



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

NOTITIE

Toetsingskader continuïteitsplannen

1 Opdracht en doel

Opdracht

Het Strategisch Meldkamer Beraad heeft de LMS opdracht gegeven te inventariseren of de directies (incl. het Landelijk Coördinatie Centrum Patiënten Spreiding, de landelijke operationele centra van de KMar en politie) zich adequaat hebben voorbereid op de scenario's T=0 en T+1. Daarbij zal een toetsingskader worden gebruikt waaruit blijkt wat adequaat inhoudt. Dit toetsingskader moet pragmatisch en praktisch van aard, en voldoende ruimte laten voor het professioneel oordeel van de verantwoordelijken.

Daarnaast geldt dit toetsingskader ook voor het continuïteitsplan van de LMS voor het in standhouden van de meldkamervoorziening.

Het toetsingskader is een uitwerking van het plan van aanpak met de daarbij behorende uitgangspunten. Deze documenten zijn daarmee onlosmakelijk met elkaar verbonden. Bij het toetsingskader is een checklist gemaakt met alle onderwerpen die vanuit dit kader in de toetsing aan de orde komen. Deze checklist is als bijlage aan deze opdracht verbonden.

De toetsing van de continuïteitsplannen dient voor 1 juli 2020 volledig te zijn afgerond.

Doelstelling

De continuïteitsplannen moeten voorzien in het voorbereiden van maatregelen om de (vitale) meldkamerprocessen ten behoeve van de 24/7 life line voor burgers en hulpverleners in stand houden in een netwerk van meldkamers.

Om de continuïteit te kunnen borgen zijn de volgende aspecten in de planvorming voor wat betreft opzet, bestaan en werking onmisbaar:

Proces; om een werkend proces te hebben zijn er afspraken, protocollen, werkinstructies etc. nodig

Mens; mensen zijn noodzakelijk om de activiteiten uit te voeren die bij het proces horen.

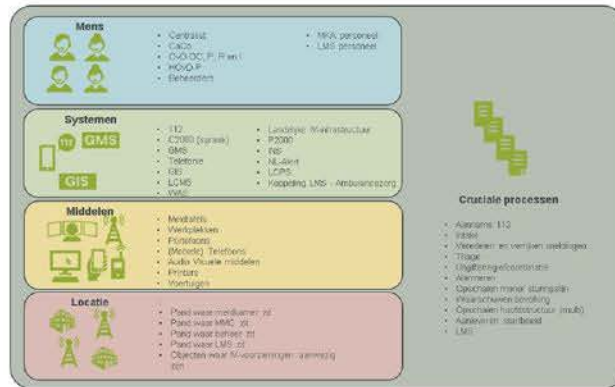
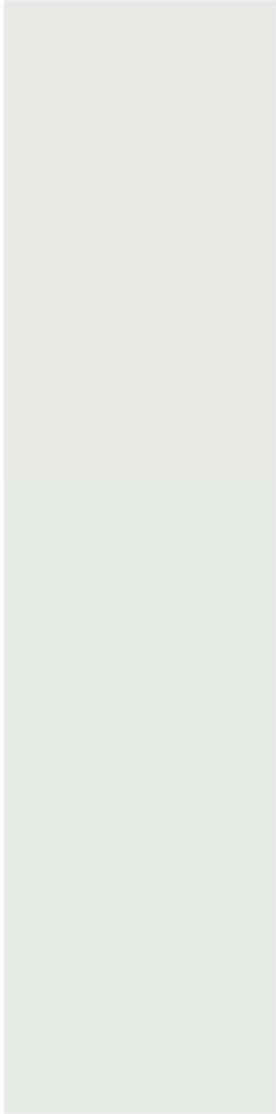
Systemen; de activiteiten en het proces worden door middel van ICT applicaties, inclusief de onderliggende infrastructuur, ondersteunt. Dit geheel noemen we systemen.

Middelen; naast systemen zijn er ook andere middelen noodzakelijk om het proces goed te laten functioneren.

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen
Postbus 238
3970 AE Driebergen
www.lms.nl

Landelijke Meldkamer
Samenwerking

Locatie; de werkzaamheden vinden plaats op een locatie, of middelen ter ondersteuning zijn opgesteld op een locatie zonder dat er bijvoorbeeld mensen zijn.



2 Kaders

De continuïteitsplannen worden getoetst aan de hand van onderstaande 9 kaders.

