt gehanteerd maakt het ook mogelijk om al in een eerder stadium (delen van) de uitwerking toe te passen. Dit valt weliswaar buiten de scope van deze opdracht, maar kan als "bijvangst" ook in eerdere stadia zijn nut bewijzen. In hoofdstuk 4 (werkwijze) wordt hier verder op ingegaan.

### 3 Uitgangspunten

Het SMB heeft, voor de preparatie op de drie scenario's, de volgende generieke uitgangspunten gedefinieerd:

De preparatie is erop gericht dat:

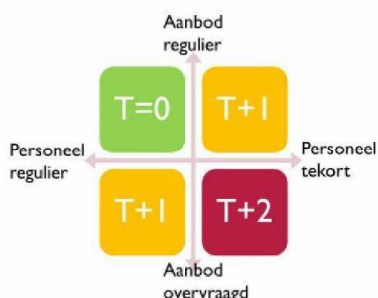
- de vitale processen die genoemd zijn in het plan van aanpak gehandhaafd blijven;
- de vitale systemen die genoemd zijn in het plan van aanpak beschikbaar blijven;
- voorkomen wordt dat het scenario T+2, dus uitval van meerdere meldkamers, realiteit wordt, en dat als dit scenario bereikt wordt, er zo snel mogelijk teruggekeerd wordt naar de voorgaande beheersbare situatie;
- colocatie gehandhaafd blijft. Dat betekent dat in een verzorgingsgebied brandweer, ambulancezorg en politie (en soms ook KMAR) op één locatie samenwerken en blijven samenwerken. Hiermee kunnen de afspraken over de samenwerking en de opschaling blijven gerealiseerd;
- de maatregelen voor T=0, T+1 en T+2 zoveel mogelijk in elkaars verlengde liggen, zodat vloeiend doorgeschakeld kan worden naar het volgende scenario;
- bij het kiezen van oplossingen geen concessies worden gedaan aan stabiliteit, continuïteit en veiligheid (inclusief cybersecurity);
- rekening wordt gehouden met de protocollen voor de 1,5 meter samenleving die nu in voorbereiding zijn in opdracht van de Regering;
- preventieve maatregelen worden genomen om te voorkomen dat een meldkamer genoodzaakt is uit te wijken naar een andere locatie.

De uitwerking en uitvoering van het scenario T+2 vraagt om te redeneren vanuit een gezamenlijke opgave, dus verder te kijken dan alleen een enkele meldkamer, omdat in het scenario T+2 sprake is van uitval van twee of meer meldkamers. Dit is de reden dat uitgegaan wordt van landelijke regie en is door de werkgroep niet uitgegaan van het verplaatsen van personeel bij het uitwijken, maar alleen van het overnemen van de meldkamerprocessen op een andere locatie. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat elke meldkamer in ieder geval de vitale meldkamerprocessen van andere meldkamers moet kunnen overnemen.

#### Wanneer is sprake van scenario T+2?

De definitie van scenario T+2, zoals verwoord in het plan van aanpak: In dit scenario vallen twee of meer meldkamers uit, wegens gebrek aan personeel, of uitval techniek of vanwege besmetting. Landelijke scenario's op de continuïteit van de meldkamerprocessen zijn noodzakelijk en moeten worden ingezet. De voorbereiding hierop faciliteert LMS in samenwerking met de disciplines.

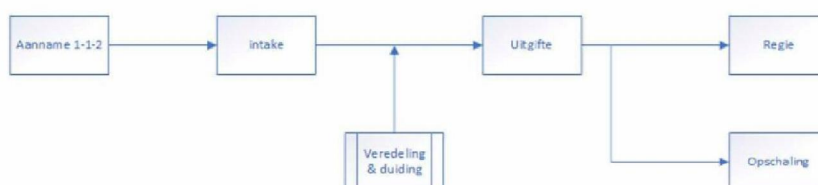
De werkgroep heeft gekeken in hoeverre bovenstaande arbitrair is om de uitwerking mogelijk te maken. Vanuit de gedachte dat bij het verplaatsen van de meldkamerprocessen, in plaats van uitwijken met personeel, is het scenario afgezet tegen het aanbod van de hulpvraag. In onderstaande figuur is dit weergegeven.



De figuur moet algemeen en breed worden gezien en is daarmee van toepassing op alle drie eerder gedefinieerde oorzaken (uitval techniek, uitval personeel, uitval meldkamer t.g.v. besmetting).

### Vitale meldkamerprocessen

De volgende meldkamerprocessen zijn gedefinieerd als vitale meldkamerprocessen en moeten derhalve in stand worden gehouden.



### Oorzaken en gevolgen van uitval

De oorzaken die kunnen leiden tot het uitvallen van meldkamers, te weten: Uitval techniek, uitval personeel en uitval meldkamerlocatie t.g.v. besmetting zijn uitgewerkt in effecten.

