

Programma van Eisen ex art. 4 lid 3 WAZ

Advies aan het Veiligheidsberaad,
uitgebracht door de ALV van GHOR Nederland

Op 1 januari 2011 treedt de Wet ambulancezorg (WAZ) in werking. De wet is op 2 december 2008 door de Eerste Kamer aangenomen. De WAZ vervangt de Wet ambulancevervoer (WAV) uit 1971 en schept een nieuw wettelijk kader voor de organisatie van de ambulancezorg. In de loop van 2009 worden nadere regelingen door de minister van VWS opgesteld. Daarna kan een ieder die dat wenst via een publiekrechtelijke procedure inschrijven op een vergunning tot het exploiteren van een Regionale Ambulancevoorziening (RAV), waarin zowel de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) als ambulancedienst vallen. Het is onmogelijk om alleen een vergunning aan te vragen voor het uitvoeren van het ambulancevervoer of de Meldkamer Ambulancezorg. Verder moet iedere RAV vanaf 2011 bestuurlijk territoriaal congruent zijn met de Veiligheidsregio. Dat betekent dat er 25 RAV-vergunningen te verdelen zijn in Nederland, voor iedere regio één. Belangrijkste veranderingen ten opzichte van de huidige situatie zijn:

- De ambulancezorg wordt voortaan regionaal georganiseerd. Daarmee ontstaat er meer helderheid in de aansturing en verantwoordelijkheden.
- De minister krijgt de hoofdrol in de vergunningverstrekking (nu vervullen provincies deze rol). Hiermee wordt de afstand tussen het bepalen en betalen van de ambulancezorg kleiner.
- De zorgverzekeraars krijgen een meer centrale rol. De minister van VWS gaat vergunningen afgeven na een zwaarwegend advies van de zorgverzekeraars en het GHOR-bestuur. De zorgverzekeraars moeten onderhandelen met aanbieders over het effectief inzetten van het beschikbare geld.

Ten behoeve van de vergunningverlening wordt op grond van artikel 4, eerste lid, van de WAZ een programma van eisen opgesteld. Deze eisen hebben onder meer betrekking op de standplaatsen van de ambulances en de afstemming op ambulancezorg in naburige regio's, maar ook op de uitvoering van taken in het kader van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen.

Met betrekking tot laatstgenoemde eisen spelen de veiligheidsregio's een belangrijke rol. Op grond van artikel 4, derde lid van de WAZ, stelt het bestuur van het openbaar lichaam dat op voet van artikel 4, eerste lid, van de Wet Geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen voor de desbetreffende regio is ingesteld (de GHOR – besturen) de eisen vast, waaraan de vergunninghouder dient te voldoen ten aanzien van de meldkamer ambulancezorg. Deze eisen hebben betrekking op de voorbereiding en het daadwerkelijk optreden in het kader van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen. Deze eisen waarborgen ook een goede dagelijkse samenwerking met de Politie en de Brandweer.

De eisen die met betrekking tot de uitvoering van de taken in het kader van geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen door de GHOR-bestuurders worden vastgesteld, zouden naar de mening van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, waar mogelijk het karakter moeten hebben van landelijk uniforme eisen, tenzij regiospecifieke kenmerken zich daartegen

verzetten. Uniforme eisen vergemakkelijken de interregionale samenwerking tussen de meldkamers ambulancezorg.

In de concept-Wet Veiligheidsregio's (WVR artikel 35 lid 1) is bepaald dat het bestuur van de veiligheidsregio een gemeenschappelijke meldkamer instelt en in stand houdt ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, het ambulancevervoer en de politietaak.

In artikel 35 lid 5 van de WVR wordt uitdrukkelijk de mogelijkheid benoemd dat besturen van verschillende veiligheidsregio's gebruik kunnen maken van één meldkamer.

