Meldkamer Oost Nederland i.o.

mei 2020

AAN HET ROER

Raar hoor. In februari full-swing in functie en dan direct volop aan de bak met ‘de twee crises met een C’: C2000 en COVID. Dan helpt het natuurlijk, dat ik al op 1 juni vorig jaar startte in mijn rol als kwartiermaker, voor een paar uur in de week. En toch is het in deze nieuwe situatie ook zoeken. Naar wat ik kan betekenen. Waar ons projectteam kan helpen. De verbinding leggen tussen wat landelijk van meldkamers wordt gevraagd en wat we ‘gewoon’ op drie locaties in Oost Nederland doen. Omdat iedereen dat zo gewend is. Omdat de professionals daar goed in zijn. Omdat dàt gezien de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de disciplines ook zo hoort. Omdat we, in tegenstelling tot het merendeel van de meldkamergebieden in Nederland, nog niet zijn samengevoegd.

Al snel is er het warme contact met de leiding van de meldkamerlocaties en maken we samen praktische afspraken. Werkbaar, uitlegbaar en met enige vorm van mildheid. Omdat we allemaal zoeken naar de beste manieren. Problemen en ongemakken willen oplossen. En we uit deze crises lering kunnen trekken voor onze meldkamer van de toekomst.

Daarnaast, de werkzaamheden voor de samenvoeging van de meldkamers in 2022 en de realisatie van de nieuwbouw moeten dóór. Misschien niet direct ‘eerste prio’ in de kolommen, die nu echt even wat anders aan hun hoofd hebben. Maar voor ons wel zeker nodig om de deadlines straks te halen.

Als projectteam voor de Meldkamer Oost Nederland i.o. zaten we daarom ook op dat vlak niet stil. Ook gingen de operationele stuurgroep en de bestuurlijke

regiegroep gingen gewoon door, al was het in een vorm die af en toe wat behelpen was. Het Definitief Ontwerp van de nieuwbouw werd afgerond. De inrichting van het beheer krijgt steeds meer vorm. En we voltooiden de koersnotitie met gedachtegoed waarmee we de komende pakweg 2 jaar in willen gaan.

Continuïteit voorop. Dat is en blijft het vaste adagium voor onze meldkamerdienstverlening. En méér dan relevant voor de realisatie van onze Meldkamer Oost Nederland!

Janice Meerenburgh
kwartiermaker Meldkamer Oost Nederland i.o.

EEN NIEUW NUMMER ÉÉN

In een aantal opzichten is deze nieuwsbrief 'anders' dan de vorige edities.

Sinds 1 januari 2020 zijn het beheer en de bedrijfsvoering van de meldkamers in handen van de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). Deze overdracht vond plaats in het kader van de Wijzigingswet meldkamers. Dit is ook het wettelijk kader voor de samenvoeging van onze drie meldkamers in Oost Nederland tot één nieuwe meldkamer.

Voorheen werd de communicatie over de samenvoeging van onze meldkamers verzorgd door Marijke van Dijk van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland (VNOG). Deze taak is nu overgenomen door Alette Smeenk (LMS). Vanaf deze plek nogmaals: dank, Marijke, voor al je werk op communicatie! We handhaven uiteraard het mooie format, dat je ontworpen hebt voor deze nieuwsbrief.

Meld je opnieuw aan voor deze nieuwsbrief!

De doorstart betekent, dat we onze lezers moeten vragen om zich opnieuw aan te melden voor deze nieuwsbrief. Zo kunnen we onze adreslijst opbouwen en beginnen we met een schone lei. Bovendien is dat in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wil je deze nieuwsbrief ontvangen? Meld je aan door je naam en e-mailadres te sturen aan: info.meldkamer.oost-nederland@politie.nl [1]

Zegt het voort

Laat ook anderen weten, dat het nodig is om je opnieuw aan te melden voor deze nieuwsbrief. Want we verspreiden deze editie alléén voor deze ene keer via de leidinggevenden en overlegstructuren van de Meldkamer Oost Nederland i.o.