- Uitval techniek**  
 Uitval techniek is een breed begrip, en kent een breed scala aan systemen. Uitval van het ene systeem heeft andere en meer consequenties voor het meldkamerproces dan het andere. In dit scenario wordt ervan uitgegaan dat een meldkamer om technische redenen als geheel niet meer kan functioneren. Dit betekent dat de betreffende meldkamer de cruciale meldkamerprocessen niet meer kan uitvoeren en dat alle processen worden verplaatst c.q. herverdeeld. Uitval van techniek is in de regel acuut en kortdurend. Op welke wijze

de processen bij uitval worden geborgd staat beschreven in hoofdstuk 5.1.

- **Uitval personeel**

Waar het gaat om uitval van personeel is er een onderscheid gemaakt tussen beheerders (LMS personeel), meldkamercentralisten en sleutelfuncties (leidinggevend en coördinerende functies ten behoeve van de meldkamerfunctie en de multidisciplinaire opschaling en samenwerking). IN het algemeen zal de toename van ziekteverzuim, en daarmee het ontstaan van personeelstekorten, langzaam ontwikkelen en het moment waarop de ondergrens bereikt wordt voorzienbaar zijn. De onderbezetting kan enkele dagen tot weken duren.

Uitval van beheerders kan leiden tot onbetrouwbaarheid van de vitale meldkamersystemen en, in het uiterste geval, bij uitval van de techniek op de betreffende meldkamer kan het oplossen vertraagd zijn. Op dat moment is deze meldkamer niet langer in staat om technisch als geheel te functioneren. Dit betekent dat de betreffende meldkamer de meldkamerprocessen niet meer kan uitvoeren en dat alle processen moeten worden verplaatst of herverdeeld. Op welke wijze de beheerprocessen bij uitval van beheerders worden geborgd staat beschreven in hoofdstuk 5.2.1.

Uitval van centralisten kan er toe leiden dat de meldkamer niet langer in staat is de meldkamerprocessen op een verantwoorde manier uit te voeren. Dit betekent in scenario T+2 dat alle processen worden verplaatst of herverdeeld. Op welke wijze de meldkamerprocessen bij uitval van centralisten worden geborgd staat beschreven in hoofdstuk 5.2.2.

Uitval van sleutelfuncties zal niet direct leiden tot het niet op een verantwoorde manier kunnen uitvoeren van de meldkamerprocessen. Echter zal dit wel grote invloed hebben, indien sprake is van enorme toeloop van hulpvragen, grootschalige incidenten en multidisciplinaire opschaling. Daarnaast zijn enkele sleutelfuncties in de meldkamer verbonden aan de GRIP in het verzorgingsgebied in de regio en kan dit invloed hebben bij het verplaatsen van de meldkamerprocessen naar een andere meldkamer. Op welke wijze de processen bij uitval worden geborgd staat beschreven in hoofdstuk 5.2.3

Op het moment dat sprake is van uitval van personeel kan in theorie in het uiterste geval worden overwogen om de meldkamerprocessen per discipline te verplaatsen. Dit heeft voor de techniek van de ontvangende meldkamer geen consequenties maar kan leiden tot geringere belasting van het personeel. Deze noodmaatregel strookt echter niet met het generieke uitgangspunt van handhaven van colocation en valt daarom niet in de eerste lijn van maatregelen. In de tweede lijn zou eventueel maatwerk geleverd kunnen worden.

- **Uitval meldkamer t.g.v. besmetting**

Het kan voorkomen dat binnen de meldkamer een besmetting optreedt, waardoor de gehele meldkamer besmet wordt verklaard en als gevolg

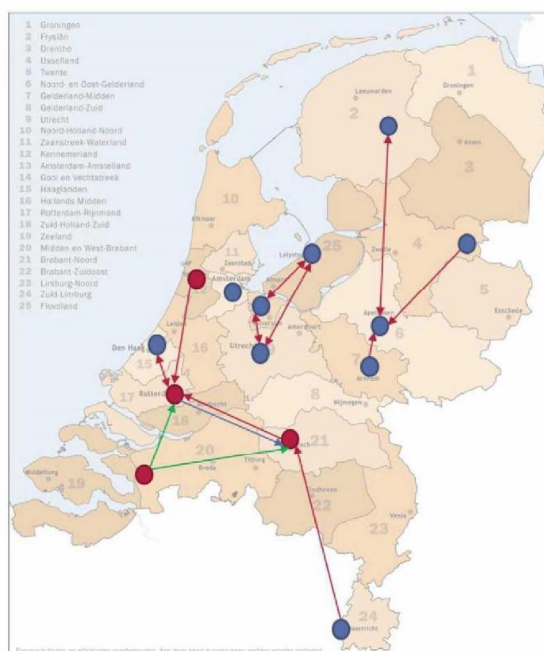
daarvan niet te gebruiken is. De oorzaak besmetting heeft impact op de locatie, waarbij door de werkgroep de aanname is gedaan dat de locatie 24 uur niet beschikbaar is i.v.m. ontruimen, reinigen en evt. extra onderhoud/reinigen van de luchtbehandeling. De besmetting komt echter via een persoon in de locatie, daarom zal deze oorzaak een groter effect hebben op personeel in verband met testen en contactonderzoeken (waar komt besmetting vandaan) en eventuele quarantaine maatregelen, waardoor personeel niet beschikbaar is.

