



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Periodiek beeld Continuïteit COVID-19

Periode 22 – 28 mrt
Week 12

Naam

5.1.2e

Functie

5.1.2e

Telefoon

5.1.2e

E-mail

5.1.2e

Datum

30 maart 2021

Bijlagen

2

Pagina's

8

Huis ter Heideweg 62
3706 LZ Zeist
www.landelijkemelckamer.org

Table Top Evert

Aan:

Strategisch Meldkamer Beraad

> HIGHLIGHTS

Uitvoeren meldkamerfunctie

Over het algemeen geven meldkamers aan dat het aantal besmettingen in de afgelopen week is opgelopen. Niet alleen onder het personeel, maar ook in de thuissituaties, waardoor personeel in thuisquarantaine moet. Dit geldt zowel voor centralisten als beheer en komt overeen met het algemeen landelijk beeld waarbij we alweer een aantal weken de cijfers zien oplopen, ondanks de opnieuw door het kabinet aangescherpte maatregelen.

De continuïteit kan nog gewaarborgd worden door de inzet van eigen maatregelen, maar af en toe is het wel krap en zakt de bezetting tot onder de waterlijn. De Meldkamer Oost-Brabant heeft 'project verdunning' (personeel zoveel mogelijk verspreiden over het pand) opnieuw ingezet.

Witte kolom

Door de snel oplopende cijfers in het land, en daarmee de toename in ziekenhuis- en IC-opnames, hebben de ambulancemeldkamers het druk. Door de drukte in de ziekenhuizen komt het regelmatig voor dat ambulances staan te wachten bij de SEH om patiënten over te dragen. Hierdoor zijn er minder ambulances beschikbaar. Dit vergt een strenger triageproces voor de 112-meldingen en hierdoor duren de 112-gesprekken langer. Ondanks de inzet van remote werkplekken ontstaan er wachttijden voor de burgers.

De landelijke 112-centrale geeft aan dat het landelijk aantal beschikbare 112-lijnen gemiddeld voor 80 tot 85% benut wordt met af en toe een uitschieter naar 95%. Vooralsnog heeft dat geen problemen opgeleverd in de bereikbaarheid van 112, maar bij grootschalige incidenten zou dit wel het geval kunnen zijn.

Vaccinaties

Afgelopen week werd bekend dat de minister nog geen mogelijkheid ziet om medewerkers van de hulpdiensten (dus ook meldkamerpersoneel) met voorrang te vaccineren. De hoofden meldkamer geven met klem aan dat hier meer druk op zou moeten komen.

> ALGEMEENBEELD

Algemeen Verloop

Sinds de tweede week van maart lopen de besmettingen weer flink op en zien we dat de Britse variant de overhand heeft gekregen. Het effect van het opnieuw verzwaaarde maatregelenpakket blijft vooralsnog uit. De maximale capaciteit van de IC-afdelingen is bijna bereikt en er wordt veel gesproken over het 'doemscenario' waarbij per persoon moet worden beslist wie behandeld wordt en op welke manier.

- Er zijn 72,4 positief geteste mensen per 100.000 inwoners per dag (vorige weekbeeld: 65,8).
- Er zijn 204.664 mensen besmettelijk in Nederland (vorig beeld: 296.882).
- Er zijn 618 ziekenhuisopnames per dag (gemiddeld aantal over 3 dagen; vorig beeld 588).
- Er zijn 97 IC-opnames per dag (gemiddeld aantal over 3 dagen; vorige beeld 89).
- Het reproductiegetal ligt op 1,23 (vorig beeld 1,18).
- Er sterven gemiddeld 182 mensen per dag aan Covid.
- Er zijn 2.837.005 prikken gezet.

Bron: Coronadashboard Rijksoverheid (28/03/2021)

Effect binnen het meldkamerdomein

Over het algemeen geven meldkamers aan dat het aantal besmettingen in de afgelopen week is opgelopen. Niet alleen onder het personeel, maar ook in de thuissituaties, waardoor personeel in thuisquarantaine moet. Dit geldt zowel voor centralisten als beheer en komt overeen met het algemeen landelijk beeld waarbij we alweer een aantal weken de cijfers zien oplopen.