Ken jij iemand voor wie deze nieuwsbrief interessant en relevant is? Vraag hem of haar om zich ook aan te melden op bovenstaand e-mailadres.

Werkgroep communicatie

De werkgroep communicatie bestaande uit de communicatieadviseurs van de veiligheidsregio's, ambulancezorg en de politie zal nog voor de zomervakantie opnieuw bijeenkomen. De uitnodiging wordt voorbereid door Alette Smeenk (LMS) en Adrienne Spijker van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM).

ONTWERP NIEUWE MELDKAMER DEFINITIEF

Het is zover! De Stuurgroep Huisvesting heeft het ontwerp van de nieuwe meldkamer op 7 april jongstleden vastgesteld. Het ontwerp voldoet aan de wensen van brandweer, politie, ambulancezorg en het Realtime Intelligence Centre (RTIC).

De wensen van de verschillende disciplines zijn tijdens het ontwerpproces ingebracht en ook realistisch en naar tevredenheid verwerkt. Dit concludeerden onze directies in hun Operationele Stuurgroep. Bovendien zijn de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) en het Politie Diensten Centrum (PDC) eveneens akkoord met het Definitief Ontwerp, zowel met de bouwkundige voorzieningen als met de kosten.

De participatiedagen en de proefopstelling van de meldkamer in de Hanzehof in Zutphen, vorig jaar, waren van doorslaggevende betekenis voor het definitieve ontwerp. De wensen van ons als toekomstige gebruikers leidden bijvoorbeeld tot een uitbreiding van het aantal magnetrons in de pantry, aanpassing van de koelkasten en tot uitbreiding van de toiletgroepen.

Een extra medewerkersbijeenkomst over de inrichting, eind september vorig jaar, gaf de ontwerpers nieuwe en praktische inzichten, bijvoorbeeld over de vloer en kleurstelling van de meldkamer. Dit wijzigde het type vloer en zorgde voor een kortere vervangingstermijn ervan. Dankzij de proefopstelling was bovendien de plek voor de CaCo en de OvD-en van de politie beter vast te

stellen.

Nieuwe inzichten meldkamerverdieping

- In de pantry van de meldkamer is het aantal magnetrons verhoogd van vier naar zes.
- Er zijn twee grote koelkasten opgenomen in de pantry.
- De trap in de hal is verschoven, zodat die niet meer pal naast de pantry uitkomt.
- Er komen meer toiletten.
- De capaciteit voor de opslag van stoelen is verhoogd (stoelenremise).
- De ruimte waar je even kunt bijkomen na een intensieve inzet (recuperatieruimte) heeft vrij zicht naar buiten met openslaande deuren en een Frans balkon.
- Er komt een gordijn tussen de briefingsruimte en de meldkamer.
- Er zijn extra parkeerplaatsen gerealiseerd.

De stoelenremise bestaat uit twee opslagruimten, die aan de centrale meldkamerruimte grenzen. Dit is voor de opslag van stoelen, zodat de meldkamervloer vrij blijft van niet gebruikte stoelen. Dat gaat zowel om persoonlijke ARBO-stoelen van medewerkers, die op dat moment geen dienst hebben, als om reservestoelen. Medewerkers kunnen kiezen uit twee soorten stoelen. We zorgen ervoor dat er van beide soorten voldoende reservestoelen zijn.

Aanpassing technische ruimte

Verder is gebleken dat de technische ruimte aanvankelijk te krap was ontworpen. Dat is bijgesteld op basis van een doorrekening van de technische voorzieningen in installatietekeningen. Hierdoor wordt het gebouw iets groter dan eerst was berekend.

