

**SAMENVOEGINGSPLAN
MELDKAMERS OOST-NEDERLAND**

LMO OOST-NEDERLAND

13 september 2017

Inhoud

Hoofdstuk 1	Inleiding.....	2
1.1	Aanleiding.....	2
1.2	Landelijke opdracht	2
1.3	Doel van het samenvoegingsplan op basis van de landelijke afspraken.....	2
1.4	Aanvullende ambitie Oost-Nederland.....	3
1.5	Leeswijzer	4
1.6	Nadere uitwerkingsplannen	5
Hoofdstuk 2	Samenvatting veranderopgave samenvoeging meldkamers in Oost-Nederland	6
2.1	Doelstelling van de samenvoeging van de meldkamers	6
2.2	Veranderopgave op basis van het transitieakkoord	6
2.3	Algemene kaders	7
2.4	Financiële kaders	7
2.5	Specifieke kaders per veld van het samenvoegingsplan	11
2.6	Uitwerkopdrachten binnen het mandaat van de portefeuillehouders meldkamer.....	12
Hoofdstuk 3	Afspraken regionale partijen met betrekking tot de samenvoeging	15
3.1	Governance samenvoeging	15
3.2	Huisvesting en inrichting	18
3.3	Werkprocessen.....	19
3.4	Beheer en bedrijfsvoering	21
3.5	Personeel.....	23
3.6	Informatievoorziening (IV) en ICT	25
3.7	Continuïteit.....	27
Afkortingen.....		29
Overzicht separate bijlagen.....		30

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In het regeerakkoord van het kabinet Rutte I is aangekondigd dat het aantal meldkamers wordt verminderd. Aanleiding voor deze maatregel waren de beperkte mogelijkheden voor samenwerking en landelijke coördinatie als gevolg van de verschillen in organisatie en werkwijze van de huidige meldkamers. Tegen deze achtergrond is in het Transitieakkoord afgesproken dat een landelijke meldkamerorganisatie wordt gevormd. Het doel daarvan is het verbeteren van de kwaliteit en doelmatigheid van de meldkamers. Het gaat daarbij om de volgende verbeteringen:

- De burger wordt zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake.
- Er komt een landelijk kwaliteitsniveau waardoor de burger kan rekenen op dezelfde dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie van de noodhulpvraag.
- De bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelastingen wordt verbeterd.
- De uitwijkmogelijkheden van meldkamerlocaties in geval van uitval wordt verbeterd.
- De informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen verschillende regio's wordt verbeterd.

1.2 Landelijke opdracht

De landelijke meldkamerorganisatie zal bestaan uit tien meldkamerlocaties in Noord-Nederland (Drachten), Oost-Nederland (Apeldoorn), Midden-Nederland (Soest), Noord-Holland (Haarlem), Amsterdam-Amstelland (Amsterdam), Haaglanden en Hollands-Midden (Den Haag), Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid (Rotterdam), Zeeland en West-Brabant (Bergen op Zoom), Oost-Brabant (Den Bosch) en Limburg (Maastricht). De werkprocessen en systemen van de meldkamers worden gestandaardiseerd en de tien meldkamerlocaties worden organisatorisch en technisch met elkaar verbonden. Er ontstaat daardoor in feite één meldkamer die landelijke coördinatie en capaciteitsmanagement mogelijk maakt.

De landelijke meldkamerorganisatie wordt via twee lijnen ontwikkeld. De eerste lijn betreft het samenvoegen van de regionale meldkamers op de nieuwe meldkamerlocaties. De tweede lijn bestaat uit het landelijk ontwikkelen van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering.

Het samenvoegen van de gemeenschappelijke meldkamers van de Veiligheidsregio Twente, de Veiligheidsregio IJsselland, de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland, de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid, en het daarmee realiseren van één meldkamerlocatie voor het samenvoegingsgebied Oost-Nederland, is niet alleen onderdeel van de ontwikkeling naar een landelijke meldkamerorganisatie. Het sluit ook aan bij de reorganisatie van de Nationale Politie en de inrichting van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) voor dit gebied en past bovendien in het streven van de betrokken regionale partijen naar meer samenwerking en verbetering van kwaliteit en doelmatigheid.

1.3 Doel van het samenvoegingsplan op basis van de landelijke afspraken

Er is landelijk afgesproken dat voor iedere meldkamerlocatie een samenvoegingsplan wordt gemaakt. Dit plan moet ertoe leiden dat:

- de samengevoegde meldkamer voldoet aan de eisen, gesteld in het landelijk kader
- er besparingen worden gerealiseerd in het licht van de taakstelling en de daarover in het Transitieakkoord gemaakte afspraken
- achterblijvende kosten zoveel mogelijk worden vermeden.

Bovenstaande refereert aan het landelijke. Oost-Nederland heeft in reactie op de beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer' aangegeven dat wordt ingestemd, onder de volgende voorwaarden:

- financiële maatwerkoplossingen voor de vijf regio's in Oost-Nederland, vanwege de grote omvang van de samenvoeging;
- tenminste budgettair neutraal binnen de nu beschikbare meldkamerbudgetten;
- de externe toetsing van besparingen neemt in ogenschouw of voorzienbare besparingen realistisch én haalbaar zijn;
- bij de vorming van de LMO niet eenzijdig inzetten op besparingen, maar ook rekening houden met investeringen voor kwalitatieve verbeteringen in het meldkamerdomein.

De samenvoegingsplannen moeten ervoor zorgen dat de meldkamerlocaties aangesloten blijven bij de ontwikkeling van de landelijke meldkamerorganisatie (convergentie) en in 2020 voldoen aan het minimale beeld voor de overdracht van de meldkamerlocaties aan de politie (landelijk kader). De samenvoegingsplannen bieden de mogelijkheid om regionale ontwikkelingen te vergelijken en waar nodig bij te sturen. De plannen worden jaarlijks geactualiseerd.

In het samenvoegingsplan worden de afspraken over de samenvoeging tussen de regionale partijen opgenomen en wordt de bijdrage van de politie aan de samenvoeging vastgelegd (samenwerkingsovereenkomst PDC). Het samenvoegingsplan beschrijft daarnaast de bestaande en verwachte financiële situatie (realisatie, business case en begroting) en benoemt de risico's van de samenvoeging en de beheersmaatregelen.

Tot slot wordt het samenvoegingsplan nadrukkelijk gezien als een kader waarbinnen de partijen een concreet mandaat geven aan de portefeuillehouders Meldkamer om met de uitwerkingsopdrachten aan de slag te gaan.

Onder 'portefeuillehouders Meldkamer' wordt verstaan de leden van de algemeen besturen van de vijf veiligheidsregio's die de meldkamer als aandachtsgebied of portefeuille hebben, de directeurs en bestuurders van de private RAV'en in Oost-Nederland en de portefeuillehouder Meldkamer binnen de eenheidsleiding Politie Oost-Nederland.

1.4 Aanvullende ambitie Oost-Nederland

In reactie op de beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer' is nadrukkelijk aangegeven dat bij de vorming van de LMO niet eenzijdig zou moeten worden ingezet op besparingen, maar dat de LMO juist ook moet zorgen voor een kwaliteitsverbetering. Deze kwaliteitsverbetering zit allereerst in de reeds ingezette harmonisatie van werkprocessen binnen de kolommen en doorontwikkeling van de multidisciplinaire processen. Voorts kan een kwaliteitsverbetering worden gerealiseerd met de landelijke ICT. Met een open blik kunnen de nieuwe mogelijkheden tegemoet worden getreden die alle moderne technologieën nu en in de toekomst bieden. Nieuwe vormen van melden en informatie verzamelen dienen zich al heel concreet aan, zoals automatische noodsignalen van auto's, apps op de smartphone voor het doorgeven van meldingen of burgerhulpverlening en het doorsturen van foto's en videobeelden, zowel door de burger als door eenheden op straat. Informatieverrijking vanuit big data is voor het bedrijfsleven al heel gewoon en biedt voor bijvoorbeeld grote incidenten ook kansen, zoals het snel analyseren van berichten in social media om zicht te krijgen op de omvang van een gebeurtenis. Artificial Intelligence is nadrukkelijk in opkomst en zal zich naar verwachting de komende jaren steeds sneller ontwikkelen in praktisch toepasbare tools. De uitdaging zal zijn om nieuwe technologische ontwikkelingen tegemoet te treden met open vizier en ruimte voor doorvoering van snelle innovaties, maar dan wel vanuit een strategische visie, getoetste meerwaarde en duidelijk financieel kader, om een sterk aanbod-gestuurde ontwikkeling te voorkomen.

Naast technologie ontwikkelt ook de maatschappij zich continu. De demografische opbouw verandert gestaag, bijvoorbeeld in de vorm van vergrijzing (toenemende zorgvraag) en instroom van nieuwe groepen die de Nederlandse taal nog niet beheersen. Het belang van online sociale netwerken neemt toe, waarin mensen zich digitaal verbinden en zeer snel een netwerk van burgerhulpverlening kunnen activeren, met mogelijk zeer grote meerwaarde voor de hulpdiensten. Verder ontwikkelt en innoveert de acute zorg zich sterk, met bijvoorbeeld de centralisatie van spoedeisende zorg en een toename van interklinisch ambulancevervoer als gevolg. Door de decentralisaties van zorgtaken naar gemeenten is het zorglandschap sterk veranderd, met veel ambulante hulpverlening, nieuwe vormen van zorgcoördinatie en bijbehorende acute opschalingsvragen. Dit leidt tot nieuwe perspectieven voor samenwerking, bijvoorbeeld op het vlak van informatievoorziening. Een wenkend perspectief voor de meldkamer is hoe de politie haar informatiehuishouding nu al op orde heeft. De politie heeft (buiten het meldkamerdomein) een backoffice genaamd Real-Time Intelligence Centre (RTIC). Het RTIC koppelt interne politiestructuren, openbare bronnen op internet en informatie van andere diensten en biedt de gelegenheid om na veredeling de agenten op straat real-time te voeden met relevante informatie over incidenten en situaties. Als het blauw op straat zaken signaleert kan het RTIC snel veredelen en besluiten wat belangrijk is om aan informatie aan de dienders mee te geven. Dit wenkende perspectief van politie verlokt tot vergezichten voor de rode en witte kolom. Een toekomstperspectief zou kunnen zijn dat naast de politie ook brandweer, ambulancezorg en het achterliggende veld van (acute) zorg, de GGD, de sociale wijkteams en de zorgketen in het sociaal domein (jeugdzorg, Wmo, GGZ) op een vergelijkbare wijze relevante informatie kunnen koppelen om snel te kunnen acteren en coördineren in geval van incidenten en zorgproblematiek op het raakvlak van zorg, publieke gezondheid en sociale veiligheid.

Een andere ontwikkeling is de toename van risicogerichtheid binnen de kolommen. Veiligheidsregio's, politie en de witte kolom besteden gestructureerde aandacht aan de ontwikkeling van methodes voor risicoanalyse ten behoeve van strategische planning (o.a. preventiebeleid), maar ook voor operationeel gebruik. Door het ontsluiten en koppelen van de basisadministraties en vele andere gegevensbronnen, kunnen hands-on risicoanalyses worden gevoed die snel inzicht geven in de mogelijke impact van een zich ontwikkelend incident. Het denken in verschillende mogelijke scenario's (hoe zou dit incident zich kunnen ontwikkelen?) en de potentiële maatschappelijke impact daarvan, begint in crisisteamsgemeenschappen te worden en zou door de meldkamer met relevante informatie gevoed kunnen worden. Ook voor het optreden van de meldkamer zelf (o.a. Calamiteiten Coördinator) is dit een wenkend perspectief.