Om te bewerkstelligen dat er op het terrein van de uitvoering van taken in het kader van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen landelijke, uniforme eisen aan de meldkamer ambulancezorg worden vastgesteld, verzoekt de Minister van VWS de voorzitter van het Veiligheidsberaad om ten opzichte van de 25 veiligheidsregio's een coördinerende rol te vervullen met een inhoudelijke ondersteuning van GHOR Nederland.

Door als Veiligheidsberaad één gezamenlijk pakket van eisen uit te werken, kan de regio's veel werk worden bespaard. Bovendien kan voorkomen worden dat per regio op dit terrein verschillende eisen worden vastgesteld, die niet consistent zijn, tegenstrijdig zijn of van een heel ander detailniveau zijn. Een en ander laat de formele verantwoordelijkheid van de individuele regio onverlet. De minister zal de landelijke uniforme eisen in beginsel overnemen en biedt daarnaast de regionale GHOR-besturen de mogelijkheid om, waar dat noodzakelijk is, aanvullende regionale eisen te stellen aan de meldkamer ambulancezorg in het kader van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen.

Het Veiligheidsberaad heeft op basis van vorenstaand verzoek van de minister aan GHOR Nederland gevraagd het Veiligheidsberaad in deze een concept-programma van eisen ter vaststelling voor te leggen. GHOR Nederland heeft daarop een werkgroep in het leven geroepen onder voorzitterschap van het lid van het dagelijks bestuur van GHOR Nederland, mevr. dr. I van der Zande.

In onderhavige notitie wil het dagelijks bestuur van GHOR Nederland u een concept-programma van eisen voorleggen. Er wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke mate van landelijke uniformiteit alsmede ruimte voor regiospecifieke kaders. Basis uitgangspunt bij het formuleren van deze eisen is het door VWS aangereikte concept-programma van eisen aangevuld met opmerkingen uit de GHOR-regio's alsmede opmerkingen van de zijde van Ambulancezorg Nederland. Omdat het gaat over de eisen te stellen aan de MKA onder GHOR omstandigheden is het programma van eisen zoveel mogelijk afgestemd op de eisen zoals verwoord in het Ontwerp voor het Besluit veiligheidsregio's alsmede op het model Crisisplan. Tevens is rekening gehouden met het Referentiekader voor de Gemeenschappelijke Meldkamer. (Een product van de VNG, NVBR, GHOR-Nederland, AZN en de Raad van Hoofdcommissarissen uit 2005). Deze eisen hebben niet tot doel om geheel nieuwe werkprocessen binnen de MKA te introduceren. Het gaat wel om de borging van de verantwoordelijkheden van de GHOR. In de basis staat het huidige functioneren van de meldkamer centraal.

Na vaststelling van het concept-programma van eisen ten aanzien van de Meldkamer Ambulancezorg onder GHOR omstandigheden door uw algemene ledenvergadering zal dit programma aan het Veiligheidsberaad, conform het verzoek daartoe, worden voorgelegd. Tevens zal het Veiligheidsberaad een procesvoorstel worden gedaan om met alle partners op een verdiepende wijze na te denken over de rol van de meldkamer onder veranderde omstandigheden. Er zijn tal van ontwikkelingen en nieuwe vragen die om bezinning en reflectie vragen. Het is goed om daar bij stil te staan. Onder andere zal aandacht geschonken worden aan de gevolgen van de Wet veiligheidsregio's in relatie tot de Wet Ambulancezorg, de voortschrijdende technische ontwikkelingen alsmede de intensieve samenwerking van meldkamers in de vorm van een bovenregionale meldkamer. Daarnaast zal aan u nog een notitie worden voorgelegd waarin aandacht wordt besteed aan overige zaken (bijvoorbeeld rondom CGV, OTO, GNKc) die in het kader van ambulancezorgverlening onder opgeschaalde omstandigheden een rol spelen. Deze laatste notitie kan door de regio's ook als format gebruikt worden.

