



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Weekbeeld continuïteit Covid-19

30 maart tot en met 5 april 2020

Naam

5.1.2e | 5.1.2e

5.1.2e

Functie

Informatieknop regieteam
Continuïteit Covid-19

Telefoon

06 5.1.2e

E-mail

5.1.2e @politie.nl

Datum

8 april 2020

Bijlagen

1

Pagina's

6

Adres
Plaats
Postbus
Plaats
www.lms.nl



HIGHLIGHTS

Het eerste weekbeeld is een rustig en groen beeld. De meldkamers zijn goed in staat hun reguliere meldkamerprocessen uit te voeren. Er zijn geen knelpunten in de continuïteit naar aanleiding van de Covid-19 crisis. Ook de dienstverlening van de meldkamervoorziening draait stabiel.

Planvorming is beschikbaar of in een vergevorderd stadium. Kaders en uitgangspunten voor T+2 is in ontwikkeling.



ALGEMEEN BEELD

Prognose verloop Covid-19 crisis

De eerste effecten van de maatregelen lijken zichtbaar. Het aantal in het ziekenhuis opgenomen patiënten en het aantal gemelde overledenen in Nederland neemt minder snel toe dan je zonder maatregelen zou verwachten. Om de verspreiding van het virus blijvend te vertragen is een lange adem nodig. Het is dan ook heel belangrijk dat iedereen de maatregelen de komende periode blijft opvolgen.

Bron: website RIVM

Effect op maatschappij

De maatregelen zijn verlengd t/m 28 april. Nederland is er nog lang niet. Wel is de goede weg ingeslagen. Het blijven naleven van de maatregelen is cruciaal. Er is veel begrip voor de maatregelen vanuit de overheid. Nederlanders passen hun gedrag aan, maar er is verbeterruimte.

Bron: Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Beeldvorming/communicatie

Afgelopen week startte de publiekscampagne 'Alleen samen krijgen we corona onder controle'. Deze draait op volle toeren.

Uit een recente peiling van onderzoeksbureau I&O Research blijkt dat maar liefst 99% zich houdt aan de anderhalve meter afstand. Zorgen zitten met name in de noodzaak om thuis te blijven, zeker met mooi weer. Daarom is de publiekscampagne afgelopen weekend verder geïntensiveerd, met extra kanalen met de oproep om thuis te blijven tijdens de komende weekend (Pasen). Die is zeer breed gedeeld, zowel door de (rijks)overheid en hulpverleningsorganisaties, maar ook via bijvoorbeeld Weeronline, op de reclamezuilen op straat door het bedrijfsleven. De veiligheidsregio's vertalen deze naar hun regionale omstandigheden met de hashtag #alleensamen. Ook worden influencers zijn ingezet om de jongeren te bereiken. De social media berichten over de verlenging van de maatregelen en de oproep thuis te blijven is ook door LMS en meerdere meldkamers gedeeld via diverse kanalen.

MELDKAMERBEELD

Samengevat: alle meldkamerlocaties voeren hun reguliere meldkamerprocessen uit. Er zijn op dit moment geen knelpunten in de beschikbaarheid van personeel en middelen/systemen. Ook zijn er geen knelpunten in het beheer. Het aanbod van 112 oproepen is met ongeveer 10% gedaald. Over het algemeen ligt het ziekteverzuim op normaal niveau. Er zijn enkele ziektemeldingen met Covid-19 gerelateerde klachten bekend.

Meldingenpatroon

	week 9	week 10	week 11	week 12	week 13	week 14
Aanbod 112 oproepen bij 112-centrale	53.719	52.391	52.380	51.314	48.578	48.403
% van week 9	100%	98%	98%	96%	90%	90%
doorverbonden naar hulpdienst	33.647	32.953	33.162	31.600	30.098	30.297
% van week 9	100%	98%	99%	94%	89%	90%

Het aanbod 112 oproepen laat sinds week 9 (eind februari) een dalende trend zien tot 10% in week 14. Vorig jaar in deze zelfde periode bleef het aanbod gelijk. Het misbruikpercentage blijft stabiel. Er zijn geen noemenswaardige wijzigingen in de verdeling tussen politie, brandweer en ambulance.

