



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Periodiek beeld Continuïteit COVID-19

Periode 11 – 24 januari
Week 2 en 3

Aan:
Strategisch Meldkamer Beraad

Naam

5.1.2e

Functie

Continuïteit en risicomangement

Telefoon

06 5.1.2e

E-mail

5.1.2e@politie.nl

Datum

26 januari 2021

Bijlagen

2

Pagina's

8

Huis ter Heideweg 62
3705 LZ Zeist
www.landelijkmeldkamer.org

• HIGHLIGHTS

Uitvoeren meldkamerfunctie

De meldkamers geven aan hun reguliere meldkamerprocessen nog steeds uit te kunnen voeren. Op de meldkamer in Apeldoorn na, is het COVID-19 gerelateerde verzuim laag. Op de meldkamer Apeldoorn was afgelopen week namelijk een piek met 15 zieke medewerkers. Er zijn extra maatregelen getroffen zoals het uit elkaar halen van disciplines zodat zij allen in een zogenaamde eigen bubbel zitten. Ook zijn er hogere schermen geplaatst en is er extra schoonmaak en vernieuwde aandacht voor alle maatregelen. Alles wat mogelijk is binnen scenario T=0 is gedaan. Ondanks dat geeft de meldkamer Apeldoorn aan geen continuïteitsrisico te hebben gelopen. De verwachting is dat de piek achter de rug is en de daling deze week weer in zal zetten. Er wordt ook samen met de GGD vooruitgekeken, m.b.t. de te verwachten lijn van de nieuwe 'Britse variant' van COVID-19. Het MMC geeft aan dat de zorg voor capaciteit onveranderd is ten opzichte van het vorige beeld. Door quarantaine en vacatures kan niet altijd de gevraagde inzet worden gegarandeerd. Opgemerkt wordt dat de situatie mede is ontstaan door een onverwacht groot verloop en dat alles in het werk wordt gesteld om de vacatures zo spoedig mogelijk in te vullen.

Britse variant en extra maatregelen

Sinds begin januari is er steeds meer berichtgeving over nieuwe varianten van het COVID-19 virus, met name over de 'Britse variant'. Deze is besmettelijker dan de variant die al sinds begin 2020 in Nederland voorkomt. In dit kader treffen een aantal meldkamers uit voorzorg extra maatregelen. Vooral naar extra schoonmaak en extra schermen wordt gekeken.

In verband met deze variant is ook een vraag ontstaan over de anderhalve meter afstand die sinds maart 2020 bij iedereen bekend is; namelijk of het advies aangepast wordt naar twee meter. Deze vraag wordt meegenomen naar het HON-overleg (Hoofden Ondersteuning van de SGBO's). Omdat de vraag voortkwam uit een enkel geluid, wordt het HON-overleg gebruikt om de relevantie ervan te toetsen. De afspraak is dat er alleen als andere regels aan de orde zijn er nieuwe berichtgeving volgt. Uiteraard wordt de vraag dan multidisciplinair verder behandeld.

Vanuit de ambulancezorg wordt aangegeven dat er voorbereidingen plaatsvinden op het scenario code zwart. Er is een verwachting dat in maart mogelijk de ziekenhuizen overbelast raken. Men spreekt onder andere over extra remote werkplekken. De voorbereidingen en/of maatregelen hebben mogelijk een effect op de vraag om meldkamervoorzieningen aan de LMS.

De brandweer / VR stelt naar aanleiding van het bericht van de ambulancezorg dat het scenario T+2 versneld moet worden doorontwikkeld. Uitkomst van dit overleg is dat de tabeltop (werd gepland in Q1) in de 3^{de} week van februari dient plaats te vinden. Hier zal in gezamenlijkheid aan gewerkt worden door de verschillende partijen.

VGW scans

Vanuit de meldkamer Bergen op Zoom werd gemeld dat zij voor de derde keer een scan hebben uitgevoerd met VGW en zij dit ervaren als een prettig middel om scherp te blijven op de getroffen maatregelen.

Het staat alle meldkamers vrij om opnieuw een scan in samenwerking met VGW te doen om te bekijken of de genomen maatregelen voldoende zijn en nieuwe tips en adviezen te ontvangen. Als er veel behoefte aan is dan dient dit wel goed afgestemd en gepland te worden i.v.m. de beschikbare capaciteit bij VGW.

Effect op meldkamervoorzieningen door corona en avondklokrellen

In dit periodiek beeld is tevens een ronde langs de meldkamers gemaakt met de vraag of de opschaling rond de demonstraties en rellen invloed hebben gehad op de beschikbaarheid van de meldkamervoorzieningen. Alleen in Duindorp (Den Haag) zijn er verbindingsproblemen ervaren. Verder geven alle meldkamers aan dat zich geen problemen hebben voorgedaan. Gezegd kan worden dat C2000 feitelijk goed heeft gewerkt.

