

Visie meldkamerfunctie veiligheidsregio

2030 ... dichterbij dan je denkt



Raad van Commandanten
en Directeuren
Veiligheidsregio

Beschrijving voor het overzicht op de achterzijde:

Groen: **Realtime 'multi-sensor' maatschappij**

De samenleving verandert en daarmee ook de meldkamerfuncties van de veiligheidsregio's. Technologische ontwikkelingen in zowel het melden (sensoren, beelden, enz) als in de melding aanname en uitgifte bieden kansen. Drones kunnen brand herkennen en doorgeven aan de meldkamerfunctie, maar drones kunnen ook vooruitgestuurd worden om de melder te voorzien van reddingsmiddelen, denk aan AED's. Bellen naar de meldkamer zal mogelijk blijven, al wordt de melding grotendeels vanuit spraak-naar-tekst in het meldkamersysteem ingevoerd.

Grote mondiale veranderingen, zoals klimaat, energie, statelijke dreigingen en mobiliteit, maken dat de hulpdiensten moeten meebewegen in die veranderende hulpvraag. In relatie met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt voor voldoende bekwaam personeel wordt het moeilijker invulling te geven aan de groter en complexer wordende hulpvraag.

Oranje: **Meldkamerfunctie**

De meldkamerfuncties veiligheidsregio's zijn integraal onderdeel van de veiligheidsregio en een schakel in de hulpverleningsketen. De tien meldkamerfuncties werken vanuit eenzelfde koers en zijn faciliterend aan de hulpvraag en de opdracht

in het veld. Incidentbestrijding en Crisisbeheersing zijn hierin primair de behoeftestellers die samen met de meldkamerfuncties de optimale informatievoorziening en inzet van de brandweer en de hoofdstructuur crisisbeheersing vormgeven.

Meldingen komen in de meldkamerfunctie van de toekomst binnen via tekst, beeld of spraak. Het meldkamersysteem biedt aan de centralist de maximale ondersteuning door automatisch de informatie in het meldkamersysteem in te voeren. Inzetbepaling en alarmering van de juiste eenheden zal verregaand geautomatiseerd worden en de centralist zal vooral toezien op de systeemwerking en interacteren als afwijkingen optreden. Bijzondere incidenten zullen meer vragen om menselijk ingrijpen. De centralist wordt meer een expert die informatie uit meldingen en andere systemen vertaalt naar de meest passende inzet. Coördinatie van de inzet vindt primair vanuit de meldkamerfunctie plaats totdat het besluit valt dit op locatie van het incident over te nemen.

Blauw: **Operationeel centrum en Multidisciplinaire opschaling**

Informatievoorziening wordt de spil van het werk in de meldkamerfunctie veiligheidsregio, voor zowel de brandweer als de crisisbeheersing. De komende jaren zal daarvoor een transitie ingezet worden naar het werken vanuit het operationeel centrum veiligheidsregio. Zowel de expert brandweer (voorheen centralist) als de expert

crisisbeheersing (Caco) worden ondersteund door informatiespecialisten die de verrijking en deling van informatie verzorgen. Het VIK krijgt een prominente rol binnen het operationeel centrum. Met dit operationeel centrum wordt de "chain-of-command" met de hulpverlening en de hoofdstructuur crisisbeheersing versterkt.

Paars: **Informatiegestuurde veiligheid**

Informatievoorziening is de kern van deze visie. Incidentbestrijding en crisisbeheersing hebben steeds meer belang bij realtime de juiste informatie. Data uit eigen, gecontracteerde en open bronnen komen door de datawasstraat beschikbaar in het operationeel centrum. Veel data kan geautomatiseerd worden beoordeeld, maar toezicht door de mens zal noodzakelijk blijven. De informatie wordt gekoppeld aan incidenten, maar draagt ook bij aan het veiligheidsbeeld.

Vervolgproces:
De visie meldkamerfunctie veiligheidsregio ligt aan de basis voor het beleidsplan meldkamerfunctie dat wordt opgesteld door het HMBV. De in dit plan opgenomen beleidsvoornemens zullen vertaald worden naar een meerjaren uitvoeringsprogramma.

Dit programma zal op vier aspecten inzoomen:

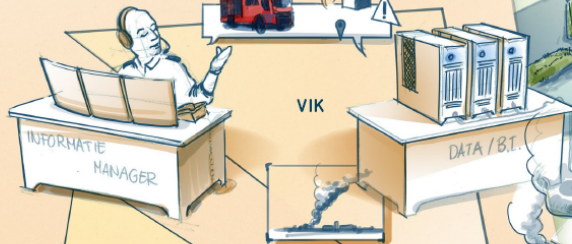
1. Mens
2. Organisatie
3. Informatie
4. Techniek

