



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Notitie

Cruciale, vitale meldkamersystemen en -processen

Naam

5.1.2e)

Functie

5.1.2e

Telefoon

5.1.2e

E-mail

5.1.2e @politie.nl

Datum

26 maart 2020

Bijlagen

Pagina's

1

Aan:

Leden Strategisch Meldkamer Beraad (SMB)

Aanleiding

Op 24 maart 2020 is in het IAO aan alle vakdepartementen de oproep gedaan om een heldere omschrijving aan te leveren van cruciale processen. Dit is van belang voor eventuele aanvullende maatregelen in het kader van COVID-19. Het doel van die uitvraag is om ervoor te zorgen dat een lijst van cruciale processen ontstaat die minder vragen oproept dan de huidige lijst van cruciale beroepen, maar die tegelijkertijd niet oneindig lang is.

Hieronder een eerste overzicht van de cruciale, vitale meldkamersystemen en -processen die opgesteld is vanuit de verschillende disciplines, op verzoek van het Ministerie van JenV. De uitvoering van de processen ligt bij de meldkamers, die genoemd zijn bij de veiligheidsregio's vallen onder de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio. Deze cruciale systemen en processen zijn maatgevend voor de continuïteit van meldkamers en daardoor maatgevend voor de inspanningen van de LMS voor het beheer.

Cruciale informatiesystemen en processen

Telefonie

- Telefonie noodzakelijk voor 112
- Telefonie Intake Spoed Overig. Telefonie met partners zoals OOV-maatschappijen, particuliere alarmcentrales, huisartsenposten en ziekenhuizen.

112 & DO112

De politie is als eigenaar en beheerder verantwoordelijk voor de landelijke 1-1-2-centrale en de instandhouding van het noodnummer 1-1-2.

Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS)

Wordt ingezet ter ondersteuning van de werkprocessen van de meldkamer: aanname, intake, uitgifte, ondersteuning en opschaling, bediening communicatiemiddelen, vastleggen informatie (meldingen). GMS is gekoppeld aan C2000 om het radioverkeer naar/van C2000 vanuit GMS te kunnen bedienen. Daarnaast is het gekoppeld aan GIS om locatiegegevens door te kunnen sturen.

Geografisch Informatie Systeem (GIS)

Wordt benut om grote diversiteit aan informatie en functionaliteiten binnen de meldkamer in één gedeeld operationeel beeld te ondervangen en besturen. GIS geeft onder meer de live-locaties van voertuigen van alle hulpdiensten (inclusief status) weer op een kaart. C2000 stuurt gps-gegevens door naar GMS. Hieraan is GIS gekoppeld, dat de gegevens toont.

Koppelvlak tussen LMS systemen en het Acute Zorg Netwerk van AZN met als leveranciers van applicaties binnen dat acute zorg netwerk: RAM, CityGIS en Enovation.

(Vernieuwd) C2000, inclusief P2000

Wordt ingezet voor de hulpverleningsdiensten in Nederland. Het wordt 24x7 uur gebruikt door vooral politie, brandweer, ambulancediensten en bepaalde onderdelen van het ministerie van Defensie zoals de Koninklijke Marechaussee. Hulpverleners kunnen met C2000 communiceren met de meldkamer en met elkaar. (C2000 wordt ingezet voor uitgifte en regie. P2000 voor alarmeren.)

Nederlandse Triage Standaard/Professional Quality Assurance

NTS (Nederlandse Triage Standaard) en ProQA (Professional Quality Assurance) zijn twee verschillende triagesystemen die worden gebruikt in de meldkamers ambulancezorg. Met deze triagesystemen wordt de meldkamercentralist ondersteund bij het bepalen van de juiste urgentie en zorginzet op het moment dat iemand 112 belt voor een ambulance. Zowel NTS als ProQA is gekoppeld met het GMS, zodat berichten voor de andere hulpdiensten en de ambulances eenvoudig en snel gedeeld kunnen worden.

Waarschuwing Alarmering Systeem (WAS)

Systeem voor het waarschuwen van de bevolking, de uitvoering van het gebruik ligt bij de meldkamer brandweer.

Incident notificatie systeem (INS)

Bijvoorbeeld de Communicator/Smart Respond, waarmee via spraak/sms wordt gealarmeerd naar (mobiele)telefoons.

NL-Alert geen meldkamersystemen wél in meldkameromgeving

Hoewel NL-Alert geen meldkamersysteem is, vindt het daadwerkelijk uitsturen van een NL-Alert bericht veelal plaats vanuit de meldkamer, in opdracht van het bevoegd gezag of de gemandateerde. Hiervoor is gekozen omdat de meldkamer het organisatieonderdeel is dat vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week operationeel is.