Deze en andere toekomstige ontwikkelingen zijn momenteel nog niet uitgewerkt in concrete stappen binnen de ontwikkeling van de nieuwe meldkamer Oost-Nederland, maar bieden wel een langetermijnperspectief dat voor verschillende uitwerkingsplannen een relevante achtergrond is. Bovenal is de boodschap dat de nieuwe meldkamer nadrukkelijk kansen biedt en niet uitsluitend een besparingsoperatie is.

1.5 Leeswijzer

Dit samenvoegingsplan gaat over de samenvoeging van de gemeenschappelijke meldkamers van de regio's Twente, Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid en de al samengevoegde meldkamers van de regio's IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland (MON) op de meldkamerlocatie in Apeldoorn. In hoofdstuk 2 van dit samenvoegingsplan wordt de veranderopdracht voor het samenvoegingsgebied Oost-Nederland samengevat. In hoofdstuk 3 zijn de afspraken tussen de regionale partijen met betrekking tot de samenvoeging van de meldkamers in Apeldoorn nader uitgewerkt. Deze afspraken gaan in op de governance van de samenvoeging en de noodzakelijke veranderingen op het gebied van huisvesting en inrichting, werkprocessen, beheer en bedrijfsvoering, personeel en informatievoorziening

(IV) en ICT. Ook wordt ingegaan op de continuïteit van de meldkamers. Elk van deze paragrafen volgt dezelfde structuur:

- Huidige situatie: het startpunt van de samenvoeging
- Doelstelling 2020: wat we willen realiseren (met inachtneming van het landelijke minimale beeld 2020)
- Voorgestelde kaders: de condities waaronder de samenvoeging plaatsvindt
- Uitwerkopdracht: de concrete opdrachten waarvoor de portefeuillehouders Meldkamer het mandaat krijgen om nader uitwerking te geven aan het samenvoegingsplan.

De voorgestelde kaders en uitwerkopdrachten uit hoofdstuk 3, zijn samengevat in hoofdstuk 2.

In deze notitie worden drie aanduidingen omtrent Oost-Nederland gebruikt, die nadrukkelijk een verschillende betekenis hebben:

- “LMO/Landelijke Meldkamer Organisatie Oost-Nederland”: dit betreft de in te stellen **nieuwe** gezamenlijke meldkamerlocatie;
- “MON/Meldkamer Oost-Nederland”: dit betreft de **huidige gemeenschappelijke meldkamer** van de regio’s IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland in Apeldoorn;
- “de meldkamers in Oost-Nederland”, dit betreft het **samenstel van de huidige meldkamers** in Oost-Nederland.

1.6 Nadere uitwerkingsplannen

In het samenvoegingsplan wordt het mandaat gevraagd voor de portefeuillehouders Meldkamer om met een aantal uitwerkingsopdrachten aan de slag te gaan. Deze uitwerkingsopdrachten omvatten een aantal deelplannen waarin het samenvoegingsplan nader zal worden uitgewerkt:

- overall budgettair kader;
- business case huisvesting en inrichting;
- business case DPO;
- business case HRM;
- business case IV en ICT;
- aansluitplan landelijke voorzieningen IV en ICT (plateaufase 4);
- lokaal beheerplan huisvesting en IV en ICT.

Hoofdstuk 2 Samenvatting veranderopgave samenvoeging meldkamers in Oost-Nederland

2.1 Doelstelling van de samenvoeging van de meldkamers

De besturen van de vijf veiligheidsregio's hebben zich september 2016 in reactie op de landelijke beslissing 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer' opnieuw unaniem geschaard achter de vorming van één nieuwe meldkamerlocatie voor Oost-Nederland. Ook de politie-eenheid Oost-Nederland, via de nationale korpsleiding, en de RAV'en via de lijn van AmbulanceZorg Nederland, hebben de doelstelling herbevestigd.

Hoofddoel van de nieuwe meldkamer is dat de burger met een hulpvraag beter wordt bediend. De concrete doelstelling van de samenvoeging is de realisatie van het zogenoemde minimale beeld 2020 voor overdracht van de meldkamer aan de politie. Het minimale beeld 2020 en de afspraken over de samenvoegingsperiode zijn onderdeel van het landelijk kader Samenvoeging Meldkamers.¹ De meldkamerlocatie voldoet aan het minimale beeld als:

- de meldkamers zijn samengevoegd op de meldkamerlocatie in Apeldoorn;
- de meldkamerlocatie is aangesloten op de landelijke multidisciplinaire ICT en gebruik maakt van de landelijke meldkamersystemen;
- de monodisciplinaire meldkamers zijn geïntegreerd;
- de landelijk geharmoniseerde werkprocessen zijn geïmplementeerd;
- er één begroting is voor de meldkamerlocatie;
- het beheer van de meldkamerlocaties bij de politie kan worden ondergebracht (afspraken); en
- de meldkamerlocatie aansluit bij de (nog uit te werken) visie op continuïteit.

Binnen de nieuwe meldkamer zal geïntegreerd gewerkt moeten worden. Dit betekent:

- er wordt binnen de disciplines en op het gebied van multidisciplinaire opschaling geprotocolleerd en geharmoniseerd samengewerkt;
- centralisten werken voor het gehele verzorgingsgebied, tenzij op onderdelen anders wordt beslist;
- er wordt samengewerkt op het gebied van (multi) opleidingen;
- er is eenhoofdige aansturing voor de GMK (voor facilitaire en multidisciplinaire voorzieningen) en per discipline (kolomverantwoordelijk);
- er is een geharmoniseerd applicatieportfolio;
- disciplines delen noodzakelijke informatie binnen wettelijke kaders, waarbij partijen eigenaar blijven van hun data over incidenten.

2.2 Veranderopgave op basis van het transitieakkoord

In het samenvoegingsgebied Oost-Nederland zijn op dit moment vier gemeenschappelijke meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg. Dit zijn de meldkamer van de Veiligheidsregio Twente in Hengelo, de meldkamer van de Veiligheidsregio's IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland in Apeldoorn, de meldkamer van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden in Arnhem en de meldkamer van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid in Nijmegen. Sinds februari 2015 wordt gewerkt aan de samenvoeging van deze meldkamers en de realisatie van de nieuwe meldkamerlocatie in Apeldoorn: de LMO Oost-Nederland.

De beoogde situatie is dat de LMO Oost-Nederland in 2020 operationeel wordt. Dit houdt in dat de huidige meldkamers met elkaar "samenwerken en samenwonen" in de nieuwe meldkamerlocatie in Apeldoorn. Er is dan in feite binnen de meldkamer sprake van samengevoegd wit/rood/blauw waarbij

¹ Hoofdstuk 5 van de beslissing 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer'.

ten aanzien van ambulancezorg momenteel pilots lopen. Bezien dient te worden in welke mate de zorgcoördinatiecentra invloed hebben op de wijze waarop de meldkamer ambulancezorg zal functioneren.

De concrete doelstellingen voor implementatie van het transitieakkoord zijn:

- Het realiseren van de huisvesting en inrichting van de nieuwe meldkamerlocatie aan de Europaweg 79 in Apeldoorn. De nieuwe meldkamer wordt in nauw overleg met de toekomstige gebruikers ontworpen, gebouwd, gestoffeerd, ingericht met apparatuur en meubilair, opgeleverd en in beheer gebracht bij de politie.
- Het harmoniseren van de mono- en multidisciplinaire werkprocessen waaronder het invoeren van de landelijke standaarden. De werkprocessen worden beschreven en ingevoerd in GMS. De aansluiting met de werkprocessen van de operationele diensten wordt geborgd. Verder wordt het personeel zowel multi- als monodisciplinair opgeleid en wordt de CaCo-functie ingericht. Algemeen geldt dat de samenwerking in het multidisciplinaire meldkamerdomein wordt bevorderd.
- Het beheer (ICT en facilitair) van de meldkamerlocatie wordt belegd bij de politie. Er worden met de politie afspraken gemaakt over taken, kwaliteit, prijs en overdracht.
- De meldkamerlocatie wordt middels een aansluitplan aangesloten op het landelijke multidisciplinaire meldkamerdomein (ICT) en voorzien van de noodzakelijke communicatiemiddelen, informatiesystemen en koppelingen met de (regionale) opschalingsvoorzieningen. Er wordt één GMS ingericht en er komt één GIS voor heel Oost-Nederland.
- Er wordt een gezamenlijke begroting op basis van uniforme uitgangspunten opgesteld. De begroting bevat een financiële meerjarenplanning op basis van een planningscyclus, inclusief verdeelsleutel en dienstverleningsovereenkomsten.
- Met het oog op de verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de meldkamers in de komende jaren sluiten de betrokken organisaties een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op basis van artikel artikelen 19 en 35, vijfde lid, van de WVR. Tevens wordt voorzien in uitwijk en fallback. Deze zijn ingericht en operationeel.

2.3 Algemene kaders

- De huidige wetgeving is leidend.
- De afspraken uit het Transitieakkoord 2013 vormen het vertrekpunt, tenzij andere afspraken zijn gemaakt in de beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer'.
- De afspraken uit de beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer' zijn, ondanks het feit dat deze notitie nog niet formeel is vastgesteld (landelijk), uitgangspunt.
- Landelijk vastgestelde programma's van eisen (voor bijvoorbeeld huisvesting, meldtafels, telefoon bediensystemen en ICT/IV) zijn leidend, tenzij daar noodzakelijkerwijs van wordt afgeweken.
- In 2020 wordt voldaan aan het minimale beeld, zoals geschetst in de beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer'.

2.4 Financiële kaders

Generiek

Centraal financieel uitgangspunt van de samenvoeging is budgetneutraliteit, dat wil zeggen dat de samenvoeging dient te worden gerealiseerd binnen het in Oost-Nederland bestaande budgettair kader per kolom en vervolgens bij het kader van de organisaties binnen de kolom. De hoogte

van het budgettaire kader wordt vastgesteld aan de hand van de cijfers uit de door PWC uitgevoerde nulmeting (peildatum 2014) geactualiseerd aan de hand van de realisatiecijfers 2016 van de organisaties binnen de kolom.

- Een eventuele besparing kan ontstaan in de personele capaciteit in het primaire proces (afname van het aantal centralisten op de meldkamer) en in ondersteunende processen (afname van het aantal ICT-beheerders voor meldkamersystemen). De besparing in het primair proces komt binnen 'de kolommen' tot stand en de besluitvorming over de aanwending van een eventueel positief saldo moet binnen de eigen kolom plaatsvinden. De besparing in gemeenschappelijke ondersteunende processen vraagt om gemeenschappelijke besluitvorming.
- Een eventueel positief saldo na de samenvoeging is in de eerste jaren nodig voor het terugverdienen van de initiële kosten van de samenvoeging. Als er zich na een aantal jaren een structurele budgettaire ruimte aftekent dan is er ruimte voor investeringen in innovatie.

Omgevingsfactoren in relatie tot risico's

- De eventuele nadelige financiële gevolgen van een lagere ruimtebehoefte van de Ambulancediensten in de LMO-Oost zullen binnen de overkoepelende eis van budgetneutraliteit moeten opgevangen.
- Risico's, zowel financieel als organisatorisch, die voortvloeien uit landelijke ontwikkelingen en niet beïnvloedbaar zijn op de schaal van Oost-Nederland, vallen buiten de in dit document gestelde financiële kaders. Dat laat onverlet, dat hierop geacteerd zal worden, zodra het ontstaan van een dergelijk risico gesignaleerd wordt.

