



MELDKAMER CURAÇÃO

Inspectieonderzoek van de Raad voor de rechtshandhaving naar de taakuitoefening van de meldkamer van het Korps Politie Curaçao

Colofon

Uitgever: Raad voor de rechtshandhaving
Jaar: 2018
Maand: Januari
Plaats: Willemstad, Curaçao
Vindplaats Internet: www.raadrechtshandhaving.com

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
Lijst met gebruikte afkortingen	5
Voorwoord	6
Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	Error! Bookmark not defined.
1. Inleiding	12
1.1. Aanleiding	12
1.2. De Onderzoeksvraag	12
1.3. Doelstelling en toetsingskader	13
1.4. Onderzoeksaanpak en - methode	16
1.5. Leeswijzer	17
2. Bevindingen van het onderzoek	18
2.1. Het doel van de meldkamer	18
2.2. De taken van de meldkamer	19
2.3. De organisatie van de meldkamer	28
2.4. De werkwijze	31
2.5. De communicatie	32
2.6. De bereikbaarheid	33
2.7. Het beheer	34

2.8. De sturing	35
3. Analyse en conclusies	37
3.1. Het doel van de meldkamer	37
3.2. De taken van de meldkamer	37
3.3. De organisatie van de meldkamer	43
3.4. De werkwijze	44
3.5. De communicatie	44
3.6. De bereikbaarheid	45
3.7. Het beheer	46
3.8. De sturing	47
4. Aanbevelingen	48

Lijst met gebruikte afkortingen

BOA:	Buitengewoon Opsporingsambtenaar.
EOC:	Emergency Operations Center
HvJ:	Gemeenschappelijk Hof van Justitie van Aruba, Curaçao, Sint Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba
KPC:	Korps Politie Curaçao
Meldkamer:	meldkamer van het Korps Politie Curaçao
OM:	Openbaar Ministerie
OvJ:	Officier van Justitie
PV:	Proces-verbaal
Raad:	Raad voor de rechtshandhaving
RST:	Recherche Samenwerkingsteam

Voorwoord

Volgens het jaarplan 2017 verricht de Raad een inspectie-onderzoek naar de meldkamer van het Korps Politie Curaçao. Het eerste contact van burgers met de politie verloopt in de meeste gevallen via de meldkamer. De meldkamer ontvangt en beoordeelt meldingen 24 uur per dag en dient ervoor zorg te dragen dat de meldingen zo concreet en volledig mogelijk worden doorgegeven zodat de hulpverlening adequaat kan geschieden. De burger verwacht snelle en adequate hulpverlening, die mede afhankelijk is van de kwaliteit van de meldkamer. Daarom verricht de Raad dit onderzoek om een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de meldkamer.

Net als bij alle eerdere onderzoeken het geval was, werkten de betrokken organisaties en personen op constructieve wijze mee aan het onderzoek. De Raad is de personen die zijn benaderd zeer erkentelijk voor hun medewerking.

De Raad spreekt zijn waardering uit voor de vorderingen die zijn gemaakt bij de meldkamer en spreekt de hoop uit dat deze inspectie zal bijdragen aan verdere verbetering van de kwaliteit van de werkprocessen.

DE RAAD VOOR DE RECHTSHANDHAVING

mr. G.H.E. Camelia, voorzitter

mr. F.E. Richards

mr. Th.P.L. Bot

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Dit inspectierapport heeft betrekking op de meldkamer van het Korps Politie Curaçao (hierna: de meldkamer).

Hoewel het KPC volgens het inrichtingsplan beschikt over een gezamenlijke meldkamer voor zowel de politie, de brandweer als de ambulancedienst was hiervan ten tijde van het onderzoek echter geen sprake vanwege verbouwingswerkzaamheden. De beoogde resultaten van de gezamenlijke meldkamer zijn derhalve niet gerealiseerd. Voor meldingen voor de brandweer en de ambulancedienst was er wel een procedure om de bellers door te verwijzen. De Raad is zeer te spreken over deze procedure welke werd toegepast vooruitlopend op de realisatie van de gezamenlijke meldkamer.

De taak om uitsluitend urgente meldingen aan te nemen en af te handelen wordt gewaarborgd door de scheiding tussen de meldkamer (tel nr. 911) en het call center (tel nr. 917). Meldingen voor de brandweer, de ambulancedienst en het call center worden echter niet doorgeleid. Bij deze meldingen wordt de beller altijd gevraagd om het juiste nummer van desbetreffende organisatie direct te bellen.

In de meldkamer zijn de call-takers belast met het aannemen van urgente meldingen en de dispatchers met de vertaling van de meldingen naar de gewenste (politie) inzet. In de praktijk zijn tevens de dispatchers belast met het aansturen van politie-eenheden bij noodincidenten, evenals het leveren van ondersteuning aan politie-eenheden. Ten tijde van het onderzoek deed zich echter de situatie voor dat dezelfde personen zowel als call-taker als dispatcher fungeerden. De combinatie van beide functies en de daarbij behorende verantwoordelijkheden is niet conform het inrichtingsplan en is ook niet wenselijk. Een strikte scheiding en invulling van de taken in de meldkamer is volgens de Raad van eminent belang.

De werkwijze van de meldkamer is formeel vastgesteld in de werkinstructie meldkamer. Daarin ontbreekt echter de werkwijze van teamleider en het unithoofd binnen de meldkamer. De werkwijze voor specifieke noodhulpincidenten zijn formeel vastgelegd in diverse uitvraagprotocols. Deze uitvraagprotocols moeten worden gereviseerd en indien nodig aangepast.

Hoewel het formatieoverzicht van de meldkamer in het inrichtingsplan melding maakt van de functies unithoofd, chef, teamleider, dispatcher en call-taker is in de werkinstructie meldkamer slechts de taken die van belang zijn voor de call-takers en de dispatchers omschreven. De Call-takers hebben 14 taken waarvan 8 volledig worden uitgevoerd, 3 gedeeltelijk worden uitgevoerd en 3 die niet worden uitgevoerd. De voornaamste reden waarom de taken door de call-takers niet worden uitgevoerd is gelegen in het feit dat er geen gezamenlijke meldkamer is. Daardoor kunnen aan de gezamenlijke meldkamer gerelateerde handelingen niet worden uitgevoerd. Ook worden enkele taken niet uitgevoerd vanwege het niet naleven van de werkinstructies. De dispatchers hebben 13 taken waarvan 7 volledig worden uitgevoerd, 2 gedeeltelijk worden uitgevoerd en 4 die niet worden uitgevoerd. Het niet uitvoeren van een aantal handelingen door dispatchers is ook voornamelijk gelegen in het feit dat er een gezamenlijke meldkamer ontbreekt en anderzijds vanwege een tekort aan personeel en materiaal (politiewagens). Daarnaast worden enkele handelingen niet uitgevoerd aangezien de dispatchers geen toegang hebben tot het trackingsysteem voor de units op straat. Het feit dat eenheden zich niet melden nadat ze bij een noodgeval zijn gearriveerd resulteert in onvolledige registratie van de aanrij-tijden en belemmert de dispatchers in het uitvoeren van de werkzaamheden.

De noodhulpeenheden worden niet conform het inrichtingsplan ingezet, wat invloed heeft op de dienstverlening doordat de zorggebieden groot zijn en met uitsluitend één patrouille per gebied (vrijwel) onmogelijk is om alle meldingen af te handelen. Tenslotte zijn er geen normen geformuleerd om de effectiviteit van de inzet van de noodhulpeenheden door de meldkamer te toetsen.

De werknemers van de meldkamer beschikken niet over de benodigde opleiding, wat een punt van zorg is. De Raad heeft weliswaar begrip voor de situatie dat momenteel alle nieuw geworven call-takers in opleiding zijn, die in 2017 te werk zullen worden gesteld, maar constateert tevens dat er een opleidingsplan ontbreekt voor de recent aangestelde teamleiders bij de meldkamer terwijl deze leidinggevenden de medewerkers van de meldkamer effectief en efficiënt moeten aansturen.

De werkruimte voor de meldkamer werd gerenoveerd en in de nieuwe ruimte voor de gealloceerde meldkamer is er een afgeschermd ruimte voor de medewerkers van de brandweer en de ambulancedienst. De werkruimte was ten tijde van het onderzoek nog niet in gebruik. Tevens wordt de ruimte voorzien van alle nodige technische faciliteiten om de

werkzaamheden optimaal uit te voeren. De nieuwe patrouillewagens zijn voorzien van een volgsysteem en een digitaal info-systeem waarmee de werkzaamheden beter en sneller kunnen worden uitgevoerd. Terwijl er zowel kwalitatief als kwantitatief voldoende apparatuur is om de communicatie tussen de meldkamer en de politieauto's te verzekeren is het tekort aan portofoons voor alle agenten punt van zorg, aangezien de communicatie met individuele agenten te allen tijde moet worden gewaarborgd.

Specifieke kaders voor sturing op strategisch, tactisch en operationeel niveau ontbreken in het inrichtingsplan KPC en het jaarplan van het KPC. Het inrichtingsplan KPC gaat ook uit van een procesgeïntegreerde meldkamer. Maar er ontbreken binnen de meldkamer concrete normen en prestatie-indicatoren, waardoor het onmogelijk is om voortgang en resultaten van de meldkamer te monitoren.

De meldkamer stuurt de noodhulpvoertuigen aan waarbij de meldingen worden geprioritiseerd. De prioriteringsnormen voor de meldingen zijn vastgelegd in een interne richtlijn. De Raad complimenteert het KPC en de meldkamer met genoemde richtlijn. De Raad constateert echter dat dit het enige proces binnen de meldkamer is waarbij de prestatie-indicatoren zijn opgenomen.

Het is opmerkelijk dat ondanks dat er sprake is van veel onnodige meldingen en oneigenlijk gebruik van het 911 nummer het aantal en de aanleiding ertoe niet worden bijgehouden, terwijl deze informatie zou kunnen worden gebruikt als managementinformatie om de processen te verbeteren. Hoewel er tien (10) vaste telefoonlijnen zijn waarop de meldkamer bereikbaar is beschikt het KPC niet over een back-up systeem voor het 911 nummer, waardoor de bereikbaarheid niet onder alle omstandigheden wordt gegarandeerd. Binnen de meldkamer ontbreken protocollen en/of procedures voor crisis situaties. Dit is een tekortkoming aangezien de bereikbaarheid van de meldkamer niet afhankelijk moet zijn van de bereidwilligheid van medewerkers in crisissituatie.

Aanbevelingen aan de Minister

Algemene aanbevelingen aan de Minister

- Zie erop toe dat de vernieuwde locatie voor de gezamenlijke meldkamer binnen korte periode wordt opgeleverd.