Het door het regionale GHOR-bestuur vast te stellen programma van eisen waaraan een vergunninghouder dient te voldoen ten aanzien van de Meldkamer Ambulancezorg. (artikel 4 derde lid van de WAZ)

Deze eisen hebben betrekking op de voorbereiding en het daadwerkelijk optreden van de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) in het kader van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen. Deze eisen waarborgen ook een goede dagelijkse samenwerking met Politie en Brandweer.

De eisen hebben betrekking op een drietal processen welke van toepassing zijn op de MKA onder GHOR omstandigheden.

- o Eisen ten aanzien van de MKA besturingsprocessen
- o Eisen ten aanzien van de operationele MKA processen
- o Eisen ten aanzien van de ondersteunende MKA processen

Eisen ten aanzien van de MKA besturingsprocessen.

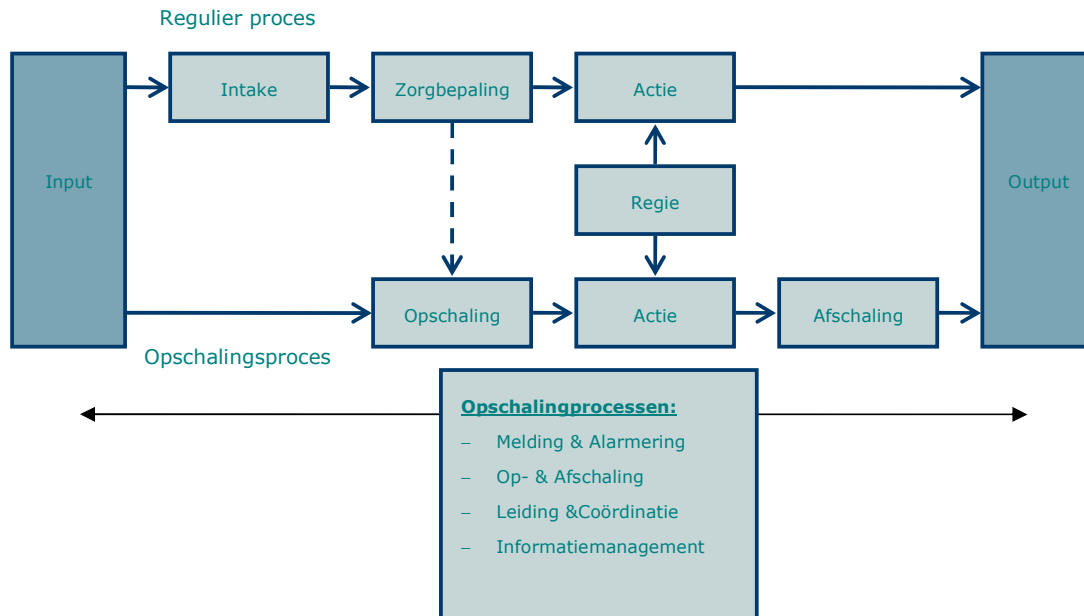
1. Bestuurlijke en directionele verantwoordelijkheden
 - a. De minister verleent voor iedere regio aan één rechtspersoon (RAV) een vergunning tot het verrichten van ambulancezorg, bestaande uit: a. het instandhouden van een meldkamer en b. het daadwerkelijk verlenen of doen verlenen van ambulancezorg (art. 3 WAZ)
 - b. De RAV dient daarbij te voldoen aan de eisen die betrekking hebben op de voorbereiding en het daadwerkelijk optreden van de meldkamer in het kader van geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen (art. 4 lid 3 WAZ)
 - c. Het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, het ambulancevervoer en de politietaak, met dien verstande dat het regionaal college zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer (art. 35 lid 1 concept-Wet veiligheidsregio's)
 - d. De MKA maakt onderdeel uit van de gemeenschappelijke meldkamer waar de taken tenminste gecolocoerd worden uitgevoerd, wat inhoudt dat zoveel mogelijk taken gemeenschappelijk worden opgepakt
 - e. De MKA heeft vastgelegde afspraken met de overige gebruikers, niet zijnde politie en brandweer, van de gemeenschappelijke meldkamer over de bestuurlijke en operationele samenwerking binnen die meldkamer
2. Beleidsvoering
 - a. De MKA voert periodiek overleg met het bureau GHOR en stelt samen met dit bureau een beleidsvisie op voor de MKA onder GHOR omstandigheden
 - b. Deze door het de RAV en het GHOR bestuur (in veel gevallen tevens het veiligheidsbestuur) vast te stellen visie wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld

- c. De MKA participeert actief in de voorbereiding op de omschakeling van reguliere taken naar regionaal overeengekomen procedures en voert hierover met regelmaat overleg met het bureau GHOR
- d. De MKA voldoet aan de regionale afspraken over de hulpverlening bij ongevallen en rampen en maakt afspraken over het leveren van bijstand ingeval van (grootschalige) evenementen
- e. De MKA voldoet, getuige de certificering, aan het HKZ schema van de RAV/MKA. Daarnaast wordt voldaan aan de in het HKZ schema voor de GHOR gestelde eisen. Tevens wordt gezorgd voor continuering van de certificering
- f. De MKA voldoet aan de landelijke wetgeving en protocollen op het gebied van ongevallen en rampen
- g. De MKA beschikt over een met de veiligheidsregio afgestemd communicatiebeleid onder opgeschaalde omstandigheden
- h. De MKA voldoet aan de eisen gesteld in het ontwerp voor het Besluit veiligheidsregio's

3. Management

- a. De RAV beschikt over een eindverantwoordelijke voor de MKA als rechtstreeks aanspreekpunt voor de directeur GHOR/RGF. De directeur GHOR/RGF is vervolgens het aanspreekpunt voor het bestuur van de veiligheidsregio. Dit in de situatie dat beide functies niet in een persoon verenigd zijn.
- b. Deze eindverantwoordelijke rapporteert volgens een overeengekomen beleids- en uitvoeringscyclus aan de directeur GHOR/RGF over het, ten aanzien van de MKA - GHOR taken, gevoerde beleid en genereert de voor de directeur GHOR/RGF van belang zijnde managementinformatie.

Eisen ten aanzien van de operationele MKA processen.



Op basis van de samenhang van de processen zoals in bovenstaand schema zijn aangegeven kunnen de volgende GHOR eisen ten aanzien van de operationele processen binnen de MKA worden gesteld. De eisen zijn gedefinieerd mede aan de hand van de Basisvereisten Crisismanagement:

1. **Melding en Alarmering:**

a. *Melding*

Definitie

Alle activiteiten gericht op het bedrijfszeker, effectief en tijdig aannemen, verwerken en registreren van de gegevens over het incident (aanname)

Doel

Het verkrijgen, (zo mogelijk) verifiëren en combineren van de essentiële gegevens van een incident, het beoordelen van die gegevens, die vertalen naar de initiële hulp- en inzetbehoefte en het zo snel en effectief mogelijk beschikbaar maken van die hulp.

Kwaliteitseisen

1. De essentiële gegevens die de melders over het incident kunnen geven zijn tijdig in het Gemeenschappelijk Meldkamersysteem vastgelegd. Van melders die aanvullende gegevens kunnen leveren zijn de bereikbaarheidsgegevens vastgelegd
2. De noodzakelijke gegevens over het incident uit statische en overige bronnen, zijn tijdig beschikbaar als input voor het proces

informatiemanagement. Dit overeenkomstig de eisen gesteld in paragraaf 4 van het ontwerp voor het Besluit veiligheidsregio's

3. Op basis van de beschikbare gegevens in de meldingen is de juiste initiële hulp en inzetbehoefte bepaald naar soort en aantal, alsmede de verdeling over de disciplines en andere diensten
4. De inzetcriteria vinden de basis in de professioneel standaard en de GRIP structuur
5. De initieel benodigde hulp is zo snel mogelijk gealarmeerd en komt, onder meer door het tijdig verstrekken van noodzakelijke gegevens en begeleiding tijdens opkomsten ter plaatse, zo effectief mogelijk beschikbaar daar waar die nodig is
6. De MKA beschikt over een ondersteunend technisch netwerk
7. De MKA heeft een actueel continuïteitsplan
8. De MKA heeft een "fallback" bij uitval van systemen
9. De MKA beschikt over en geeft uitvoering aan het opleidings- en oefenplan dat is afgestemd met de overige partners binnen de meldkamer

Regio specifieke bijzonderheden

(nader in te vullen)

b. Alarmering

Definitie

Het alarmeren van operationeel leidinggevenden en extra personeel ten behoeve van de MKA en overige ondersteunende eenheden.