Het gevolg van uitval door besmetting in dit scenario betekent dat de betreffende meldkamer de taken niet meer kan uitvoeren en dat alle processen worden verplaatst of herverdeeld. Er moet hierbij worden gedacht aan een uitval van meerdere dagen, door de effecten op het personeel. In dit scenario blijft de techniek op de locatie in stand. Op welke wijze de processen bij uitval worden geborgd staat beschreven in hoofdstuk 5.3.

Als het gaat over uitval door besmetting van de locatie kan dit scenario ook worden toegepast bij andere oorzaken met dezelfde gevolgen voor de meldkamerprocessen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan uitval van nutsvoorzieningen, hoog water, hevige regenval en CTER. De maatregelen in dit scenario zijn ook bruikbaar bij deze andere invloeden op de locatie.

### Bestaande afspraken over de 1<sup>e</sup> uitwijk

Onderstaande figuur geeft de uitwijklocaties van de verschillende meldkamers aan op basis van de huidige afspraken (zie bijlage 1).



In de huidige afspraken over uitwijken worden zowel de meldkamerprocessen als het personeel naar de uitwijk verplaatst. In het eerste moment van moeten uitwijken, waarin alleen de meldkamerprocessen worden overgedragen (fall-back) neemt de ontvangende meldkamer dit over met de zittende bezetting. In tweede instantie (uitwijk) komt personeel naar de ontvangende meldkamer en kunnen via de eigen accounts in de 'eigen' systemen inloggen. Om dit mogelijk te maken zijn op de ontvangende meldkamer de systemen van de uitwijkende meldkamer beschikbaar.

Als risico wordt hier gezien dat de huidige uitwijk afspraken nog niet een sluitend netwerk vormen en dat enkele meldkamers een hogere belasting hebben op het ontvangen van een andere meldkamer. Daarnaast is de vraag of in het kader van Corona het verplaatsen van personeel, in het geval van het scenario besmetting, een verstandige keuze is.

### Afspraken over 2<sup>e</sup> uitwijk

In het kader van de voorbereiding op het scenario T+1 heeft het SMB aangegeven dat de meldkamers zich moeten voorbereiden op een 2<sup>e</sup> uitwijk locatie. De voorbereiding hierop vraagt van het meldkamerveld de nodige tijd. De werkgroep vraagt zich af of dit zinvol is, gelet op de opzet van het uitwijken in het scenario T+2. Bij T+2 is in principe geen sprake van het verplaatsen van personeel, maar het uitwijken van de meldkamerprocessen. Hierdoor vervalt de noodzaak om meerdere meldkamers als uitwijk te kiezen en wordt een dynamisch proces bewerkstelligd die de continuïteit van de meldkamer borgt, afgestemd op de behoefte in het scenario.

Daarnaast wordt in de voorbereiding op T+2 uitgegaan van generieke afspraken m.b.t. uitwijk. Dat betekent dat alle meldkamers en de systemen voorbereid moeten zijn op het ontvangen van de cruciale meldkamerprocessen van andere meldkamers.

Wel verdient het aanbeveling om bij het verplaatsen van de processen intake en uitgifte rekening te houden met "gelijkwaardige" meldkamers. Denk hierbij aan vliegvelden, havens, bossen etc. in het verzorgingsgebied. Om die reden adviseert de werkgroep het SMB om de voorbereiding voor het uitwijken naar één meldkamer te beleggen bij de meldkamers en deze ook te testen en te oefenen. Ten aanzien van de 2<sup>e</sup> uitwijk is het advies om dit op een generieke wijze onder landelijke regie vorm te geven, zodat een robuuste voorziening ontstaat dat de continuïteit van de meldkamers kan garanderen.

#### Aandachtspunten

- Uitmijken op de voorgestane wijze raakt mogelijk de verantwoordelijkheden van de besturen. Mogelijk dat bestuurlijke afspraken moeten worden gemaakt.
- De sturings- en gezagslijnen in dit scenario behoeven verdere uitwerking, ook in de lijn van de multidisciplinaire opschaling en samenwerking.

