



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Jaarverantwoording 2020

Bouwen aan continuïteit in crisistijd





Highlights 2020



Corona zet meldkamer-voorziening onder druk.



C2000-zendmasten beveiligd in verband met brandstichtingen.



Meldkamer Zeeland-West-Brabant aangesloten en Naarden samengevoegd met Lelystad.



Nieuw 1-1-2-platform in gebruik genomen en alle meldkamers hierop aangesloten.



1 juli Wijzigingswet meldkamers van kracht.



30 september 10 jaar onderweg van regeerakkoord tot Wijzigingswet.



Intensieve nazorg migratie C2000 en overname beheer door LMS.



Anticiperen op en aanpakken van verstoringen bij de LMS IV/ICT-infrastructuur aangesloten meldkamers.



Beschermende security-maatregelen genomen naar aanleiding van wereldwijde beveiligingslekken.



Hard gewerkt aan nazorg overdracht beheer.

Lijn 1 ➤ Continuïteit

Op weg naar 10 meldkamers op één landelijke IV- en ICT-infrastructuur.

Meldkamer Amsterdam plant nieuwbouw.

Vanaf 9 juni 2020 is de nieuwe meldkamer Zeeland-West-Brabant operationeel in Bergen op Zoom.

De meldkamer Limburg is tijdelijk verhuisd naar een andere verdieping in hetzelfde pand ter voorbereiding op aansluiten in 2021.



Opening Meldkamer Zeeland-West-Brabant

Landelijke Meldkamer
Samenwerking

Klik op het icoontje van de meldkamer (met paars linkje) voor meer informatie.



◆ Samengevoegd én aangesloten op de landelijke IV- en ICT-infrastructuur.

■ Noord-Nederland bereidt zich voor om aan te sluiten in 2021.

■ Op 15 september is de meldkamer Naarden samengevoegd met de meldkamer Lelystad.

■ De functionele oplevering van het nieuwe pand in Apeldoorn, waar ook de meldkamer Oost-Nederland komt, is voorzien in mei 2022.

■ De LMS heeft in Zeist een beter passende locatie als hoofdkantoor gevonden. Daar gaat zij samenwonen met andere partijen uit het veiligheidsdomein.

'De jaren aan voorbereiding van onder andere wijlen Alfred van der Meer in combinatie met de drive van de collega's om de verhuizing mogelijk te maken, hebben er toe geleid dat we nu op een mooie nieuwe locatie draaien.'

5.1.2e

Bedrijfsvoering Zeeland-West-Brabant



Lijn 1 ➤ Continuïteit vervolg

Het borgen van de 24/7 beschikbaarheid van de meldkamer.



Corona

Door de coronapandemie kwam het vitale meldkamerproces onder druk te staan.

- Een speciaal hiervoor ingericht team houdt landelijk regie en zicht op de situatie.
- Ieder meldkamerbedieningsgebied heeft een continuïteitsplan opgeleverd. Deze zijn onderling collegiaal getoetst.
- Er is onderzoek gedaan naar remote werkplekken en de mogelijkheid om opschalingsruimten geschikt te maken als meldkamerwerkplekken.
- Impact op het meldkamerveld wordt aan de hand van het Periodiek Beeld Continuïteit COVID-19 besproken. Deze wordt in samenspraak met verschillende partijen samengesteld.



'Het is niet de bedoeling dat we 250 thuiswerkplekken gaan creëren; de meldkamers blijven de basis. Met de remote werkplek is voor nu de continuïteit gegarandeerd, ook als een deel van onze centralisten thuis in quarantaine zou moeten.'

5.1.2e

Bedrijfsvoering Den Haag



Klik hier voor meer informatie

13 maart 2020

Uitwijk Limburg

In de middag werden de centralisten opgeschrikt door een complete uitval van alle meldkamersystemen als gevolg van een stroomver storing. De centralisten vertrokken uiteindelijk naar de meldkamer Oost-Brabant om daar hun diensten te draaien.

Continuïteit



- Uitwijk is meermalen op meerdere meldkamers beproefd.
- Er is een concept continuïteitsmonitor ontwikkeld.



