



startnotitie gezags-prestatie en kwaliteitseisen Veilig- heidsregio's - LMO

Versie: 2, 27 augustus 2015

Veiligheidsberaad
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
www.veiligheidsberaad.nl
info@veiligheidsberaad.nl
026 355 24 99

Colofon

Opdrachtgever: Veiligheidsberaad
Contactpersoon: Johan Postma
Titel: Startnotitie gezags-, prestatie- en kwaliteitseisen Veiligheidsregio's - LMO
Datum: oktober 2015
Status: definitief
Versie: 0.2
Auteurs: Bart van Rosmalen
Projectleider: Johan Postma
Review: Regiegroep meldkamer Brandweer en Multi-opstapeling
Eindverantwoordelijk: Portefeuillehouder Informatievoorziening Veiligheidsberaad

Voorwoord

Dit document bevat de gezags-, prestatie- en kwaliteitseisen die de veiligheidsregio's stellen aan de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO). Het gaat uit van diensten die de LMO gaat leveren aan de veiligheidsregio's ten behoeve van de brandweertaak en de rampenbestrijding en crisisbeheersing, namelijk de uitvoering van de meldkamertaken van de brandweer en multi-opstapeling. Deze eisen vormen de basis voor nadere afspraken tussen veiligheidsregio's en LMO, bedoeld voor de situatie na de wettelijke verankering van de LMO en haar taken. De eisen zijn geschreven vanuit het perspectief van de veiligheidsregio. Ook de LMO zal op haar beurt eisen stellen in de samenwerking met de veiligheidsregio's, om in staat te zijn haar verplichtingen na te komen en het gevraagde kwaliteitsniveau te bieden. Deze afspraken zullen deels voor het collectief van veiligheidsregio's worden gemaakt en deels per locatie en per regio. Onderdelen zullen in wet- en regelgeving terug komen, andere delen in werkafspraken. De precieze uitwerking hiervan volgt na vaststelling. Na vaststelling van de eisen zal een systeem voor kwaliteitsbeheersing en -ontwikkeling worden opgezet. Deze activiteit is voorzien in het jaarplan 2016 van de kwartiermaker brandweer & multi-opstapeling en zal nog worden uitgewerkt en voorgelegd.

Het document is nadrukkelijk bedoeld als startnotitie. Het bevat op hoofdlijnen de gemeenschappelijke eisen die de veiligheidsregio's stellen. Gaandeweg het proces zal op tal van vlakken nog nader overleg plaatsvinden over specifieke inrichting van taken en processen en leren veiligheidsregio's en LMO nog samen te sturen en te werken. De LMO is immers een nieuwe organisatie en nog in oprichting. Een aantal zaken is nog niet bekend of concreet genoeg. Hierbij valt te denken aan de verankering van de LMO in wetgeving, de inrichting van de LMO en de knip tussen multi-intake en mono-uitgifte. Ook wordt nog gewerkt aan de standaardisatie en beschrijving van een groot aantal werkprocessen, die op zichzelf kunnen leiden tot nadere concretisering van vragen aan de LMO. De impact van al deze ontwikkelingen en eisen op de inrichting van de LMO is nog niet 100% te voorzien. Het document bevat ook geen specifieke 'product-eisen', zoals deze wel worden geformuleerd rondom bijvoorbeeld C2000, NMS en GIS. Dit betreft onder meer de koppeling naar de operationele eenheden. De ontwikkeling hiervan vindt in aparte processen plaats. Dergelijke eisen kunnen desgewenst nog worden toegevoegd in een later stadium. Per regio kunnen specifieke taken door de LMO worden uitgevoerd waaraan aanvullende eisen worden gesteld, bijvoorbeeld in verband met specifieke risico's (haven, luchthaven etc.).

Tevens ontbreken nadere eisen aan de LMO ten aanzien van opgeschaalde geneeskundige zorg (GHOR) en bevolkingszorg. De veiligheidsregio's maken afspraken met de regionale ambulancevoorzieningen over de uitvoering van de GHOR taken binnen de meldkamer. In het kader van de eenduidige werking van de LMO zal ook hier in een later stadium nog aandacht aan worden besteedt. Ten aanzien van bevolkingszorg dient nog nader onderzoek en overleg plaats te vinden over de betekenis van de vorming van de LMO. Eisen die uit bovenstaande volgen worden in een later stadium toegevoegd.

Belangrijkste uitgangspunten voor dit document zijn de wettelijke vereisten rondom de meldkamer en het Transitieakkoord Meldkamer van de Toekomst (TA, oktober 2013). Daarnaast zijn als richtinggevend meegenomen de reeds beschikbare operationele kaders voor brandweer en multi-opstapeling, zoals vastgesteld in de Regiegroep meldkamer brandweer

& multi-opsthaling, de concept DVO die in 2013 is ontwikkeld onder de toenmalige stuurgroep 'VlamB'¹ en Aristoteles. Een ander uitgangspunt is de taakafbakening tussen LMO en disciplines die op 2 juni 2015 in de Operationele Stuurgroep is besproken en die mee wordt gestuurd bij de consultatie op dit stuk. Tenslotte zijn bij de leden van het Netwerk meldkamerdomein van Brandweer Nederland en het hoofdenoverleg Gemeenschappelijke Meldkamers onder het Veiligheidsberaad de bestaande eisen en overeenkomsten geïnvventariseerd en als input gebruikt.

¹ Stuurgroep Voorbereiding landelijke meldkamer brandweer, voorganger van de regiegroep meldkamer brandweer en multi-opsthaling.