## 4 Werkwijze

Er is een schematisch overzicht gemaakt van de mogelijke situaties die optreden op het moment dat meldkamers uitvallen door de eerdergenoemde oorzaken. Dit is uitgewerkt en geanalyseerd op de volgende aspecten:

- Welke maatregelen kunnen/moeten worden genomen om de betreffende vitale meldkamerprocessen te borgen, rekening houdend met de drie oorzaken van uitval (uitval van techniek, uitval van personeel, uitval van meldkamer t.g.v. besmetting);
- Wat is er in dit kader per meldkamerproces al geregeld, welke maatregelen zijn getroffen bij uitval, welke afspraken, procedures, handboeken of draaiboeken zijn hiervoor voorhanden;
- Wat moet er in dit kader nog worden geregeld om voorbereid te zijn op scenario T+2.

Naast de uitgangspunten zoals genoemd in hoofdstuk 3 is voor het scenario T+2 de volgende, praktische, denklijn gehanteerd:

- Er sprake van landelijke regie op de uitwijk, indien meerdere meldkamers uitvallen;
- Er wordt gedacht vanuit een gezamenlijke opgave;
- Het gaat primair om het verplaatsen van processen (werk overnemen), en als de uitwijk voor langere tijd is of/hoe voorzien kan worden aan het verplaatsen van mensen;
- Het getroffen gebied wordt verdeeld onder de overgebleven meldkamers;
- Intake kan via dynamisch routeren over elke overgebleven meldkamer worden; verspreid. De intake-meldkamer kan incidenten delen met de meldkamer die uitgifte en regie voert;
- Uitgifte en regie zijn niet te scheiden en worden vanuit één meldkamer verzorgd;
- De niet uitgevallen meldkamer verzorgt haar eigen processen zelfstandig.

Op het moment dat, ongeacht de oorzaak van de uitval, sprake is van het verplaatsen van meldkamerprocessen moet bij de ontvangende meldkamer(s):

- de techniek op orde zijn om het proces over te kunnen nemen;
- afspraken en procedures zijn geregeld en geoefend;
- de personele capaciteit (zowel beheerders als centralisten) binnen de ontvangende meldkamer voldoende aanwezig zijn (of snel op te schalen zijn) om, naast de eigen processen, ook één of meerdere processen van een andere meldkamer over te kunnen nemen. Bij langdurige uitval kunnen centralisten van de uitgevallen meldkamer assisteren met hun plaatselijke kennis en de kennis van regionale procedures.

Bovenstaande betekent dat, uitgaande van de ontvangende meldkamers, ondanks de verschillende redenen van uitval vaak voor dezelfde maatregelen gekozen moet worden. Het uitgangspunt dat in dit scenario sprake is van het verplaatsen van meldkamerprocessen (en eventueel daarna het verplaatsen van personeel) zorgt hierbij voor een dynamische opzet.

## 5 Uitwerking

Op het moment dat sprake is van scenario T+2 ligt het besluit om de meldkamerprocessen te verplaatsen naar andere locaties bij het directieteam van de betreffende meldkamer, in overleg met de 5.1.2e van het SMB. De hoofden meldkamer bepalen onderling welk proces naar welke meldkamer wordt verplaatst, op basis van beschikbaarheid en belastbaarheid van de ontvangende meldkamer.

Het vaststellen dat het meldkamerveld zich in scenario T+2 bevindt, geschiedt door de 5.1.2e van het SMB, op aangeven van het Regieteam of een lid van het SMB.

De consequenties van de uitval van een van de drie gedefinieerde aspecten (techniek, personeel, locatie t.g.v. besmetting) zijn per cruciaal meldkamerproces in blokken uitgewerkt. De blokken kunnen apart worden gezien en ook als zodanig worden toegepast. De maatregelen die per blok in de uitwerking worden genoemd kunnen niet alleen ingeval van T+2 worden ingezet, maar ook al eerder wanneer een situatie zich voordoet. Hiermee wordt voldaan aan het uitgangspunt dat de maatregelen van de drie scenario's zoveel mogelijk in elkaars verlengde liggen en vloeiend overgaan.

De verschillende situaties zijn schematisch verwerkt in onderstaande matrix. De oorzaak van de uitval is daarbij uitgezet tegen de vitale meldkamerprocessen. Per reden van uitval worden de maatregelen t.b.v. de vitale meldkamerprocessen beschreven. De maatregelen zijn verwoord in blokken, die verder in dit hoofdstuk zijn uitgewerkt. De letters in de matrix verwijzen naar de blokken die voor het betreffende scenario van toepassing zijn.

