



Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Veiligheidsregio
Kopie 10-9-2014
J. aan de Stegge
Kopie: J. ten Voorde
vaaggroep OOV

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de voorzitter van het bestuur
van de veiligheidsregio Twente
De heer P.J.E. den Oudsten
Postbus 1400
7500 BK Enschede

Veiligheidsregio Twente		
Ingekomen post		
Registratienummer 14007791		
Kolom		
Datum	17 SEP. 2014	Paraaf
DB VRT	9 okt. 2014	
AB VRT	3 nov. 2014 ..	
Kopie		

IvenJ
Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.ivenj.nl
Contactpersoon
Ed Roders
Senior inspecteur
T 06 48 13 18 77
e.m.roders@inspectieevenj.nl

Datum 12 september 2014
Onderwerp Evaluatie Zelftest

Ons kenmerk
559478
Uw kenmerk
VRT/14005606
Kopie aan
S.J.M. Wevers

Bij beantwoording de datum en ons kenmerk vermelden. Wilt u slechts één zaak in uw brief behandelen.

Geachte heer Den Oudsten,

Bij brief van 1 juli jl. bood de commandant van de Brandweer Twente mij de Evaluatie zelftest Twente 2013 (Scorpius) aan. De verificatie door de Inspectie van de evaluatie is het laatste procesonderdeel van het Zelfevaluatie instrument (ZEI) wat door de inspectie voor het veld is ontwikkeld ter ondersteuning voor de veiligheidsregio's bij het uitvoeren van de wettelijke systeem oefening. Na verificatie van de inhoud van de rapportage concludeer ik dat de Veiligheidsregio Twente voor 2013 heeft voldaan aan artikel 2.5.1 van het Besluit veiligheidsregio's. De Inspectie verwerkt de gegevens en benut deze voor het opstellen van de eerstvolgende Staat van de rampenbestrijding. Het goede verloop van uw systeem oefening stemt mij tevreden. Ik weet dat de uitvoering van een systeem oefening veel inspanning vraagt. Een goed verloop is in de eerste plaats een compliment voor de kwaliteit van voorbereiding op de rampenbestrijding en anderzijds een stimulans om deze op niveau te houden en mogelijk te verhogen.

Evaluatie Zelftest

Gedurende het proces om te komen tot de uitvoering van de systeem oefening is meermalen overleg geweest tussen de contactpersonen van de veiligheidsregio Twente en de Inspectie. De gesprekken hadden onder andere betrekking op de te hanteren werkwijze bij een systeem oefening en het verwerken van de leerpunten uit de 'Staat van de rampenbestrijding 2013' in de oefening. Ik zie deze contacten als zeer waardevol, niet alleen vanwege de inhoud maar ook om feeling te houden met hetgeen er in de regio's leeft.

Uit de Evaluatie Zelftest blijkt dat aan vrijwel alle voorwaarden uit het Besluit veiligheidsregio wordt voldaan. Op enkele aspecten geeft u aan, bijvoorbeeld bij opkomsttijden, dat strikt genomen niet aan de wettelijke tijden wordt voldaan, omdat er sprake is van een overschrijding van (slechts) enkele minuten. De inspectie beoordeelt dergelijke overschrijdingen in perspectief omdat er, in tegenstelling tot daadwerkelijke incidenten, niet met optische- en geluidssignalen mag worden gereden. Bij het verwerken van uw gegevens zal daarmee rekening worden gehouden.

Zoals ik begrepen heb worden de verbeterpunten opgepakt en zonodig in het reguliere proces meegenomen. De inspectie zal deze verbeterpunten volgen. De 'Evaluatie zelftest Twente 2013' is overeenkomstig het toetsingskader van de Inspectie vormgegeven. De Inspectie is echter ook geïnteresseerd in de uitvoering van het scenario, de analyse en vervolgens de beoordeling. Daarom verzoek ik u om de eerstvolgende evaluatie vorm te geven volgens het door de inspectie VenJ opgesteld Format Rapportage Systemoefening (Bijlage B bij het zelfevaluatie instrument). De Inspectie is bereid u hierbij te ondersteunen.

IVenJ


Datum

11 september 2014

Ons kenmerk

559478

Hoogachtend,



J.G. Bos

Hoofd Inspectie Veiligheid en Justitie



Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie

R. Kellewever

↓
wij checken of
we hier in
bestuur iets
mee kunnen
moeten.

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de voorzitter van de Veiligheidsregio Twente
De heer P.E.J. den Oudsten
Postbus 1400
7500 BK ENSCHEDE

Veiligheidsregio Twente	
Ingekomen post	
Registratienummer	14007507
Kolom	
Datum	11 SEP. 2014
Paraaf	RK
DB VRT	9 okt. 2014
AB VRT	3 nov. 2014
Kopie	

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.ivenj.nl

Contactpersoon
ing. Henny Foederer
Senior inspecteur

06 5287 7353

Ons kenmerk
551483

Datum 5 september 2014
Onderwerp Rapport brand aan de Kelders te Leeuwarden

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Geachte heer Den Oudsten,

Mede op verzoek van de Veiligheidsregio Fryslân heeft de Inspectie Veiligheid en Justitie (Inspectie VenJ) onderzoek verricht naar de brand aan de Kelders te Leeuwarden op 19 oktober 2013. Bij deze brand kwam een persoon om het leven en raakten elf woningen en vijf winkels verwoest.

Een belangrijke constatering uit het onderzoek was dat de bouwkundige staat van de getroffen panden in brandpreventief opzicht niet voldeed aan de minimale vereisten. Daardoor konden de brand en vooral ook de rook zich zeer snel uitbreiden en door de bouwkundige scheidingen verspreiden naar naast- en bovengelegen panden met de genoemde desastreuze gevolgen. Dergelijke constatering zijn door andere rijksinspecties ook al getrokken uit eerdere onderzoeken in oude panden met gecombineerde gebruiksfuncties.

De Inspectie VenJ stelt vast dat de brandveiligheid van bouwwerken een primaire verantwoordelijkheid is van de eigenaren van deze bouwwerken, maar ook dat deze een actieve gemeentelijke overheid nodig hebben om hen daarbij te ondersteunen en te stimuleren en zo nodig daarop (risico gestuurd) te handhaven.

De aanbevelingen van de Inspectie VenJ gaan dan ook uit naar de gemeenten in Nederland om hen te stimuleren tot:

1. Het aanspreken van eigenaren van bouwwerken op hun verantwoordelijkheid en zorgplicht voor brandveiligheid en hen te helpen deze verantwoordelijkheid te kunnen dragen.
2. Het nemen van een voorlichtende, stimulerende en adviserende rol in de relatie tussen brandveiligheid en gebouweigenaren.
3. Het inventariseren van de brandveiligheidsrisico's in de bestaande bouw en de uitkomst daarvan te betrekken bij de opstelling en uitvoering van het

handhavingsbeleid in de gemeente, zoals ook in Leeuwarden al voor een belangrijk deel is gedaan.

Graag beveel ik u dit rapport in uw aandacht aan. Het is te lezen en te downloaden via de website van de Inspectie VenJ: www.ivenj.nl (zoeken op Brand Kelders).

Datum
5 september 2014
Ons kenmerk
551483

Met vriendelijke groet,


J.G. Bos
Hoofd van de Inspectie Veiligheid en Justitie



Veiligheids
beraad

ingekomen stukken
DB 9/10/14
AB 3/11/14

Veiligheidsberaad
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.veiligheidsberaad.nl
info@veiligheidsberaad.nl
026 355 24 99

Aan de voorzitters veiligheidsregio's

- going concern → Hans Brouwer
- transitie → Anemone Krister
- toekomst Meldkamer → Wilma v. Raalte

Doorkiesnummer
026-355 2995

Inlichtingen bij
Hans Lanser

Ons kenmerk
UIT 2014 0034

Bijlage(n)
3

Datum 26 augustus 2014

Onderwerp Concept plannen t.b.v. vorming landelijke meldkamerorganisatie

Geachte voorzitter,

In het kader van de transitie naar de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) heeft de landelijke kwartiermaker een aantal concept stukken opgeleverd; Ontwerpplan Landelijke Meldkamerorganisatie, Plan van aanpak Landelijke Meldkamerorganisatie en Landelijk kader samenvoeging meldkamers. De bestuurlijke regiegroep LMO heeft besloten dat haar leden deze documenten ter consultatie voorleggen aan hun achterbannen. Op basis hiervan kan input geleverd worden ten behoeve van eventuele bijstelling en van afronding van deze documenten. De bestuurlijke regiegroep stelt die vast.

U ontvangt bijgaand genoemde documenten met het verzoek uw opmerkingen uiterlijk op 25 september a.s. aan de portefeuillehouder informatievoorziening van het Veiligheidsberaad en lid van de bestuurlijke regiegroep, de heer H.J.J. Lenferink, kenbaar te maken. Het Dagelijks Bestuur van het Veiligheidsberaad bespreekt de reacties en stelt de gezamenlijke inbreng vanuit het Veiligheidsberaad in de bestuurlijke regiegroep LMO vast.

Het is gewenst om voor de inbreng van onze vertegenwoordiger in zowel de bestuurlijke regiegroep LMO als de vertegenwoordigers van de disciplines multi-opscaling en brandweer, (mevrouw M. van Veen en de heer A. Slofstra) in de operationele stuurgroep LMO een gemeenschappelijke lijn te vinden.

Op 4 september a.s. spreken de Raad van directeurs veiligheidsregio's (RDVR) en de Raad van brandweercommandanten (RBC) in een gecombineerde vergadering over de transitie naar de LMO. De bespreking wordt door mevrouw Van Veen en de heer Slofstra met ondersteuning van de kwartiermaker brandweer/multi-opscaling, de heer J. Postma voorbereid.

Een dag eerder, op 3 september a.s., hebben de bestuurlijke adviescommissies Crisisbeheersing en Informatievoorziening en meldkamer een gecombineerde vergadering. Het onderwerp LMO en genoemde documenten staan dan geagendeerd. De leden van deze commissie worden geïnformeerd en kunnen een eerste reactie geven.



De regiegroep meldkamer brandweer en multi-opstapeling bespreekt de stukken ook en zorgt tevens voor de coördinatie met GHOR en de LOCGS.

Er wordt daarnaast nog gekeken om de hoofden Gemeenschappelijke Meldkamer (HGMK) en de bestuursadviseurs te informeren en onderling met elkaar over het thema te laten spreken.

Voor informatie over de plannen kan contact worden opgenomen met Johan Postma via; johan.postma@k-lmo.nl of 06 - 48591640

Ik kijk samen met de portefeuillehouder informatievoorziening en met onze discipline vertegenwoordigers in de operationele stuurgroep LMO uit naar uw reacties.

Hoogachtend,

Mr. G.H. (Geke) Faber
Voorzitter Veiligheidsberaad

Landelijk kader samenvoeging meldkamers

Het landelijk kader voor de samenvoeging meldkamers vindt zijn oorsprong in bepalingen 37, 38 en 39 van het Transitieakkoord. Het landelijk kader is, conform bepaling 37 uit het Transitieakkoord, opgesteld door de kwartiermaker en wordt na overleg met de stuurgroep, conform bepaling 38 en de opdracht aan de korpschef¹, vastgesteld door de bestuurlijke regiegroep.

Het kader kent een tweeledig doel. Enerzijds om de samenvoeging van meldkamers tijdens de transitie op een zodanige manier te laten verlopen, dat partijen gezamenlijk toewerken naar het eindbeeld zoals op hoofdlijnen beschreven in het Transitieakkoord. Anderzijds het ontwerpplan en het ontstaan van transitiekosten tot het noodzakelijke minimum beperken.

Het landelijk kader bestaat uit drie onderdelen:

1. De kaders voor het in lijn houden van samenvoegingen met het eindbeeld,
2. De kaders voor het minimaliseren van transitiekosten, en
3. Afspraken over de wijze waarop de LMO het gezag en de disciplines ondersteunt bij de uitvoering van hun wettelijke taak.

Bij de toepassing van het landelijk kader wordt in het oog gehouden dat in het meldkamerdomein vijf partijen actief zijn (ambulancezorg, brandweer, KMar, politie, en veiligheidsregio's), die ieder hun eigen operationele, financiële en bestuurlijke dynamiek kennen. De positie van de politie vergt bij de toepassing van dit Landelijk Kader bijzondere aandacht omdat de LMO straks een bijzonder onderdeel is van de politie.

De transitie naar één Landelijke Meldkamerorganisatie is een iteratief proces. Gegeven het tijdpad van ontwerp en realisatie en de (onvoorziene) ontwikkelingen die zich in die periode kunnen voordoen, is periodieke herijking van het ontwerp, inrichting en aanpak nodig. Gedurende de transitie groeien de inzichten in de thans geldende situatie en de context en wordt het ontwerp de komende jaren steeds verder verfijnd en waar nodig aangepast. Dit kan ook gevolgen hebben voor het landelijk kader.

Ad 1 Kaders teneinde samenvoegingen in lijn te houden met het eindbeeld

De navolgende kaders hebben tot doel samenvoegingen in lijn te houden met het gezamenlijke eindbeeld van de meldkamer en zijn ontleend aan het concept Ontwerpplan en het concept Plan van Aanpak. De kaders zijn per thema gerangschikt.

Ten aanzien van IM & ICT:

- De inrichting van IM/ICT gebeurt, in het licht van standaardisatie, waar mogelijk conform vastgestelde standaarden in nauw overleg met de kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie.
- Met het oog op van standaardisatie en vanuit burgerperspectief wordt de aanneming van alle 1-1-2 meldingen (na routing Driebergen) georganiseerd voor het gehele verzorgingsgebied van de samengevoegde meldkamers.

¹ Opdracht Korpschef/Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie; ten behoeve van de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie d.d. 12 maart 2014.

Concept landelijk kader samenvoeging meldkamers ten behoeve van consultatie

- Met het oog op effectiviteit en efficiëntie wordt één GIS voor alle disciplines ingericht. De keuze voor het systeem wordt gemaakt op basis van economische inzichten (hierbij worden initiële- en structurele kosten meegenomen), en wordt in gezamenlijkheid door de Landelijke Meldkamerorganisatie en de disciplines vastgesteld door de multi-CIO.
- Vooruitlopend op het beschikbaar komen van NMS wordt één GMS voor het nieuwe gebied ingericht. Hierbij geldt standaardisatie van werkprocessen. Dit betekent ook een harmonisatie van protocollen, inzetvoorstellen, werkinstructies en MK codes van de disciplines. Zodra NMS beschikbaar is wordt de standaardisatie naar landelijk niveau doorgetrokken.

Ten aanzien van personeel / HRM:

- Met het oog op zorgvuldig personeelsbeleid wordt gedurende de transitiefase terughoudend omgegaan met rechtspositionele wijzigingen van het personeel (zie ook kaders om transitiekosten te minimaliseren). Vacatures worden in principe ingevuld op basis van tijdelijke contracten. Daarbij worden tijdens de transitieperiode tijdelijke contracten niet omgezet naar contracten voor onbepaalde tijd.
- In het kader van het vergroten van de samenwerking met het draagvlak bij en het veranderingsvermogen van medewerkers wordt medewerkerparticipatie gefaciliteerd en gestimuleerd, onder andere door het ruimte geven voor actieve deelname aan de inhoudelijke ontwikkeling van de LMO.

Ten aanzien van huisvesting en inrichting:

- Bij de inrichting van de werkvloer (vloerplan) gelden inrichtingsprincipes die recht doen aan een flexibele inrichting, informatie gestuurd werken, free seating, samenwerking bevorderen, werken in verschillende samenwerkverbanden mogelijk maken en het hebben van functionele zicht- en contactlijnen. Bij bestaande bouw wordt tevens rekening gehouden met de beschikbare ruimte.

Ten aanzien van financiën:

- Om de bezuinigingsdoelstelling in beeld te hebben rapporteren alle partijen periodiek haar structurele kosten en gedane investeringen.
- Er wordt alleen geïnvesteerd in de in het Transitieakkoord aangewezen meldkamerlocaties, tenzij het aantoonbaar noodzakelijk is om de continuïteit van dienstverlening in op te heffen locaties voor de korte termijn te waarborgen.

Ad 2 Kaders om transitiekosten te minimaliseren

Deze kaders zijn ontleend aan, en een uitwerking van, het Transitieakkoord met als doel de transitiekosten te minimaliseren. Mede in dit licht is voorafgaand aan de formele overdracht van (verantwoordelijkheid over) de meldkamers de afspraak gemaakt dat bestuurlijk verantwoordelijken voor de huidige meldkamers en van de disciplines alle plannen voor wijziging van werkwijzen en voor investeringen in de meldkamer ter goedkeuring voor leggen aan de kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie (TA bepaling 106).

Na aanstelling van de regionale kwartiermakers komt het initiatief voor wijzigingen ook bij de kwartiermakerorganisatie Landelijke Meldkamerorganisatie te liggen. Regionale kwartiermakers functioneren onder verantwoordelijkheid en aansturing van de kwartiermaker Landelijke

Concept landelijk kader samenvoeging meldkamers ten behoeve van consultatie

Meldkamerorganisatie. Hiermee wordt consistentie tussen initiatieven van regionale kwartiermakers en inhoudelijke kaders van de kwartiermakerorganisatie Landelijke Meldkamerorganisatie geborgd. Daarbij is tot het moment van formele en administratieve overdracht akkoord op voorgenomen investeringen tussen kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie en betrokken bestuurders van belang.

Ten aanzien van investeringen en besparingen:

- Er worden geen investeringen aangegaan waarvan de bedragen niet in de begrotingen van 2013 en 2014 zijn opgenomen (van de bij de Landelijke Meldkamerorganisatie betrokken partijen), anders dan voorgelegd aan en goedgekeurd door de kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie (TA bepaling 107).
- Investeringen worden gefinancierd door de betrokken disciplines uit de lopende budgetten.
- Investeringen in tijdelijke voorzieningen worden in drie jaar tijd afgeschreven om zo de achterblijvende materiële kosten te beperken.
- Voor uitgaven worden geen leningen aangegaan zonder instemming van de kwartiermaker.
- Op basis van de in de nulmeting opgehaalde inzichten maken partijen nadere afspraken over het inzichtelijk maken van de taakstelling en wisselen hier periodiek informatie over uit.

Ten aanzien van personeel / HRM

- Tijdens de transitie wordt terughoudend omgegaan met wijzigingen in formatie en functiewaardering. De bestuurlijk verantwoordelijken van de disciplines melden voorgenomen wijzigingen bij de betreffende kwartiermaker voor de samen te voegen meldkamers (TA bepaling 45).
- Het uitgangspunt hierbij is frictiekosten (personele kosten) te beperken tijdens de transitieperiode door vacatures te vervullen met tijdelijke contracten en tijdelijke contracten niet om te zetten naar contracten voor onbepaalde tijd. Personele kosten kunnen worden beperkt door een goede sturing op de herplaatsing van personeel en blijven dus voor rekening van de huidige werkgever (TA bepaling 90).

Ten aanzien van huisvesting en inrichting

- Kosten worden zoveel mogelijk beperkt door hergebruik van achterblijvende meldkamerlocaties (TA bepaling 92).

Ad 3 Afspraken voor de ondersteuning van het gezag en de disciplines bij de uitvoering van de wettelijke taak

Bovenstaand is een aantal richtlijnen opgenomen waardoor gedurende de transitiefase in gezamenlijkheid naar hetzelfde eindbeeld toegewerkt kan worden. In aanvulling hierop wordt voorgesteld om naast gezamenlijk afgesproken richtlijnen aan de voorkant, ook gedurende het proces van verandering in nauwe verbinding te blijven met elkaar.

Daarbij wordt voorgesteld om gedurende de transitiefase samenvoegingen vanuit eenzelfde blik te benaderen en op basis daarvan de aanpak te bepalen. Dit in de wetenschap dat de meldkamers in Nederland onderling sterk verschillen (o.a. op het gebied van integratie of colocatie) en hiermee de veranderopgave per locatie verschilt.

Bij het samengaan van meldkamers moet in ieder geval een analyse zijn gemaakt van de te verwachten veranderopgave op terrein van:

1. Intake (routeren, aanname, uitvragen)
2. Uitgifte/regie
3. Opschaling
4. Samenwerking / cultuur
5. Aansturing
6. Informatievoorziening en -systemen
7. Beheer (ICT en Facilitair)

De omvang van de veranderopgave voor zowel mensen als middelen wordt vervolgens meegenomen in de in te richten projectstructuur. Hierbij staat voorop dat ook gedurende de transitie het belang van de bereikbaarheid van 1-1-2 en de dienstverlening aan de hulpverlener gegarandeerd blijft.

Tenslotte worden het gezag en de disciplines tijdig geïnformeerd over potentiële risico's ten aanzien van de going concern in de meldkamer. Hierop worden (zowel inhoudelijke als financiële) afspraken gemaakt tussen kwartiermaker en bestuur en/of discipline over maatregelen die hiertegen genomen kunnen worden.

