

## Nieuwe meldkamer Kennemerland van start

# MICK aan het werk!

TEKST EN FOTO'S: ROBERT DE MURALT EN RICHARD VAN HEUKELOM

De (ver)bouw en verhuizing van een meldkamer is niet eenvoudig. Niet alleen moet deze in de tussentijd 24 uur per dag operationeel blijven, ook de medewerkers moeten in een prettige en functionele omgeving hun werk op efficiënte wijze kunnen blijven verrichten. Dat er succesverhalen zijn, blijkt uit onderstaand verslag van twee betrokkenen bij de nieuwe meldkamer voor de regio Kennemerland.

**H**et MICK, wat staat voor Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland, is de gezamenlijke meldkamer voor Brandweer, Ambulancediensten en Politie. Binnen deze organisatie zijn tussen de 80 à 100 personen werkzaam, waarbij jaarlijks ruim 350.000 meldingen (spoed en niet-spoed) worden verwerkt. De start van elke hulpverlening begint bij het MICK. Op deze plaats komen de meldingen binnen en worden ze verwerkt. Het goed uitvoeren van deze werkzaamheden is voor de algehele veiligheidsketen derhalve van cruciaal belang. In dit kader is er weinig of geen ruimte voor fouten, aangezien deze grote gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening zal hebben.



HET NIEUWE GEBOUW IS BIJNA VOLTOOID.



EEN VAN DE VELE SCHAKELKASTEN IN HET NIEUWE GEBOUW.



INRICHTING VAN DE MELDKAMERWERKPLEKKEN.

### Functioneel

Het gebouw, waarin het kloppend hart van de hulpdiensten is gehuisvest, moest een flexibel en functioneel gebouw worden wat aan de hoogste bouwkundige, installatietechnische en beveiligingseisen voldoet met mogelijkheden voor uitbreiding. Het MICK is namelijk een 7\*24-uur organisatie die zijn werkzaamheden moet uitvoeren in een politiek gevoelige omgeving. Uitval van systemen is uit den boze en kan verstrekkende gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van burgers binnen de regio.

Binnen het MICK wordt er gebruik gemaakt van een 40-tal informatietechnologische systemen. Niet alleen ten behoeve van gegevensverslaglegging, zoals het Gemeenschappelijk Meldkamersysteem (GMS), maar ook ter bevordering van de communicatie (C2000, Communicator, etc.). Ook maakt de meldkamer gebruik van alarmeringssystemen, zoals het Openbaar Meldsysteem (OMS), Geografische Informatiesystemen (GIS) en systemen ter ondersteuning van het primaire proces (Voicelogging, etc.).

### Opdracht

Het MICK project is eind 2003, na goedkeuring door het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland, van start gegaan met het ontwerpproces en is uiteindelijk begin december 2008 opgeleverd. Het project was in eerste instantie opgezet als programma. Het uitgangspunt hierbij was dat naast de realisatie van de nieuwbouw en de verhuizing van bestaande meldkamers ook de reorganisatie van de meldkamers, de organisatieprocessen en de organisatiestructuur meegenomen zouden worden. Gezien de andere ontwikkelingen binnen de regio bleken deze plannen te ambitieus. De uiteindelijke opdracht bestond uit 3 onderdelen: Realiseren van het ontwerp en nieuwbouw MICK; realiseren van het ontwerp en ICT structuur; verhuizing van bestaande meldkamers (brandweer/ambulance en politie).

Een doorlooptijd van vijf jaar lijkt lang, maar valt mee als men bedenkt dat het project effectief meer dan twee jaar door externe omstandigheden is vertraagd. Onder andere de herindeling van de Veiligheidsregio in verband met de Territoriale Congruentie, plus het bijna geheel vervangen van de voltallige directie heeft voor grote vertraging gezorgd.

### Complex

Het technische ontwerp en realisatie plus de bijkomende alleen een bouwkundig traject, maar met name de organisatorische en het multidisciplinaire karakter vergen bijzondere aandacht. Daarnaast zijn er grote investeringen mee gemeoid.

Het MICK-programma werd geleid door een programmanager. Ten behoeve van het ontwerp en de realisatie nieuwbouw en het inhuizen was een externe project-

manager nieuwbouw aangetrokken. Voor de realisatie van de ICT-voorzieningen en de technische verhuizing van beide meldkamers was een externe projectleider ICT aangetrokken. Het feitelijke bouwproject is eind 2006 aanbesteed en begon in 2007 van start te gaan. De bouwkundige oplevering was in de zomer 2008 en het MICK is eind 2008 operationeel gegaan. Het proces is over de gehele linie soepel verlopen. Dit was mede te danken aan de nauwe samenwerking tussen de projectleiders onderling, de verschillende aannemers en de ICT leveranciers.

Het projectteam ICT bestond uit acht projectmedewerkers en twee deelprojectleiders ten behoeve van Telecom en interne afstemming binnen de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN). De projectleider ICT was verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van de activiteiten, een optimale communicatie, rapportage aan de stuurgroep en het aansturen van de projectgroep. Gedurende de uitvoering van het gehele project is er een nauwe samenwerking geweest tussen de projectleider ICT en gebruikers van de bestaande Meldkamers en het Veiligheidsbureau.