|                |                                  |                 | Cruciale meldkamerprocessen |             |                  |             |       |            |
|----------------|----------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------------|------------------|-------------|-------|------------|
|                |                                  |                 | Aanname 112                 | Intake      | Veredelen/duiden | Uitgifte    | Regie | Opschaling |
| Oorzaak uitval | Uitval techniek                  |                 | A                           | I + P1      |                  | U + P1      |       |            |
|                | Uitval personeel                 | LMS beheer      | A                           | I + P2      |                  | U + P2      |       |            |
|                |                                  | Centralisten    | A                           | I + P2      |                  | U + P2      |       |            |
|                |                                  | Sleutelfuncties |                             |             |                  |             |       |            |
|                | Uitval locatie t.g.v. besmetting |                 | A                           | I + P1 + P2 |                  | U + P1 + P2 |       |            |

In de uitwerkingen van de blokken in de matrix zijn de maatregelen benoemd. In de groene kaders zijn de afspraken en procedures die op dit moment al gelden

beschreven. De rode kaders geven een overzicht van de zaken die nog geregeld moeten worden. Hierbij geldt wel de disclaimer dat het overzicht nog niet volledig is. De reden hiervoor is dat met name dat voor sommige onderdelen een diepgaande analyse nodig is, die omwille van de tijd nog niet mogelijk was.

## 5.1 Uitval Techniek

Uitgangspunt in dit scenario is dat meerdere meldkamers om technische redenen uitvallen. Processen moeten daarom worden verplaatst, voor korte of lange tijd, afhankelijk van de duur van de technische uitval. Onderstaand zijn per proces de opties en maatregelen die hiervoor voorhanden zijn uitgewerkt, inclusief de afspraken en procedures die hiervoor zijn geregeld of nog geregeld moeten worden.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Aanname 112</b> <span style="float: right;"><b>A</b></span></p> <p>Maatregelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanname 112 routeren naar een andere locatie</li> <li>- Alternatieve route 112.</li> </ul> <p>Afspraken/procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generiek draaiboek 112.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <p><b>Intake / veredelen / duiden</b> <span style="float: right;"><b>I</b></span></p> <p>Maatregelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intake op dynamische wijze routeren naar een andere meldkamer</li> <li>- Intake middels een remote werkplek op een andere locatie dan een meldkamer, bijvoorbeeld een politiebureau, brandweerkazerne of thuissituatie</li> <li>- Veredelen/duiden afhankelijk van plaatselijke bekendheid en voorhanden zijn van regionale procedures.<br/>Kan slechts minimaal worden uitgevoerd.</li> </ul> <p>Afspraken/procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Routeringsmatrix 112</li> <li>- Eigen GMS i.c.m. incident delen</li> <li>- GIS: In basis generieke kaartlagen beschikbaar, specifieke kaartlagen afhankelijk van landelijke organisatie daarvan</li> <li>- Terugvallen op hardcopy procedures en beschikbare lokale kennis voor veredelen/duiden</li> </ul> <p>Wat moet nog worden geregeld</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonie, alternatieve bereikbaarheidsprocedure</li> </ul> |  |

**Uitgifte / regie / opschaling (uitgifte en regie niet te scheiden)****U****Maatregelen**

- Alle uitgifte voor het getroffen gebied naar een andere meldkamer of
- De uitgifte van het gebied verdelen over de overgebleven meldkamers
- Regie verplaatsen naar operationeel leidinggevende op plaats incident
- Opschaling vraaggestuurd, vanuit de regie op plaats incident

**Afspraken/procedures**

- C2000- Landelijk handelingskader Multi-Corona
- Eigen GMS i.c.m. incident delen
- GIS, In basis generieke kaartlagen beschikbaar  
Specifieke kaartlagen afhankelijk van landelijke
- organisatie daarvan
- INS activeren via inbellen, indien mogelijk handmatig
- LCMS – kan door elke meldkamer worden gestart, gevuld en Bijgehouden

**Wat moet nog worden geregeld**

- Telefonie, alternatieve bereikbaarheidsprocedure
- P2000 Alarmeren vanuit pancras. Landelijke rechten geven om cap-code te gebruiken
- Rechten NL-alert organiseren
- WAS – afspraken maken over het kunnen bedienen vanuit andere locatie
- Regio specifieke procedures benaderbaar

Ongeacht de oorzaak van de uitval van meldkamers in het scenario T+2 zijn de bovenstaande maatregelen altijd van kracht, de in het blok aangegeven processen moeten worden verplaatst naar een andere meldkamer. Alle meldkamers en de systemen moeten daar sowieso op voorbereid zijn.

Daarnaast kan het, afhankelijk van de aard en tijdsduur van de uitval, nodig zijn om de personeelscapaciteit binnen de ontvangende meldkamer op te schalen. Ook dit is uitgedrukt in blokken, een en ander uitgewerkt in hoofdstuk 5.2.

## 5.2 Uitval personeel

Uitgangspunt in het scenario T+2 is dat meerdere meldkamers uitvallen wegens gebrek aan personeel. Processen moeten daarom worden verplaatst. Onderstaand zijn per proces de opties en maatregelen die hiervoor voorhanden zijn uitgewerkt, inclusief de afspraken en procedures die hiervoor zijn geregeld of nog geregeld moeten worden.