Doel

Het op sterkte brengen van de meldkamer en ondersteunende eenheden tot het gewenste dienst- en bezettingsniveau .

Kwaliteitsnormen

1. Op regionaal niveau wordt bepaald binnen welke termijn de MKA de benodigde en vastgestelde extra capaciteit georganiseerd zal hebben
2. De MKA draagt zorg voor de uitvoering van het regionaal vastgesteld ambulancebijstandsplan
3. De MKA draagt zorg voor het gewondenspreidingsplan
4. De initieel benodigde hulp is zo snel mogelijk gealarmeerd en komt, onder meer door het tijdig verstrekken van noodzakelijke gegevens en begeleiding tijdens opkomsten ter plaatse, zo effectief mogelijk beschikbaar daar waar die nodig is
5. De MKA gebruikt en beheert landelijk geaccordeerde systemen ter ondersteuning van de opschaling en alarmering. Deze systemen zijn waar mogelijk gekoppeld aan de systemen van de overige gebruikers van de gemeenschappelijke meldkamer

Regio specifieke bijzonderheden

(nader in te vullen)

2. Op & Afschaling:

Definitie

De meldkamer opschalen tot de gewenste bezetting

De meldkamer van een opgeschaalde situatie terugbrengen naar de reguliere bezetting.

Doel

Het beschikken over voldoende medewerkers om het opschalingsproces van het reguliere proces te scheiden, waardoor beide processen conform de gestelde normen kunnen worden uitgevoerd

Herstel van de reguliere situatie op de meldkamer ambulancezorg

Kwaliteitsnormen

1. Het niveau van opschaling is afgestemd op de specifieke kenmerken van het grootschalig incident, zodat de verandering van structuur, werkprocessen en procedures maximaal blijft aansluiten bij de aard en de omvang c.q. het niveau van het grootschalig incident
2. De capaciteitsnorm voor de reguliere bezetting en de bezetting in opschalingssituaties is bepaald. Geborgd is dat die bezetting binnen de afgesproken tijd wordt gehaald
3. Protocol Melding en Opschaling is toegepast
4. De MKA kan het op basis van de landelijke richtlijnen genormeerde aantal meldingen per uur verwerken

Regio specifieke bijzonderheden

(nader in te vullen)

3. Leiding & Coördinatie:

Definitie

Effectieve aansturing en coördinatie

Doel

Door effectieve aansturing en coördinatie het zo optimaal mogelijk medische hulpverlening bieden bij het bestrijden van een grootschalig incident en de ondersteuning aan alle betrokken diensten, sleutelfunctionarissen en eenheden te waarborgen