De continuïteit kan nog gewaarborgd worden door de inzet van eigen maatregelen maar af en toe is het wel krap en zakt de bezetting soms tot onder de waterlijn. De Meldkamer Oost-Brabant heeft 'project verdunning' (personeel zoveel mogelijk verspreiden over het pand) opnieuw ingezet.

Een punt van zorg wordt uitgesproken voor wat betreft het effect op de doorontwikkeling en voortgang van vernieuwing. Ondanks het bericht dat de meldkamerfunctie wordt uitgeoefend, mogen we eigenlijk niet spreken van business as usual. Implementaties, changes en updates van systemen worden uitgesteld (o.a. het testen van RABS i.h.k.v. Fase 2 IVC en de ketentest voor de 112-app in Apeldoorn). De focus ligt volledig op het in stand houden van de meldkamerfunctie en gaat dus ten koste van extra's en ontwikkeling.

Vaccinaties

Afgelopen week werd bekend dat de minister nog geen mogelijkheid ziet om medewerkers van de hulpdiensten (dus ook meldkamerpersoneel) met voorrang te vaccineren.

Naleving en draagvlak regels

Onderzoek laat zien dat er nog steeds veel winst te behalen is door een betere naleving van de maatregelen. Het draagvlak voor de maatregelen is iets gestegen t.o.v begin maart. Op de meldkamers zijn alle maatregelen nog steeds van kracht.

> 1,5 meter werkgroep (werktitel)

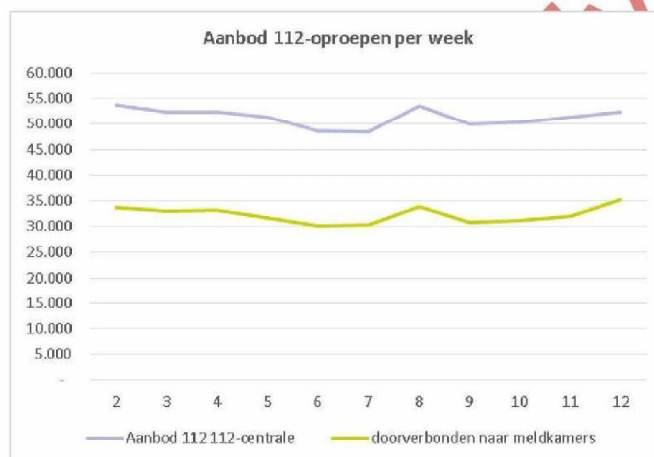
De werkgroep en klankbordgroep voor de 1,5 meter meldkamer kwamen op 24 maart bijeen. Zij zijn tot de conclusie gekomen dat er niet meer algemene kaders en maatregelen mogelijk zijn. Mogelijkheden qua afstand houden zijn deels meldkamerafhankelijk. Het beste wat kan worden gedaan is ideeën en aanpakken delen. Dat is gebeurd binnen deze groep en ook bij de HMK en KMBV.

De grootste winst is te behalen in bewustzijn en gedrag van mensen. Binnen de meldkamer zijn er in de afgelopen weken ook verschillende nieuwe initiatieven op dit vlak ontstaan. De klankbordgroep heeft een aantal ideeën onderling gedeeld.

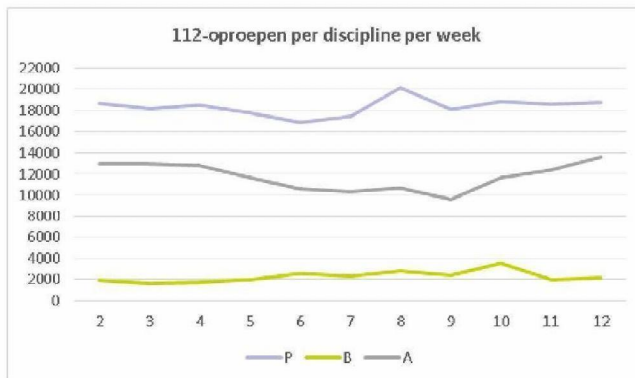
> MELDKAMERBEELD

In week 12 van 2021 was het aanbod 112-oproepen gemiddeld bijna 52.500 waarvan ruim 35.000 112-oproepen zijn doorgezet naar de meldkamers. Het misbruikpercentage was in deze week gemiddeld 32,81%.