Op het moment dat in dit scenario de meldkamerprocessen worden verplaatst heeft dit ook consequenties voor de personeelscapaciteit op de ontvangende meldkamer. Er kan in dit geval sprake zijn van twee situaties:

- Er is sprake van een snelle uitwijk met een relatief korte duur. De ontvangende meldkamer moet dan snel schakelen en zonodig extra personeel oproepen. Dit personeel moet snel inzetbaar zijn. Deze situatie is uitgewerkt in onderstaand blok P1.
- Er is sprake van een langzame (voorzienbare) uitwijk en/of de uitwijk gaat relatief lang duren. In dat geval is meer tijd voor het oproepen van extra personeel en kan eventueel ook gebruik worden gemaakt van personeel van de uitwijkende meldkamer. Deze situatie is uitgewerkt in onderstaand blok P2.

**Snelle interne opschaling personeel ontvangende meldkamer**

P1

Maatregelen

- Extra personeel oproepen, opkomsttijd 1 uur

Afspraken/procedures

- Piketregeling /opkomstregeling

Wat moet nog worden geregeld

**(Verdere) opschaling personeel ontvangende meldkamer bij langdurige inzet of langzame crisis**

P2

Maatregelen

- Extra personeel oproepen
- Personeel ontvangende meldkamer aanvullen met personeel uitwijkende meldkamer (capaciteit, plaatselijke kennis, kennis van regionale procedures), rekening houdend met de 1.5 meter afstand

Afspraken/procedures

-

Wat moet nog worden geregeld

- Werkprocessen en kennis uitwijkgebied
- Toegang voor medewerkers uitwijkgebied
- Inlogcodes
- Procedures over hoe om te gaan met aanvullen met personeel uit besmette meldkamer (verplichte negatieve test?)
- Prepareren per meldkamer op personele opschaling tot .....% binnen de 1.5 meter afspraken

### 5.2.1. Uitval personeel LMS beheer

Er is in deze paragraaf onderscheid gemaakt tussen personeel LMS beheer centraal en decentraal. De LMS beschikt over een actueel continuïteitsplan.

#### Uitval personeel LMS beheer centraal

Te veel uitval van centraal beheerpersoneel kan uiteindelijk leiden tot onbetrouwbaarheid van de centrale systemen en, in het uiterste geval uitval van de techniek. Omdat alle meldkamers voor hun functioneren voor een groot deel afhankelijk zijn van deze techniek kan dit, in het uiterste geval, leiden tot problemen in alle meldkamers. Deze situatie moet natuurlijk te allen tijde worden voorkomen.

#### Afspraken/procedures

- Werken in twee gescheiden ploegen op gescheiden locaties
- Beheerders kunnen deels werkzaamheden vanuit huis doen
- Afspraken met leveranciers voor het borgen van een continue dienstverlening
- Beheerders kunnen (beperkt) taken van leveranciers overnemen

#### Wat moet nog worden geregeld

Uitwerking van het scenario dat het doorvoeren van grote wijzigingen in systemen zeer beperkt mogelijk zijn. In kader van T+2 zullen we dus beproefde scenario's moeten hebben die waar nodig op eenvoudige wijze door de beheerorganisatie ondersteund kunnen worden, ook al is er sprake van een grote uitval van medewerkers in geval van een pandemie.

#### Uitval personeel LMS beheer lokaal

Te veel uitval van lokaal beheerpersoneel kan uiteindelijk leiden tot onbetrouwbaarheid van de lokale systemen en in het uiterste geval uitval van de techniek op de betreffende meldkamer. Op dat moment is deze meldkamer niet langer in staat om technisch als geheel te functioneren. Dit betekent dat de meldkamerprocessen moeten worden verplaatst naar andere locaties. Verder is hier sprake van een langzame ontwikkeling (kondigt zich van te voren aan).

In onderstaand overzicht zijn per proces de maatregelen voor dit scenario aangegeven.

| Proces                        | Maatregelen |
|-------------------------------|-------------|
| Aanname 112                   | A           |
| Intake / veredelen / duiden   | I + P2      |
| Uitgifte / regie / opschaling | U + P2      |

Er is niet vooraf gedefinieerd wanneer het moment is bereikt dat de meldkamer door de uitval van lokale beheerders de cruciale meldkamerprocessen niet

meer kan uitvoeren. Dit kan ook niet, omdat dit moment per situatie en per meldkamer kan verschillen.

Het besluit om op, basis van uitval van lokaal beheer, de meldkamerprocessen te verplaatsen naar andere locaties ligt bij het directieteam van de betreffende meldkamer. De hoofden meldkamer bepalen onderling welk proces naar welke meldkamer wordt verplaatst.