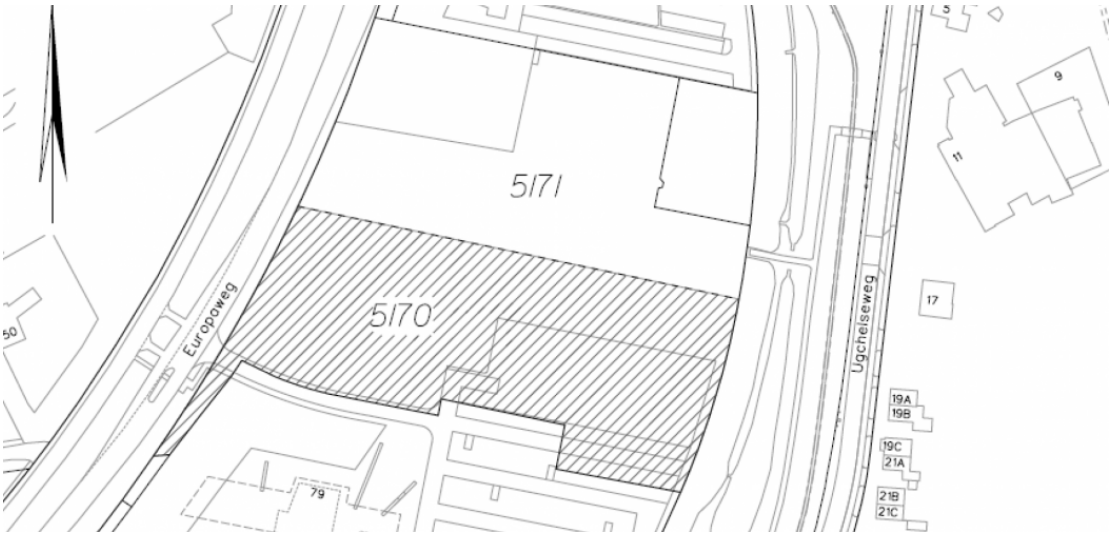
Omgeving

Nu het ontwerp is vastgesteld, ligt ook de directe omgeving van het nieuwe gebouw vast. Er komt een parkeerplaats, gedeeltelijk voorzien van overkapping met zonnepanelen. Dit past bij het energieneutrale karakter van het nieuwe gebouw.

Aanpassing aan de 1,5 meter samenleving

De gevolgen van de coronacrisis werken mogelijk ook door in het ontwerp van de nieuwe meldkamer. We zijn in beeld aan het brengen wat het betekent, als we blijvend rekening houden met de 1,5 meter samenleving, te beginnen bij

de meldtafels. De afmetingen van de meldkamerruimte en de grootte van de meldtafels geven in ieder geval voldoende garantie om die 1,5 meter te kunnen aanhouden.



DE BOUWPLANNEN ZIJN KLAAR: WAT NU?

Er is een wijziging van het bestemmingsplan aangevraagd bij de gemeente Apeldoorn. De hoogte van het gebouw is namelijk lager dan waar het bestemmingsplan nu in voorziet.

De verwachting is, dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Apeldoorn nog voor de zomervakantie over deze wijziging van het bestemmingsplan zal spreken. Vervolgens kan het college haar besluit over dit voornemen na de zomervakantie aan de gemeenteraad voorleggen.

Voor de zomer vragen we ook de bouwvergunning alvast in concept aan, zodat deze na de zomer tegelijk met de wijziging in het bestemmingsplan kan worden afgegeven. Meestal kent dat proces een doorlooptijd van een week of 12. Dit is afhankelijk van of er bezwaren worden ingediend. In de tussentijd gaan we op zoek naar een aannemer. Voor de zomer selecteren we vijf geschikte partijen; in december 2020 weten we wie het nieuwe meldkamergebouw gaat bouwen.

LICHT IN DE NIEUWE MELDKAMER

We houden van licht en ruimte. Thuis en op onze werkplek. Het is bewezen: mensen voelen zich daar beter bij.

Daarom is het gebouw op veel plekken voorzien van glas waardoor een flinke hoeveelheid daglicht het gebouw instroomt. Niet alleen via de gevel, ook via het open atrium en transparante binnenwanden. Extra aandacht is er voor kunstlicht, ook op de meldkamervloer. Goed licht is belangrijk voor een fijne werkplek.

Een professionele lichtarchitect die ruime ervaring heeft met meldkamers en callcenters maakte een speciaal lichtplan voor onze meldkamer. Zo schijnt vanuit het plafond indirect licht dat dynamisch meebeweegt met het daglicht, waardoor het voldoende licht op de werkplekken oplevert. Ook zit er een lichtstraat in het dak van de meldkamer die daglicht binnenbrengt van boven.