Ontwerpplan Landelijke Meldkamerorganisatie

VERSIE 1.0

Ten behoeve van consultatie door leden van de Bestuurlijke Regiegroep

LMO

Auteurs:

Jill Wilkinson, Kwartiermaker Landelijk Meldkamerorganisatie

Arend Kloosterman, Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie Politie

Johan Langes, Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie Koninklijke Marechaussee

Johan Postma, Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie Brandweer/Veiligheidsregio's

Tom van der Vlist, Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie Ambulancezorg Nederland

Datum:

21 augustus 2014

Versiebeheer

Versienummer	Opgesteld door	Datum	Besproken met/voorgelegd aan:
0.8	Jill Wilkinson	30 juni 2014	Operationele Stuurgroep en Bestuurlijke Regiegroep
0.9	Jill Wilkinson	18 augustus 2014	Operationele Stuurgroep en Bestuurlijke Regiegroep
1.0	Jill Wilkinson	21 augustus 2014	Leden van de bestuurlijke regiegroep voor consultatie

Inhoud

1	INLEIDING	6
1.1	Context ontwerpplan	6
1.2	Doel van het ontwerpplan.....	6
1.3	Scope	7
1.4	Wettelijke kaders	7
1.5	Leeswijzer	7
2	DOELSTELLINGEN, TAKEN EN POSITIONERING LANDELIJKE MELDKAMERORGANISATIE	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Gezamenlijke doelstellingen in het meldkamerdomein.....	9
2.3	Taken van de Meldkamerorganisatie	10
2.4	Positionering Landelijke Meldkamerorganisatie	10
3	MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN	12
3.1	Inleiding	12
3.2	Missie	12
3.3	Visie	12
3.4	Kernwaarden	13
4	VERANDERTHEMA'S EN ONTWERPPRINCIPES	14
4.1	Inleiding	14
4.2	Strategische veranderthema's	14
4.3	Ontwerpprincipes.....	15
5	BESTURING EN BEKOSTIGING	18
5.1	Inleiding	18
5.2	Uitgangspunten	18
	5.2.1 <i>Algemeen</i>	18
	5.2.2 <i>Gezag op de meldkamer</i>	19
	5.2.3 <i>Ministeriële verantwoordelijkheid</i>	19
5.3	Ontwerp	20
	5.3.1 <i>Beleid en beheer (inclusief bekostiging en verantwoording)</i>	20
	5.3.2 <i>Overlegstructuur</i>	21
	5.3.3 <i>Schematische weergave</i>	22
6	ORGANISATIE.....	23
6.1	Inleiding	23
6.2	Omschrijving inrichtingsvraag	23

6.3	Ontwerp	23
6.4	Samenwerking binnen de regionale meldkamer	28
7	PRODUCTEN EN DIENSTEN	29
7.1	Inleiding	29
7.2	Omschrijving inrichtingsvraag diensten en producten	29
7.3	Operationeel model meldkamerdomein	29
7.4	Taken Landelijke Meldkamerorganisatie en disciplines binnen meldkamerdomein	31
	7.4.1 <i>Multi-intake en opschaling</i>	31
	7.4.2 <i>Bevorderen samenwerking</i>	31
	7.4.3 <i>Beheer</i>	32
7.5	Kwaliteit van dienstverlening	32
8	PERSONEEL	33
8.1	Inleiding	33
	8.1.1 <i>Omschrijving uitgangspunten</i>	33
8.2	Ontwerp	34
	8.2.1 <i>De meldkamer van de toekomst; competenties en functies</i>	34
	8.2.2 <i>Cultuur Landelijke Meldkamerorganisatie</i>	35
	8.2.3 <i>Medezeggenschap van de Landelijke Meldkamerorganisatie</i>	36
9	INFORMATIE MANAGEMENT EN ICT PRIMAIR PROCES	37
9.1	Inleiding	37
9.2	Omschrijving inrichtingsvraag	37
9.3	Generieke uitgangspunten voor het ontwerp	38
	9.3.1 <i>Informatiemanagement (IM)</i>	38
	9.3.2 <i>ICT</i>	39
9.4	Vervolgstappen	40
10	HUISVESTING EN INRICHTING	42
10.1	Inleiding	42
10.2	Omschrijving ontwerpvoorvraag voor huisvesting en inrichting	42
10.3	Ontwerp	42
	10.3.1 <i>Uitgangspunten</i>	42
	10.3.2 <i>Meldkamer van de toekomst op hoofdlijnen</i>	43
11	FINANCIËLE ADMINISTRATIE EN CONTROL	45
11.1	Inleiding	45
11.2	Omschrijving inrichtingsvraag	45
11.3	Ontwerp	45
	11.3.1 <i>Ontwerp financiële functie</i>	45
	11.3.2 <i>Ontwerp control Functie</i>	46
	11.3.3 <i>Verantwoording</i>	46

11.3.4 Risicobeheersing.....	47
12 COMMUNICATIE	48
12.1 Omschrijving inrichtingsvraag	48
12.2 Uitgangspunten en richtinggevende principes.....	48
12.3 Ontwerp	49
BIJLAGE I - GEHANTEERDE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	50
Verklarende begrippenlijst	50
Lijst van gehanteerde afkortingen.....	52
BIJLAGE II – TOELICHTING OP PRODUCTEN EN DIENSTEN	54
De intake van meldingen	54
Het inzetten op een incident	54
Het multidisciplinair opschalen	55
Het ondersteunen van de operatie	56
BIJLAGE III – TOELICHTING OP HET OPERATIONEEL MODEL	58
Proces voor acute noodhulp.....	58
Analyse en ondersteuning	58
Calamiteiten coördinatie, alarmering en opschaling.....	59
Operationeel regievoeren bij uitval of piekbelasting	59
Besturende en ondersteunende proces onderdelen.....	59

1 Inleiding

1.1 Context ontwerpplan

Op 16 oktober 2013 is het Transitieakkoord Meldkamer van de Toekomst door 57 betrokken partijen ondertekend. Dat deden zij met de overtuiging dat essentiële verbeteringen kunnen worden gerealiseerd voor de burger in nood. Daarmee is een belangrijke stap gezet op weg naar één Landelijke Meldkamerorganisatie. Het gezamenlijk doel is te komen tot een effectieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte meldkamerorganisatie met tien locaties.

Meldkamers zijn cruciaal voor de hulpverlening; meldingen komen er binnen en de hulpverlening wordt vanuit de meldkamer geregisseerd. Op de meldkamer werken ambulancezorg, brandweer en de politie, Koninklijke Marechaussee en veiligheidsregio's samen. Naar aanleiding van het Transitieakkoord, krijgt de Landelijke Meldkamerorganisatie hierin een belangrijke rol.

In het Transitieakkoord zijn afspraken gemaakt over de Landelijke Meldkamerorganisatie en de transitie ernaartoe. Voor de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie heeft de minister van Veiligheid en Justitie een opdracht verstrekt aan de korpschef van politie, die deze bevoegdheid mandateert aan de kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie.

De transitie naar een Landelijke Meldkamerorganisatie met tien locaties vindt plaats in een periode waarin veel veranderingen plaatsvinden bij de disciplines en de maatschappij. Deze veranderingen hebben o.a. te maken met de noodzaak om meer met minder te doen en/of met technologische ontwikkelingen. Binnen deze context zal de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie gevolgen hebben voor collega's binnen de meldkamers, collega's in het veld, maar ook voor collega's in ondersteunende functies binnen de huidige beheerorganisaties en de politie als toekomstige beheerorganisatie. Het zijn grote veranderingen op verschillende gebieden. Onder meer locatie, organisatie, werkwijze, werkplek, techniek, collega's, communicatiekanalen en de meldkamercultuur zullen voor veel collega's in meer of mindere mate veranderen.

In deze context is het van belang dat alle betrokken partijen zich kunnen herkennen in het toekomstbeeld van de Landelijke Meldkamerorganisatie. De beweging om dit te realiseren vraagt veel van alle partijen als het gaat om de uniformering van werkprocessen, de synchronisatie van veranderingen in de operatie en overdracht van verantwoordelijkheden naar de Landelijke Meldkamerorganisatie. Dit terwijl geen enkele concessie in continuïteit van dienstverlening naar de burger wordt gemaakt. Immers "elke seconde telt".

1.2 Doel van het ontwerpplan

Dit ontwerpplan is opgesteld door de kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie en de kwartiermakers van de disciplines in samenwerking met (meldkamer)experts en beleidsadviseurs van de partijen die het transitieakkoord hebben ondertekend. Het ontwerpplan heeft als doel de eindsituatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie in 2021 en de werking daarvan op hoofdlijnen te beschrijven. Het dient als gezamenlijke stip op de horizon en leidraad voor verdere uitwerking in het inrichtingsplan dat de gewenste opzet en werking van de Landelijke Meldkamerorganisatie meer in detail beschrijft.

Op weg naar 2021 kent de Landelijke Meldkamerorganisatie verschillende stadia van ontwikkeling, te beginnen met de formele start van de Landelijke Meldkamerorganisatie op Dag 1, bij inwerkingtreding van de gewijzigde Politiewet. De precieze stadia van ontwikkeling na Dag 1, zijn afhankelijk van onder andere de doorlooptijd van overname van personeel en activa en de doorlooptijd van de realisatie van veranderingen in ICT en huisvesting. Om deze doorlooptijden te doorgronden is meer inzicht nodig in de huidige situatie (nulmeting) en nadere uitwerking van doorlooptijd huisvesting en ICT benodigd. Deze worden in de inrichtings- en realisatieplannen verder uitgewerkt.

Vanwege de relatie tussen het wetgevingstraject en de uiteindelijke vormgeving en inrichting van (sturing op) de Landelijke Meldkamerorganisatie, moet worden aangetekend dat de parlementaire behandeling van de voorstellen tot wetwijziging mogelijk kan leiden tot wijzigingen in het ontwerp.

1.3 Scope

Dit ontwerpplan richt zich op het eindbeeld van de Landelijke Meldkamerorganisatie binnen de kaders van het Transitieakkoord en de daarin bepaalde taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie:

- Het beheer van de meldkamers;
- Het verzorgen van de multi-intake en de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer;
- opschaling (het organiseren van de multidisciplinaire taken, faciliteren van de monodisciplinaire opschaling binnen de meldkamer);
- Het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein¹;

Zaken die niet zijn genoemd in het Transitieakkoord, zoals specifieke taken inzake nationale opschaling en het behandelen van niet spoedeisende meldingen, vallen buiten de scope van het ontwerpplan. Het instellen van de Landelijke Meldkamerorganisatie biedt een nieuwe situatie. De NCTV herijkt en vernieuwt waar nodig de rolverdeling en procedures rond nationale opschaling in samenwerking met de Landelijke Meldkamerorganisatie en andere stakeholders. Dit geldt in het bijzonder voor nieuwe landelijke faciliteiten zoals het landelijk meldkamerbeeld en de multidisciplinaire informatievoorziening. Het eindbeeld van de monodisciplinaire processen binnen de meldkamer vallen ook buiten de scope. Wel worden deze als randvoorwaardelijk gezien voor het goed functioneren van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

Tot slot vallen ook de wijze waarop het ontwerp wordt gerealiseerd (plan van aanpak) en hoe wordt omgegaan met het beheer en 'going concern' van de huidige meldkamers buiten de scope van dit ontwerpplan. Het plan van aanpak en het werkplan 'going concern en beheer' worden separaat opgesteld.

1.4 Wettelijke kaders

Voor het ontwerpplan is een aantal wetten en regels van belang. Deze wet- en regelgeving vormt het vertrekpunt voor het ontwerpplan. Daarbij gaat het in ieder geval om:

- Wet veiligheidsregio's
- Besluit veiligheidsregio's
- Politiewet 2012
- Tijdelijke Wet ambulancezorg (TWAZ)
- Regeling TWAZ

1.5 Leeswijzer

Het ontwerpplan is als volgt opgebouwd.

¹ Onder het 'meldkamerdomein' wordt verstaan: het geheel van meldkamers, dus zowel de Landelijke Meldkamerorganisatie als de (mono)meldkamers van de disciplines ambulancezorg, de brandweer, geneeskundige hulpverlening, de Koninklijke Marechaussee en de politie, inclusief alle taken behorende bij het opschalingsproces.

- In hoofdstuk 2 zijn de *Doelstellingen, taken en positionering Landelijke Meldkamerorganisatie* beschreven.
- Vervolgens omvat hoofdstuk 3 de *Missie, Visie en Kernwaarden*.
- In hoofdstuk 4 worden het *Veranderthema's en ontwerpprincipes* uiteengezet.
- In hoofdstuk 5 staan de *Besturing en bekostiging*.
- Hoofdstuk 6 omvat de *Organisatie*.
- In hoofdstuk 7 zijn de *Producten en Diensten* beschreven.
- Hoofdstuk 8 gaat over *Personeel*.
- In hoofdstuk 9 zijn *Informatie management en ICT primair proces* beschreven.
- Hoofdstuk 10 beschrijft de *Huisvesting en Inrichting*.
- Hoofdstuk 11 geeft weer de *Financiële administratie en control*.
- Tenslotte is in hoofdstuk 12 de *Communicatie* toegelicht.

2 Doelstellingen, taken en positionering Landelijke Meldkamerorganisatie

2.1 Inleiding

Op 16 oktober 2013 is het Transitieakkoord Meldkamer van de Toekomst door de betrokken partijen ondertekend. Hiermee is een belangrijke stap gezet voor de realisatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO), die in de komende jaren vorm en inhoud gaat krijgen.

2.2 Gezamenlijke doelstellingen in het meldkamerdomein

In het Transitieakkoord zijn de gezamenlijke doelstellingen voor het meldkamerdomein als volgt beschreven:

Het hoofddoel is te komen tot één effectieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte meldkamerorganisatie met tien locaties onder de verantwoordelijkheid van de minister van Veiligheid en Justitie.

Dit hoofddoel is uitgewerkt in een aantal kwalitatieve en kwantitatieve doelen. De kwalitatieve doelen zijn:

1. De burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake;
2. Een landelijk kwaliteitsniveau waardoor de burger kan rekenen op dezelfde dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie van de noodhulpvraag;
3. Het verbeteren van de bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelastingen;
4. Het verbeteren van de uitwijkmogelijkheden van meldkamerlocaties in geval van uitval;
5. Een verbetering van de informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen verschillende regio's.

Om deze doelen te bewerkstelligen is besloten één Landelijke Meldkamerorganisatie te vormen met maximaal tien meldkamerlocaties met een landelijk gestandaardiseerde werkwijze.

6. Daarnaast is een kwantitatief doel afgesproken in de vorm van een taakstelling van €50 miljoen structureel vanaf 2021 op een startbudget in 2013 van €200 miljoen per jaar. De taakstelling is vanaf 2015 als volgt verdeeld over de betreffende jaren:

2015	2016	2017	2018	2019	2021	2021	2022
€ 10 mln	€ 10 mln	€ 20 mln	€ 20 mln	€ 30 mln	€ 30 mln	€ 50 mln	€ 50 mln

In het ontwerpplan is uitgegaan van de kwalitatieve doelstellingen zoals gesteld in het Transitieakkoord. Dit plan beoogt dat vanuit de Landelijke Meldkamerorganisatie substantieel wordt bijgedragen aan de realisatie van de taakstelling. Ook beoogt dit plan waar mogelijk bij te dragen aan te realiseren besparingen binnen de monodisciplinaire processen die geen onderdeel uitmaken van de Landelijke Meldkamerorganisatie. In het inrichtingsplan worden keuzes in de uitwerking gemaakt op basis van financiële haalbaarheid.

2.3 Taken van de Meldkamerorganisatie

In het Transitieakkoord staan de volgende vier taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie beschreven:

- a. Beheer; dit betreft in ieder geval de huisvesting en bedrijfsvoering ten behoeve van de uitvoering van multi en monomeldkamertaken, het multi- en beheerspersoneel, de multi-ICT inclusief de koppelvlagen met de monosystemen én de multidisciplinaire landelijke protocollen en procedures ten behoeve van het meldkamerproces. De Landelijke Meldkamerorganisatie speelt in het geval van deze verantwoordelijkheid de rol van vrraagorganisatie. De nationale politie is hierbij de aanbodorganisatie;
- b. Het verzorgen van de multidisciplinaire intake (de Landelijke Meldkamer heeft, ten opzichte van de disciplines, de rol van aanbodorganisatie) en het uitvoeren van de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer (ook in dit geval rol van aanbodorganisatie);
- c. Opschaling:
 - Het organiseren van meldkamertaken ten behoeve van multidisciplinaire opschaling onder verantwoordelijkheid van het gezag als onderdeel van de operationele hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Hieronder valt in ieder geval het genereren van een landelijk meldkamerbeeld en de multidisciplinaire informatievoorziening (rol van aanbodorganisatie); én
 - Het faciliteren van monodisciplinaire opschaling binnen de meldkamer (faciliterende rol);
- d. Het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein. Bij deze verantwoordelijkheid heeft de (kwartiermaker) Landelijke Meldkamerorganisatie, ten opzichte van de disciplines, de rol van aanbodorganisatie. De (kwartiermaker) Landelijke Meldkamerorganisatie heeft daarbij het mandaat om eisen te stellen aan de gebruikers van de meldkamer (huismeester). Deze eisen (huisregels) zijn nodig om de samenwerking te bevorderen (wat past wel/niet binnen het meldkamerdomein) en worden gezamenlijk vastgesteld (bewonerscommissie of vereniging van eigenaren).

2.4 Positionering Landelijke Meldkamerorganisatie

De Landelijke Meldkamerorganisatie heeft een belangrijke rol in het waarmaken van de gezamenlijke doelstellingen. Zij is geen op zichzelf staande organisatie, maar werkt met en voor de disciplines en heeft een aantal specifieke taken in de keten. Zij verleent diensten in nauwe samenwerking met en ten behoeve van ambulancezorg, brandweer, marechaussee, de politie en Veiligheidsregio's. Deze partijen zorgen samen met de Landelijke Meldkamerorganisatie voor de realisatie van de gezamenlijke doelstellingen.

De minister draagt de instandhouding van de Landelijke Meldkamerorganisatie op aan de korpschef van de politie via (een wijziging van) de Politiewet en stelt een bijzondere bijdrage ter beschikking voor deze taak. Hiermee wordt enerzijds gegarandeerd dat deze bijdrage uitsluitend voor Landelijke Meldkamerorganisatie-taken is bedoeld en anderzijds dat de beheerbehoefte voor de uitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie-taken geen gevolgen hebben voor het beheer van de politie taken.

De Landelijke Meldkamerorganisatie is een bijzonder onderdeel van de nationale politie. De Landelijke Meldkamerorganisatie is bijzonder omdat de taakuitvoering afwijkt van de reguliere taakuitvoering van de nationale politie. Dit vraagt hier en daar om bredere, andere of soms juist

smallere beleidskaders van de politie (en de daaruit voortvloeiende levering door het Politiedienstencentrum). Daarnaast is de Landelijke Meldkamerorganisatie bijzonder omdat sprake is van multi-(be)sturing op de taakuitvoering.

De Landelijke Meldkamerorganisatie is een 'onderdeel' van de politie omdat zij onder de rechtspersoon politie valt. De korpschef is opdrachtnemer voor de instandhouding van de Landelijke Meldkamerorganisatie. Hij mandateert deze taak aan de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie. De korpschef draagt ook zorg voor de juiste condities zodat de Landelijke Meldkamerorganisatie haar werkzaamheden goed kan uitvoeren.

Onder andere houdt dat in dat hij zorg draagt dat het beleid van de politie de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie accommodeert en voor de taken op het gebied van beheer van de Landelijke Meldkamerorganisatie die door het Politiedienstencentrum worden uitgevoerd. Bij het Politiedienstencentrum zijn deze taken en bijbehorende capaciteit specifiek belegd.

De korpschef is uiteraard aan te spreken op het functioneren van de Landelijke Meldkamerorganisatie en heeft hiermee een eigen verantwoordelijkheid in de succesvolle samenwerking met en tussen de disciplines.

3 Missie, visie en kernwaarden

3.1 Inleiding

Uitgaand van de positionering van de Landelijke Meldkamerorganisatie in de keten en als bijzonder onderdeel van de politie is het van belang om helder aan te geven wat het bestaansrecht van de Landelijke Meldkamerorganisatie is en antwoord te geven op de vraag in welke fundamentele behoeften de Landelijke Meldkamerorganisatie voorziet.

3.2 Missie

De missie van de Landelijke Meldkamerorganisatie is:

Wij zijn het eerste contact voor de burger in nood en bieden samen met de hulpverleningsdiensten de juiste hulp waardoor leed of schade zoveel mogelijk wordt voorkomen of beperkt.

We zijn altijd bereikbaar, zorgen voor snelle respons, bevorderen de professionele samenwerking en faciliteren de opschaling bij rampen en crises.

Deze missie is ook van belang voor medewerkers van andere (partner)organisaties die een bijdrage leveren aan de taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

3.3 Visie

De visie geeft een ambitieus beeld van de toekomst. De visie richt zich op de Landelijke Meldkamerorganisatie als geheel, en nadrukkelijk ook op alle partijen die belang hebben bij het bestaan en goed functioneren van de Landelijke Meldkamerorganisatie en daaraan een bijdrage leveren.

De visie is verwoord in de volgende identiteitskenmerken:

1. Onze primaire focus is het 24/7 helpen van de burger in nood. Wij werken zoveel mogelijk geprotocolleerd, multidisciplinair en handelen zoveel mogelijk de noodhulpvragen in het eerste contact af.
2. We voeren de monomeldkamertaken van de brandweer uit en handelen op dit onderdeel als uitvoerende dienst van de brandweer.
3. Wij ondersteunen elke partij in de hulpverleningsketen, van hulpverlener tot bestuurder, in het bieden van de best mogelijke en meest veilige respons.
4. Wij zijn bereikbaar via de gangbare communicatiekanalen met het oog op optimale (multimediale) informatie-uitwisseling.
5. Wij vormen samen met de disciplines één virtuele meldkamer waar elke melding en alle respons vanaf elke meldkamertafel behandeld kan worden. Wij plannen de benodigde capaciteit op basis van het landelijk overzicht van de te verwachten belasting.
6. Wij zijn in staat op ieder schaalniveau, een actueel beeld te vormen van de situatie en omgevingsfactoren. Wij delen deze informatie voor een adequate besluitvorming over respons en ondersteuning van hulpverleners op straat.
7. Onze werkwijze, prestaties en kwaliteit zijn landelijk consistent en betrouwbaar.
8. Wij worden erkend door burgers, hulpverleners en samenwerkingspartners als vakkundig en inlevende professionals die op een betrouwbare manier samenwerken om het best mogelijke resultaat te bereiken.

9. Wij werken voortdurend aan kwaliteitsverbetering door te leren van positieve ervaringen, klachten en incidenten en door in samenwerking met de disciplines sterk en vitaal te blijven in een veranderende samenleving.
10. Wij zijn kostenbewust en sturen nadrukkelijk op doelmatigheid en efficiency.
11. Wij zijn een bijzonder onderdeel van de politie en hebben tegelijkertijd een multidisciplinair karakter en handelen in de geest daarvan.

3.4 Kernwaarden

Kernwaarden beschrijven de fundamentele overtuigingen die richtinggevend zijn voor het denken en handelen van de medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie en diegenen die een bijdrage leveren aan het functioneren van de Landelijke Meldkamerorganisatie. Onze vijf kernwaarden doen recht aan onze rol in de multidisciplinaire samenwerking en sluiten aan op de kernwaarden van de disciplines. We maken actief gebruik van de kernwaarden als sturingselement op strategisch, tactisch en operationeel niveau door ons af te vragen of en hoe besluiten passen bij onze kernwaarden.

Integer/betrouwbaar

De samenleving verwacht van overheidsinstanties dat zowel naar binnen als naar buiten op integere en transparante wijze wordt gehandeld. De organisatie als geheel en de individuele medewerkers moeten op ieder moment verantwoording over hun handelen kunnen en willen afleggen. De medewerker van de Landelijke Meldkamerorganisatie wil een betrouwbare eerste schakel in de keten zijn voor zowel de burger, disciplines als partners.

