

### **Rapport 112 onder loupe 2012**

1. Voer alle reeds voorgenomen technische verbetermaatregelen met spoed uit.
2. Richt integraal risicomangement in voor de gehele 1-1-2 keten.
3. Beoefen complexe activiteiten als transities en infrastructuurwijzigingen met alle betrokken partijen.
4. Beoefen regelmatig ook scenario's met gehele of gedeeltelijke uitval van 1-1

Geen kabinetsreactie gevonden

### **Rapport stroomstoring 2017**

#### **Bied burgers bij en voorafgaand aan een maatschappelijke calamiteit zoals een stroomstoring een handelingsperspectief.**

Maak daarbij duidelijk – voorafgaand aan een calamiteit (koude fase) – wanneer een burger 1-1-2 moet bellen en wanneer alternatieve nummers. Bezie daarnaast op welke wijze – tijdens een calamiteit – een 1-1-2 beller in de wachtrij geïnformeerd kan worden over de reden van de wachtrij en wanneer deze aan de lijn moet blijven en wanneer niet. Deze aanbeveling richt zich ook op de andere veiligheidsregio's omdat ook zij geconfronteerd kunnen worden met calamiteiten waarbij burgers een handelingsperspectief moet worden geboden.

#### Kabinetsreactie:

Het handelingsperspectief luidt:

- Probeer 112 te bereiken met een ander toestel (vast of mobiel);
- Bel de huisarts of huisartsenpost als het gaat om een medische noodsituatie;
- Blijf bij het slachtoffer en vraag altijd aan burens en omstanders om te helpen en te bellen;
- Heeft u geen ander toestel bij de hand en belt u mobiel? Probeer u dan enkele meters te verplaatsen of om te draaien en probeer het opnieuw. Houd het toestel hoog en laat de antenne (die vaak aan de onderkant van een smartphone zit) vrij.

#### **Zorg voor heldere procedures en afspraken bij verstoring in de 1-1-2 aannames en maak daarbij expliciet wat de taak van de landelijke 1-1-2 centrale is en wat de taak is van de regionale meldkamer.**

Maak daarbij afspraken over het routeren van oproepen en over het monitoren van de wachttijd bij de eerste aannames van oproepen en bij de doorschakeling naar de regionale meldkamer. Voer tevens een risicoanalyse uit voor het scenario overbelasting van de landelijke 1-1-2 centrale en verwerk deze, inclusief te nemen maatregelen, in het operationeel draaiboek.

#### Kabinetsreactie

- De politie zal het voortouw nemen om samen met de ambulancevoorzieningen en veiligheidsregio's tot aangescherpte of nieuwe afspraken en procedures te komen. Deze afspraken zullen zich o.a. richten op de onderlinge communicatie tijdens piekbelasting en het opvangen en routeren van telefoonverkeer.
- Direct maatregelen genomen door medewerkers van de politie die normaal niet op de 1-1-2 centrale werken worden opgeleid om ingezet te kunnen worden om deze periode te overbruggen tot er extra medewerkers van de 1-1-2 centrale aanwezig zijn.
- Verder zijn de procedures aangescherpt zodat eerder zichtbaar wordt als gesprekken zijn gemist.
- De politie zal in overleg met de betrokken hulpdiensten die werkzaam zijn op de meldkamers bezien welke aanvullende maatregelen nog nodig en mogelijk zijn.
- De politie geeft naar aanleiding van de stroomstoring extra aandacht aan besluitvorming en het handelen volgens het draaiboek.
- Daarnaast zal de politie inzetten op het vergroten van de kennis van het generieke draaiboek 1-1-2 in de eigen organisatie en hier ook aandacht voor vragen bij de ambulancediensten en veiligheidsregio's. Kwalitatief goede informatie over de 1-1-2 aannames

#### **Zorg dat de regionale meldkamer en de landelijke 1-1-2 centrale beschikken voor kwalitatief goede informatie over de 1-1-2 aannames, zoals wachttijd, wachtrij en verbroken oproepen. Zorg dat deze informatie continue beschikbaar, betrouwbaar en actueel is.**

Richt daarbij de regionale meldkamer en landelijke 1-1-2 centrale technisch zo in

dat bij de aanname van 1-1-2 oproepen ook wordt gestuurd op wachttijd. Stuur op een zo kort mogelijke wachttijd voor de aanname van 1-1-2 oproepen bij piekbelasting. Zorg (er) daarbij voor actuele kennis bij alle medewerkers over procedures bij verstoringen van de 1-1-2 aanname alsmede dat de maatregelen zoals beschreven in de continuïteitsplannen, bij voorbeeld het tijdig inzetten van extra personeel bij piekbelasting, ook daadwerkelijk worden genomen.

#### Kabinetsreactie

- Deze aanbeveling is relevant voor alle hulpdiensten die werkzaam zijn op de meldkamers. In 2018 wordt een nieuwe technische infrastructuur voor de 1-1-2 dienstverlening in gebruik genomen. Met de nieuwe infrastructuur wordt het technisch mogelijk de wachttijden en wachtrijen te monitoren. Er zal dan een automatische melding uit het systeem komen wanneer wachtrijen ontstaan en/of wachttijden overschreden worden.
- Daarnaast geeft de nieuwe technische infrastructuur voor 1-1-2 de mogelijkheid om te sturen op het actuele 1-1-2 belverkeer door bijvoorbeeld 1-1-2 oproepen uit een incidentgebied te routeren naar een meldkamer waar capaciteit beschikbaar is.

#### **Zorg conform de uitgangspunten van het transitieakkoord dat bij de inrichting van Landelijke Meldkamer Organisatie er voor de aanname van 1-1-2 oproepen zo min mogelijk doorschakelingen plaatsvinden en dat meldkamerlocaties beter bereikbaar zijn tijdens piekbelasting.**

Zorg er daarbij voor dat het proces van 1-1-2-aanname, zowel technisch als organisatorisch, zodanig wordt ingericht dat het ontstaan van een situatie waarin er maar één single point of contact is, wordt voorkomen.

#### Kabinetsreactie

- belangrijke kwalitatieve doelstellingen voor de transitie naar een landelijke meldkamerorganisatie zijn vastgesteld gericht op verbeteren van de bereikbaarheid van meldkamers tijdens piekbelasting, het verbeteren van informatie-uitwisseling en het vergroten van de uitwijkmogelijkheden van meldkamers.
- De gedachte hierbij is dat meldkamers werk van elkaar kunnen overnemen en op die manier virtueel als één geheel kunnen werken. Meldkamers zullen eerst samengevoegd worden en vervolgens één voor één aangesloten worden op de landelijke ICT voorzieningen.
- kwalitatieve doelstelling van de landelijke meldkamer is om de burger zoveel als mogelijk in het eerste contact te helpen. Hiervoor is onder andere afgesproken dat er geen sprake meer zal zijn van centrale aanname van mobiele telefonie.
- Om bovengenoemde doelstellingen te realiseren is het van belang om de verantwoordelijkheid voor het beheer van de meldkamers bij één van de deelnemers in de meldkamers te beleggen. Hiervoor is een aanpassing van het wettelijk kader noodzakelijk. Op dit moment werk ik in overleg met de betrokken partijen aan een wetsvoorstel waarbij het beheer van alle meldkamers bij de politie wordt gelegd. Onderdeel van dit wettelijk kader is dat meldkamers elkaars werk moeten kunnen overnemen.