1. Het continuïteitsplan bevat zowel preventieve als repressieve maatregelen op de volgende aspecten: mens, systemen, middelen, locatie en proces.
2. In het continuïteitsplan zijn minimaal de vastgestelde vitale en cruciale processen en systemen opgenomen.
3. Het continuïteitsplan is multidisciplinair afgestemd en heeft tot doel zo lang mogelijk in co-locatie te ondersteunen.
4. Het continuïteitsplan bevat een beschrijving van de wijze waarop geprioriteerd wordt ingeval van schaarste en welke keuzes daarbij gemaakt worden.
5. Het continuïteitsplan bevat een beschrijving van de sturingslijn die recht doet aan het afgesproken multidisciplinaire governancemodel.
6. Het continuïteitsplan voorziet in instructie voor de medewerkers.
7. In het continuïteitsplan staat beschreven op welke wijze de maatregelen getest en beoefend worden.
8. Continuïteitsmaatregelen die een wederkerig karakter hebben zijn verwerkt in het continuïteitsplan. Dit houdt minimaal in dat ook maatregelen opgenomen zijn voor het ontvangen van een uitwijkende meldkamer of het afhandelen van gerouteerde 112-oproepen van andere meldkamers.
9. Er is een herstelplan beschikbaar waarin beschreven wordt op welke wijze men veilig kan terugkeren naar de normale situatie.

3 Methode

Verantwoordelijkheid, scope en omvang

De verantwoordelijkheid voor het op orde hebben van de continuïteit ligt bij de eindverantwoordelijken van de meldkamerfuncties in de meldkamer, verenigd in het regionale directieteam van de individuele meldkamer. De hierna beschreven operationalisatie van het toetsingskader volgt deze lijn van verantwoordelijkheid. Het is de meldkamerdirectie die opdracht geeft voor het laten uitvoeren van de toetsing van de continuïteitsplannen. De resultaten van de toetsing worden aan het directieteam teruggekoppeld. Het directieteam zal de resultaten van de toetsing schriftelijk delen met het Strategisch Meldkamer Beraad, die in deze de monitorende rol heeft op de continuïteit van de meldkamers tijdens de Corona-crisis.

De scope van de toetsing zijn de vitale/cruciale meldkamerprocessen, zoals zijn opgenomen in de bijlage van het Plan van Aanpak Continuïteit meldkamers en meldkamerprocessen tijdens Covid-19 crisis, en reikt tot en met het scenario T+1. Met deze scope wordt geprioriteerd op de meldkamerprocessen die tenminste uitgevoerd moeten worden om de life line voor burgers en hulpverleners in stand te houden en doet recht aan de capaciteitsvraag die voortligt om dit voor 1 juli 2020 uit te voeren.

De omvang van het toetsingskader gaat over de continuïteitsplannen de meldkamerlocaties, de LMS als beheersorganisatie en de operationele centra van de Landelijke Eenheid van de politie en de Kmar. Als meldkamerlocaties wordt in deze de tien meldkamergebieden bedoeld. Het totaal aantal te toetsen continuïteitsplannen komt daarmee op 13.

In de opdracht (pagina 1) is het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding (LCPS) als entiteit opgenomen waarvoor tevens de inventarisatie op de continuïteit betrekking heeft. De uitvoering van een deel van de taken van het LCPS ligt binnen de meldkamerfunctie ambulancezorg. Om die reden wordt het LCPS niet als operationeel centrum meegenomen in de omvang van de collegiale toetsing, maar is als proces opgenomen binnen de uitvoering van de toetsing.

Werkwijze

De toetsing van de continuïteitsplannen van de meldkamers en van de LMS gebeurt op basis van collegiale toetsing met scherpte¹. Voordelen van deze werkwijze zijn:

- 1) dat het leereffect wederzijds is,
- 2) dat het niet alleen een theoretische benadering van 'derden' is, maar juist een collegiale benadering vanuit ervaring en expertise,

¹ In dit document wordt naast collegiale toetsing ook de term visitatie gebruikt. Het is aan de meldkamerdirecties de juiste invulling te kiezen, passend bij de bestaande maatregelen en voorkeuren.

3) er wordt recht gedaan aan de wens tot nauwere onderlinge samenwerking en uniformiteit tussen meldkamers onderling.

De uitkomsten kunnen gebruikt worden ter verbetering van de planvorming van zowel de meldkamer die gereviewed is, als van de meldkamer die de review uitvoerde. Daarnaast is deze werkwijze bij uitstek geschikt om onafhankelijk te kijken naar de plannen, het is ten slotte niet één samengestelde commissie die toetst, maar een verdeling vanuit meerdere meldkamers en disciplines.