Uitvoeren meldkamerfunctie

	Drachten	Apeldoorn	Arnhem	Hengelo	Utrecht	Naarden	Lelystad	Haarlem	Amsterdam	Den Haag	Rotterdam	Middelburg	Tilburg	Den Bosch	Maastricht	LE-Driebergen	112-Driebergen	Badhoevedorp
Ambulancezorg																		
Brandweer																		
Politie																		
KMar																		

We doen alles nog
We hebben keuzes gemaakt
We doen voeren alleen kritische processen uit
Niet van toepassing

Bovenstaande tabel laat zien dat alle meldkamers op dit moment hun reguliere meldkamerprocessen uitvoeren.

Uitvoeren beheer

Status vitale centrale- en lokale IV en bedrijfsvoering	Centrale IV										Lokale IV				
	Landelijke IV-structuur	AV (Audio visuele middelen)	112- centraal	C2000 (spraak)	P2000	GMS	GIS	NL-Alert	Triage Proc&A	Triagesysteem	AV (Audio visuele middelen)	Telefonie	GIS	INS	WAS
LMS-Driebergen															
Drachten															
Apeldoorn															
Amhem															
Hengelo															
Utrecht															
Naarden															
Lelystad															
Haarlem															
Amsterdam															
Den Haag															
Rotterdam															
Middelburg															
Tilburg															
Den Bosch															
Maastricht															
LE-Driebergen															
112-Driebergen															
Badhoevedorp															

In orde
Maatregelen nodig
Kritiek
Niet van toepassing

In bovenstaande tabel zijn de kritische systemen opgenomen conform de opgave van de disciplines aan het ministerie van JenV. De dienstverlening draait stabiel. Vanwege de intensieve nazorgfase van IVC vraagt het beheer van C2000-spraak extra inzet.

Er zijn op dit moment geen knelpunten in de bedrijfsvoeringprocessen.

Onbeschikbaarheid medewerkers

	LMS-Driebergen	Drachten	Apeldoorn	Amhem	Hengelo	Utrecht	Naarden	Lelystad	Haarlem	Amsterdam	Den Haag	Rotterdam	Middelburg	Tilburg	Den Bosch	Maastricht	LE-Driebergen	112-Driebergen	Badhoevedorp	
Ambulancezorg																				
Brandweer																				
Politie																				
KMar																				
LMS beheer Centraal																				
LMS Lokaal beheer																				
LMS bedrijfsv. / overig																				

Onbeschikbaarheid gering/normaal niveau
Onbeschikbaarheid door beperkte maatregelen opgevangen
Onbeschikbaarheid kritiek en vergaande maatregelen noodzakelijk
Niet van toepassing

Er is een kwalitatieve toets gedaan bij alle meldkamerlocaties. Deze tabel laat zien dat de mate van onbeschikbaarheid van medewerkers geen knelpunten veroorzaakt.

MAATREGELEN T=0

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

De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directieteams ondersteund door LMS en bij de LMS zelf voor de voorziening meldkamers.

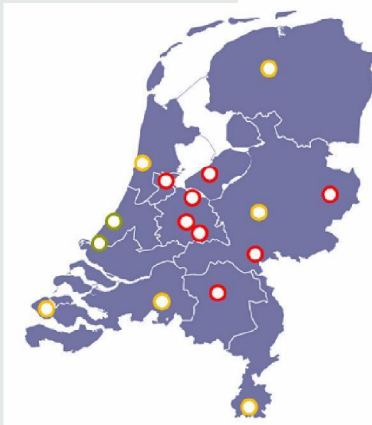
De uitvraag bij de hoofden meldkamer en kwartiermakers bedrijfsvoering heeft opgeleverd dat de continuïteitsplannen beschikbaar zijn of in een vergevorderd stadium zijn.

Voor IV/ICT is er een continuïteitsplan beschikbaar. Op andere bedrijfsvoeringfacetten in het continuïteitsplan nog in ontwikkeling.

Een toetsingskader voor de continuïteitsplannen is in ontwikkeling.

Remote 112 intake/thuiswerkplekken

Eén van de maatregelen die nu verkend en getest wordt bij meerdere meldkamers, is remote 112 intake/ thuiswerkplekken voor centralisten. De kaders voor het implementeren van deze maatregel wordt ter vaststelling voorgelegd aan het SMB.



