



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Notitie

Onderwerp

Afbakening van de taken binnen het meldkamerdomein. Versie 1.0

Van

Jill Wilkinson

Functie

Kwartiermaker LMO

Telefoon

0

E-mail

email

Datum

30-9-2015

Bijlage(n)

2

Pagina

1

Postbus 238
3970 AE Driebergen
Ringwade 51
3439 LM Nieuwegein
www.k-lmo.nl

Afbakening van de taken binnen het meldkamerdomein

Vastgesteld door Operationele stuurgroep LMO i.o.

1. Inleiding, doel, scope en samenhang

Inleiding

Sinds het voorjaar van 2014 werkt de Kwartiermakerorganisatie Landelijke Meldkamerorganisatie (KLMO) met en voor de disciplines en de partijen, die het Transitieakkoord (TA) hebben ondertekend, aan de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO). De LMO wordt als bijzonder onderdeel van de politie een nieuwe speler in het bestaande meldkamerdomein¹. In het ontwerpplan van de LMO² is op hoofdlijnen een omschrijving opgenomen van het meldkamerdomein, de LMO en de taken binnen het meldkamerdomein. Ook het Landelijk Kader Samenvoegingen besteedt hier aandacht aan.

In deze notitie zijn -met input van de regionale kwartiermakers, de hoofden GMK, experts uit de kolommen en het ministerie van VenJ- de te onderscheiden taken verder uitgewerkt en is per taak aangegeven welke organisatie verantwoordelijk, ondersteunend of uitvoerend is³.

Achtereenvolgens worden eerst het doel, de scope en de samenhang met andere notities en activiteiten uiteengezet. Daarna wordt het meldkamerdomein nader omschreven en de werkwijze ten aanzien van de afbakening geschetst, inclusief de gehanteerde criteria. Dan volgen de resultaten per taakveld, waarna afgesloten wordt met een bijlage met de rolverdeling van partijen ten opzichte van de speciale taken en een toelichting op de speciale taken zelf.

Definities

Voor een goed begrip van de inhoud en de strekking van deze notitie is het raadzaam om één gemeenschappelijk definitiekader te gebruiken. Wij sluiten hierbij zoveel mogelijk aan bij de definities die worden gehanteerd in het TA.

- Met disciplines worden bedoeld: de politie, de brandweer, de ambulancevoorzieningen, een operationele afvaardiging van de veiligheidsregio's en de Koninklijke Marechaussee (KMar).
- De partijen zijn de akkoord sluitende partijen, te weten de minister van VenJ, de minister van VWS, de minister van Defensie, de besturen van de veiligheidsregio's, de besturen van de RAV'en en de korpschef Nationale Politie.
- Het meldkamerdomein omvat alle taken die in of ten behoeve van de meldkamers verricht worden. Er wordt een onderverdeling in operationele taken (verdeeld in de primaire taken en de specials), coördinatie-taken en bedrijfsvoeringstaken.

Doel en scope

Deze notitie is input voor het inrichtingsplan en een eerste stap in:

- De afbakening van het meldkamerdomein: welke taken (inclusief de speciale taken) behoren tot het meldkamerdomein en welke taken niet
- De verantwoordelijkheidsverdeling per taak, wie ondersteunt en/of wie voert de taak uit de LMO of de afzonderlijke disciplines.

Nadat de afbakening is vastgesteld, zal de KLMO -samen met de disciplines- per taak de wijze waarop de taak wordt ingevuld nader uitwerken.

¹ Zoals in het ontwerpplan opgenomen is de LMO geen op zichzelf staande organisatie, maar werkt zij met en voor de disciplines en heeft zij een aantal specifieke taken

² Ontwerpplan Landelijke Meldkamerorganisatie – voorlopig vastgesteld door de bestuurlijke regiegroep dd 22 april 2015

³ De gehanteerde begrippen in de inleiding worden in hoofdstuk 2 geduid.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
2

Deze uitwerking wordt opgenomen in het detailontwerp LMO (waarin ook organisatieaspecten zoals bijvoorbeeld de besturing en benodigde overlegvormen worden opgenomen).

Zoals in het ontwerpplan staat, wordt de LMO een bijzonder onderdeel van de politie. Deze notitie verhoudt zich tot de verkaveling binnen het meldkamerdomein. De politie wordt daarin alleen benoemd in haar rol als discipline, niet als organisatie waarvan de LMO een bijzonder onderdeel wordt. In een later stadium zal de verdeling van taken tussen het onderdeel LMO en andere onderdelen van de politie (met name op het gebied van bedrijfsvoering) nader worden uitgewerkt.

De notitie heeft als *scope* het gehele meldkamerdomein. Alle nu bekende taken die worden uitgevoerd in of ten behoeve van de huidige meldkamers zijn meegenomen. Deze taken zijn gebaseerd op huidige inzichten voortkomend uit:

- huidige wet- en regelgeving,
- uitgevoerde nulmeting, en de
- taken die voortvloeien uit (de uitwerking van) het Transitieakkoord (TA).

Tenslotte is beschouwd welke nu bekende taken worden geraakt door de (uitwerking van) het TA. Daar waar dit het geval is, zijn de rollen hierop aangepast.

Samenhang met andere plannen en activiteiten met betrekking tot de vorming LMO

Duidelijkheid over de taakafbakening is nodig voor verschillende andere plannen en activiteiten in het kader van de vorming LMO. De resultaten:

- zijn input voor het detailontwerp LMO;
- bieden, samen met het landelijk kader, inhoudelijke kaders voor de regionale samenvoegingen;
- zijn input voor de voorbereiding inbedding beheer bij de politie.

Bijstellingen taakafbakening

Deze notitie verenigt daarmee de huidige stand van zaken met de toekomstige situatie zoals die op dit moment wordt voorzien. Er is afgesproken dat taken die nu binnen een meldkamer worden uitgevoerd, in de transitie naar de LMO worden gecontinueerd. Als voor een (speciale) taak wordt voorzien dat deze op termijn niet meer binnen het meldkamerdomein zal vallen, dan wordt voor die taak een afzonderlijke afspraak gemaakt over de overdracht van verantwoordelijkheid. Hetzelfde geldt voor de mogelijke overdracht van verantwoordelijkheden, ondersteuning en/of uitvoering bij verschuiving van taken binnen het meldkamerdomein. Afspraken over deze situaties worden aan de multi-governance voorgelegd ter besluitvorming.

