



Programma LMO-ON

Betreft: Informatie t.b.v. leden DB en AB

Intro

De ontwikkelingen in het meldkamerdomein gaan snel op dit moment, zowel landelijk als in Oost-Nederland. Wij willen de DB en AB-leden van de Veiligheidsregio's graag informeren over deze ontwikkelingen.

In deze notitie wordt ingegaan op het voorstel van wetswijziging, de omvorming van LMO (Landelijke Meldkamer Organisatie) naar LMS (Landelijke Meldkamer Samenwerking), de governance en het beheer van de meldkamers in Nederland. Voor Oost-Nederland zijn de belangrijkste thema's:

- ◆ De nieuwbouw in Apeldoorn
- ◆ De visie op de rol van de RAV's in de meldkamer Oost Nederland
- ◆ De voorbereidingen binnen en tussen de kolommen om de samenvoeging te realiseren
- ◆ De ontwikkelingen op het gebied van ICT en informatie voorziening (IV).

Doel van alle activiteiten is onverkort om de burger in nood een snel en adequaat optreden van de hulpdiensten te garanderen.

Landelijke ontwikkelingen

Wijzigingswet meldkamers

De concept Wijzigingswet meldkamers is ter consultatie aan de betrokken partners gestuurd, die hierop gereageerd hebben naar het Ministerie van J en V.

De veiligheidsregio's hebben vooral aandacht gevraagd voor het borgen van de lokale invloed op de governance en duidelijker definitie van 'meldkamerfunctie' en 'beheer'. *Ambulancezorg Nederland (AZN)* heeft, naast een aantal suggesties om de governance te verbeteren, het verlenen van niet-spoedeisende hulp buiten het meldkamerdomein gepositioneerd.

De politie heeft eveneens gereageerd op de governance. Daarnaast heeft zij nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de rol van de Calamiteiten Coördinator (Caco) op de meldkamer.

De gemaakte opmerkingen worden verwerkt door het Ministerie van J en V. Wat betreft de governance wordt gekeken of via een AMVB nadere regels gesteld kunnen worden, die ruimte bieden om verschillen mogelijk te houden en toch te standaardiseren. Verwacht wordt dat de geplande ingangsdatum van de wetswijziging 1 januari 2020 wordt.

Landelijke meldkamersamenwerking

De politie heeft met het oog op het toekomstig beheer een notitie opgesteld om het gesprek in te gaan met de partners in het meldkamerdomein. In deze notitie: "Als elke seconde dubbel telt..", geeft de politie haar zienswijze op de wijze waarop zij haar rol in de toekomst wil invullen en onder welke condities dat het beheer door de politie succesvol inhoud kan krijgen.

De voorkeur gaat uit naar een organisatie, die geleid wordt vanuit een sterke *operationele verbinding*.

Kernthema's daarin zijn:

- ◆ Eenduidige, contextafhankelijke werking;
- ◆ Eenduidige genetwerkte (be)sturing;
- ◆ Sluitende eenduidige financiering;
- ◆ Vertrouwenwekkende en herkenbare samenwerking.

Deze gedachtegang van de politie is gepresenteerd door Liesbeth Huyser van de korpsleiding politie in relevante overleggen. In het Bestuurlijk Afstemmingsoverleg Meldkamers (BAM) is geconcludeerd, dat dit een helder statement is om het verdere traject mee in te gaan.



Door de veiligheidsregio's is onder coördinatie van Frans Schippers (directeur VR Kennemerland) een vervolgstap gezet, die geresulteerd heeft in de notitie "Multidisciplinaire governance meldkamers". Daarin is beschreven op welke wijze de governance op de meldkamers landelijk, en op het niveau van de 10 landsdelen, zou kunnen worden vormgegeven.

Het ontwikkelproces kenmerkt zich door inhoudelijk scherpe discussies, maar ook grote drang om tot een goed werkende oplossing voor alle partijen te komen. Kenmerkend is de afspraak dat, vooruitlopend op de nieuwe organisatie, Frans Schippers het voorzitterschap van de landelijke operationele stuurgroep heeft overgenomen van Jan van Loosbroek (politie). Ook is de wens uitgesproken om zo snel mogelijk in een 'doe alsof-model' verder te werken. De Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO) wordt daarmee zo snel mogelijk Landelijke Meldkamersamenwerking (LMS).