Uitwijk meldkamer Rotterdam naar meldkamer Oost-Brabant

Lijn 1 ➤ Continuïteit **vervolg**

112 Continuïteit op 1-1-2

- Er ligt een plan voor een alternatieve route in het geval dat 1-1-2 niet werkt.
- (Her)inrichting van de tweede aannamelocatie 1-1-2 in Driebergen.

Aansluiten

De planning wanneer de meldkamers aansluiten op de LMS is aangepast. Ook wordt gewacht met aansluiten tot na de stabilisatiefase, welke onderdeel is van het verbeterplan IV/ICT-infrastructuur. De voorbereidingen voor het aansluiten gaan wel door.



Stabiliteit IV-/ICT-infrastructuur aangesloten meldkamers

Begin 2020 is een KPMG-vooronderzoek gestart naar de ICT-architectuur of deze voldoet aan wat een meldkamer nodig heeft.

De LMS en de Dienst ICT van de politie hebben een gezamenlijk verbeterplan opgesteld om de stabiliteit en betrouwbaarheid te vergroten. Meldkamers zijn preventief aangesloten via een alternatieve route, zodat centralisten geen hinder ervaren als er verbeteringen in het netwerk worden doorgevoerd.



Zendmasten



De LMS heeft alle 526 C2000-zendmasten van beveiliging voorzien tegen brandstichting en vandalisme.

E&W



Gestart is met het aanpassen van de Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige installaties van de bestaande meldkamers naar de TIER II kwaliteitsnorm.



Lijn 1 > Continuïteit vervolg



Migratie C2000

Na de migratie van het C2000-netwerk op 27 januari werd de nazorgperiode verlengd tot 1 oktober om te werken aan een duurzame oplossing voor de problemen met de verbindingen en de audiokwaliteit.

Daarna heeft de LMS de verantwoordelijkheid voor het beheer overgenomen van het ministerie van JenV.

- Er is tijdelijk een wendbaar, operationeel team ingericht om landelijk regie en zicht te hebben op de situatie.
- Er wordt maandelijks gerapporteerd over de voortgang. Vanwege een permanente behoefte aan een fallbacksysteem voor C2000 is een aanbesteding gestart.
- Er is gewerkt aan een financieringsvoorstel voor het proactief laten vervangen van GPS-controllers.

 [Klik hier voor meer informatie](#)



Informatiebeveiliging

- Audits op de informatiebeveiliging in de meldkamers zijn afgerond.
- Er is een technisch proces ingericht om uiterlijk binnen 72 uur cybersecurityrisico's weg te nemen.
- Alle LMS-medewerkers hebben een Security awareness training gehad.
- Er is voor gegevensverwerking gewerkt aan een landelijke set van afspraken tussen de disciplines en de LMS. Dit loopt door in 2021.

In 2020 Beveiligingslek

Naar aanleiding van beveiligingslekken in de Citrix-software en Internet Explorer eind 2019, zijn met spoed forse beschermingsmaatregelen getroffen. Eind 2020 is er een D-DOS aanval geweest op de politie-ICT die succesvol gepareerd is.





Lijn 2 > Bij de tijd

Het actualiseren en verbeteren van de huidige meldkamerprocessen.

Vakbekwaamheid

Ontwikkeld en ingezet zijn:

- Elektronische Leeromgeving voor Vernieuwing C2000 en Doorontwikkeling 1-1-2.
- Instructiekaart voor Manual Master, een applicatie voor documentbeheer.
- Opleidingsprogramma voor LMS-ICT beheerders en meldkamermedewerkers (nog niet af).
- Opleidingsplan Vernieuwing radiobediensysteem (RABS).
- Leermiddelen ontwikkeld voor:
 - One-identitymanager, een applicatie voor het beheren en aanvragen van identiteiten, rechten en bedrijfsrollen in de LMS-ICT.
 - eTalk, een communicatie-unit waarmee je spraak van C2000 of telefonie kunt verzenden of ontvangen.

Alertering

- Onderhandelingsfase nieuwe NL-Alert broker gestart.
- Overname beheer Burgernet per 1 januari 2021.
- Onderzoek naar integreren Amber Alert in Burgernet.



NMS

Gerealiseerd is het volgende:

- 7 demo's van leveranciers.
- Digitale workshops met de disciplines over de functionele beschrijvingen.
- Eind 2020 in de voorbereidingsfase voor de publicatie van de Selectieleidraad.