Op hoofdlijnen is de werkwijze als volgt:

- Iedere meldkamer (directieteam) maakt een afspraak met een andere meldkamer (directieteam) voor een wederzijdse collegiale toetsing van de continuïteitsplannen.
- Het visitatieteam per meldkamer bestaat minimaal uit de leden van het operationeel overleg meldkamer. Het team wordt bij voorkeur aangevuld met een medewerker vanuit LMS Beheer.
- De meldkamers maken onderling afspraken voor de uitvoering (datum, tijdstip, locatie en logistiek)
- Na afloop van de visitatie maakt het visiterende team een kort verslag en bespreekt dit met de betreffende meldkamer.
- Het directieteam van de ontvangende meldkamer brengt schriftelijk verslag uit aan de secretaris van het SMB ten behoeve van de landelijke inventarisatie.

Een verdere verfijning van de uitvoering van de collegiale toetsing is opgenomen in bijlage 1 van dit document. Hierin zijn de mindset voor de collegiale toetsing opgenomen en de punten ter voorbereiding. In de bijlage is tevens een voorstel voor een dagprogramma aangegeven.

Ter ondersteuning aan de uitvoering is een checklist gemaakt waarin de 9 stellingen en de cruciale/vitale processen en -systemen zijn opgenomen. Deze checklist is opgenomen in bijlage 2.

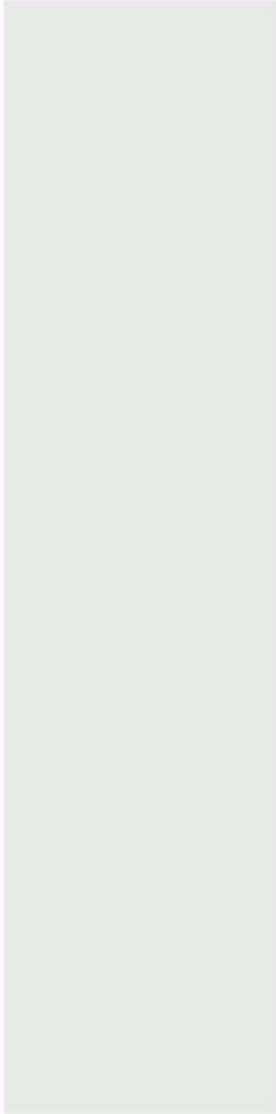
Planning

De meldkamerdirecties stellen zelf de vraag aan een andere meldkamerdirectie voor een collegiale toetsing op de continuïteit. Hiermee zijn de directies zelf aan zet om met elkaar de planning voor de toetsing rond te krijgen voor de afgesproken datum van 1 juli 2020.

De operationele centra van de Landelijke Eenheid politie en de Kmar wordt gevraagd om de collegiale toetsing bij elkaar uit te voeren.

Voor de toetsing van de continuïteit van de LMS en in het bijzonder voor het beheer zal de directeur LMS aan de meldkamerdirecties de vraag voorleggen om een reviewteam samen te stellen vanuit meerdere meldkamers met leden vanuit het operationeel overleg meldkamer.

In de door het SMB vastgestelde uitgangspunten is opgenomen dat de directieteams en de LMS informatie geven over de preparatie op de drie scenario's en de actuele status van de meldkamer en beheer. (...) Vanuit dit uitgangspunt wordt de meldkamerdirecties gevraagd de continuïteitsplannen te delen met de andere meldkamerdirecties en LMS.



4 Bijlage 1. Verfijning uitwerking collegiale toetsing met scherpste

mindset

collegialiteit en scherpste

wederzijds vertrouwen en respect

de directies hebben zich ingespannen om tot een goed plan te komen

het team levert met hun inspanning een bijdrage aan het leren en verbeteren

houd rekening met 1,5m en RIVM-richtlijnen

preparatie bezoekende team

uitgangspunten

toetsingskader en checklist

continuïteitsplan van de ontvangende meldkamer

uitwisseling gegevens

operationele afspraken

afspraken en taakverdeling (o.a. scribent, verslaglegging, etc.)

preparatie ontvangende meldkamer

datum, tijd, locatie, logistiek

beschikbaar stellen vast aanspreekpunt / begeleider voor bezoekende team

continuïteitsplan delen

beschikbaarheid voor vragen

introductie en afronding verzorgen

programma voorstel (duur: max. 1 dag)

1. ontvangst

2. presentatie totstandkoming en inhoud continuïteitsplan door ontvangende meldkamer

3. beeld- en oordeelsvorming

'papieren' beoordeling plan n.a.v. toetsingskader en checklist

op welke elementen is verdieping nodig

achterhalen ontbrekende informatie (bijv. door korte gesprekken, of doornemen

aanvullende info)

gezamenlijk beeld vaststellen (de feitelijke toetsing) door bezoekende team

4. vastleggen bevindingen

5. terugkoppeling bevindingen door bezoekende team

6. afronding

5 Bijlage 2. Toelichting van toetsingskader voor meldkamers en operationeel centra

1. Het continuïteitsplan bevat zowel preventieve als repressieve maatregelen op de volgende aspecten: mens, systemen, middelen, locatie en proces.
Is er in de beschrijving van de verschillende maatregelen aandacht voor welk aspect een maatregel van toepassing kan zijn? Bijvoorbeeld voor maatregelen rondom proces is er gedacht aan het opstellen van werkinstructies voor medewerkers zodat zij weten wat ze moeten doen op het moment dat een maatregel geoperationaliseerd wordt.