Specifiek voor informatievoorziening en ICT

- Er komt een eenduidige afspraak over de dekking van de kapitaallasten uit de landelijke IV/ICT-investeringen.
- Er komt een eenduidige afspraak over het budgettaire kader voor de landelijke innovaties in IV/ICT.
- Partijen hebben budgettaire ruimte voor de eigen kolom specifieke IV/ICT-voorzieningen.
- De kosten van de beschikbaarheid van het GMS en C2000 (denk o.a. aan de beveiligde verbindinglijnen) zijn op de locatie Apeldoorn binnen het budgettaire kader gedekt. Indien dit anders wordt ingericht dan landelijk is bepaald, dan worden de kosten (eenmalig en structureel) hiervoor toegerekend naar de initiërende organisatie(s).
- Het btw- vraagstuk (onderlinge dienstverlening) wordt met een landelijke generieke afspraak opgelost.

Specifiek voor huisvesting

- De investering in de nieuwe meldkamer is geraamd op € 18,5 mln. en daar uit volgt een jaarlijkse exploitatielast van circa € 1,3 mln. inclusief btw (prijsspeil 2014)
- De jaarlijkse exploitatielast wordt via een verdeelsleutel op basis van het feitelijk ruimtelijk gebruik verdeeld. De gebruikers betalen een uniforme huurprijs.
- De nieuwbouw wordt door het PDC gerealiseerd. Het financierings- en bouwrisico is door het PDC afgedekt.

De veiligheidsregio's, ambulancevoorzieningen en politie in Oost-Nederland staan aan het begin van de samenvoeging van de meldkamers. Dat betekent dat op dit moment op hoofdlijnen kan worden aangegeven wat de aard en de omvang van het budgettaire kader is. Nadat de deelprojecten zijn ingekleurd (o.a. business case huisvesting en inrichting, aansluitplan landelijke IV en ICT, lokaal beheerplan IV en ICT) wordt een totaal business case voor de samenvoeging in Oost-Nederland gemaakt.

De nulmeting is uitgangspunt voor de raming van de jaarlijkse exploitatielasten

Uit de door PWC uitgevoerde nulmeting –met een correctie voor de niet door alle ambulancediensten in Oost-Nederland aangeleverde gegevens- is een budgettair kader voor Oost-Nederland vastgesteld ter grootte van € 30,5 mln. (prijspeil 2014).

Op basis van de door het PDC opgestelde de business case huisvesting en informatie over de landelijke ICT-ontwikkeling is het kader met de navolgende raming bijgesteld:

- ICT-kosten: afschrijvingslast en landelijke ICT ontwikkeling € 1 mln., bijdrage aan landelijke ICT-beheersorganisatie € 1 mln., lokale beheersorganisatie € 0,8 mln. en monodisciplinaire software € 1 mln.
- Het PDC geeft in de business case huisvesting aan dat de jaarlijkse exploitatielasten van de nieuwbouw in Apeldoorn € 1,3 mln. bedragen.
- In deze business case huisvesting zijn gebruikerslasten (energie, water, heffingen, schoonmaak, etc.) opgenomen. Daarnaast houden wij rekening met aanvullende facilitaire kosten van € 0,3 mln.
- De afschrijvingskosten zijn opgenomen onder de huisvestingskosten en de ICT-kosten.

	Nulmeting PWC	Correctie
	<i>prijspeil 2014</i>	
	<i>(€ x mln)</i>	
Personeelskosten	22,5	22,5
Overige personele lasten	1,1	1,1
ICT kosten	2,8	3,8
Huisvestingskosten	1,3	1,3
Facilitaire kosten		0,3
Overige materiele kosten	1,4	1,5
Afschrijvingskosten	1,4	
Totaal	30,5	30,5

Initiële kosten en harmonisatiekosten

De oprichtings- en projectkosten van het nieuwe gebouw zijn meegenomen in deze business case huisvesting. De dekking van deze kosten wordt gevonden in de jaarlijkse exploitatielast.

Daarnaast zal het feitelijke samenvoegen van de meldkamers initiële kosten met zich mee brengen. Denk bijvoorbeeld aan: aanvullende inspanning in het kader van het opleiden en oefenen van medewerkers, tijdelijke dubbele ICT-lasten, externe inhuur, aanvullende inrichtingskosten en verhuiskosten. De initiële kosten moeten in de eerste jaren na de samenvoeging worden terugverdiend.

Harmonisatiekosten zijn bijkomende personeelskosten zoals bijvoorbeeld reiskosten woon- en werkverkeer. De omvang van deze kosten is nu nog niet bekend.

Projectkosten

Het ministerie van VenJ heeft voor de *projectkosten* in verband met de samenvoeging van de meldkamers in Oost-Nederland een bedrag van € 1.5 mln. ter beschikking gesteld. De projectbegroting is vastgesteld in de bestuurlijke regiegroep LMO Oost-Nederland.

		Verantwoording		Begroting			
		2015	2016	2017	2018	2019	2.020
bestuurkosten				4.500	4.500	4.500	4.500
kernorganisatie							
kwartiermaker (1 fte)	<i>uren + onkosten</i>	125.000	159.500	35.000	0	0	0
	<i>btw</i>	26.250	33.495				
programmacoördinator (vanaf 2017 op afroep)	<i>schaal 11</i>	46.277	83.263	25.000	25.500	26.010	26.530
administratieve ondersteuning (0,5 fte)	<i>schaal 6</i>		11.391	22.950	23.409	23.877	24.355
reis- en verblijfkosten				3.000	3.000	3.000	3.000
projectteam +				5.000	5.000	5.000	5.000
inhuur externe deskundigheid			13.310	25.000	25.000	25.000	25.000
medewerkersparticipatie		8.833	10.198	25.000	25.000	50.000	50.000
onvoorzien				24.000	24.000	24.000	24.000
Totaal gedeclareerd		206.360	311.157				
Totaal		206.360	311.157	169.450	135.409	161.387	162.385

Friciekosten

Na de samenvoeging blijven wellicht kosten achter op de bestaande locaties. Denk aan doorlopende huur- en servicecontracten, kosten van ICT-voorzieningen en kosten van boventallig personeel.

Het streven is de frictiekosten tot een minimum te beperken.

De individueel deelnemende partijen die het Transitieakkoord hebben getekend, zijn verantwoordelijk voor het afdekken van hun eigen frictiekosten. In het Transitieakkoord is bepaald dat een deel van de achterblijvende materiële kosten, die onvermijdbaar, onverwijtbaar en proportioneel zijn en die een causaal verband hebben met de transitie naar de nieuwe meldkamerlocatie voor rekening zijn van VenJ. Een landelijke commissie zal hierover advies uitbrengen.

We kunnen de volgende frictiekosten onderscheiden:

- Boventallig personeel (centralisten en technisch personeel): er is voldoende tijd naar 2020 om maatregelen te nemen inzake afvloeiing dan wel aannemen tijdelijk personeel.
- Huisvesting/leegstand: in Oost-Nederland hebben we te maken met 3 huurcontracten en 1 pand dat in bezit van een veiligheidsregio. De huurcontracten zijn allemaal opzegbaar.
- Desinvesteringen (inrichting, hard- en software, telefooncentrale): voor ICT-gerelateerde kosten geldt dat met een schone lei wordt begonnen en hiermee is budgettair al rekening gehouden.

Uitwerkingsopdracht financiën

- a. Een overall budgettair kader opstellen, met daarin verwerkt de budgettaire gevolgen van de business cases huisvesting en inrichting, DPO, HRM en informatievoorziening en ICT, het aansluitplan landelijke voorzieningen IV en ICT en lokaal beheerplan huisvesting en IV/ICT, alsmede eenduidige afspraken over de dekking van de kapitaallasten uit de landelijke IV/ICT-investeringen en over het budgettair kader voor de landelijke innovaties in IV/ICT.
- b. Een eenduidig model opstellen voor de verdeling van de gemeenschappelijke ICT-kosten over alle partijen in Oost-Nederland (dus inclusief de ambulancediensten), alsmede een verdeelmodel voor de huisvestingskosten voor de gebruikers van het gebouw.
- c. De ambulancediensten hebben gezamenlijk 12 meldtafels voor het ruimtegebruik opgegeven. Dit aantal gaat omlaag als zorgcoördinatiecentra in Oost-Nederland vorm krijgen. Uitgerekend zal worden wat een lager ruimtegebruik van de ambulancediensten betekent voor de overige gebruikers zowel in termen van de jaarlijkse exploitatielasten als in de afdekking van bouwrisico's. Uit-

gangspunt is dat de zorgcoördinatiecentra onderling en met de meldkamer in Apeldoorn 'geschaald zijn' in technische en personele zin. Dit brengt aanvullende kosten met zich mee maar natuurlijk vooral efficiencyvoordelen in de inzet van centralisten.

Extra uitwerkingsopdracht: Inzicht genereren per kolom en per regio m.b.t. huidige financiële situatie, om uitgangspunt te kunnen vaststellen.

2.5 Specifieke kaders per veld van het samenvoegingsplan

Deze specifieke kaders komen overeen met de genummerde "voorgestelde kaders" in hoofdstuk 3. Aldaar worden de kaders nader toegelicht.

Governance (niet volgordelijk benoemd):

1. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten, in afstemming met de Politie eenheid Oost-Nederland en de regionale ambulancevoorzieningen, voor de nieuwe meldkamerlocatie een ontwikkelovereenkomst en gebruikersovereenkomst af met het Politie Diensten Centrum (PDC).
2. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten in gezamenlijkheid met elk van de vijf RAV'en een afzonderlijke samenwerkingsovereenkomst af, voor de ontwikkeling en het gebruik van de nieuwe meldkamerlocatie.
Deze overeenkomst heeft betrekking op de fase vanaf nu tot het moment van de wetwijziging (transitieperiode).
3. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten in gezamenlijkheid een aanvullende samenwerkingsovereenkomst af met de politie-eenheid Oost-Nederland, over de ontwikkeling en het gebruik van de nieuwe meldkamerlocatie.
4. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's, de korpsleiding van de Nationale Politie, alsmede de besturen van de RAV'en, mandateren de portefeuillehouders Meldkamer LMO Oost-Nederland om de uitvoering van de "uitwerkingsopdrachten" uit het samenvoegingsplan ter hand te nemen.

Het samenvoegingsplan en de ontwikkelovereenkomst zullen gelijktijdig worden aangeboden.

Huisvesting en inrichting

5. De meldkamerlocatie dient volgens de afspraken en uitwerking van het landelijk kader te voldoen aan het algemeen programma van eisen huisvesting meldkamers LMO van 30 juni 2015 en aan het functioneel programma van eisen voor de LMO meldtafel van 22 september 2015. Indien er afwijkingen zijn, worden hierover afspraken gemaakt met de politie als toekomstig beheerder.

Werkprocessen

6. Het landelijk doel is om te kunnen fungeren als 10 meldkamer-satellieten en van daaruit landelijk elkaar te kunnen opvangen indien noodzakelijk. In aanloop naar de nieuwe meldkamer, worden binnen de kolommen de werkprocessen geharmoniseerd zodat er op het moment van inhuizing op de nieuwe locatie 1 geïntegreerde meldkamer per kolom is.