Samenwerkend/verbindend

De Landelijke Meldkamerorganisatie staat voortdurend in verbinding met de maatschappij. We werken samen met burgers en hulpverleners aan snelle, vakkundige en effectieve hulpverlening voor iedereen in Nederland. Wij weten dat we de eerste schakel zijn in de hulpverleningsketen. Wij zijn ons altijd bewust van collega's die na of met ons aan de slag gaan en zijn gericht op goede samenwerking. Wij hebben een goed bewustzijn van de informatie die anderen in de keten nodig hebben.

Behulpzaam

Het incident is leidend, niet de organisatie. Burgers en medewerkers van hulpdiensten staan centraal. Wij spelen in op hun behoeften en verwachtingen.

Kwaliteitsbewust

De meldkamer is het belangrijke knooppunt van processen en (multimedia) informatiestromen in het bieden van de best mogelijk respons op hulpverzoeken en/of meldingen. De kwaliteit van het meldkamerdomein is essentieel voor de optimale taakuitvoering van de kernfuncties van de hulpverlener. Het zo snel en volledig mogelijk inwinnen, interpreteren en verstrekken van informatie is essentieel en in sommige gevallen van levensbelang. Wij werken daarom bewust en actief aan de kwaliteit van mens, proces en techniek.

Vakmanschap

Vakmanschap van de medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie is het uitgangspunt. Snel, daadkrachtig, veilig en adequaat handelen wordt van ons gevraagd. Wij zijn kundig in iedere rol die wij uitoefenen en kennen de disciplines. De combinatie van ons vakmanschap, stressbestendigheid en improvisatievermogen draagt bij aan de best mogelijk respons.

4 Veranderthema's en ontwerpprincipes

4.1 Inleiding

Om de missie en visie te realiseren zullen ten opzichte van de huidige situatie een aantal veranderingen plaatsvinden. Deze veranderingen is benoemd in een aantal strategische thema's, die met de ontwerpprincipes het fundament vormen waarop de specifieke functies van de Landelijke Meldkamerorganisatie nader zijn uitgewerkt. Hiermee is geborgd dat alle functies op een eenduidige wijze worden uitgewerkt.

4.2 Strategische veranderthema's

In de huidige situatie is sprake van een grote diversiteit tussen de meldkamers. Desalniettemin is een aantal strategische veranderthema's vast te stellen. De strategische veranderthema's fungeren als randvoorwaarde voor het nadere ontwerp van de Landelijke Meldkamerorganisatie. In onderstaande tabel zijn de strategische veranderthema's beschreven en gekoppeld aan de doelstellingen van de Landelijke Meldkamerorganisatie zoals beschreven in paragraaf 2.2.

Nr.	Veranderpunten		Omschrijving	Doelstelling LMO
	Huidige situatie	Toekomstige situatie		
1	Mono intake	Multi-intake	Daar waar de hulpvrager in de huidige situatie wordt geholpen op basis van de gevraagde discipline ("Wie wilt U spreken?"), wordt in de toekomst de hulpvrager zoveel als mogelijk in het eerste contact geholpen op basis van het incident ("Wat wilt U melden?").	1
2	Organisatie van intake en uitgifte verschilt per meldkamer	Gestandaardiseerde, maar gescheiden organisatie van intake en regie op uitgifte	Intake en uitgifte zijn nu per meldkamer verschillend georganiseerd. In de toekomst zal de Landelijke Meldkamerorganisatie zorg dragen voor de "multi-intake" en de uitgifte voor de brandweer. De politie, Koninklijke Marechaussee en ambulancezorg blijven dan verantwoordelijk voor de eigen uitgifte.	1, 2
3	Mono centralist	Multi-intake centralist	In de huidige situatie staat een monodisciplinaire centralist een hulpvrager te woord. In de toekomstige situatie wordt de hulpvrager direct in contact gebracht met een multidisciplinaire centralist, gebaseerd op de locatie van de beller.	1
4	Mobiele telefonie melding via de Landelijke Eenheid	Directe intake mobiele telefonie op de meldkamerlocatie	In de huidige situatie verloopt het eerste mobiele 1-1-2 contact met de meldkamer van de Landelijke Eenheid in Driebergen, waar de hulpvrager wordt doorgeschakeld naar de meldkamer in de betreffende regio. In de toekomstige situatie worden alle 1-1-2 meldingen rechtstreeks beantwoord door de multi intake centralist.	1
5	(Deels) geprotocolleerd werken	Zoveel mogelijk geprotocolleerd werken	In de huidige situatie wordt nog niet in iedere meldkamer met protocollen gewerkt, bijvoorbeeld geprotocolleerde intake. In de toekomstige situatie wordt zoveel mogelijk geprotocolleerd gewerkt bij zowel de intake als bij de uitgifte.	2

6	(regionale) Diversiteit in processen	Geüniformeerde multi- en mono-processen	In de huidige situatie verschillen de processen binnen de disciplines en tussen de meldkamers. In de toekomstige situatie wordt binnen het meldkamerdomein gewerkt met landelijke geüniformeerde multi- en mono-werkprocessen.	2
7	24 locaties	Tien locaties	Momenteel zijn 24 meldkamerlocaties in Nederland. In de toekomstige situatie zijn er maximaal tien meldkamerlocaties.	2 & 6
8	Telefonie vast & mobiel	Multi kanaal	In de huidige situatie is de meldkamer bereikbaar via het vaste en mobiele telefonie kanaal. Gericht op de ontwikkelingen in de online communicatiekanalen wordt in de toekomst gezocht naar verbreding van de communicatiekanalen binnen acceptabele kosten.	3
9	Beperkte mogelijkheid tot overname van werkzaamheden door meldkamers onderling	Verbeterde uitwijkmogelijkheden bij uitval en piekbelasting door één virtuele meldkamer	De mogelijkheden tot uitwijk in geval van calamiteiten of piekbelasting zijn nu beperkt door de verschillen in werkwijze en inrichting van processen en systemen op de meldkamers. In de toekomstige situatie zijn de meldkamers beter in staat om bij piekbelasting werkzaamheden van elkaar over te nemen en in geval van calamiteiten uit te wijken naar één van de andere meldkamerlocaties. Dit wordt onder andere gefaciliteerd door op alle locaties op uniforme wijze te werken. Op deze wijze ontstaat één landelijke virtuele meldkamer.	4
10	Losse entiteiten	Eén landelijke organisatie met landelijk meldkamerbeeld voor multidisciplinaire opschaling	De regionale meldkamers hanteren nu op onderdelen met verschillende werkwijzen. In de toekomstige situatie zijn de meldkamerlocaties identiek qua werkwijze, processen en systemen. Hierdoor krijgt de hulpvrager dezelfde kwaliteit dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie. Tevens helpt dit de informatie uitwisseling tussen de regio's verbeteren. Ten behoeve van de multidisciplinaire opschaling genereert de Landelijke Meldkamerorganisatie een landelijk meldkamerbeeld.	5
11	Huidige systemen	Toekomstige systemen	De huidige 24 meldkamerlocaties maken (op onderdelen) gebruik van verschillende systemen, of systemen die per meldkamer verschillend zijn ingericht. In de toekomstige situatie zijn de meldkamers voorzien van (identieke) multi systemen die op één landelijke standaard ingericht. Dit maakt uitwijk en informatie uitwisseling eenvoudiger.	5
12	Diversiteit in beleid en beheer	Eenduidig beleid en beheer	De huidige 24 meldkamers vormen afzonderlijke rechtspersonen met (op onderdelen) verschil in wijze van bestuur en beheer. De Landelijke Meldkamerorganisatie is een bijzonder onderdeel van de politie en sluit qua beheer aan bij de politie tenzij andere specifieke afspraken worden gemaakt. Qua beleid borgt de Landelijke Meldkamerorganisatie de inbreng van VenJ, VWS, Defensie, de veiligheidsregio's en de disciplines.	6

4.3 Ontwerpprincipes

De doelstellingen van de Landelijke Meldkamerorganisatie vormen samen met de missie, visie, strategische thema's en de wet- en regelgeving de basis voor onderstaande ontwerpprincipes. De

principes zijn richtingbepalend. Ze geven houvast voor verdere uitwerking, concretisering en te maken keuzes voor het ontwerp van de Landelijke Meldkamerorganisatie. In de volgende hoofdstukken is per onderwerp een nadere uitwerking aan de hand van deze ontwerpprincipes gegeven.

nr.	Principe
1.	Er is één landelijke meldkamerorganisatie met maximaal tien locaties waarvan één met een landelijke functionaliteit. Alle locaties vallen onder de verantwoordelijkheid van de minister van Veiligheid en Justitie. De tien locaties zijn benoemd.
2.	De noodhulpvraag van de burger is leidend voor de inrichting en vormgeving van de Landelijke Meldkamerorganisatie.
3.	<p>De burger staat centraal en wordt zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen.</p> <p>Toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle meldkamers werken zoveel mogelijk geprotocolleerd en multidisciplinair; • Er is geen centrale aanname meer van mobiele telefonie op één locatie (evenals niet plaatsgebonden telefonie) • De bereikbaarheid verbetert tijdens piekbelasting • De uitwijkmogelijkheid verbetert in geval van uitval
4.	De intake van spoedmeldingen is multidisciplinair, (eventueel) verlengde intake, uitgifte en regie zijn monodisciplinair.
5.	De meldkamer, biedt – als regie- en coördinatiepunt – snelle en eenduidige dienstverlening aan de hulpverlener, zodat deze zijn werk voor de burger optimaal en veilig kan uitvoeren.
6.	De uitvoering van de multi- en monodisciplinaire meldkamertaken vindt plaats op de locaties zoals beschreven in het Transitieakkoord.
7.	<p>De instandhouding van de Landelijke Meldkamerorganisatie is bij wet opgedragen aan de korpschef politie. De Landelijke Meldkamerorganisatie is daarmee een bijzonder onderdeel van de rechtspersoon politie, gericht op haar taakuitvoering met en voor de operationele disciplines.</p> <p>Dit betekent dat de (be)sturing op en de verantwoording van het in stand houden van de Landelijke Meldkamerorganisatie plaatsvindt via de reguliere lijnen, beleidskaders en P&C-cyclus van de nationale politie, met levering direct of door tussenkomst van het Politiedienstencentrum.</p> <p>De beleidskaders en het beheer van de nationale politie maken de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie mogelijk. De Landelijke Meldkamerorganisatie fungeert in deze als aanbodorganisatie (voor de disciplines) en als vraagorganisatie op het gebied van beheer. De nationale politie opereert in deze als aanbodorganisatie (beleidskaders en levering door het Politiedienstencentrum).</p> <p>De nationale politie heeft als taak om de organisatie op een dusdanige wijze in te richten, zowel voor wat betreft de beleidskaders als het daaruit voortvloeiende beheer, dat op een goede wijze invulling kan worden gegeven aan de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie. Dit betekent een kwantitatieve uitbreiding en mogelijk een uitbreiding in kwaliteiten en kundigheden.</p>

	Hieruit volgt dat het PIOFACH-beleid en de daarbij behorende systemen van de politie, met uitzondering van de multidisciplinaire informatievoorzieningsystemen zoals C2000, 1-1-2 en GMS/NMS, leidend zijn voor de Landelijke Meldkamerorganisatie tenzij hierover op hoofdlijnen andere afspraken zijn gemaakt voor wat betreft beleid en beheer.
8.	Het bevoegd gezag op de meldkamer blijft ongewijzigd.
9.	Processen, procedures, protocollen applicaties en systemen worden binnen het meldkamerdomein gestandaardiseerd voor wat betreft multi intake en gemeenschappelijke ICT voorzieningen.
10.	De Landelijke Meldkamerorganisatie is verantwoordelijk voor het formuleren van en sturen op landelijke kwaliteits- en opleidingseisen voor haar eigen medewerkers. Het vaststellen van de kwaliteitseisen voor het operationeel centrum brandweer (OCB) kan besproken worden in het Landelijk Brandweerverleg (zie 5.3.2). Voor het personeel in de multi-opstapeling is het multi tactisch discipline overleg hiervoor het juiste gremium (zie 5.3.2.).
11.	Het primaire werkgebied van elke meldkamer kan meerdere veiligheidsregio's omvatten en is congruent met de buitengrenzen. In voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij uitwijk) kan het werkgebied deze grenzen overstijgen.
12.	De Landelijke Meldkamerorganisatie, meldkamers ambulancezorg en de operationele centra (OC's) van de politie, brandweer en Koninklijke Marechaussee functioneren en ontwikkelen zich op eenduidige wijze. Samen vormen ze één virtuele landelijke meldkamer. Toelichting: Dit schept randvoorwaarden voor: <ul style="list-style-type: none"> • Landelijke uitwijk bij uitval • Landelijk capaciteitsmanagement bij overloop en piekbelasting • Landelijke operationele coördinatie door een landelijk meldkamerbeeld • Multidisciplinaire informatie-uitwisseling tussen regio's en hulpverleningsdiensten
13.	De Landelijke Meldkamerorganisatie draagt actief bij aan maatschappelijke en technologische gerelateerde innovaties in het meldkamerdomein.

5 Besturing en Bekostiging

5.1 Inleiding

De beoogde besturing van de Landelijke Meldkamerorganisatie staat in dit hoofdstuk beschreven. Specifiek gaat het over de multi-sturing, de gezagsstructuren, de wijze waarop de jaarstukken (jaarplan, begroting, en verantwoording² inclusief meerjarenraming) tot stand komen en de bekostiging van de Landelijke Meldkamerorganisatie als bijzonder onderdeel van de politie. Onderstaande uitwerking van besturing en bekostiging (alsmede de overlegstructuur) is gebaseerd op:

- Relevante bepalingen over het eindbeeld uit het Transitieakkoord;
- Relevante bestaande wet- en regelgeving³;
- Door partijen gezamenlijk verworven inzichten uit het ontwikkeltraject Landelijke Meldkamerorganisatie;
- Het wetgevingstraject, onder regie van het ministerie van Veiligheid en Justitie, om te komen tot een wettelijke verankering van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

Dit hoofdstuk gaat over de besturing van de Landelijke Meldkamerorganisatie door en met (externe) partijen. De sturing binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie is nader vormgegeven in hoofdstuk 6 "Organisatie".

5.2 Uitgangspunten

5.2.1 Algemeen

- De besturing zorgt ervoor dat op het juiste niveau en in gezamenlijkheid (met gezag en betrokken disciplines) afspraken worden gemaakt over de resultaten, middelen en werkwijze van de Landelijke Meldkamerorganisatie. Eventuele herprioritering op de jaarstukken of op de uitvoering van de plannen, kan alleen na overleg met de betrokken disciplines, waarna het bevoegd gezag besluit;
- De minister van Veiligheid en Justitie stelt het budget voor de Landelijke Meldkamerorganisatie afzonderlijk ter beschikking aan de politie. De minister stuurt de politie op haar taak voor de instandhouding van de Landelijke Meldkamerorganisatie en haar politietaak. Uitgangspunt daarbij is dat geen vermenging van deze budgetten plaatsvindt in de besturing noch in de uitvoering;
- De besturingswijze van de Landelijke Meldkamerorganisatie stelt de disciplines in staat om zodanig invloed uit te oefenen op het beleid en de vraagarticulatie met betrekking tot het beheer van de Landelijke Meldkamerorganisatie, dat zij in staat zijn hun gezag dan wel wettelijke verantwoordelijkheid waar te kunnen maken;
- De beleid- en beheercyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie is onderdeel van de politie en maakt daarmee onlosmakelijk onderdeel uit van de Rijksbegrotingscyclus. Beleid en beheer zijn daarbij in balans. Besturing op deze verantwoording wordt gesplitst. Enerzijds bestaat de vraagzijde via de multidisciplinaire, bestuurlijke en operationele lijn. De

² Dit betreft een exploitatieoverzicht over het afgelopen jaar waarin de baten en lasten voor de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn opgenomen.

³ Wet veiligheidsregio's (Wvr), het Besluit veiligheidsregio's, de Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAZ) en de onderliggende regeling en de Politiewet 2012.

aanbodzijde, het vermogen om aan de vraag te kunnen voldoen, loopt via de reguliere lijnen van de nationale politie (minister van VenJ en de korpschef);

- De wijze waarop de financiële aspecten van de besturing zijn ingericht, ondersteunt een solide en betrouwbare besluitvorming, zorgt voor transparantie, tijdige verantwoording en garandeert een correcte beheersing van de financiën.
- De Landelijke Meldkamerorganisatie bevordert de samenwerking in het meldkamerdomeinen tussen de betrokken disciplines, de besturing draagt hieraan bij;
- De besturing is zodanig ingericht dat het zorg draagt voor overzicht, duidelijkheid en efficiëntie in de besturing en de besluitvorming. Het is helder wie waarvoor verantwoordelijk en aanspreekbaar is. Daarbij is de overlegstructuur zo eenvoudig en eenduidig als mogelijk en worden administratieve lasten tot een minimum beperkt. In de overlegstructuur is het helder waarover op landelijk dan wel regionaal niveau afspraken worden gemaakt.

5.2.2 Gezag op de meldkamer

De taken van de meldkamer maken onderdeel uit van respectievelijk de brandweertaken en de geneeskundige hulpverlening zoals bedoeld in de Wet veiligheidsregio's, de ambulancezorg zoals bedoeld in de Tijdelijke Wet ambulancezorg en de politietaken zoals bedoeld in de Politiewet. Deze wetten bekleden bepaalde functionarissen met gezag dan wel met verantwoordelijkheid voor die taken, wat zich in het verlengde daarvan ook manifesteert in de meldkamer.

Het gezag/opperbevel over de brandweer berust bij de burgemeester respectievelijk de voorzitter veiligheidsregio in regionaal opgeschaalde situaties. Het gezag over de politie berust bij de burgemeester respectievelijk de voorzitter veiligheidsregio in regionaal opgeschaalde situaties en de officier van justitie. Het gezag over de geneeskundige hulpverlening in opgeschaalde situatie berust bij de burgemeester respectievelijk de voorzitter veiligheidsregio. Voor de ambulancezorg tijdens niet opgeschaalde situatie is het begrip 'gezag' niet van toepassing, hier wordt gesproken van een wettelijke verantwoordelijkheid. De vergunninghouder van de ambulancezorg is verantwoordelijk voor de uitvoering van de ambulancetaak en de meldkamertaken.

5.2.3 Ministeriële verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de organisatie van multidisciplinaire meldkamertaken gaat over van de besturen van de veiligheidsregio's naar de minister van Veiligheid en Justitie. Vanuit deze ministeriële verantwoordelijkheid wordt bij wet de instandhouding van het meldkamerdomein opgedragen aan de rechtspersoon politie. De korpschef van de politie mandateert het deel van zijn bevoegdheden aan de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie. De minister van Veiligheid en Justitie stelt dit mandaat vast na overleg met de minister van VWS, de minister van Defensie en een afvaardiging van de voorzitters veiligheidsregio's verenigd in het Veiligheidsberaad.

Daarbij is de minister van Veiligheid en Justitie verantwoordelijk voor de politie als beheerorganisatie waarbinnen de Landelijke Meldkamerorganisatie op bovenstaande wijze wordt ondergebracht alsmede voor het stelsel van de rampenbestrijding en crisisbeheersing.

5.3 Ontwerp

5.3.1 Beleid en beheer (inclusief bekostiging en verantwoording)

De beleid- en beheercyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie is onderdeel van die van de politie en maakt daarmee onlosmakelijk onderdeel uit van de Rijksbegrotingscyclus. Zie hiervoor de ministeriële regeling beheer en financieel beheer van de politie. Hieruit vloeit voort dat de sturingsprincipes van het Ministerie van Veiligheid en Justitie op zowel de politie als Landelijke Meldkamerorganisatie consistentie, rechtmatigheid en doelmatigheid betreffen.

De financiering van de instandhouding van de organisatie van de multidisciplinaire meldkamertaken geschiedt op basis van een bijzondere bijdrage van de minister van Veiligheid en Justitie aan de politie. Dit omvat het startbudget van de Landelijke Meldkamerorganisatie voor de taakuitvoering en het beheer, inclusief de bijdrage van de veiligheidsregio's, het ministerie van VWS en het ministerie van Defensie. De minister van Veiligheid en Justitie draagt zorg voor de bijdrage van de andere disciplines. Het feit dat de bekostiging van de Landelijke Meldkamerorganisatie middels een bijzondere bijdrage geschiedt, betekent dat de voor de Landelijke Meldkamerorganisatie bestemde gelden niet voor andere doeleinden binnen de politie worden aangewend en evenzeer dat deze bekostiging taakstellend is voor alle met de Landelijke Meldkamerorganisatie samenhangende taken (primaire proces en beheer). De directeur Landelijke Meldkamerorganisatie stelt, na overleg met een afvaardiging van de disciplines, een jaarplan op dat door de korpschef van de politie wordt aangeboden aan de minister van Veiligheid en Justitie. Daarnaast is de directeur, na overleg met een afvaardiging van de disciplines, verantwoordelijk voor de voorbereiding van het onderdeel Landelijke Meldkamerorganisatie binnen de begroting en de jaarlijkse verantwoording van de politie. Hierbij zijn het onderdeel Landelijke Meldkamerorganisatie en de bijbehorende beheeractiviteiten op een dusdanige wijze herkenbaar dat deze gemakkelijk in de multi-sturingslijn kunnen worden besproken. De financiële administratie van de Landelijke Meldkamerorganisatie is nader uitgewerkt in het hoofdstuk 11 financiële administratie en control.

De producten behorend bij de beleid- en beheercyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie (jaarplan, onderdeel Landelijke Meldkamerorganisatie in begroting en onderdeel Landelijke Meldkamerorganisatie in verantwoording) worden op landelijk niveau besproken in het Landelijke Meldkamer Meerhoekoverleg (LMMO; zie paragraaf 5.3.2 overlegstructuur).

Het jaarplan en het onderdeel Landelijke Meldkamerorganisatie in de begroting en verantwoording van de politie, worden vastgesteld door de minister van Veiligheid en Justitie, gehoord hebbende de partijen in het LMMO, en in overeenstemming met de ministers van VWS en Defensie, voor zover dit relevant is voor respectievelijk de ambulancezorg en de Koninklijke Marechaussee én na overleg met een afvaardiging van de voorzitters van de veiligheidsregio's verenigd in het Veiligheidsberaad voor zover dit relevant is voor de multidisciplinaire opschaling en de brandweer. Instemming door voornoemde partijen (zoals genoemd in bepaling 13 Transitieakkoord) gebeurt middels een positief advies in het LMMO.

