



Bestuurlijke informatiebrief realisatie Meldkamer Oost-Nederland

Inleiding

Vanaf 21 maart 2023 werken centralisten van brandweer, politie en ambulancezorg in de nieuwe gezamenlijke meldkamer in Apeldoorn. De drie huidige meldkamers in Oost-Nederland: de MAN (Meldkamer Arnhem/Nijmegen), MON (Meldkamer Apeldoorn) en Meldkamer Twente (Hengelo) sluiten per deze datum hun deuren. Met de start van de Meldkamer Oost-Nederland sluit de meldkamer direct aan op een landelijke digitale (LMS-) infrastructuur, waardoor de 10 meldkamers in Nederland elkaar makkelijker en in een 'split second' kunnen bijstaan en elkaars meldingen kunnen overnemen bij pieken of uitval.

Met deze informatiebrief brengen wij u op de hoogte van de ontwikkeling van de Meldkamer Oost-Nederland. Wij nemen u mee in de laatste stappen die nog nodig zijn om deze meldkamer te realiseren. Een nieuwe meldkamer, die elke burger in nood en hulpverlener in het veld, optimaal hulp biedt.

Livegang van de nieuwe meldkamer

21 maart 2023 is de datum waarop het eerste telefoontje in de nieuwe operationele meldkamer in Oost-Nederland in Apeldoorn zal binnenkomen. De drie huidige meldkamers (Arnhem-Nijmegen, Twente en de MON) gaan op 21 maart 2023 'op zwart'. Een belangrijk en spannend moment waaraan veel testen en proef-migreren is voorafgaan. De officiële opening vindt in het late voorjaar van 2023 plaats.

Gebouw Europaweg 77 Apeldoorn

De Meldkamer Oost-Nederland komt in een gloednieuw pand aan de Europaweg 77 in Apeldoorn. Dat pand is specifiek ontworpen om aan de eisen te voldoen die passen bij de functie van een meldkamer. Specifiek is aandacht besteed aan akoestiek, licht en voorzieningen. Zo zorgt biodynamisch licht, -dat het verloop van een etmaal nabootst qua kleur en intensiteit-, voor minder verstoring van het bioritme van de medewerkers. De nagalmtijd van geluid is gedempt via specifieke wandmaterialen zodat de 56 medewerkers gelijktijdig kunnen werken in één ruimte. Verder kunnen centralisten de meldtafels en stoelen verstellen naar eigen voorkeuren. Naast de meldkamer is een aantal diensten van Politie Oost-Nederland in het gebouw gehuisvest.

De bouw startte in maart 2021 met het slaan van de eerste paal, het hoogste punt bereikten we op 26 oktober 2021 en op 19 oktober 2022 vond de formele oplevering van het pand plaats. De politie is eigenaar van het gebouw. Het meldkamerdeel van het pand is in beheer bij de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), die met hun (ICT) infra, systemen en hun services zorg draagt dat brandweer/multi, ambulancezorg en politie hun meldkamerfunctie kunnen uitvoeren.

LMS is sinds januari 2020 een zelfstandig en apart onderdeel van de politieorganisatie dat wordt aangestuurd door een multi-collectief van brandweer, politie en ambulancezorg. Zij is verantwoordelijk voor het beheer van 10 landelijk genetwerkte meldkamers, die in technische zin elkaars taken kunnen overnemen in geval van uitval van een meldkamer of bij een te groot meldingenaanbod in één meldkamer.

Na oplevering van het pand startte het inbouwen en installeren van de Informatievoorziening, ICT, telefonie etc. door de LMS. Beheerdersacceptatie- en gebruikersacceptatietesten van de meldkamerwerkplekken en kantoorwerkplekken vinden tot vlak voor de livegang continu plaats. Een migratieplan, waarbij van minuut tot minuut wordt vastgelegd hoe de livegang van de meldkamer moet plaatsvinden, wordt in februari uitgebreid getest voordat 'de knop op 21 maart 2023 omgaat'. We nemen daarbij vanzelfsprekend de ervaringen mee van de meldkamers, die al eerder samengevoegd en gemigreerd zijn.