Aanbevelingen aan de Minister met betrekking tot de meldkamer

- Zie erop toe dat afspraken worden gemaakt inzake de operationaliteit en het gebruik van de gezamenlijke meldkamer. Zie erop toe dat het geheel van afspraken en werkprocessen tussen de drie entiteiten wordt vastgelegd in een convenant.
- Zie erop toe dat de taken van de meldkamer uniform worden omschreven.
- Zie erop toe dat het voertuigvolgsysteem voor de politiewagens op straat toegankelijk is voor de functionarissen van de meldkamer.
- Draag zorg voor voldoende bemensing van de meldkamer, met name gedurende de nachtdiensten.
- Zie erop toe dat de werkzaamheden van call-taker en dispatcher niet door dezelfde persoon worden ingevuld.
- Reviseer en pas de bestaande uitvraagprotocols voor zover nodig aan.
- Stel concrete prestatie-indicatoren vast voor de werkzaamheden binnen de meldkamer. Toets de werkzaamheden aan de prestatie-indicatoren en verbeter de processen indien nodig.
- Draag zorg voor adequate training en opleiding voor iedereen werkzaam in de meldkamer, inclusief de teamleiders.
- Neem de werkwijze van de chef, de teamleider en het unithoofd op in de werkinstructie meldkamer.
- Draag ervoor zorg dat alle agenten beschikken over een portofoon.
- Vaardig een interne circulaire uit om oneigenlijk gebruik van de meldkamer door KPC medewerkers uit te sluiten danwel te minimaliseren.
- Organiseer een nieuwe voorlichtingscampagne om onder meer het verschil tussen de nummers 911 (meldkamer) en 917 (call center) te verduidelijken. Besteed in de

voorlichtingscampagne tevens aandacht aan het belang om oneigenlijke meldingen te voorkomen.

- Zorg op korte termijn voor een back-up systeem voor het 911 nummer.
- Draag zorg voor een calamiteitenplan.
- Draag zorg dat het digitaal info-systeem in de patrouillewagens overal op het eiland werkzaam en toegankelijk is.
- Formuleer concrete jaarlijkse doelstellingen voor de meldkamer.
- Stel concrete sturingsinstrumenten vast voor de meldkamer.
- Draag zorg dat eenheden zich melden na aankomst bij een noodincident.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

De meldkamer heeft als kerntaak de aansturing van politie-eenheden bij noodhulpincidenten, evenals het leveren van ondersteuning aan de politie-eenheden. Binnen de meldkamer worden urgente meldingen aangenomen en vertaald naar de gewenste (politie)inzet. De wijze waarop de politie invulling geeft aan de noodhulpvragen bepaalt in hoge mate het vertrouwen dat burgers hebben in de politie.

De meldkamer speelt een ondersteunende rol bij de ontwikkelingen in noodhulp en de Basis Politie Zorg van het KPC. Noodhulp vraagt om een sturende en directieve rol van de meldkamer. De meldkamer regelt en coördineert de noodhulpmeldingen. Bij alle noodhulpmeldingen probeert het KPC om binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. De meldkamer heeft rechtstreeks contact met alle (noodhulp)eenheden. Als er een melding bij de meldkamer binnenkomt, wordt bepaald welke eenheid wordt ingezet. Dat kan een noodhulpeenheid zijn, maar ook politie op de motor of te voet. De meldkamer heeft altijd een compleet overzicht waar alle noodhulpeenheden zich bevinden. Het belang van een goed functionerende meldkamer is van eminent belang voor de kwaliteit van de politiezorg. Het voorgaande is aanleiding voor de Raad geweest om het onderhavige onderzoek te verrichten.

1.2. De Onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

In hoeverre is de meldkamer toegerust op haar taakuitvoering?

Ter beantwoording van deze onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Wat is het doel van de meldkamer?
- Welke zijn de taken van de meldkamer?
- Welke zijn de taken van de call-takers en dispatchers?
- Hoe is de meldkamer georganiseerd?
- Welke werkwijze worden toegepast?
- Hoe communiceert de meldkamer met de politie?
- Is de meldkamer altijd bereikbaar?
- Hoe is het beheer geregeld?
- Hoe is de sturing geregeld?

1.3. Doelstelling en toetsingskader

De Raad beoogt met dit onderzoek na te gaan in hoeverre de meldkamer toegerust is op haar taakuitvoering.

De Raad onderzoekt welke de normen zijn voor de verschillende toetsingsaspecten en of de praktijk daarmee in overeenstemming is.

De Raad zal ook daarbij eventuele knelpunten en verbeterpunten signaleren en zonodig aanbevelingen daaromtrent doen.

Het toetsingskader is geformuleerd met als uitgangspunt de deelvragen zoals die in § 1.2 zijn weergegeven.

Voor wat betreft **het doel van de meldkamer** zal de Raad nagaan of de volgende doelen zijn vastgesteld en gerealiseerd.

- De Gezamenlijke Meldkamer ontvangt meldingen van spoedeisend karakter voor zowel de politie, de brandweer als de ambulancedienst en stuurt de betreffende eenheid of eenheden naar de plaats waar noodhulp vereist is.

- In de gezamenlijke meldkamer coördineren de dispatchers de verschillende eenheden zodat binnen een redelijk vastgestelde tijd, de verwachte hulp aangeboden kan worden.

Voor wat betreft **de taken van de meldkamer** zal de Raad nagaan of de volgende taken formeel aan de meldkamer zijn toebedeeld en of de uitvoering daarmee in overeenstemming is en of de beoogde resultaten worden gerealiseerd:

- het aannemen en doorgeleiden van meldingen;
- het aansturen van politie-eenheden bij noodincidenten, evenals het leveren van ondersteuning aan politie-eenheden;
- het aannemen van urgente meldingen en die vervolgens vertalen naar de gewenste (politie) inzet.

De **personen die werkzaam zijn bij de meldkamer hebben elk een taak**. Deze personen bekleden de functies van call-taker, dispatcher, teamleider en unithoofd. In dit onderzoek wordt nagegaan wat de taken zijn van de call-takers en dispatchers in de meldkamer en hoe in de praktijk invulling daaraan wordt gegeven en of de beoogde resultaten worden gerealiseerd. Daarbij wordt tevens bekeken of deze personen voldoende en adequate opleiding hebben gevolgd om de taken te kunnen uitvoeren.

Voor wat betreft de **organisatie van de meldkamer** zal de Raad nagaan of aan de uitgangspunten van het inrichtingsplan KPC wordt voldaan. Hierbij zal worden gekeken naar de volgende punten:

- Proces-georiënteerde meldkamer.
- Een gezamenlijke (gealloceerde) meldkamer met de brandweer en ambulance.
- De meldkamer is sturend met de noodhulpvoertuigen, waarbij de meldingen worden geprioriteerd.

- Intake van meldingen in principe door BOA's (calltaker). De dispatcher is een politiemedewerker.
- Beschrijf de subprocessen en normeer de prestaties.
- Binnen het meldkamerproces wordt eveneens het werkproces intake georganiseerd.

Bij de **werkwijze** van de meldkamer zal de Raad nagaan welke deze zijn en of die formeel zijn vastgesteld en bekend gemaakt bij alle medewerkers. Tevens zal de Raad nagaan of die worden toegepast en of de beoogde resultaten worden gerealiseerd.

De meldkamer is het aanspreekpunt voor politieagenten op straat. Bij de **communicatie van de meldkamer** met de politieambtenaren op straat moet er rechtstreeks contact zijn tussen de meldkamer en de politie-eenheden op straat. Elke politieauto en elke agent moet beschikken over een mobilofoon waarmee de meldkamer kan communiceren. Belangrijk hierbij is dat de meldkamer concreet kan aangeven wat er aan de hand is en welke melding de agenten moeten behandelen.

Voor wat betreft de **bereikbaarheid van de meldkamer** moet deze altijd 24 uur per dag en 7 dagen per week via het spoednummer bereikbaar zijn. Nadruk wordt gelegd op:

- Hoe wordt de 24-uursbereikbaarheid van het spoednummer gecontroleerd en gewaarborgd?
- Hoe wordt de permanente aanwezigheid van de centralisten gecontroleerd en gewaarborgd?
- Hoe wordt de continuïteit van de bereikbaarheid gegarandeerd? Te denken valt daarbij tevens aan situaties en periodes van interne of externe crisis.

Voor wat betreft het **beheer** zal de Raad toetsen en beoordelen of er voldoende middelen, personeel en financiën beschikbaar zijn om de voortgang van de werkzaamheden te garanderen.

Effectieve sturing zorgt ervoor dat een organisatie de eigen problemen oplost. Bij een goed presterende organisatie en effectieve sturing daarvan worden op innovatieve wijze de talenten van de werknemers, technologie en data optimaal ingezet. Aandachtspunten daarbij zijn o.a.

- Wat is het beleid van het KPC voor de meldkamer?
- Hoe wordt invulling gegeven aan strategische, tactische en operationele sturing?

1.4. Onderzoeksaanpak en - methode

1.4.1. Het onderzoeksteam

Het onderzoek is uitgevoerd door de inspecteurs van de Raad in de maanden mei 2017 tot en met augustus 2017. De inspecteurs hebben elkaar wederzijds ondersteund.

1.4.2. Afbakening

Het onderzoek heeft betrekking op de periode tussen 2014 en 2017

1.4.3. Aanpak en methode

De onderzoeksaanpak bestaat uit:

- documentstudie;
- schriftelijke uitvraag bij de organisaties;
- interviews medewerkers van de meldkamer.

Van alle interviews zijn gespreksverslagen opgesteld en alle geïnterviewden werden in de gelegenheid gesteld om de verslagen van hun interview te verifiëren. De gespreksverslagen zijn daarna vastgesteld.

1.5. Leeswijzer

Dit rapport begint met de samenvatting, conclusies en aanbevelingen. Het bestaat verder uit vier hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk zijn aanleiding, doelstelling van het onderzoek, de diverse onderzoeksvragen en de onderzoeks aanpak en de methode uitgewerkt. Hoofdstuk twee behelst een beschrijving van de bevindingen van dit onderzoek. In hoofdstuk drie worden de bevindingen geanalyseerd en beoordeeld en hoofdstuk vier bevat de conclusies en aanbevelingen.

2. Bevindingen van het onderzoek

2.1. Het doel van de meldkamer

Het KPC heeft volgens de planvorming een gezamenlijke meldkamer, het doel is vastgelegd in o.a. de werkinstructie meldkamer 911 en het inrichtingsplan van het KPC. De gezamenlijke meldkamer ontvangt meldingen van spoedeisend karakter voor zowel de politie, de brandweer als de ambulancedienst en stuurt de betreffende eenheid of eenheden naar de plaats waar de noodhulp vereist is. In de gezamenlijke meldkamer coördineren de dispatchers van de verschillende eenheden zodat binnen een redelijk vastgestelde tijd, de verwachte hulp aangeboden kan worden.