Voordat de minister de jaaraanschrijving nationale politie verstuurt (waarin de kaders voor de Landelijke Meldkamerorganisatie als apart onderdeel worden opgenomen), wordt over zaken die de Landelijke Meldkamerorganisatie betreffen, overleg gevoerd met alle betrokken partijen in dit overleg.

In paragraaf 2.3 is per kerntaak nader gespecificeerd wat exact de rol/verantwoordelijk van de Landelijke Meldkamerorganisatie inhoudt. Hieruit vloeit voort dat de (be)sturing op en verantwoording van de taakuitvoering plaatsvindt via het meerhoekoverleg (bestuurlijk) en landelijke tactisch overleg vanuit de disciplines. De (be)sturing op en de verantwoording van het in stand houden (beheer) vindt plaats via de reguliere lijnen van de nationale politie. Voor de

taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie wordt per (toekomstige) meldkamerlocatie, binnen de landelijke kaders, een voor het samenvoegingsgebied specifieke set afspraken gemaakt – en vastgelegd – met de gezagen (en waar van toepassing de wettelijk verantwoordelijke}.

Een nadere invulling van ontwerpprincipes zeven (hoofdstuk 4) bepaalt dat wanneer de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie dit vereist, specifieke beleidsafspraken op het terrein van het PIOFACH-beleid met de politie worden gemaakt.

Nadere bestuurlijke afspraken worden gemaakt die recht doen aan de gerechtvaardigde belangen en daarmee verantwoordelijkheden van partijen, omtrent de wijze waarop de financiële risico's (wensen ten aanzien van de taakuitvoering die niet binnen de financiële kaders passen)), worden gedragen door partijen.

5.3.2 Overlegstructuur

Vanuit het oogpunt van gerechtvaardigde belangen geldt de volgende overlegstructuur:

- a. *Landelijk Meldkamer Meerhoekoverleg (multi-taak): minimaal twee keer per jaar*
In dit landelijke overleg voert de minister, tezamen met de korpschef en in het bijzijn van de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie, periodiek overleg met een afvaardiging van de voorzitters van de veiligheidsregio's verenigd in het Veiligheidsberaad, een vertegenwoordiger van het ministerie van Defensie en dat van VWS en een afvaardiging van de besturen van de Regionale ambulancevoorzieningen over de taakuitvoering door en de vraagarticulatie ten aanzien van het beheer van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

In dit gremium worden de jaarstukken besproken en de voortgang van de uitvoering hiervan. Dit betekent dat betrokken partijen op strategisch niveau, binnen de beschikbare middelen, kunnen sturen op wát de Landelijke Meldkamerorganisatie doet en hoe de samenwerking tussen de Landelijke Meldkamerorganisatie en betrokken partijen verloopt dan wel verbeterd kan worden. Hierbij is ook aandacht voor de afstemming van Europees beleid in relatie tot de Landelijke Meldkamerorganisatie.

- b. *Landelijk tactisch discipline overleg (multi-taak: minimaal per kwartaal)*
In dit landelijke overleg voert de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie (tevens multi CIO) overleg met een afvaardiging van ambulancezorg, de brandweer, de Koninklijke Marechaussee, de politie en de veiligheidsregio's (tevens in de verantwoordelijkheid voor de multidisciplinaire opschaling) overleg over de inzet van mensen en middelen binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie. Dit ter voorbereiding op de jaarstukken, alsmede over de voortgang in de uitvoering hiervan. Dit gremium dient daarmee als voornaamste overleg voor (bij)sturing op de jaarplannen. Wanneer partijen er op dit niveau niet uitkomen, dient het LMMO als (hoogste) escalatieniveau. Doordat alle disciplines in het landelijk tactisch discipline overleg ook een afvaardiging hebben in het LMMO, kan binnen de eigen lijn worden geëscaleerd.

Voorts wordt in dit overleg gesproken over de samenwerking binnen het meldkamerdomein, de koppelvlakken tussen de taakvelden van de organisaties, de werkprocessen en de gewenste innovaties om de Landelijke Meldkamerorganisatie te laten voldoen aan de behoeftes van de verschillende disciplines. Tenslotte, wordt in dit overleg gesproken over gezamenlijke operationele taken.

De directeur Landelijke Meldkamerorganisatie formuleert (mede) naar aanleiding van dit overleg de vraagarticulatie richting het Politiedienstencentrum. Daarnaast ontwikkelt de

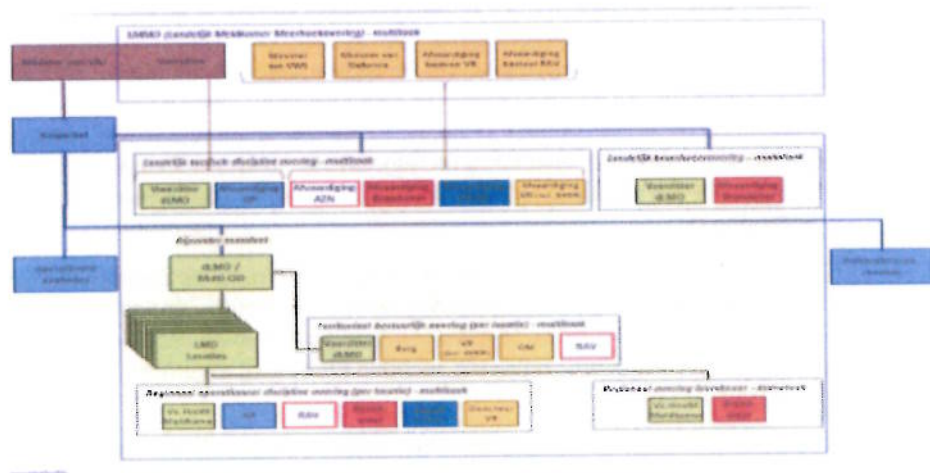
directeur Landelijke Meldkamerorganisatie als multi CIO, in samenspraak met de CIO politie en de disciplines, het IM&ICT beleid.

- c. *Landelijk brandweerverleg (mono-taak): minimaal per kwartaal*
In dit overleg voert de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie overleg met een vertegenwoordiger van de Brandweer Nederland over het functioneren, de ontwikkelingen en de aansturing van het Operationeel Centrum Brandweer (OCB).
- d. *Territoriaal bestuurlijk overleg (multi-taak): minimaal twee keer per jaar.*
In dit overleg (waarvoor het initiatief bij het gezag ligt) voert de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie overleg met de burgemeester(s), de vz. veiligheidsregio), het OM en RAV -vanuit haar wettelijke verantwoordelijkheid- over de taakuitvoering per meldkamerlocatie. In dit gremium wordt het bestuur geïnformeerd over incidenten en over de prestaties van de meldkamer en kunnen zij specifieke afspraken maken met de meldkamer.
- e. *Regionaal operationeel discipline overleg (multi-taak): minimaal maandelijks*
In dit overleg voert het Hoofd meldkamer overleg met de brandweer, Koninklijke Marechaussee (op twee locaties), de politie, directeur veiligheidsregio (tevens in de verantwoordelijkheid voor de multidisciplinaire opschaling) en de RAV over de operationele sturing op de taakuitvoering per meldkamerlocatie.
In dit overleg wordt gesproken over de prestaties en over mogelijke verbeteringen binnen de meldkamer. Hierbij is ook aandacht voor de operationele samenwerking tussen de disciplines.
- f. *Regionaal brandweerverleg (mono-taak): minimaal maandelijks*
In dit overleg voert het Hoofd meldkamer overleg met een afgevaardigde van de aangesloten brandweerorganisatie per veiligheidsregio's over het functioneren, de ontwikkelingen en de aansturing van het Operationeel Centrum Brandweer (OCB).

5.3.3 Schematische weergave

Onderstaand figuur 1 geeft schematisch de besturing en de invloed van partijen middels de overlegstructuur weer zoals in voorgaande paragrafen uiteengezet.

Schematische weergave



Figuur 1: Schematische weergave besturing

6 Organisatie

6.1 Inleiding

De Landelijke Meldkamerorganisatie is een bijzonder onderdeel van de politie dat met en voor de disciplines werkt. Dit hoofdstuk beschrijft het ontwerp van de toekomstige organisatiestructuur van de Landelijke Meldkamerorganisatie en de manier waarop gestuurd wordt in de organisatie, uiteraard binnen de kaders van besturing zoals beschreven in hoofdstuk vijf. De kwalitatieve doelen uit het Transitieakkoord hebben hierbij gediend als uitgangspunt. Daarnaast beschrijft het de sturingsprincipes op basis waarvan binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie wordt gestuurd op de taakuitvoering. Verder gaat dit hoofdstuk in op de organisatieprincipes die leidend zijn voor de manier waarop de Landelijke Meldkamerorganisatie als organisatie wordt ingericht.

6.2 Omschrijving inrichtingsvraag

Het besluit om te komen tot één Landelijke Meldkamerorganisatie met maximaal tien meldkamerlocaties met een landelijk gestandaardiseerde werkwijze is leidend voor de vraag hoe de Landelijke Meldkamerorganisatie georganiseerd moet worden.

De organisatievorm heeft betrekking op het functioneren van het hele meldkamerdomein. Dit heeft te maken met de eindverantwoordelijkheid van de directeur zoals beschreven in Transitieakkoord artikel 19. De afbakening op de organisatieonderdelen hangt af van de nog uit te werken taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

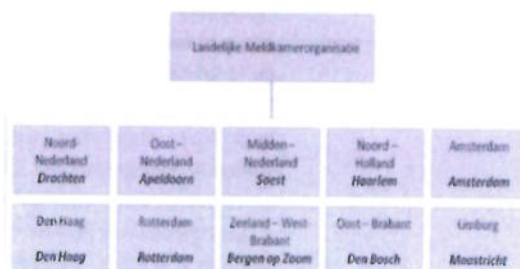
Uitgangspunt voor de organisatiestructuur is de regionale meldkamer, want de operatie op de meldkamer staat centraal. De beschreven sturing gaat over de sturing in de organisatie zelf. Andere sturingsvraagstukken met betrekking tot formele verantwoordingslijnen en overlegstructuren op strategisch en tactisch niveau, behoren tot de governance. De demarcatie van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Landelijke Meldkamerorganisatie wordt in een later stadium vastgesteld in samenhang met de governance.

6.3 Ontwerp

De Landelijke Meldkamerorganisatie is één organisatie met tien meldkamerlocaties. Figuur 2 geeft aan welke tien regio's en locaties zijn onderkend. Het gevolg van de samenvoeging van de huidige 24 naar tien locaties⁴ is dat iedere meldkamer (met uitzondering van Amsterdam):

- Minimaal twee veiligheidsregio's bestrijkt;
- Een samenwerking met minimaal twee regionale ambulancevoorzieningen kent;
- Een samenwerking met brandweer in minimaal twee veiligheidsregio's kent.

Figuur 2: Toekomstige meldkamerlocaties



⁴ Regio's benoemd zoals opgenomen in het Transitieakkoord

Op één van de locaties wordt de centrale sturing van de landelijke functionaliteiten georganiseerd. Op deze locatie wordt het landelijke beeld gemonitord en vindt landelijke coördinatie op de Landelijke Meldkamerorganisatie taken plaats.

Sturing- en organisatieprincipes

Bij het ontwerpen van de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn eerst leidende sturingsprincipes opgesteld. Op basis van die sturingsprincipes zijn vervolgens organisatieprincipes benoemd die gehanteerd worden bij het inrichten van de organisatie. Deze sturingsprincipes gelden voor de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

Sturingsprincipes

- Centrale sturing met als doel eenheid in handelen en dienstverlening, landelijke standaardisatie, en een efficiënte werkwijze en kaderstelling op de (decentrale) uitvoering in de meldkamers te bewerkstelligen.
- Gezag en beheer worden van elkaar onderscheiden. De verschillende politieke-/bestuurlijke verantwoordelijkheden die wettelijk verankerd zijn, worden congruent en consistent vertaald naar de inrichting van de besturing van de Landelijke Meldkamerorganisatie.
- Vraag en aanbod in de bedrijfsvoering worden van elkaar gescheiden. Het opdragen van de instandhouding van de Landelijke Meldkamerorganisatie door de minister van Veiligheid en Justitie aan de korpschef van de politie betekent dat de taken aangaande het beheer van de Landelijke Meldkamerorganisatie door het Politiedienstencentrum worden uitgevoerd. Vraagarticulatie krijgt vorm binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie, uitvoering gebeurt door het Politiedienstencentrum.
- Samenwerking tussen de disciplines en de Landelijke Meldkamerorganisatie als geheel wordt maximaal bevorderd. Een goede samenwerking tussen de disciplines op de meldkamer is randvoorwaardelijk voor een optimale invulling van de noodhulp aan burgers en ondersteuning aan hulpverleners in het veld.

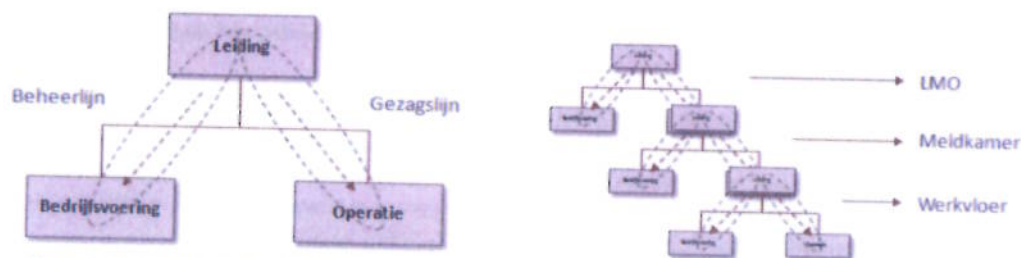
Organisatie principes

- De operatie op de meldkamer(s) staat centraal. Bij de inrichting van de organisatie staat het goed organiseren van de operatie (de operationele samenwerking tussen de disciplines) centraal zodat dit maximaal bijdraagt aan de visie “de burger zoveel mogelijk incidentgericht in het eerste contact te kunnen helpen”.
- Gedeconcentreerd georganiseerde operatiën
 - Geografische ordening van de meldkamerlocaties en borging van regionale kennis van het verzorgingsgebied vragen een gedeconcentreerde organisatie van taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie.
 - De voor de dagelijks operatie benodigde uitvoering van ondersteunende en bedrijfsvoeringstaken van de Landelijke Meldkamerorganisatie worden dicht op de operatie georganiseerd. Deze taken zijn gericht op het maximaal borgen van de continuïteit van een 24/7 organisatie. Waar fysieke aanwezigheid nodig is, zal dit ook zo georganiseerd worden. Een specifiek gedeconcentreerde dienst betreft het dagelijkse beheer. Beheer hoort dicht op de operatiën vanwege directe ondersteuning van de centralisten en de borging van de continuïteit.
- Kwaliteitsdenken maakt in alle facetten van de taakuitvoering deel uit van de Landelijke Meldkamerorganisatie, hiertoe worden normen opgesteld die zoveel mogelijk aansluiten op kwaliteitssystemen van politie, brandweer, veiligheidsregio's, RAV en Koninklijke Marechaussee.
- Van buiten naar binnen organiseren en inrichten.
 - Dat betekent dat burger en hulpverlener centraal staan in het organiseren en uitvoeren van werkzaamheden;

- Het effect en de mate van succes van de meldkamerorganisatie voor burger en hulpverlener worden bepaald door een goede samenwerking tussen de disciplines; ieder met zijn eigen verantwoordelijkheden op de meldkamer;
- De operatie kan (binnen de beschikbare middelen) flexibel reageren op wisselingen in werkaanbod (opvangen pieken). Standaardisatie en protocollering van werk zijn randvoorwaardelijk, want deze maken het mogelijk uit te wijken bij uitval, en de bereikbaarheid bij piekbelasting te verbeteren;
- In geval van uitval kan de organisatie uitwijken.
- De continuïteit van de operatiën dient altijd gewaarborgd te worden. Het onderscheiden van het onderscheid in rollen tussen enerzijds het bedienen van het verantwoordelijke bestuur en anderzijds de continuïteit van de operatiën is noodzakelijk.
- Zo veel mogelijk eenvoud in de inrichting van organisatie en werkwijze, draagt bij aan een betere kwaliteit van dienstverlening.
- Bij de inrichting van de werkvloer (vloerplan) gelden inrichtingsprincipes die recht doen aan een flexibele inrichting, informatie gestuurd werken, free seating en samenwerking bevorderen. Ook dient de inrichting het werken in verschillende samenwerkverbanden en het hebben van functionele zicht- en contactlijnen mogelijk te maken.
- Informatievoorziening moet 24/7 ter beschikking staan van de operationele diensten, zowel binnen als buiten de meldkamer.

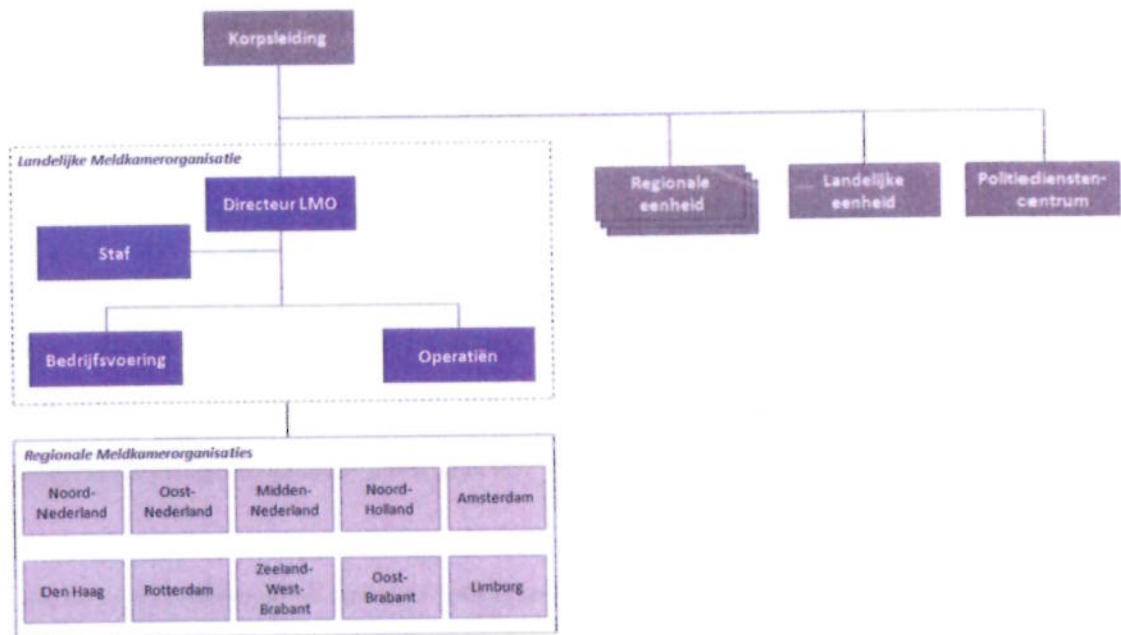
De elementaire opzet van de organisatie-inrichting en sturing

Op basis van de sturings- en organisatieprincipes, kenmerkt de elementaire opzet van de organisatie-inrichting en -sturing zich door een driehoek van eenhoofdige leiding, operatiën en bedrijfsvoering. Deze wordt langs de lijn van de operatie consistent doorvertaald op alle niveaus binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie.



Figuur 3: Organisatie inrichting en sturing

In de hoofdstructuur van de Landelijke Meldkamerorganisatie wordt onderscheid gemaakt tussen de landelijke organisatie en de regionale meldkamers.

De hoofdstructuur van de Landelijke Meldkamerorganisatie⁵

Figuur 4: Landelijke Meldkamerorganisatie

Zoals al eerder aangegeven vindt op basis van de taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie een precieze demarcatie plaats tussen de verantwoordelijkheden van de Landelijke Meldkamerorganisatie en die van de disciplines.

De volgende opsomming is een eerste aanzet tot demarcatie op basis van het Transitieakkoord:

- Directeur Landelijke Meldkamerorganisatie: eindverantwoordelijk voor het functioneren van de Landelijke Meldkamerorganisatie en meldkamerlocaties als geheel; voert overleg met vertegenwoordigers van disciplines over samenwerking in het meldkamerdomein en is multidisciplinair CIO (Landelijk tactisch discipline overleg).
- De staf behelst o.a. management ondersteuning en beleidsadvies. Beleidsadvies vertaalt de behoeftes van de samenwerkingspartners naar een advies (zie ook governance). Beleid betreft het ontwikkelen van uitvoeringsbeleid op primair proces, innovatie en het ontwikkelen en vaststellen van de landelijke kaders voor kwaliteits- en procesbeheer voor processen, procedures, protocollen in het kader van standaardisatie, ontwikkelen Opleiden, Trainen en Oefenen.
- Bedrijfsvoering: vraagarticulatie en link naar dienstverlening door het Politiediensten centrum van de politie voor bedrijfsvoering (PIOFACH) evenals vraagarticulatie naar bedrijfsvoeringsbeleid politie; multidisciplinair CIO-office en informatiemanagement voor meldkamersystemen en functionele sturing op het Meldkamer Dienstencentrum als primaire leverancier van ICT diensten; beheer van de landelijke kaders

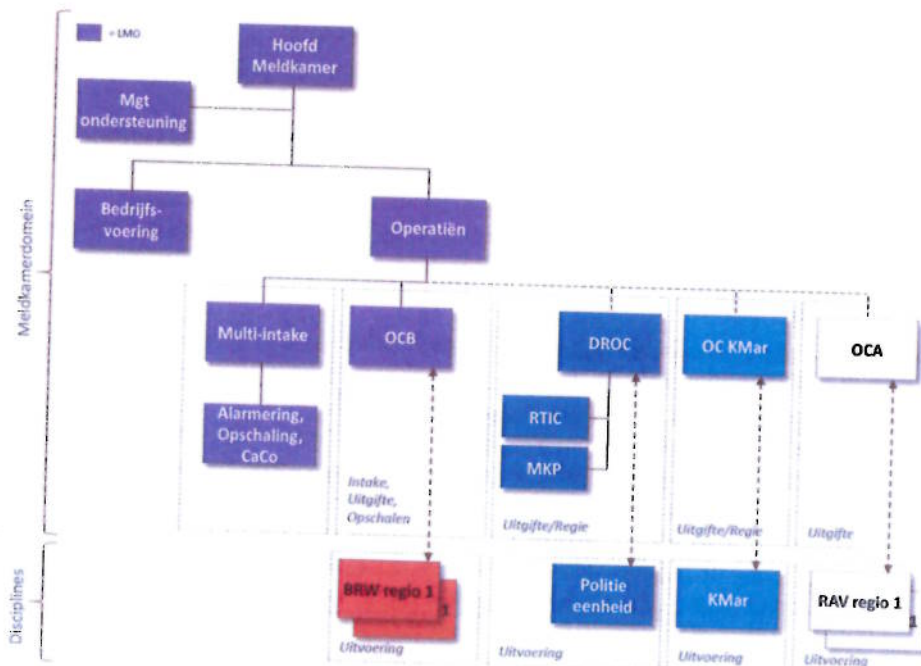
⁵ Regio's benoemd zoals opgenomen in het Transitieakkoord

voor kwaliteits- en procesbeheer voor processen, procedures, protocollen in het kader van standaardisatie.