Een punt van zorg wordt uitgesproken voor wat betreft het effect op de doorontwikkeling en voortgang van vernieuwing. Ondanks dat het bericht is dat de meldkamerfunctie wordt uitgeoefend, mogen we eigenlijk niet spreken van business as usual. Implementaties, changes en updates van systemen worden uitgesteld. De focus ligt volledig op het in stand houden van de meldkamerfunctie en gaat dus ten koste van extra's en ontwikkeling.

Bij de LE is opgeschaald doordat er 2 tot 3 keer zoveel 112 aanname als normaal ontstond op 24 januari. Ook bij Operations zijn er extra mensen ingezet voor de aansturing en voor informatie verwerking voor (N)SGBO's.

• ALGEMEEN BEELD

Algemeen Verloop

Er zijn eigenlijk twee aparte corona-epidemieën. Een epidemie met de 'oude' variant, waarin het aantal infecties daalt, en een epidemie met de Britse variant waarin het aantal infecties juist toeneemt.

- Er zijn 28,3 positief geteste mensen per 100.000 inwoners per dag (vorige maandbeeld: 55,9).
- Er zijn 136.241 mensen besmettelijk in Nederland (waarde van 7/1/2021; vorig beeld: idem).
- Er zijn 153 ziekenhuisopnames per dag (gemiddeld aantal over 3 dagen; signaalwaarde 40. Vorig beeld 180,3).
- Er zijn 34 IC-opnames per dag (gemiddeld aantal over 3 dagen; signaalwaarde 10. Vorige beeld 47,7).
- Het reproductiegetal ligt op 0,98 (waarde van 01/01/2021; vorig beeld 0,91). Voor de nieuwe Britse variant is de R hoger dan 1,3.
- Er sterven gemiddeld 30 mensen per dag aan Covid, in totaal zijn daaraan nu 13.540 mensen overleden. In heel 2020 overleden bijna 169 duizend mensen, ruim 15 duizend meer dan verwacht.

Bron: Coronadashboard Rijksoverheid (25/01/2021)

Effect binnen het meldkamerdomein

In de meldkamer Apeldoorn steeg het ziekteverzuim zeer snel naar een aantal van 15. Of dit gaat om de Britse variant is niet bekend, maar duidelijk is wel hoe snel een besmetting binnen een team / gebouw zich kan uitbreiden.

Coronamaatregelen

De aangescherpte maatregelen van de overheid op 20 januari leiden niet tot problemen binnen de meldkamers. Alle meldkamers geven aan voldoende te hebben aan de huidige afspraken. Alleen de meldkamer Apeldoorn geeft dus aan meer te verdunnen vanwege de stijging in het ziekteverzuim. Daarnaast speelt voor alle disciplines, beheer en crisisfuncties het mogelijk moeten regelen van een vrijstelling (in de vorm van een werkgeversverklaring) voor de avondklok. Dit is per werkgever / organisatie afzonderlijk geregeld.

Coronamaatregelen hebben ook sociaal-psychische gevolgen. Zo is het aantal crisismeldingen bij de jeugd-ggz de afgelopen maanden met 30 tot 60 procent gestegen. De ggz verwacht dat de situatie nog nijpender wordt met deze tweede lockdown. Dit wordt langzamerhand ook herkend bij het meldkamerpersoneel. Er wordt aangegeven dat bij een aantal medewerkers de veerkracht er uit is en dat een aantal mensen het moeilijk heeft.

Inzetbaarheid

Alle meldkamers geven aan dat de inzetbaarheid van medewerkers goed en in de gevallen waar zorgen waren de afgelopen tijd, zijn deze verdwenen. Of verwachten zij dat deze de komende tijd verdwijnen, zoals op de meldkamer Apeldoorn.

Net als in het vorige beeld blijft de situatie bij het MMC zorgelijk. Daar is een groot aantal medewerkers in quarantaine. Doordat er op dit moment ook veel vacatures zijn, geeft het MMC aan niet meer te kunnen garanderen dat er op alle vragen adequaat gereageerd kan worden.

Draagvlak

Uit het reguliere draagvlakonderzoek van de RIVM gehouden tussen 4 en 10 januari blijkt:

- 85% draagt een mondkapje in publieke binnenruimtes.
- 75% vermijdt drukke plekken.
- 72% werkt zoveel mogelijk thuis.
- 67% houdt anderhalve meter afstand.
- 50% laat zich testen bij klachten
- 49% blijft thuis bij klachten.
- 32% wast vaak handen.

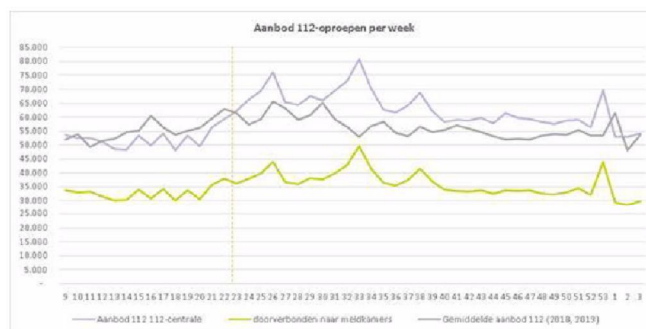
Dit is zo ongeveer gelijk aan de vorige meting. Het is niet ondenkbaar dat dit beeld ook (deels) terug te zien is bij de medewerkers van de meldkamers.