Meldkamer	Telefonievoorziening	Geschikt?
MK Noord Nederland	Avaya 3CS	?
MK Oost-Nederland	Avaya 3CS	?
MK Gelderland Midden - Zuid	BT Arbi	Nee
MK Twente	BT Arbi	Nee
MK Flevoland	BT Arbi	Nee
MK Gooi- en Vechtstreek	BT Arbi	Nee
MK Utrecht	IPC	Nee
MK Noord Holland	Siemens Openscape (v5)	?
MK Amsterdam	BT Arbi	Nee
MK Den Haag	Mitel	Ja (reeds getest)
MK Rotterdam	Mitel	Ja (reeds getest)
MK Midden- en West Brabant	Siemens Openscape (v5)	?
MK Zeeland	Siemens Openscape (v5)	?
MK Bergen op Zoom	Siemens Openscape (v6)	?
MK Oost Brabant	Avaya 3CS	Nee (test gestopt)
MK Limburg	UCIP	Ja
112-aanname LE	KPN Avaya	Suboptimaal (hardphone)
KMar		

Bovenstaand overzicht geeft per meldkamer weer welke technische mogelijkheden er zijn op basis van de telefoniesystemen.

MAATREGELEN T+1

De performance van de meldkamers kan bij uitval gecontinueerd worden door uitwijk naar een of meer andere meldkamers. De continuïteitsplannen dienen uitgebreid te worden met de uitwijk naar een of meerdere meldkamers. Dit kan leiden tot extra vraagarticulatie voor LMS en de disciplines in geval van onderlinge hulp.

Dit is een extra opdracht aan het meldkamerveld. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directieteams gefaciliteerd door LMS.

De onderlinge afspraken omtrent uitwijk- en inwijk zijn opgenomen als bijlage 1. Dit overzicht dateert van eind 2019. Bij de risico-inventarisatie is dit overzicht gemaakt. De planvorming is beschikbaar en wordt waar nodig geactualiseerd en uitgebreid.

MAATREGELEN T+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 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.

De kaders en uitgangspunten voor de maatregelen T+2 worden uitgewerkt en zal ter vaststelling voorgelegd worden aan het SMB.

Onderstaande tabel laat een overzicht zien van de vitale meldkamerprocessen per discipline conform opgave aan het ministerie van JenV.

	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar
Aanname 112				
Intake				
Veredelen/verrijken melding				
Triage				
Uitgifte/regie/coördinatie				
Alarmeren				
Opschalen mono/ sturingslijn				
Waarschuwen bevolking				
Aanleveren startbeeld				

Niet van toepassing

Op het gebied van C2000-spraak hebben de disciplines het initiatief genomen met het opstellen van een multidisciplinair handelingskader.

BIJLAGE 1: OVERZICHT CONTINUÏTEITSPANNEN FALLBACK EN UITWIJK

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: Naarder/Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven	P: Naarder/Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven
	1 Uitgifte	Apeldoorn P: Naarder/Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven	Apeldoorn P: Naarder/Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven
Naarden			
	1 Intake	P: Utrecht/Lelystad B: Lelystad A: Lelystad	P: Utrecht/Lelystad B: Lelystad A: Lelystad
	1 Uitgifte	P: Utrecht/Lelystad B: Lelystad A: Lelystad	P: Utrecht/Lelystad B: Lelystad A: Lelystad
Lelystad			
	1 Intake	P: Utrecht/Naarden B: Naarden A: Naarden	P: Utrecht/Naarden B: Naarden A: Naarden
	1 Uitgifte	P: Utrecht/Naarden B: Naarden A: Naarden	P: Utrecht/Naarden B: Naarden A: Naarden
Haarlem			
	1 Intake	Rotterdam	Rotterdam
	1 Uitgifte	Rotterdam	Rotterdam
Amsterdam			
	1 Intake	Routeren	
	1 Uitgifte		
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
Middelburg			
	1 Intake	Tilburg	Tilburg
	1 Uitgifte	Tilburg	Tilburg
Tilburg			
	1 Intake	Middelburg	Middelburg
	1 Uitgifte	Middelburg	Middelburg
Maastricht			
	1 Intake	P: Den Bosch B: Den Bosch A: Utrecht	P: Den Bosch B: Den Bosch A: Utrecht
	1 Uitgifte	P: Den Bosch B: Den Bosch A: Utrecht	P: Den Bosch B: Den Bosch A: Utrecht
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