Ten tijde van het onderzoek was er geen gezamenlijke meldkamer, maar een meldkamer uitsluitend voor het KPC. Er was bij de vorige locatie (het Zoete-suikerbolgebouw aan de Winston Churchillweg) wel een gezamenlijke meldkamer, maar deze is na de verhuizing niet voortgezet.

In geval van meldingen voor de brandweer en de ambulancedienst worden de bellers meteen geadviseerd om de directe nummers van deze diensten te bellen voor hulp. In gevallen van meldingen voor de brandweer wordt basis-informatie geregistreerd door de meldkamer. Vervolgens wordt de beller alsnog doorverwezen naar de brandweer. Ter controle neemt de meldkamer na enkele minuten telefonisch contact op met de brandweer om na te gaan of de melding bij de dienst is binnengekomen. Indien dat niet het geval is worden de genoteerde gegevens alsnog aan de brandweer doorgegeven.

In de toekomst zal er sprake zijn van een gedeelde verantwoordelijkheid voor de meldkamer. Daarbij zullen afspraken worden gemaakt inzake de operationaliteit en het gebruik van de gezamenlijke ruimte. Het KPC zal daarbij o.a. moeten kunnen garanderen dat de call-takers zoveel mogelijk meldingen aannemen. Het KPC, de brandweer en de ambulance waren ten tijde van het onderzoek op het niveau van midden-management bezig met het vastleggen van alle afspraken tussen de drie entiteiten. Het geheel van afspraken en werkprocessen zal in een

convenant worden vastgelegd. In dat kader is er door het Management Team van het KPC overleg gepleegd met het Ministerie van Justitie en de Secretaris Generaal van het Ministerie voor gezondheidszorg. Het streven is om het concept zo spoedig mogelijk aan het Ministerie van Justitie en de SG gezondheidszorg aan te bieden ter verdere afronding en formalisering.

Conform het inrichtingsplan KPC komen alle meldingen binnen en worden deze verwerkt bij twee centrale locaties, namelijk a) de meldkamer (tel nr. 911) en b) het call center van het KPC (tel nr. 917). De meldingen die binnenkomen bij de meldkamer (tel nr. 911) zijn voor urgente gevallen / noodhulp. Het call center (tel nr. 917) is bedoeld voor alle overige meldingen die politiewaardig zijn.

In de meldkamer sturen de dispatchers de betreffende eenheid of eenheden naar de plaats waar noodhulp vereist is. Tevens coördineren de dispatchers zowel de eenheden die worden uitgezonden naar de plaats waar noodhulp vereist is als de aanrij-tijden van de verschillende eenheden zodat binnen een redelijk vastgestelde tijd hulp kan worden aangeboden.

2.2. De taken van de meldkamer

Volgens het inrichtingsplan KPC heeft de meldkamer als kerntaak het aansturen van politie-eenheden bij noodincidenten, evenals het leveren van ondersteuning aan politie-eenheden. Tevens vermeldt het inrichtingsplan dat binnen de meldkamer urgente meldingen worden aangenomen en vertaald naar de gewenste (politie) inzet. De werkinstructie meldkamer vermeldt de aanname en het doorgeleiden van meldingen als taak van de meldkamer.

De taak om uitsluitend urgente meldingen aan te nemen en af te handelen wordt in de praktijk gerealiseerd door de scheiding tussen de meldkamer (tel nr. 911) en het call center (tel nr. 917). Indien men het nummer 917 belt in plaats van het nummer 911 handelt het call center het verzoek om noodhulp meteen af als een (urgente) 911 verzoek. Maar als de melding bij 917 vanwege de complexiteit niet direct kan worden afgehandeld dan wordt de beller doorverbonden met 911. Verzoeken om hulp die niet urgent zijn, maar direct binnenkomen bij de meldkamer (911) worden niet met het call center (917) doorverbonden. Volgens het KPC is zulks wel mogelijk maar wordt dat in de praktijk niet gedaan. In zulke gevallen wordt de persoon aan de lijn verzocht om op te hangen en zelf 917 te bellen. Reden hiervoor is dat

wanneer de bellers worden doorverbonden zij moeten wachten totdat alle andere meldingen bij het call center zijn afgehandeld.

Dus de meldkamer behandelt geen reguliere KPC zaken, terwijl het call center wel noodhulp afhandelt. En de meldkamer verbindt niet door naar het call center, terwijl het call center in bepaalde (complexe) gevallen wel doorverbindt met de meldkamer.

Volgens het implementatieplan van het KPC bestaat het personeel van de meldkamer uit een combinatie van call-takers en dispatchers. Meldingen komen binnen bij een call-taker, die de meldingen digitaal registreert en doorgeeft aan een van de dispatchers. De dispatcher neemt contact op met de unit(s) die in het rayon van de melding werkzaam zijn en voorziet die van de relevante informatie omtrent de melding. Vervolgens dirigeert de dispatcher de unit(s) naar de plaatsdelict waarbij soms ook tussentijds (voor het arriveren bij de plaatsdelict door de units) contact wordt onderhouden. Dit wordt gedaan om vast te stellen wat de feitelijke locaties van de units zijn.

Er is een trackingsysteem voor de units (politiewagens) op straat, maar het is verouderd. Het systeem kan aangeven in welke buurt of wijk een unit zich bevindt maar de exacte locatie in een straat kan het niet aangeven. De verwachting is dat een nieuw systeem in het najaar van 2017 wordt opgeleverd. Ten tijde van het onderzoek hadden het unithoofd en het managementteam toegang tot het voertuigvolgsysteem. Werknemers van de meldkamer hadden toentertijd geen toegang tot het systeem.

Op de plaats delict informeert de unit de dispatcher over de situatie, waarna een besluit wordt genomen of andere diensten zoals een ambulance of brandweer worden ingezet. Het besluit wordt genomen door de dispatcher. Indien er sprake is van een urgente of kritieke situatie waarbij niet kan worden gewacht tot de unit ter plaatse is om te rapporteren, beslist de teamleider van de meldkamer omtrent de te ondernemen stappen. De teamleider beoordeelt daarbij de melding en evalueert of andere hulpdiensten meteen moeten uitrukken.

Ten tijde van het onderzoek deed zich de situatie voor dat dezelfde personen zowel als call-taker als dispatcher fungeerden.

Het formatieoverzicht van de meldkamer in het inrichtingsplan maakt melding van de volgende functies: Unithoofd gemeenschappelijke meldkamer, Chef gezamenlijke meldkamer,

Teamleider gezamenlijke meldkamer, Dispatcher gemeenschappelijke meldkamer, Call-taker. De werkinstructie meldkamer bevat de taakomschrijving voor de call-taker en de dispatchers.

Calltaker:

- *De Calltaker Meldkamer neemt aan, filtert en geleidt spoedeisende en niet spoedeisende mobiele oproepen voor zowel de politie, de ambulance als de brandweer via het alarmnummer 911.*

De Raad heeft bevonden dat de call-taker een deel van deze handelingen in de praktijk verricht. Personen met een niet spoedeisende oproep worden verzocht om het call center te bellen. Spoedeisende oproepen voor de brandweer en de ambulance worden niet doorgeleid maar de beller wordt verzocht de desbetreffende organisatie te bellen.

- *De Calltaker Meldkamer neemt de werkinstructie telefonisch onthaal steeds in acht bij het beantwoorden van een binnenkomende telefoon.*

Niet alle call-takers zijn op de hoogte van de werkinstructie telefonisch onthaal. Calltakers geven aan dat zij het effectief beantwoorden van binnenkomende telefoons in de praktijk zelf hebben aangeleerd.

- *Na het opnemen van de telefoon die via de noodlijn 911 is binnengekomen, vraagt de Calltaker Meldkamer aan de melder welke van de drie hulpdiensten hij/zij wenst te spreken.*

De call-takers verrichten deze handeling altijd gedurende de werkzaamheden.

- *Indien de melder niet precies weet welke hulpdienst(en) hij/zij nodig heeft, zal de call-taker via bepaalde sleutelvragen snel bepalen welke hulpdiensten moet worden gealarmeerd.*

De call-takers geven aan dat zij zich deze handeling in de praktijk meester hebben gemaakt. Dit levert in de praktijk geen problemen op.

- *Meldingen van geneeskundige aard of m.b.t. de brandbestrijding, worden direct doorgegeven aan de respectievelijke call-taker/dispatcher van de ambulancedienst of de brandweer die in de Meldkamer aanwezig is.*

Deze handeling wordt niet uitgevoerd. Er is geen call-taker/dispatcher van de ambulancedienst of de brandweer die in de meldkamer aanwezig is.

- *Indien de centralist van een van de twee hulpdiensten nog geen deel van de Gezamenlijke Meldkamer uitmaakt, worden de berichten hetzij telefonisch of via radio naar hun respectievelijke Centrale Meldkamer doorgestuurd.*

Deze handeling wordt niet uitgevoerd.

- *Meldingen kunnen ook digitaal, telefonisch of gecombineerd via een medewerker intake van een wijkteam of het call center binnenkomen.*

In de praktijk komen meldingen inderdaad telefonisch of digitaal via een medewerker intake van het call center binnen.

- *De Calltaker stelt nadere vragen aan de hand van het voor hem/haar geldende uitvraagprotocol.*

Deze handeling wordt uitgevoerd. De call-takers zijn bekend met de meeste uitvraagprotocols, waardoor de vragen automatisch worden gesteld. Protocols die in de praktijk niet worden toegepast zijn wel beschikbaar en kunnen in voordoende gevallen worden toegepast.

- *De call-taker meldkamer prioriteert de meldingen aan de hand van een vastgesteld prioriteersysteem en registreert de meldingen ingevolge de aardcodes voor incidenten.*

De call-taker geeft alle meldingen door aan de dispatcher die vervolgens prioriteert. De Raad heeft waargenomen dat de call-takers de meldingen registreren ingevolge de aardcodes voor incidenten.

- *Geregistreerde meldingen door de Calltaker Meldkamer worden direct digitaal doorverzonden naar de Dispatcher die deze op zijn beurt aan de noodhulpeenheden uitgeeft.*

Deze handeling worden door de call-takers uitgevoerd.

- *Iedere medewerker is belast met de aansturing van zijn/haar eigen operationeel proces.*

De Raad heeft bevonden dat deze handeling wordt uitgevoerd.

- *Indien de Calltaker Meldkamer een melding ontvangt die niet spoedeisend is of die in ieder geval niet voor de Meldkamer bestemd is, dan verzoekt hij de klant vriendelijk om het alarmnummer 917 op te bellen.*

Deze handeling wordt uitgevoerd.