2. Meldkamerdomein, taakvelden en rollen organisaties hierbinnen

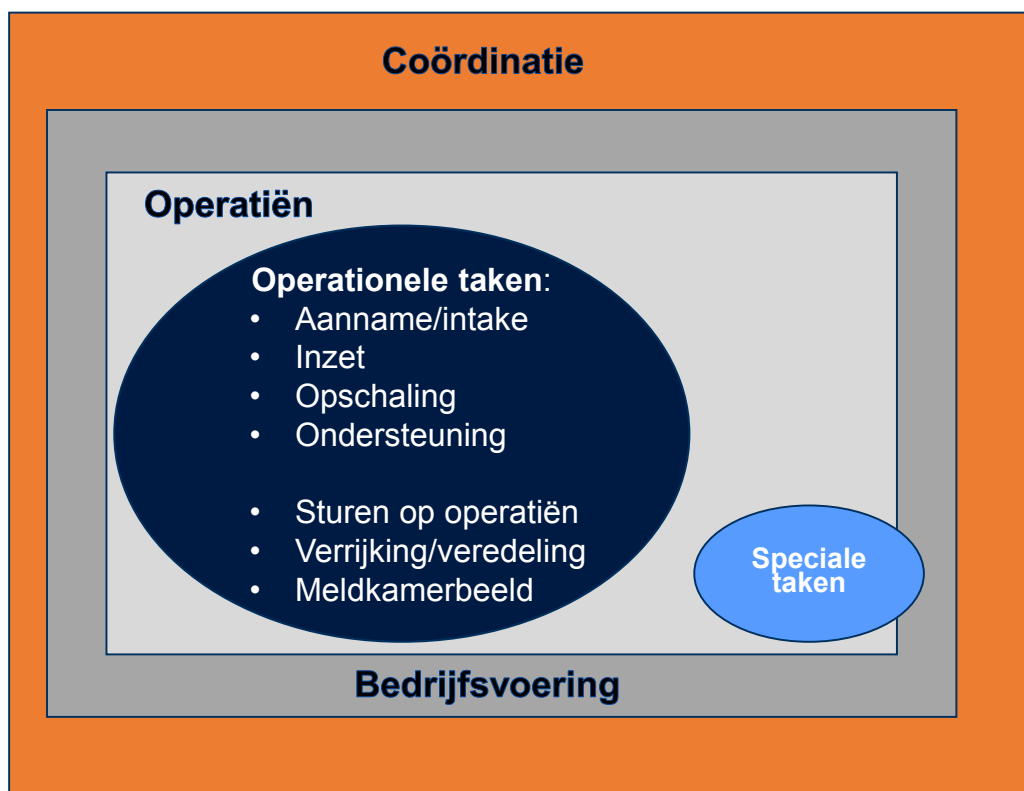
Meldkamerdomein en taakvelden

Het ontwerpplan LMO definieert het meldkamerdomein als "alle taken die in of ten behoeve van de meldkamers verricht worden". Deze taken zijn geclusterd naar de taakvelden operatiën, bedrijfsvoering en coördinatie. Ook is er een taakveld speciale taken.

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
3



Figuur 1: Visuele weergave van het meldkamerdomein en de speciale taken.

- Binnen het taakveld **operatiën** worden verschillende operationele taken onderscheiden, een deel hiervan komt voort uit een wettelijk voorschrift.
- Als taakveld **coördinatie** ten behoeve van het meldkamerdomein wordt de bevordering van samenwerking tussen de disciplines gezien.
- Het taakveld **bedrijfsvoeringstaken** staat ten dienste van alle taken in het meldkamerdomein.
- De taken in het taakveld **speciale taken** vallen niet binnen de operationele, bedrijfsvoerings-, of coördinerende taken maar worden wel in de fysieke meldkamer, dan wel vanuit de fysieke meldkamer uitgevoerd. De taken hebben een samenhang met de taakvelden operatiën en coördinatie en komen voort uit het 24 uren karakter van de meldkamer en de waakvlamfunctie voor of samenwerking met andere veiligheidspartners. Ze hebben vaak een regionaal karakter en vervullen een specifieke regionale wens

In hoofdstuk 3 is per taakveld een uitgebreid overzicht opgenomen van de taken die samen het betreffende taakveld vormen.

Disciplines en partijen binnen het meldkamerdomein

De disciplines binnen het meldkamerdomein richten zich vooral op het primaire proces, op de uitvoering van de meldkamertaken. De te onderscheiden partijen binnen het meldkamerdomein zijn elk verantwoordelijk voor de uitoefening van de monodisciplinaire taken van hun disciplines en gezamenlijk verantwoordelijk voor de governance van de LMO.

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
4

Tevens te onderscheiden zijn de afnemers van diensten van de LMO naast de genoemde disciplines, bijvoorbeeld gemeenten.⁴

Taken

Ingevolge de afspraken die zijn vastgelegd in het transitieakkoord is de landelijke meldkamerorganisatie belast met operationele-, coördinatie- als bedrijfsvoeringstaken. Dit valt uiteen in de volgende vier taken die nader zijn uitgewerkt in het ontwerpplan:

- a. Beheer; dit betreft in ieder geval de huisvesting ten behoeve van de uitvoering van multi- en monomeldkamertaken, de bedrijfsvoering ten behoeve van de multimeldkamertaken⁵, het multi- en beheerpersoneel, de multi-ICT inclusief de koppelvlakken met de monosystemen én de multidisciplinaire landelijke protocollen en procedures ten behoeve van het meldkamerproces.
- b. Het verzorgen van de multidisciplinaire intake en het uitvoeren van de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer;
- c. Opschaling:
 - a. Het organiseren van meldkamertaken ten behoeve van multidisciplinaire opschaling onder verantwoordelijkheid van het gezag als onderdeel van de operationele hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Hieronder valt in ieder geval het genereren van een landelijk meldkamerbeeld en de multidisciplinaire informatievoorziening én
 - b. Het faciliteren van monodisciplinaire opschaling binnen de meldkamer;
- d. Het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein.