### 5.2.2. Uitval centralisten

Uitval van centralisten leidt er toe dat de meldkamerprocessen op de meldkamer niet meer op een veilige en verantwoorde wijze kunnen worden uitgevoerd. Op dat moment kan de meldkamer niet meer functioneren en worden de meldkamerprocessen verplaatst naar andere locaties. Ervan uitgaande dat sprake is van een groot aantal individuele uitvallers (de uitval is bijvoorbeeld niet veroorzaakt door besmetting van de meldkamer, individuele ziektemeldingen of noodzakelijk zorgverlof) is ook hier sprake van een langzame crisis (kondigt zich van te voren aan).

In onderstaand overzicht zijn per proces de maatregelen voor dit scenario aangegeven.

| Proces                        | Maatregelen |
|-------------------------------|-------------|
| Aanname 112                   | A           |
| Intake / veredelen / duiden   | I + P2      |
| Uitgifte / regie / opschaling | U + P2      |

Er is niet vooraf gedefinieerd wanneer het moment is bereikt dat de meldkamer door de uitval van centralisten de vitale meldkamerprocessen niet meer kan uitvoeren. Dit kan ook niet, omdat dit moment per situatie en per meldkamer kan verschillen.

Het besluit om op, basis van uitval van centralisten, de meldkamerprocessen te verplaatsen naar andere locaties ligt bij het directieteam van de betreffende meldkamer. De hoofden meldkamer bepalen onderling welk proces naar welke meldkamer wordt verplaatst.

### 5.2.3. Uitval sleutelfuncties

Indien meldkamerprocessen worden verplaatst, om redenen zoals hierboven genoemd, heeft dit effect op een aantal sleutelfuncties die binnen de meldkamer worden uitgevoerd. Het gaat hier om de volgende functies:

- Caco (calamiteiten coördinator, multi);
- OVD OC (politie)
- PICA (proces en informatie coördinator ambulancezorg)
- OpCo (operationeel coördinator 112)

In onderstaand overzicht zijn de maatregelen per sleutelfunctie aangegeven.

| Sleutelfunctie | Maatregel                                    | Afspraken/<br>Procedures | Nog te regelen                          |
|----------------|----------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|
| Caco           | CaCo ontvangende meldkamer neemt proces over |                          | Afspraken met de vr's                   |
| OVD OC         | Onderlinge afstemming binnen de kolom        |                          | Onderlinge afspraken maken binnen kolom |
| PICA           | Onderlinge afstemming binnen de kolom        |                          | Onderlinge afspraken maken binnen kolom |
| OpCo           | Onderlinge afstemming binnen de kolom        |                          | Onderlinge afspraken maken binnen kolom |

De Caco functie kan en moet, ingeval van verplaatsing van de meldkamerprocessen, door de Caco van de ontvangende meldkamer worden overgenomen. De andere genoemde sleutelfuncties binnen de meldkamer zijn kolom gerelateerd. Ook deze rollen zullen in eerste instantie door de ontvangende meldkamer worden overgenomen. Na eventueel verdere opschaling bij langdurige uitwijk kan eventueel maatwerk (splitsing) worden geleverd. Hierover moeten binnen de kolom afspraken worden gemaakt.

Overige sleutelfuncties, in het kader van GRIP en andere opschalingsprocedures spelen zich niet binnen de meldkamer maar "in het veld" af. De betreffende functionarissen kunnen/moeten hun processen (regie, opschaling) aansturen vanaf plaats incident. (zie ook: maatregelen bij uitgifte/regie/opschaling, hoofdstuk 5.1.)

### 5.3. Uitval meldkamerlocatie t.g.v. besmetting

De oorzaak besmetting heeft impact op de locatie, waarbij de aanname is gedaan dat de locatie 24 uur niet beschikbaar is i.v.m. ontruimen, reinigen en evt. extra onderhoud/reinigen luchtbehandeling. De besmetting komt echter via een persoon in de locatie, daarom zal deze oorzaak een groter effect hebben op personeel in verband met testen en contactonderzoeken (waar komt besmetting vandaan) en eventuele quarantaine maatregelen.

Uitval van de locatie ten gevolge van besmetting leidt er toe dat de meldkamerprocessen op de meldkamer niet meer op een veilige en verantwoorde wijze kunnen worden uitgevoerd. Op dat moment kan de meldkamer niet meer functioneren en worden de meldkamerprocessen verplaatst naar andere locaties. Gelet op de ontwikkelingen van een besmetting (ziekteverschijnselen komen ineens op, locatie is dan al enkele dagen besmet) is sprake van een snelle crisis die relatief lang gaat duren.

Eerder is in dit document al aangegeven dat er meerdere redenen kunnen zijn waardoor een meldkamerlocatie uitvalt of niet meer kan functioneren. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan situaties als uitval van nutsvoorzieningen, hoog water, hevige regenval en CTER. Hiervoor gelden dezelfde maatregelen m.b.t. uitwijk.