- *Niet spoedeisende meldingen waarbij de aanwezigheid van de politie nodig is, worden door de meldkamer in het automatische systeem geregistreerd en daarna naar de call-taker call center gestuurd.*

Deze handeling wordt niet uitgevoerd. In deze gevallen verzoekt de call-takers de beller om het alarmnummer 917 op te bellen.

- *Complexe spoedeisende meldingen die via het call center binnen komen, worden direct naar de call-taker Meldkamer doorgeschakeld. De registratie gebeurt door de call-taker Meldkamer.*

Zowel de medewerkers van het call center als die van de meldkamer bevestigen dat alleen complexe spoedeisende meldingen die via het call center binnen komen, direct naar de call-taker Meldkamer worden doorgeschakeld.

Dispatcher:

- *De dispatcher zorgt voor de inzet, aansturing, coördinatie, begeleiding en adequate afhandeling van de melding uitgegeven aan de noodhulpeenheden.*

De dispatchers hebben direct contact met de noodhulpeenheden, waarbij relevante informatie wordt uitgewisseld en eventueel additionele eenheden van het KPC of andere diensten naar de plaats van delict worden gestuurd.

- *Onder inzet wordt mede verstaan het zicht hebben op de positie van de noodhulpeenheden en ze zo efficiënt mogelijk plaatsen zodat zij binnen de vastgestelde tijd op de plaats van een incident kunnen arriveren.*

De dispatchers hebben geen zicht op de specifieke locatie van de noodhulpeenheden. Er is een trackingsysteem voor de units op straat, maar het is verouderd. Het systeem kan aangeven in welke buurt of wijk een unit zich bevindt maar de exacte locatie in een straat kan het niet aangeven. Ten tijde van het onderzoek hadden slechts het unithoofd en het managementteam toegang tot het voertuigvolgsysteem.

- *In elke dienst worden de noodhulpeenheden als volgt in de drie clustergebieden ingezet:*

- *West: Gedurende de dag- en avonddiensten van maandag t/m vrijdag, 3 eenheden en in het weekeinde 1 eenheid. In de nachtdiensten van maandag t/m zondag, 1 eenheid.*
- *Centrum: Gedurende de dag- en avonddiensten van maandag t/m vrijdag, 5 eenheden en op zaterdag voor beide diensten 4 eenheden. Op zondag 3 eenheden voor de dagdienst en 4 eenheden voor de avonddienst. In de nachtdiensten van maandag t/m woensdag, zaterdag en zondag 4 eenheden. Op donderdag en vrijdag, 5 eenheden.*
- *Oost: In de dagdiensten van maandag t/m vrijdag 3 eenheden en in de avonddiensten van maandag t/m woensdag, zaterdag en zondag 2 eenheden. Op donderdag en vrijdag 3 eenheden. In de nachtdiensten van maandag t/m zondag, 2 eenheden.*

In tegenstelling tot het inrichtingsplan wordt Curaçao in vijf zorggebieden verdeeld, te weten: Montaña, Punda, Otrabanda, Rio Canario en Barber. Er wordt door het KPC veel aandacht besteed aan handhaving, waardoor de bezetting van elk wijkbureau voor wat betreft noodhulp alleen uit één (1) tweehoofdige patrouille per dienst bestaat. Het overige personeel van de wijkbureau's is ingedeeld in de handhavingsploegen die 24/7 dienst draaien. Dispatchers hebben aangegeven dat de inzet varieert als gevolg van beschikbaar personeel en materiaal.

- *De dispatcher zet de noodhulpeenheden ter beschikking van de Meldkamer zo effectief mogelijk in en heeft een goed overzicht over de totaliteit.*

Er zijn geen normen geformuleerd om de effectiviteit van de inzet van de noodhulpeenheden door de meldkamer te toetsen. De enige norm die is vastgelegd, betreft de aanrij-tijden van de units zoals geformuleerd in de werkinstructie prioriteitsklasse. Dispatchers geven aan een redelijk zicht te hebben over de totaliteit. Ze zijn afhankelijk van de units die regelmatig moeten melden wat de stand van zaken is op de plaats van een incident, hetgeen niet altijd gebeurt.

- *Noodhulpeenheden dienen binnen een vastgestelde termijn op de plaats van een incident of alwaar hulp wordt aangeboden (zie werkinstructie prioriteitklasse) te zijn.*

Eenheden worden aangestuurd om conform de werkinstructie prioriteitklasse binnen een vastgestelde tijd ter plekke te zijn. Bij de meldkamer wordt gesproken over de aanrij-tijden van

de units na meldingen. De aanrij-tijden zijn afhankelijk van de prioriteit die voor het noodgeval is bepaald. De aanrij-tijden zoals door de meldkamer aangehouden zijn als volgt:

Prio 1: binnen 15 minuten na de melding van de call-taker aan de patrouille moeten de patrouilles ter plekke zijn.

Prio 2: aankomst patrouilles binnen 20 minuten na de melding van de call-taker aan de patrouille.

Prio 3: aankomst patrouilles binnen 30 minuten na de melding van de call-taker aan de patrouille.

De Raad heeft de aanrij-tijden in maart, april en mei 2017 opgevraagd om een beeld te vormen van de aanrij-tijden. Hieronder worden die vermeld:

Maart 2017

	Totaal aantal meldingen	Totaal aantal minuten	Gemiddelde
PRIO 1	76	474	6.24
PRIO 2	410	4287	10.46
PRIO 3	946	14835	15.68

April 2017

	Totaal aantal meldingen	Totaal aantal minuten	Gemiddelde
PRIO 1	63	379	6.02
PRIO 2	438	4467	10.20
PRIO 3	919	13430	14.61

Mei 2017

	Totaal aantal meldingen	Totaal aantal minuten	Gemiddelde
PRIO 1	76	411	5.41
PRIO 2	480	4518	9.41
PRIO 3	1188	17773	14.96

Volgens respondenten geven de geregistreerde aanrij-tijden geen getrouw beeld weer. Het komt namelijk vaak voor dat de eenheden zich niet melden na aankomst bij het plaatsdelict. Als gevolg daarvan registreert het systeem na een bepaalde periode automatisch een aanrij-tijd van 0 minuten.

- *Noodhulpeenheden worden alleen door of met toestemming van de meldkamer naar een incident gedirigeerd. Zowel binnen als buiten het gebied waartoe hij aangewezen is.*

De units op straat zijn opgesplitst in twee verschillende groepen. Groep 1: reageert alleen op noodmeldingen van de meldkamer. Groep 2: bestaat uit 5 a 6 units die in beginsel belast zijn met handhaving bij hotspots, verkeersongevallen, etc.

- *Verlaten van het zorggebied door noodhulpeenheden geschiedt uitsluitend met toestemming van de dienstdoende dispatcher.*

De dispatchers hebben aangegeven hier op te sturen, maar kunnen niet garanderen of de units zich daadwerkelijk bevinden in hun zorggebied. Dit is vanwege het feit dat zij geen toegang hebben tot het trackingsysteem voor de units op straat.

- *De dispatcher is leidend in het aansturen van noodhulpeenheden.*

Dispatchers zijn de enige functionarissen die de noodhulpeenheden vanuit de meldkamer kunnen aansturen. In bepaalde gevallen (bijvoorbeeld zeer urgente situaties waarbij overwogen moet worden of meerdere hulpdiensten moeten worden ingeschakeld) vindt overleg plaats met de teamleider.

- *Onder aansturen wordt mede verstaan het dirigeren, coördineren en in bepaalde gevallen, beslissingen nemen voor de eenheden.*

De dispatcher coördineert de units op straat. Er is regelmatig contact met de units, waarbij verslag wordt gedaan van de stand van zaken door de units. Beslissingen van de units op straat worden in bepaalde gevallen in overleg met de dispatchers genomen.

- *Bij incidenten waarbij andere hulpdiensten zoals de Brandweer en de Ambulance ingeschakeld dienen te worden, pleegt hij overleg met de dispatcher van de betrokken instantie en coördineert de werkzaamheden in afstemming.*

Op het plaats delict informeert de unit de dispatcher over de situatie, waarna een besluit wordt genomen of andere diensten zoals een ambulance of brandweer worden ingezet. Indien niet kan worden gewacht tot de unit ter plaatse is om te rapporteren, beslist de teamleider die fysiek aanwezig is in de meldkamer. De teamleider beoordeelt de melding en evalueert of meteen of andere hulpdiensten moeten uitrukken.

In geval er aan de hand van een noodmelding blijkt of besloten wordt dat andere hulpdiensten zoals de brandweer en de ambulance ingeschakeld moeten worden neemt de dispatcher telefonisch contact op met de meldkamer van desbetreffende dienst. De dispatcher geeft alle relevante informatie van het noodgeval door. Vervolgens beslist de desbetreffende dienst of de units naar de locatie worden gedirigeerd. Er vindt geen afstemming plaats tussen de dispatcher van de meldkamer met desbetreffende dienst.

- *Indien hulpdiensten en autoriteiten zich naar de plaats van het gebeurde moeten begeven, worden zij door de dispatcher opgeroepen. De dispatcher kan te allen tijde een beroep doen op de call-taker Meldkamer.*

Alle hulpdiensten en autoriteiten die zich naar de plaats van het gebeurde moeten begeven, worden door de dispatcher opgeroepen. De dispatcher is het centrale punt van aansturing vanuit de meldkamer van het KPC. De dispatcher kan voor zijn werkzaamheden altijd een beroep doen op de call-taker van de meldkamer. De call-taker en dispatcher werken nauw met elkaar samen en communiceren zowel digitaal als verbaal in de meldkamer.

- *De dispatcher heeft inzicht op alle politie-operaties m.b.t. de noodhulp en ondersteunt en coördineert hun activiteiten. Hij voert regie op inzet binnen de noodhulp. Tenslotte levert hij bijdrage aan een actueel operationeel beeld.*

De dispatcher heeft zicht op de politie-operaties m.b.t. de noodhulp en ondersteunt en coördineert daarbij hun activiteiten. Hij voert tevens regie op inzet binnen de noodhulp. Een tekortkoming is het feit dat de dispatchers geen toegang hebben tot het trackingsysteem voor de units op straat.

- *Alle verrichtingen worden in het geautomatiseerde systeem geregistreerd.*

De verrichtingen van de dispatcher worden in het geautomatiseerde systeem geregistreerd.

De werknemers die ten tijde van het onderzoek werkzaam waren bij de meldkamer beschikten niet over de benodigde opleiding, maar hebben het werk gaandeweg aangeleerd. Het gebrek aan adequate opleiding is door alle medewerkers van de meldkamer bevestigd. Diverse respondenten hebben aangegeven dat veel meldingen die bij 911 binnenkomen niet goed worden afgehandeld en brengen dit in verband met het gebrek aan opleiding van de huidige werknemers.