In het korte bestaan van het MICK heeft de nieuwe meldkamer zich al volop kunnen bewijzen. Niet in laatste plaats door de ramp met het vliegtuig van Turkish Airlines op 25 februari 2009.

### Lering

Uit het project in het Kennemerland kan veel geleerd worden, waar andere regio's hun voordeel mee kunnen doen. Zowel uit de succesvol verlopen onderdelen, als uit de minder goed verlopen trajecten.

De realisatie nieuwbouw en de integratie van de ICT voorzieningen in het bouwkundig ontwerp en tijdsplan was een van de successen van dit project. Door de grote vakinhoudelijke kennis van de (interne en externe) medewerkers zijn op cruciale momenten de juiste beslissingen genomen en is alles is op tijd verhuisd, aangesloten en weer 'live' gebracht. In een project met een dergelijk risico is het bijna een wonder te noemen dat er maar 1 no-go moment is geweest. Het complete projectteam is bij elkaar gebleven en heeft gedurende de looptijd van het project geen noemenswaardige uitval gekend.

Door externe partijen, en met name de vtsPN deelgenoot te maken en daar waar mogelijk te betrekken bij het project is ervoor gezorgd dat deze zich medeverantwoordelijk zijn gaan voelen voor het eindresultaat.

Het complete project MICK is binnen de begroting en het tijdsplan van het projectplan gebleven. Het projectteam heeft door functioneel de ARW2005 toe te passen en scherp te onderhandelen de offertebegrotingen en eerder gemaakte reële schattingen weten te verbeteren. En tenslotte is de meldkamer zonder downtime van de oude locaties naar de nieuwe locatie verhuisd.

### Minder soepel

Natuurlijk waren er ook minder soepel verlopen onderdelen. De doelstellingen zoals beschreven in het oorspronkelijke projectplan waren niet haalbaar om in een keer uit te voeren. Voor de moederorganisaties bleek het een te grote belasting om naast de oplevering van een nieuw gebouw ook de organisatiestructuur en de bestaande processen te vernieuwen. In de ontwerpfase is de projectleider ICT door het programmbureau niet of nauwelijks betrokken geweest bij de inventarisatie van de wensen, inrichting en het programma van eisen met betrekking tot de technische infrastructuur. Gevolgen hiervan waren dat na aanbesteding belangrijke

aanpassingen aan deze infrastructuur (zoals vergroting technische ruimte, verhoging koelvermogen en energiecapaciteit en de aanleg van voldoende databekabeling) gedaan moesten worden, terwijl dit niet in de aanneemsom besloten zat.

In het kader zijn enkele belangrijke aandachtspunten vermeld, waaruit andere regio's kunnen putten wanneer een dergelijke operatie op touw gezet moet worden.

Robert de Mural is projectleider MICK ICT en Richard van Heukelom is projectmanager ontwerp, realisatie nieuwbouw en verhuizing.



ARTIST'S IMPRESSION VAN HET NIEUWE MELDKAMERGEBOUW

Er is voor de bouw van een toekomstige meldkamer geen standaard leidraad op te stellen. Toch is het mogelijk een aantal kritische succesfactoren te benoemen die kunnen bijdragen aan het resultaat. De belangrijkste punten uit het MICK project:

- Neem niet te veel hooi op je vork. Scheidt bijvoorbeeld het bouwproces van eventuele organisatieaanpassingen. Dit voorkomt niet alleen een hoop onrust en frustratie bij medewerkers, maar versnelt ook het realisatieproces.
- Maak vooraf een goede inventarisatie (vraagspecificatie) met de juiste personen (intern en extern) ten aanzien van de locatie, functionaliteit, bestaand of nieuw, werkplekken en dergelijke. Dit zorgt ervoor dat het proces beheersbaar blijft qua financiën en projectorganisatie.
- Zorg voor een solide stuurgroep met beslissingsbevoegdheid waarin de belangrijkste partijen vertegenwoordigd zijn. Houdt deze stuurgroep in ieder geval in stand tot en met de uiteindelijke verhuizing en ingebruikname.
- Betrek de projectleider ICT al in de ontwerpfase bij het project. Hij kan behulpzaam zijn bij het maken van de juiste beslissingen.
- De eventuele nieuwbouw en inrichting is ondergeschikt aan het proces Meldkamer en dient een flexibele invulling te kunnen geven aan de organisatie en inrichting ICT. met andere woorden: het ontwerp en bouw is ondergeschikt aan het gebruik. Dit wordt nog wel eens vergeten door - met name architecten.
- Samenwerken is de sleutel tot succes. Niet alleen binnen de projectteams, maar juist ook tussen stuurgroep en projectteams en met leveranciers. Dit verhoogt niet alleen de kwaliteit van het resultaat, maar zorgt er ook voor dat de projectrealisatie in goede harmonie kan verlopen. Het is daarom erg belangrijk om een goede projectcoördinator (dit kan zijn de programmanager of de projectmanager nieuwbouw) aan te stellen tussen de verschillende disciplines.