REALTIME "MULTI-SENSOR" MAATSCHAPPIJ

2030 ...DICHTERBIJ DAN JE DENKT...
HULP BIJ LEVENSBEDREIGENDE SITUATIES

MELDKAMER

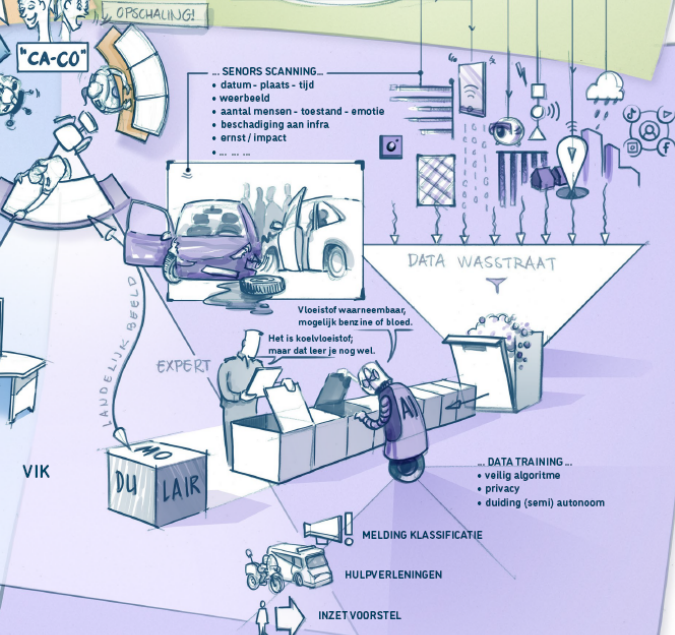
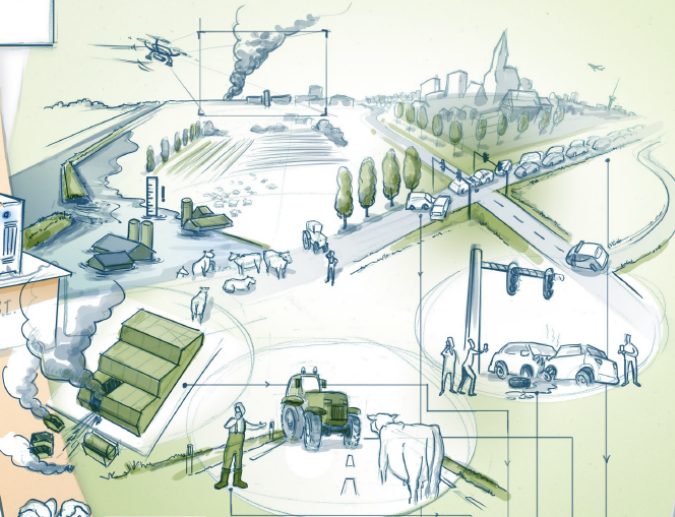
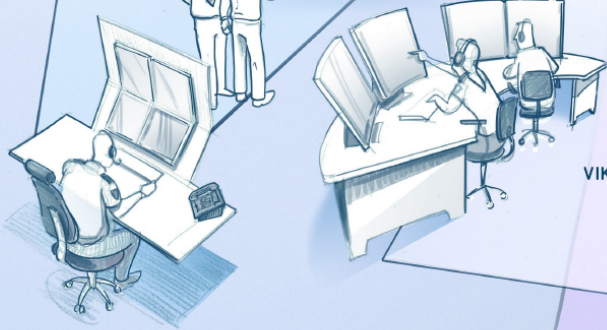
- De meldkamerfuncties veiligheidsregio's zijn een integraal onderdeel van de veiligheidsregio's en worden bestuurd door de veiligheidsregio's.
- De veiligheidsregio's werken met hun meldkamerfuncties vanuit eenzelfde koers.
- De meldkamerfuncties veiligheidsregio opereren 'in opdracht' van het veld.
- De meldkamerfuncties werken samen met incidentbestrijding en Crisisbeheersing aan optimale informatievoorziening voor eenheden en functies in het veld.



OPERATIONEEL CENTRUM

VIK

Coaching tussen expert & professionals in het veld; Voorkomen van gaten in "Chain-of-command".



MULTI DISCIPLINAIRE OPSCHALING

INFORMATIE GESTUURDE VEILIGHEID

Samenvatting:

Groen: Realtime 'multi-sensor' maatschappij

De samenleving verandert en technologische ontwikkelingen bieden nieuwe kansen voor de meldkamerfuncties van veiligheidsregio's, zoals het gebruik van drones en spraak-naar-tekst systemen. Grote mondiale veranderingen en een krappe arbeidsmarkt maken het moeilijker om aan de toenemende en complexere hulpvraag te voldoen.

Oranje: Meldkamerfunctie

De meldkamerfuncties zijn integraal onderdeel van de veiligheidsregio en werken samen met incidentbestrijding en crisisbeheersing om optimale informatievoorziening en inzet te realiseren. Meldingen komen binnen via tekst, beeld of spraak en de centralist wordt ondersteund door geautomatiseerde systemen, maar blijft cruciaal bij bijzondere incidenten.

Blauw: Operationeel centrum en Multidisciplinaire opschaling

Informatievoorziening wordt de spil van het werk in de meldkamerfunctie, ondersteund door informatie-specialisten in het operationeel centrum veiligheidsregio. In het OC werken de expert Brandweer en de expert Crisisbeheersing namens de Veiligheidsregio's samen met de informatiemangers in het VIK.

Paars: Informatiegestuurde veiligheid

Informatiegestuurde veiligheid is essentieel, waarbij data uit diverse bronnen realtime beschikbaar wordt gesteld en gekoppeld aan incidenten en het veiligheidsbeeld. De automatisering zal verder doorzetten, maar de mens houdt toezicht.

Alle meldkamer-info op NIPV.nl →