In onderstaand overzicht zijn per proces de maatregelen voor dit scenario aangegeven.

| Proces                        | Blokken     |
|-------------------------------|-------------|
| Aanname 112                   | A           |
| Intake / veredelen / duiden   | I + P1 + P2 |
| Uitgifte / regie / opschaling | U + P1 + P2 |

## 6 Bijlage 1

| Overzicht fallback en uitwijk locaties |            | Fallback            | Uitwijk             |
|----------------------------------------|------------|---------------------|---------------------|
| <b>Drachten</b>                        |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Apeldoorn           | Apeldoorn           |
|                                        | 1 Uitgifte | Apeldoorn           | Apeldoorn           |
| <b>Apeldoorn</b>                       |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Drachten            | Drachten            |
|                                        | 1 Uitgifte | Drachten            | Drachten            |
| <b>Arnhem</b>                          |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Apeldoorn           | Apeldoorn           |
|                                        | 1 Uitgifte | Apeldoorn           | Apeldoorn           |
| <b>Hengelo</b>                         |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Apeldoorn           | Apeldoorn           |
|                                        | 1 Uitgifte | Apeldoorn           | Apeldoorn           |
| <b>Utrecht</b>                         |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | P: Naarden/Lelystad | P: Naarden/Lelystad |
|                                        |            | B: Belcampo kazeme  | B: Belcampo kazeme  |
|                                        |            | A: Bilthoven        | A: Bilthoven        |
|                                        | Uitgifte   | P: Naarden/Lelystad | P: Naarden/Lelystad |
|                                        |            | B: Belcampo kazeme  | B: Belcampo kazeme  |
|                                        |            | A: Bilthoven        | A: Bilthoven        |
| <b>Naarden</b>                         |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | P: Utrecht/Lelystad | P: Utrecht/Lelystad |
|                                        |            | B: Lelystad         | B: Lelystad         |
|                                        |            | A: Lelystad         | A: Lelystad         |
|                                        | 1 Uitgifte | P: Utrecht/Lelystad | P: Utrecht/Lelystad |
|                                        |            | B: Lelystad         | B: Lelystad         |
|                                        |            | A: Lelystad         | A: Lelystad         |
| <b>Lelystad</b>                        |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | P: Utrecht/Naarden  | P: Utrecht/Naarden  |
|                                        |            | B: Naarden          | B: Naarden          |
|                                        |            | A: Naarden          | A: Naarden          |
|                                        | 1 Uitgifte | P: Utrecht/Naarden  | P: Utrecht/Naarden  |
|                                        |            | B: Naarden          | B: Naarden          |
|                                        |            | A: Naarden          | A: Naarden          |
| <b>Haarlem</b>                         |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Rotterdam           | Rotterdam           |
|                                        | 1 Uitgifte | Rotterdam           | Rotterdam           |
| <b>Amsterdam</b>                       |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Rotterdam           |                     |
|                                        | 1 Uitgifte |                     |                     |
| <b>Den Haag</b>                        |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Rotterdam           | Rotterdam           |
|                                        | 1 Uitgifte | Rotterdam           | Rotterdam           |
| <b>Rotterdam</b>                       |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Den Haag            | Den Haag            |
|                                        | 1 Uitgifte | Den Haag            | Den Haag            |
| <b>Den Bosch</b>                       |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Rotterdam           | Rotterdam           |
|                                        | 1 Uitgifte | Rotterdam           | Rotterdam           |
| <b>Middelburg</b>                      |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Tilburg             | Tilburg             |
|                                        | 1 Uitgifte | Tilburg             | Tilburg             |
| <b>Tilburg</b>                         |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Middelburg          | Middelburg          |
|                                        | 1 Uitgifte | Middelburg          | Middelburg          |
| <b>Maastricht</b>                      |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | P: Den Bosch        | P: Den Bosch        |
|                                        |            | B: Den Bosch        | B: Den Bosch        |
|                                        |            | A: Utrecht          | A: Den Bosch        |
|                                        | 1 Uitgifte | P: Den Bosch        | P: Den Bosch        |
|                                        |            | B: Den Bosch        | B: Den Bosch        |
|                                        |            | A: Den Bosch        | A: Den Bosch        |
| <b>LE-Driebergen</b>                   |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | Badhoevedorp        | Badhoevedorp        |
|                                        | 1 Uitgifte | Badhoevedorp        | Badhoevedorp        |
| <b>112-Driebergen</b>                  |            |                     |                     |
|                                        | 1 Aanname  | Eigen gebouw        | Driebergen D325     |
| <b>Badhoevedorp</b>                    |            |                     |                     |
|                                        | 1 Intake   | LE-Driebergen       | LE-Driebergen       |
|                                        | 1 Uitgifte | LE-Driebergen       | LE-Driebergen       |