Inhoud

1	Eisen ten behoeve van gezagsuitoefening en - afstemming	6
2	Eisen aan meldkamerprocessen	8
2.1	Intake	8
2.2	Uitgifte en regie Brandweer	9
2.3	Multi-opscaling	10
3	Eisen aan informatievoorziening, technisch beheer en personeelsbeheer	14
3.1	Informatievoorziening	14
3.2	Technisch beheer en ontwikkeling	15
3.3	Beheer en ontwikkeling personeel	16
3.4	Bedrijfsvoering	16
4	Overige dienstverleningseisen met betrekking tot evaluaties, evenementen, oefeningen etc.	17

1 Eisen ten behoeve van gezagsuitoefening en -afstemming

Om ervoor te zorgen dat ook na overdracht van meldkamertaken de burgemeesters c.q. voorzitters veiligheidsregio's hun eindverantwoordelijkheid voor brandweezorg, rampenbestrijding en crisisbeheersing volledig waar kunnen maken worden eisen gesteld aan de governance² op en inrichting van de LMO. Hiervoor is het verder nodig dat de veiligheidsregio's ook na wetswijziging het beleid en de onderliggende plannen, protocollen en procedures vaststellen en onderhouden met betrekking tot de uitvoering van meldkamertaken op het gebied van brandweezorg en multi-opschaling, evenals de kwalificatie-dossiers van de functionarissen die deze taken uitvoeren binnen de LMO en de werking van de informatievoorziening en ICT voor deze processen. Tenslotte moeten hiertoe afspraken worden gemaakt met de LMO voor participatie bij onder meer oefeningen en evaluaties. Om de afspraken die hiermee gepaard gaan te borgen, evalueren, bij te stellen en de informatie-uitwisseling die hierboven geschetst wordt tot stand te brengen dient ook overleg plaats te vinden tussen de LMO en veiligheidsregio's.

Dit leidt tot de volgende eisen aan de LMO in het kader van het gezag:

- 1.1 De burgemeester (danwel de voorzitter van de veiligheidsregio als artikel 39 van de Wvr van toepassing is), in de rol als opperbevelhebber, moet onder alle omstandigheden invulling kunnen geven aan zijn rol conform artikel 4 e.v. Wvr. Dat betekent dat:
 - Het gezag van de burgemeester op de brandweerprocessen binnen de LMO wordt uitgeoefend via de commandant brandweer. Op deze wijze kan de commandant brandweer zijn verantwoordelijkheid conform art 25 lid 3 Wvr uitoefenen. De aansturing van het meldkamerproces brandweer binnen de LMO valt onder deze bevoegdheid en verantwoordelijkheid.
 - Het gezag van de burgemeester op de multi-opschalingsprocessen wordt uitgeoefend via de door het bestuur aangewezen functionaris belast met de verantwoordelijkheid voor rampenbestrijding en crisisbeheersing, in casu de directeur veiligheidsregio of regionaal commandant³. De aansturing van het multi-opschalingsprocessen binnen de LMO valt onder deze bevoegdheid en verantwoordelijkheid.
- 1.2 Een belangrijke wijze om op de bovengenoemde processen te kunnen sturen is via de kwalificaties van het personeel dat de taken uitvoert. Daarvoor is nodig dat voor het personeel binnen de LMO dat de meldkamerprocessen voor brandweer en multi-opschaling (i.c. de caco) uitvoert door de veiligheidsregio's uniforme kwalificatieprofielen en eisen voor opleiding en geoefendheid⁴ worden vastgesteld.
- 1.3 Een andere wijze van sturing verloopt via het beleid rondom en de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen. Dit wordt nader uitgewerkt onder 2. Hierbij geldt dat:

² In het TA en de inmiddels uitgewerkte producten en voorstellen rondom de LMO wordt gesproken over 'governance' waar veeleer onderscheid moet worden gemaakt tussen 'governance' en 'government.' Omdat tot dusverre de term 'governance' voor beide begrippen lijkt te worden gebruikt wordt dit ook hier aangehouden. Dit verdient in de uitwerking nadere aandacht.

³ Afhankelijk van de regio. Dit betreft de directeur veiligheidsregio of de commandant brandweer als

⁴ Het huidige gangbare niveau voor brandweercentralist is het bezit van de diploma's Basismodule Centralist Multidisciplinair (BCM) en/of Basismodule Centralist Brandweerspecifiek (BCB) en aantoonbaar kennisniveau van een bevelvoerder. Onderzocht wordt nog wat scheiding van intake en uitgifte, toenemende complexiteit van de omgeving en schaalvergroting voor effect hebben op het kwalificatieprofiel. Daarbij dient landelijk nog een uniforme vakbekwaamheidssystematiek te worden ontwikkeld.

- De veiligheidsregio's c.q. regionale brandweren tijdig wijzigingen delen in wetgeving, beleid, plannen etc., betreffende de brandweer en multi-opschaling, die van invloed (kunnen) zijn op de taakuitvoering door de LMO, met de LMO.
- De LMO op diens beurt wijzigingen in organisatie, procedures, werkwijzen, formatie etc. van de LMO, die van invloed (kunnen) zijn op het functioneren van de brandweezorg en multi-opschaling, afstemt in de daartoe geëigende overlegstructuren.
- Aangezien de veiligheidsregio's het budget voor uitvoering en borging van meldkamertaken brandweer en multi-opschaling overdragen, de directeur LMO verantwoordelijk is voor de noodzakelijke aanpassingen in systemen en in de werkwijze op de meldkamer en het bijscholen van de betreffende medewerkers. Indien de wijzigingen complexer of omvangrijker zijn dan in redelijkheid van de LMO verwacht kan worden, leveren de veiligheidsregio's capaciteit of middelen om de wijzigingen door te voeren.

- 1.4 In de governance wordt uitgewerkt hoe de veiligheidsregio's met de overige disciplines sturing geven aan de kwaliteit van beheer en inrichting die gezamenlijk van invloed zijn op de kwaliteit en continuïteit van de meldkamerprocessen (multi-governance). Om de verantwoordelijkheden van de veiligheidsregio's te borgen wordt daarnaast landelijke sturing ingericht vanuit de veiligheidsregio's op de LMO, over diens taakuitvoering op het gebied van brandweezorg en multi-opschaling (governance veiligheidsregio). De LMO levert hiervoor nog nader te bepalen rapportages aan op onder meer het gebied van begroting en prestaties. De ondersteuning hiervan ten behoeve van de veiligheidsregio's wordt met een nader te bepalen capaciteit bij het IFV ondergebracht.
- 1.5 Ook op regioniveau dient adequate sturing plaats te kunnen vinden. Daarvoor wordt het hoofd meldkamer aangesteld in overeenstemming met de besturen van de veiligheidsregio's in het werkgebied.
- 1.6 Daarnaast vindt op regioniveau overleg plaats tussen de veiligheidsregio en de LMO over de uitvoering van de taken en de samenwerking. Het is aan de regio's om zelf deze afspraken te maken. Hierbij valt te denken aan overleg:
- Eenmaal per jaar op directieniveau.
 - Eenmaal per drie maanden op regionaal niveau met gemandateerde functionarissen op strategisch niveau.
 - Eenmaal per maand operationeel afstemmingsoverleg op operationeel niveau.
 - En waar nodig ad hoc.
- Geadviseerd wordt bij het maken van deze afspraken aandacht te besteden aan escalatiemechanismen.