Beheer en bedrijfsvoering

7. De landelijke IV, ICT en gezamenlijke huisvesting zijn in beheer conform de afspraken in het Transitieakkoord, onder punt 1A, 2. Aanvullende voorzieningen blijven v.w.b. beheer en bedrijfsvoering een eigen verantwoordelijkheid van de betreffende partij(en).
8. Voor beheer en bedrijfsvoering van landelijke en lokale IV en ICT en gezamenlijke huisvesting in de periode tot aan de overdracht aan de Nationale Politie sluiten de Algemeen Besturen van de

vijf veiligheidsregio's, op basis van een nader uitgewerkt "lokaal beheerplan huisvesting en IV/ICT", een samenwerkingsovereenkomst met het PDC, met inachtneming van de landelijke standaard.

9. De nieuwe meldkamer kent eenhoofdige aansturing van het beheer van de landelijke en lokale IV en ICT en de gezamenlijke huisvesting.

Personeel

10. Alle centralisten, met uitzondering van de centralisten vanuit de witte kolom, werken voor het hele verzorgingsgebied. Voor de witte kolom geldt dat op een later moment wordt bepaald of dit principe gehanteerd wordt.
11. Centralisten, leidinggevend en daar waar van toepassing overige medewerkers, blijven in dienst van de eigen organisaties, tenzij er een overeenkomst wordt gesloten tussen werkgevers en werknemers over wijziging van werkgeverschap.
12. De veiligheidsregio's hebben het voornemen om de mogelijkheid te verkennen om alle brandweercentralisten op te nemen in 1 Veiligheidsregio.
13. Beheerders van informatievoorziening en ICT van de huidige en van de nieuwe meldkamerlocatie komen in dienst van het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Nationale Politie.
14. De nieuwe meldkamer kent onder reguliere omstandigheden per kolom eenhoofdige operationele aansturing en bij grootschalige incidenten eenhoofdige multidisciplinaire coördinatie (CaCo). Afstemming m.b.t. kolom overstijgende zaken en afstemming met beheer worden in een multidisciplinair afstemmingsoverleg gedaan.
15. Medezeggenschap blijft via de individuele organisaties verlopen. Voor de onderlinge afstemming is een Bijzondere Commissie Meldkamer Oost-Nederland (BCME-ON) ingesteld.
16. Communicatie met medewerkers verloopt via de eigen werkgever, met advies en ondersteuning van de projectorganisatie. De communicatie wordt via de operationele stuurgroep zoveel mogelijk met elkaar afgestemd.

Informatievoorziening en ICT

17. LMO Oost-Nederland sluit aan op de landelijke voorziening.
18. Er wordt van uitgegaan dat de landelijke ICT op het moment van overgang gereed zal zijn en volledig in beheer is bij het MDC van Politie.
19. Disciplines delen noodzakelijke informatie binnen wettelijke kaders, waarbij iedere kolom afzonderlijk eigenaar blijft van de data over incidenten.
20. De verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de huidige SGBO en RCC-voorzieningen is belegd bij de afzonderlijke regio's.

Continuïteit

21. De operationele stuurgroep, tevens zijnde het directieteam going concern, is collectief verantwoordelijk voor het bewaken van de samenhang van individuele investeringsvraagstukken en de invulling van vacatures tijdens de transitieperiode.

2.6 Uitwerkopdrachten binnen het mandaat van de portefeuillehouders Meldkamer

Als de regionale partijen instemmen met het verlenen van mandaat aan de portefeuillehouders Meldkamer om binnen de kaders van dit samenvoegingsplan de komende periode tot nadere uitwerkingen te komen (voorgesteld kader nummer 4), dan omvat dit mandaat de volgende concrete uitwerkingsopdrachten (zie ook hoofdstuk 3):

Governance

- d. De ontwikkelovereenkomst en gebruiksovereenkomst in overleg met het PDC finaliseren, ten behoeve van besluitvorming.

- e. Samenwerkingsafspraken tussen de vijf gezamenlijke veiligheidsregio's en de vijf afzonderlijke RAV'en voorbereiden ten behoeve van besluitvorming.
- f. De RAV's geven uiterlijk voor 1 juni 2018 en bij voorkeur eerder aan hoeveel meldtafels en overige voorzieningen voor hen moeten worden gerealiseerd in de nieuwe meldkamer.
- g. Samenwerkingsafspraken tussen de vijf gezamenlijke veiligheidsregio's en de politie-eenheid Oost-Nederland voorbereiden ten behoeve van besluitvorming.

Huisvesting en inrichting

- h. Een business case huisvesting en inrichting opstellen, met een specifiek programma van eisen voor bouw en inrichting van de nieuwe meldkamerlocatie, met inachtneming van het landelijke Programma van Eisen (PvE).

Werkprocessen

- i. Een business case DPO opstellen, met daarin een overkoepelende visie op de operatiën, die weer geeft hoe er gewerkt en samengewerkt gaat worden binnen de LMO Oost-Nederland. Stimuleer dat de afzonderlijke kolommen gaan samenwerken voor de feitelijke inhuizing op de nieuwe locatie, op basis van harmonisatie van de werkprocessen.
- j. De monodisciplinaire werkprocessen, protocollen en werkinstructies binnen het meldkamerdomein per discipline tussen de vijf regio's harmoniseren, met inachtneming van landelijke ontwikkelingen.
- k. De multidisciplinaire werkprocessen, protocollen en werkinstructies binnen het meldkamerdomein (o.a. intake, opschaling, informatievoorziening, CaCo) voor de vijf regio's harmoniseren.
- l. Een aansluiting realiseren tussen de geharmoniseerde monodisciplinaire processen van de drie disciplines op de multidisciplinaire koppelvlakken (o.a. informatie-uitwisseling, overdracht van melding, multidisciplinaire inzetvoorstellen).
- m. De regionale 'specials' uitwerken en beschrijven.
- n. De geharmoniseerde werkprocessen, protocollen en werkinstructies, de regionale specials, afspraken over informatie-uitwisseling en -eigenaarschap (zie ook 3.6) en de afspraken over continuïteit (zie ook 3.7) verwerken in een handboek voor de LMO Oost-Nederland en in structureel beheer nemen (kwaliteitsmanagement).
- o. Een implementatieplan opstellen voor de geharmoniseerde werkprocessen, protocollen en werkinstructies, met daarin o.a. het invoeren in GMS/NMS en bijscholingsactiviteiten (opleiden, trainen en oefenen). In dit plan is specifieke aandacht nodig voor het doorvoeren van de geharmoniseerde werkwijzen in de operationele praktijk van de eenheden en functionarissen 'op straat'.

Beheer en bedrijfsvoering

- p. In samenspraak met het PDC een lokaal beheerplan huisvesting en IV en ICT ontwikkelen.
- q. Op basis van de landelijke standaard, samenwerkingsafspraken tussen de vijf gezamenlijke veiligheidsregio's en het PDC over beheer van IV en ICT en de gezamenlijke huisvesting voorbereiden ten behoeve van besluitvorming.
- r. De overdracht van het beheer voorbereiden op basis van de landelijke 'vinklijst'.
- s. Nadere mogelijkheden verkennen voor samenwerking tussen de deelnemende partijen op het gebied van beheer en bedrijfsvoering.

Personeel

- t. Een businesscase HRM ontwikkelen, waarin tenminste aandacht wordt besteed aan de volgende onderwerpen (niet limitatief): bedrijfscultuur, medewerkerparticipatie, harmonisatie van vakbekwaamheid en OTO (voor multi/grootschaligheid), harmonisatie van CaCo, bezettingsproblematiek, ontvlechting van beheerders, invoering van eenhoofdige leiding per discipline.
- u. Met voorrang een plan van aanpak ontwikkelen voor overgang van beheerders naar het MDC, ten einde zo spoedig mogelijk helderheid naar de medewerkers te kunnen verschaffen.

Informatievoorziening en ICT

- v. Een aansluitplan opstellen voor plateaufase 4.
- w. Een nulmeting van het applicatielandschap en geharmoniseerd applicatieportfolio opstellen, met voorstellen voor de uitvoering van discipline/organisatie-specifieke activiteiten door de LMO.
- x. Extra uitwerkingsopdracht: Iedere regio beoordeelt of SGBO- en RCC-voorzieningen blijven bestaan in de huidige vorm. Indien wijziging van deze voorzieningen aan de orde is, wordt dit t.b.v. behoeftestelling ten aanzien van de in te richten locatie gecommuniceerd met de projectmanager LMO, waarna doorvertaling plaatsvindt richting PDC. De regio's zijn verantwoordelijk voor de verdere uitwerking van keuzes.

Continuïteit

- y. De landelijk in ontwikkeling zijnde visie op continuïteit (uitwijk, overloop en fallback) bekrachtigen, operationaliseren en implementeren voor Oost-Nederland (in de huidige meldkamerlocaties, tijdens eventuele gefaseerde verhuizing en voor de nieuwe meldkamerlocatie).

Hoofdstuk 3 Afspraken regionale partijen met betrekking tot de samenvoeging

3.1 Governance samenvoeging

Huidige situatie

De besturen van de Veiligheidsregio's IJsselland, Twente, Noord- en Oost-Gelderland, Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid zijn eindverantwoordelijk voor de samenvoeging van de meldkamers in Oost-Nederland. De betrokken partijen namens de ambulancezorg zijn RAV IJsselland BV, Ambulance Oost (RAV Twente), Witte Kruis Ambulancezorg BV (RAV Noord- en Oost-Gelderland), Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (RAV Gelderland-Midden) en Veiligheidsregio Gelderland-Zuid (RAV Gelderland-Zuid). Namens de politie is de regionale eenheid Oost-Nederland de samenwerkingspartner.

Verder heeft bij de samenvoeging het Politie Diensten Centrum (PDC) een grote rol: de huisvesting en inrichting van de nieuwe meldkamerlocatie, de aansluiting op de landelijke multidisciplinaire ICT en de voorbereiding op de overdracht van het beheer van de meldkamerlocatie. Het ministerie van VenJ is bij de samenvoeging betrokken vanwege de taakstelling, de financiële overdracht van de samengevoegde meldkamers en de structurele financiering en bekostiging van de toekomstige landelijke meldkamer. Het programma LMO is vertegenwoordigd in de samenvoeging ten behoeve van het borgen van nationale voorzieningen.

Projectorganisatie en -aansturing

Voor de realisatie van de LMO Oost-Nederland is een projectteam ingesteld. Het projectteam wordt geleid door de projectmanager, die verantwoordelijk is voor de voorbereiding en implementatie van de samenvoeging tot en inrichting van de toekomstige meldkamerlocatie in Apeldoorn. Het projectteam bestaat verder uit projectleiders voor de onderdelen Diensten en Operatiën, Huisvesting, Governance, HRM en Organisatie en Communicatie. Deze projectleiders zijn afkomstig van de betrokken partijen. Door het programma LMO is expertise ter beschikking gesteld. De projectmanager overlegt vanwege de samenwerking en afstemming tussen het project voor de samenvoeging van de meldkamers en het going concern regelmatig met de hoofden meldkamer.

Het projectteam wordt operationeel aangestuurd door de operationele stuurgroep die bestaat uit de directeuren van de veiligheidsregio's, directeuren/bestuurders van de regionale ambulancevoorzieningen en een vertegenwoordiger namens de eenheidsleiding van de politie Oost-Nederland. Vanwege de verbinding met het going concern van de huidige meldkamers is de operationele stuurgroep tevens het directieteam going concern LMO Oost-Nederland. De bestuurlijke afstemming rondom het project vindt plaats in de regiegroep samenvoeging. De regiegroep bestaat uit de bestuurlijke portefeuillehouders van de veiligheidsregio's, de politiefchef van de regionale eenheid Oost-Nederland en een bestuurder namens de (private) ambulancevoorzieningen. De regiegroep adviseert de dagelijkse besturen van de vijf veiligheidsregio's, de eenheidsleiding en desgewenst de besturen c.q. directies van de private ambulancevoorzieningen over de besluiten die moeten worden genomen.

