

Vergaderjaar 1998–1999

24 225

Veiligheidsbeleid 1995–1998

Nr. 25

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE
ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 22 april 1999

Op 21 juli 1998 zond mijn ambtsvoorganger u een voortgangsbrief (24 225, nr. 24) over het project Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS). In deze brief breng ik u mede namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, op de hoogte van de huidige stand van zaken.

Het project GMS heeft tot doel de veelheid aan niet op elkaar afgestemde en veelal verouderde meldkamersystemen in de regionale meldkamers van brandweer, ambulancehulpverlening en politie te vervangen door één gezamenlijk meldkamersysteem. Met dit systeem komt de informatie van de hulpvragende burger direct beschikbaar bij alle betrokken diensten. Het systeem ondersteunt de centralisten in de meldkamer vervolgens bij het bepalen, registreren en afhandelen van de feitelijke inzet van de operationele eenheden. Een dergelijk systeem beoogt het realiseren van een snellere en betere samenwerking tussen brandweer, ambulance- en politiediensten tot stand te brengen. De hulpverlening aan de burger wint daardoor aan kwaliteit en snelheid.

Als resultaat van een Europese aanbestedingsprocedure is Siemens Nederland NV als leverancier voor het GMS gekozen. Siemens heeft zijn reeds bestaande systeem vervolgens aangepast aan de eisen van het Logisch Ontwerp (LO) van GMS. Het door Siemens opgeleverde systeem is door de projectorganisatie GMS in 1996 onderworpen aan een acceptatietest. Het systeem voldeed op dat moment nog niet geheel aan de eisen. De resultaten van de tweede acceptatietest waren zodanig dat het systeem eind juli 1997 wel geaccepteerd kon worden.

In een testomgeving kan de realiteit van elke dag slechts in beperkte mate worden benaderd. Het GMS wordt daarom sinds een jaar onder operationele omstandigheden beproefd in een aantal meldkamers, de eerste ronde pilots.

De eerste ronde pilots wordt voor de zomer afgerond. Een evaluatierapport zal worden opgesteld. In deze eerste ronde gaat het om het beproeven van GMS in kleinere meldkamers.

In de tweede ronde pilots die is voorzien voor het jaar 2000 zal het systeem worden beproefd in de gemeenschappelijke meldkamers van de samenwerkende politie-, brandweer- en ambulancediensten en in de meldkamer van een grootstedelijk gebied.

Alle gebruikers uit de eerste ronde pilots zijn van mening dat met GMS functioneel gezien een bruikbaar instrument wordt aangereikt. Met name de mogelijkheden van het multidisciplinair gebruik spreken aan. De ervaringen zijn dus voor kleine meldkamers overwegend positief. Uit de voorlopige bevindingen in het kader van de evaluatie van de eerste ronde pilots blijkt echter dat de snelheid van het systeem nog een bron van zorg is. Ook de onderhoudbaarheid, het tegen redelijke kosten kunnen aanpassen van het systeem is naar mijn oordeel op dit moment nog onvoldoende gegarandeerd. Ik acht het dan ook noodzakelijk om vóór de tweede ronde pilots meer zekerheid te hebben over de kwaliteit van GMS.

Ik heb daarom de volgende stappen ondernomen om op bovenstaande punten meer duidelijkheid te verkrijgen.

Performance

Er zijn tijdens de eerste ronde pilots metingen gedaan door het ambtelijk projectbureau GMS waaruit naar mijn mening moet worden afgeleid dat GMS vooralsnog niet op alle punten voldoet aan de eisen met betrekking tot de snelheid van het systeem zoals die zijn vastgelegd in het Logisch Ontwerp. Ook de centralisten in de meldkamer zijn op dit punt niet tevreden. Met name zijn er indicaties dat GMS, bij intensief gebruik met veel werkstations zoals dat het geval is in de meldkamers in de grotere regio's, steeds trager wordt. Mijn ambtsvoorganger heeft de leverancier op dit punt op 29 juli 1998 in gebreke gesteld. Vervolgens is samen met de leverancier een geschillencommissie in het leven geroepen. Deze commissie zal vaststellen of GMS voldoet aan de eisen van het Logisch Ontwerp. Daartoe wordt nu gezamenlijk een meetinstrument ontwikkeld. Met behulp van dit meetinstrument zal worden vastgesteld of GMS voldoet aan de eisen van het Logisch Ontwerp. Tevens zullen de metingen antwoord moeten geven op de vraag of aanvullende maatregelen op het punt van de snelheid van het systeem wenselijk dan wel noodzakelijk zijn.