2 Eisen aan meldkamerprocessen

Veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor het beleid en de onderliggende plannen, protocollen en procedures die ten grondslag liggen aan de uitvoering van meldkamertaken op het gebied van brandweezorg en multi-oposchaling door de LMO. Een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden is te concretiseren naar prestaties. Een groot aantal andere voorwaarden valt beter te definiëren als dienstverleningseisen. Deze liggen veelal in elkaars verlengde. Hieronder zijn deze bij elkaar gebracht en ingedeeld naar intake, brandweerprocessen, multi-oposchaling.

2.1 Intake

In het Transitie-akkoord is bepaald dat, om de burger na een melding zo snel mogelijk adequate en risico-gerelateerde hulp te bieden, multidisciplinaire intake wordt ingevoerd. De specifieke capaciteit die voor onderstaande activiteiten nodig is zal in het uiteindelijke organisatieplan worden overeengekomen.

De multi-intake, inclusief het protocol multi-intake, is nog in ontwikkeling. Hieraan worden in ieder geval de volgende eisen gesteld:

- 2.1.1. De multi-intake is 24 uur per dag bereikbaar voor meldingen en beschikt over voldoende capaciteit om meerdere meldingen tegelijk te behandelen⁵.
- 2.1.2. Meldingen worden tijdig aangenomen. Voor ons betekent dat dat 90% van de 112 meldingen binnen 10 seconden moet worden aangenomen (bron: Aristoteles, gebaseerd op Landelijk kader Nederlandse politie 2007).
- 2.1.3. Om te borgen dat de burger zo snel mogelijk de complete hulpverlening krijgt die bij zijn hulpvraag past worden meldingen waarbij de inzet van meerdere hulpdiensten benodigd is ook zoveel en zo snel mogelijk multidisciplinair gestart (bron: Aristoteles).
- 2.1.4. Om bovenstaande te borgen en ervoor te zorgen dat de hulpdiensten zelf alle relevante informatie hebben die nodig is voor een efficiënte, veilige en accurate inzet wordt elke 112 melding aan de hand van het overeen te komen standaard protocol uitgevraagd.
- 2.1.5. Onder de multi-intake valt het bieden van met de veiligheidsregio's overeengekomen handelingsperspectieven die betrekking hebben op de eigen veiligheidssituatie van melders en die van betrokkenen.
- 2.1.6. Alle multi-intakemedewerkers zijn vakbekwaam en hanteren de voorgeschreven intakeprotocollen. In deze protocollen verwachten de veiligheidsregio's voldoende ruimte voor professionaliteit en vakbekwaamheid.
- 2.1.7. Daar waar brandweermeldingen niet via 112 binnenkomen, zoals OMS en PAC-meldingen, wordt zorggedragen voor adequate afhandeling conform nader door de veiligheidsregio's te bepalen kwaliteitseisen. De afhandelingsprotocollen zullen in de toekomst ook meldingen via onder meer social media en (geautomatiseerde) routes zoals e-call moeten kunnen omvatten.

⁵ Indien door de Inspectie V&J specifieke eisen zijn of worden gesteld aan de hoeveelheid meldingen die een meldkamer kan verwerken dan dient de LMO hieraan te kunnen voldoen.

2.2 Uitgifte en regie Brandweer

Om adequate en efficiënte brandweezorg mogelijk te maken worden hieronder eisen gesteld aan de uitvoering van de brandweermeldkamertaken. Uitgangspunt hiervoor is onder meer dat de LMO het snel alarmeren van eenheden faciliteert of start vanuit de multi-intake. De overige meldkamerprocessen van de brandweer vinden dan plaats binnen wat wij noemen het operationeel centrum brandweer (OCB). Dit betreft dus de huidige brandweermeldkamertaken minus de intake van meldingen⁶. Hierbij horen ook taken ten behoeve van gelieerden van de brandweer en bedrijfsbrandweren.

- 2.2.1 Alle medewerkers binnen de LMO die (zelfstandig) taken uitvoeren op het gebied van brandweezorg voldoen hiervoor aan de vakbekwaamheidseisen en worden hierop periodiek getoetst. De LMO biedt een met de veiligheidsregio's overeengekomen permanente leeromgeving en oefenprogramma aan om de geoefendheid van centralisten te bevorderen. Indien centralisten niet voldoen dienen individuele leer- en oefenprogramma's aangeboden te worden.
- 2.2.2 De LMO bewaakt en borgt per meldkamerlocatie 24*7 de capaciteit voor het uitvoeren van de brandweertaken volgens door de regionale besturen in het werkgebied geaccordeerde capaciteitsberekeningen. Hierin wordt meegenomen de benodigde capaciteit voor met name vakbekwaamheid en voor interne opschaling, zoals piket- of oproepdiensten.
- 2.2.3 Snelle alarmering moet mogelijk zijn op basis van straat, plaats en incidentindicatie. De eerste alarmering⁷ van de brandweer door de LMO voor prioriteit 1 meldingen vindt plaats binnen maximaal 30 seconden na aanname van de 112-melding of andere directe melding⁸. De norm hiervoor is 80%. Op de 20% die niet wordt gedaan verzorgt de LMO periodiek trendanalyses uit ten behoeve van optimalisatie. De LMO onderzoekt ter optimalisatie van het uitgifteproces op individuele basis als verwerking van een spoedmelding meer dan 2 minuten bedraagt⁹. Met betrekking tot de afhandeling van prioriteit 2 incidenten worden nog nadere prestatieafspraken gemaakt.
- 2.2.4 Op geverifieerde OMS-meldingen wordt als uitgangspunt binnen maximaal 15 seconden na ontvangst van de melding gealarmeerd (verwerkingstijd)¹⁰.
- 2.2.5 Het OCB functioneert primair ondersteunend aan de hoogst operationeel leidinggevende van de brandweer van het plaats incident. Hij of zij bepaalt welke brandweerspecifieke inzet vereist is en besluit over op- en afschaling. Omdat, tot de eerste operationeel leidinggevende ter plaatse is, het OCB echter vaak het beste beeld heeft van het incident en de omstandigheden vraagt adequate commandovoering en regie op het operationele proces interactie tussen OCB en de aanrijdende eenheden en betrokken functionarissen: samenwerking in de keten en vakbekwaamheid zijn de sleutel tot succes. De LMO dient dit te faciliteren. Er worden nog afspraken gemaakt over de hierbij horende escalatiemechanismen.