Kwaliteitsbewaking en risicobeheersing

Bij de uitvoering van het project wordt gestuurd op de aspecten kwaliteit, geld en tijd. Voor de beheersing van het project zijn de volgende onderdelen van belang:

- voldoende inzet van personeel en expertise van de deelnemende partijen in de projectorganisatie;
- commitment van bestuurders en management;
- betrokkenheid van en draagvlak bij het personeel;

- een goede afstemming met relevante gerelateerde ontwikkelingen.

Op dit moment zijn de onderstaande (belangrijkste) risico's onderkend:

1. Landelijke LMO ICT-omgeving is niet tijdig gereed om de MK Oost in Q2 2020 op aan te sluiten.

Gevolg: MK Oost is niet half 2020 operationeel en daardoor extra kosten om de huidige locaties langer 'open' te houden. De kans op dit risico lijkt gering i.v.m. de huidige planning voor de uitrol in andere landsdelen (va.2018).

Maatregel: planning uitrol landelijke ICT-omgeving continue monitoren en zo nodig (landelijk) escaleren.

2. Planning huisvesting wordt niet gehaald.

Gevolg: MK Oost kan niet cf. planning aansluiten op de landelijke ICT-omgeving en is niet half 2020 operationeel waardoor extra kosten gemaakt moeten worden om de huidige locaties langer 'open' te houden. De kans op dit risico is gelet op de beginfase van het bouwproces nog niet betrouwbaar in te schatten.

Maatregel: vanaf start bouwplanning rapporteren over voortgang in kwartaalrapportages.

3. Verstrekte projectgelden zijn onvoldoende voor dekking van alle projectkosten.

Gevolg: kosten komen ten laste van alle deelnemers in de MK Oost óf worden middels een andere verdeelsleutel toegerekend. Zie hierover 2.4 financiële kaders.

Maatregel: strak sturen op uitgaven door programma en over rapporteren in kwartaalrapportages.

Verder wordt er een overall voortgangsrapportage ingericht om de planning en de realisatie van activiteiten, risico's en afhankelijkheden te meten. Risico's worden geïdentificeerd door het projectteam en bijgehouden in een risico-overzicht.

Communicatie

Voor de communicatie over de samenvoeging van de meldkamers en de realisatie van de nieuwe meldkamerlocatie is een communicatieplan gemaakt. In dit plan zijn de doelgroepen, de doelen, de communicatieboodschap en de communicatiemiddelen beschreven. Er is tevens een werkgroep communicatie ingesteld waarin de kolommen zijn vertegenwoordigd. De werkgroep adviseert de regionale projectmanager over de communicatie met betrekking tot de realisatie LMO Oost-Nederland. De wens van de stuurgroep is dat de directeuren zelf communiceren met de medewerkers in hun eigen organisatie over de voortgang van het project.

Doelstelling 2020

Het landelijk kader stelt geen specifieke eisen aan de governance tot aan 2020, maar het uitgangspunt is de nu geldende wet- en regelgeving. Tot het moment van aanpassing van de Politiewet, de Wet veiligheidsregio's en de Tijdelijke Wet ambulancezorg zijn en blijven de besturen van de veiligheidsregio's wettelijk verantwoordelijk voor het "instellen en in stand houden" van de gemeenschappelijke meldkamer, "met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de [gemeenschappelijke] meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de [gemeenschappelijke] meldkamer."² De intentie is om na de wetwijziging de bestaande werkwijzen binnen de grenzen van de nieuwe wetgeving te continueren.

² WVR, artikel 35, lid 1. Zie ook TWAZ, artikel 4, lid 2, onder a.

Voorgestelde kaders

Om binnen bovenstaand wettelijk kader te komen tot realisatie van de meldkamer Oost-Nederland, vooruitlopende op de herijking van de wet, zullen de volgende afspraken gemaakt moeten worden.

1. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten, in afstemming met de Politie eenheid Oost-Nederland en de regionale ambulancevoorzieningen, voor de nieuwe meldkamerlocatie een ontwikkelovereenkomst en gebruikersovereenkomst af met het Politie Diensten Centrum (PDC).

Toelichting: tot het moment van aanpassing van de Politiewet en de Wet veiligheidsregio's blijven de besturen van de veiligheidsregio's wettelijk verantwoordelijk voor het instellen en in stand houden van de gemeenschappelijke meldkamer. Zij zijn dus de 'hoofdgebruiker' van de nieuwe meldkamerlocatie en daarmee de voor de hand liggende contractpartij voor het Politie Diensten Centrum.

2. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten in gezamenlijkheid met elk van de vijf RAV'en een afzonderlijke samenwerkingsovereenkomst af, voor de ontwikkeling en het gebruik van de nieuwe meldkamerlocatie.

3. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten in gezamenlijkheid een aanvullende samenwerkingsovereenkomst af met de politie-eenheid Oost-Nederland, over de ontwikkeling en het gebruik van de nieuwe meldkamerlocatie.

Toelichting bij kader 2 en 3: in ieder geval tot het moment van aanpassing van de Wet veiligheidsregio's, de Politiewet en de Tijdelijke Wet Ambulancezorg, blijven de RAV'en en de korpsleiding van de politie wettelijk verantwoordelijk voor het "in stand houden" van respectievelijk de meldkamer ambulancezorg en meldkamer politie, als onderdeel van de door het bestuur van de veiligheidsregio ingestelde gemeenschappelijke meldkamer. De veiligheidsregio's dienen hierover (ook nu al) afspraken te maken met ambulancezorg en politie. Als 'hoofdgebruiker' van de nieuwe meldkamerlocatie, zullen de vijf veiligheidsregio's derhalve in gezamenlijkheid nieuwe afspraken moeten maken met de 'medegebruikers'. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's sluiten in gezamenlijkheid vijf verschillende samenwerkingsovereenkomsten af met de RAV'en, over de ontwikkeling en het gebruik van de nieuwe meldkamerlocatie. Dit zijn vijf afzonderlijke overeenkomsten, waarin naast de uniforme afspraken ook ruimte is voor maatwerk. Deze samenwerkingsovereenkomsten vervangen niet (of slechts op onderdelen) de huidige overeenkomsten tussen de afzonderlijke veiligheidsregio's en RAV'en, aangezien deze betrekking hebben op de huidige meldkamerlocaties. Evenzo sluiten de Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's een aanvullende samenwerkingsovereenkomst met de politie-eenheid, over de ontwikkeling en het gebruik van de nieuwe meldkamerlocatie. Deze overeenkomst dient als vervanging van het hoofdstuk "meldkamer" in de bestaande vijf convenanten tussen de veiligheidsregio's en politie.

De samenwerkingsovereenkomsten met de RAV'en en met politie gaan, conform de Wet veiligheidsregio's, minimaal in op de afspraken over "de locatie, het beleid en beheer, de financiën, de prestaties, de ondersteunende systemen en de samenwerking tussen politie, brandweer, geneeskundige hulpverlening en ambulancezorg in de meldkamer". Uitgangspunt hierbij is het borgen van de afspraken uit de ontwikkelovereenkomst, gebruiksovereenkomst en samenwerkingsafspraken over beheer (zie ook 3.5) die veiligheidsregio's sluiten met het PDC. Voorts zal in de samenwerkingsafspraken specifieke aandacht worden besteed aan de governance over de huidige meldkamers en over de uitvoering van het samenvoegingsplan, tot aan het moment van overdracht van de nieuw meldkamer aan de Nationale Politie.

De overeenkomsten bedoeld onder 1, 2 en 3 zullen gelijktijdig worden aangeboden.

4. De Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's, de korpsleiding van de Nationale Politie, alsmede de besturen van de RAV'en, mandateren de portefeuillehouders Meldkamer LMO Oost-Nederland om de uitvoering van de "uitwerkingsopdrachten" uit het samenvoegingsplan ter hand te nemen.

Toelichting: het is de komende jaren wenselijk om met enige regelmaat bestuurlijke besluiten te kunnen nemen over de concrete doorvoering van de veranderopgave uit het samenvoegingsplan. Om de juiste snelheid te kunnen garanderen en om de besturen van de samenwerkende partijen niet te belasten met operationele uitvoeringsbesluiten, is het wenselijk dat de partijen de portefeuillehouders Meldkamer mandateren om uitvoering te geven aan de in dit samenvoegingsplan beschreven "uitwerkingsopdrachten". Deze portefeuillehouders, die de bestuurlijke regiegroep vormen, zullen over de voortgang hiervan periodiek rapporteren. In diverse gevallen betreffen de uitwerkingsopdrachten de voorbereiding van overeenkomsten en plannen, die op het betreffende moment nog door de partijen zelf bekrachtigd zullen moeten worden. Vraagstukken die buiten de uitwerkingsopdrachten vallen, vallen buiten het mandaat en worden sowieso in besluitvorming gebracht bij de partijen.

Uitwerkingsopdracht

- d. De ontwikkelovereenkomst en gebruiksovereenkomst in overleg met het PDC finaliseren, ten behoeve van besluitvorming.
- e. Samenwerkingsafspraken tussen de vijf gezamenlijke veiligheidsregio's en de vijf afzonderlijke RAV'en voorbereiden ten behoeve van besluitvorming.
- f. Samenwerkingsafspraken tussen de vijf gezamenlijke veiligheidsregio's en de politie-eenheid Oost-Nederland voorbereiden ten behoeve van besluitvorming.³

3.2 Huisvesting en inrichting

Huidige situatie

De meldkamer Twente is gevestigd aan de Demmersweg 55 in Hengelo. Dit gebouw is eigendom van de vereniging van eigenaren, die bestaat uit de Veiligheidsregio Twente en Ambulance Oost. De vereniging van eigenaren beheert het gebouw. In het gebouw is 1.356 m² beschikbaar voor de meldkamer. Deze ruimte wordt gehuurd door de Stichting Meldkamer Twente. De huisvesting verkeert volgens de nulmeting in goede staat.

De meldkamer IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland (MON) is gehuisvest in het districts bureau van de politie aan de Europaweg 79 in Apeldoorn. Dit gebouw is eigendom van de politie en wordt ook door de politie beheerd. In het gebouw is 1.375 m² beschikbaar voor de meldkamer. Deze huisvesting verkeert volgens de nulmeting in zeer goede staat.

De meldkamer Gelderland-Midden is gehuisvest in een gebouw van de politie aan de Beekstraat 39 in Arnhem. Dit gebouw is in eigendom van de politie en wordt ook door de politie beheerd. De meldkamer gebruikt 979 m². Deze huisvesting verkeert volgens de nulmeting in redelijke staat.

³ De regiegroep bereidt deze overeenkomsten (uitwerkingsopdracht a, b en c) dus voor, waarna de partijen de afspraken formeel bekrachtigen. Het is aan de afzonderlijke partijen om intern te besluiten wie het mandaat heeft/krijgt om de afspraken in juridische zin aan te gaan (AB of DB, RAV directie of bestuur, politie-eenheid of nationale korpsleiding).