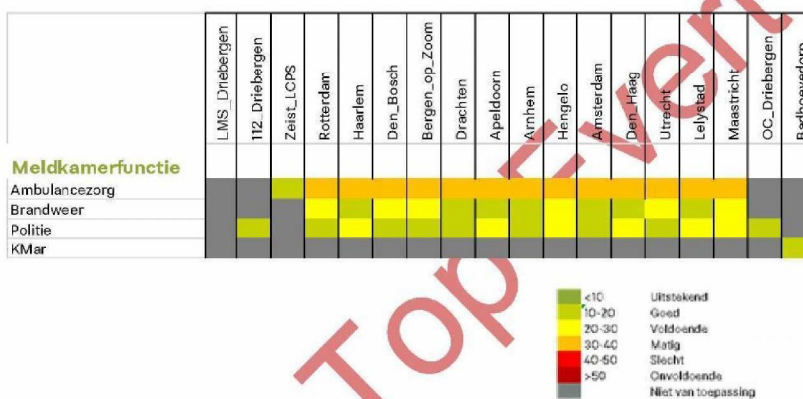
Het aantal 112-oproepen is de afgelopen weken licht gestegen. Het misbruikpercentage is gemiddeld lager dan normaal.



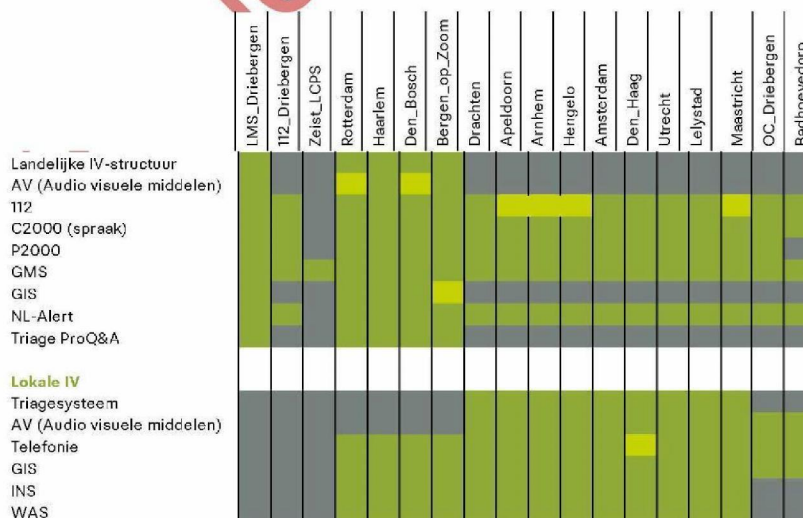
In onderstaande grafiek wordt de verdeling tussen de disciplines weergegeven. We zien dat het aantal oproepen voor brandweer en de politie stabiel is. De lichte stijging van het totaal aantal 112-oproepen is volledig toe te kennen aan de ambulance meldkamers.



Uitvoeren meldkamerfunctie



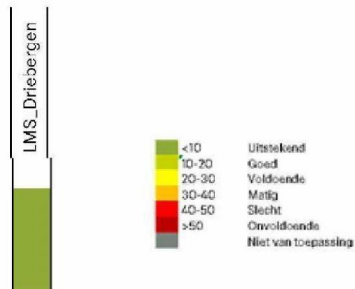
Uitvoeren beheer



Uitvoeren bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering LMS

- HRM-processen
- Financiële processen
- Leveranciersmanagement en verwerving
- Facilitaire processen (incl. huisvesting)

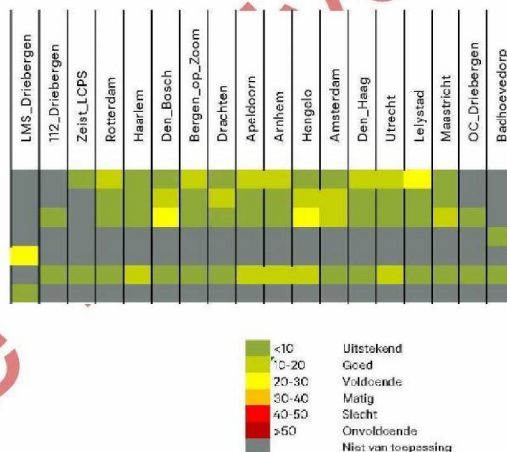


Bovenstaande tabel laat geen wijzigingen zien ten opzichte van het vorige maandbeeld. Er zijn op dit moment geen knelpunten in de bedrijfsvoeringsprocessen.