Onlangs zijn er teamleiders benoemd bij de meldkamer, die nog een opleiding moeten volgen.

2.3. De organisatie van de meldkamer

Voor wat betreft de organisatie van de meldkamer is volgens het inrichtingsplan KPC uitgegaan van de volgende punten:

- Een proces-georiënteerde meldkamer.
- Een gezamenlijke meldkamer met de brandweer en de ambulance.
- De meldkamer is sturend met de noodhulpvoertuigen. Daarbij is er sprake van het prioriteren van de meldingen.
- Intake van meldingen gebeurt in principe door een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (call-taker). De dispatcher is een politiemedewerker.
- Beschrijving van de subprocessen en normering van de prestaties.
- Binnen het meldkamerproces wordt eveneens het werkproces intake georganiseerd.

Proces-georiënteerd betekent dat het primaire proces wordt beheerst. Het uitgangspunt is dat werk via een proces/stroom wordt georganiseerd (standaardiseren). De afzonderlijke processtappen zijn geïdentificeerd en de taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. Er is een werkinstructie meldkamer 911, waarin de processen van de meldkamer zijn vastgesteld. Daarnaast zijn er ook diverse uitvraagprotocols. Elk uitvraagprotocol omvat een lijst van relevante specifieke vragen die door de call-taker moeten worden gesteld. Tevens omvatten de

protocols ook gerichte handelingen (c.q. gerichte acties) die, indien nodig, moeten worden verricht.

Vóór de implementatie van het inrichtingsplan was er geen meldkamer maar een centrale post die bemand was met KPC medewerkers die alle binnenkomende meldingen in behandeling namen en de units (op straat) aanstuurden. In de nieuwe opzet is er sprake van een gemeenschappelijke meldkamer van het KPC, de brandweer en de ambulance. Het idee is een betere inzet van de politie-eenheden en een betere coördinatie tussen betrokken diensten in geval van calamiteiten. Ten tijde van het onderzoek was er geen sprake (meer) van een gezamenlijke meldkamer, maar een meldkamer van het KPC. Zoals eerder aangegeven was de oorspronkelijke meldkamer ten tijde van het onderzoek in verbouwing, waardoor de drie organisaties niet meer fysiek in dezelfde ruimte konden worden ondergebracht.

De meldkamer is sturend met de noodhulpvoertuigen, waarbij een centrale rol is weggelegd voor de dispatcher. De dispatcher onderhoudt contact met de unit(s) op straat, voorziet die van alle relevante informatie betreffende de melding en stuurt de unit(s) naar het plaats delict. De prioriteringsnormen en de werkwijze die er bij het KPC gevolgd wordt bij de indeling van de spoedeisende meldingen zijn vastgelegd in de interne richtlijn “procedure prioriteitsklassen”. De indeling van de meldingen worden in verschillende prioriteitsklassen ingedeeld. Deze moeten leiden tot een gestructureerde vorm van dienstverlening voor het noodhulpproces. Dit volgt uit onderstaand tabel.

Prioriteit	Incident	Effect
Spoed Assistentie Prio 0	Spoedassistentie collega's.	Binnen 15 min ter plaatse.
Spoed Assistentie Prio 1	Levensbedreigende situatie.	Binnen 15 min ter plaatse.
Spoed	Spoedeisende inzet nodig, doch geen	Binnen 20 min ter plaatse.

Assistentie Prio 2	levensbedreigende situaties.	
Niet Spoed Assistentie Prio 3	Politie inzet noodzakelijk in minder ernstige zaken. Enig uitstel zal geen onaanvaardbare medische of maatschappelijke gevolgen veroorzaken.	Binnen 30 min ter plaatse.

De diverse aanrij-tijden worden in het systeem van de meldkamer bijgehouden. De dispatcher voert in het tijdstip dat hij de patrouille heeft gemeld en het tijdstip van de aankomst ter plaatse. Het systeem genereert informatie of aan de gestelde aanrij-tijden wordt voldaan. Momenteel is de procedure dus dat elke patrouille die bij het plaats-delict aankomt hiervan melding moet doen bij de dispatcher van de meldkamer. Dit gebeurt echter niet regelmatig. Een andere norm is dat de patrouilles gehouden zijn om in- en uit de lucht te melden, maar ook hieraan wordt niet altijd voldaan. Het gevolg is dat het systeem de aanrij-tijden niet produceert.

De Raad heeft kennis genomen van de geregistreerde aanrij-tijden van het KPC.

De call-takers en de dispatchers die ten tijde van het onderzoek werkzaam waren bij de meldkamer waren reguliere KPC agenten. De dispatchers zijn allemaal beëdigde executieve politieambtenaren met politie-ervaring. Ten tijde van het onderzoek was een groep van call-takers voltijds in opleiding. Deze personen zijn na een sollicitatie- en wervingsprocedure in dienst van het KPC genomen. In het kader van hun opleiding zullen deze personen medio 2017, na het beëindigen van het theoretische deel van de opleiding, stage lopen bij de meldkamer. Bij een succesvolle afronding van de opleiding kunnen de cursisten als call takers bij de meldkamer worden aangesteld.

Er is een werkinstructie Telefonische Intake Call center. Daarin wordt melding gemaakt van een werkinstructie CTM. Deze CTM is de werkinstructie Meldkamer 911. Intake geschiedt door de call-takers. Meldingen komen binnen bij een call-taker, die de meldingen registreert in het digitale intakesysteem. De call-takers hebben een scherm voor zich waar gegevens kunnen worden opgevraagd en opgeslagen in het digitale intakesysteem. Op het scherm waar de call-takers op werken zijn verschillende secties of vakken waarin de benodigde informatie voor de noodhulp wordt geregistreerd. De Raad heeft geobserveerd dat de call-takers de

binnengekomen meldingen snel afhandelen en de benodigde informatie kundig van de bellers kunnen verkrijgen. De call-takers hebben aangegeven dat zij geen cursus voor het proces intake hebben gevolgd.

2.4. De werkwijze

De werkwijze van de meldkamer is formeel vastgesteld in de werkinstructie meldkamer, waarbij uitsluitend de werkwijze van de call-taker en dispatcher is uitgewerkt. Medewerkers van de meldkamer zijn bekend met de werkinstructie meldkamer, welke beschikbaar is en ter inzage ligt op de meldkamer. Medewerkers van de meldkamer geven aan dat ze de werkwijze “on the job” hebben aangeleerd. Het is vooral de motivatie en kennis van de huidige werknemers die in grote mate bijdragen aan het succes van de meldkamer aldus respondenten. Er is ook een lijst van de personen die wekelijks piketdienst draaien die opgeroepen moeten worden indien bepaalde incidenten zich voordoen.

De werkwijze voor specifieke noodhulpincidenten zijn formeel vastgelegd in diverse uitvraagprotocols. Deze protocols zijn altijd in een of meerdere mappen aanwezig in de meldkamer. De Raad heeft een deel (in totaal dertien) van deze protocols ontvangen. Medewerkers van de meldkamer hebben aangegeven dat diverse protocollen onlogische en/of irrelevante vragen en/of stappen bevatten. Een voorbeeld is het uitvraagprotocol vliegtuigongeluk. Daarbij worden de volgende vragen aan de beller gesteld: 1. Hoeveel passagiers en bemanningsleden zijn aan boord? 2. Om wat voor soort vliegtuig gaat het? 3. Welke vliegtuigmaatschappij? 4. Registratie vliegtuig. 5. Welke maatregelen werden reeds door C.A.P. genomen? 6. Waarvan is de vlucht afkomstig?

Respondenten zijn van oordeel dat er een belangrijke taak is weggelegd voor de teamleider binnen de meldkamer. De werkwijze voor de teamleider is niet in de werkinstructie opgenomen. Ten tijde van het onderzoek was er geen chef werkzaam bij de meldkamer. Ook ontbrak er een werkwijze voor de unithoofd meldkamer.

Er is grote druk vanuit de politiek en de samenleving op het korps om resultaat te leveren op zaken zoals atraco's en high-impact crimes aldus diverse respondenten. Hierdoor is er, volgens respondenten, minder aandacht voor ondersteunende procedures en werkzaamheden zoals die

van de meldkamer, maar die wel belangrijk zijn binnen het kader van de opsporing en rechtshandhaving.

2.5. De communicatie

Elke politieauto beschikt over een mobilfoon waarmee de meldkamer kan communiceren, maar niet alle agenten beschikken over een portofoon. In de meldkamer worden centralisten bij afhandeling van incidentmeldingen ondersteund door een radiocommunicatiesysteem. Met dit systeem communiceert de meldkamer met de patrouilles. De regels hiervoor zijn vastgelegd in een Werkinstructie radiocommunicatiesysteem.

De dispatchers kunnen op elk moment contact opnemen met de units op straat. Bij het contact zijn drie factoren van belang: 1) Het gaat vaak om mensenlevens die gevaar lopen. 2) Het is belangrijk dat de juiste informatie wordt gevraagd en verzameld bij elke melding. 3) Elke seconde telt! Vanwege deze factoren hebben zowel het unithoofd als de teamleiders de call-takers van de meldkamer geïnstrueerd om gerichter vragen te stellen en specifieke informatie te verzamelen bij de meldingen. Ook de units worden hierdoor gerichter aangestuurd door de dispatchers.

Alle gesprekken en/of contact tussen de dispatchers en de units worden opgenomen. Het betreft binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken en gesprekken via de portofoons en mobilfoons.

Oneigenlijk gebruik van het 911 nummer wordt echter niet door de meldkamer geregistreerd. De meest voorkomende vormen van oneigenlijk gebruik van de meldkamer gebeurt door KPC medewerkers die het nummer bellen om informatie te vragen over andere collega's. Daarnaast is er oneigenlijk gebruik door jongeren die uit verveling bellen, personen die bellen voor niet urgente zaken en personen die per ongeluk op het 911 nummer drukken.

2.6. De bereikbaarheid

De meldkamer moet altijd 24 uur per dag en 7 dagen per week via het spoednummer bereikbaar zijn. Kritieke aandachtspunten daarbij zijn:

- Dat de 24 uren bereikbaarheid van het spoednummer wordt gecontroleerd en gewaarborgd.
- Dat de permanente aanwezigheid van de centralisten wordt gecontroleerd en gewaarborgd.
- Dat de continuïteit van de bereikbaarheid onder alle omstandigheden wordt gegarandeerd. Te denken valt daarbij tevens aan situaties en periodes van interne of externe crisis.