Ontwikkelingen Oost Nederland

Nieuwbouw

Nadat eind 2017 de ontwikkelovereenkomsten waren getekend, is het bouwproces formeel gestart.

Verantwoordelijk voor de realisatie van de bouw is het Politie Diensten Centrum (PDC). Inmiddels is de benodigde grond aangekocht aan de Europaweg 77 in Apeldoorn. Op deze locatie is een bestemmingsplan van kracht, dat op het gebied van de bouwmogelijkheden niet helemaal strookt met onze behoefte. Er staat een bouwvorm gepland, die aanmerkelijk hoger is dan wij nodig hebben. Daarnaast vraagt de meldkamer een aantal specifieke eigenschappen aan het gebouw, die nog niet in het bestemmingsplan passen. In goed overleg met de gemeente Apeldoorn wordt gewerkt aan een passende oplossing. Gevolg is wel, dat er een uitgebreide procedure voor wijziging van het bestemmingsplan noodzakelijk is. Daarvoor gelden termijnen en dat betekent vertraging in het bouwproces.

Door het PDC is onlangs een nieuwe planning opgesteld, waarin de ingebruikneming in februari 2022 is vastgesteld. Dat is ruim een jaar later dan eerder gedacht.

Het nieuwe pand krijgt een totaal vloeroppervlak van ruim 4.400 m², verdeeld over vermoedelijk vijf verdiepingen. Het grootste deel is bestemd voor de meldkamer. Naast de meldkamer worden ook het Team Technisch Toezicht (cameratoezicht) en het Team Grootschalige Opsporing van de politie in het gebouw gehuisvest.

De samenwerking tussen de toekomstige gebruikers en het PDC is gestart en verloopt naar volle tevredenheid. De belangen van de toekomstige meldkamergebruikers worden geformuleerd vanuit de projectorganisatie en vervolgens voorgelegd aan de operationele stuurgroep en de bestuurlijke regiegroep LMO Oost Nederland. De programmamanager agendaert dit vervolgens in de stuurgroep Huisvesting PDC, waar de besluitvorming over de bouw wordt afgerond.

De selectie voor de bouwkundige en de technische ontwerpers is gestart. Na de inschrijving hebben zich voldoende partijen gemeld. In de eerste helft van oktober zal de keuze gemaakt worden.

Specifiek Programma van Eisen

In juni hebben onze operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep ingestemd met het Specifiek Programma van Eisen (SPvE). De inbreng vanuit de toekomstige gebruikers is verzorgd door de projectgroep Huisvesting en het gebruikersoverleg.

In het SPvE staan de eisen beschreven, die leidend zijn voor de ontwerpers van het gebouw. Dit is een mix van bouwkundige, technische en functionele eisen. Voor de meldkamer zijn de eisen opgenomen, die voor ons relevant zijn.

Voor ons hebben twee sporen centraal gestaan:

- ◆ Een werkomgeving die de werkprocessen zo goed mogelijk faciliteert;
- ◆ Een werkomgeving waarin het gezond en goed werken is.

De werkprocessen in de meldkamer zijn sterk in ontwikkeling. De opkomst van social media verandert de communicatiekanalen tussen burgers en de operationele diensten. De samenvoeging van de huidige meldkamers leidt tot één grote meldkamer, die zich minder leent voor berichten 'over

de tafels heen'. Er is toenemende behoefte aan en beschikbaarheid van informatie. De informatievoorziening wordt een centraal thema voor de dagdagelijkse samenwerking op de meldkamer. Om op alle ontwikkelingen te kunnen inspelen, moet de centrale meldkamerruimte zo flexibel mogelijk ingericht kunnen worden. We willen de meldtafelsopstelling daarom zo laat mogelijk definitief vaststellen. Het moet ook mogelijk blijven om later, zonder ingrijpende verbouwingen, de tafelopstelling te kunnen aanpassen.