Medewerkers nieuwe Meldkamer Oost-Nederland

Niet alleen het gebouw, de installaties en voorzieningen moeten op 21 maart 2023 gereed zijn, ook de medewerkers van de veiligheidsregio's (brandweer en multi), politie en ambulancevoorzieningen werken hard aan de stap naar de nieuwe meldkamer. Standaardisatie en harmonisatie van procedures en werkprocessen en het vakbekwaam maken van medewerkers is daarbij een thema van betekenis. Zo geldt voor brandweer en politie dat elke medewerker elke melding uit het gehele gebied van Oost-Nederland moet kunnen afhandelen. Dat vergt de nodige voorbereiding.

Medewerkers meenemen in ontwikkelingen

Voor alle medewerkers op de nieuwe meldkamer geldt dat het gebouw, de werkplek, de telefooninstallatie en de bediening van de systemen nieuw zijn. Op verschillende manieren worden medewerkers vertrouwd gemaakt met de nieuwe meldkamer.

De bouw van het pand kon door medewerkers gevolgd worden via een timelaps. Stukje bij beetje zagen zij hoe het pand van fundering tot de nok werd opgebouwd.

In drie uitgebrachte films nemen drie centralisten van brandweer, politie en ambulance van de drie huidige locaties een kijkje in de nieuwe meldkamer. Ze deden dat in de verschillende fasen van de bouw: van ruwbouw tot aan het moment van een volledig ingerichte meldkamervloer. Hun ervaringen en reacties geven een goed beeld hoe de ontwikkelingen vorderden in de nieuwe meldkamer. Na de migratiedatum komt een vierde film uit om het bijzondere moment van livegang van de Meldkamer Oost-Nederland én het vertrek uit de oude locaties te markeren. Op de drie films krijgen we veel positieve reacties.

In oktober en november 2022 zijn ruim 400 medewerkers rondgeleid om met eigen ogen het nieuwe gebouw van binnen te kunnen zien. De reacties zijn positief: het is een mooie uitnodigende werkplek!

In de eerste maanden van 2023 vinden de centralistenopleidingen plaats in de nieuwe meldkamer. Niet alleen vindt op 21 maart 2023 een migratie plaats naar een nieuw gebouw, ook wordt gemigreerd naar een nieuw landelijk IV-systeem meldkamers, waarmee de centralisten vertrouwd moeten zijn als ze gaan werken in de nieuwe Meldkamer Oost-Nederland.

Omdat er na 21 maart 2023 ongetwijfeld nog 'verbeterpunten' zullen zijn, komt er een plan van aanpak voor de 'nafase' van de migratie.

Vorbereidingen van de disciplines richting één nieuwe meldkamer

Voor de livegang van de nieuwe Meldkamer Oost-Nederland brengen de veiligheidsregio's (brandweer/multi), de ambulancevoorzieningen en de politie (operationeel centrum) 'hun basis op orde' om soepel over te kunnen gaan.

Iedere discipline staat hierbij voor eigen, specifieke opgaven.

Veiligheidsregio's

De kwaliteit van de meldkamer is afhankelijk van de eenvoud van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Dit bepaalt namelijk het gemak, en daarmee de kwaliteit, waarmee meldingen omgezet kunnen worden in alarmeringen. Hiervoor is een belangrijk uitgangspunt gesteld, namelijk een vergaande harmonisatie van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Hier wordt vanuit verschillende werkgroepen hard aan gewerkt.

Organisatie en formatie

Na het gereedkomen van het sociaal plan hebben de algemeen besturen van de vijf veiligheidsregio's definitief ingestemd met het organisatie- en formatieplan. Met de BOR (bijzondere ondernemingsraad) is overeenstemming bereikt over het basisrooster en de roosterafspraken voor de centralisten en Caco's (calamiteitencoördinatoren). Ook is afgesproken om geen vrijgemaakte pauzes in het rooster op te nemen. Over de wijze van vergoeden van onregelmatigheid in het rooster (vast of variabel) is nog geen overeenstemming, hiervoor dient nog verdere afstemming plaats te vinden.