 [Klik hier voor meer informatie](#)



Doorontwikkeling 1-1-2

- Alle meldkamers zijn aangesloten op het nieuwe 112-platform.
- e-SMS, waarbij via een sms een noodmelding gedaan kan worden, is technisch live gegaan.
- Ontwikkeling 1-1-2 app loopt door tot in 2021.



Doorontwikkeling samenwerkingsfuncties

Er is een start gemaakt met het inrichten van de Multidisciplinair Adviseur C2000 (MAC) in een 24/7 beschikbaarheid.

Er is een geharmoniseerde taakomschrijving voor de calamiteiten coördinator (CaCo). Besluitvorming moet nog plaatsvinden.

'Oost-Brabant heeft een bijzonder eerste jaar met een vaste Caco achter de rug. Van diverse grip-incidenten tot een langdurige coronacrisis, de grootste natuurbbrand in Nederland en het vinden van een uiterst explosieve stof in een appartementencomplex.'

5.1.2e

5.1.2e

Oost-Brabant

Lijn 3 > Nieuwe tijd

Moderniseren en vernieuwen van meldkamerprocessen naar informatieknooppunten.



Werken met beeld

Voor het Eurovisie Songfestival 2020 is een ontsluiting van een videomanagementsysteem via de LMS-omgeving gerealiseerd. Deze software is voor een deel hergebruikt en opnieuw geconfigureerd voor het Landelijk Operationeel Team-Corona (LOT-C). Met open source technologie is een eigen dashboard gebouwd dat een 24-uurs live-beeld van de situatie in Nederland geeft.

In de meldkamers Noord-Nederland en Den Haag is geëxperimenteerd met een livestreamverbinding tussen melder en centralist.



Voorzieningen

Gewerkt is aan een businesscase om een innovatieomgeving, gekoppeld aan een test- en acceptatieomgeving van de LMS, als standaarddienst te leveren.

Proof of concept voor het Project 'Virtuele Meldkamer Assistent' is afgerond. Het gaat om het geven van vraagsuggesties en handelingsperspectief voor de centralist.



De Odyssey Hackathon 2020

Een evenement met 2.000 deelnemers uit 50 landen die gedurende drie dagen intensief online samenwerkten. Het winnende team heeft een stuk techniek ontwikkeld dat de centralist in staat stelt om de juiste, gecertificeerde en beschikbare burgerhulpverlener te selecteren uit een pool van allerlei burgerapps.

[Klik hier voor meer informatie](#)



Zorgcoördinatiecentra

Er is een project opgestart waarin de RAV's in nauwe samenwerking met de LMS invulling aan de 10 pilots ZCC gaan geven.

[Klik hier voor meer informatie](#)



Lijn 3 > Nieuwe tijd vervolg



C2000 van de toekomst

Er wordt gekeken naar verschillende scenario's van 5G ter vervanging van het huidige C2000-netwerk. Door het ministerie van JenV wordt gewerkt aan een publieke businesscase. In de huidige fase is er nog geen impact voor de LMS.

In Zeist is onder andere het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding (LCPS) ondergebracht. Dit is een van de nieuwe gebruikers uit het crisisveld waaraan LMS meldkamervoorzieningen levert.

Landelijke Meldkamer
Samenwerking



Nieuwe vragen

Er is gewerkt aan criteria voor het toelaten van (vragen van) partijen aan/bij de LMS.

- > Er zijn meldkamervoorzieningen geleverd aan andere gebruikers binnen het crisisveld.
- > Op 15 december is de Landelijke Meldkamer Douane gestart in de meldkamer Rotterdam. Het gaat om een tijdelijke fase met standaardvoorzieningen. De besluitvorming voor een eventuele duurzame oplossing volgt in 2021.
- > De behoeftes van de KMar aan meldkamervoorzieningen lijken te verschuiven als gevolg van nieuwe inzichten.





Lijn 4 > Entiteit

Organisatorisch borgen van lijn 1, 2 en 3 binnen de politie, veiligheidsregio's, Koninklijke Marechaussee en ambulancezorg.



Samenspel

De Bijzondere Commissie LMS is ingericht, waarin verschillende medezeggenschappen verenigd worden.