2. In het continuïteitsplan zijn minimaal de vastgestelde vitale en cruciale processen en systemen opgenomen.
Is de scope van het continuïteitsplan beschreven over welke processen het plan gaat en welke systemen daarbij horen? Komt deze overeen met hetgeen wat vastgesteld is:
Cruciale processen:
 - Aanname 112
 - Intake
 - Veredelen en verrijken meldingen
 - Triage
 - Uitgifte/regie/coördinatie
 - Alarmeren
 - Opschalen mono/ sturingslijn
 - Waarschuwen bevolking
 - Opschalen hoofdstructuur (multi)
 - Aanleveren startbeeld
Cruciale systemen:
 - 112
 - C2000 (spraak)
 - GMS
 - Telefonie
 - GIS
 - LCMS
 - WAS
 - Landelijke IV-infrastructuur
 - Audio Visuele middelen
 - P2000
 - INS
 - NL-Alert
 - LCPS
 - Koppeling LMS - Ambulancezorg

3. Het continuïteitsplan is multidisciplinair afgestemd en heeft tot doel zo lang mogelijk in co-locatie te ondersteunen.
Uit de opzet van het document wordt duidelijk dat er afstemming is geweest tussen de disciplines in aanpak en de maatregelen waarbij het doel om zolang mogelijk elkaar samen te ondersteunen op een co-locatie.
4. Het continuïteitsplan bevat een beschrijving van de wijze waarop geprioriteerd wordt ingeval van schaarste en welke keuzes daarbij gemaakt worden.
Hoe en door wie wordt bepaald dat continuïteitsplan geactiveerd wordt?

Welke keuzes zijn er daarin beschreven voor de organisatie om op dat moment de juiste keuzes te maken om de continuïteit van de dienstverlening te borgen?

Wie communiceert met de medewerkers dat activiteiten tijdelijk niet meer gedaan worden in verband prioritering van activiteiten en welke afweging daarbij hoort?
5. Het continuïteitsplan bevat een beschrijving van de sturingslijn die recht doet aan het afgesproken multidisciplinaire governance-model.
Hoe vind er besturing plaats op de uitvoering van het continuïteitsplan en welke rollen spelen hierin een rol?

Is duidelijk hoe de informatie- en escalatielijnen lopen op moment dat continuïteitsplan geactiveerd is?
6. Het continuïteitsplan voorziet in instructie voor de medewerkers.
Zijn er instructies beschikbaar voor bijvoorbeeld een centralist in geval dat er uitgeweken moet worden naar een andere locatie?

Zijn er instructies beschikbaar voor de medewerkers waarin de aanpassingen van de reguliere werkwijze beschreven staan op het moment dat een maatregel uit het continuïteitsplan geoperationaliseerd wordt?
7. In het continuïteitsplan staat beschreven op welke wijze de maatregelen getest en beoefend worden.
Staat er beschreven hoe er gebruik gemaakt wordt van Opleiden-Trainen-Oefenen (OTO) principe om de implementatie van het continuïteitsplan te borgen?
8. Continuïteitsmaatregelen die een wederkerig karakter hebben zijn verwerkt in het continuïteitsplan. Dit houdt minimaal in dat ook maatregelen opgenomen zijn voor het ontvangen van een uitwijkende meldkamer of het afhandelen van gerouteerde 112-oproepen van andere meldkamers.
Zijn er maatregelen beschreven die noodzakelijk zijn voor het faciliteren van een andere meldkamers vanaf de eigen locatie?

Omvatten deze maatregelen de volgende aspecten: proces, mens, systeem, middelen en locatie(ruimtes die er gebruikt gaan worden)?

9. Er is een herstelplan beschikbaar waarin beschreven wordt op welke wijze men veilig kan terugkeren naar de normale situatie.
Zijn de stappen beschreven die bijvoorbeeld gedaan moeten worden op het moment dat er terug gekeerd moet naar de eigen locatie in geval van een eerdere uitwijk?
- Zijn de stappen beschreven die gedaan moeten worden om terug te keren naar de normale situatie op het moment dat je als inwijk locatie gediend hebt?*