De lichtarchitect houdt eveneens rekening met lichtsterkten die door medewerkers vanuit biologisch oogpunt als prettig worden ervaren: door de dynamische programmering is de lichtsfeer bij avond en in de nacht anders dan overdag. Op wens van een aantal gebruikers is een individuele lamp op de meldkamertafels als optie toegevoegd.

WE ZETTEN KOERS NAAR 2022

De bouwkundige en technische realisatie van de nieuwe meldkamer is één. Dan volgt het inrichten ervan. Maar dan zijn we er nog niet.

De komende jaren werken brandweer, politie, ambulancezorg en beheer & bedrijfsvoering aan de samenvoeging van de drie huidige meldkamers. Voor een deel in eigen tempo met eigen activiteiten die voor de individuele organisaties nodig zijn. En voor een deel gezamenlijk. De stip op de horizon is voor iedereen gelijk. De weg ernaartoe zal deels verschillen, terwijl we wel gelijk opgaan in tempo. Daar houden we rekening mee in het proces van plannen en samenwerken.

Ons doel blijft: een meldkamer die 24/7 dienstverlening aan burgers en de collega’s in het veld garandeert. En een meldkamer die bovendien een fijne, gezonde en veilige werkplek is voor de mensen die daar werken. Daarom stellen we telkens de vraag: liggen we nog op koers? Leidend daarbij is steeds wat we graag willen bereiken. Hoe we daar denken te komen. En wat we daarbij belangrijk vinden. Dit hebben we vastgelegd in de zogenoemde Koersnotitie 2020-2022 ‘Op weg naar de meldkamer Oost Nederland’. Dit is ons kompas voor de komende periode.

OPENING NIEUWE MELDKAMER GEPLAND VOOR EIND 2022

Het Politie Diensten Centrum (PDC), die het nieuwe gebouw van onze meldkamer realiseert, heeft samen met de partijen in de Stuurgroep Huisvesting de planning opnieuw tegen het licht gehouden.

Conclusie: er is nog flink werk aan de winkel, voordat we live kunnen gaan in de nieuwe meldkamer. Denk bijvoorbeeld aan de bestemmingsplanwijziging, de bouwvergunning, aannemerselectie, bouwen, installatiewerkzaamheden en het inrichten.

Ook de stikstofproblematiek nemen we mee in de bouwplannen. Apeldoorn grenst immers aan een groot Natura-2000 gebied. Door innovatief met bouwmaterieel te werken worden we één van de eerste stikstofarme bouwplaatsen in de regio.

Al met al schat de Stuurgroep Huisvesting met het PDC in dat de opening van het nieuwe gebouw eind 2022 haalbaar is.Tot die tijd blijven we in Oost Nederland het meldkamerwerk verrichten vanaf de huidige drie locaties MAN, de MON en in Hengelo. Het beheer van deze locaties is sinds 1 januari 2020 in handen van de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). Hierbij horen ook huisvesting, ICT en facilitaire zaken.

C2000: WERKEN AAN VERBETERING

De Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) is hard aan het werk om de problemen met het vernieuwde communicatiesysteem C2000 op te lossen.

Dit systeem werd in januari 2020 landelijk ingevoerd, maar dat leverde problemen op. Ook in Oost Nederland deden collega's veelvuldig melding van dekkings-, verbindings- en geluidsproblemen.

C2000 meldings-app

Beheer van de meldkamers in Oost Nederland ontwikkelde een speciale meldings-app om problemen met C2000 te melden. Deze app wordt ook landelijk actief gebruikt. En de reacties zijn goed! Door het makkelijk melden krijgt de LMS beter in het vizier waar de problemen echt zitten en wat daarvoor gerichte oplossingen zijn.

Noodknoptesten

Er is gebleken dat het gebruik van de noodknop niet helemaal soepel verloopt, landelijk en daarmee ook in onze regio. Daarom hebben alle meldkamers in Nederland - op verzoek van de LMS - in de afgelopen periode testen uitgevoerd met het gebruik van de noodknop. De resultaten worden geanalyseerd. Dit gaat ons helpen om deze problemen samen met de LMS op te lossen.