Kwaliteitsnormen

1. Binnen de gemeenschappelijke meldkamer worden afspraken gemaakt over de aansturing van de onderscheiden meldkameronderdelen onder opgeschaalde omstandigheden
2. Op basis van het beschikbare totaalbeeld van het incident, de (verwachte) effecten en het beschikbare en nog opkomende potentieel, worden tijdig op alle niveaus afgewogen en onderbouwde prioriteiten gesteld en voortdurend bijgesteld
3. Wanneer nodig wordt door middel van (verdere) opschaling voorzien in aanvullend potentieel - zodat het totale bestrijdingspotentieel toeneemt - of door middel van afschaling het totaal beschikbaar potentieel verminderd, zodat dit (weer) beschikbaar komt voor mogelijke, andere incidenten
4. Op alle niveaus worden de inzetvoorstellen tijdig uitgewerkt en onderling (multidisciplinair) afgestemd, zodat hierover afgewogen besluitvorming kan plaatsvinden
5. Tijdens de opschalings- en structurele fase functioneert de structuur van de aansturing effectief, logisch en transparant
6. Er is sprake van samenhang in de uitvoering van de rampbestrijdingsprocessen, terwijl tevens de veiligheid van bestrijders en derden in acht wordt genomen
7. De resultaten van de bestrijding en inzet worden voortdurend gemonitord en vastgelegd en zijn samen met andere relevante informatie de basis voor het herbeoordelen en zonodig bijstellen van besluiten waar dat nodig is
8. Alle relevante gegevens, ontwikkelingen, uitkomsten van besluitvorming, monitoring, beoordeling en bijstelling worden zo snel als mogelijk ingebracht in het proces informatiemanagement

Regio specifieke bijzonderheden

(nader in te vullen)

4. Informatiemanagement:

Definitie

De juiste informatie moet in de juiste vorm en op het juiste moment beschikbaar zijn voor degenen die deze nodig hebben.

Doel

Het verkrijgen, verzamelen en valideren van alle voor de hulpverlening bij het grootschalig incident relevante informatie en die actief beschikbaar stellen. Daarbij is sprake van een samenhang van systemen.

Kwaliteitsnormen

1. Gegevens uit meldingen en andere (aangeboden) gegevens over de situatie worden zo snel mogelijk geregistreerd in een multidisciplinair systeem.
2. De centralist benadert ook actief anderen om informatie te vergaren en deze wordt direct geregistreerd.
3. Aanvullende gegevens die nodig zijn worden zo snel mogelijk opgevraagd uit databestanden, via verkenning door aanwezige eenheden, e.a. alle relevante gegevens, ontwikkelingen, uitkomsten van besluitvorming, monitoring, beoordeling en bijstelling worden zo snel als mogelijk ingebracht in het proces informatiemanagement
4. Gegevens die op enig moment beschikbaar komen worden zo snel mogelijk gevalideerd o.a.
 - Aantal slachtoffers en potentiële slachtoffers
 - aantal ingezette eenheden en de herkomst daarvan
 - NAW gegevens van patiënt en bestemming inclusief mogelijke overplaatsingen
 - aard van letsel op basis van T-score
5. Alle beschikbare gegevens, de genomen besluiten, de voortgang en de resultaten van elk stadium van de crisismanagementcyclus worden zo snel mogelijk geconcentreerd op één centraal punt
6. De beschikbare gegevens worden zo snel mogelijk geanalyseerd en verwerkt tot informatie, en deze informatie wordt zo snel mogelijk beoordeeld
7. De beschikbare informatie wordt zo snel mogelijk verwerkt in een totaaloverzicht van het incident. De effecten en het verloop van de hulpverlening, worden voortdurend geactualiseerd en voor alle belanghebbenden continu en tijdig toegankelijk gesteld
8. De verantwoordelijke sleutelfunctionarissen en (andere) belanghebbende organisaties worden tijdig geattendeerd op het totaalbeeld en daarna steeds op de mutaties hierin die voor hen relevant zijn.
9. De informatie is effectief beveiligd

Regio specifieke bijzonderheden

(nader in te vullen)

Eisen ten aanzien van de ondersteunende processen.