Rolverdeling per taak

De genoemde organisaties vervullen verschillende rollen in het meldkamerdomein. Om een eenduidig beeld te creëren is in hoofdstuk 3 per taak opgenomen welke rol door welke organisatie wordt vervuld.

De rollen die worden onderscheiden zijn gebaseerd op een variant van het RASCI-model. Dit model betreft een matrix waarlangs rollen en verantwoordelijkheden kunnen worden geduid. Waar dit model in de regel wordt gebruikt om de rollen en verantwoordelijkheden van personen bij projecten of lijnwerkzaamheden weer te geven, is het voor deze notitie gebruikt om de rollen en verantwoordelijkheden van organisaties binnen het meldkamerdomein te duiden ten opzichte van de inzichtelijk gemaakte taken.

In de matrix staan op de horizontale as de organisaties, en op de verticale as de taken.

De gehanteerde rollen zijn de R en S, de T is toegevoegd⁶:

- **Task** – uitvoerend: de organisatie die de taak uitvoert.
- **Responsible** – verantwoordelijk: De organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de operationele taak wordt uitgevoerd.
- **Supportive** – ondersteunend: deze organisatie(s) is ondersteunend aan de taakuitvoering. Hierbij kan de rol van ofwel de disciplines – conform de huidige wet -en regelgeving, ofwel- de LMO – conform Transitieakkoord – zowel faciliterend (i.e. ondersteunend *aan* het proces) als organiserend (ondersteunend *in* het proces) van aard zijn.

⁴ Afspraken met deze afnemers worden gemaakt met de disciplines in overleg met de multi-governance lijn.

⁵ De bedrijfsvoering ten behoeve van de monomeldkamertaken wordt verzorgd door de desbetreffende discipline.

⁶ NB de C (consulted, geraadpleegd) en de I (informed, geïnformeerd) zijn niet relevant voor deze taakafbakening. In het ontwerpplan is de A (accountable, eindverantwoordelijk) uitgewerkt in het hoofdstuk Besturing en Bekostiging paragraaf 5.2.3 en 5.2.4.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp

Onderwerp

Bijlage(n)

1

Pagina

5

Toelichting/uitleg tabellen

De tabellen zijn per taakveld of hoofdtaak opgesteld. Elk taakveld (operationele taken, bedrijfsvoering, coördinatie taken en speciale taken) is onderverdeeld in een of meerdere taken.

Aan de linkerkant is steeds de (hoofd)taak opgenomen, in de verticale kolommen wordt aangegeven welke organisatie verantwoordelijk, ondersteunend en uitvoerend is. Indien het scheidingsteken “ / ” is opgenomen, wordt bedoeld dat de rol gezamenlijk wordt ingevuld.

In het TA zijn twee soorten ondersteuning door de LMO gedefinieerd: organiserend en faciliterend. Wanneer in de tabel een discipline of de LMO onder ondersteunend is benoemd wordt die discipline of LMO een organiserende rol toebedeeld. Het is de verantwoordelijkheid van de organiserende discipline of LMO om de ondersteuning in samenwerking en afstemming met de (overige) disciplines vorm te geven. De faciliterende rol van de LMO wordt gevat in de bedrijfsvoeringstaken die zij heeft ten dienste van de disciplines. Een uitzondering hierop is de taak mono opschaling; hierin heeft de LMO volgens het Transitieakkoord een faciliterende rol.

3. Resultaten, uitgangspunten en criteria per taak(veld)

Algemene uitgangspunten voor het bepalen van de rollen per taak

Bij het afbakenen van de taken gelden zowel algemene (voor alle taakvelden geldende) als taakveld specifieke uitgangspunten.

Generieke uitgangspunten:

- Als een organisatie verantwoordelijk is voor een taak, geldt voor de sturing op die taak de bij die organisatie geldende governance. Voor de inhoudelijke taakuitoefening kan wel een afzonderlijk overleg plaatsvinden, bijvoorbeeld voor de monodisciplinaire taken van de brandweer die overeenkomstig de afspraken in het TA door de LMO worden uitgevoerd of de samenwerkingsafspraken met betrekking tot noodhulp tussen de politie en de KMar.
- Waar het multidisciplinaire intake en de multi-CIO betreft is de verantwoordelijkheid bij de LMO belegd onder aansturing van de multi-governance.
- De LMO organiseert de multidisciplinaire opschaling onder aansturing van de Veiligheidsregio. Hieronder valt in ieder geval het genereren van een landelijk meldkamerbeeld en de multidisciplinaire informatievoorziening.
- Waar het een mono-taak betreft is de verantwoordelijkheid belegd bij de discipline of partij die het betreft. Budget volgt taak: de partij die verantwoordelijk is voor de uitvoering van een bepaalde (wettelijke) taak heeft hier ook het bijbehorende (wettelijke) budget voor. Als de operationele verantwoordelijkheid van de taak wordt overgedragen, gaat met de verantwoordelijkheid ook het (structurele) budget mee.
- Daar waar de verantwoordelijkheden van de taak of omvang hiervan wijzigen, wordt dit – vergezeld van een uitvoeringstoets ten aanzien van de aan de politie gevraagde diensten – voorgelegd aan de stuurgroep.
- Het Transitieakkoord geeft aan dat de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer worden uitgevoerd door de LMO. Hetzelfde akkoord geeft ook aan dat de besturen van de veiligheidsregio's ervoor kunnen kiezen het meldkamerpersoneel voor de mono-disciplinaire taakuitvoering van de brandweer in dienst van de veiligheidsregio over te dragen aan de LMO. Al naar gelang het personeel van de brandweer in dienst is van de veiligheidsregio of van de LMO, is een van deze twee partijen verantwoordelijk voor het ondersteunen van dit personeel (o.a. HRM-taken).



Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
6

- De LMO heeft zoveel mogelijk een standaard dienstverlening.⁷
- De Veiligheidsregio is een rechtspersoon binnen een gemeenschappelijke regeling die zijn oorsprong vindt in de Wet Veiligheidsregio's. We noemen dit "verlengd lokaal bestuur". De Veiligheidsregio's is rechtspersoon en kent een aantal onderdelen, te weten: paragraaf 4: brandweer, paragraaf 5: GHOR, paragraaf 7 coördinerend functionaris. Daar waar in deze tekst beschreven wordt "brandweer", "GHOR", "Coördinerend Functionaris" wordt dit onderdeel van de Veiligheidsregio bedoeld waar het betreffende taakveld is belegd. Indien een taakveld niet expliciet belegd is bij één van deze drie onderdelen wordt het begrip "Veiligheidsregio" gehanteerd".

Operationele taken

Bij de uitwerking van de taakvelden en taken in deze notitie is uitgegaan van de door de disciplines vastgestelde procesdefinities ten behoeve van NMS. Dit geeft een goed gestandaardiseerd kader waar overeenstemming over is en biedt de volgende onderverdeling van taken:

- Intake (spoedeisend en niet)
- Inzet en de coördinatie op de inzet
- Alerteren burgers
- Ondersteuning (o.a. life line)
- Alarmering en opschaling
- Verrijking en veredeling van informatie
- Sturing op operatiën (acute herverdeling en het verzorgen van het landelijk meldkamerbeeld)

Uitgangspunten taakafbakening operationele taken

De huidige wet- en regelgeving en het Transitieakkoord is de basis voor de taakafbakening.

Conform het Transitieakkoord is de LMO belast met:

- het verzorgen van de multidisciplinaire intake
- het uitvoeren van de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer
- het organiseren van de meldkamertaken ten behoeve van de multidisciplinaire opschaling
- het faciliteren monodisciplinaire opschaling binnen de meldkamer

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
INTAKE: De meldkamer ontvangt, routeert, registreert en beoordeelt de noodhulpvragen van burgers met als resultaat een multidisciplinair beeld op basis waarvan een adequaat hulpaanbod bepaald kan worden, alsmede een reactie/instructie richting de melder. (definitie NMS)				
Aanname en routing		LMO	LMO	LMO
Multi-intake		LMO	LMO	LMO
Verlengde intake Brandweer		Brandweer	LMO	LMO
Verlengde intake Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Verlengde Intake Politie		Politie	Politie	Politie
Verlengde intake KMar		KMar	KMar	KMar

⁷ Onder standaard dienstverlening wordt verstaan dat er wordt gewerkt met landelijk uniforme en gestandaardiseerde werkprocessen, en landelijk uniforme en gestandaardiseerde IV en ICT.

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
7

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
INZET: De meldkamer draagt zorg voor een effectieve en efficiënte inzet, coördinatie en regie van de inzet van de beschikbare mensen en middelen ten behoeve van de operationele kolomprocessen. (definitie NMS)				
Inzet Brandweer		Brandweer	Brandweer	LMO
Inzet Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Inzet Politie		Politie	Politie	Politie
Inzet KMar		KMar	KMar	KMar

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
ALERTEREN BURGERS: De meldkamer alerteert burgers in voorkomende gevallen.				
Het waarschuwen van burgers, met de mogelijkheid de burgers een handelingsperspectief te geven, anders dan in gevallen van opschaling		Bevoegd gezag	Disciplines/LMO (in geval Brandweer)	Disciplines/LMO (in geval Brandweer)
Het actief betrekken van burgers ten behoeve van de operationele processen van de disciplines		Disciplines	Disciplines/LMO (in geval Brandweer)	LMO (in geval van Brandweer en multi intake)

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
OPSCHALEN: De meldkamer ondersteunt het opschalen naar een multidisciplinaire commandostructuur en alarmeert deze, zorgt voor een eenhoofdige multidisciplinaire sturing en draagt zorg voor het actuele operationeel beeld en analyse van de gevaarzetting. (definitie NMS)				
Multi-opschalen (GRIP)		Veiligheidsregio	Veiligheidsregio	LMO
Mono-opschalen Brandweer		Brandweer	Brandweer/LMO	LMO
Mono-opschalen Ambulancezorg		Veiligheidsregio	Ambulancezorg/LMO	Ambulancezorg
Mono-opschalen Politie		Politie	Politie/LMO	Politie
Mono-opschalen KMar		KMar	KMar/LMO	KMar

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
8

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
ONDERSTEUNEN: De meldkamer ondersteunt de uitvoerende diensten door het monitoren van incidenten, optimaliseren spreiding van eenheden, regisseren van berichten verkeer, verstrekken van aanvullende informatie, actualiseren van operationeel beeld, voorzien in een lifeline. (definitie NMS)				
Ondersteunen multidisciplinaire opschaling		Veiligheidsregio	Veiligheidsregio	LMO
Ondersteunen operationele taken disciplines		Disciplines	LMO	LMO
Ondersteunen Brandweer		Brandweer	Brandweer	LMO
Ondersteunen Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Ondersteunen Politie		Politie	Politie	Politie
Ondersteunen KMar		KMar	KMar	KMar

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
STUREN OP OPERATIEN Het (kunnen) handelen van de meldkamer op basis van inzicht in een geaggregeerd meldkamerbeeld (landelijk en regionaal) / beeld van de relevante omstandigheden / beeld van operationele capaciteit en de ontwikkeling daarvan in een bepaalde tijdspanne, zodat de continuïteit van het operationele proces blijft geborgd.				
Monitoren, duiden, beoordelen landelijk operationele meldkamerbeeld en besluiten/handelen (1)				
Monitoren, duiden, beoordelen regionaal operationele meldkamerbeeld en besluiten/handelen (1)				
Monitoren en borgen continuïteit (uitwijk, fallback en piekbelasting)		LMO	LMO	LMO
Monitoren en borgen operationele meldkamer capaciteit multidisciplinair personeel (herverdelen / opschalen capaciteit)		LMO	LMO	LMO
Monitoren en borgen operationele meldkamer capaciteit Brandweer		Brandweer	LMO	LMO



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
9

(herverdelen / opschalen capaciteit)				
Monitoren en borgen operationele meldkamer capaciteit Ambulancezorg (herverdelen / opschalen capaciteit)		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Monitoren en borgen operationele meldkamer capaciteit Politie (herverdelen / opschalen capaciteit)		Politie	Politie	Politie
Monitoren en borgen operationele meldkamer capaciteit KMar (herverdelen / opschalen capaciteit)		KMar	KMar	KMar