De meldkamer Gelderland-Zuid is gehuisvest in een gebouw van de politie aan de Stieltjesstraat 1 in Nijmegen. Het gebouw is eigendom van de politie en wordt ook door de politie beheerd. In het gebouw is 560 m² beschikbaar voor de meldkamer. Deze huisvesting verkeert volgens de nulmeting in redelijke staat.

Ter voorbereiding is door het PDC een business case en een programma van eisen opgesteld. Ten behoeve van de realisatie van de meldkamerlocatie is bij het PDC een projectleider benoemd.

Doelstelling 2020

Volgens het minimale beeld van het landelijk kader is er in 2020 één meldkamer per samenvoegingsgebied op de bestuurlijk vastgestelde locatie. De huisvesting en inrichting van de nieuwe meldkamerlocatie wordt gerealiseerd aan de Europaweg 79 te Apeldoorn.

De bouw van de nieuwe meldkamerlocatie wordt gerealiseerd op het terrein Europaweg 79 in Apeldoorn. Dit wordt gerealiseerd door de politie. Bij de inrichting van de meldkamerlocatie gaat het ook om de aanschaf van de nieuwe meldtafels en de opstelling daarvan en om zaken als gebruiksvoorzieningen en faciliteiten, werkplekken en beveiliging. De politie is zowel 'senior user' (regionale eenheid) als eigenaar van het terrein en dat betekent dat het PDC de meldkamer realiseert.⁴

Voorgestelde kaders

5. De nieuwe meldkamer wordt ontworpen, gebouwd, gestoffeerd, ingericht met apparatuur en meubilair, opgeleverd en in beheer gebracht bij de politie, conform de landelijke eisen.

Toelichting: de meldkamerlocatie dient volgens de afspraken en uitwerking van het landelijk kader te voldoen aan het algemeen programma van eisen huisvesting meldkamers LMO van 30 juni 2015 en aan het functioneel programma van eisen voor de LMO meldtafel van 22 september 2015. Indien er afwijkingen zijn, worden hierover afspraken gemaakt met de politie als toekomstig beheerder.

Uitwerkingsopdracht

- g. Een business case huisvesting en inrichting opstellen, met een specifiek programma van eisen voor bouw en inrichting van de nieuwe meldkamerlocatie, met inachtneming van het landelijke Programma van Eisen (PvE).

3.3 Werkprocessen

Huidige situatie

De werkzaamheden van politie, brandweer en ambulancezorg zijn in de vier huidige meldkamers georganiseerd volgens de gebruikelijke processen voor aanname, intake, uitgifte, ondersteuning en opschaling. De aanname van vaste oproepen voor 1-1-2 wordt verzorgd door de politie (meldkamer of regionaal servicecentrum). Mobiele oproepen voor 1-1-2 worden aangenomen door de Landelijke Eenheid van de politie. De oproepen worden doorverbonden naar de meldkamers van politie, brandweer of ambulancezorg. De aanname van oproepen van huisartsen en voor besteld vervoer wordt verzorgd door de meldkamer van de ambulancezorg.

Bij de meldkamers van de politie zijn intake en uitgifte gescheiden. Er zijn verschillende tafels beschikbaar voor de intake en de uitgifte. De meldkamers in Hengelo, Arnhem en Nijmegen hebben geen

⁴ De eventuele realisatie van regionale opschalingsruimten valt buiten de scope van dit project.

eigen Real Time Intelligence Center (RTIC). Zij maken gebruik van het RTIC in Apeldoorn. De werkprocessen zijn beschreven in protocollen en instructies die in de meldkamer beschikbaar zijn. Inzetvoorstellen worden niet automatisch gegenereerd maar wel ondersteund door GMS. Speciale taken zijn Burgernet, Life View, Track and Trace, Aware (huiselijk geweld), terugluisterverzoeken, ondersteuning ME, ondersteuning evenementen, postbus vermiste personen en het onderhouden van contacten met buitenlandse meldkamers.

Bij de meldkamers van de brandweer zijn de intake en de uitgifte niet gescheiden met uitzondering van de meldkamer in Arnhem. In geval van spoed wordt direct gestart met de uitgifte terwijl de intake wordt voortgezet. De intake verloopt geprotocolleerd. De centralist bepaalt de inzet met behulp van GMS. Activering en alarmering van de inzet gebeurt met behulp van P-2000. De centralist heeft de regie op de inzet tot het moment dat er leiding ter plaatse is. De werkprocessen zijn beschreven in protocollen en instructies. De meldkamers hebben als speciale taken de afhandeling van OMS (openbaar meldsysteem: automatische brandmeldingen), stookvergunningen, first responders brandweer, aannames meldingen stadsbeheer, aannames meldingen ODRA en ODDV, achterwacht waterschap, reddingsbrigade, NL-Alert, inbraakalarm, communicator, postbus MSC, weermonitoring, afhandeling stankklachten, roadbarriers en sleutelkluizen- en pagerbeheer (PM).

Bij de meldkamers van de ambulancezorg zijn de intake en de uitgifte in Twente niet gescheiden en in Apeldoorn, Arnhem en Nijmegen wel. De intake vindt in alle meldkamers geprotocolleerd plaats met behulp van dezelfde Nederlandse Triage Standaard (NTS). Voorstellen voor de inzet worden ondersteund door GMS en GIS. De inzet wordt uiteindelijk bepaald door de centralist. Speciale taken van de meldkamers van de ambulancezorg zijn het verzorgen van de telefonische bereikbaarheid van verloskundige hulp, GGD, jeugdzorg, het doorzetten van meldingen van Hartslag.Nu en helinet (PM). Voorts is een belangrijke hoofdtak van de MKA centralisten het dynamisch ambulancemanagement: het zodanig positioneren en doen verplaatsen van ambulancevoertuigen binnen dat regio dat zij maximaal inzetbaar zijn, opdat wordt voldaan aan de geldende norm voor ambulancespreiding.⁵

Multidisciplinaire opschaling vindt plaats volgens de Gecoördineerde Regionale IncidentenbestrijdingsProcedure (GRIP). De meldkamers beschikken over een opschalingsruimte. De functie van CalamiteitenCoördinator meldkamer (CaCo) wordt in de meldkamers van Hengelo, Apeldoorn en Arnhem ingevuld als neventaak en in beginsel niet boven de sterkte ingeroosterd. In Nijmegen zijn er door de veiligheidsregio aparte CaCo's ingevuld. De meldkamers werken samen op het gebied van uitwijk, leiding en beheer.

Doelstelling 2020

Voor het bereiken van de beoogde meerwaarde voor de burger van de meldkamersamenvoeging is de standaardisering van de werkprocessen een noodzakelijke randvoorwaarde. Volgens het minimaal beeld van het landelijk kader zijn de monodisciplinaire meldkamerprocessen in 2020 landelijk geharmoniseerd per discipline en geïmplementeerd in één inhoudelijk GMS. Het doel hiervan is een kwalitatief gelijkwaardig hulpverleningsproces van meldkamers te bewerkstelligen.

Voorgestelde kaders

6. Het landelijk doel is om te kunnen fungeren als 10 meldkamer-satellieten en van daaruit landelijk elkaar te kunnen opvangen indien noodzakelijk. In aanloop naar de nieuwe meldkamer, worden binnen de kolommen de werkprocessen geharmoniseerd zodat er op het moment van inhuizing op de nieuwe locatie 1 geïntegreerde meldkamer per kolom is.

⁵ 97% van de inwoners van iedere RAV-regio in Nederland moet, wanneer er sprake is van een rit met A1-urgentie, binnen 15 minuten na de start van de melding bereikt kunnen worden.

Toelichting: op basis van de afspraak ‘eerst samenwerken, dan samenwonen’, is het noodzakelijk dat de werkprocessen worden geharmoniseerd voor het gehele werkgebied. Voor de standaardisatie van werkprocessen wordt zoveel mogelijk aangesloten op landelijke ontwikkelingen. Dat maakt dat het feitelijk harmoniseren voor het grootste deel op kolomniveau plaatsvindt. Dit vraagt extra aandacht voor de multidisciplinaire processen en de multidisciplinaire koppelvlakken tussen de kolomprocessen.

Als er niet tijdig sprake is van landelijk geharmoniseerde werkprocessen, is alsnog een extra inspanning op regionaal niveau nodig.

Uitwerkingsopdracht

- h. Een business case DPO opstellen, met daarin een overkoepelende visie op de operatiën, die weer-geeft hoe er gewerkt en samengewerkt gaat worden binnen de LMO Oost-Nederland. Stimuleer dat afzonderlijke kolommen gaan samenwerken voor de feitelijke inhuizing op de nieuwe locatie, op basis van harmonisatie van de werkprocessen.
- i. De monodisciplinaire werkprocessen, protocollen en werkinstructies binnen het meldkamerdo-
meïn per discipline tussen de vijf regio’s harmoniseren, met inachtneming van landelijke ontwik-
kelingen.
- j. De multidisciplinaire werkprocessen, protocollen en werkinstructies binnen het meldkamerdo-
meïn (o.a. intake, opschaling, informatievoorziening, CaCo⁶) voor de vijf regio’s harmoniseren.
- k. Een aansluiting realiseren tussen de geharmoniseerde monodisciplinaire processen van de drie
disciplines op de multidisciplinaire koppelvlakken (o.a. informatie-uitwisseling, overdracht van
melding, multidisciplinaire inzetvoorstellen).
- l. De regionale ‘specials’ uitwerken en beschrijven.
- m. De geharmoniseerde werkprocessen, protocollen en werkinstructies, de regionale specials, afspra-
ken over informatie-uitwisseling en -eigenaarschap (zie ook 3.6) en de afspraken over continuïteit
(zie ook 3.7) verwerken in een handboek voor de LMO Oost-Nederland en in structureel beheer
nemen (kwaliteitsmanagement).
- n. Een implementatieplan opstellen voor de geharmoniseerde werkprocessen, protocollen en werk-
instructies, met daarin o.a. het invoeren in GMS/NMS en bijscholingsactiviteiten (opleiden, trainen
en oefenen). In dit plan is specifieke aandacht nodig voor de doorvoeren van de geharmoniseerde
werkwijzen in de operationele praktijk van de eenheden en functionarissen ‘op straat’.

3.4 Beheer en bedrijfsvoering

Dit betreft het beheer en de bedrijfsvoering van de nieuwe meldkamerlocatie Oost-Nederland, zijnde in ieder geval het beheer van de gezamenlijke huisvesting en de bedrijfsvoering ten behoeve van de primaire taakuitvoering. Denk hierbij aan facilitaire zaken (huisvesting, inkoop, contractbeheer) en het beheer van IV en ICT. De huisvesting en inrichting zijn beschreven in paragraaf 3.2.

Huidige situatie

Er is nu een grote mate van diversiteit in het beheer van de afzonderlijke meldkamerlocaties.

Doelstelling 2020

Volgens het minimale beeld van het landelijk kader is er één set van beheerafspraken tussen politie en andere partijen per locatie op basis van een landelijk uniforme standaard. De afspraken betreffen de

⁶ Gebruik makend van de uitkomsten van de landelijke projectgroep “invulling en versterking CaCo-rol”.

inhoud, kosten en dekking van het beheer van de meldkamer. De overdracht van het beheer zal in 2020 plaatsvinden conform de zogenaamde landelijke 'vinklijst'. De politie maakt met de betrokken partijen afspraken over taken, kwaliteit en prijs, evenals over de overdracht van het beheer.