• 1,5 meter werkgroep (werktitel)

Geen nieuwe informatie bekend.

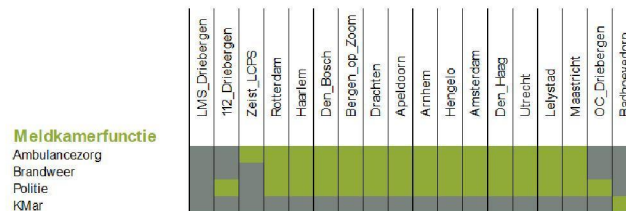
• MELDKAMERBEELD

In de weken 1*, 2 en 3 van 2021 was het aanbod 112-oproepen gemiddeld ruim 53.000, waarvan ruim 29.000 112 oproepen zijn doorgezet naar de meldkamers. Het misbruikpercentage was in deze weken gemiddeld 45,5%. De zaterdag dat de avondklok inging (23 januari, week 3) was het relatief rustig bij 112. Zondag 24 januari was het wel druk als gevolg van de Corona-rellen. De 112-centrale heeft hiervoor het aantal centralisten met 30% opgeschaald.



* Informatie wordt aangeleverd over weken 1, 2 en 3. Dit periodiek beeld gaat over weken 2 en 3.

Uitvoeren meldkamerfunctie



Ten aanzien van het uitvoeren van de meldkamerfunctie is er een rustig en onveranderd beeld te zien.

Uitvoeren beheer

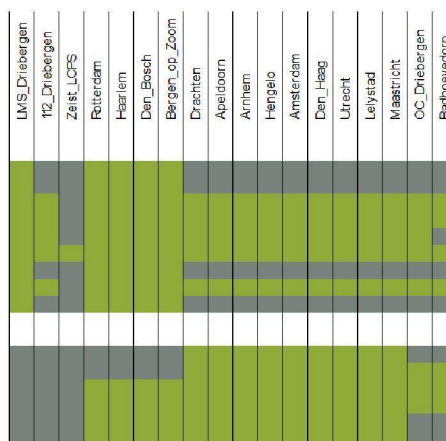
Continuïteit IV

Centrale IV

Landelijke IV-structuur
AV (Audio visuele middelen)
112
C2000 (spraak)
P2000
GMS
GIS
NL-Alert
Triage ProQ&A

Lokale IV

Triagesysteem
AV (Audio visuele middelen)
Telefonie
GIS
INS
WAS



Bovenstaande tabel laat geen wijziging zien ten opzichte van het vorige maandbeeld. In deze tabel zijn de kritische systemen opgenomen conform de opgave van de disciplines aan het ministerie van J&V.

Waarbij wordt opgemerkt dat de dienstverlening stabiel draait.



Uitvoeren bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering LMS

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

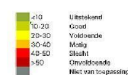


Bovenstaande tabel laat geen wijzigingen zien ten opzichte van het vorige maandbeeld. Er zijn op dit moment geen knelpunten in de bedrijfsvoeringsprocessen.

Beschikbaarheid medewerkers

	LMS_Driebergen	T12_Driebergen	Zeist_LOPS	Rotterdam	Haarlem	Den_Bosch	Bergen_op_Zoom	Drachten	Apsdroom	Arnhem	Hengelo	Amsterdam	Den_Haag	Utrecht	Lelystad	Maasticht	OC_Driebergen	Bechtvoedorp
Ambulancezorg																		
Brandweer																		
Politie																		
KMar																		
LMS-beheer-centaal																		
LMS-beheer-lokaal																		
LMS-bedrijfsvoering/overig																		

De enige opvallende situatie blijft die van het MMC, zoals eerder genoemd.



Op onderstaande informatie zijn geen aanvullingen en wijzigingen aangegeven. De informatie m.b.t. de tabletop T+2 is wel verwerkt.

- MAATREGELN T=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.

- MAATREGELN T+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.

• 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 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 a.s.) 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. De verschillende partijen zullen bijdragen aan het mogelijk maken van deze tabletop op deze korte termijn.

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	K&V
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 B: Belcampo kazerne A: Bilthoven	P: Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven
	Uitgifte	P: Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven	P: Lelystad B: Belcampo kazerne A: Bilthoven
Lelystad			
1	Intake	P: Utrecht B: Utrecht A: Utrecht	P: Utrecht B: Utrecht A: Utrecht
1	Uitgifte	P: Utrecht B: Utrecht A: Utrecht	P: Utrecht B: 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 B: Den Bosch A: Utrecht	P: Den Bosch B: Den Bosch A: Den Bosch
1	Uitgifte	P: Den Bosch B: Den Bosch A: Den Bosch	P: Den Bosch B: 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	
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	