Week van het melden

Van 11 tot en met 17 mei 2020 realiseerde Oost Nederland “De Week van het Melden“. Dit was een initiatief van politie om - samen met brandweer en ambulancezorg - collega’s nog één keer actief op te roepen C2000 problemen te melden, via de app of mail naar lokaal beheer. En er is veelvuldig gemeld! Met dit mooie resultaat kunnen we gerichte vragen aan de LMS voorleggen. Ook dit gaat ons helpen om de problemen in Oost Nederland op te lossen.

Blijf melden!

Die grote meldingsbereidheid hebben we hard nodig om de actuele problemen in Oost Nederland scherp in beeld te brengen en op te lossen. Dus blijf melden!

Na de ‘Week van het Melden’ hoeven collega’s de reeds bekende probleemlocaties niet meer door te geven. Nieuwe probleemlocaties, onverwachte problemen of noodknop-issues moeten wel altijd gemeld worden!

LIFELINE IN DE 1,5 METER SAMENLEVING

De meldkamers in Oost Nederland zetten zich in om operationeel te blijven, ook in de coronacrisis. We moeten immers altijd bereikbaar en beschikbaar zijn als lifeline voor burgers in nood en hulpverleners op straat.

Er worden diverse maatregelen genomen om ervoor te zorgen, dat de collega's veilig en gezond kunnen blijven werken, ook met inachtneming van de verplichting om 1,5 meter afstand te houden. Zodat ons werk door kan blijven gaan. De werkgeverszorg en de Arbo ligt bij de disciplines, voor de facilitaire zaken op onze locaties staat de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) sinds 1 januari 2020 aan de lat.

Werkafspraken

De drie meldkamers in Oost Nederland hebben werkafspraken met de LMS gemaakt om:

- de continuïteit van 112 in het werkgebied Oost-Nederland te garanderen;
- de kans op besmetting van het meldkamerpersoneel op de 3 locaties te minimaliseren;
- de inzet van beheer en techniek en ondersteuning van de 3 meldkamerlocaties te prioriteren;
- de communicatie naar meldkamer en beheermedewerkers te harmoniseren, daar waar kan en passend is. De eerste lijn van communicatie is altijd die van de eigen discipline.

Uitgangspunt is dat we de drie meldkamers in Oost-Nederland operationeel houden. We schalen alleen op als dat echt niet meer lukt en treffen dan aanvullende maatregelen. Ook behouden we zo lang mogelijk de multi-samenhang op de meldkamers en de kracht van de kolom. Meldkamerfuncties scheiden we alleen als het echt niet anders kan. De maatregelen die we nemen moeten wezenlijk bijdragen leveren aan de oplossing van het feitelijke probleem voor één van de disciplines of voor allen.

Ook werken de drie meldkamers scenario's uit, op verzoek van de LMS. Hierin worden maatregelen voorberei die genomen moeten worden, wanneer er in één of meerdere gebieden forse uitval gaat ontstaan en de continuïteit in het geding komt. De LMS vraagt de meldkamers ook te monitoren hoe de gemaakte continuïteitsplannen in de praktijk uitwerken en of dit voldoende borging biedt.

Maatregelen in de praktijk

In de dagelijkse praktijk zijn de hygiënemaatregelen op onze meldkamers geïntensiveerd. Er wordt zoveel mogelijk thuisgewerkt door de leiding en het personeel van beheer & bedrijfsvoering. Extra activiteiten, zoals oefenen, zijn afgelast. De leiding monitort de actuele bezettingsgraad om te zorgen dat deze zoveel mogelijk op peil blijft.

Er is een landelijke werkgroep van de LMS actief die mogelijke maatregelen inventariseert en ontwikkelt. De meldkamers in Oost Nederland passen deze zoveel mogelijk toe met oog voor nut en noodzaak. Daarbij kun je denken aan aanpassingen in de tafelindeling op de meldkamervloer vanwege de 1,5 meter afstand-regel. Of het plaatsen van schermen, waar dat mogelijk en nodig is.