- Operatiën: faciliteren multidisciplinaire samenwerking; in samenspraak met disciplines kader opstellen ten behoeve van bovenregionale sturing op de operatie in de meldkamers deelname in escalatiestructuur en -lijnen bovenregionaal (GRIP structuur bij pieken, overloop etc.); monitoren landelijk multidisciplinair beeld.
- Piekbelasting: één van de landelijke functionaliteiten is het centraal sturen en coördineren op geplande en ongeplande piekbelasting en in geval van uitval van systemen. Piekbelasting en/of uitval is steeds situationeel bepaald. Om te kunnen sturen zijn 24/7 landelijke actuele overzichten noodzakelijk met scenario denken als uitgangspunt.

De regionale meldkamerorganisatie

De regionale meldkamerorganisatie is per locatie volgens het doorvertaalprincipe eenduidig vormgegeven. Op basis van landelijk beleid worden de operatie en de bedrijfsvoering uitgevoerd. De lokale bedrijfsvoering ondersteunt de lokale operatie.



Figuur 5: Ontwerp Meldkamer

De taken en verantwoordelijkheden van de regionale meldkamerorganisatie worden als volgt gedefinieerd:

- Hoofd Meldkamer is verantwoordelijk voor het functioneren van de taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie op deze meldkamerlocatie (zoals multi intake, OCB, bevorderen samenwerking en opschaling). Tevens geeft hij dagelijkse leiding aan de meldkamer samen met vertegenwoordigers van disciplines en draagt hij zorg voor de thema/portefeuille verdeling onderling (o.a. dienstverlening, multidisciplinaire samenwerking, multidisciplinaire intake, informatievoorziening/-uitwisseling, innovatie).
- Het hoofd operatiën stuurt op de Landelijke Meldkamerorganisatie taken (o.a. opschaling, alarmering en multidisciplinaire informatievoorziening ten tijde van een opgeschaalde

situatie). Tevens bevordert het hoofd operatiën de samenwerking tussen de disciplines om de operatiën als geheel zo optimaal als mogelijk te laten functioneren. De disciplinehoofden op de meldkamer zijn verantwoordelijk voor de functionele sturing op eigen discipline.

- Operatiën: multidisciplinair-intake (en eventueel verlengde mono-intake); uitgifte/regie; analyse/ondersteuning voor de uitvoering; alarmering; (multidisciplinair-)opschaling; calamiteiten coördinatie.
- Management ondersteuning wordt zoveel mogelijk in samenspraak met de disciplines op de meldkamer georganiseerd met het oog op effectiviteit en efficiency.
- Bedrijfsvoering is de operationele link naar dienstverlening door Politiedienstencentrum voor bedrijfsvoering (PIOFACH) binnen kaders van landelijke afspraken. Bedrijfsvoering voert het functioneel beheer (conform BiSL inclusief gegevens- en bestandsbeheer) uit voor de multidisciplinair-ICT op de meldkamer (link MDC), operationaliseert het landelijke beleidskader en voert kwaliteits- en procesbeheer uit voor processen. Tevens verzorgt bedrijfsvoering de procedures, protocollen, werkplanning, roostering operatie en het uitvoeren , Opleiden, Trainen en Oefenen.

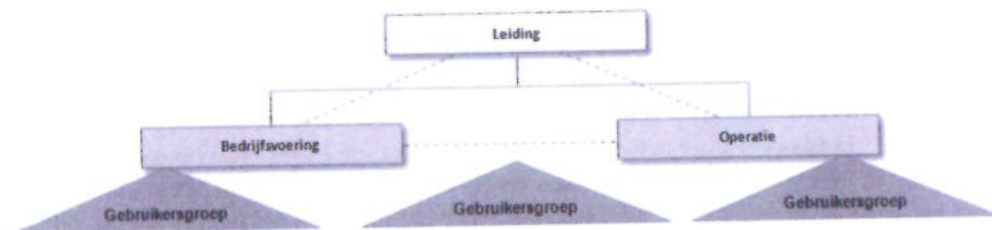
6.4 Samenwerking binnen de regionale meldkamer

- Het bevorderen van samenwerking met de disciplines krijgt vorm door overleg te voeren op tactisch en operationeel niveau binnen de regionale meldkamer.
- Op tactisch niveau worden er thema's afgesproken waarop samenwerking van belang is en waarop in samenwerking gestuurd wordt. Met een thema wordt bedoeld een onderwerp of ontwikkeling die de gehele werking van het meldkamerdomein aangaat.
- Op operationeel niveau worden themagerichte gebruikersgroepen van medewerkers uit alle disciplines ingericht onder voorzitterschap van een vanuit tactisch niveau aan te wijzen leidinggevende.

Om samenwerking binnen de regionale meldkamer te realiseren zijn twee inrichtingsprincipes voor de overlegstructuur leidend:

- Linking pin concept waarbij leidinggevenden van de disciplines zowel horizontaal (schakel tussen de leidinggevenden onderling) als verticaal (schakel tussen de leidinggevende en de gebruikers) de verbinding vormen bij samenwerkingsvraagstukken.
- Gebruikersgroepen per gezamenlijk bepaald onderwerp. Onderwerpen kunnen op het terrein van operatiën of bedrijfsvoering of overkoepelend van aard zijn. Gebruikersgroepen zijn samengesteld uit medewerkers van de disciplines en medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie op de meldkamerlocatie. Voorbeelden van gebruikersgroep onderwerpen (thema's/portefeuilles) zijn dienstverlening, multidisciplinaire samenwerking, multidisciplinaire intake, informatievoorziening/-uitwisseling en innovatie.

Onderstaand model geeft de werking van de samenwerking weer.



Figuur 6: Werking van samenwerking

7 Producten en diensten

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is duiding gegeven aan de producten en diensten *van het meldkamerdomein als geheel*. Binnen het meldkamerdomein heeft de Landelijke Meldkamerorganisatie een aantal taken toebedeeld gekregen in het Transitieakkoord (zie paragraaf 2.3). De precieze “demarcatie” van verantwoordelijkheden tussen de Landelijke Meldkamerorganisatie, de disciplines en het Politiedienstencentrum (en eventueel nog andere afdelingen binnen de politie) wordt in een later stadium nader bepaald.

7.2 Omschrijving inrichtingsvraag diensten en producten

Ontwerpprincipes drie en vijf uit hoofdstuk vier geven voor een belangrijk deel richting aan de uitwerking van diensten en producten:

- De burger staat centraal en wordt zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen (3).
- De meldkamer, biedt – als regie- en coördinatiepunt – snelle en eenduidige dienstverlening aan de hulpverlener, zodat deze zijn werk voor de burger optimaal en veilig kan uitvoeren (5).

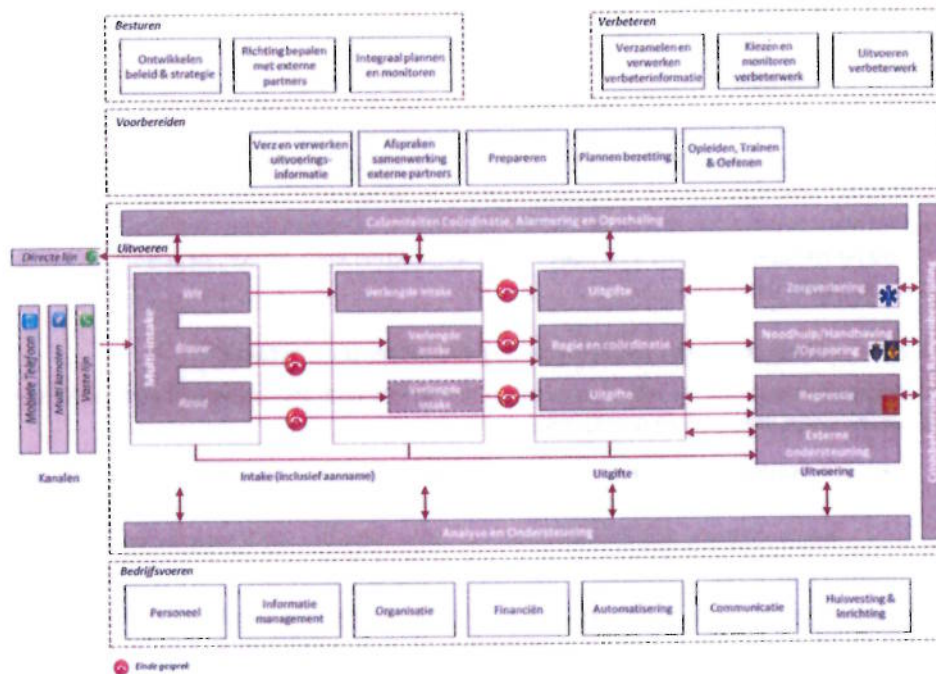
De uitwerking van het portfolio aan diensten en producten die wordt geleverd, richt zich in eerste instantie op het gehele meldkamerdomein, waarbij zoals reeds eerder beschreven van buiten naar binnen wordt geredeneerd .

Centraal bij het uitwerken van de diensten en producten staan de volgende uitgangspunten:

- De Landelijke Meldkamerorganisatie heeft een opdrachtgever/opdrachtnemer relatie ten opzichte van de verschillende disciplines. Dit start met het onderkennen van de wensen van de verschillende disciplines ten aanzien van de Landelijke Meldkamerorganisatie. De disciplines kunnen (al dan niet direct) wensen en/of behoeften aan de dienstverlening stellen.
- Vanuit het perspectief van een klant, afnemer of doelgroep, is de kwaliteit van dienstverlening bepalend voor de mate van succes. De wijze waarop deze dienstverlening precies is georganiseerd, is voor hen minder relevant. Uitgangspunt is daarom dat de mate van succes voor de burger en hulpverlener vooral wordt bepaald door een goede samenwerking tussen Landelijke Meldkamerorganisatie en de disciplines met hun eigen verantwoordelijkheden op de meldkamer.
- Omdat samenwerking tussen partijen op de meldkamer ook inhoudt dat sprake is van een keten van handelingen waarvan het resultaat (dienst en product) betekenisvol moet zijn voor burger en hulpverlener, zal een melding van een incident niet alleen een “start” vanuit de klant zijn, maar dient het ook een sterke start voor afnemers in deze keten te zijn.
- De producten en diensten dienen 24/7 beschikbaar te zijn.
- Multidisciplinaire intake is apart benoemd in het Transitieakkoord met als uitgangspunt dat de burger multidisciplinair en geprotocolleerd op een verantwoorde wijze zo veel mogelijk in het eerste contact wordt geholpen.
- In de geprotocolleerde intake zit de juiste ingangsvraag inbegrepen.

7.3 Operationeel model meldkamerdomein

Onderstaand operationeel model visualiseert de toekomstige processen op een hoog abstractieniveau en richt zich op het gehele noodhulpverleningsproces van aanname tot en met uitvoering op plaats incident en niet alleen op de taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie.



Figuur 7: Toekomstig operationeel model meldkamerdomein

in het operationeel model kan onderscheid worden gemaakt tussen het ontvangen, registreren en beoordelen van de hulpvraag (intake), het inzetten van hulpdiensten en middelen en de coördinatie daarvan (uitgifte), het bieden van adequate hulp (uitvoering), het begeleiden van de uitvoerende diensten (analyse en ondersteuning) en calamiteiten coördinatie en alarmering en opschaling als opmaat van crisisbeheersing en rampenbestrijding (regie en coördinatie)⁶. Daarnaast geeft het operationeel model de bedrijfsvoeringonderdelen, besturing, verbetering en voorbereidende onderdelen weer. In bijlage III is het operationeel model nader toegelicht.

Het operationeel model geeft ook houvast aan de inrichting van de dienstverlening die vanuit de meldkamer wordt geleverd. Het uitgangspunt dat van "buiten naar binnen" wordt geredeneerd, betekent dat de klanten of doelgroepen die de meldkamer bedient, worden gevonden op de raakvlakken tussen meldkamer en omgeving in het uitvoeringsdomein van het operationele model. De dienstverlening richt zich op de raakvlakken zoals aangegeven in onderstaande figuur:

⁶ Een beschrijving van de operationele processen is opgenomen in bijlage III



Figuur 8: Acht raakvlakken

Op de volgende acht raakvlakken vindt dienstverlening aan klanten of doelgroepen plaats:

1. Aan de burger van een incident op het gebied van intake van meldingen door de meldkamer;
2. Aan de hulpverlener op het gebied van het inzetten op incidenten;
3. Aan de betrokken externe partners op het gebied van inzetten op incidenten;
4. Aan de hulpverlener op het gebied van multi-opscaling;
5. Aan de hulpverlener op het gebied van het ondersteunen van de operatie;
6. Aan de (onderdelen van de) crisisorganisatie op het gebied van multi-opscaling;
7. Aan de (onderdelen van de) crisisorganisatie op het gebied van het ondersteunen van de operatie;
8. Aan de disciplines binnen de meldkamer ten behoeve van de mono opscaling.

Op de gebieden intake van meldingen, inzetten op een incident, multi-opscaling en het ondersteunen van de operatie zijn de diensten en producten verder uitgewerkt. De samenhang tussen diensten en producten is daarbij aangegeven, evenals de kanalen waarlangs deze dienstverlening primair aan de doelgroep wordt geleverd. Een uitgebreide beschrijving van producten en diensten in het meldkamerdomein is opgenomen in bijlage II.

7.4 Taken Landelijke Meldkamerorganisatie en disciplines binnen meldkamerdomein

In de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de Landelijke Meldkamerorganisatie en de disciplines voor de levering van producten en diensten zijn de taken op de meldkamer als vertrekpunt genomen.

7.4.1 Multi-intake en opscaling

Tot de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie horen in ieder geval de multi-intake, calamiteiten coördinatie in het multi-domein, alarmering en multi-opscaling. Tot de taakuitvoering van de disciplines hoort in ieder geval verlengde intake, uitgifte/regie, coördinatie in het mono-domein en mono-opscaling.

7.4.2 Bevorderen samenwerking

Tot de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie op het gebied van samenwerking hoort in ieder geval het verzorgen van een landelijk operationeel beeld en het proactief bevorderen van kwaliteit, informatie-uitwisseling en innovatie. Tot de taakuitvoering van de

disciplines hoort in ieder geval het aangeven en afstemmen van informatiebehoefes, verzorgen van informatie ten behoeve van gezamenlijk gebruik en het meewerken dan wel initiatief tonen op het gebied van kwaliteit, informatie-uitwisseling en innovatie.

7.4.3 Beheer

Tot de taakuitvoering van de Landelijke Meldkamerorganisatie op het gebied van beheer hoort in ieder geval het in stand houden van de meldkamer inclusief het verzorgen van de huisvesting, werkplekken, (multi) IM en ICT middelen (in samenwerking met het Politiedienstencentrum) en verbindingen met opschalingsruimten. Tot de taakuitvoering van de disciplines hoort in ieder geval het aangeven en afstemmen van kwantitatieve en kwalitatieve behoeftes op het gebied van huisvesting, inrichting en IM en ICT. Iedere discipline op de meldkamer is verder verantwoordelijk voor zijn eigen bedrijfsvoering/beheersaspecten als het gaat om bijvoorbeeld (personeels-) administratie en financiën.

7.5 Kwaliteit van dienstverlening

Kwaliteit is een belangrijk kenmerk van het meldkamerdomein. De Landelijke Meldkamerorganisatie werkt nauw samen met de disciplines om kwaliteit te bewaken en te bevorderen. De te hanteren kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van het meldkamerdomein zijn als volgt benoemd:

- **Betrouwbaarheid:** hoe ervaart de burger de bejegening, snelheid van handelen richting onze ketenpartner en het nakomen van de afspraken;
- **Professioneel:** deskundige begeleiding en eenduidigheid in het proces;
- **Direct:** in één keer goed en 24/7 bereikbaar;
- **Continuïteit:** eigenaarschap en stabiliteit in de opvolging;
- **Kostenbewust.**

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, wordt gebruik gemaakt van de volgende instrumenten:

- Kwaliteitsmetingen op basis van de hierboven genoemde criteria;
- Uitvoeren van audits, zowel intern als extern;
- Verbeteren en het op niveau houden van de kwaliteit door oefening, scholing en coachen van de medewerkers;
- Koppelen van functieprofielen aan de werving en selectie-eisen, zodat de juiste mensen worden aangenomen voor de functies;
- Instellen van een kwaliteitswerkoverleg om het toezicht, de continuïteit en sturing te borgen binnen de het meldkamerdomein.

8 Personeel

8.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft enkele belangrijke HR aspecten die een bijdrage leveren aan de meldkamer van de toekomst.

De ambitie en de doelen van de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn helder; kernbegrippen zijn multi-intake, het bieden van een landelijk kwaliteitsniveau, optimale bereikbaarheid en effectieve informatie-uitwisseling. Daarvoor zijn systemen, een doelgerichte organisatie, gebouwen en overige faciliteiten, maar bovenal mensen nodig. Uiteindelijk zijn de medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie de bepalende factor in het realiseren van haar ambitie.

De Landelijke Meldkamerorganisatie is naar inrichting en uitvoering innovatief. Met het concept van multi-intake in combinatie met een multidisciplinaire samenwerking draagt zij zorg voor een goede verbinding tussen de burger en de hulpverlening. Mensen die bij de Landelijke Meldkamerorganisatie werken hebben oog en hart voor de burger en multidisciplinaire samenwerking en een brede kennis van de hulpverleningsketen. De verwezenlijking hiervan vraagt ook om een passende inzet en toepassing van het HR beleid en instrumenten.

8.1.1 Omschrijving uitgangspunten

De Landelijke Meldkamerorganisatie is een bijzonder onderdeel van de politie. Hieruit volgt de rechtspositie voor de medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie dat het Besluit Algemene Rechtspositie Politie (BARP) en het Besluit Bezoldiging Politie (BBP) omvat. Samen met het HR beleid van de politie, eventueel aangevuld met specifieke beleidsafspraken ten behoeve van de Landelijke Meldkamerorganisatie vormen zij de kaders voor het personeelsbeleid van de Landelijke Meldkamerorganisatie en de daarmee verband houdende HR systemen, zoals onder meer het Landelijk Functiegebouw Nederlandse Politie, dat indien nodig wordt aangepast en aangevuld voor de Landelijke Meldkamerorganisatie. Daarmee zijn de kaders van het personeelsbeleid voor de Landelijke Meldkamerorganisatie bepaald. Binnen het HR beleid van de politie wordt voldoende ruimte gezocht om kwaliteitsborging voor de multi-intake centralist (bijvoorbeeld specifieke opleiding en competenties) en de mono-centralist brandweer (met de hiervoor benodigde specifieke brandweerkennis en competenties), in samenspraak met de betreffende discipline(s), te borgen.

Met het oog op de realisatie van de ambitie van de Landelijke Meldkamerorganisatie gelden de volgende uitgangspunten voor de manier waarop wordt omgegaan met haar medewerkers (menselijk kapitaal):

- Medewerkers inzetten op werkgebieden/taken waarin hun kwaliteiten het beste tot hun recht komen ('de juiste persoon op het juiste moment op de juiste plek').
- De Landelijke Meldkamerorganisatie verwacht van medewerkers dat ze groeien in hun functie/rol en vervult een voorwaardenscheppende rol in hun persoonlijke groei en ontwikkeling. Daarmee speelt zij makkelijker in op veranderingen in haar omgeving en investeert in haar medewerkers voor hun duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt ('employability').
- Medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn in dienst van de politie. Wij geven de voorkeur aan een direct dienstverband. In voorkomende gevallen kan het zijn dat medewerkers vanuit een andere werkgever (voormalige meldkamerorganisatie) werkzaam zijn bij de Landelijke Meldkamerorganisatie. In dit geval zijn (individuele) detacheringovereenkomsten of overkoepelende convenanten afgesloten. Hierin zijn onder meer condities vastgelegd ten aanzien van hun inzet bij de Landelijke Meldkamerorganisatie.

Daarbij worden met de disciplines afspraken gemaakt hoe de HR instrumenten worden toegepast bij gedetacheerd personeel.

8.2 Ontwerp

Op basis van de bovengenoemde uitgangspunten richt het personeelsbeleid van de Landelijke Meldkamerorganisatie zich op:

'het aantrekken, ontwikkelen en behouden van medewerkers die goed zijn in hun vak, die willen groeien en die plezier hebben in hun werk. Bij de Landelijke Meldkamerorganisatie hebben medewerkers ruimte voor (individuele) ontwikkeling, een coachende manier van leidinggeven evenals goede arbeidsvoorwaarden en –omstandigheden'.

Het HR beleid van de politie is ook het HR beleid van de Landelijke Meldkamerorganisatie. HR instrumenten van de politie zijn (zoveel mogelijk) van toepassing binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie (beoordelen, belonen, loopbaanontwikkeling e.d.).⁷ Daarnaast neemt de Landelijke Meldkamerorganisatie HR diensten en producten af van het Politiedienstencentrum. De lijnorganisatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie is primair verantwoordelijk voor de uitvoering van het HR beleid. Daar waar nodig wordt ondersteuning en expertise van het Politiedienstencentrum ingeschakeld.

8.2.1 De meldkamer van de toekomst; competenties en functies

Een bepalende en innovatieve schakel in het proces van noodhulpverlening is de multi-intake. Burgers of bedrijven melden zich met een hulpvraag en door middel van een multi-intake wordt een analyse gemaakt van de hulpvraag die bepalend is voor de verdere opvolging. Medewerkers die in het multi-intake proces werken beschikken over bijzondere competenties, zoals een hoog analytisch vermogen, daadkracht en doortastendheid, en (multidisciplinaire) samenwerkingsgerichtheid. Essentieel daarbij is een goede bejegening, het vermogen de hulpvragen waar sprake kan zijn van emoties, van angst en stress, adequaat te behandelen. Dit komt terug in de functiebeschrijving voor medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie dat onderdeel is van het Landelijk Functiehuis Nederlandse Politie.