Middelen

1. Ruimtelijke voorziening
 - a. De meldkamers van de politie, brandweer en Ambulancezorg zijn fysiek gehuisvest op één locatie
 - b. De MKA beschikt over alle noodzakelijke ruimtelijke voorzieningen ten behoeve van de opschaling binnen de MKA
 - c. De uitvoering van de MKA basisfuncties (operationeel proces) is zeker gesteld en de omvang en capaciteit van de infrastructuur is afgestemd op de werkprocessen gericht op opschaling
 - d. Aanvullende voorzieningen in geval van opschaling naar een MKA onder GHOR omstandigheden zijn zeker gesteld
 - e. De huisvesting voldoet aan een gezamenlijk programma van eisen van de brandweer, politie, RAV en GHOR
 - f. Beveiligingseisen zijn hierin opgenomen, die voldoen aan de landelijke en regionaal gestelde eisen
 - g. De veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de MKA medewerkers zijn zeker gesteld conform de Arbeidsomstandighedenwet en de Arbeidstijdenwet
2. Technische infrastructuur
 - a. De MKA beschikt over alle noodzakelijke technische – en facilitaire voorzieningen (waar nodig nader gespecificeerd)
 - b. GMS is tot het moment van implementatie van NMS, het standaard systeem
 - c. De informatievoorziening kan te allen tijde, ook onder opgeschaalde en of bijzondere omstandigheden, worden gefaciliteerd
 - d. De gemeenschappelijke communicatie apparatuur is beschikbaar en geïnstalleerd
 - e. De technische beheerfuncties zijn geregeld en de basis werkprocessen zijn continu ondersteund
 - f. Alle MKA meldkamersystemen functioneren “storingsvrij” . De definiëring van “storingsvrij” (percentage beschikbaarheid) is vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) met de beheerder(s) van de systemen en afgestemd in een change advice report overleg
 - g. De meldtafels beschikken over een basisconfiguratie met daaraan toegevoegd disciplinespecifieke applicaties, zodat centralisten vanaf meerdere meldtafels kunnen opereren
 - h. Er wordt beschikt over voldoende groeipotentieel om aanvullende voorzieningen te kunnen integreren
 - i. In de gehele keten van informatievoorziening worden eenduidige procedures en protocollen gehanteerd, zowel mono- als multidisciplinair
 - j. De bestuurlijke en operationele opschaling wordt ondersteund eveneens op basis van gestandaardiseerde en vastgelegde normen (GRIP)

- k. Er zijn technische voorzieningen getroffen om de 112 overloopfunctie te laten plaatsvinden
 - l. Alle gesprekken en alarmeringen worden geautomatiseerd vastgelegd (o.a. voice logging)
3. Opschalingsruimte/mogelijkheden
- a. Er zijn fysieke mogelijkheden – tafels - die volledig ingericht zijn ten behoeve van opgeschaalde inzetten
 - b. De dagelijkse reguliere werkprocessen worden tijdens een opgeschaalde situatie zo veel en zo snel mogelijk ongehinderd gecontinueerd
4. Alarmerings/verbindingsmiddelen
- a. De MKA beschikt over een geautomatiseerd alarmerings- en oproepsysteem voor meldkamer personeel, alsmede voor RAV en GHOR piketfunctionarissen
 - b. Het alarmeren/oproepen geschiedt volgens het Protocol Melding & Opschaling. Het alarmeringssysteem is gevoed met een actueel personeelbestand en afgestemde scenario's
 - c. De MKA geeft ten tijde van opschaling uitvoering aan de instructies die in samenwerking met de GHOR zijn opgesteld ten aanzien van de gespreksgroepen C2000 voor wat betreft de Ambulancezorg en GHOR. Het aanwijzen van gelieerde gebruikers door de RAV kan slechts na instemming van het GHOR-bestuur
5. Uitval meldkamer systemen
- a. De continuïteit van de MKA is zeker gesteld door de mogelijkheid van het zonodig kunnen overdragen van meldkamerfuncties aan een andere regio, dan wel aan een landelijke voorziening
 - b. Er is een protocol voor het handelen bij de uitval van (delen van) meldkamer systemen.
 - c. Alle storingen in de meldkamersystemen worden geregistreerd
6. Procedures reguliere processen en opschalingsprocessen
- a. De MKA beschikt over een protocol Melding, Alarmering en Opschaling dat is afgestemd met de overige gebruikers van de gemeenschappelijke meldkamer
 - b. Dit protocol bepaalt ten minste dat het werkproces in de MKA zo georganiseerd is dat in geval van (een indicatie voor) multidisciplinaire opschaling:
 - 1. in zeer korte tijd op adequate wijze een omslag kan worden gemaakt:
 - a. van de drie afzonderlijke werkprocessen naar één interdisciplinair werkproces vanuit een opschalings- of coördinatiecentrum
 - b. van reguliere, dagelijkse routinehandelingen naar opgeschaalde hulpverlening met vele, vaak diverse, logistieke processen