Bezettingsgraad blijft op peil

De afgelopen weken was er gelukkig sprake van een stabiele bezetting met voldoende personeel bij alle kolommen en op elk van de drie meldkamers in Oost Nederland, mede dankzij de maatregelen en de grote inzet van alle collega's. Of maatregelen versoepeld kunnen worden hangt af van de actuele besmettingsrisico's en de scenario's die worden uitgewerkt om voorbereid te blijven.

Want we moeten voorbereid blijven

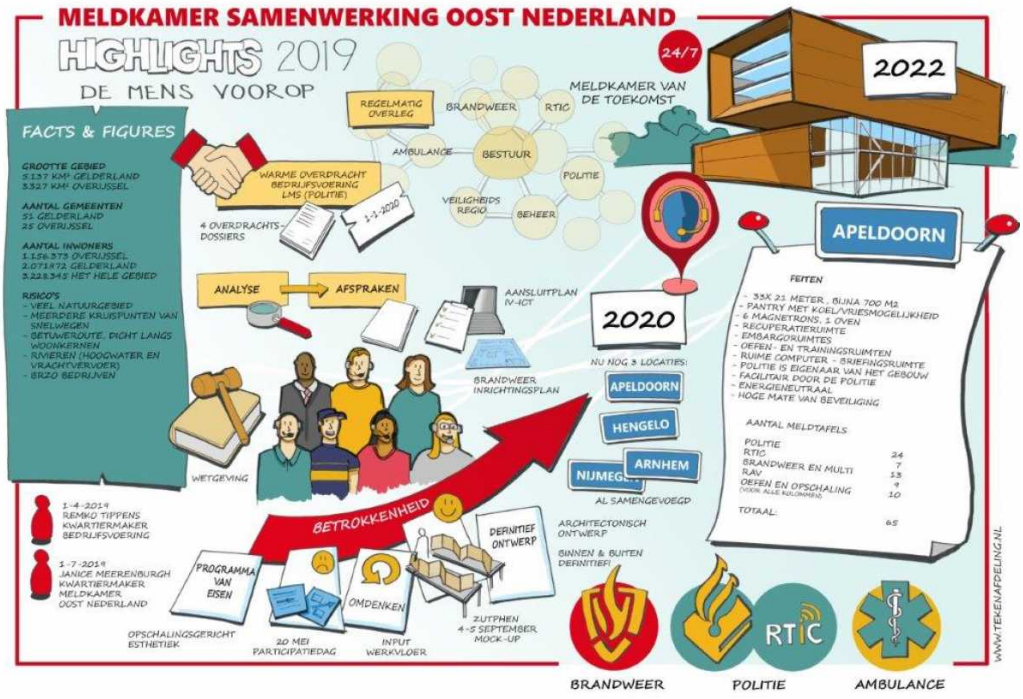
Op landelijk niveau houdt het Strategisch Meldkamer Beraad (SMB) namelijk

rekening met een piek van coronabesmettingen in het najaar van 2020. Het SMB bestaat uit vertegenwoordigers van de meldkamerdisciplines en zorgt voor de aansturing van de LMS op directieniveau. Het SMB baseert haar inschatting op landelijk beschikbare modellen van onder andere het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Om die reden blijven we de bezettingsgraad op de drie meldkamers in Oost Nederland wekelijks monitoren. Ook gaan we door met de voorbereiding op continuïteit met behulp van de eerder genoemde scenario's.

2019 IN BEELD

2019 lijkt alweer lang geleden. De ontwikkelingen in 2020 houden ons scherp bij de les. Toch willen we je graag vertellen wat we afgelopen jaar samen hebben gerealiseerd.

Juist ook omdat velen van jullie meewerken aan de samenvoeging van onze meldkamers. Dat bijpraten doen we niet met een formele rapportage, maar visueel, met een beeldplaat. Elke meldkamer in Oost Nederland heeft deze beeldplaat van ons ontvangen.



EVALUATIE STROOMSTORING BIJ DE MON

Het evaluatierapport van de verstoring van informatievoorzieningen bij de MON op 2 en 3 mei 2019 is beschikbaar.