- (1) Er is een splitsing gemaakt tussen – het nader uit te werken – landelijke meldkamerbeeld (als landelijke functionaliteit) en het regionale meldkamerbeeld. Daarbinnen wordt onderscheid gemaakt tussen het genereren van de beelden en het besluiten tot handelen hierop. Dit in verband met de taak die de LMO vanuit het TA heeft, namelijk het genereren van het landelijke meldkamerbeeld. Het genereren van het regionale operationele meldkamerbeeld is belegd bij de CaCo. De rol van CaCo wordt niet meegenomen in deze demarcatietabel omdat deze tabel gaat over taken op organisatieniveau en niet over taken en rollen op medewerker niveau. In het in het detailontwerp LMO worden taken en/of op organisatieonderdeel niveau en medewerker niveau nader geduid. De taakafbakening en toedeling van rollen met betrekking tot het landelijk meldkamerbeeld wordt op verzoek van de stuurgroep op een later moment vastgesteld, dit op basis van een voorstel dat in samenwerking tussen de KLMO en de Taskforce Multi-opschaling wordt opgesteld.

Operationele taken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
INFORMATIE VEREDELING en VERRIJKING Het toevoegen van extra informatie aan een lopend incident. Deze informatie is gericht op het veilig kunnen werken van eigen personeel en het ondersteunen van de operationele besluitvorming t.a.v. het betreffende incident. De informatie en eventuele duiding ervan worden toegevoegd aan de incidentinformatie.				
Informatie veredeling en verrijking VR		Veiligheidsregio	Veiligheidsregio	Veiligheidsregio
Informatie veredeling en verrijking B		Brandweer	Brandweer	LMO
Informatie veredeling en verrijking A		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Informatie veredeling en verrijking P		Politie	Politie	Politie
Informatie veredeling en verrijking KMar		KMar	KMar	KMar



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
10

Bedrijfsvoering

De taken behorende bij de bedrijfsvoering vallen uiteen in PIOFACH:

- Personeel
- Inkoop
- Organisatie
- Financiën
- Automatisering
- Communicatie
- Huisvesting

Voor elk van deze taakvelden zijn de taken opgenomen waar op dit moment een gezamenlijk beeld over noodzakelijk is voor de voortgang van de vorming van de LMO.

Uitgangspunten taakafbakening bedrijfsvoering

Conform het ontwerpplan is de LMO belast met:

- de bedrijfsvoering ten behoeve van de multi-meldkamertaken
- de huisvesting ten behoeve van de uitvoering van multi- en monomeldkamertaken
- het multi- en beheerpersoneel
- de multi-ICT inclusief de koppelvlakken met de monosystemen
- de multidisciplinaire landelijke protocollen en procedures ten behoeve van het meldkamerproces

Bedrijfsvoeringstaken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
PERSONEEL				
Roostering en planning personeel multi disciplinaire intake en overige taken LMO		LMO	LMO	LMO
Roostering en planning personeel Brandweer		Veiligheidsregio	LMO	LMO
Roostering en planning personeel Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Roostering en planning personeel Politie		Politie	Politie	Politie
Roostering en planning personeel KMar		KMar	KMar	KMar
Opleiden, trainen, oefenen multidisciplinaire opschaling		Veiligheidsregio	Veiligheidsregio	Veiligheidsregio /LMO
Opleiden, trainen, oefenen multidisciplinaire taken LMO		LMO	LMO	LMO
Opleiden, trainen,		Veiligheidsregio	Veiligheidsregio	LMO

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
11

oefenen Brandweer				
Opleiden, trainen, oefenen Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Opleiden, trainen, oefenen Politie		Politie	Politie	Politie
Opleiden, trainen, oefenen KMar		KMar	KMar	KMar
Verzorgen HRM-taken personeel multidisciplinaire intake en overige taken (1)		LMO	LMO	LMO
Verzorgen HRM-taken Brandweer (1)		Veiligheidsregio	LMO	LMO
Verzorgen HRM-taken Ambulancezorg (1)		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Verzorgen HRM-taken Politie (1)		Politie	Politie	Politie
Verzorgen HRM-taken KMar (1)		KMar	KMar	KMar

(1) Onder de HRM-taken wordt in ieder geval verstaan:

- Ontwikkeling personeelsbeleid
- Ontwikkeling en planning personele voorzieningen (functiestructuur, formatieplanning, HR instrumenten)
- Operationeel Personeelsmanagement:
 - Ontwikkeling personeel
 - Functioneren & beoordelen
 - Belonen
 - Salarisadministratie
 - Personeelsadministratie
 - Werving & selectie
 - Personeelszorg (arbo, medewerkerstevredenheid, bedrijfsmaatschappelijk werk etc)

Bedrijfsvoeringstaken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
FINANCIEN				
Financiële administratie en controle LMO taken		LMO	LMO	LMO
Financiële administratie en controle Brandweer		LMO	LMO	LMO
Financiële administratie en controle Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Financiële		Politie	Politie	Politie

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
12

administratie en controle Politie				
Financiële administratie en controle KMar		KMar	KMar	KMar
Planning en Control: jaarplannen en begroting LMO taken		LMO	LMO	LMO
Planning en Control: jaarplannen en begroting Brandweer		LMO	LMO	LMO
Planning en Control: jaarplannen en begroting Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Planning en Control: jaarplannen en begroting Politie		Politie	Politie	Politie
Planning en Control: jaarplannen en begroting KMar		KMar	KMar	KMar

Bedrijfsvoeringstaken meldkamerdomein

Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
ICT EN IV				
Verzorgen van ICT infrastructuur		LMO	LMO	LMO
Verzorgen van ICT beheer (1) multidisciplinaire ICT		LMO	LMO	LMO
Verzorgen van ICT koppelvlakken met mono systemen		LMO	LMO	LMO
Verzorgen van ICT beheer Brandweer		Veiligheidsregio	LMO	LMO
Verzorgen van ICT beheer Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Verzorgen van ICT beheer Politie		Politie	Politie	Politie
Verzorgen van ICT beheer KMar		KMar	KMar	KMar
Verzorgen van multidisciplinaire informatievoorziening in reguliere situaties (2)		Disciplines	LMO	LMO
Verzorgen van multidisciplinaire informatievoorziening tijdens de opschaling (2)		Veiligheidsregio	LMO	LMO