Daarnaast is multidisciplinaire samenwerking een factor van doorslaggevend belang. De medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn intrinsiek gemotiveerd om via effectieve en multidisciplinaire samenwerking adequate antwoorden te geven op noodhulpvragen. In de meldkamer wordt goed samengewerkt en verloopt de communicatie direct en effectief. De medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn professioneel, inlevend,

⁷ In het nader ontwerp wordt onderzocht in hoeverre de huidige HR instrumenten van de politie ook goed aansluiten bij de behoefte van de Landelijke Meldkamerorganisatie. Mogelijk bevat de formatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie één of meerdere functies die niet kunnen worden ingedeeld in één van de domeinen van het Landelijk Functiegebouw Nederlandse Politie (LFNP). Zo zal, ten behoeve van de Landelijke Meldkamerorganisatie en binnen de kaders van het HR beleid van de politie, opleidingsbeleid moeten worden ontwikkeld en eisen worden gesteld aan de medewerkers die aansluiten bij de bijzondere situatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie (competenties en toekomst).

vakbekwaam en in staat om binnen hun functie meerdere rollen te vervullen. Dit vraagt om bijzondere en passende competenties die verder worden uitgewerkt in de functiebeschrijvingen.

De formatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie kenmerkt zich door heldere lijnen en een compacte opbouw. Iedere (decentrale) meldkamer beschikt over een kleine stafondersteuning en bedrijfsondersteuning. De kern wordt gevormd door de operatie. De meldkamer bevat onder meer de volgende functies en taken (zie hiervoor tevens hoofdstuk 6, Organisatie):

Centraal niveau:

- Directeur Landelijke Meldkamerorganisatie (Multi CIO)
- Management ondersteuning
- Hoofden bedrijfsvoering en operatiën.

Decentraal niveau:

- Hoofd meldkamer
- Management ondersteuning
- Hoofden bedrijfsvoering en operatie
- Brandweer (OCB)
- Multi-intake
- Multi opschaling/alarmering

Daarnaast bestaat de rol van de calamiteitencoördinator. In het inrichtingsplan wordt de formatie verder uitgewerkt naar een kwalitatieve en kwantitatieve beschrijving. Uitgangspunten voor de definitieve formatie zijn het vastgestelde jaarplan en het Landelijk Functiegebouw Nederlandse politie.

Tenslotte heeft de nationale politie als taak de organisatie op de beleidskaders en het daaruit voortvloeiende beheer in te richten. Dit heeft naar alle waarschijnlijkheid personele consequenties zowel in termen van volume-uitbreiding als uitbreiding in kwaliteiten en kundigheden. In het inrichtingsplan wordt dit nader uitgewerkt. Hierbij zal een duidelijke link bestaan tussen het ontwerp van de LMO (dat vervolgens zal leiden tot een amendement op het inrichtingsplan van de politie) enerzijds en de betaalbaarheid van/financiële bijdrage aan de Landelijke Meldkamerorganisatie anderzijds.

8.2.2 Cultuur Landelijke Meldkamerorganisatie

Een 'organisatiecultuur' is een veelzijdig, dynamisch en gelaagd verschijnsel dat door gemeenschappelijke normen, waarden en veronderstellingen wordt geconstrueerd. Cultuur wordt uitgedrukt door artefacten, structuren, processen en bepaald gedrag. De cultuur van de organisatie beïnvloedt de houding en het gedrag van zowel de leidinggevenden als de medewerkers van een organisatie. Als de houding en het gedrag van medewerkers en daarmee de organisatiecultuur verandert, worden de fundamentele basisveronderstellingen die ten grondslag liggen aan het dagelijks handelen van medewerkers vervangen door nieuwe veronderstellingen die beter passen bij de werkelijkheid waarmee de organisatie op dat moment wordt geconfronteerd. Het is hierbij belangrijk dat de organisatiecultuur en identiteit van de Landelijke Meldkamerorganisatie aansluit bij de verwachtingen van de (externe) omgeving.

De Landelijke Meldkamerorganisatie is een nieuwe organisatie waarin verschillende, van oorsprong zelfstandige onderdelen van de huidige disciplines samen komen en één nieuwe organisatie vormen. Het gaat om een zorgvuldige integratie van functionaliteiten, taken en onderdelen van organisaties die moet leiden naar nieuwe synergetische voordelen, samenwerking en allianties. Er is sprake van een herkomst uit verschillende werkgevers, verschillende rechtsposities, etc.. Primair

gaat het om de kernwaarden van de Landelijke Meldkamerorganisatie; samenwerkend/verbinden, behulpzaam, integer, kwaliteit en professioneel/vakmanschap. Het is belangrijk dat alle medewerkers van het Landelijke Meldkamerorganisatie weten en beseffen op welke wijze zij binnen hun werk goed kunnen anticiperen op hetgeen in externe omgeving leeft en hoe zij die omgeving het beste kunnen ondersteunen in de dagelijkse praktijk.

De leiding van de Landelijke Meldkamerorganisatie neemt vanaf de start het initiatief om de kernwaarden, in samenwerking met de medewerkers, te internaliseren en gezamenlijk te bouwen aan een nieuwe effectieve manier van samenwerken en cultuur. Dit is één van de succesfactoren van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

8.2.3 Medezeggenschap van de Landelijke Meldkamerorganisatie

Medezeggenschap betreft medewerkers bij de totstandkoming van besluiten en het stelt hen in staat om invloed uit te oefenen op het beleid en de gang van zaken in de Landelijke Meldkamerorganisatie. Tevens krijgt de leiding van de Landelijke Meldkamerorganisatie zo belangrijke informatie vanuit de medewerkers. De wettelijke basis van medezeggenschap wordt gevormd door de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

De Landelijke Meldkamerorganisatie beschikt over een medezeggenschapsstructuur die recht doet aan het adagium 'medezeggenschap volgt zeggenschap' en past binnen de kaders van de WOR. Daarnaast sluit de structuur aan op de medezeggenschapsstructuur van de politie en heeft de Landelijke Meldkamerorganisatie een ondernemingsraad met vertegenwoordiging in de Centrale Ondernemingsraad van de politie. Naast deze formele vorm van medezeggenschap zijn er andere vormen van medewerkerparticipatie. Participatie zorgt er voor dat alle medewerkers zich onderdeel weten van de organisatie en zich betrokken en verantwoordelijk voelen. Dit zijn juist de ingrediënten om (cultuur) veranderingen tot stand te brengen. Medewerkerparticipatie richt zich op het vergroten van de invloed van de medewerkers bij en op hun dagelijkse werkzaamheden en de vorming van het beleid.

9 Informatie Management en ICT primair proces

9.1 Inleiding

Dit hoofdstuk omvat de uitgangspunten en ontwerpprincipes voor de deelgebieden Informatie Management (IM) en ICT met betrekking tot de gewenste eindsituatie. Om te waarborgen dat de te ontwerpen voorzieningen toekomstbestendig en aanpasbaar zijn, wordt uitgegaan van het principe "werken onder architectuur". In figuur 9 is een zogenaamd architectuurhuis weergegeven waarin op de verschillende niveaus (Business Architectuur, Informatie Architectuur en ICT-architectuur) de demarcatie, multi/Landelijke Meldkamerorganisatie (links) en mono (respectievelijk ambulance, brandweer, politie en KMar rechts) is weergegeven.

Dit hoofdstuk richt zich primair op de lagen I-architectuur en ICT architectuur. Tenslotte sluit de Landelijk Meldkamerorganisatie aan bij de NORA standaarden als uitgangspunt voor overheid IM & ICT voorzieningen. In de realisatiefase wordt een volledige Project Start Architectuur (PSA) uitgewerkt met een nadere duiding van de ontwerpprincipes IM & ICT en voorzien van kwaliteitsdoelen en kritische succesfactoren.



Figuur 9: Architectuurhuis als werkkader

9.2 Omschrijving inrichtingsvraag

IM en ICT spelen in het meldkamerdomein een belangrijke rol bij het faciliteren van de werkprocessen in het meldkamerdomein. Een betrouwbare, schaalbare en toekomst vaste IM en ICT voorziening is derhalve randvoorwaardelijk voor het goed functioneren van de samenwerkende ketenpartners inclusief de Landelijke Meldkamerorganisatie in het meldkamerdomein. Het is daarom noodzakelijk om de uitgangspunten te benoemen in de vorm van richtinggevend architectuur principes. Deze zijn met name gericht op de in figuur 9 genoemde lagen Informatie Architectuur en ICT architectuur waaronder kwaliteit- en uitwisselbaarheid van gegevens, informatiebeveiliging, (werkplekapparatuur, applicaties en services, netwerken en verbindingen, en rekencentrum faciliteiten) ten behoeve van het primaire proces. Het betreft zowel het multi- als het mono deel voor zover dit onder het multi-CIO schap en de taken van de Landelijke Meldkamerorganisatie valt (inclusief applicatielandschap). De directeur Landelijke Meldkamerorganisatie is multi-CIO en zorgt in deze rol voor de gezamenlijke vraagarticulatie aangaande multi-disciplinaire IM en ICT voorzieningen en draagt zorg voor de realisatie hiervan in nauwe samenwerking met het MDC. De multi ICT voorzieningen in de meldkamer omvatten in ieder geval (niet limitatief): C2000, 1-1-2, GMS/NMS.

De voorzieningen die nodig zijn voor de P(-)OFACH functies, blijven in dit hoofdstuk buiten beschouwing. Voor deze voorzieningen maakt de Landelijke Meldkamerorganisatie in principe gebruik van het Politiedienstencentrum. De discipline-specifieke voorzieningen blijven ook buiten beschouwing, behalve de voorzieningen ten behoeve van het ontsluiten en/of koppelen van deze voorzieningen naar de werkplekken binnen het meldkamerdomein. Hierbij wordt zorg gedragen voor optimale ondersteuning van de discipline specifieke processen in overleg met de respectievelijke disciplines.

9.3 Generieke uitgangspunten voor het ontwerp

Voor de uitwerking van Informatiemanagement en ICT is een aantal uitgangspunten benoemd. Deze uitgangspunten zijn gekoppeld aan de doelstellingen en uitgangspunten van de Landelijke Meldkamerorganisatie zoals verwoord in hoofdstuk twee en het Transitieakkoord. Deze generieke uitgangspunten zijn mede bepalend voor de IM&ICT migratie/veranderopgave.

Generieke uitgangspunten

Van	Naar
Werkplekafhankelijk werken	Werkplekonafhankelijk werken
Gefragmenteerde voorzieningen	Landelijke voorzieningen logisch centraal
Diffuus en verspreid beveiligen	Landelijk beveiligen met focus
Data verspreid en onvindbaar	Data centraal, vindbaar en legitiem
Maatwerk	Generieke en uniforme voorzieningen
Langzaam en rigide	Wendbaar en tijdig
Zelf doen	Samenwerking met partners, het Rijk en/ of marktpartijen
Hoge beheerkosten	Beheersbare en transparante kosten

Voor de aansturing van de IM&ICT activiteiten wordt de inrichting van de multi-CIO functie ingericht in nauw overleg met CIO's van de overige disciplines, het ministerie van Veiligheid en Justitie, en de CIO politie voor wat betreft het Politiedienstencentrum. Waar mogelijk wordt aangesloten op IM&ICT voorzieningen van de politie. In de uitwerking van de ICT architectuur zal dit nader worden onderzocht zonder daarbij afbreuk te doen aan het bijzondere karakter en eisen van het meldkamerdomein.

9.3.1 Informatiemanagement (IM)

Voor Informatiemanagement benoemen we de volgende richting gevende principes, die we verder uitwerken bij de inrichting van organisatie en IM&ICT werkprocessen. In de kolom "Algemene ontwerpprincipes" verwijzen we naar de algemene ontwerpprincipes (zie paragraaf 4.3) waaraan een bijdrage wordt geleverd.

Ontwerpprincipes IM	Algemene ontwerpprincipes
1 Informatiemanagement wordt multidisciplinair vorm gegeven conform het vraag - aanbod model.	8
2 Informatie heeft steeds een duidelijke eigenaar, zodanig dat wordt voldaan aan de geldende juridische kaders.	8

3	De strategisch, tactisch en operationele verantwoordelijkheid voor de vraag-articulatie is belegd bij Landelijke Meldkamerorganisatie (multi-CIO) in nauwe samenwerking met de disciplines. <i>(vraagzijde)</i>	1, 6, 8, 11
4	De reguliere Informatiemanagement processen worden opgezet op basis van gangbare standaarden (BISL, ITIL) rekening houdende met de gescheiden verantwoordelijkheden voor het multi- en mono-deel van de informatievoorziening. <i>(vraagzijde)</i>	1, 6, 8
5	Bij de inrichting van de multi-CIO functie wordt tevens aandacht gegeven aan de rollen met betrekking tot informatiebeveiliging, cybersecurity en privacy.	
6	Voor vernieuwing en technologische ontwikkelingen wordt onder regie van de multi-CIO in samenwerking met de disciplines een voorziening tot innovatie ingesteld waar de disciplines en andere partners (o.a. VB, V&J, strategische leveranciers) de korte en lange termijn ontwikkelingen op ICT gebied bewaken en advies uitbrengen aan de multi-CIO. <i>(vraagzijde)</i>	6, 12
7	De strategisch en tactisch en operationele verantwoordelijkheid voor de aanbodzijde is belegd bij de Landelijke Meldkamerorganisatie. <i>(aanbodzijde)</i>	1, 6, 8, 11
8	De eindverantwoordelijkheid voor het beheer van de multi IM & ICT voorzieningen ligt bij de Landelijke Meldkamerorganisatie.	6
9	Functioneel én applicatiebeheer voor het multi-deel wordt uitgevoerd door de Landelijke Meldkamerorganisatie in samenwerking met MDC. Het functioneel beheer en applicatiebeheer voor het mono-deel is de verantwoordelijkheid van de betreffende kolom.	6
10	Technisch beheer voor het meldkamerdomein wordt uitgevoerd door- of onder verantwoordelijkheid van Landelijke Meldkamerorganisatie, in samenwerking met MDC, waarbij te allen tijde wordt zorggedragen voor een Single-point-of-contact.	6
11	Technisch beheer wordt waar mogelijk gecentraliseerd, waarbij voor regionale technische ondersteuning per meldkamerlocatie een klein team de 1 ^e lijn ondersteuning op locatie verzorgd.	1, 6, 8
12	De IM en ICT standaarden worden in gezamenlijkheid tussen Landelijke Meldkamerorganisatie en de disciplines vastgesteld door de multi-CIO.	6
13	Standaarden worden landelijk afgesproken en toegepast. Het uitgangspunt in toepassing van de standaarden is comply-or-explain. Toestemming om af te wijken van de standaarden geschiedt op basis van motivatie voor afwijking waarop door de multi-CIO wordt besloten. Die kan voorwaarden aan het afwijken van de standaarden verbinden.	6

9.3.2 ICT

Voor ICT zijn de volgende richtinggevende principes benoemd ten behoeve van de te realiseren ICT infrastructuur Landelijke Meldkamerorganisatie.

1	Voor de multidisciplinaire- en opschalingstaken in de meldkamer wordt gebruik gemaakt van landelijke informatiesystemen die worden ondergebracht in een eigen technisch ⁸ domein.	1, 3, 8, 11
2	Informatiesystemen in de meldkamer omvatten tenminste C2000, GMS/NMS en 1-1-2. Ook andere multi- en mono systemen worden op de meldkamer ontsloten. In samenspraak met betrokken partijen wordt bepaald welke systemen dit zijn.	1, 3, 8, 11
3	Voor de monodisciplinaire taken wordt de toegang tot kolom specifieke voorzieningen en/of algemene voorzieningen door middel van portalen ingeregeld.	3, 8, 11
4	Verwerkingscapaciteit (servers, opslag, applicaties) en bediening (gebruikers interface) zijn waar mogelijk ontkoppeld.	3
5	ICT voorzieningen (applicaties én informatie) worden centraal en logisch ingericht.	1, 3, 8, 11
6	Bediening is locatieonafhankelijk (free seating) en rol gebaseerd.	3
7	Verwerkingscapaciteit is schaalbaar.	3, 11
8	ICT voorzieningen (inclusief meldtafels) zijn generiek en uniform ingericht waarbij functionaliteit gekoppeld is aan procesrol van de gebruiker.	3
9	ICT voorzieningen zijn generiek en landelijk uniform.	3, 11
10	ICT voorzieningen zijn opgedeeld in deelgebieden en geïntegreerd op basis van goed gedefinieerde koppelvlakken om afhankelijkheden tussen deelgebieden te minimaliseren.	8, 11

9.4 Vervolgstappen

Het zo spoedig mogelijk invullen en vaststellen van de ICT doelarchitectuur is van groot belang voor het gericht sturen van de ICT vraagstukken rondom migratie van meldkamers en in de going-concern vraagstukken met betrekking tot ICT-beslissingen tijdens de realisatie fase.

Ten behoeve van de voorbereiding van het samenvoegen van meldkamers dient uitgewerkt te worden hoe ICT aspecten in de migratie worden vorm gegeven.

Voor de aansturing van de IM en ICT activiteiten moet de inrichting van de multi-CIO functie in nauw overleg worden ingericht met de CIO politie voor wat betreft de Politiedienstencentrum aspecten en met de CIO's van de overige disciplines voor wat betreft multi aspecten.

⁸ De afweging met betrekking tot een eigen technisch domein is gericht op het realiseren van de noodzakelijke functionaliteiten (waaronder beveiligingsniveaus en koppelingen naar de mono-systemen) en eisen zoals gesteld in het Transitieakkoord met betrekking tot flexibiliteit, opschaling en wendbaarheid. In overleg tussen multi CIO en CIO politie zal zoveel als mogelijk worden gestreefd naar gebruik van politie standaarden bij het realiseren van de ICT voorzieningen Landelijke Meldkamerorganisatie.

LMO

10 Huisvesting en Inrichting

10.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft enkele belangrijke aspecten op het gebied van huisvesting en inrichting van de meldkamers in de toekomst. Met huisvesting wordt hierbij bedoeld de bouwkundige installaties (het pand en de grond). Inrichting heeft vooral betrekking op de indeling van de ruimte, het meubilair, de werktuigbouwkundige en elektrotechnische installaties van het pand en ook op beveiliging en services in de brede betekenis van het woord.

De meldkamer is, in primaire zin, de fysieke omgeving waarin alle disciplines samenwerken om de burger in nood te helpen, om regie te voeren op operationele activiteiten, en om informatie in te winnen en te verstrekken. Huisvesting en inrichting zijn de meest zichtbare en tastbare uitingen van de nieuwe meldkamer. Samengevoegd en gehuisvest op tien locaties werken alle multi- en mono- meldkamermedewerkers (over alle meldkamers heen) samen. De samenwerking, en samenhang en uniformering van werkprocessen, wordt fysiek vorm gegeven door inrichting en indeling van de meldkamer. Een zo groot mogelijke gelijke 'look-and-feel' op alle locaties ondersteunt de partijen in het meldkamerdomein in het realiseren van de gezamenlijke doelstellingen. De (toekomstige) inrichting wordt op basis van in gezamenlijkheid vastgestelde wensen en eisen van de disciplines en de Landelijke Meldkamerorganisatie bepaald.

10.2 Omschrijving ontwerpvrage voor huisvesting en inrichting

In het Transitieakkoord zijn de volgende punten benoemd ten aanzien van huisvesting:

- De meldkamers betreffen maximaal de locaties Drachten, Apeldoorn, Soest (incl. landelijke functionaliteit), Haarlem, Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Bergen op Zoom, Den Bosch en Maastricht.
- De landelijke meldkamerfunctionaliteiten van de Landelijke Eenheid van de politie en van de Koninklijke Marechaussee worden gehuisvest in Soest.
- De twee noodhulp meldkamers van de Koninklijke Marechaussee worden gehuisvest in Haarlem en Soest.
- De Landelijke Meldkamerorganisatie faciliteert de huisvesting en inrichting ten behoeve van de uitvoering van de multi- en mono- meldkamertaken en de mono- en multidisciplinaire opschaling binnen de meldkamer. Daarnaast wordt voorzien in huisvesting voor technisch- en functioneel beheer.
- De minister van VenJ draagt het in stand houden van de LMO – binnen de vastgestelde hoofdlijnen van beleid en beheer – op aan de korpschef van politie.

Bovengenoemde punten uit het Transitieakkoord vormen met de gezamenlijk te formuleren functionele eisen van de disciplines en de Landelijke Meldkamerorganisatie en, het IM en ICT-plan en het strategisch huisvestingsplan van de politie de kaders van de ontwerpvrage voor huisvesting en inrichting.

10.3 Ontwerp

10.3.1 Uitgangspunten

Voor het ontwerp van huisvesting zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De huisvesting en inrichting zijn afgestemd op de aard en omvang van de werkzaamheden in de meldkamers. Hierbij gaat het in ieder geval om de activiteiten binnen het

meldkamerdomein zoals beschreven in hoofdstukken 6 Organisatie en 7 Producten en Diensten.