Plaatsingsprocedure

Het DB van de VNOG heeft op 24 november 2022 het definitief plaatsingsplan vastgesteld. Hiermee is voor bijna iedereen duidelijk wie er mee gaat naar de nieuwe meldkamer. Er is geen sprake van ongewenste boventaligheid. Begin december zijn de definitieve plaatsingsbesluiten bij de VNOG gelijktijdig met de ontslagbesluiten bij de latende organisatie verstuurd. Er wordt nog gekeken naar een mogelijkheid om de medewerkers die buiten het sociaal plan vallen, maar wel interesse hebben in een functie bij de nieuwe meldkamer, een plek te kunnen bieden.

Politie

Het Operationeel Centrum (= politiedeel binnen de meldkamer, zoals dit in de politieorganisatie wordt genoemd), is volop in ontwikkeling. Vergelijkbaar met onze partners zijn ook wij bezig met het harmoniseren van werkprocessen. Ons uitgangspunt is om het beste van de drie huidige Operationele Centra bij elkaar te brengen, om vanaf 21 maart 2023 goede kwaliteit politiezorg te kunnen leveren. Naast zorg voor technische en procedurele ontwikkelingen gaat veel aandacht uit naar onze medewerkers.

Vergelijkbaar met centralisten van de Brandweer moeten politiemedewerkers vanaf de start meldingen kunnen afhandelen binnen de hele Eenheid Oost-Nederland. De voorbereidingen - zoals de mogelijkheid om diensten te draaien op andere Operationele Centra - lopen al enige maanden en dit zal ook na de samenvoeging prioriteit krijgen.

Naast de ontwikkelingen zoals hierboven omschreven, wordt veel aandacht besteed aan innovatie. De criminaliteit digitaliseert en krijgt steeds meer een ondermijnend karakter. Het Operationeel Centrum innoveert daarom voornamelijk op deze thema's. Het benutten van de denkkracht van al onze medewerkers vinden wij hierbij belangrijk. Het toepassen van medewerkersparticipatie is daarom een speerpunt.

Om adequaat in te kunnen spelen op incidenten, is een stelsel in ontwikkeling waarbij leiding van de operatie (OVD-OC), recherche (OVD-R) en vanuit onze informatieorganisatie (OVD-I) in de meldkamer sturing geeft aan de politieprocessen. De nieuwe meldkamer biedt hiervoor goede faciliteiten. Deze manier van werken gaat onze paraatheid en (digitale) heterdaadkracht vergroten en vormt een betere basis voor de aanpak van ondermijning. Daarnaast zal het Team Technisch Toezicht - dat is belast met cameratoezicht in openbare ruimten - starten met een beeldregisseur. Deze regisseur koppelt in een vroeg stadium beelden aan incidenten, waardoor er een goede beeldvorming ontstaat. Deze beeldvorming is -ook multidisciplinair- cruciaal in het snel kunnen op- en afschalen.

Ambulancevoorzieningen

De vijf ambulancezorg regio's in Oost-Nederland liggen op schema met de voorbereidingen van de overgang naar de nieuwe meldkamer in Apeldoorn. Medewerkers worden voorbereid op de nieuwe situatie met de ontwikkeling van nieuwe werkprocessen en scholingen. De ambulancezorg is samen met de partners bezig invulling te geven aan het migratiedraaiboek voor de overgang naar de nieuwe meldkamer. De technische infrastructuur om ook vanaf maart 2023 verantwoorde ambulancezorg te kunnen blijven leveren is nagenoeg op orde en wordt actief getest, ook door de eindgebruikers. De krappe personele bezetting op de huidige meldkamers maakt dat dit veel vraagt van onze meldkamer collega's. Daarnaast worden er door verschillende partijen nog inspanningen geleverd om op het thema arbeidsvoorwaarden samen met de respectievelijke Ondernemingsraden tot een gewogen aanvullend pakket te komen dat recht doet aan de gewijzigde omstandigheden voor onze medewerkers.