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
13

Verzorgen van informatievoorziening Brandweer (2)		Veiligheidsregio	LMO	LMO
Verzorgen van informatievoorziening Ambulancezorg (2)		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Verzorgen van informatievoorziening Politie (2)		Politie	Politie	Politie
Verzorgen van informatievoorziening KMar (2)		KMar	KMar	KMar
Monitoren van technische en functionele werking van vitale systemen		LMO	LMO	LMO

- (1) Onder beheer wordt verstaan lokaal beheer, technisch beheer, applicatie beheer en functioneel beheer.
- (2) Onder informatievoorzieningen wordt verstaan alle voor de eindgebruiker herkenbare informatiesystemen inclusief de daarvoor benodigde applicaties.

Bedrijfsvoeringstaken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
HUISVESTING (facilitair en inkoop)				
Huisvesting en facilitair		LMO	LMO	LMO
Inkoop tbv multidisciplinaire taken		LMO	LMO	LMO
Inkoop Brandweer		LMO	LMO	LMO
Inkoop Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Inkoop Politie		Politie	Politie	Politie
Inkoop KMar		KMar	KMar	KMar

Bedrijfsvoeringstaken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
ORGANISATIE				
Ontwikkelen, implementeren en beheren standaarden multidisciplinaire werkprocessen / protocollen		LMO	LMO	LMO
Ontwikkelen, implementeren en beheren standaarden Brandweer		Brandweer	Brandweer	LMO

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
14

werkprocessen / protocollen				
Ontwikkelen, implementeren en beheren standaarden Ambulancezorg werkprocessen / protocollen		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Ontwikkelen, implementeren en beheren standaarden Politie werkprocessen / protocollen		Politie	Politie	Politie
Ontwikkelen, implementeren en beheren standaarden KMar werkprocessen / protocollen		KMar	KMar	KMar
KWALITEIT				
Kwaliteitsontwikkeling, borging, audit multidisciplinaire taken		LMO	LMO	LMO
Kwaliteitsontwikkeling, borging, audit taken Brandweer		Veiligheidsregio	LMO	LMO
Kwaliteitsontwikkeling, borging, audit taken Ambulancezorg		Ambulancezorg	Ambulancezorg	Ambulancezorg
Kwaliteitsontwikkeling, borging, audit taken Politie		Politie	Politie	Politie
Kwaliteitsontwikkeling, borging, audit taken KMar		KMar	KMar	KMar

Bedrijfsvoeringstaken meldkamerdomein

Taken	Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
COMMUNICATIE. Onder communicatie wordt verstaan de communicatie die door en vanuit de verantwoordelijkheden van de LMO wordt gedaan.(1)			
Interne communicatie multidisciplinaire taken			
Interne communicatie monodisciplinaire taken			
Externe communicatie: crisis communicatie vitale meldkamersystemen en locaties (2)			
Externe communicatie: publiekscommunicatie			



Onderwerp

Onderwerp

Bijlage(n)

1

Pagina

15

vitale meldkamersystemen en locaties (3)				
Externe communicatie: persvoorlichting				

- (1) Het onderwerp communicatie wordt nader uitgewerkt in overleg met de disciplines.
- (2) Met externe crisiscommunicatie met betrekking tot vitale meldkamersystemen wordt bedoeld de communicatie naar aanleiding van de uitval/storing van 112 en/of C2000, en/of een meldkamerlocatie.
- (3) Met externe publiekscommunicatie met betrekking tot vitale meldkamersystemen wordt bedoeld de communicatie over het gebruik/ misbruik/werking/etc. van 112 en/of C2000 en/of een meldkamerlocatie.

Coördinatietaken

De coördinatietaken zijn gebaseerd op de in het transitieakkoord opgenomen taak met betrekking tot het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein. Dit zijn nieuw benoemde taken die zijn belegd bij de LMO en die vooral bedoeld zijn om de koppelvlakken in de werkprocessen tussen disciplines onderling en tussen LMO en disciplines te verbeteren en goed te laten verlopen.

We onderscheiden een aantal coördinatietaken:

- Bevorderen samenwerking tussen disciplines
- Verbeteren van de informatie-uitwisseling
- Bewaken van de samenhang

Uitgangspunt is dat de LMO de coördinatietaken uitvoert.

Coördinatietaken meldkamerdomein				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
Bevorderen samenwerking tussen disciplines		LMO	LMO	LMO
Verbeteren informatie-uitwisseling		LMO	LMO	LMO
Bewaken samenhang		LMO	LMO	LMO



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
16

Speciale taken

Speciale taken zijn taken die niet kunnen worden ondergebracht binnen de benoemde taken van het meldkamerdomein, maar die wel binnen het meldkamerdomein worden uitgevoerd. Deze taken hebben een samenhang met taken die worden uitgevoerd binnen het meldkamerdomein en komen voort uit het 24 uren karakter van de meldkamer en de waakvlamfunctie voor of samenwerking met andere veiligheidspartners. Ze hebben vaak een regionaal karakter en vervullen een specifieke regiowens. Zie bijlage 1 voor de taakafbakening ten opzichte van de speciale taken.

De speciale taken die nu binnen een meldkamer worden uitgevoerd, blijven voorlopig uitgevoerd worden door die (huidige) meldkamer. Indien taken uiteindelijk niet meer binnen het meldkamerdomein vallen, worden voor die taken afzonderlijke afspraken gemaakt om die taken over te dragen aan de verantwoordelijke discipline of partij. In opmaat naar 2021 zal vanuit de gedachte dat LMO zoveel mogelijk een standaard dienstverlening biedt, gekeken worden naar hoe deze speciale taken hierin passen.