- 'One look-and-feel' voor de huisvesting en inrichting dat bijdraagt aan een gemeenschappelijke uitstraling, samenwerking, en de mogelijkheid om elke rol op elke meldtafel in elke meldkamer te kunnen uitoefenen.
- De meldkamers in Bergen op Zoom en Soest betreffen nieuwbouw. De overige locaties in de aangewezen plaatsen betreffen in meer of mindere mate aanpassing van de huidige meldkamerfaciliteiten. Voor drie meldkamers is sprake van gerede huisvesting, op termijn wordt mogelijk inrichting aangepast.
- Iedereen die betrokken is bij het meldkamerdomein, zoals bijvoorbeeld de Real Time Intelligence Centra van de politie, wordt zoveel mogelijk gehuisvest op één van de vastgestelde locaties.
- De hoofdvestingsplaats van de Landelijke Meldkamerorganisatie is de locatie Soest.
- De directeur Landelijke Meldkamerorganisatie stelt - in afstemming met de disciplines (gebruikers) - de huisvestingsbehoefte op (vraagarticulatie), ter formele vaststelling door de Korpschef van politie (eigenaar). De directeur van het Politiedienstencentrum draagt zorg voor diensten op het gebied van huisvesting, inrichting en het beheer daarvan. Realisatie van de huisvestingsbehoefte vindt plaats conform de kaders uit het vigerende Strategisch Huisvestingsplan van de politie, tenzij anders wordt afgesproken.
- Er worden heldere en eenduidige afspraken gemaakt over kosten, niveau van dienstverlening en bekostiging.
- De inrichting van de ruimtes van de meldkamers gebeurt op basis van een vloerplan, voortvloeiend uit het nieuwe meldkamerproces. In dit plan wordt aangegeven welke ruimtes benodigd zijn voor welke organisaties/werkzaamheden, alsmede de positionering van het meubilair. Zo wordt zeker gesteld dat de ruimte voldoet en de inrichting van de ruimtes het meldkamerproces maximaal ondersteunt.
- De meldtafels worden aangeschaft, geïnstalleerd en beheerd op basis van een door de disciplines gezamenlijk vastgesteld functioneel pakket van eisen, voortvloeiend uit het nieuwe meldkamerproces.
- De (virtuele) rekencentra van de Landelijke Meldkamerorganisatie worden gehuisvest in de toekomstige rekencentra van de politie en verbonden met de meldkamers door een Wide Area Network.⁹
- Het beveiligingsbeleid van de politie geldt op de locaties, waar nodig aangepast in afstemming met de andere disciplines om ook voor niet-politiepersoneel aan de specifieke multi-behoefte van de meldkamerorganisatie te kunnen voldoen. Dit, aangevuld met bijzondere betrouwbaarheidseisen die het meldkamerproces op basis van 'best-practices' stelt, vormt de basis voor de te treffen beveiligingsmaatregelen.

10.3.2 Meldkamer van de toekomst op hoofdlijnen

De manier waarop de meldkamers zijn gehuisvest en ingericht is van belang bij het realiseren van de gemeenschappelijke doelstellingen in het Transitieakkoord en de manier waarop de

⁹ Omdat de toekomstige rekencentra er nog niet zijn, zal voor de middellange termijn iedere meldkamer nog een decentrale apparatuuruimte behoeven met energievoorziening, koeling en beheer.

werkzaamheden op de meldkamers worden georganiseerd en uitgevoerd (zie hoofdstukken 6 Organisatie en 7 Producten en Diensten). Kernbegrippen hierbij zijn: 24/7 dienst, geüniformeerde werkprocessen, één virtuele meldkamer, uitwijk en piekbelasting en multidisciplinaire samenwerking. Door toepassing van de concepten 'free-seating' en 'flex-werkplekken' zijn het opvangen van piekbelastingen, eenvoudige opschaling en tijdelijke uitwijk mogelijk. Door toepassing van het nieuwe IM en ICT-concept zullen dure en kwetsbare decentrale apparatenruimten in de loop van de jaren komen te vervallen. Daarnaast wordt door het treffen van technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen de fysieke beveiliging van personeel, informatie en materieel binnen het meldkamerdomein adequaat gerealiseerd en gehandhaafd.

De inrichting en het interieur van de meldkamers is in alle gevallen zodanig vormgegeven, dat zij het meldkamerproces zo goed als mogelijk ondersteunen. Zo goed als mogelijk, omdat sprake kan zijn van ruimtetechnische beperkingen. Ook zijn er budgettaire kaders waarbinnen de inrichting dient te worden uitgevoerd. Omdat het meldkamerproces in alle meldkamers gelijk is, wordt ook voor het interieur uniformiteit nagestreefd. Een consequent doorgevoerde stijl creëert daarbij rust. De uitstraling is zodanig dat herkenbaar is dat het hier een moderne en professionele meldkamer betreft. De inrichting is gericht op verblijfskwaliteit en geschikt voor continu gebruik. Het materiaal is derhalve kwalitatief hoogwaardig en duurzaam. De kleuren, sfeer, verlichting, klimaatregeling en geluidsdemping worden door de medewerkers als comfortabel ervaren.

De locatie van de meldkamer voldoet aan gezamenlijk vastgestelde beveiligingseisen en heeft een goede aansluiting op de ICT-infrastructuur.

Bij de bepaling van de ruimtes van de meldkamer wordt naast het aantal te accommoderen werkplekken, rekening gehouden met effecten van piekbelasting, opschaling en tijdelijke uitwijk bij noodsituaties. De ruimtes zijn geschikt voor het uitoefenen van een 24-uurs bedrijf.

De kwaliteit van het gebouw en de inrichting voldoet aan de voor het meldkamerdomein van toepassing zijnde normen, beveiligingseisen en best practices.

11 Financiële administratie en control

11.1 Inleiding

Voor de taakuitoefening van de Landelijke Meldkamerorganisatie ontvangt de politie van het ministerie van Veiligheid en Justitie een bijzondere bijdrage. Voor een adequate sturing op en verantwoording over de besteding van deze middelen is een financiële en control functie van belang. Dit hoofdstuk beschrijft de inrichting van de financiële en (operationele) control functie. De financiële functie is verantwoordelijk voor het opstellen van de financiële kaders en het bewaken van de doelmatige besteding van middelen. De (operationele) control functie richt zich op de ondersteuning van de besluitvorming en uitvoerende financiële taken. De financiële functie zal worden belegd bij de Directie Financiën en de Dienst Financiën van de politie.

11.2 Omschrijving inrichtingsvraag

De inrichtingsvraag financiële administratie en control betreft:

1. het komen tot een ontwerp voor de financiële en control functies, en de interne en externe stuur- en verantwoordingsinformatie
2. het definiëren van de financiële en control functie op hoofdlijnen.

Het ontwerp van de financiële en control functie ondersteunt een solide en betrouwbare (multi-) besluitvorming, verzorgt transparante en tijdige verantwoording en garandeert een correcte beheersing van de financiën.

11.3 Ontwerp

11.3.1 Ontwerp financiële functie

De financiële functie is verantwoordelijk voor het opstellen van de financiële kaders en het bewaken van de consistente, doelmatige en rechtmatige besteding van de middelen. De in het Transitieakkoord geformuleerde afspraken dat de Landelijke Meldkamerorganisatie beheersmatig wordt ondergebracht bij de politie en het beleid van de politie leidend is (tenzij) heeft consequenties voor het ontwerp van de financiële en control functie. Dit betekent dat de financiële functie wordt ondergebracht bij de politie.

De beleidsonderdelen komen overeen met de afdelingen van de Directie Financiën van de politie. Deze afdeling zorgt voor vaste capaciteit en een vast aanspreekpunt voor de Landelijke Meldkamerorganisatie. De belangrijkste taken die de Directie Financiën ten behoeve van de Landelijke Meldkamerorganisatie uitvoert hebben betrekking op de financiële planning & control-cyclus, bedrijfsvoering control en voorbereiding van besluiten, die financiële gevolgen kunnen hebben.

De operationele activiteiten op het gebied van financiën worden uitgevoerd door de Dienst Financiën als onderdeel van het Politiedienstencentrum. De belangrijkste taken die de Dienst Financiën voor de Landelijke Meldkamerorganisatie uitvoeren hebben onder andere betrekking op het verzorgen van de financiële administratie, het opstellen van de begroting en budgetten, bewaking van de budgetuitputting en de opstelling van de financiële verantwoordingsdocumenten. De administratie van de Landelijke Meldkamerorganisatie maakt daardoor integraal onderdeel uit van de financiële administratie van de politie. Uit de administratie, begrotings- en verantwoordingsinformatie van de politie blijken welke baten en lasten betrekking hebben op de Landelijke Meldkamerorganisatie. Een herallocatie van eventuele overschotten kunnen door de politie niet zelfstandig worden gedaan net zo min als onttrekken van extra gelden aan de politie.

11.3.2 Ontwerp control Functie

Omdat de Landelijke Meldkamerorganisatie met en voor alle disciplines werkt heeft ze specifieke externe- en interne stuur- en verantwoordingsinformatie nodig. Om te voorzien in deze behoefte zijn, in samenspraak met de Directie Financiën en de Dienst Financiën, beheersmaatregelen en controle producten ingericht, gebaseerd op de bestaande cycli binnen de politie. Vanuit de directie Financiën wordt control ingericht om de directie van de Landelijke Meldkamerorganisatie uit te dagen om de doelstellingen scherp te stellen en als adviseur hierop te reflecteren.

De Directie Financiën is verantwoordelijk voor de planning & control-cyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie en draagt vanuit die rol bij aan het realiseren van de doelstellingen. Kerntaken ten behoeve van de Landelijke Meldkamerorganisatie voor de Directie Financiën en de Dienst Financiën zijn:

- Verzorgen van de externe- en interne sturing en de verantwoording op de planning & control-producten (waaronder meerjarenplan, jaarplan, begroting, management rapportages, dashboards, jaarrekening en jaarverslag);
- Toetsen van project- en programmaplannen, samenwerkingsovereenkomsten en dergelijke op (financiële) haalbaarheid, toegevoegde waarde aan afgesproken prioriteiten en op mogelijke risico's en hierover de directeur van de Landelijke Meldkamerorganisatie adviseren;
- Monitoren van de prestaties en lasten van de Landelijke Meldkamerorganisatie, bijvoorbeeld ten aanzien van specifieke projecten en/of activiteiten, kosten voor incidentele activiteiten, kosten voor opschaling of IT projecten, en daarop adviseren aan de directie van de Landelijke Meldkamerorganisatie;
- Sturen op een eenduidige inrichting en uitvoering van het (financieel) risicomanagement, die vergelijking, consolidatie, analyse en advies over beheersmaatregelen op Landelijke Meldkamerorganisatie niveau mogelijk maakt.

11.3.3 Verantwoording

Voor de taakuitoefening van de Landelijke Meldkamerorganisatie ontvangt de politie een bijzondere bijdrage van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Over de besteding van deze middelen wordt op een transparante wijze verantwoording afgelegd aan de betrokken disciplines en het ministerie van Veiligheid en Justitie, onder andere middels een jaarlijks exploitatieoverzicht en periodieke managementrapportages. Voor de Landelijke Meldkamerorganisatie wordt geen eigen jaarrekening opgesteld, maar de exploitatiegegevens zijn opgenomen in de jaarrekening van de politie. In deze jaarrekening zijn de baten en -lasten van de Landelijke Meldkamerorganisatie specifiek toegelicht. De jaarrekening van de politie wordt jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke externe accountant.

De systematiek van de politie is dat lasten worden verantwoord bij de leverende dienst. Alleen zaken die door een eenheid zelf zijn georganiseerd worden als lasten van de betreffende eenheid verantwoord. De Landelijke Meldkamerorganisatie zal diverse zaken bij het Politiedienstencentrum afnemen, waarvan de financiering deels lumpsum zal plaatsvinden. Jaarlijks worden afspraken gemaakt over de inzet van het Politiedienstencentrum voor de PIOFACH-taken en de bijbehorende kosten. Om de verantwoording van de besteding van de middelen aan het ministerie van Veiligheid en Justitie en de betrokken disciplines inzichtelijk te maken, is het relevant dat leveringen door het Politiedienstencentrum zichtbaar zijn voor de Landelijke Meldkamerorganisatie, bijvoorbeeld op basis van normbedragen per geleverde dienst en afspraken inzake de kosten voor overhead. De Directie Financiën draagt vervolgens zorg voor een specifieke verantwoordingssystematiek op basis van afgenomen diensten en afgesproken (vaste) vergoedingen.

11.3.4 Risicobeheersing

De uitvoering van de activiteiten van de Landelijke Meldkamerorganisatie brengen diverse financiële risico's met zich mee. Deze risico's hebben betrekking op de organisatie zelf, op de politie als beheersorganisatie, op het ministerie van Veiligheid en Justitie als verstrekker van de bijzondere bijdrage en op de verschillende disciplines en belanghebbenden in de Landelijke Meldkamerorganisatie.

Om de financiële risico's te beheersen wordt een risicobeheersingplan opgesteld. Dit plan bevat zowel de onderkende financiële risico's voor alle partijen alsmede maatregelen die deze risico's kunnen beperken. Periodiek wordt verantwoording afgelegd over de werkelijke beheersing van de benoemde risico's. Tevens wordt het risicobeheersingplan periodiek herijkt met een afvaardiging van betrokken disciplines, zodat gevolgen van mogelijke veranderingen in de externe of interne omgeving tijdig worden onderkend.

Er worden nadere bestuurlijke afspraken gemaakt, rechtdoende aan de gerechtvaardigde belangen en daarmee verantwoordelijkheden van partijen, omtrent de wijze waarop de financiële risico's (wensen ten aanzien van de taakuitvoering die niet binnen de financiële kaders passen)) worden gedragen door partijen.

12 Communicatie

12.1 Omschrijving inrichtingsvraag

Dit hoofdstuk beschrijft op hoofdlijnen de toekomstige communicatiefunctie van de Landelijke Meldkamerorganisatie. In de toekomst is de Landelijke Meldkamerorganisatie een bijzonder onderdeel van de politie, dat multidisciplinair werkt met en voor haar samenwerkingspartners (ambulancetzorg, brandweer en de Koninklijke Marechaussee).

Met haar taken in het meldkamerdomein (met en voor de disciplines) heeft de Landelijke Meldkamerorganisatie te maken met politiek bestuurlijke en mediagevoelige onderwerpen. De Landelijke Meldkamerorganisatie heeft een rol en positie bij incidenten, rampen en crises. Ze is daarnaast verantwoordelijk voor het bevorderen van de samenwerking in het meldkamerdomein en de instandhouding van de meldkamer. Tenslotte is de Landelijke Meldkamerorganisatie ook verantwoordelijk voor een aantal vitale informatiesystemen zoals C2000, NMS en 1-1-2.

Verder hebben (interne) medewerkers van de Landelijke Meldkamerorganisatie behoefte aan informatie over de ontwikkelingen binnen het meldkamerdomein en binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie.

Het is van belang dat de Landelijke Meldkamerorganisatie in staat is en wordt gesteld een actieve rol te spelen met betrekking tot interne en externe communicatie, uiteraard in nauwe samenwerking en waar nodig in afstemming met de disciplines, de politie als de beheerorganisatie en met het ministerie van Veiligheid en Justitie. Hiervoor is voorzien in een eigen communicatiefunctie binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie.

12.2 Uitgangspunten en richtinggevende principes

De organisatie van de communicatie in de toekomstige Landelijke Meldkamerorganisatie kent een aantal uitgangspunten en richtinggevende principes. Deze zijn afgeleid van de doelstellingen en uitgangspunten Landelijke Meldkamerorganisatie zoals verwoord in de in paragraaf 4.3 benoemde ontwerpprincipes en het Transitieakkoord. Deze principes zijn mede bepalend voor de inrichting van de communicatiefunctie.

Richtinggevende principes voor communicatie Landelijke Meldkamerorganisatie zijn:

- Er is een duidelijk communicatiebeleid met betrekking tot het meldkamerdomein dat rekening houdt met de taak, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de disciplines, de Landelijke Meldkamerorganisatie, de politie als beheerorganisatie en het ministerie van Veiligheid en Justitie.
- In het beleid staan duidelijke wederzijdse afspraken over o.a. de reikwijdte van de (zelfstandige) communicatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie en de manier van afstemming over de communicatie van betrokken partijen wanneer taken of prestaties van de Landelijke Meldkamerorganisatie worden benoemd.
- Het communicatiebeleid wordt opgesteld en met betrokken partijen en binnen de besturingsafspraken vastgesteld.
- In haar communicatie-uitingen is de Landelijke Meldkamerorganisatie herkenbaar als afzender.

12.3 Ontwerp

De communicatiefunctie binnen de Landelijke Meldkamerorganisatie heeft een initiërende en coördinerende rol in het opstellen van communicatiebeleid ten behoeve van het meldkamerdomein en in het uitvoeren van interne- en externe communicatieactiviteiten. De communicatiefunctie is, in samenwerking met de directie communicatie van de politie verantwoordelijk voor de communicatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie en draagt vanuit die rol bij aan het realiseren van de gezamenlijke doelstellingen. Er is een hiërarchische rapportagelij n naar de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie en een functionele sturings- en rapportagelij n naar de directeur communicatie van de politie. De directeur communicatie van de politie kan zo namens de korpschef sturen op de communicatie. De verantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie loopt langs de lij n van het gezag.

Kerntaken van de communicatiefunctie zijn:

- Initiëren en coördineren van communicatiebeleid ten behoeve van het meldkamerdomein.
- Zorgen voor (afgestemde) interne en externe communicatie-uitingen, waaronder persvoorlichting, website- en social media content, persberichten, (interne) nieuwsbrieven, informatie bijeenkomsten etc.
- Afstemming met betrokken partijen als die in hun communicatie-uitingen de (taken of prestaties van de) Landelijke Meldkamerorganisatie vermelden.
- Gevraagd en ongevraagd de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie en haar staf adviseren over communicatiestrategie en –uitvoering.

Bijlage I - Gehanteerde begrippen en afkortingen

Verklarende begrippenlijst

Term	Definitie
Beheer	Het geheel van activiteiten dat noodzakelijk is om te waarborgen dat de functies van de Landelijke Meldkamerorganisatie blijven voldoen aan de daarvoor gestelde eisen en normen.
Bevoegd gezag	Het gezag/opperbevel over de brandweer berust bij de burgemeester resp. de voorzitter veiligheidsregio in regionaal opgeschaalde situaties. Het gezag over de politie berust bij de burgemeester resp. de voorzitter veiligheidsregio in regionaal opgeschaalde situaties en de officier van justitie. Het gezag over de geneeskundige hulpverlening in regionaal opgeschaalde situatie berust bij de burgemeester resp. de voorzitter veiligheidsregio. Voor de ambulancezorg in niet opgeschaalde situatie is het begrip 'gezag' niet van toepassing, hier wordt gesproken van een wettelijke verantwoordelijkheid.
Disciplines	De ambulancevoorzieningen, de brandweer, de Koninklijke Marechaussee, de politie en de veiligheidsregio's.
Frictiekosten	Als gevolg van een transitie kunnen de latende organisaties te maken krijgen met frictiekosten. Deze kosten worden veroorzaakt door het uitplaatsen van taken en medewerkers naar de nieuwe organisatie. De kosten worden ingedeeld in personele kosten en achterblijvende materiële kosten. De frictiekosten kunnen incidenteel of structureel van aard zijn. Op voorhand is nog niet aan te geven welke kosten daar onder vallen. Het Transitieakkoord schaart in ieder geval onder personele kosten: de kosten die samenhangen met personele herplaatsing en afvloeiing. Onder achterblijvende materiële kosten worden in het transitieakkoord in ieder geval de kosten die samenhangen met ontmantelingen van de huidige meldkamers, zoals bijvoorbeeld vervroegde afschrijving van huisvesting, ICT, afkoop van huurcontract (bepaling 93 in het Transitieakkoord) verstaan.
GRIP	GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure. De GRIP-procedure omvat landelijke afspraken voor de operationele en bestuurlijke opschaling bij incident- en rampenbestrijding. In de GRIP-procedure wordt onderscheid gemaakt in verschillende opschalingsstadia, ook wel coördinatiealarmen genoemd. Bij elk van de vier coördinatiealarmen (GRIP 1 t/m 4) wordt de organisatie verder opgebouwd en krijgen organisatieonderdelen en functionarissen specifieke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toegewezen. Afhankelijk van onder meer aard, omvang en ernst van het (dreigende) incident worden partners betrokken. Ook

	GRIP 5 en GRIP Rijk worden in de operationele plannen meegenomen.
Landelijke eenheid	De landelijke eenheid van de politie, bij ministeriële regeling aan te wijzen, belast met de uitvoering van landelijke georganiseerde politietaken. In lagere regelgeving aangeduid als landelijke eenheid.
Landelijke meldkamerorganisatie	Eén landelijk georganiseerde meldkamerorganisatie met maximaal 10 meldkamerlocaties, verantwoordelijk voor multi intake, beheer en PIOFACH en het bevorderen van de samenwerking tussen de disciplines. Tevens worden de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer uitgevoerd door de Landelijke Meldkamerorganisatie.
Mandaat	Opdracht of bevoegdheid om namens en onder verantwoordelijkheid van een ander zaken af te handelen.
Meldkamer	De Landelijke Meldkamerorganisatie plus de operationele centra van de politie en de Koninklijke Marechaussee en de meldkamer Ambulancezorg die hulpverzoeken van burgers aanneemt en de hulpverlening op de plaats van het incident organiseert en ondersteunt.
Meldkamerdomein	Het geheel van meldkamers, dus zowel de Landelijke Meldkamerorganisatie als de (mono)meldkamers van de disciplines ambulancezorg, de brandweer, de Koninklijke Marechaussee en de politie. Dit is inclusief de mogelijkheid van een multi opschalingsproces behorende bij al deze taken.
Meldkamertaken	Meldkamertaken zijn in ieder geval de volgende taken: meldingen ontvangen (intake), informatie inwinnen, inzet bepalen, alarmeren van de juiste eenheden (uitgifte), de beller ondersteunen, opvolgen, inzetbaarheid garanderen, coördineren van de inzet, waarschuwen van de bevolking, incidentgegevens registreren en systemen beheren.
Monodisciplinaire meldkamertaken	Die meldkamertaken die onder operationele aansturing werken van een specifieke discipline, bijvoorbeeld verlengde intake en uitgifte.
Multidisciplinaire meldkamertaken	Die meldkamertaken die onder verantwoordelijkheid van de Landelijke Meldkamerorganisatie werken, bijvoorbeeld multi intake.
Multi intake	Inkomende meldingen worden in de Landelijke Meldkamerorganisatie multidisciplinair afgehandeld. Dit betekent dat een centralist ten behoeve van alle disciplines de intake moet doen.
Multi sturing	De invloed/sturing van de verschillende disciplines die een gerechtvaardigd belang hebben in relatie tot de Landelijke Meldkamerorganisatie.
Noodhulp	Noodhulp verlenen is de afhandeling van alle bij de Landelijke Meldkamerorganisatie gemelde incidenten of gebeurtenissen

	waarvan die afhandeling op basis van aard en/of omstandigheden dusdanig spoedeisend is, dat de burger geen of nagenoeg geen uitstel verwacht.
PIOFACH	PIOFACH is een acroniem binnen de bedrijfsvoering waarmee alle relevante bedrijfsvoeringelementen gebundeld zijn. PIOFACH staat voor Personeel, Inkoop, Organisatie, Financiën, Automatisering, Communicatie en Huisvesting. Specifiek voor de Landelijke Meldkamerorganisatie worden de volgende bedrijfsvoeringfuncties onderkend als onderdeel van het ontwerpplan: HR Management, Huisvesting en Inrichting (Facility Management), Financiën, Informatievoorziening en Communicatie.
Politiedienstencentrum	Het onderdeel van de politie waarin de bedrijfsvoeringstaken zijn opgenomen. Het Politiedienstencentrum geeft uitvoering aan transactieverwerkende processen (bulk), expertise (waaronder analyse van bedrijfsvoeringprocessen en -zaken) en de adviesfunctie voor de eenheden. Daarnaast wordt in het Politiedienstencentrum beleid gemaakt.
Real-time Intelligence Center	Het Real-time Intelligence Center van de politie is een gedeconcentreerd knooppunt dat 24/7 actuele en relevante informatie veredelt en verstrekt aan politiemedewerkers binnen de operatie, bijvoorbeeld bij gelegenheid van het uitgeven van een melding.
Samenvoegingsgebied	Het verzorgingsgebied per toekomstige meldkamerlocatie.
Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden	De politie werkt regelmatig met een Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (SGBO). Een dergelijke staf heeft een duidelijke bevelsstructuur en werkt onder het regionaal bevoegd gezag van de burgemeester of de (hoofd) officier van justitie.