⁶ Het operationeel centrum brandweer (OCB) betreft enkel de huidige brandweermeldkamertaken minus de intake van meldingen. Het OCB monitort de intake en eerste alarmering, veredelt de beschikbare informatie, voert regie in de startfase en heeft contact met de eenheden. Het actiecentrum brandweer is en blijft onderdeel van en binnen de veiligheidsregio's.

⁷ Uitgangspunt is dat de multidisciplinaire intakecentralist op basis van het gevolgde protocol de voorbereide basis- en standaardinzet alarmeert. Aanvulling op en controle van de alarmering vindt plaats in het OCB.

⁸ De bestuurlijk vastgelegde verwerkingstijden zijn landelijk niet uniform. Met de huidige state-of-art in werkwijzen en techniek (snel alarmeren) wordt 30 seconden als een realistische norm gezien voor eerste alarmering bij geprioriteerde incidenten.

⁹ Uit ervaring blijkt het hierbij vaak te gaan om onduidelijke locatieaanduidingen, taalbarrière e.d. Vandaar dat voor de resterende 20% geen bovengrens wordt gesteld maar een analyse moet plaatsvinden.

¹⁰ Hiermee wordt het gewenste toekomstbeeld geschetst, waarbij alleen geverifieerde meldingen worden aangenomen door een centralist. Dit wordt uitgewerkt door specifieke werkgroepen onder de Raad Brandweer Commandanten. Tot die tijd zal aanname en alarmering plaatsvinden conform de huidige regionale procedure verificatie OMS of bij samenvoeging van meldkamers bij een interregionale variant daarvan.

- 2.2.6 Het OCB bewaakt, omdat zij het eerste beeld heeft van de ingezette en beschikbare brandweercapaciteit en mogelijke toekomstige verstoringen, de paraatheid van brandweereenheden en heeft regie op opschaling en restdekking totdat een daarvoor bevoegde functionaris binnen de regio dit overneemt. De specifieke afspraken hieromtrent worden nog uitgewerkt.
- 2.2.7 In geval van een groot aantal gelijktijdige meldingen t.g.v. bijvoorbeeld extreem weer en tijdens de jaarwisseling werkt de LMO via het overeengekomen protocol van decentrale meldingsuitgifte.
- 2.2.8 De meldkamer beschikt vanuit haar positie over relevante informatie over het optreden van eenheden en functionarissen. Om adequaat te kunnen sturen op de correcte taakuitoefening van de brandweer wordt van de centralist in het OCB gevraagd om afwijkingen van algemene en bij de LMO bekend zijnde standaarden te melden aan diens leidinggevende. Die stelt deze informatie op verzoek van de brandweer ter beschikking. Hierover kunnen nog nadere afspraken worden gemaakt.
- 2.2.9 Het OCB binnen de LMO voert aanvullend op de primaire alarmering andere operationele taken uit, zoals het bewaken van de tijdige opkomst van eenheden en het treffen van adequate maatregelen hierop, het verbinden van eenheden conform landelijk kader fleetmap, het verzorgen van de informatievoorziening naar eenheden en het verzorgen van proefalarmen. Deze specifieke taken worden nog nader beschreven in werkprocessen en –afspraken.
- 2.2.10 Buiten het bovenstaande zijn en worden preparatieve taken belegd bij het OCB, zoals het meewerken aan operationele oefeningen en het testen van verbindingen. Dit wordt nader uitgewerkt tussen de veiligheidsregio's en de LMO.
- 2.2.11 Bij grotere brandweerincidenten kan het wenselijk of noodzakelijk zijn dat specifieke functionarissen naar de meldkamer komen. De commandant brandweer kan functionarissen aanwijzen die daarom 24 uur per dag toegang dienen te hebben tot de specifieke LMO locatie. Hierbij valt te denken aan:
- hoofd officier van dienst Brandweer, om zich een beter incidentbeeld te kunnen vormen of om direct na een incident een debriefing met de centralisten te houden over het verloop van het incident.
 - meetplanleider, voor het in kaart brengen van de verspreiding van gevaarlijke stoffen in het effect gebied¹¹.
 - commandant brandweer, vanuit diens verantwoordelijkheid.

2.3 Multi-opschaling

Om adequate en efficiënte rampenbestrijding en crisisbeheersing mogelijk te maken en te voldoen aan de wet- en regelgeving die hieromtrent voor de veiligheidsregio's geldt, worden eisen gesteld aan de uitvoering van de multi-opschalingstaken. De meldkamer faciliteert immers bij een (potentieel) grootschalig incident, ramp of crisis het opschalen van de operationele hoofdstructuur van de crisisbeheersing (art. 2.2.1 Bvr e.v.).

Wanneer opschaling aan de orde is, staat de meldkamer mede ten dienste van de opgeschaalde organisatie (COPI/ROT). Informatievoorziening is hierbij een belangrijk aandachtspunt. De coördinerende rol van de veiligheidsregio's begint echter niet pas op het moment dat er sprake is van een veiligheidsincident.

¹¹ Op dit moment wordt de taak vaak uitgeoefend vanaf de meldkamer. Het is de vraag of dit bij de schaalvergroting in de toekomst (overal) zo blijft.