In de centrale meldkamerruimte met een oppervlakte van 859 m² komen 65 meldtafels te staan. Vanuit die ruimte worden de dagelijkse werkzaamheden van de kolommen uitgevoerd, worden de opschaling en de informatie-uitwisseling vorm gegeven en wordt de samenwerking tussen de kolommen gecoördineerd. Al die rollen moeten logisch geordend worden op de vloer.

Het SPvE is gemaakt aan de hand van de richtlijnen Huisvestingsconcept Nationale Politie. Omdat er ook andere gebruikers dan de Nationale Politie in het pand komen is er weliswaar zoveel mogelijk gewerkt op basis van de genoemde principes, maar is er ook afgeweken waar dit passend en werkbaar is voor de meldkamer.

Het beveiligingsconcept gaat uit van een gebouw zonder receptionist; er komen alleen medewerkers en bezoekers na afspraak. De meldkamer is voldoende afgeschermd om rustig te kunnen werken. Er komt een briefingsruimte die tevens voor ontvangst van bezoekers gebruikt kan worden met zicht op de centrale meldkamerruimte. Een deel van de centrale meldkamerruimte is af te schermen en gereserveerd voor trainen en oefenen. Die voorzieningen kunnen ingeval van opschaling gebruikt worden voor de primaire werkzaamheden.

Het gebouw wordt voorzien van noodstroom en no-break om de continuïteit te garanderen en ook overigens worden de geldende normen gehanteerd voor klimaatregeling, lichtinval, brandveiligheid etc.

Het parkeren is nog onderwerp van nader onderzoek door de eenheidsleiding politie.

Doel is om gezamenlijk met de gebruikers van het huidige gebouw aan de Europaweg 79 tot een structureel toereikende parkeervoorziening te komen in combinatie met flankerende voorzieningen.

Na de zomer wordt het SPvE gepresenteerd aan de toekomstige gebruikers en wordt via het gebruikersoverleg een verdieping aangebracht. Het SPvE is op een aantal onderwerpen gedetailleerd. Dat is nodig om de ontwerpers te kunnen selecteren en om binnen de kaders van de business-case te kunnen blijven. Er is ook nog veel ruimte om de invulling van de werkomgeving voor de toekomstige gebruikers vorm te geven. Dat laatste gaat in afstemming met hen gebeuren.

Harmonisatie, afstemming en de vorming van zorgcoördinatiecentra

Om optimaal te kunnen samenwerken is nodig dat de afstemming binnen en tussen de kolommen (multidisciplinair) inhoud krijgt. De *brandweer* is via het project Oost 5 Rood-Multi aan de slag om de werkprocessen zoveel als mogelijk te harmoniseren. Daar waar het thema's betreft die de LMO direct raken wordt samengewerkt tussen beide projectorganisaties.

De zorgsector (o.a. huisartsenposten, GGZ en thuiszorg) is sterk in ontwikkeling en de RAV's moeten daarop aansluiten. Samenwerken en afstemming binnen de zorgketen en het inrichten van zorgcoördinatiecentra is een actueel vraagstuk. Spoedeisende zorg wordt geregeld via 112 op de meldkamer. Andere zorgvragen zouden via zorgcoördinatiecentra binnen moeten komen. Bureau SiRM heeft voor Oost Nederland een advies uitgebracht, waarin de visie op zorgcoördinatiecentra getoetst is op kwaliteit, haalbaarheid en gevolgen voor de samenwerking in de meldkamer. Op basis van dit onderzoek hebben de RAV's in Oost hun visie gepresenteerd in de operationele stuurgroep en de bestuurlijke regiegroep. De werkgebieden van de 5 RAV's zijn op dit moment nog te uiteenlopend (o.a. samenwerking met ketenpartners) om de ontwikkeling van zorgcoördinatiecentra gelijktijdig en eenvormig te kunnen effectueren. Gelderland Midden en Gelderland Zuid opteren voor één

gezamenlijk zorgcoördinatiecentrum. Voor IJsselland en Twente wordt elk een zorgcoördinatiecentrum voorzien. In Noord- en Oost- Gelderland zal dit meer tijd vergen. De ontwikkeling van zorgcoördinatiecentra wordt door Ambulance Zorg Nederland onderschreven.