Beschikbaarheid medewerkers

Beschikbaarheid medewerkers

- Ambulancezorg
- Brandweer
- Politie
- KMar
- LMS-beheer-centaal
- LMS-beheer-lokaal
- LMS-bedrijfsvoering/overig



> MAATREGELENT=0

De dienstverlening van meldkamers op orde houden door het toepassen van de eigen continuïteitsplannen, met eigen mensen en middelen.

Planvorming

- > Continuïteitsplannen zijn beschikbaar en herijkt op basis van het toetsingskader en de collegiale toetsing.
- > Een IV/ICT-continuïteitsplan is beschikbaar en wordt continu onderhouden.

Anderhalvemetersamenleving

- > Het plan met betrekking tot de anderhalvemetermaatregelen op meldkamers is herijkt. Deze notitie is door de hoofden meldkamers en kwartiermakers bedrijfsvoering als waardevol en voldoende beschouwd.

Ontwikkelingen

- > De maatregelen die zijn genomen worden gehandhaafd. Men volgt landelijk beleid en landelijke richtlijnen en maakt gebruik van de ontwikkelingen rond sneltesten.

> MAATREGELENT+1

De kern van het scenario T+1 is dat de directieteams zich voorbereiden op uitwijk naar meerdere locaties, ondersteund door LMS.

Huidige afspraken

De onderlinge afspraken omtrent uitwijk en fallback zijn opgenomen in bijlage 1.

- > Dit overzicht is gedateerd: augustus 2020.
- > De in de bijlage gehanteerde definities zijn:
(Bron: plan van aanpak, SMB, 30-03-2020)
 - > Fallback
De processen intake en uitgifte worden op een andere locatie door andere centralisten overgenomen.
 - > Uitwijk
De eigen meldkamerfuncties worden op een andere plek of andere plekken uitgevoerd.

Nadere preparatie

- > De collegiale toetsing op continuïteitsplannen is grotendeels afgerond en de feedback is verwerkt (zie voor overzicht bijlage 2).
- > De meldkamer Amsterdam kan gebruik maken van de meldkamer Haarlem als uitwijklocatie. Er is nog een beperking in het aantal beschikbare systemen bij deze uitwijk.

➤ MAATREGELENT+2

Twee of meer meldkamers vallen uit, wegens gebrek aan personeel, of uitval techniek of vanwege besmetting. Landelijke scenario's op de continuïteit van de vitale meldkamerprocessen zijn noodzakelijk en moeten worden ingezet.

De verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de vitale meldkamerprocessen per discipline ligt bij de disciplines gefaciliteerd door de LMS.

Preparatie

- De koers t.a.v. "Uitwerking scenario T+2" wordt door het SMB ondersteund.
- In de uitwerking is een voorstel voor een dynamisch uitwijkmodel voorbereid op basis van de navolgende 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 volgende stap betreft de operationalisering van de voorgestelde aanpak. De uitwerking van de besluitvormingsprocessen en de sturing op de processen binnen het scenario T+2 is aan de notitie toegevoegd.
- Het SMB heeft opdracht gegeven om in de notitie de puntjes op de i te zetten voor wat betreft de governance en technische mogelijkheden (agendapunt regieteam 17 november 2020) In het regieteam is afgesproken dat er begin 2021 een tabletop wordt georganiseerd waarin de governance wordt verdiept. Aan de zijde van techniek worden inmiddels technische ontwikkelingen in gang gezet. Naar aanleiding van het door de ambulancezorg aangegeven code zwart, is afgesproken dat de tabletop in de 3^{de} week van februari wordt gehouden (Aanvulling vanuit het regieteam van 26 januari jl.). De verschillende partijen zullen bijdragen aan het mogelijk maken van deze tabletop op deze korte termijn.
- Op 2 maart 2021 heeft een tabletop plaatsgevonden met leden van het SMB, leden van het Regieteam en de HMK. Dit heeft geleid tot een aantal aanscherpingen die zijn verwerkt in een notitie voor het SMB.

Overzicht

De tabel toont een overzicht van de vitale meldkamerprocessen per discipline conform opgave aan het ministerie van J&V.