Veiligheidsregio's moeten continu veiligheidsrisico's, mogelijke risico's en bedreigen monitoren en de daarvoor benodigde beschikbaarheid en gereedheid van capaciteiten en expertises. De meldkamer speelt hierin, mede door haar 24*7 organisatie, een grote rol. De meldkamer is hierbij niet hét informatieknooppunt maar wel één van de informatieknooppunten. Dit leidt tot de volgende eisen:

- 2.2.12 De meldkamer start als wordt voldaan wordt aan de bestuurlijke criteria of op verzoek van hiervoor gemandateerde functionarissen binnen 2 minuten de alarmering van de hoofdstructuur¹² conform artikel 2.2.3 lid 1¹³. De middelen die voor alarmering worden ingezet worden door de veiligheidsregio's bepaald¹⁴.
- 2.2.13 Binnen 5 minuten nadat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering geeft de meldkamer, op grond van de beschikbare gegevens, een zo volledig mogelijke beschrijving van het incident aan de onderdelen van de hoofdstructuur en aan andere functionarissen of eenheden als bedoeld in Bvr artikel 2.2.3 lid 2.
- 2.2.14 De gegevens worden door de meldkamer nadat zij beschikbaar zijn binnen tien minuten verwerkt in het eigen meldkamerbeeld, voor zover mogelijk geverifieerd en langs geautomatiseerde weg beschikbaar gesteld in LCMS conform Bvr 2.4.2 lid 4. Er moet een koppeling aanwezig zijn tussen GMS en LCMS om dit te faciliteren.
- 2.2.15 De LMO richt voor het uitvoeren en bewaken van bovenstaande taken de rol van calamiteitencoördinator (caco) in. Deze fungeert dan als eenhoofdige leiding op de meldkamer (conform Bvr artikel 2.2.2 lid 1¹⁵) in het verlengde van het gezag via de ROL. De LMO dient daarmee (tenminste) te voldoen aan de criteria uit de Toetsingskader Staat van Rampenbestrijding Inspectie V&J die aan het uitoefenen van de leiding zijn gesteld¹⁶.
- 2.2.16 De LMO borgt hiervoor dat 24*7 op iedere locatie een caco vrijgemaakt is. Het blijkt in de praktijk lastig voor de caco om in de cruciale hectische fase zowel de leiding en coördinatie als het informatiemanagement op zich te nemen. De ontwikkeling van de LMO moet hierin in samenspraak met de veiligheidsregio's een versterking laten zien.
- 2.2.17 Alle caco's dienen te voldoen aan het vastgestelde kwalificatieprofiel¹⁷, vakbekwaam te zijn en hierop periodiek getoetst worden. De LMO biedt een met de veiligheidsregio's overeengekomen permanente leeromgeving en oefenprogramma aan om de geoefendheid van caco's te bevorderen. Indien caco's niet voldoen dienen individuele leerprogramma's aangeboden te worden.

¹² 'De inrichting van de hoofdstructuur (...) bestaat uit de volgende onderdelen:

- de meldkamer,
- één of meerdere commando('s) plaats incident, met als er meer dan één commando plaats incident is, het commando met coördinerende taak,
- één of meerdere team(s) bevolkingszorg,
- een regionaal operationeel team, en
- een gemeentelijk of regionaal beleidsteam.'

¹³ Artikel 2.2.3 lid 1 stelt dat de burgemeester of in het geval artikel 39 van de Wvr van toepassing is, de voorzitter van de veiligheidsregio en de betrokken burgemeesters, wordt geïnformeerd. In enkele regio's is deze taak bij de meldkamer belegd, in andere regio's niet. Over de rol van de meldkamer hierin worden nog eenduidige afspraken gemaakt.

¹⁴ Dit kan via P2000 en Incident notificatie systemen zoals Communicator en OOV-alert.

¹⁵ Zodra is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering wordt de meldkamer door één leidinggevende aangestuurd.

¹⁶ Dit betreft:

- informatie halen en brengen bij alle meldkamerdisciplines
- bewaken opschalingsniveau
- stellen van prioriteiten in de coördinatie tussen betrokken diensten op de meldkamer en doorhakken van knopen.

¹⁷ De eisen aan de caco zijn vastgelegd in bijlage C, behorende bij artikel 1 lid 3 Regeling personeel veiligheidsregio's, supplement a: Functie calamiteitencoördinator meldkamer.

- 2.2.18 In het geval dat in opgeschaalde situatie een advies of een opdracht door de LMO niet of niet volledig is opgevolgd of uitgevoerd, wordt het onderdeel van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing dat dit advies of deze opdracht heeft gegeven, daarvan op de hoogte gesteld (art. 2.4.4 Bvr).
- 2.2.19 Uit de praktijk is gebleken dat niet ieder (potentieel) op te schalen incident om dezelfde aanpak vraagt. Denk hierbij onder meer aan mini-crisis. Daarbij komt het op dit moment ook nog voor dat niet alle onderdelen van de hoofdstructuur gelijktijdig gealarmeerd worden waar dit wél nodig was. Verbeteringen in het proces dienen door de LMO te worden gefaciliteerd. Hieronder valt enerzijds het met één druk op de knop kunnen activeren van de hoofdstructuur in alle kolommen. Anderzijds dient meer maatwerk mogelijk te zijn in multidisciplinaire opschaling: zoals het alarmeren van specifieke delen van staven of enkele disciplines, 'stille' opschaling waarbij geen gebruik wordt gemaakt van P2000 en het oproepen van een 'voorbereidend ROT'.
- 2.2.20 Naast de eenhoofdige leiding heeft de caco de taak om conform wet- en regelgeving de regio- of incident-specifieke meldkamerinformatie van de drie kolommen te monitoren, deze informatie te duiden ten behoeve van COPI en ROT en regie te voeren op het totaalbeeld totdat de informatiemanager CoPI of ROT dit overneemt. Om tijdig veiligheidsaspecten te kunnen beoordelen en de samenhang met andere meldingen en effecten op andere multidisciplinaire eenheden te kunnen bezien dient de caco onder meer inzicht te hebben in het medisch kladblok en in informatie uit het RTIC. Ook speelt de caco een rol bij informatievoorziening en begeleiding naar andere functionarissen dan brandweer, politie en ambulance. Deze taak stopt niet bij het genereren van het startbeeld en de overdracht aan het COPI/ROT, maar loopt door tot aan het einde van het incident. Over de specifieke inrichting en organisatie van deze processen worden nog nadere afspraken gemaakt. Inmiddels is gebleken voor een goede uitoefening van de rol een ontkleurde uitstraling nodig is.
- 2.2.21 De veiligheidsregio's zijn eindverantwoordelijk voor het (netcentrische) totaalbeeld conform Bvr art. 2.4.1. en het duiden van en acteren op deze informatie. Onder het totaalbeeld vallen alle eigenbeelden van crisispartners in het netwerk, waaronder de meldkamer, in casu de LMO¹⁸. De LMO draagt voor dit proces 24*7 zorg voor het meldkamerbeeld. Wat dit exact betreft wordt nog bepaald, maar lijkt i.i.g. te omvatten de parate en ingezette eenheden en betrokken diensten, het situatiebeeld met het(dynamische) meldingenbeeld, slachtofferbeeld en betrokken bevolking, informatie over een veilige werkomgeving voor betrokken hulpverleners, meteorogegevens, omgevingsbeeld en geconstateerde knelpunten bij de incidentbestrijding in het veld (artikel 2.4.1 Bvr).
- 2.2.22 Om voor alle eenheden en onderdelen van de operationele hoofdstructuur in adequate informatievoorziening te voorzien werkt de LMO bij opschaling netcentrisch. De eisen hiervoor zijn onder meer vastgelegd in de wettelijke eisen over het startbeeld. Informatiemanagement is zoals gesteld in de handreiking crisisbeheersing een permanent proces: dit speelt bij iedere incidentmelding en informatie-input en loopt door tot afschaling. Ook meldkamerinformatie die niet leidt tot alarmering, maar die wel aanleiding kan zijn voor monitoring of (bestuurlijke) informatievoorziening, dient daarvoor te worden gedeeld met de veiligheidsregio's en crisispartners. Ook hierover worden nog nadere afspraken gemaakt.
- 2.2.23 Informatie binnen de meldkamer ten behoeve van opschaling en overige werkprocessen van de veiligheidsregio's en crisispartners dient rechtstreeks toegankelijk te zijn voor veiligheidsregio's via beveiligde koppelingen. De veiligheidsregio's zijn zelf