Voorgestelde kaders

7. De landelijke IV, ICT en gezamenlijke huisvesting zijn in beheer conform de afspraken in het Transitieakkoord, onder punt 1A, 2. Aanvullende voorzieningen blijven v.w.b. beheer en bedrijfsvoering een eigen verantwoordelijkheid van de betreffende partij(en).

Toelichting: in ieder geval tot aan het moment van overdracht van de nieuwe meldkamerlocatie aan de Nationale Politie (en de daarvoor benodigde wetwijzigingen) blijven alle partijen verantwoordelijk voor hun eigen deel van beheer en de bedrijfsvoering. Uitzondering zijn de gezamenlijke activiteiten voor beheer en bedrijfsvoering omtrent de landelijke informatievoorziening en ICT en de gezamenlijke huisvesting. Voor dit beheer wordt een overeenkomst gesloten met het PDC.

8. Voor beheer en bedrijfsvoering van landelijke en lokale IV en ICT beheer en gezamenlijke huisvesting in de periode tot aan de overdracht aan de Nationale Politie sluiten de Algemeen Besturen van de vijf veiligheidsregio's, op basis van een nader uitgewerkt "lokaal beheerplan huisvesting en IV en ICT", een samenwerkingsovereenkomst met het PDC, met inachtneming van de landelijke standaard.

Toelichting: volgens de beslisnotitie "Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer" wordt in het samenvoegingsplan ook de bijdrage van de politie aan de samenvoeging van de meldkamers beschreven. In de beslisnotitie wordt dit een samenwerkingsovereenkomst genoemd, waarvoor een landelijke standaard zal worden gebruikt. Het PDC ontwikkelt momenteel een business case voor het beheer van en de bedrijfsvoering aan de nieuwe meldkamerlocatie, die als basis zal gaan dienen voor de samenwerkingsafspraken.

De samenwerkingsovereenkomst is een aanvulling op de ontwikkelovereenkomst en gebruiksovereenkomst en dient voor de periode ná oplevering van de huisvesting tot aan de overdracht van de nieuwe meldkamerlocatie aan de Nationale Politie. Evenals de andere twee overeenkomsten met het PDC, wordt de samenwerkingsovereenkomst namens de regionale partijen gesloten door de vijf veiligheidsregio's. Het gaat niet zozeer om een civielrechtelijke overeenkomst (gelet op de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van een wettelijke taak) maar om goede afspraken over de bijdrage van de politie en de dienstverlening van het PDC op het gebied van beheer en bedrijfsvoering voor de landelijke IV en ICT en gezamenlijke huisvesting.

De overeenkomst omvat in ieder geval:

- afspraken over de dienstverlening van de politie (PDC) op het gebied van huisvesting en inrichting van de meldkamerlocatie;
- afspraken over de dienstverlening van de politie (PDC) ten behoeve van de aansluiting van de meldkamerlocatie op de landelijke informatievoorziening en ICT medio 2020;
- afspraken over het beheer van de meldkamerlocatie tot het moment van overdracht aan de Nationale Politie;
- afspraken over de overdracht van het beheer van de meldkamerlocatie aan de Nationale Politie, met inachtneming van de landelijke 'vinklijst';

Voor elk van deze afspraken wordt de inhoud van de dienstverlening beschreven, de planning, de prestatie-indicatoren en de wederzijdse verplichtingen. Het afsprakenkader omvat tevens de wijze van rapportage en overleg, de kosten, de financiering en een geschillenregeling. Specifieke aandacht is nodig voor afspraken over het eigenaarschap van de veiligheidsregio's over de data van incidenten (zie ook 3.6).

9. De nieuwe meldkamer kent eenhoofdige aansturing van het beheer van de landelijke IV en ICT en gezamenlijke huisvesting.

Toelichting: voor de eenduidigheid van aansturing van het beheer van de landelijke IV en ICT en gezamenlijke huisvesting is het noodzakelijk dat er eenhoofdige leiding wordt aangesteld. Deze eenhoofdige aansturing is onderdeel van de voornoemde samenwerkingsovereenkomst met het PDC. Vanzelfsprekend zal deze eenhoofdige leiding nauw overleg onderhouden met de operationele leiding over de drie disciplines en met de verantwoordelijken voor het eigen beheer en bedrijfsvoering van de deelnemende partijen. De eenhoofdige leiding legt langs twee lijnen verantwoording af: hiërarchisch aan de leiding van het PDC en functioneel (over de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst) aan het directieteam going concern.

Uitwerkingsopdracht

- o. In samenspraak met het PDC een lokaal beheerplan huisvesting en IV en ICT ontwikkelen.
- p. Op basis van de landelijke standaard, samenwerkingsafspraken voorbereiden tussen de vijf gezamenlijke veiligheidsregio's en het PDC over beheer van IV en ICT en de gezamenlijke huisvesting ten behoeve van besluitvorming.
- q. De overdracht van het beheer voorbereiden op basis van de landelijke 'vinklijst'.
- r. Nadere mogelijkheden verkennen voor samenwerking tussen de deelnemende partijen op het gebied van beheer en bedrijfsvoering.

3.5 Personeel

Huidige situatie

Uit de door PWC uitgevoerde nulmeting komen de navolgende cijfers:

	Gelderland-Zuid	Gelderland-Midden	MON (IJsselland + VNOG)	Twente
aantal centralisten in fte's	49,60	65,95	74,23	61,00
aantal caco's (personen)	in fte's 6,4	25	19	12
verhouding direct - indirect personeel (overhead %)	31,10	22,10	15,90	5,70

Doelstelling 2020

De vakbekwaamheid van het personeel voor de uitvoering van monodisciplinaire processen wordt per kolom voor de vijf regio's vormgegeven. De vakbekwaamheid van het personeel voor de uitvoering van multidisciplinaire processen wordt voor heel het werkgebied geüniformeerd.

Het personeel wordt actief betrokken bij het samenvoegingsproces om de gelegenheid tot inspraak te bieden en draagvlak te verkrijgen.

Voorgestelde kaders

10. Alle centralisten, met uitzondering van de centralisten vanuit de witte kolom, werken voor het hele verzorgingsgebied. Voor de witte kolom geldt dat op een later moment wordt bepaald of dit principe gehanteerd wordt.

Toelichting: geïntegreerde samenwerking binnen de nieuwe meldkamer betekent dat vanaf het moment van fysieke verhuizing van de meldkamerfunctie, alle centralisten op één locatie werken (voor de RAV afhankelijk van de keuze of ook verlengde intake en uitgifte onderdeel worden van de meldkamer).

11. Centralisten, leidinggevend en daar waar van toepassing overige medewerkers, blijven in dienst van de eigen organisaties, tenzij bevoegd gezag hierover andere afspraken maakt.

Toelichting: centraal uitgangspunt is géén overgang van personeel van de veiligheidsregio's en RAV'en naar de Nationale Politie. Dit geldt zowel voor de overgangperiode als voor de beoogde definitieve situatie ná overdracht van de meldkamerlocatie aan de Nationale Politie. Het is voor een optimale samenwerking van belang om de culturen van de verschillende organisaties en disciplines te convergeren. De veiligheidsregio's hebben het voornemen om de mogelijkheid te verkennen om alle brandweercentralisten op te nemen in 1 Veiligheidsregio.

12. Beheerders van landelijke informatievoorzieningen ICT en van de nieuwe meldkamerlocatie komen in dienst van het Meldkamer Diensten Centrum van de Nationale Politie.

Toelichting: enige uitzondering op het uitgangspunt dat er geen personeel overgaat, zijn de functies die toe te rekenen zijn aan beheer en bedrijfsvoering van de landelijke informatievoorziening en ICT en de nieuwe meldkamerlocatie. Partijen zullen in overleg treden over de eventueel noodzakelijke ontvlechting van deze gezamenlijke beheerstaken en de beheerstaken die verantwoordelijkheid blijven van de afzonderlijke organisaties. Huidige medewerkers in deze sector hebben, mits ze voldoen aan de gestelde eisen, een voorrangpositie bij het invullen van vacatures bij het Meldkamer Diensten Centrum.

13. De nieuwe meldkamer kent onder reguliere omstandigheden per kolom eenhoofdige operationele aansturing en bij grootschalige incidenten eenhoofdige multidisciplinaire leiding en coördinatie (CaCo). Afstemming m.b.t. kolom overstijgende zaken en afstemming met beheer worden in een multidisciplinair afstemmingsoverleg gedaan.

Toelichting: om aan het minimaal beeld van het landelijk kader te voldoen, worden de huidige monodisciplinaire meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg van de vijf regio's in de periode tot 2020 geïntegreerd in monodisciplinaire meldkamers voor heel Oost-Nederland. Elk van deze drie monodisciplinaire meldkamers zal een eigen eenhoofdige operationele aansturing kennen. In het geval van grootschalige incidenten (op basis van geharmoniseerde inzetcriteria) zal de operationele leiding en coördinatie over de drie disciplines multidisciplinair worden verenigd in de CaCo (zie tekst voetnoot⁷).

7

Tekst CaCo uit Wet op de Veiligheidsregio:

Kerntaak 1: Leidinggeven aan het gemeenschappelijk meldkamerproces

De calamiteitencoördinator geeft leiding en invulling aan de multidisciplinaire coördinatie van het gemeenschappelijke meldkamerproces binnen het meldkamerdomein.

14. Medezeggenschap blijft via de individuele organisaties verlopen. Voor de onderlinge afstemming is een Bijzondere Commissie Meldkamer Oost-Nederland (BCME-ON) ingesteld.

Toelichting: ten behoeve van de inbreng van en draagvlak onder het personeel wordt participatie van de medewerkers georganiseerd en worden de ondernemingsraden in staat gesteld om hun rechten (advies, instemming, informatie) uit te oefenen. Daarnaast gaat het om de rechtspositionele en arbeidsvoorwaardelijke aspecten van de samenvoeging (huidige dienstverbanden, vergoeding van woon-werkverkeer, etc.), de omgang met personele formatie, functiewaardering en vacatures tijdens de samenvoeging, aandacht voor de gevolgen van verandering en het bij elkaar komen van verschillende culturen en tot slot om zaken als veiligheid, welzijn, gezondheid en milieu tijdens de samenvoegingsperiode.

15. Communicatie met medewerkers verloopt via de eigen werkgever, met advies en ondersteuning van de projectorganisatie. De communicatie wordt via de operationele stuurgroep zoveel mogelijk met elkaar afgestemd.

Toelichting: voor de communicatie over de samenvoeging van de meldkamers en de realisatie van de nieuwe meldkamerlocatie is een communicatieplan gemaakt. In dit plan zijn de doelgroepen, de doelen, de communicatieboodschap en de communicatiemiddelen beschreven. Er is tevens een werkgroep communicatie ingesteld waarin de kolommen zijn vertegenwoordigd. De werkgroep adviseert de projectmanager over de communicatie met betrekking tot de realisatie LMO Oost-Nederland.

De wens van de stuurgroep is dat de directeuren zelf communiceren met de medewerkers in hun eigen organisatie over de voortgang van het project. In de operationele stuurgroep wordt de communicatiestrategie zoveel als mogelijk afgestemd, opdat de medewerkers van de deelnemende partijen een gelijkwaardige informatiepositie hebben.

Uitwerkingsopdracht

- s. Een businesscase HRM ontwikkelen, waarin tenminste aandacht wordt besteed aan de volgende onderwerpen (niet limitatief): gewenste bedrijfscultuur, medewerkerparticipatie, harmonisatie van vakbekwaamheid en OTO (voor multi/grootschaligheid), harmonisatie van CaCo, bezettingsproblematiek, ontvlechting van beheerders, invoering van eenhoofdige leiding per discipline.
- t. Met voorrang een plan van aanpak ontwikkelen voor overgang van beheerders naar het MDC, ten einde zo spoedig mogelijk helderheid naar de medewerkers te kunnen verschaffen.