Al eerder is aangegeven dat onder standaard dienstverlening wordt verstaan dat er wordt gewerkt met landelijk uniforme en gestandaardiseerde werkprocessen, en landelijk uniforme en gestandaardiseerde IV en ICT. Verder betekent het feit dat de disciplines de eigen werkprocessen standaardiseren, dat er vrijwel alleen om speciale taken zal worden gevraagd door de partijen. Als uitgangspunt wordt daarom gesteld dat alleen de speciale taken die kunnen worden uitgevoerd onder de standaard dienstverlening, in de toekomstige situatie worden geborgd. Voor de speciale taken die hieraan niet voldoen, moet worden aangetoond dat de taak enkel en alleen binnen het meldkamerdomein kan worden uitgevoerd. Mocht de taak door organisatie(s) binnen het meldkamerdomein worden uitgevoerd, dan worden er aanvullende afspraken gemaakt over continuïteit en bekostiging.

In de regionale businesscases worden de bestaande speciale taken voor het betreffende verzorgingsgebied opgenomen. Indien er additionele speciale taken worden gevraagd zal hier via de landelijke multi-governance besluitvorming op plaats vinden.

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
17

Bijlage 1: Taakafbakening ten opzichte van speciale taken (uit nulmeting)

Speciale taken meldkamerdomein (uit nulmeting)				
Taken		Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
ALARMEREN EN INZETTEN DERDEN				
Alarmering derden (derden zijn organisaties buiten het meldkamerdomein en de crisisorganisatie)		Partijen	Disciplines	Disciplines
Ondersteunen burgernet		Politie	Politie	Politie
Coördinatie inzet incidenten ter water		Brandweer	Brandweer	Brandweer
DIENSTEN AAN DERDEN				
Overnemen telefoondiensten derden (bv huisartsenpost/GGD/mi lieuklachtenlijn)		Partijen	Partijen	Partijen
Ondersteuning gezondheid gerelateerde vragen		GGD	GGD	GGD
ONDERSTEUNEN ROUTEREN EENHEDEN				
Bijhouden wegafsluitingen in het GIS systeem.		Partijen	Partijen	Partijen
Beïnvloeden verkeerslichten		Partijen	Partijen	Partijen
Bediening calamiteitenroutes		Partijen	Partijen	Partijen
ONDERSTEUNENDE TAKEN SPECIFIEK VOOR DISCIPLINES				
Ondersteunen SGBO		Politie	Politie	Politie
OPS-signalering		Politie/KMar	Politie/KMar	Politie/KMar
Landelijke registratie inzetten LTFO incidenten		Politie	Politie	Politie
Ondersteunen Politie Service Center		Politie	Politie	Politie
Dienstverlening (administratie) OMS		Brandweer	Brandweer	Brandweer
Dienstroosterplanning operationeel brandweerpersoneel (geen meldkamerpersoneel)		Brandweer	Brandweer	Brandweer
Ondersteunen Leider Meetplan Organisatie (LMPO)		Brandweer	Brandweer	LMO
Coördineren van gewondenvervoer voor de GHOR (geen speciale taak)		Veiligheids-regio	Veiligheids-regio	Veiligheidsregio

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
18

Speciale taken meldkamerdomein (uit nulmeting)				
Taken	2021	Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
(ICT) BEHEER / FACILITAIR / BEDRIJFSVOERING				
Administratieve taken zoals gegevens verwerking (bv verwerken gegevens nodeloze alarmeringen)		Discipline	Discipline	Discipline
Gegevensbeheer en portefeuillehouder- schappen (m.b.t. GMS, P2000, Communicator, RABS C2000, OMS, Intranet (procedures), WAS, NL Alert		Discipline	Discipline	Discipline
Coördinatie van kleding/uniform uitgifte		Discipline	Discipline	Discipline
Bediening hekken en deuren		Discipline	Discipline	Discipline
Ontvangen melding gebouwensysteem		Discipline	Discipline	Discipline
Bovenregionale roosterplanning centralisten		Discipline	Discipline	Discipline
Ondersteunen van ICT voor Politie Service Center		Politie	Politie	Politie
Ondersteuning MDT's en RTIC tafels		Discipline	Discipline	Discipline
Ondersteuning ICT RCC (RBT/ROT/actiecentra)		Veiligheids- regio	Veiligheids- regio	Veiligheidsregio
Beheren netwerkverbindingen naar derden		Partijen	Partijen	Partijen
Beheer randapparatuur C2000		Discipline	Discipline	Discipline

Speciale taken meldkamerdomein (uit nulmeting)				
Taken	2021	Verantwoordelijk	Ondersteunend	Uitvoerend
EXTRA ONDERSTEUNING / COORDINATIE OPSCHALING / EVENEMENTEN				
Verbinding met algemeen ondersteuner voor het ROT (zie ondersteuning RCC)		Veiligheidsregio	Veiligheidsregio	Veiligheidsregio
Voeren van regie over verbindingen C2000 / verbindingsofficier / Multidisciplinair adviseur C2000 (MAC)		LMO	LMO	LMO
Draaiboeken grote		Discipline	Discipline	Discipline



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
19

evenementen		(behalve input vanuit het meldkamerdo mein)		
ONDERSTEUNEN INFORMATIE-UITWISSELING EXTERNE PARTIJEN				
Ondersteunen van- en informatie uitwisselen met externe partijen op het gebied van inzetten op incidenten		Partijen	LMO (informatie-uitwisseling, beschikbaar stellen applicaties of koppelingen)	Partijen