¹⁸ Referentiekader netcentrische crisisbeheersing 2015.

- verantwoordelijk voor verdere distributie van de informatie binnen haar organisatie en naar die van gelieerden. Daarmee wordt ook het aantal koppelvlakken beperkt.
- 2.2.24 De LMO verzorgt dat over de verbinding¹⁹ tussen meldkamer en het RCC²⁰ een aantal relevante faciliteiten wordt aangeboden. Over welke faciliteiten dat zijn en hoe deze aangeboden worden vanuit de meldkamer worden nog nadere afspraken gemaakt door de veiligheidsregio's met de LMO en betrokken partijen.
- 2.2.25 In een aantal regio's worden VeiligheidsInformatieCentra (VIC's) ingericht die de monitoringstaak van de veiligheidsregio's ondersteunen. Als veiligheidsregio's deze taak op of bij de meldkamer willen organiseren faciliteert de LMO dit.
- 2.2.26 De veiligheidsregio's stellen in hun beleidsplan conform artikel 15 Wvr, op basis van hun risico-profiel, hun operationele prestaties voor opschaling vast. De LMO zorgt in haar inrichting ervoor dat zij per werkgebied 24*7 de slagkracht heeft om de veiligheidsregio's (gelijktijdig) te ondersteunen op dit niveau en volgens de geldende procedures.
- 2.2.27 Naast de bovengenoemde opschalingsprocessen faciliteert en verzorgt de LMO ook andere opschalingsprocessen op aangeven van functionarissen of op basis van voorbereide protocollen. Dit betreft met name het Waarschuwing- en Alarmering Systeem (WAS), NL Alert en (het inschakelen van) de rampenzender. Deze faciliteiten zijn veelal technisch bij de meldkamer ondergebracht of kennen een koppeling met de meldkamersystemen. De inzet hiervan valt onder het bevoegd gezag. Specifieke afspraken voor en eisen aan deze processen en het periodiek testen van de genoemde systemen volgen nog.
- 2.2.28 Voor optimale informatiedeling binnen de meldkamer wordt voor aanvang van iedere dienst een multidisciplinaire briefing uitgevoerd.
- 2.2.29 Buiten het bovenstaande kunnen aanvullende taken worden gevraagd aan de caco, zoals het informeren en begeleiden van specifieke multidisciplinaire leden van het COPI/ROT bij het aanrijden. Dit wordt nader uitgewerkt tussen de veiligheidsregio's en de LMO.
- 2.2.30 In aanvulling op 2.2.11 kan de ROL functionarissen aanwijzen die bij of in verband met rampen en crises 24 uur per dag toegang dienen te hebben tot de specifieke LMO locatie. Hierbij valt te denken aan de:
- (gemandateerde) regionaal operationeel leiders.
 - informatiemanagers.

¹⁹ MinV&J draagt zorg voor de verbinding.

²⁰ Voorgesteld wordt als definitie van het RCC te hanteren: het RCC is een afkorting voor Regionaal Coördinatie Centrum en omvat het totaal van faciliteiten ten behoeve van RBT, ROT (inclusief secties) en actiecentra van de veiligheidsregio. Deze hoeven niet noodzakelijkerwijs op één locatie te zijn gevestigd.

3 Eisen aan informatievoorziening, technisch beheer en personeelsbeheer

Veiligheidsregio's zijn ook na wetswijziging verantwoordelijk voor het beleid dat de werking van de monodisciplinaire informatievoorziening en ICT bepaalt. Vanwege de verwevenheid van informatievoorziening met het multidisciplinaire beheer van de meldkamer worden deze eisen hieronder bij elkaar gebracht.

3.1 Informatievoorziening

Informatievoorziening is een vereiste om te kunnen voldoen aan de wettelijke vereisten van de veiligheidsregio's en meldkamerinformatie speelt hier een belangrijke rol in.

Aan meldkamerinformatie zijn veelal ook andere processen en systemen binnen de veiligheidsregio gekoppeld. Dit leidt tot de volgende eisen:

- 3.1.1 De LMO heeft t.b.v. de veiligheidsregio's 24*7 voor alle incidenten waar de brandweer bij betrokken is of sprake is van multi-opscaling alle incidentinformatie beschikbaar uit tenminste²¹ de volgende bronbestanden:
 - Gemeenschappelijk Meldkamersysteem (GMS) of de opvolger daarvan;
 - voice logging;
 - GIS/GEO-systemen.
 - > Het vastleggen van de afhandeling van deze meldingen en incidenten gebeurt in GMS/NMS, de data hieruit worden vastgelegd in GMS/NMS of een daartoe geëigend en nader overeen te komen datamanagement systeem. De LMO draagt deze informatie over via een 'open' en real time verbinding, waardoor de veiligheidsregio's in staat zijn deze real time te duiden, aan te vullen en te gebruiken voor (niet-limitatief) het eigen incident-, situatie en veiligheidsbeeld, management rapportages en evaluaties.
- 3.1.2 Omdat de besturen van de veiligheidsregio's eindverantwoordelijk zijn voor brandweezorg en multi-opscaling worden de gegevens die t.b.v. deze processen worden vastgelegd binnen de LMO alleen door of na toestemming van de veiligheidsregio aan anderen beschikbaar gesteld.
- 3.1.3 Met het oog op onderzoeken, evaluaties en het leren van incidenten dient de LMO de gegevens van bovengenoemde incidenten, zoals spraak en data, te loggen. Deze gegevens worden tenminste 60 dagen bewaard en op verzoek van de veiligheidsregio onverkort ter beschikking gesteld conform vooraf gedefinieerde afspraken, waarin aandacht wordt besteed aan een veilige werkomgeving voor de centralisten die het betreft. Deze volgen in een later stadium.
- 3.1.4 Om tijdige voorbereiding door de brandweer en veiligheidsregio's op veranderende omstandigheden of nieuwe informatie mogelijk te maken worden waarschuwingen

²¹ Als in de toekomst andere systemen worden toegevoegd waar bijvoorbeeld meldinformatie wordt opgeslagen dan geldt dit ook hiervoor.

en informatieberichten²² die bij de LMO binnen komen en die van invloed kunnen zijn op het optreden van de brandweer en veiligheidsregio's door de LMO afgehandeld en gedeeld met de veiligheidsregio's. De bijbehorende afspraken worden nog uitgewerkt.

- 3.1.5 Die gegevens van veiligheidsregio's die binnen de LMO beschikbaar moeten zijn en waarvoor de veiligheidsregio's zelf verantwoordelijkheid dragen voor de actualiteit hiervan, moeten via een geautomatiseerd koppelvlak 24*7 kunnen worden aangeleverd en bijgewerkt door de veiligheidsregio's zelf. Voor gegevensmutatie die alleen door de LMO plaats kan vinden, zoals de verwerking van procedures en regelingen, zullen nadere afspraken worden gemaakt m.b.t. verwerkingstijden. Dat laat onverlet dat het nodig kan zijn voor specifieke processen dat het OCB acute mutaties moet kunnen doorvoeren, zoals bij voertuigpech. Ook hierover worden nadere afspraken gemaakt.
- 3.1.6 Voor het operationele proces kan het benodigd zijn dat informatie vanuit de veiligheidsregio's (zoals camerabeelden) worden aangeboden aan het OCB en de caco. De koppelvlakken moeten dit mogelijk maken.
- 3.1.7 De LMO voldoet, teneinde het procesontwerp tussen veiligheidsregio's en LMO te stroomlijnen, informatie-uitwisseling te bevorderen en definitiebeheer mogelijk te maken, voor haar informatievoorziening aan de NORA afspraken en in het bijzonder aan de in de VERA genoemde standaarden voor kernregistraties, bedrijfsfuncties en informatie-uitwisseling.
- 3.1.8 Het informatiebeveiligingsbeleid van de LMO sluit aan op het informatiebeveiligingsbeleid van de veiligheidsregio's.
- 3.1.9 De gebruikersinbreng op de ontwikkeling en in stand houding van gemeenschappelijke ICT/IV-voorzieningen binnen de LMO verloopt via de vastgestelde governance met betrekking tot de gebruikersinbreng LMO²³ en een nog nader af te stemmen inrichting van een CIO-overleg met de multi-CIO binnen de LMO.

3.2 Technisch beheer en ontwikkeling

Beheer is een belangrijke voorwaarde voor continuïteit die het zijn van een 24*7 organisatie vereist en waarin met de vorming van de LMO een versterking wordt beoogd. Aan het beheer worden daarom de volgende eisen gesteld:

- 3.2.1. Om de meldkamerfunctie 24*7 te borgen beschikt de LMO over voldoende technische capaciteit, zowel personeel als functioneel, voor een continu en ongestoord verloop van de afhandeling van meldingen, alarmering, verbindingen met eenheden en informatievoorziening, zowel onder reguliere als onder opgeschaalde omstandigheden. Belangrijk is dat op de meldkamerlocaties zelf voldoende capaciteit en reservemiddelen aanwezig zijn om het continue functioneren van de locatie te borgen, dat de helpdesk goed bereikbaar is en dat de afhandeling van klachten/meldingen transparant en adequaat is.
- 3.2.2 De LMO draagt zorg voor 24*7 borging van de beschikbaarheid van de meldings-, informatie, alarmerings- en communicatiesystemen (zoals 112, GMS/NMS, C2000/P2000) in haar beheer en beschikt hiervoor over een met de veiligheidsregio's afgestemd bedrijfscontinuïteitsplan en herstelplan voor calamiteiten of andere uitval van functies voor alle meldkamerfuncties.

²² Meldingen extreem weer, alertering, hoog water, grote incidenten in omliggende regio's e.d.

²³ Dit punt wordt binnenkort in het POI besproken.

- 3.2.3 Als specifieke meldkamer middelen en aansluitingen ten behoeve van de brandweer of multi-opschaling worden overgedragen aan de LMO worden voor die middelen nadere beheerafspraken gemaakt.
- 3.2.4 De LMO spant zich in om nieuwe technische voorzieningen en ontwikkelingen voor het meldkamer domein of met een koppeling hiermee, indien benodigd, op verzoek van de veiligheidsregio's te testen en met inbreng van expertise bij te dragen aan de realisatie hiervan met expertise.

3.3 Beheer en ontwikkeling personeel

De vakbekwaamheid en het personeelsinstrumentarium voor brandweercentralisten en de vakbekwaamheid van caco's kan niet los worden gezien van de veiligheidsregio's. De medewerkers die deze taken uitvoeren staan immers continu in contact met medewerkers van de veiligheidsregio's en dragen gezamenlijk bij aan optimalisatie van het operationele proces. Dit vereist 'kennen' en 'delen'.

- 3.3.1 De LMO voert de overeen gekomen vakbekwaamheidssystematiek voor de functies c.q. rollen op het gebied van brandweer en multi-opschaling uit. Onderdeel van de opleiding en ontwikkeling zijn onder meer stages en werkbezoeken binnen de veiligheidsregio c.q. brandweer.
- 3.3.2 De LMO maakt het mogelijk dat het personeel binnen de LMO, die de brandweer- en multi-opschalingsprocessen (i.c. de caco) uitvoeren gevraagd en ongevraagd kan deelnemen aan evaluaties en nabesprekingen van incidenten bij de veiligheidsregio, als dit gewenst blijkt.
- 3.3.3 Vanwege het bijzondere karakter van de werkzaamheden stelt de LMO vanuit goed werkgeverschap in afstemming met de veiligheidsregio's nazorgbeleid vast voor de caco's, de medewerkers in het OCB en in de multi-intake en voert dit uit.

