



Wim Krabbenborg (57), Unitchef Centrale Meldkamer Gelderland, ging als 17-jarige bij de politie werken. Hij vervulde in ruim 40 jaar verschillende leidinggevende functies, en zag de rol van ICT binnen het politiewerk steeds belangrijker worden. In zijn huidige functie maakte Wim Krabbenborg de implementatie mee van veel nieuwe ICT-systemen in het hart van het politiebureau: de meldkamer.

# Spoed, bloed, nood en dood

## Offerblok gelicht

'Als kleine jongen wilde ik al bij de politie', vertelt Wim Krabbenborg vol vuur. 'Ik was acht jaar, toen ik getuige was van diefstal van het offerblok in de kerk in Velp, waar mijn vader koster was. Ik volgde de twee knullen naar buiten, waar ze er op een bromfiets vandoor gingen. Op mijn fiets reed ik ze achterna en schreef de gegevens van het bromfietsplaatje op. Nadat ik alles bij de politie gemeld had, kwam er een brigadier bij ons thuis. Hij liet luciferdoosjes zien met plaatjes van brommers, en ik moest de brommer van die jongens aanwijzen. Het was een NSU-bromfiets. Uiteindelijk werden de jongens aangehouden en ze bekenden nog vijftien andere diefstallen. Toen wist ik: dit wil ik later ook gaan doen!'

## Kantoor op straat

'ICT leidt tot verbetering van het werkproces', zegt Wim Krabbenborg stellig. 'Voor de politie is ICT een hulpmiddel om snel en adequaat ons werk voor de burger te doen. Ik was vanaf 1998 projectleider van P-info: agenten op straat worden uitgerust met een PDA waarmee ze via een beveiligde GPRS-verbinding toegang krijgen tot computernetwerken van de politie. De politieagent heeft zo een mobiel kantoor op straat en kan bijvoorbeeld direct het kentekenregister raadplegen. Een prachtig project, dat in een paar regio's draait en navolging verdient in heel Nederland.'

## Meldkamer

'In mijn huidige functie als hoofd meldkamer was een van mijn taken het samenvoegen van politie, brandweer en ambulancediensten in de meldkamer. Ik vind het geweldig om samen te werken met twee organisa-

ties die veiligheid ook hoog in het vaandel hebben staan. Daarnaast is binnen de meldkamer het ICT-gehalte erg hoog en dat vind ik een enorme uitdaging.'

Op de meldkamer komen 24 uur per dag, 365 dagen per jaar alle telefoontjes binnen via het alarmnummer 112 en het landelijke politienummer 0900-8844. De apparatuur staat nooit uit. Op de meldkamer in Arnhem werken 100 mensen die per jaar 330.000 telefoontjes verwerken, waarvan 70% bestemd is voor de politie, 20% voor de ambulancedienst en 10% voor de brandweer.

'Op onze meldkamer werken verschillende ICT-systemen, die het mogelijk maken zo snel mogelijk adequaat te reageren. Dit is natuurlijk vooral belangrijk als het gaat om spoed, bloed, nood en dood.'

## GMS

'Wanneer er een spoedeisende melding bij ons binnenkomt, is het van groot belang dat de centralist naar de juiste informatie vraagt met behulp van uitvraagprotocollen. Wat is er precies aan de hand? Op welke locatie is hulp nodig? De gegevens worden ingetypt in GMS, het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem, waar zowel politie, als ambulancedienst en brandweer gebruik van maken. Alle informatie wordt gedeeld, zodat de verschillende diensten indien nodig hun maatregelen kunnen nemen. Bij een aanrijding met beknelling worden zo tegelijkertijd politie, brandweer en ambulancedienst ingezet.'

## AVLS

'AVLS is ons Automatisch Voertuig Locatie Systeem, dat heel nauwkeurig de posities van alle voertuigen

van politie, ambulancedienst en brandweer doorgeeft. De centralist kan de voertuigen zien en volgen op het scherm in de meldkamer. Het systeem geeft bovendien een inzetvoorstel: automatisch worden de dichtstbijzijnde voertuigen gestuurd. We hebben zicht op middelen en mensen en kunnen daardoor snel reageren. Dit systeem werkt via Mobitex van RAM Mobile Data', merkt Wim Krabbenborg op. 'Ik zeg dit niet om reclame te maken voor RAM, maar het werkt uitstekend.'

'Bij een achtervolging na een overval kwamen laatst collega's in de problemen. Ze reden in de bossen op de Veluwe. Door AVLS zagen we precies waar ze zaten en konden we daar heel snel auto's naar toe praten. Onze politieagenten willen inmiddels de straat niet meer op als AVLS niet werkt. Het bevordert behalve de veiligheid van de burger, ook de eigen veiligheid.'

### C2000

'Vroeger werden hulpverleningsacties opgezet door officieel gecertificeerde radiozendamateurs, waar ik er zelf ook een van ben', legt Wim Krabbenborg uit. 'Bij de watersnoodramp in 1953 bijvoorbeeld, brachten radiozendamateurs verbindingen tot stand in het rampgebied.'

'Tegenwoordig maken de hulpverleningsdiensten zowel voor spraak als data gebruik van C2000, het digitale, mobiele communicatiesysteem voor politie, ambulancedienst en brandweer. Vanuit de meldkamer worden de hulpverleningsdiensten aangestuurd via dit landelijk dekkende netwerk. Ook kunnen de diensten onderling veel eenvoudiger met elkaar communiceren: door middel van één klik kan de centralist een politiewagen aan een ambulance koppelen.'

### Effect van ICT

'Nederland is zeker veiliger geworden dankzij ICT. Bovendien werkt ICT kostenbesparend doordat zaken sneller opgelost worden en er dus minder onderzoekscapaciteit nodig is. Ik vind wel dat er aandacht moet zijn voor technisch beheer', voegt Wim Krabbenborg hier aan toe. 'Er zijn al veel mooie projecten gesneuveld door slecht beheer. Je moet continuïteit garanderen. Ook back up is erg belangrijk. Wanneer wij dit pand moeten verlaten in verband met een bommelding, moet er een goede uitwijkmogelijkheid zijn, anders zijn 650.000 mensen verstoken van hulpverlening.'

### De toekomst

'Tot nu toe maakte elke regio zijn eigen keuzes. Vorige maand is de Voorziening tot Samenwerking Politie Nederland opgericht. Dit is een organisatie van de gezamenlijke korpsen die de exploitatie en het beheer van ICT-voorzieningen landelijk gaat regelen. Ik hoop dat er een organisatie komt voor de hele ODV, dus ook voor ambulancediensten en brandweer. Standaardisatie is het sleutelwoord voor de toekomst. Zonder standaardisatie is uitwisseling van informatie en samenwerking tussen de hulpverleningsdiensten heel lastig. Standaardisatie leidt bovendien tot kostenbesparing.'

### Dankbaar werk

'Ik ga 's avonds naar huis met het gevoel dat ik een bijdrage heb geleverd aan de samenleving. Ik zorg ervoor dat de meldkamer kan functioneren als een geoliede machine en daarvoor is het gebruik van ICT noodzakelijk. Hulpverlening is dankbaar werk. Je doet het niet voor jezelf maar voor een ander en dát maakt mijn vak zo mooi.'



*Centrale Meldkamer Gelderland*