LCMS

Bedrijfsproces: Bij een LCMS-waardig incident (opschaling) maakt de meldkamer een incident aan in LCMS en voert de desbetreffende informatie in LCMS in. De meldkamer levert informatie aan aan LCMS en kan informatie vanuit LCMS lezen. Ondersteunt het netcentrisch werken van de veiligheidsregio's en disciplines (systeem).

Technisch: De centrale LCMS-infrastructuur is in beheer bij het IFV. Alle partijen die gebruik maken van LCMS, waaronder de meldkamers hebben een aansluiting op/koppeling met deze infrastructuur. Iedere partij is verantwoordelijk voor het beheer van de infrastructuur aan zijn kant van de koppeling. Als een meldkamer uitvalt is dat technisch niet anders dan dat een andere koppeling wegvalt, LCMS gaat door zonder de desbetreffende koppeling.

De meldkamer is een belangrijke leverancier van informatie en bovendien vaak degene die in LCMS een incident opstart. Verder is de informatie uit LCMS van andere partners vaak van groot belang voor de meldkamer.

Cruciale processen

- LMS (waaronder MDC)
- Het Meldkamerdienstencentrum (MDC) - beheer
Het MDC draagt bij aan de handhaving van de openbare orde en veiligheid in Nederland door de doelmatige levering van betrouwbare mobiele telecommunicatiediensten aan (de regionale en gelieerde organisaties van) brandweer, ambulance, politie en Koninklijke marechaussee.
- Meldingsproces brandweer
 - Intake, verrijken van meldingen, uitgifte/alarmeren en opschaling (monodisciplinair)
 - Multi-opschaling: alarmering hoofdstructuur, Caco, Regionaal Operationeel Leider en Leider CoPI, alarmering secties, aanleveren startbeeld, waarschuwen bevolking
- Meldingsprocessen politie (KMar volgt lijn Politie)
 - In het melding-proces: Aanname 112 – Intake melding – Veredeling melding (Intelligence toevoegen) – Uitgifte & Regie
 - In de opschaling: NL-Alert – LCMS
 - In de aansturing: Operationeel Sturingsconcept in stand houden
HOvD-P (Hoofd Officier van Dienst – Politie)
OvD-P (Officier van Dienst Politie)
OvD-OC (Officier van Dienst Operationeel Centrum)
OvD-I (Officier van Dienst Intelligence)
OvD-R (Officier van Dienst Recherche)

Waarborgen functionaliteit in infrastructuren en bezetting.
- Ambulancezorg
MKA personeel en MKA processen; Intake, triage, uitgifte, alarmeren, opschalen mono, coördinatie.

Schematisch in beeld – cruciale informatiesystemen en processen meldkamer(functie):

Proces	Aanname 112	Intake	Veredelen/vermijden melding	Triage	Uitgifte/regie/coördinatie	Alarmeren	Opschalen mono/ sturingslijn	Waarschuwen bevolking	Aanleveren startbeeld	Systeem	Landelijke IV-structuur	AV (Audio visuele middelen)	112	C2000 (spraak)	P2000	GMS	Telefonie	GIS	INS	LCMS	NL-Alert	WAS	Koppelvlak LMS-systemen
Ambulance		x		x	x	x	x						x	x	x	x	x	x					x
Politie	x	x	x		x		x				x		x	x	x	x	x	x		x	x		
Kmar	x	x	x		x		x						x	x	x	x	x			x	x		
Brandweer		x	x		x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
LMS-beheer											x	x	x	x	x	x	x	x			x		

Conclusie

Deze eerste scan geeft een goed beeld en focus ten aanzien van de cruciale, vitale meldkamersystemen en -processen. Eerste prioriteit is de continuïteit zo lang mogelijk borgen van hetgeen de kolommen als cruciaal bestempeld hebben.

Gevraagd aan SMB

- Kennisnemen van de door het disciplines aangemerkte cruciale, vitale meldkamersystemen en –processen. Deze zijn maatgevend voor de continuïteit van meldkamers en daardoor maatgevend voor de inspanningen van de LMS voor het beheer.
- Het bestempelen van de cruciale, vitale meldkamersystemen en -processen als de uitgangspunten voor de continuïteit, wat het mogelijk maakt om hier vervolgens op te kunnen sturen c.q. maatregelen nemen.