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
20

Bijlage 2: toelichting op de lijst met speciale taken

Speciale taken meldkamerdomein (uit de nulmeting)	
Taken	Toelichting
Alarmeren en inzetten derden	
Alarmering derden	<p>Derden zijn organisaties / voertuigen of objecten / functionarissen die niet (van) een van de partijen binnen het meldkamerdomein zijn (Politie, Ambulancezorg, Brandweer, KMar) en ook geen deel uitmaken van de alarmering vanuit de crisisorganisatie bij grip-opstapeling. Ze worden in veel gevallen mee gealarmeerd bij een bepaald soort incidenten op basis van regionale afspraken</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bruggen, - kustwacht, - BOT-teams, - reddingsbrigade, - persvertegenwoordigers, - Salvage, - burghulpverleners (bij reanimaties), - artsen, - etc.
Ondersteunen burgernet	Meldkamer ondersteunt het burgernetproces in sommige gevallen. Het gaat hier om ondersteuning van het politieproces opsporing. Vanuit GIS wordt er een gebied geselecteerd en gekoppeld aan een sms/gesproken telefoniebericht.
Coördinatie inzet incidenten te water	Coördinatie inzet van SAR/MMT/KNRM te water. Het gaat hier om aansturen van eenheden, meer dan alleen de eigen disciplines.
Coördinatie incidentbestrijding IJsselmeer	Op basis van de samenwerkingsregeling ongevallen bestrijding IJsselmeergebied (zie vorige taak).
Diensten aan derden	
Overnemen telefoondiensten	In voorkomende gevallen verzorgt de meldkamer telefoondiensten voor spoedeisende psychiatrische hulp (SEPH) / GGD / huisartsenposten / milieuklachtenlijn (provincie) / Calamiteitenlijn Waterschappen.
Ondersteuning gezondheid gerelateerde vragen	SCEN artsen piketrooster / bereikbaarheid ondersteuning huisartsenposten, BOPZ procedure uitvoeren
Ondersteunen routeren eenheden	
Bijhouden van wegafsluitingen	Wordt vaak GIS bijgehouden, ter ondersteuning van de uitgifte. De informatie over de wegafsluitingen komt van andere partijen (gemeente/Rijkswaterstaat)
Beïnvloeden van verkeerslichten	Ten behoeve van begeleiding van spoedvervoer.
Bediening calamiteitenroutes	Dit varieert van pollerbediening tot en met bedienen complete vluchtroutes.
Ondersteunende taken specifiek voor disciplines	
Ondersteunen SGBO	Ondersteunen van de politiekolom bij Staf Bijzonder Grootchalig Optreden (anders dan in de rol van verbindingsofficier) . Het gaat hier om het leveren van centralisten (inzet).
OPS signalering	Monitoring (24x7) van signalering van personen in een landelijk opsporingssysteem van politie (OPS).
Landelijke registratie van inzetten van LTFO incidenten	Landelijke registratie van inzet van het landelijke team forensische opsporing.
Ondersteunen Politie Service Center	Diverse verschijningsvormen: - Aanneamenummer 0900-8844 in de nacht

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
21

	- Ondersteuning uitgifte prio 3 meldingen
Dienstverlening (administratie) OMS	Administratieve taken voor OMS: - factureren - afhandelingen 2 ^e lijns klachten - verwerken onderhoudsmeldingen door aansluiten, inschakelen en uitschakelen brandmelders in GMS
Dienstroosterplanning operationeel brandweerpersoneel	Dienstroosterplanning van de Brandweer (operationele personeel) wordt in GMS gedaan en vaak uitgevoerd door de meldkamer. Het gaat hier dus niet om de roostering van meldkamerpersoneel.
Ondersteunen Leider Meetplan Organisatie (LMPO)	
Coördineren van gewonden vervoer voor de GHOR	Dit is een van de primaire taken van de GHOR.
Taken	Toelichting
(ICT) beheer / facilitair / bedrijfsvoering	
Administratieve taken zoals gegevens verwerking	Bijvoorbeeld: - verwerking gegevens nodeloze alarmeringen
Gegevensbeheer en portefeuillehouderschapen	M.b.t. GMS, P2000, Communicator, RABS C2000, OMS, Intranet (procedures), WAS, NL Alert wordt door de meldkamer vaak het portefeuillehouderschap ingevuld en het gegevensbeheer uitgevoerd.
Coördinatie van de kleding/uniform uitgifte	Vanuit de meldkamer wordt de coördinatie van de uniformen uitgevoerd breder dan alleen eigen personeel.
Bediening hekken en deuren	Van gebouw, kazernes etcetera na sluitingstijd van de gebouwen i.v.m. het 24/7 karakter van de meldkamer.
Ontvangen melding gebouwensysteem	Beveiliging van politiegebouwen: meldingen komen terecht bij de meldkamer.
Bovenregionale roosterplanning centralisten	Roosterplanning over de regio's heen van personeel van de meldkamer. Dit is straks een taak LMO centraal en zit dan al in bedrijfsvoering. Dus is dan geen special meer.
Ondersteunen van de ICT voor PSC	ICT beheer meldkamer voert ook het ICT beheer voor het politie service centrum uit.
Ondersteuning MDT's en RTIC tafels	ICT beheer meldkamer voorziet ook in beheer van de mobiele data terminals in voertuigen en in onderhoud RTIC tafels
Ondersteuning ICT RCC	Door ICT beheer meldkamer wordt ook het beheer van de crisisruimten (RBT/ROT/actiecentra) uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio.
Beheren netwerkverbindingen naar derden	Bijv. naar Witte Kruis ambulancezorg
Beheer randapparatuur C2000	Meldkamer voert regelmatig het beheer van randapparatuur C2000 uit voor betrokken disciplines maar vaak ook voor gelieerden.
Extra ondersteuning / coördinatie opschaling / evenementen	
Leveren van de een algemeen ondersteuner voor het ROT	Regelmatig wordt vanuit de meldkamer de algemeen ondersteuner voor het ROT geleverd.
Voeren regie over verbindingen C2000 / rol verbindingsofficier (zie ook eerder punt voor SGB0)	Onder andere verstrekking mobilfoon verkeer informatie, aan en uitzetten van gespreksgroepen etc. Hiervoor is een uitgebreide functionaliteit radiobediening C2000 nodig.
Draaiboeken grote evenementen	Samenstellen van multidraaiboeken ten behoeve van de meldkamer bij grootschalige evenementen
Ondersteunen van- en informatie uitwisselen met externe partijen op het	- RWS voor snelwegincidenten. - Prorail en NS voor spoorincidenten. - Kustwacht en reddingsbrigade voor waterincidenten.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Onderwerp

Bijlage(n)
1

Pagina
22

gebied van inzetten op incidenten.	<ul style="list-style-type: none">- Particuliere alarmcentrales voor alarmen.- Provincie en gemeenten voor N- en S wegen.- Sleepdiensten.- Lijkvervoer.- Personenvervoer.
------------------------------------	---