De ambulancezorg heeft in 2018 gekozen voor inzet op regionale Zorg Coördinatie Centra (ZCC) in lijn met de visie en het gedachtegoed van het Ministerie van VWS. In de weken na livegang van de Meldkamer Oost-Nederland worden de drie ZCC-locaties in Zwolle, Hengelo en Arnhem gefaseerd door de LMS opgeleverd. De regio's IJsselland, Twente, Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid verschillen op dit moment in het tempo waarop ZCC's gerealiseerd en doorontwikkeld kunnen worden en hebben daarom, ieder om moverende redenen, naar praktische oplossingen in huisvesting, werkproces en techniek voor de korte en middellange termijn gezocht. Partijen werken nauw samen om het '112-proces' in Apeldoorn op uniforme wijze in te richten en gezamenlijk uit te voeren. Het initiele gedachtegoed om te komen tot Zorg Coördinatie in onze regio blijft ongewijzigd.

Gezamenlijk voorbereiding van alle partijen

De Meldkamer Oost-Nederland is een constructieve samenwerking tussen de verschillende partijen. Hierbij is afstemming tussen beheer en meldkamerfunctie essentieel om een optimaal werkende meldkamer tot stand te brengen. Goede onderlinge relaties, vertrouwen en een duidelijke governance met bijbehorende (mandaat) afspraken, vormen de fundamenten van een betrouwbare en goede meldkamer voor burgers en hulpverleners.

De afgelopen jaren is gewerkt aan deze fundamenten via een gezamenlijke projectorganisatie van de 12 betrokken partners (5 veiligheidsregio's, 5 ambulancevoorzieningen, politie en LMS).

Inmiddels breekt de fase aan waarin de producten van deze projectorganisatie beschikbaar komen: samenwerkingsafspraken over governance, sturing, ondersteuning, vraagarticulatie t a v ICT/werkplekken/huisvesting etc., (informatie-) veiligheid en informatiebeveiliging, communicatie/woordvoering en uitwijk- en continuïteitsplannen.

Ook samenwerking in de niet opgeschaalde fase van het operationele werk is belangrijk voor de kwaliteit van de meldkamer. Hierbij is een belangrijke taak weggelegd voor de toekomstige leidinggevenden van de disciplines in de nieuwe meldkamer.

De dagelijkse sturing op de multi-samenwerking in de meldkamer verloopt via een Directieteam en een Managementteam, beiden samengesteld uit (gemandateerde) leidinggevenden/directeuren van de veiligheidsregio's, politie en ambulancezorgpartijen uit Oost-Nederland. In de landelijke kaders van beleid en beheer meldkamers is vastgelegd dat het Hoofd Meldkamer (HMK) een rol is die behoort bij de functie van Hoofd DROC (politie) en dat deze rol zich toespitst op de leggen van verbinding tussen de partijen en het stimuleren van een goede multi-samenwerking. Het Hoofd Meldkamer is voorzitter van het Managementteam en de verbindende schakel naar het Directieteam.

Elke partij blijft vanzelfsprekend conform eigen wettelijke kaders verantwoordelijk voor de dienstverlening en volgt voor sturing, rekenschap en verantwoording de eigen (bestaande) governance.

Dat betekent in bestuurlijk opzicht dat de lijnen voor escalatie, verantwoording en de gezagslijn gelijk blijven aan de huidige situatie. De Bestuurlijke Regiegroep (BRG), die in de projectperiode een belangrijke rol speelde bij de bestuurlijke borging van het ontwikkelproces van de nieuwe meldkamer, wordt met ingang van de livegang op 21 maart 2023 opgeheven. Aan de bestuurders namens de veiligheidsregio's in de BRG kan daartoe decharge verleend worden.

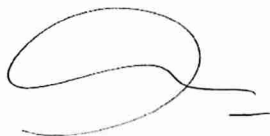
Tot slot

De afgelopen jaren is er door velen hard gewerkt om een mooie, robuuste en kwalitatief goed presterende meldkamer neer te zetten. Soms verliep het proces soepel en soms waren er hobbels te nemen en problemen op te lossen.

We staan aan de vooravond van de livegang van de Meldkamer Oost-Nederland. Over slechts een aantal weken is het zover. Samen zetten we in het volste vertrouwen en met goede energie de laatste stappen.

Namens de voorzitter van de Bestuurlijke Regiegroep

Carol van Eert



Namens de voorzitter van het Directieteam Meldkamer Oost-Nederland

Anton Slofstra