Dit meldkamerincident ontstond als gevolg van een stroomstoring in het gebouw.

Het evaluatierapport is beschikbaar voor meldkamermedewerkers en betrokken organisaties, zoals genoemd in het rapport. Het is opvraagbaar bij Liza Smeding, managementassistent MON: l.smeding@mkon.nl [2]. Het rapport is toegezonden aan de deelnemers aan de evaluatie en de betrokken organisaties.

Vragen over de inhoud van het rapport kunnen gesteld worden aan Alette Smeenk (LMS): alette.smeenk@politie.nl [3].

BRANDENDE VRAAG

Liggen de voorbereidingen voor de nieuwe meldkamer stil als gevolg van COVID?

Antwoord:

Ook al zijn we in onze meldkamers behoorlijk druk met – wat we ook wel noemen – de twee acute C-situaties COVID én C2000, ondertussen gaan de voorbereidingen voor de nieuwe meldkamer 'gewoon' door. Met de nodige aanpassingen in de samenwerking vanwege de maatregelen als gevolg van het coronavirus. Er is het afgelopen kwartaal veel werk verzet in het project van de samenvoeging: de koersnotitie, de visuele rapportage '2019 in Beeld', het inrichten van het beheer voor de meldkamerlocaties, het afronden van ontwerp van het nieuwe meldkamergebouw en het uitwerken van planningen.

Dat is tegelijkertijd een leerproces en een zoektocht naar de meest effectieve manier van samenwerken, zoals bij de vaststelling van het Definitief Ontwerp van ons nieuwe meldkamergebouw. Dat proces is meer dan de moeite waard: het geeft ons stevige bouwstenen in handen die we nodig hebben in de samenwerking op weg naar onze meldkamer van de toekomst.

PRIK-POST

Hier vind je korte berichten van brandweer, politie, ambulancezorg en beheer & bedrijfsvoering. Deze brengen activiteiten in beeld, die nodig zijn om straks goed over te gaan naar de nieuwe meldkamer.

Uitwijk en fallback Meldkamer Arnhem-Nijmegen (MAN)

De meldkamer in Apeldoorn (MON) is ingericht om de meldkamer Arnhem-Nijmegen (MAN) in geval van nood op een geteste manier te ontvangen. De leerervaringen van een onverwachte uitwijk in november 2019 zijn hierin meegenomen. Er zijn technische voorzieningen uitgevoerd en getest. Vervolgens is er een uitwijk- en fallbackdocument in beide MT's is vastgesteld. Regelmatig oefenen blijft van belang om de vaardigheden op peil te houden en mogelijke wijzigingen in de infra boven water te krijgen.

Brandweer & veiligheidsregio's

Michel Thijssen nieuwe projectleider meldkamer Oost 5 Rood Multi (O5RM)

Sinds 1 mei 2020 is Michel Thijssen projectleider voor de inrichting van meldkamerfunctie brandweer en multi-opschaling binnen de Meldkamer Oost Nederland. Dit project heet meldkamer Oost 5 Rood Multi (O5RM). Michel heeft ruime ervaring met het uitwerken en doorvoeren van organisatieveranderingen binnen de Veiligheidsregio IJsselland. Hij gaat een deel van zijn tijd vrijmaken voor deze klus. Michel is voor de projectorganisatie van de Meldkamer Oost Nederland i.o aanspreekpunt als projectleider brandweer/veiligheidsregio. Michel volgt in deze rol Janice Meerenburgh op.

Zij besteedt sinds 1 februari 2020 haar volledige tijd aan de rol van kwartiermaker Meldkamer Oost Nederland i.o / Hoofd Meldkamer a.i.

Nieuwsbrief Meldkamer Oost-Nederland i.o.

De interne nieuwsbrief voor medewerkers en samenwerkingspartners van de Meldkamer Oost-Nederland in oprichting.

Redactieadres:

info.meldkamer.oost-nederland@politie.nl [4]

CCREADER

Deze PDF is automatisch gegenereerd op: lmsoost.ccreader.nl [5]