Onderhoud van het systeem

Het Logisch Ontwerp van GMS is in nauw overleg met vertegenwoordigers van de brandweer, politie en de Centrale Posten Ambulancevervoer (CPA's) tot stand gekomen. «The proof of the pudding is in the eating» en dus heeft de eerste ronde pilots uiteraard aanleiding gegeven tot verzoeken tot verbetering, aanpassing dan wel uitbreiding. Door het ambtelijk projectbureau GMS wordt in overleg met het veld steeds nut en noodzaak van deze wijzigingen beoordeeld. Daarbij wordt de regel gehanteerd dat goed goed genoeg is: voorkomen moet worden dat het systeem onbeheersbaar wordt doordat er teveel aan vast gekoppeld wordt. Aan Siemens is gevraagd een schatting te maken van de capaciteit en kosten die benodigd zijn om de belangrijkste wijzigingen te realiseren. De benodigde capaciteit en dus ook de kosten voor het doorvoeren van de wijzigingen vallen naar mijn oordeel hoog uit. Binnen het beschikbare onderhoudsbudget kunnen daardoor slechts een gering aantal van de gevraagde wijzigingen worden gerealiseerd. Dit is aanleiding geweest om

een extern onderzoek te laten uitvoeren naar de onderhoudbaarheid van GMS. Het onderzoek wordt uitgevoerd door IQIIP.

Kwaliteit van de architectuur

De ontwikkelingen rond de snelheid van het systeem en de kosten voor het onderhoud waren voor mij aanleiding om de architectuur van het systeem te laten doorlichten. In mijn opdracht is aan Moret, Ernst & Young gevraagd in samenspraak met Oracle een oordeel te geven over de kwaliteit van de architectuur. Oracle heeft de opdracht gekregen om in samenspraak met Moret, Ernst & Young de wijze waarop de door haar geleverde database is geïntegreerd in het systeem te beoordelen.

Stabiliteit

Op verzoek van het politieveld is GMS ook geschikt gemaakt om op de werkplek onder Windows NT te draaien.

Na deze omzetting bleek GMS niet meer volledig stabiel te zijn. De programmatuur op de werkplek liep soms vast. Dit gebeurde een aantal keren per maand. Daardoor moest het werkstation opnieuw worden opgestart waardoor kostbare seconden verloren gaan. De overige werkstations in de meldkamer die ook gebruik maken van GMS bleven in die situatie wel normaal functioneren. Een dergelijk probleem kan zich in een pilotfase voordoen. Daarvoor wordt het systeem immers ook uitgetest in een praktijksituatie. Inmiddels zijn tijdelijke maatregelen genomen waardoor deze fout niet meer leidt tot het vastlopen van GMS op de werkplek. Siemens zoekt nog naar de oorzaak van het probleem. De fout zal naar het oordeel van de leverancier op zeer korte termijn definitief kunnen worden verholpen.

In de brandweerregio Zuid-Oost Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (ambulancehulpverlening) was deze fout aanleiding tot het besluit om GMS vooralsnog niet langer te beproeven in hun gemeenschappelijke meldkamer. Het systeem zal daar – zodra een vervangend meldkamersysteem is geïnstalleerd – voorlopig alleen schaduw draaien totdat bovengenoemde punten volledig zijn opgelost. De overige pilotregio's, te weten de politieregio Zaanstreek-Waterland en de brandweerregio Twente hebben aangegeven het systeem vooralsnog in de meldkamer operationeel te blijven beproeven. Alle pilotregio's blijven zich inspannen om GMS verder te ontwikkelen.

Nu zowel de performance, de kosten voor het realiseren van wijzigingen alsook de betrouwbaarheid van het systeem problemen opleveren heb ik de leverancier bij brief van 8 april 1999 gemeld de verdere ontwikkeling van GMS vooralsnog op te schorten, in afwachting van de uitkomsten van de lopende onderzoeken die een objectief en onafhankelijk oordeel over het systeem mogelijk moet maken.

Ik streef er naar eind mei de uitkomsten van de externe onderzoeken beschikbaar te hebben. De geschillencommissie zal waarschijnlijk twee maanden langer nodig hebben om tot een gefundeerd oordeel te komen. Ik zal de Kamer zo spoedig mogelijk van de uitkomsten en mijn bevindingen op de hoogte stellen.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
G. M. de Vries