Lijst van gehanteerde afkortingen

Afkorting	Betekenis
24/7	24 uur per dag, zeven dagen per week
BARP	Besluit Algemene Rechtspositie Politie
BBP	Besluit Bezoldiging Politie
CIO	Chief Information Officer
CoPI	Commando Plaats Incident
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamersysteem
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IM	Informatiemanagement

LMO

LMMO	Landelijke Meldkamer Meerhoekoverleg
LMO	Landelijke Meldkamerorganisatie
MDC	Meldkamer Dienstencentrum
NMS	Nationaal Meldkamersysteem
OC	Operationeel Centrum
OCB	Operationeel Centrum Brandweer
OM	Openbaar Ministerie
PSA	Project Start Architectuur
RAV	Regionale Ambulancevoorziening
RBT	Regionaal Beleidsteam
ROT	Regionaal Operationeel Team
SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
VR	Veiligheidsregio
WOR	Wet op de Ondernemingsraden

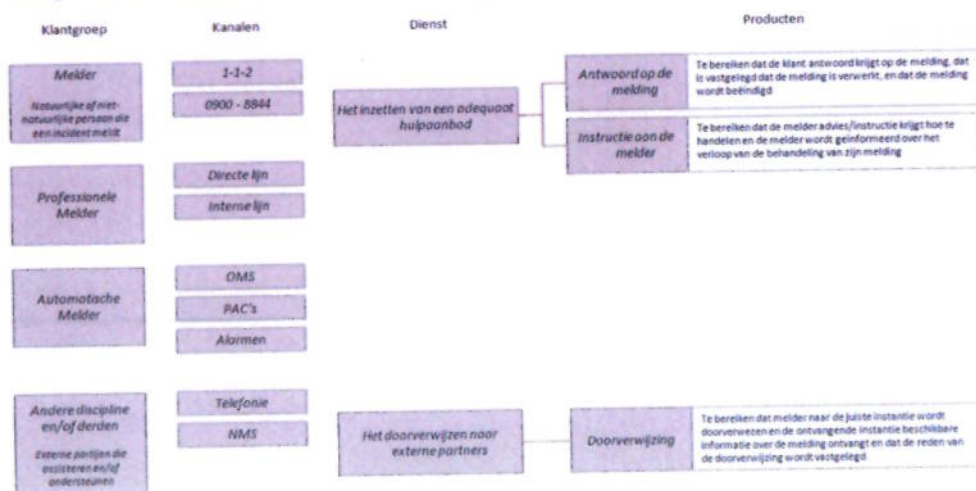
Bijlage II – Toelichting op producten en diensten

De intake van meldingen

Het gebied “intake van meldingen” betreft het ontvangen, registreren en beoordelen van alle acute hulpvragen met als resultaat een multidisciplinair beeld op basis waarvan een adequaat hulpaanbod bepaald wordt, als ook een reactie richting de burger. Hier worden de volgende klanten of doelgroepen onderkend:

- Burger – hier gaat het om natuurlijke of niet-natuurlijke personen (burgers en bedrijven) die vaak telefonisch een incident melden.
- Professionele melder – hier gaat het om professionele partijen die een incident melden, en vaak ook een rol als hulpverlener kunnen vervullen anders dan hulpverlening door ambulancezorg, brandweer, Koninklijke Marechaussee of de politie. Denk hierbij aan zorgprofessionals als huisartsen, havendiensten of professionele toezichtcentrales, die vaak namens een burger of bedrijf de melding doen.
- Automatische melder – Steeds vaker zullen incidentmeldingen langs geautomatiseerde weg bij de meldkamer binnen komen. Deze kunnen automatisch via alarmcentrales gemeld worden, of als zelfmeldingen via non-voice emergency services (een voorbeeld hiervan is E-Call).
- Externe partners of andere disciplines – In een aantal gevallen heeft de melding mogelijk geen betrekking op de noodhulpverlening door ambulancezorg, brandweer, Koninklijke Marechaussee of de politie, maar is inzet van andere partijen aan de orde. In dat geval verwijst de meldkamer door naar deze partijen.

De volgende diensten en producten aan bovengenoemde klanten worden onderkend:



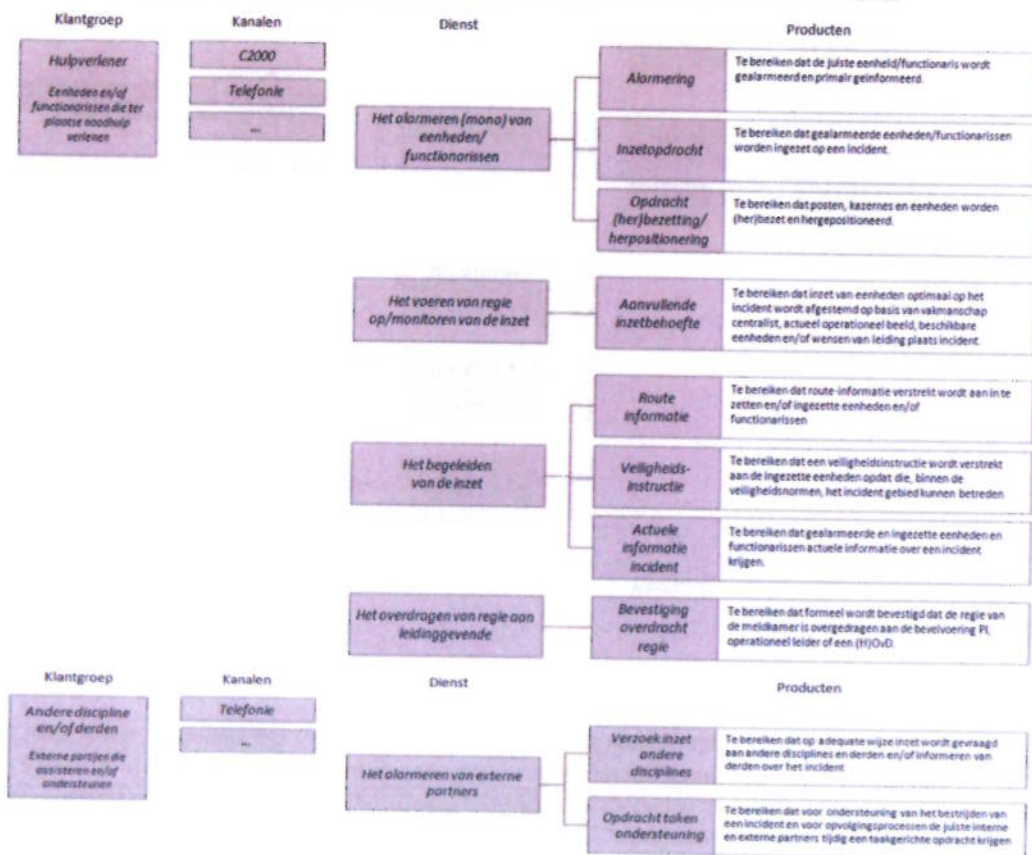
Figuur 10: Diensten en producten

Het inzetten op een incident

Het gebied “inzetten op een incident” bestaat uit het op basis van protocollen/ procedures/ instructies/ plannen/ afspraken en beschikbare informatie, bepalen en starten van een effectieve en efficiënte inzet van de beschikbare mensen en middelen ten behoeve van de kolomprocessen en/of bijstellen ervan. Hieronder wordt ook verstaan het mono- en multi-opschalen. Hier worden de volgende klanten of doelgroepen onderkend:

- Hulpverlener – hier gaat het om de eenheden of functionarissen van ambulancezorg, brandweer, Koninklijke Marechaussee of de politie die ter plaatse noodhulp verlenen bij een incident.
- Externe partners of andere disciplines – In een aantal gevallen zal de melding mogelijk geen betrekking hebben op noodhulpverlening door de politie, Koninklijke Marechaussee, brandweer of ambulancezorg, maar is inzet van andere partijen aan de orde. In dat geval verwijst de meldkamer door naar deze partijen.

De volgende diensten en producten aan bovengenoemde klanten worden onderkend:



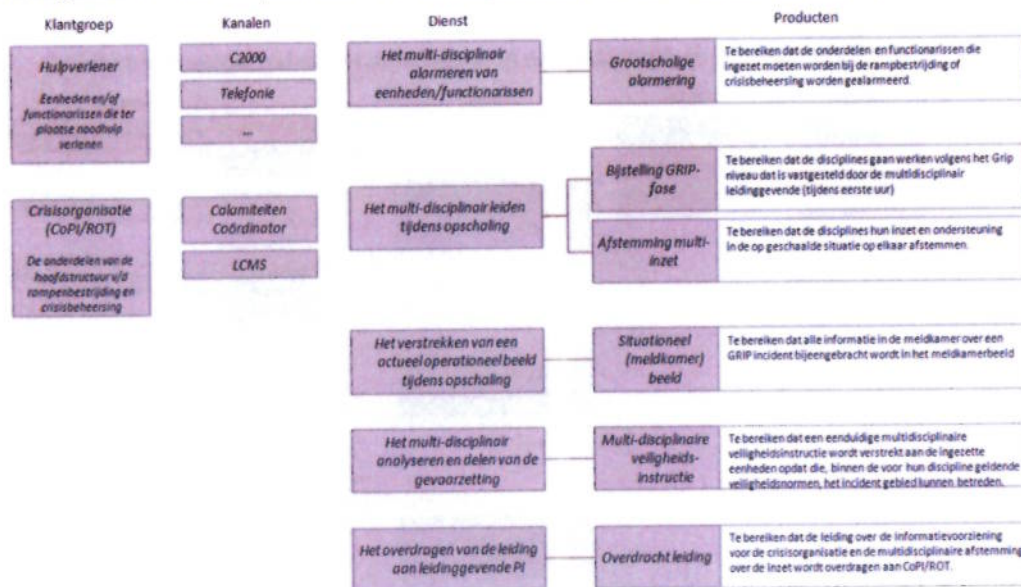
Figuur 11: inzetten op incident

Het multidisciplinair opschalen

Dit is het gebied van: het opschalen naar de multidisciplinaire commandostructuur (CoPi, ROT, GBT, RBT), het multidisciplinair leidinggeven, -beeldvormen en -analyseren van de gevaarstelling op de meldkamer. Het is het gebied van afstemmen, delen informatie, regisseren en multidisciplinair inzetten op een incident dat conform GRIP multidisciplinair moet worden aangepakt door, ambulancezorg, brandweer, Koninklijke Marechaussee, de politie gemeente(n) en partners. Op dit gebied worden de volgende klanten of doelgroepen onderkend:

- Hulpverlener – hier gaat het om de eenheden of functionarissen van ambulancezorg, brandweer, Koninklijke Marechaussee of politie die ter plaatse noodhulp verlenen bij een incident.
- De (onderdelen van de) crisisorganisatie – hier wordt bedoeld op de verschillende onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, de externe crisispartners en het bestuur.

De volgende diensten en producten aan bovengenoemde klanten worden onderkend:



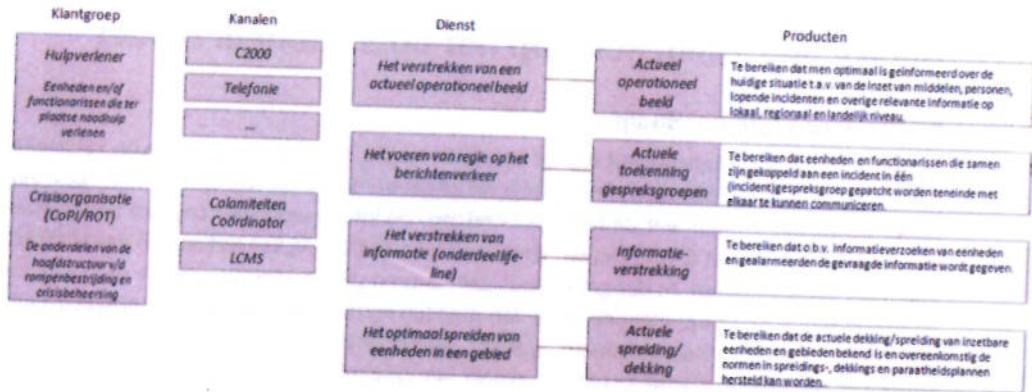
Figuur 12: multidisciplinair opschalen

Het ondersteunen van de operatie

Dit betreft het proactief meedenken, het gevraagd en ongevraagd adviseren, het sturen, het verstrekken van informatie en de "lifeline" zijn voor de uitvoerende eenheden. Tevens valt onder dit gebied "monitoren incident", "actualiseren operationeel beeld", "optimaliseren spreiding eenheden", "afronden incident", "regisseren (C2000) berichtenverkeer" en "informatie verstrekken". Op dit gebied worden de volgende klanten of doelgroepen onderkend:

- Hulpverlener – hier gaat het om de eenheden of functionarissen van ambulancezorg, brandweer, Koninklijke Marechaussee of de politie die ter plaatse noodhulp verlenen bij een incident.
- De (onderdelen van de) crisisorganisatie – hier wordt bedoeld op de verschillende onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing.

De volgende diensten en producten aan bovengenoemde klanten worden onderkend:



Figuur 13: Ondersteuning van de operatie

Bijlage III – Toelichting op het operationeel model

Proces voor acute noodhulp

In het toekomstige operationeel model wordt de intake, inclusief aanneming, van verzoeken om acute noodhulp voor alle disciplines integraal uitgevoerd. Hierbij wordt niet meer gevraagd wie de beller wil spreken, maar wat de beller wil melden. De intake centralist bepaalt vervolgens multidisciplinair welke disciplines worden geactiveerd. Daarbij kan het zo zijn dat al direct sprake is van inzet van eenheden. In dat geval vindt dat meteen plaats waarna verdere uitvraag kan plaatsvinden. De daaropvolgende inzet van mensen en middelen wordt voor zowel de uitgifte als voor de uitvoering monodisciplinair ingericht. Wanneer het incident volgens de multidisciplinaire centralist één enkele discipline betreft, wordt het gesprek door de multidisciplinaire centralist waar nodig verlengd naar een monodisciplinaire centralist. De monodisciplinaire centralist voegt zich in het initiële gesprek, waardoor het gesprek naadloos overgaat en alle informatie slechts één maal wordt uitgevraagd. Dit betekent dat de monodisciplinaire centralist direct moet kunnen beschikken over de tot dan toe verzamelde informatie.

Het proces uitgifte kent nuanceverschillen voor de verschillende disciplines. In het toekomstige operationeel model leidt de multi-intake van een brandmelding veelal direct tot repressief optreden van de brandweer. De regie en coördinatie voor brandweertaken ligt grotendeels buiten de meldkamer¹⁰. Voor de politie geldt dat de multi-intake in het merendeel van de gevallen leidt tot een inzetvoorstel dat direct wordt opgepakt door de uitgifte. Het zwaartepunt voor de politie ligt bij het voeren van regie en het coördineren van de inzet. In het proces wordt door de politie daarom gesproken van Regie en Coördinatie in plaats van Uitgifte. Meldingen die vragen om de uitvoering van politietaken door de Koninklijke Marechaussee kennen hetzelfde procesverloop als dat van de politie. In veel van de gevallen kan een inzetvoorstel van de multi-intake centralist direct worden opgepakt door een uitgifte centralist van de Koninklijke Marechaussee. Voor de ambulancezorg wordt in beginsel de multi-intake altijd verlengd naar een gespecialiseerde monodisciplinaire centralist. Alleen in evidente spoedeisende gevallen kan de multi centralist direct verzoeken om de inzet van een ambulance. Maar ook in deze situatie wordt het gesprek alsnog verlengd voor verdere veredeling. Voor de ambulancezorg ligt vooralsnog het zwaartepunt bij de verlengde intake.

Analyse en ondersteuning

Goede ondersteuning van bovenstaande processen in de meldkamer en van de uitvoerende diensten op straat is cruciaal. In het operationeel model wordt een onderscheid gemaakt tussen de analysefunctie en de algemene ondersteuningsfunctie. De analysefunctie is ingericht ter vergroting van de veiligheid voor de hulpverlener en specifiek voor de blauwe kolom ter versterking van de heterdaadkracht. De analysefunctie speelt een belangrijke rol in het permanent beschikbaar hebben van een operationeel beeld (situational awareness). Randvoorwaarde voor het functioneren van de meldkamer is een uniforme en sterke informatievoorziening. Informatie die door een burger wordt aangeboden moet snel en gestructureerd beschikbaar worden gesteld in de gehele keten. Verrijking van de informatie tijdens het proces wordt steeds belangrijker voor zowel

¹⁰ In de notitie "Operationele brandweerkaders meldkamer", vastgesteld door de raad van brandweercommandanten op 19 april 2013, is sprake van het ontwikkelen van variatie in het hulpaanbod en de vorm van repressie van de brandweer. Vernieuwing in de repressie vraagt aansluiting op het proces van de Landelijke Meldkamerorganisatie en het operationeel centrum brandweer (OCB).

de kwaliteit als de veiligheid van de dienstverlening door de Landelijke Meldkamerorganisatie en disciplines. Het operationeel model visualiseert tevens meerdere kanalen om de meldkamer te bereiken, zowel expliciet als impliciet. Hierbij worden onder andere social media berichten geanalyseerd. De afhandeling en verwerking van dit soort meldingen vraagt om een proactieve rol van de meldkamer.

De ondersteuningsfunctie blijft onveranderd belangrijk. Met de lifeline-functie wordt de veiligheid van medewerkers op straat zo groot mogelijk gemaakt. Zij kunnen altijd op de meldkamer terugvallen. Het faciliteren van medewerkers op straat betekent dat zij tijdig over de juiste informatie beschikken om hun werk goed uit te kunnen voeren. Het werk dat zij uitvoeren is het verlenen van noodhulp. Door een goede regie te voeren op het berichtenverkeer zorgen we er voor dat medewerkers niet worden overspoeld met irrelevante informatie. De juiste informatie gaat naar de juiste persoon, binnen de wettelijke kaders.

Calamiteiten coördinatie, alarmering en opschaling

Calamiteiten coördinatie speelt een belangrijke rol in het zogenaamde uur van een crisis of ramp. De calamiteiten coördinator is in deze gevallen de spil/verbinding van de meldkamer naar de opgeschaalde organisatie. Bij opschaling ligt de regie- en de coördinatie van het incident buiten de meldkamer. De meldkamer blijft het informatieknoppunt en de locatie waar vanuit de inzet wordt gefaciliteerd.

Operationeel regievoeren bij uitval of piekbelasting

Het is essentieel om te allen tijde de continuïteit van de meldkamer te waarborgen, met name in situaties van uitval of piekbelasting. De regievoering vraagt in dat geval om een bovenregionaal 24/7 beeld van de operatiën in Nederland. Zo kan snel en adequaat gereageerd worden op regionale situaties die om coördinatie vragen.

Besturende en ondersteunende proces onderdelen

Naast het proces voor de meldkamer van intake tot regie en coördinatie, zijn er binnen het operationeel model ook een drietal besturende proces onderdelen beschreven. Dit betreft het voorbereiden en operationeel plannen van de operatie, ontwikkelen van beleid, strategie en meerjarenplanning, en het verbeteren van de kwaliteit van de nieuwe meldkamer.

Binnen het proces 'Vorbereiden' en operationeel plannen is nadere invulling gegeven aan wat in het proces Ontwikkelen van beleid, strategie en meerjarenplanning is bepaald. De processen binnen voorbereiden betreffen vijf componenten.

- 1) Het verzamelen en verwerken van uitvoeringsinformatie, tracht patronen over meldingen te ontdekken om het intake enigszins voorspelbaar te maken.
- 2) Het maken van concrete afspraken over samenwerking met externe partners over kwaliteit, tijd en financiën.
- 3) Binnen het component 'Prepareren' wordt continu gewerkt aan de protocollen en plannen om maximaal voorbereid te blijven voor alle mogelijk denkbare incidenten.
- 4) De 'Planning Bezetting' inventariseert het werkaanbod en de beschikbare capaciteit om tot gerichte plannen te komen.
- 5) De Landelijke Meldkamerorganisatie investeert continu in het opleiden, trainen en oefenen van het meldkamerpersoneel.

Vanuit het proces Ontwikkelen van beleid, strategie en meerjarenplanning wordt bepaald welke bijdrage de Landelijke Meldkamerorganisatie op de langere termijn levert en binnen welke kaders.

Zo is bij het ontwikkeling van beleid & strategie de inrichting van de Landelijke Meldkamerorganisatie uitgewerkt en zijn relevante meldkamer prestatiekenmerken vastgesteld. Daarnaast is in convenanten richting gegeven aan de samenwerking tussen de betrokken disciplines en worden de prestaties van deze samenwerking gemeten. Tevens worden binnen integraal plannen en monitoren de jaarplannen en ambities van de Landelijke Meldkamerorganisatie gepland, gemeten en onder andere aan het bestuur verantwoord.

Het verbeteren van de kwaliteit van de meldkamer krijgt vorm door de nadruk te leggen op het continu verbeteren van de waardepropositie, en het proces om deze optimaal te leveren. Door gebruik te maken van meetplannen wordt ononderbroken verbeterinformatie verzameld en verwerkt met het doel om te komen tot verbetervoorstellen en deze te implementeren. Deze voorstellen worden voorzien van een businesscase en impact analyse, om de gevolgen van de implementatie in te kunnen schatten.