3.4 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van de LMO is gericht op optimalisatie van de continuïteit in reguliere en opgeschaalde situaties en het bieden van een goede werkomgeving. Daarnaast voorziet de bedrijfsvoering in informatie die adequate (bij)sturing door de veiligheidsregio's mogelijk maakt.

- 3.4.1 Voor adequaat ingrijpen en afstemming bij calamiteiten en grote verstoringen in de continuïteit van de meldkamerprocessen zijn escalatiemechanismen nodig om te voorzien in besluitvorming. Hiervoor is binnen de LMO de leiding 24*7 bereikbaar en beschikbaar. Over de escalatiemechanismen worden nog nadere afspraken gemaakt.
- 3.4.2 Voor toezicht op de prestaties van de LMO levert de LMO periodiek management-rapportages op aan de veiligheidsregio's. Hierover worden nadere afspraken gemaakt.
- 3.4.3 Voorzienbare aanpassingen in de bedrijfsvoering die van invloed kunnen zijn op het presteren en de kwaliteit van de meldkamer inzake de door haar geleverde taken op het gebied van brandweezorg en multi-opschaling worden afgestemd met de veiligheidsregio's.

4 Overige dienstverleningseisen met betrekking tot evaluaties, evenementen, oefeningen etc.

De LMO maakt – onder meer - onderdeel uit van de keten van de veiligheidsregio. Samenwerking binnen deze keten gaat verder dan alleen operationele afspraken. Hieruit volgen aanvullende eisen, die allen nog nadere uitwerking in afspraken behoeven.

Het is aan te raden dat binnen de LMO-locaties voor onderstaande zaken een herkenbaar aanspreekpunt aanwezig is voor de veiligheidsregio's.

- 4.1 In overleg met de LMO moeten medewerkers van de veiligheidsregio's en bij de veiligheidsregio betrokken partijen de LMO kunnen bezoeken voor voorlichting over het meldkamerproces, inwerktrajecten en dergelijke. Vanzelfsprekend mag dit niet leiden tot verstoring van het operationele proces. Hierover worden nadere afspraken gemaakt.
- 4.2 De LMO ondersteunt het oefenen van de mono- en multidisciplinaire opschaling, voert hiervoor taken uit en draagt desgewenst zorg voor bemensing en andere fysieke ondersteuning. Elke veiligheidsregio kent hiervoor eigen behoeftes en prioriteiten, die binnen een locatie wel afgestemd dienen te worden. Hiervoor wordt binnen het werkingsgebied van de betreffende locatie een oefenplan vastgesteld. Dit oefenplan kan i.i.g. conform artikel 2.5.1 Bvr per veiligheidsregio een jaarlijkse gezamenlijke oefening van de hoofdstructuur omvatten met een fictieve ramp of crisis.
- 4.3 De LMO beschikt over specifieke kennis en kunde rondom met name (technische) opschalings- en verbindingsvraagstukken, relevant voor de goede voorbereiding van veiligheidsregio's op evenementen en (voorzienbare) verstoringen en veiligheidssituaties. De LMO draagt hiertoe onder meer zorg voor de beschikbaarheid van voldoende multidisciplinaire adviseurs C2000 (MAC) die voldoen aan de hiervoor overeengekomen kwalificatieprofielen. Vanuit deze rol ondersteunt en adviseert de LMO op verzoek van de veiligheidsregio's bij de planvorming hieromtrent. Hierover worden nog nadere afspraken gemaakt.
- 4.4 De veiligheidsregio's sluiten convenanten met ketenpartners, zoals waterschappen en NUTS-organisaties, waarin ook de wederzijdse rollen qua informatievoorziening en alarmering worden vastgelegd. De LMO faciliteert deze afspraken en kan gevraagd en ongevraagd (waar dit het verbeteren van de samenwerking tussen de disciplines betreft) hierin adviseren.
- 4.5 Indien de veiligheidsregio besluit alleen of met de eventueel andere betrokken disciplines een incidentevaluatie uit te voeren werkt de LMO hier aan mee. Evaluatie van het meldkamerdeel van het incident vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het hoofd meldkamer.
- 4.6 Het primaire doel van evaluaties is om gezamenlijk te leren. Onder het meldkamerdeel van de evaluatie valt onder meer het gebruik van de vastgestelde meldkamerprotocollen voor de aannames en uitgifte van meldingen. Dit kan leiden tot bijstellingen in processen, werkwijzen, techniek of vakbekwaamheid. Aanbevelingen hierover worden voorgelegd aan het meldkamerhoofd en de veiligheidsregio. Deze partijen besluiten gezamenlijk welke aanbevelingen worden overgenomen en geïmplementeerd en maken afspraken over benodigde mensen en middelen.

- Indien het landelijk vastgestelde werkprocessen betreft die aanpassing behoeven wordt dit in een nog nader in te richten gremium ingebracht wat hierover besluit.
- 4.7 Bij onderzoeken die andere doelen hebben (zoals van de Onderzoeksraad voor Veiligheid en de Inspectie V&J) worden nadere afspraken gemaakt.
- 4.8 De LMO beschikt over een klachtenregeling conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarnaast levert de LMO de inspanning om met de klager in overleg te gaan om te kijken of de klacht zonder formele procedure kan worden afgehandeld. Uitgangspunt hiervoor is verder dat:
- Klachten van burgers over de LMO door de LMO worden behandeld, indachtig de klachtenprocedures binnen de nationale politie en volgens de vastgestelde wettelijke klachtenprocedure.
 - Klachten van de veiligheidsregio over de LMO of van LMO over de veiligheidsregio worden behandeld in het operationeel locatie-overleg.
- 4.9 Met de LMO wordt een privacy-regelement overeen gekomen waarmee de veiligheidsregio's aan alle eisen die op landelijk niveau zijn of worden overeengekomen kunnen voldoen, in het bijzonder waar dit het beroepsgeheim van de andere disciplines betreft.