De overgang van de oude centrale post naar de meldkamer moest gepaard gaan met een bewustwordingscampagne. Dit om het verschil tussen de nummers 911 (meldkamer) en 917 (call center) aan het publiek kenbaar te maken. Dit is pas in een later stadium gebeurd, waardoor er vooral in het begin veel onnodige meldingen waren bij de meldkamer, aldus respondenten. De verwachting van het KPC is dat na een goede voorlichtingscampagne er minder onnodige meldingen zullen zijn.

Er zijn tien (10) vaste telefoonlijnen waarop de meldkamer bereikbaar is (911) en er zijn zeven (7) telefoonlijnen voor het call center (917). De lijnen zijn van de UTS, maar worden via een “tussenprovider”, het bedrijf C3, aan het KPC geleverd. Het KPC geeft aan dat er geen back-up is in geval alle lijnen uitvallen. Het is in het verleden wel voorgekomen dat de lijnen zijn uitgevallen als gevolg van een blikseminslag. Dit is meteen via alle lokale radiostations doorgegeven met de mededeling dat het nummer 912 tijdelijk kon worden gebeld voor alle urgente gevallen. Volgens het KPC heeft dit goed gewerkt aangezien de storing vrij snel kon worden opgelost. Het KPC geeft aan dat hun interne afdeling IT bezig is om een back-up systeem te maken voor het 911 nummer.

De meldkamer werkt met een roulerend ploegensysteem van call-takers en dispatchers. Medewerkers worden wekelijks ingeroosterd en alle medewerkers kregen een kopie van deze roosters. Het unithoofd en teamleiders zijn verantwoordelijk voor het opstellen van de roosters. Indien een of meerdere personen hun dienst niet kunnen draaien (b.v. wegens ziekte)

dan zijn de teamleider en het unithoofd verantwoordelijk om te zoeken naar passende vervanging. Indien dat niet lukt dan is er een tekort aan mankracht. Vaak moet de call-taker tevens zelf de werkzaamheden van dispatcher verrichten. Volgens respondenten is er vooral gedurende de nachtdiensten regelmatig sprake van onderbemensing van de meldkamer, hetgeen tot gevolg kan hebben dat de bereikbaarheid niet te allen tijde kan worden gegarandeerd.

In geval van interne crisis zijn tot nu toe altijd personen beschikbaar gebleven om de werkzaamheden bij de meldkamer voort te zetten. Er is geen protocol of procedures hiervoor opgesteld, maar collega's worden gevraagd om ondanks de situatie een helpende hand te bieden om de periode te overbruggen.

Momenteel zijn er wel meldingsformulieren met namen en nummers van personen en instanties die in geval van externe calamiteiten moeten worden gebeld. Er is geen calamiteitenplan, indien er sprake is van natuurramp treedt het Emergency Operations Center (EOC) in werking in het kader van het rampenbureau¹.

2.7. Het beheer

Personeel: Volgens het inrichtingsplan zijn er 16 fte's voor de meldkamer en 13 fte's voor het call center, waarvan de helft (van de 13) nu voltijd in opleiding is. Hierdoor is er, volgens alle respondenten, sprake van onderbezetting, welke ook wordt vergroot door natuurlijk verloop (pensionering) van het personeel. Het verschil in inschaling tussen de calltakers bij de meldkamer en het call center is voor respondenten onbegrijpelijk. De calltakers bij de meldkamer zijn BOA's met een salarisschaal 5. Bij het call center zijn de calltakers ook BOA's maar met een salarisschaal 6.

De meeste personen die momenteel in de meldkamer werken zijn niet geschikt voor het werk. Een aantal van hen kon niet elders worden geplaatst vanwege o.a. mutaties van de ARBO en kwam terecht in de Meldkamer. Het zijn voornamelijk personen die over zijn gekomen van de

¹ De EOC wordt geactiveerd bij calamiteiten. Dit omvat niet alleen natuurrampen, maar alle soorten crisissituaties waarbij in multidisciplinaire teamverband moet worden gewerkt.

voormalige centrale post. Tevens hebben deze personen niet de vereiste opleidingen gevolgd voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Er was ten tijde van het onderzoek een beperkt aantal goede call-takers werkzaam bij de meldkamer, de resterende personen zijn niet opgeleid en/of beperkt inzetbaar.

Materiaal en financiën: de meldkamer had geruime tijd te kampen met verouderd materiaal en slechte huisvesting. De financiële middelen voor renovatie en aanschaf van nieuw materiaal zijn ter beschikking gesteld en de oude ruimte werd gerenoveerd. Ten tijde van het onderzoek was de verbouwing in haar laatste fase. Na afronding van de verbouwing zullen de call-takers en dispatchers in aparte ruimtes (fysieke scheiding) werken. Uitwisseling van gegevens onderling geschiedt digitaal via de monitors. In de toekomst (bij operationeel worden van de nieuwe meldkamer) komt er binnen de ruimte een groot scherm waarop de positie van alle patrouilles kan worden gezien. Tevens is er binnen de meldkamer separaat ruimte afgeschermd voor de medewerkers van de brandweer en de ambulancedienst.

De nieuwe patrouillewagens (Ford interceptors) zijn reeds voorzien van een volgsysteem. Tevens beschikken deze wagens over een digitaal info-systeem waarmee de agenten bepaalde informatie binnen het KPC netwerk kunnen opzoeken en tevens kunnen rapporten worden opgesteld. Een knelpunt is dat het systeem niet overal op het eiland toegankelijk is. Dit is een technisch probleem dat met het juiste materiaal kan worden opgelost, aldus respondenten. Verder kan het digitaal systeem management informatie produceren, onder meer ten aanzien van de aanrij-tijden en de opname van de gesprekken.

2.8. De sturing

In het jaarplan van het KPC is er geen specifieke aandacht voor de meldkamer. De leidinggevendenden belast met de meldkamer moeten zelf aan de hand van de opgenomen doelstellingen in het jaarplan van het KPC de meldkamer inrichten en operationaliseren. Het unithoofd formuleert op grond van het jaarplan van het KPC de jaarlijkse doestellingen voor de meldkamer.

De bedoeling van het KPC is om na de verbouwing samen met de brandweer en ambulancedienst een gezamenlijke meldkamer in te richten, aldus het unithoofd en een lid van het Management Team. Dit wordt een “gealloceerde meldkamer” genoemd. Het idee daarbij is

dat de call-takers van het KPC alle 911 meldingen aannemen en vervolgens doorverbinden met de desbetreffende dienst die nodig is. In de gezamenlijke meldkamer zijn zowel de brandweer als ambulancedienst verantwoordelijk voor 24/7 bezetting van de meldkamer door hun eigen medewerkers. De brandweer draaide echter met een 8 uur ploeg. Om dit knelpunt te ondervangen volgen de call-takers (van het KPC) tijdens hun opleiding een module brandweer. Deze personen kunnen dan simpele of kleinere meldingen afhandelen. Voor grotere gecompliceerde meldingen moet de brandweer een persoon paraat hebben die de melding kan overnemen. Voordelen van een gealloceerde meldkamer zijn kostenbesparing en korte lijnen van onderling contact tussen de drie diensten. Hierdoor kan in een noodhulp geval sneller worden gereageerd.

3. Analyse en conclusies

3.1. Het doel van de meldkamer

Volgens het inrichtingsplan beschikt het KPC over een gezamenlijke meldkamer voor zowel de politie, de brandweer als de ambulancedienst. Hiervan was ten tijde van het onderzoek echter geen sprake vanwege verbouwingswerkzaamheden. De beoogde resultaten van de gezamenlijke meldkamer zijn derhalve niet gerealiseerd. De dispatchers monitoren de aanrijtijden van de eenheden zodat binnen een redelijk vastgestelde tijd de verwachte hulp kan worden aangeboden.

In geval van meldingen voor de brandweer en de ambulancedienst was er wel een procedure om de bellers door te verwijzen, waarna de meldkamer vervolgens alsnog telefonisch contact opnam met de brandweer om na te gaan of de melding bij de dienst is binnengekomen. De Raad is zeer te spreken over deze procedure welke werd toegepast vooruitlopend op de realisatie van de gezamenlijke meldkamer.

De Raad komt tot de conclusie dat hetgeen de meldkamer als doel aanduidt wel is vastgesteld, maar nog niet volledig gerealiseerd. De Raad komt tot de conclusie dat er geen gezamenlijke meldkamer is gerealiseerd voor zowel de politie, de brandweer als de ambulancedienst. De dispatchers zijn alleen belast met de aansturing en coördinatie van de politie eenheden.

3.2. De taken van de meldkamer

De taken van de meldkamer zijn vastgelegd. De taken in het inrichtingsplan zijn ruimer dan die in de werkinstructie meldkamer zijn vermeld. Doch bij de uitwerking van de taken in de werkinstructie worden alle in het inrichtingsplan vermelde taken meegenomen. De Raad is van mening dat er werkinstructies moeten worden vastgesteld ten aanzien van alle in het

inrichtingsplan opgenomen taken. Dit acht de Raad noodzakelijk om een eenduidige taakuitvoering te waarborgen.

De taak om uitsluitend urgente meldingen aan te nemen en af te handelen wordt gewaarborgd door de scheiding tussen de meldkamer (tel nr. 911) en het call center (tel nr. 917). Met name meldingen voor de brandweer, de ambulancedienst en het call center worden niet doorgeleid. Bij deze meldingen wordt de beller altijd gevraagd om het juiste nummer van desbetreffende organisatie direct te bellen.

In de meldkamer zijn de call-takers belast met het aannemen van urgente meldingen en de dispatchers met de vertaling van de meldingen naar de gewenste (politie) inzet. In de praktijk zijn tevens de dispatchers belast met het aansturen van politie-eenheden bij noodincidenten, evenals het leveren van ondersteuning aan politie-eenheden.

Ten tijde van het onderzoek deed zich de situatie voor dat dezelfde personen zowel als call-taker als dispatcher fungeerden. De combinatie van beide functies en de daarbij behorende verantwoordelijkheden is niet conform het inrichtingsplan en is niet wenselijk. Een strikte scheiding en invulling van de taken in de meldkamer is van eminent belang.

De Raad concludeert dat de taken formeel aan de meldkamer zijn toebedeeld. De Raad concludeert dat de uitvoering van de taken niet volledig in overeenstemming is met de formele toedeling. De Raad komt tot de conclusie dat niet alle meldingen worden doorgeleid.

Hoewel het formatieoverzicht van de meldkamer in het inrichtingsplan melding maakt van de functies unithoofd, chef, teamleider, dispatcher en call-taker is in de werkinstructie meldkamer alleen sprake van omschrijving van de taken die van belang zijn voor de call-takers en de dispatchers.