In Oost Nederland zijn 25 meldtafels voor de RAV's nodig, waarvan er 11 op de LMO-locatie komen en 14 decentraal in zorgcoördinatiecentra. Het beheer voor de 14 decentrale tafels wordt nog met de politie afgestemd.

De samenwerking tussen de kolommen wordt uitgewerkt door de multi-samengestelde projectgroep Diensten, Producten en Organisatie (DPO). De adviezen van DPO spelen een belangrijke rol bij de uiteindelijke inrichting (opstelling meldtafels) van de meldkamer.

Informatievoorziening/ICT

Prioriteit is dat de huidige meldkamers zich zo goed mogelijk voorbereiden op de samenvoeging.

Systemen moeten op het moment van operationeel worden van de meldkamer Oost Nederland naadloos overgaan naar en in beheer komen bij de politie. Insteek is om zoveel mogelijk te harmoniseren en aan sluiten bij landelijke systemen.

Er is inmiddels een voorstel in ontwikkeling om de content van de huidige vier GMS'en (Geïntegreerd Meldkamer Systeem) in één geharmoniseerd GMS samen te voegen. Dit blijft vooralsnog als oefen- en testomgeving functioneren. De huidige meldkamers kunnen, als de diensten er in hun werkgebied aan toe zijn, deze werkwijze invoeren. Afhankelijk van de snelheid waarmee landelijk NMS (Nationaal Meldkamer Systeem) ontwikkeld wordt, gaat in februari 2022 in Oost Nederland óf het samengevoegde GMS mee over óf het nieuw ontwikkelde NMS.

Informatievoorziening en informatie delen wordt een belangrijk thema binnen de nieuwe meldkamer. Meer (achtergrond) informatie uit de systemen van de partners op de meldkamer kan de (gezamenlijke) aanpak sterk verbeteren.

De politie kent al haar RTIC (Real-Time Intelligence Center) op de meldkamer. De veiligheidsregio's zijn soortgelijke ontwikkelingen gestart en de RAV's gaan voorzien in één functionaris, die de informatiespil is tussen de zorgcoördinatiecentra en de meldkamer. Deze ontwikkelingen worden aan elkaar verbonden met als doel om, binnen de wettelijke kaders, elkaar zo actueel mogelijk van informatie te voorzien.

Aandachtspunten

In het traject van de meldkamer ontwikkeling in Oost Nederland vragen twee punten de komende tijd extra aandacht.

Als de wetswijziging in gaat op 1 januari 2020 en de meldkamer Oost Nederland operationeel wordt in februari 2022 dan is er een tussenliggende periode van 25 maanden waarvoor afspraken gemaakt moeten worden over verantwoordelijkheden, beheer en financiën. Dit treft overigens niet alleen de meldkamer in Oost Nederland. Het thema is landelijk geadresseerd voor een oplossing.

Daarnaast betekent de overgang van het beheer van de meldkamer naar de politie dat de huidige (systeem)beheerders die niet in dienst zijn bij de politie overgaan naar de politieorganisatie (nieuwe werkgever). In veel gevallen zal geen sprake zijn van een één op één overgaan. Sommige beheerders hebben ook een andere taak of opteren mogelijk liever voor een andere functie bij hun huidige werkgever. Onduidelijkheid over wat er gaat gebeuren is voor deze beheerders een onzekere factor. Getracht wordt zoveel mogelijk informatie te geven, indien die beschikbaar is.

Ook wordt een tekort voorzien in de capaciteit van de beheerders door natuurlijke verloop of door het aflopen van bestaande contracten voor het moment van het samenvoegen.

Dit alles maakt dat beheer en het in de lucht houden van de huidige systemen (going concern) tot aan de samenvoeging een thema is dat extra aandacht vraagt.