3.6 Informatievoorziening (IV) en ICT

Huidige situatie

In verband met de samenvoeging van de meldkamers in Oost-Nederland en ten behoeve van de gezamenlijke ondersteuning van de werkprocessen van deze meldkamers, worden verschillende systemen aangepast. Op dit moment wordt met betrekking tot de applicaties een nulmeting uitgevoerd. In eerste instantie worden alle applicaties geïnventariseerd en bezien op actualiteit. Vervolgens wordt bezien wat landelijk en wat regionaal wordt geregeld (demarcatie).

Kerntaak 2: Afstemmen en delen van informatie

De calamiteitencoördinator geeft doeltreffend en doelmatig sturing aan de afstemming en deling van informatie bij melding, communicatie en opschaling conform de GRIP structuur.

De meldkamerlocatie wordt volgens de huidige planning in 2020 aangesloten op de landelijke multidisciplinaire ICT. Ten behoeve daarvan wordt een aansluitplan gemaakt. Uitgangspunt is dat de LMO Oost-Nederland direct aansluit op plateaufase 4 en niet eerst zelf voorziet in deze ICT-voorzieningen (rekencentrum en verbindingen).

Doelstelling 2020

De streefsituatie is dat in 2020 alle LMO-locaties gereed zijn. Volgens het minimale beeld van het landelijk kader zijn alle meldkamers verplicht aangesloten op het landelijk multidisciplinair meldkamerdomein (ICT) en één nationaal meldkamersysteem (NMS). Voor zover het NMS nog niet beschikbaar is, zijn alle samengevoegde meldkamers klaar om te migreren naar één NMS. Elke meldkamer maakt een aansluitplan om, op basis van een gezamenlijke planning, te kunnen aansluiten op het landelijke multidisciplinair meldkamerdomein (ICT). Indien er een probleem ontstaat ten aanzien van de volgorde van aansluiten en partijen er onderling niet uitkomen, dan besluiten de portefeuillehouders Meldkamer met als afweegcriteria het voorkomen van desinvesteringen en de kwetsbaarheid van de betreffende meldkamers. Overige onderwerpen betreffen gezamenlijk GMS/GIS/applicaties en afstoting/ontmanteling.

Voorgestelde kaders

16. LMO Oost-Nederland sluit aan op de landelijke voorziening.

Toelichting: de opgave Oost-Nederland op het vlak van IV en ICT is ingekaderd door de beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer organisatie'. Die notitie gaat uit van één landelijke ICT-voorziening voor alle te vormen LMO-locaties. Het uitgangspunt is dus aansluiting op landelijke IV en ICT. Oost-Nederland gaat derhalve zelf geen activiteiten ondernemen voor de standaardvoorzieningen. De verwachte standaard voorzieningen LMO bestaan uit:

- werkplekvoorzieningen (werkplekken, printer en KA en gebruikersaccount)
- informatievoorzieningen (applicatie portfolio, waaronder GMS, GIS, gegevens uitwisseling)
- communicatievoorzieningen (telefonie, 112, C2000, gespreksregistratie)
- audiovisuele voorzieningen (videobronnen, videobestemmingen, videodistributie, videoconferentie, presentatie middelen).

De LMO biedt deze standaardvoorzieningen gefaseerd aan via verschillende plateaus. LMO Oost-Nederland zal aansluiten op de laatste plateaufase (4), waarvoor een aansluitplan moet worden ontwikkeld. Naar verwachting zijn alle standaard LMO-voorzieningen hierin beschikbaar en worden deze als virtuele werkplek aangeboden vanuit de LMO datacenters.

De specifieke regionale behoeften worden hieraan toegevoegd. In de huidige situatie wordt er door de meldkamers een wisselend takenpakket uitgevoerd. Met de komst van LMO Oost-Nederland wordt door de werkgroep IV en ICT nadrukkelijk gekeken welke activiteiten behoren bij de meldkamer en welke behoren bij een van de kolommen. Behoort dit bij een van de kolommen dan wordt dit verder uitgewerkt en volgt een voorstel (inhoudelijk en financieel) naar de betreffende kolom/organisatie voor uitvoer van deze activiteit door de meldkamer. De regionale behoeften zijn momenteel alleen nog door de werkgroep IV en ICT geformuleerd. De werkgroep DPO zal hier later aanvullend advies op moeten geven. Na ongeveer 1 jaar zal er opnieuw een GAP-analyse op het aansluitplan worden uitgevoerd door het MDC.

17. Er wordt van uitgegaan dat de landelijke ICT op het moment van overgang gereed zal zijn en volledig in beheer is bij het MDC van Politie. Vertraging in de landelijke ICT kan leiden tot vertraging voor de nieuwe meldkamer Oost-Nederland.

Toelichting: mochten de landelijke voorzieningen later worden opgeleverd dan de geplande datum, dan is de landelijke organisatie probleemeigenaar en niet de meldkamer Oost-Nederland. Mogelijke extra kosten van het langer operationeel moeten blijven van voorzieningen op huidige locaties zijn in dat geval voor risico van de LMO.

- 18.** Disciplines delen noodzakelijke informatie binnen wettelijke kaders, waarbij iedere kolom afzonderlijk eigenaar blijft van hun data over incidenten.

Toelichting: de informatie-uitwisseling binnen de meldkamer (tussen de meldkamerdisciplines) is onderwerp van diverse wet- en regelgeving, o.a. vanwege de vertrouwelijkheid van bepaalde politie-informatie en medische gegevens van de ambulancezorg. Dit behoeft extra aandacht in de diverse werkprotocollen.

- 19.** De verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de huidige SGBO en RCC-voorzieningen is belegd bij de afzonderlijke regio's.

Toelichting: elke regio heeft nu de beschikking over ruimtes en voorzieningen voor de Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (SGBO politie) en het Regionaal Crisis Centrum (RCC). Diverse voorzieningen hiervoor worden door de huidige meldkamers geleverd en beheerd. Uitgangspunt is dat deze locaties blijven bestaan, omdat elke regio dient te blijven beschikken over een eigen SGBO en RCC (conform de wettelijke vereisten ten aanzien van crisisteams van de veiligheidsregio). Met de overgang naar de nieuwe meldkamerlocatie zullen de afspraken over het beheer van deze voorzieningen moeten worden herzien. Het feitelijke beheer zal door de regio's zelf geborgd moeten worden. De systemen en informatie-uitwisseling zullen moeten worden afgestemd met en waar nodig aangesloten op de (landelijke) voorzieningen van de nieuwe meldkamerlocatie.

Uitwerkingsopdracht

- u. Een aansluitplan opstellen voor plateaufase 4.
- v. Een nulmeting van het applicatielandschap en geharmoniseerd applicatieportfolio opstellen, met voorstellen voor de uitvoering van discipline/organisatie-specifieke activiteiten door de LMO.
- w. Iedere regio beoordeelt of SGBO- en RCC-voorzieningen blijven bestaan in de huidige vorm. Indien wijziging van deze voorzieningen aan de orde is, wordt dit t.b.v. behoeftstelling ten aanzien van de in te richten locatie gecommuniceerd met de projectmanager LMO, waarna doorvertaling plaatsvindt richting PDC. De regio's zijn verantwoordelijk voor de verdere uitwerking van keuzes.

3.7 Continuïteit

Dit gaat om de borging van de kwaliteit, continuïteit en stabiliteit van de meldkamers gedurende de transitiefase.

Huidige situatie

De landelijke stuurgroep monitort het beheer en going concern aan de hand van een format. Going concern is echter een verantwoordelijkheid van regionale partijen en betreft niet de samenvoegingen.

Doelstelling

Vanwege de samenhang tussen de samenvoeging van de meldkamers en de uiteindelijke overdracht van een nieuwe meldkamerlocatie enerzijds en de investeringen voor going concern en continuïteit anderzijds, maken partijen afspraken over de wijze waarop zij met investeringen ten behoeve van de

huidige meldkamers omgaan. Investerings worden gezien in het licht van de samenvoeging, de uiteindelijke overdracht en de ontwikkeling naar een landelijke meldkamerorganisatie (convergentie). Dit gaat bijvoorbeeld om het aanstellen van personeel en om het aanschaffen van materieel.

Daarnaast gaat het om de afspraken die worden gemaakt over uitwijk, overloop en fallback tijdens de samenvoegingsperiode. Alle meldkamers moeten voldoen aan de landelijke visie op continuïteit.

Voorgestelde kaders

20. De operationele stuurgroep, tevens zijnde het directieteam going concern, is collectief verantwoordelijk voor het bewaken van de samenhang van individuele investeringsvraagstukken en de invulling van vacatures tijdens de transitieperiode.

Toelichting: artikel 48 en artikel 107 van het Transitieakkoord zijn niet meer van toepassing. Deze artikelen betreffen afstemming met de landelijke kwartiermaker over invulling van vacatures en over het doen van investeringen gedurende de transitieperiode. Het op peil houden van de bezetting gedurende de transitiefase is in beginsel een eigen verantwoordelijkheid van elk van de organisaties. Het is echter wel wenselijk om binnen de regio de investeringen en invulling van vacatures goed af te stemmen. Om die reden wordt voorgesteld het directieteam going concern verantwoordelijk te maken voor deze afstemming. Het directieteam rapporteert eventuele knelpunten aan de regiegroep.

Uitwerkingsopdracht

- x. De landelijk in ontwikkeling zijnde visie op continuïteit (uitwijk, overloop en fallback) bekrachtigen, operationaliseren en implementeren voor Oost-Nederland (in de huidige meldkamerlocaties, tijdens eventuele gefaseerde verhuizing en voor de nieuwe meldkamerlocatie).

Afkortingen

AB	Algemeen Bestuur (veiligheidsregio)
BCME-ON	Bijzondere Commissie Meldkamer Oost-Nederland (medezeggenschap)
CaCo	Calamiteiten Coördinator
C2000	Communicatiesysteem voor ambulancediensten, brandweer, marechaussee en politie
DB	Dagelijks Bestuur (veiligheidsregio)
DPO	Diensten, Producten en Operatiën
DROC	Dienst Regionaal Operationeel Centrum (politie)
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem
GIS	Geografisch Informatie Systeem
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure
LMO	Landelijke Meldkamerorganisatie
MDC	Meldkamer Diensten Centrum (politie)
MKA	Meldkamer Ambulancezorg
MON	Meldkamer Oost-Nederland (huidige reeds samengevoegde regionale meldkamer van de veiligheidsregio's IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland)
NMS	Nieuw Meldkamer Systeem
NZA	Nederlandse Zorgautoriteit
OTO	Opleiden, Trainen en Oefenen
PDC	Politie Diensten Centrum
PvE	Programma van Eisen
RAV	Regionale Ambulance Voorziening
RCC	Regionaal Coördinatie Centrum
RTIC	Real Time Intelligence Center
SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden (politie)
TA	Transitieakkoord
TWAZ	Tijdelijke Wet Ambulancezorg
VenJ	Ministerie van Veiligheid en Justitie
WVR	Wet veiligheidsregio's

Overzicht separate bijlagen

Ontwikkelovereenkomst betreffende de realisatie van Landelijke Meldkamer Oost-Nederland, 05-09-2017

Europaweg businesscase, deelproject 1 LMO Oost-Nederland, 17-03-2017