Call-taker:

Van de 14 taken die de call-taker moet uitvoeren, worden er 8 volledig uitgevoerd. Het betreft de volgende:

- *Na het opnemen van de telefoon die via de noodlijn 911 is binnengekomen, vraagt de Calltaker Meldkamer aan de melder welke van de drie hulpdiensten hij/zij wenst te spreken.*

- *Indien de melder niet precies weet welke hulpdienst(en) hij/zij nodig heeft, zal de call-taker via bepaalde sleutelvragen snel bepalen welke hulpdiensten moet worden gealarmeerd.*
- *Meldingen kunnen ook digitaal, telefonisch of gecombineerd via een medewerker intake van een wijkteam of het call center binnenkomen.*
- *De Calltaker stelt nadere vragen aan de hand van het voor hem/haar geldende uitvraagprotocol.*
- *Geregistreerde meldingen door de Calltaker Meldkamer worden direct digitaal doorverzonden naar de Dispatcher die deze op zijn beurt aan de noodhulpeenheden uitgeeft.*
- *Iedere medewerker is belast met de aansturing van zijn/haar eigen operationeel proces.*
- *Indien de Calltaker Meldkamer een melding ontvangt die niet spoedeisend is of die in ieder geval niet voor de Meldkamer bestemd is, dan verzoekt hij de klant vriendelijk om het alarmnummer 917 op te bellen.*
- *Complexe spoedeisende meldingen die via het call center binnen komen, worden direct naar de call-taker Meldkamer doorgeschakeld. De registratie gebeurt door de call-taker Meldkamer.*

Daarnaast worden 3 taken gedeeltelijk uitgevoerd. Het betreft:

- *De Calltaker Meldkamer neemt aan, filtert en geleidt spoedeisende en niet spoedeisende mobiele oproepen voor zowel de politie, de ambulance als de brandweer via het alarmnummer 911.*
- *De Calltaker Meldkamer neemt de werkinstructie telefonisch onthaal steeds in acht bij het beantwoorden van een binnenkomende telefoon.*
- *De call-taker prioriteert de meldingen aan de hand van een vastgesteld prioriteersysteem en registreert de meldingen ingevolge de aardcodes voor incidenten.*

Tenslotte worden 3 taken niet uitgevoerd. Deze zijn:

- *Meldingen van geneeskundige aard of m.b.t. de brandbestrijding, worden direct doorgegeven aan de respectievelijke call-taker/dispatcher van de ambulancedienst of de brandweer die in de Meldkamer aanwezig is.*

- *Indien de centralist van een van de twee hulpdiensten nog geen deel van de Gezamenlijke Meldkamer uitmaakt, worden de berichten hetzij telefonisch of via radio naar hun respectievelijke Centrale Meldkamer doorgestuurd.*
- *Niet spoedeisende meldingen waarbij de aanwezigheid van de politie nodig is, worden door de meldkamer in het automatische systeem geregistreerd en daarna naar de call-taker call center gestuurd.*

De voornaamste reden waarom de taken door call-takers niet worden uitgevoerd is gelegen in het feit dat er geen gezamenlijke meldkamer is. Daardoor kunnen aan de gezamenlijke meldkamer gerelateerde handelingen niet worden uitgevoerd. Het gevolg is dat veel meldingen niet door de meldkamer worden doorverbonden en/of afgehandeld. Ook worden enkele taken niet uitgevoerd vanwege het niet naleven van de werkinstructies.

Dispatcher:

Van de 13 taken waarmee hij rekening moet houden worden 7 volledig uitgevoerd. Het betreft de volgende:

- *De dispatcher zorgt voor de inzet, aansturing, coördinatie, begeleiding en adequate afhandeling van de melding uitgegeven aan de noodhulpeenheden.*
- *Noodhulpeenheden worden alleen door of met toestemming van de meldkamer naar een incident gedirigeerd. Zowel binnen als buiten het gebied waartoe hij aangewezen is.*
- *De dispatcher is leidend in het aansturen van noodhulpeenheden.*
- *Onder aansturen wordt mede verstaan het dirigeren, coördineren en in bepaalde gevallen, beslissingen nemen voor de eenheden.*
- *Indien hulpdiensten en autoriteiten zich naar de plaats van het gebeurde moeten begeven, worden zij door de dispatcher opgeroepen. De dispatcher kan te allen tijde een beroep doen op de call-taker Meldkamer.*

- *De dispatcher heeft inzicht op alle politie-operaties m.b.t. de noodhulp en ondersteunt en coördineert hun activiteiten. Hij voert regie op inzet binnen de noodhulp. Tenslotte levert hij bijdrage aan een actueel operationeel beeld.*
- *Alle verrichtingen worden in het geautomatiseerde systeem geregistreerd.*

Daarnaast worden 2 taken gedeeltelijk uitgevoerd. Deze zijn:

- *De dispatcher zet de noodhulpeenheden ter beschikking van de Meldkamer zo effectief mogelijk in en heeft een goed overzicht over de totaliteit.*
- *Verlaten van het zorggebied door noodhulpeenheden geschiedt uitsluitend met toestemming van de dienstdoende dispatcher.*

Tenslotte worden 4 taken niet uitgevoerd. Het betreft daarbij:

- *In elke dienst worden de noodhulpeenheden in de drie clustergebieden ingezet:*
- *Onder inzet wordt mede verstaan het zicht hebben op de positie van de noodhulpeenheden en ze zo efficiënt mogelijk plaatsen zodat zij binnen de vastgestelde tijd op de plaats van een incident kunnen arriveren.*
- *Noodhulpeenheden dienen binnen een vastgestelde termijn op de plaats van een incident of alwaar hulp wordt aangeboden. (zie werkinstructie prioriteitklasse) te zijn.*
- *Bij incidenten waarbij andere hulpdiensten zoals de Brandweer en de Ambulance ingeschakeld dienen te worden, pleegt hij overleg met de dispatcher van de betrokken instantie en coördineert de werkzaamheden in afstemming.*

Het niet uitvoeren van een aantal handelingen door dispatchers is voornamelijk gelegen in het feit dat er een gezamenlijke meldkamer ontbreekt en er een tekort is aan personeel en materiaal (politiewagens). Daarnaast worden enkele handelingen niet uitgevoerd aangezien de dispatchers geen toegang hebben tot het trackingsysteem voor de units op straat. Volgens de registratie van de aanrij-tijden voldoen de eenheden op het eerste gezicht aan de normen. Maar het feit dat eenheden zich niet melden nadat ze bij een noodgeval zijn gearriveerd resulteert in onvolledige registratie van de aanrij-tijden. Dit is een tekortkoming in het systeem, dat ook de sturingsmogelijkheden beperkt, aangezien de managementinformatie niet accuraat is. De dispatchers moeten goed zicht hebben over het geheel. Indien de eenheden zich niet

melden op het moment dat ze op een plaatsdelict zijn gearriveerd en daarna ook niet regelmatig melden wat de stand van zaken is (wat vaak voorkomt) dan heeft de dispatcher geen zicht over het geheel van de activiteiten. En dat belemmert de dispatchers bij de taakuitvoering. Het niet naleven van deze werkinstructie belemmert de dispatchers in het uitvoeren van de werkzaamheden. De noodhulpeenheden worden niet conform het inrichtingsplan ingezet. Dit heeft invloed op de dienstverlening doordat de zorggebieden groot zijn en het met uitsluitend één patrouille per gebied (vrijwel) onmogelijk is om alle meldingen af te handelen. De responstijd wordt groter en het personeel raakt uitgeput. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het gevolg is dat het publiek ontevredenheid uit over de taakuitvoering. Tenslotte zijn er geen normen geformuleerd om de effectiviteit van de inzet van de noodhulpeenheden door de meldkamer te toetsen.

Het feit dat de werknemers van de meldkamer niet over de benodigde opleiding beschikken is een punt van zorg. De Raad heeft begrip voor de situatie dat momenteel alle nieuw geworven call-takers in opleiding zijn, die in 2017 te werk zullen worden gesteld. Maar de constatering dat er geen opleidingsplan is voor de recent benoemde teamleiders bij de meldkamer is opmerkelijk. Immers deze leidinggevendenden moeten de medewerkers van de meldkamer effectief en efficiënt aansturen.

De gevolgen van het niet goed afhandelen van de meldingen die bij 911 binnenkomen, kunnen van zeer eenvoudige aard zijn, zoals het niet sturen van een patrouille naar de plaats des onheils tot buiten proportionele situaties zoals recentelijk, waarbij iemand om het leven was gekomen. Een ander gevolg is dat het imago van de organisatie wordt geschaad, wat leidt tot minder vertrouwen in de politieorganisatie.

De Raad concludeert dat de werknemers van de meldkamer niet over de benodigde opleiding beschikken. De Raad komt tot de conclusie dat het ontbreken van een gezamenlijke meldkamer een belemmering is om diverse taken van de meldkamer in de praktijk invulling te geven. De Raad concludeert tevens dat enige handelingen niet worden uitgevoerd vanwege het niet naleven van de werkinstructies. De Raad komt tot de conclusie dat het ontbreken van toegang hebben tot het trackingsysteem voor de units op straat voor de medewerkers in de meldkamer een belemmering vormt voor het effectiever uitvoeren van de werkzaamheden. De Raad concludeert dat de registratie onvolledig is als gevolg van het uitblijven van aankomstmeldingen door de eenheden bij een noodincident. Tevens concludeert de Raad dat

er geen normen geformuleerd zijn om de kwaliteit van de taakuitvoering van de meldkamer te toetsen.

3.3. De organisatie van de meldkamer

Het inrichtingsplan KPC gaat uit van een procesgeïntendeerde meldkamer. Daarbij wordt het primaire proces beheerst door het standaardiseren van het werk. Het werken met processen is een belangrijke voorwaarde om betrouwbaarheid te kunnen garanderen. Maar er ontbreken echter concrete prestatie-indicatoren. Prestatie-indicatoren fungeren als stuurmiddel, waarmee processen worden verbeterd op basis van geconstateerde afwijkingen.

In de nieuwe opzet van de meldkamer moet er sprake zijn van een gemeenschappelijke meldkamer van het KPC, de brandweer en de ambulance. Hiervan was ten tijde van het onderzoek geen sprake. De voorbereidingen voor een gezamenlijke meldkamer zijn in volle gang en de Raad is positief gestemd dat de locatie binnen korte periode zal worden opgeleverd en dat de afspraken en werkprocessen tussen de drie entiteiten in een convenant zijn vastgelegd.