Cruciale processen op basis notitie SMB 27 maart 2020	Ambulance	Brandweer	Politie	KlMar
Aanname 112				
Intake				
Veredelen/verrijken melding				
Triage				
Uitgifte/regie/coördinatie				
Alarmeren				
Opschalen mono/ sturingslijn				
Waarschuwen bevolking				
Aanleveren startbeeld				

■ Niet van toepassing

BIJLAGE 1 Overzicht fallback en uitwijk (januari 2021)

Overzicht fallback en uitwijk locaties		Fallback	Uitwijk
Drachten			
1	Intake	Apeldoorn	Apeldoorn
1	Uitgifte	Apeldoorn	Apeldoorn
Apeldoorn			
1	Intake	Drachten	Drachten
1	Uitgifte	Drachten	Drachten
Arnhem			
1	Intake	Apeldoorn	Apeldoorn
1	Uitgifte	Apeldoorn	Apeldoorn
Hengelo			
1	Intake	Apeldoorn	Apeldoorn
1	Uitgifte	Apeldoorn	Apeldoorn
Utrecht			
1	Intake	P: Lelystad	P: Lelystad
		B: Belcampo kazeme	B: Belcampo kazeme
		A: Bilthoven	A: Bilthoven
	Uitgifte	P: Lelystad	P: Lelystad
		B: Belcampo kazeme	B: Belcampo kazeme
		A: Bilthoven	A: Bilthoven
Lelystad			
1	Intake	P: Utrecht	P: Utrecht
		B: Utrecht	B: Utrecht
		A: Utrecht	A: Utrecht
1	Uitgifte	P: Utrecht	P: Utrecht
		B: Utrecht	B: Utrecht
		A: Utrecht	A: Utrecht
Bergen op Zoom			
1	Intake	Rotterdam	Rotterdam
1	Uitgifte	Den Bosch	Den Bosch
Haarlem			
1	Intake	Rotterdam	Rotterdam
1	Uitgifte	Rotterdam	Rotterdam
Amsterdam			
1	Intake	Haarlem	Haarlem
1	Uitgifte	Haarlem	Haarlem
Den Haag			
1	Intake	Rotterdam	Rotterdam
1	Uitgifte	Rotterdam	Rotterdam
Rotterdam			
1	Intake	Den Haag	Den Haag
1	Uitgifte	Den Haag	Den Haag
Den Bosch			
1	Intake	Rotterdam	Rotterdam
1	Uitgifte	Rotterdam	Rotterdam
Maastricht			
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
LE-Driebergen			
1	Intake	Badhoevedorp	Badhoevedorp
1	Uitgifte	Badhoevedorp	Badhoevedorp
112-Driebergen			
1	Aanname	Eigen gebouw	Driebergen DB25
Badhoevedorp			
1	Intake	LE-Driebergen	LE-Driebergen
1	Uitgifte	LE-Driebergen	LE-Driebergen

BIJLAGE 2 Overzicht collegiale toetsing en planning

	Collegiale toetsing door?	Planning collegiale toetsing	Plan ontvangen door LMS
status 1 december 2020			
Meldkamer			
112_Driebergen	KMar	Uitgevoerd	
Rotterdam	Den Bosch	Uitgevoerd	Ontvangen
Haarlem	Amsterdam	Uitgevoerd	Ontvangen
Den_Bosch	Rotterdam	Uitgevoerd	Ontvangen
Bergen_op_Zoom	Maastricht	Uitgevoerd	Ontvangen
Drachten	Maastricht	Uitgevoerd	Ontvangen
Apeldoorn	Midden-Nederland	Uitgevoerd	
Arnhem	Midden-Nederland	Uitgevoerd	
Hengelo	Midden-Nederland	Uitgevoerd	
Amsterdam	Haarlem	Uitgevoerd	
Den_Haag	Midden-Nederland	Uitgevoerd	
Utrecht	Oost-Nederland	Uitgevoerd	Ontvangen
Lelystad	Oost-Nederland	Uitgevoerd	Ontvangen
Maastricht	Drachten	Uitgevoerd	
OC_Driebergen	KMar	Uitgevoerd	
Badhoevedorp	OC_Driebergen	Uitgevoerd	
LMS	Multidisciplinair team	Uitgevoerd	