- c. van vakinhoudelijke, kort-cyclische processen naar grootschalige, langdurige en min of meer unieke, eenmalige processen
 - d. van routine als leidraad naar onzekerheidsreductie en informatiemanagement als leidraad
2. de opschaling geschiedt op basis van een door de GHOR in overleg met de RAV, de (hulp)diensten en de ketenpartners vastgesteld en aantoonbaar periodiek te beoefenen opschalingsprotocol. Het opschalings - protocol omvat tenminste:
- a. de procedures met betrekking tot de opschaling van de meldkamer zélf
 - b. de procedures met betrekking tot de opschaling van de (hulp)diensten
 - c. een overzicht van afspraken gemaakt met ketenpartners ten aanzien van de rampenbestrijding
 - d. de informatieverwerking zo is georganiseerd dat op een zo kort mogelijke termijn vanuit alle disciplines een integraal beeld van de situatie wordt verkregen en wordt behouden
 - e. er voldoende personeel met specifieke bekwaamheden en competenties aanwezig is en er een specifiek voor de opschaling verantwoordelijke functionaris is aangesteld
 - f. er adequate ruimtelijke en infrastructurele voorzieningen (coördinatiecentrum) zijn getroffen
 - g. de dagelijkse reguliere werkprocessen zo snel mogelijk kunnen worden gecontinueerd.

7. Medewerkers

a. Personeelsbeleid

- i. Er is een vastgesteld personeelsbeleid
- ii. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de MKA medewerkers zijn vastgelegd
- iii. De kwaliteit en kwantiteit van de personele bezetting is vastgelegd met inbegrip van de specifiek voor opschaling vereiste kernkwaliteiten
- iv. Binnen de MKA werkt bekwaam en bevoegd verklaard personeel, dat is opgeleid conform wat binnen de beroepsgroep gebruikelijk is
- v. Alle functies binnen de MKA zijn ingevuld of worden, indien vacant, actueel geworven
- vi. De MKA borgt de aanwezigheid van kennis over de te volgen procedures bij het MKA personeel en de kennis over de operationele consequenties van de opschaling

- vii. De MKA biedt nieuwe medewerkers een op de persoon en de organisatie toegesneden inwerkprogramma aan. De uitgangspunten voor dit programma zijn vastgelegd, evenals de evaluatiemomenten
 - viii. Opleiding, ervaring en vaardigheden van de MKA medewerkers worden geregistreerd
- b. Dienstroosters
- i. De paraatheid is zeker gesteld door het vastleggen van eisen van beschikbaarheid en bezetting onder zowel reguliere als opgeschaalde omstandigheden
 - ii. Er wordt duidelijkheid gegeven in de wijze waarop er gepland wordt en waar de verantwoordelijkheden en taken liggen mede gericht op de opschaling van de MKA
- c. Opleiden, Trainen en Oefenen
- i. De MKA beschikt over een Opleidingsplan MKA centralisten dat mede gericht is op de MKA functie onder opgeschaalde omstandigheden
 - ii. De MKA beschikt over een Trainings- en Oefenplan MKA centralisten dat mede gericht is op de MKA functie onder opgeschaalde omstandigheden
 - iii. De MKA participeert in gezamenlijke opleiding, training en oefening (zowel mono- als multidisciplinair) in het kader van zowel de dagelijkse werkzaamheden op de meldkamer alsmede die ten tijde van opschaling
- d. Nazorg
- i. Er is een regeling voor de (collegiale) opvang van- en nazorg aan de eigen medewerkers na een ingrijpende gebeurtenis in relatie tot de dienstuitvoering