De meldkamer stuurt de noodhulpvoertuigen aan, de meldingen worden geprioritiseerd. De prioriteringsnormen voor de meldingen zijn vastgelegd in een interne richtlijn. De Raad complimenteert het KPC en de meldkamer met genoemde richtlijn. De facto is dit een (sub)proces waarbij de prestatie-indicatoren zijn opgenomen. Dit is echter, zoals eerder aangegeven, niet het geval voor de andere processen binnen de meldkamer. Enkele concrete voorbeelden hierbij ter verduidelijking: hoe snel moet de telefoon bij de meldkamer worden opgenomen? Hoe snel moet contact worden opgezocht met de brandweer na het doorverwijzen van een urgent geval? Hoe snel moet een patrouille die bij het plaats-delic aankomt hiervan melding moet doen bij de dispatcher van de meldkamer? Met welke regelmaat moet een hulpeenheid contact opnemen met de meldkamer op het plaats delict?

De call-takers ten tijde van het onderzoek werkzaam bij de meldkamer waren geen BOA's, maar reguliere KPC agenten. De dispatchers waren allemaal beëdigde executieve politieambtenaren met politie-ervaring.

Diverse subprocessen zijn niet beschreven en er is uitsluitend één subproces waarvan de prestaties zijn genormeerd.

Het werkproces intake is binnen het meldkamerproces georganiseerd. Dit werkproces is vastgelegd in de werkinstructie Telefonische Intake Call center en de werkinstructie Meldkamer.

De Raad komt tot de conclusie dat de meldkamer procesgeëïntereerd is ingericht. De Raad komt tevens tot de conclusie dat de meldkamer sturend is met de noodhulpvoertuigen, waarbij er sprake is van het prioriteren van de meldingen. De Raad concludeert dat diverse subprocessen niet beschreven zijn en dat concrete prestatie-indicatoren ontbreken. De Raad komt tevens tot de conclusie dat het werkproces intake conform planvorming binnen het meldkamerproces is georganiseerd en dat aan de functies van zowel de call-takers als de dispatchers voor wat betreft het proces intake conform de planvorming invulling is gegeven.

3.4. De werkwijze

De werkwijze van de meldkamer is formeel vastgesteld in de werkinstructie meldkamer en de medewerkers van de meldkamer zijn bekend ermee. In genoemde werkinstructie ontbreekt echter de werkwijze van teamleider en het unithoofd binnen de meldkamer. De werkwijze voor specifieke noodhulpincidenten zijn formeel vastgelegd in diverse uitvraagprotocols en zijn aanwezig in de meldkamer. De medewerkers van de meldkamer zijn bekend met deze protocols. De Raad heeft bevonden dat diverse vragen en stappen in enkele protocols inderdaad achterhaald zijn of in sommige gevallen alleen door een expert kunnen worden beantwoord. De uitvraagprotocols dateren van oktober 2013 en de Raad acht het raadzaam om deze te reviseren en indien nodig aan te passen.

3.5. De communicatie

Terwijl er zowel kwalitatief als kwantitatief voldoende apparatuur is om de communicatie tussen de meldkamer en de politieauto's te verzekeren is het tekort aan portofoons voor alle agenten punt van zorg, aangezien de communicatie met individuele agenten te allen tijde moet

worden gewaarborgd. De regels voor het gebruik van het radiocommunicatiesysteem zijn duidelijk vastgelegd in de Werkinstructie radiocommunicatiesysteem.

Het niet gericht stellen van vragen en niet relevante informatie verzamelen was het direct gevolg van het feit dat werknemers geen adequate opleiding hebben gevolgd. Interne instructies om gericht vragen te stellen en specifieke informatie te verzamelen bij de meldingen heeft tot gevolg dat units gericht worden aangestuurd door de dispatchers. Het resultaat van deze interne instructies is dat hierdoor vaker sprake is van het betrappen op heterdaad van daders.

Het is opmerkelijk dat ondanks er sprake is van veel oneigenlijk gebruik van het 911 nummer het aantal en de aanleiding ertoe niet worden bijgehouden. Het registreren van deze gevallen kan voor het KPC waardevolle informatie opleveren. Deze informatie zou kunnen worden gebruikt als managementinformatie om de processen te verbeteren. Het terugdringen van oneigenlijk gebruik heeft ook als gevolg dat urgente meldingen sneller worden aangenomen en doorgeleid.

De Raad komt tot de conclusie dat de communicatie bij de meldkamer over het algemeen goed geregeld is. De Raad concludeert dat het tekort aan portofoons voor alle agenten en het oneigenlijk gebruik van de meldkamer niet ten goede komen aan de efficiëntie van de meldkamer.

3.6. De bereikbaarheid

Aangezien de overgang van de oude centrale post naar de nieuwe meldkamer niet gepaard is gegaan met een bewustwordings campagne was er sprake van veel onnodige meldingen. Dit heeft grote druk gezet op de bereikbaarheid van de meldkamer. Deze onnodige meldingen als gevolg van onwetendheid van het publiek van het verschil tussen de nummers 911 (meldkamer) en 917 (call center) is vervolgens minder geworden. Daartegenover staat de bereikbaarheid op bepaalde momenten nog steeds onder druk door de oneigenlijke meldingen.

Hoewel er tien (10) vaste telefoonlijnen zijn waarop de meldkamer bereikbaar is beschikt het KPC niet over een back-up systeem voor het 911 nummer. Hierdoor is de bereikbaarheid niet onder alle omstandigheden gegarandeerd.

De meldkamer heeft een roulerend ploegensysteem waarbij de medewerkers wekelijks worden ingeroosterd. Dit is een degelijk systeem dat de aanwezigheid van de medewerkers controleert, maar wegens ziektemeldingen is er vaak sprake van onderbemensing van de meldkamer. De Raad spreekt de hoop uit dat de permanente aanwezigheid van de centralisten wordt gewaarborgd met het in dienst treden van de nieuwe lichting call-takers na afronden van hun opleiding.

Binnen de meldkamer ontbreken protocollen en/of procedures voor crisis situaties. Dit is een tekortkoming aangezien de bereikbaarheid van de meldkamer niet afhankelijk moet zijn van de bereidwilligheid van medewerkers in crisissituatie.

De Raad komt tot de conclusie dat de 24 uren bereikbaarheid van het spoednummer, wegens het ontbreken van een degelijke IT back-up, niet gewaarborgd is. De Raad concludeert dat de permanente aanwezigheid van de centralisten, wegens tekort aan personeel, niet gewaarborgd is. De Raad komt tot de conclusie dat de bereikbaarheid van de meldkamer in geval van een interne crisis niet gegarandeerd is.

3.7. Het beheer

Personeel:

Het feit dat nieuw geworven personeel voltijd in opleiding is en het natuurlijk verloop (pensionering) van het personeel dragen bij aan een onderbezetting van de meldkamer. De Raad complimenteert het KPC met het werven van nieuw personeel en spreekt de hoop uit dat met het in dienst treden van de nieuwe lichting call-takers na het afronden van hun opleiding vorengenoemd knelpunt wordt opgelost.

Materiaal:

De werkruimte voor de meldkamer werd gerenoveerd en de verbouwing was in haar laatste fase. In de nieuwe ruimte voor de gealloceerde meldkamer is er een afgeschermd ruimte voor de medewerkers van de brandweer en de ambulancedienst. De werkruimte was ten tijde van het onderzoek nog niet in gebruik. Tevens wordt de ruimte voorzien van alle nodige technische

faciliteiten om de werkzaamheden optimaal uit te voeren.

De nieuwe patrouillewagens zijn voorzien van een volgsysteem en een digitaal info-systeem waarmee de werkzaamheden beter en sneller kunnen worden uitgevoerd.

De Raad komt tot de conclusie dat er vooralsnog onvoldoende personeel beschikbaar is om de voortgang van de werkzaamheden te garanderen. De Raad komt tot de conclusie dat er voldoende financiën beschikbaar zijn om de voortgang van de werkzaamheden te garanderen. De Raad concludeert dat er voldoende materiaal beschikbaar is om de voortgang van de werkzaamheden te garanderen.

3.8. De sturing

Specifieke kaders voor sturing op strategisch, tactisch en operationeel niveau ontbreken echter in het inrichtingsplan KPC en het jaarplan van het KPC. De Raad heeft tevens al geconstateerd dat binnen de meldkamer normen en prestatie-indicatoren ontbreken. Door al deze factoren en gebreken is het onmogelijk om voortgang en resultaten van de meldkamer te monitoren. Dit is een conclusie die meerdere respondenten hebben ondersteund.

De Raad komt tot de conclusie dat er geen sturingsinstrumenten zijn voor de meldkamer.

4. Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen aan de Minister

- Zie erop toe dat de vernieuwde locatie voor de gezamenlijke meldkamer binnen korte periode wordt opgeleverd.

Aanbevelingen aan de Minister met betrekking tot de meldkamer

- Zie erop toe dat afspraken worden gemaakt inzake de operationaliteit en het gebruik van de gezamenlijke meldkamer. Zie erop toe dat het geheel van afspraken en werkprocessen tussen de drie entiteiten wordt vastgelegd in een convenant.
- Zie erop toe dat de taken van de meldkamer uniform worden omschreven.
- Zie erop toe dat het voertuigvolgsysteem voor de politiewagens op straat toegankelijk is voor de functionarissen van de meldkamer.
- Draag zorg voor voldoende bemensing van de meldkamer, met name gedurende de nachtdiensten.
- Zie erop toe dat de werkzaamheden van call-taker en dispatcher niet door dezelfde persoon worden ingevuld.
- Reviseer en pas de bestaande uitvraagprotocols voor zover nodig aan.
- Stel concrete prestatie-indicatoren vast voor de werkzaamheden binnen de meldkamer. Toets de werkzaamheden aan de prestatie-indicatoren en verbeter de processen indien nodig.
- Draag zorg voor adequate training en opleiding voor iedereen werkzaam in de meldkamer, inclusief de teamleiders.
- Neem de werkwijze van de chef, de teamleider en het unithoofd op in de werkinstructie meldkamer.

- Draag ervoor zorg dat alle agenten beschikken over een portofoon.
- Vaardig een interne circulaire uit om oneigenlijk gebruik van de meldkamer door KPC medewerkers uit te sluiten danwel te minimaliseren.
- Organiseer een nieuwe voorlichtingscampagne om onder meer het verschil tussen de nummers 911 (meldkamer) en 917 (call center) te verduidelijken. Besteed in de voorlichtingscampagne tevens aandacht aan het belang om oneigenlijke meldingen te voorkomen.
- Zorg op korte termijn voor een back-up systeem voor het 911 nummer.
- Draag zorg voor een calamiteitenplan.
- Draag zorg dat het digitaal info-systeem in de patrouillewagens overal op het eiland werkzaam en toegankelijk is.
- Formuleer concrete jaarlijkse doelstellingen voor de meldkamer.
- Stel concrete sturingsinstrumenten vast voor de meldkamer.
- Draag zorg dat eenheden zich melden na aankomst bij een noodincident.