Bouwplaats

Er is een nieuw conceptueel (groei) model voor de LMS ontwikkeld, met hierin alle voorzieningen die de LMS faciliteert inclusief de expertises die hiervoor nodig zijn. Dit model vormt de basis voor het LMS-bouwplan en geeft de faseringen, mijlpalen en stappen aan om te komen tot het sleutelmoment van 1/1/23 wanneer de volledige (toekomstige) LMS-organisatie staat.

Mijlpalen



1 juli Wijzigingswet meldkamers van kracht

[Klik hier voor meer informatie](#)



30 september 10 jaar onderweg van regeerakkoord tot Wijzigingswet

[Klik hier voor meer informatie](#)

Overname beheer

Finale afronding van de overdrachtdossiers.

Afwikkeling overname beheer. Van een "as is" overname naar meer precisie. Dit gaat om contracten, financiën, huisvesting, HRM, processen harmoniseren etc. Er is veel werk verzet, maar ook nog veel zaken te regelen.

Met een inventarisatie bij alle lokaal beheerders op de verschillende locaties zijn de eerste stappen gezet voor het inrichten van één beheer. Changemanagement + meldingenproces is ingericht.

Met alle onderdelen van het Producten Diensten Centrum (PDC) zijn afspraken gemaakt over de producten en diensten die aan LMS geleverd worden én de vergoeding die daar tegenover staat. Via zogenaamde Regietafels worden de dienstverleningsovereenkomsten (DVO) verder doorontwikkeld.

Er is communicatiebeleid vastgesteld over: HR-gerelateerde zaken, sociale media en speciale dagen. Daarnaast zijn nieuwe online communicatiemiddelen ontwikkeld.

[Klik hier voor meer informatie](#)



Rapportages

- > 4-maandsrapportages.
- > Proces Beleids- en Bestedingsplan 2022 vastgesteld.
- > Maandelijks rapportage op:
 - De performance van de IV/ICT-infrastructuur.
 - De performance op C2000.
 - COVID-19 / Continuïteit.
- > Dagelijks een Actueel Technisch Beeld (ATB) met technische verstoringen op de meldkamers.



In 2020 belde Nederland met de meldkamers



94% van de
112-oproepen
werd binnen 10 seconden
aangenomen (norm 90%)

40,7% van de
112-meldingen
was misbruik of
oneigenlijk gebruik



De gemiddelde snelheid waarmee een
gesprek werd aangenomen was:

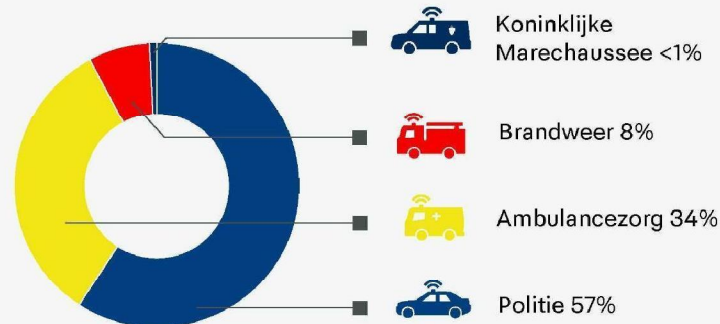
3 seconden

De gemiddelde afhandeltijd vanaf aanbod
tot het moment van doorverbinden naar
de regionale meldkamer was:

22 seconden

3.103.752 miljoen
landelijk
aangenomen

1.689.558 miljoen
doorverbonden aan
regionale hulpdiensten





Geïntegreerd Meldkamer Systeem

5.486.278

geregistreerde meldingen (aangenomen gesprekken)

4.326.733

geregistreerde incidenten
(voorvallen waarop inzet is gepleegd)



NL-Alert

Directe informatie bij een noodsituatie

135

berichten verzonden voor:



74

calamiteiten

89,5%

van de aangesloten telefoons ontving het NL-Alert-controlebericht.



C2000

Het communicatiesysteem voor de hulpdiensten

113.000

professionals
gebruikten C2000

Het netwerk was:
(norm 98%)

99,8%

van de tijd
beschikbaar

De dekkinggraad voor ontvangst lag op:
(norm 95%)

97,7%

Ondersteund door:

583
zendmasten



Het incidentbeheer was:

99%

252

Special coverage locations



LMS

ondersteunt de volgende centralisten

1.693

Brandweer

7.111

Politie

1.870

CPA

2.130

Ambulance

