



## Informatiebrief voor de leden van de algemene besturen veiligheidsregio's Oost-Nederland

### Intro

Eind 2019 informeerden wij u over de realisatie van de nieuwe gezamenlijke meldkamer voor politie, brandweer (multi) en ambulancezorg in het gebied van de vijf Veiligheidsregio's in Gelderland en Overijssel. Graag doen wij dat met deze informatiebrief opnieuw.

Hoewel het jaar 2020 zich door de Coronacrisis volledig anders heeft voltrokken dan eind 2019 was voorzien, is de ontwikkeling van de nieuwe meldkamer voor Oost Nederland (MK-ON) op volle kracht voortgezet.

De datum 'livegang' van de nieuwe meldkamer en daarmee het sluiten van de drie locaties van de MAN, de MON en Twente staat voorsnog gepland voor november 2022. Dat lijkt ver weg, maar ervaring met dit soort omvangrijke en complexe realisatie- en samenvoegingsvraagstukken is dat dit moment snel dichterbij komt.

We nemen u in deze brief mee langs de verschillende en belangrijkste aspecten van de ontwikkelingen in 2020, met waar mogelijk een vooruitblik op de verwachtingen in 2021 en verder. Zo besteden we aandacht aan de totstandkoming van de nieuwbouw, aan de effectuering van de overdracht van het beheer door de veiligheidsregio's aan de Landelijke Meldkamersamenwerking (LMS) en geven we inzicht in de wijze waarop de afzonderlijke organisaties van brandweer, politie en ambulancezorg zich opmaken voor de stap naar de nieuwe meldkamer in Apeldoorn.

### 1. Landelijke ontwikkelingen

Het is de bedoeling dat in Nederland iedereen die in nood is en 112 belt een beroep kan doen op de 24/7 meldkamerdienstverlening van brandweer, politie, ambulancezorg en Kmar, die samenwerken in 10 landelijk genetwerkte meldkamerlocaties. Continuïteit en kwaliteit van de meldkamers is een groot goed. Daarvoor zijn de afgelopen jaren verschillende regionale meldkamers samengevoegd en worden zij één voor één aangesloten op een landelijke ICT infrastructuur. Door als disciplines zoveel mogelijk te standaardiseren en te harmoniseren vergroten we samen de robuustheid van elke meldkamer flink: als in geval van een calamiteit een te groot beroep wordt gedaan op de ene meldkamer, dan kan een andere eenvoudig de dienstverlening tegen soortgelijke kwaliteit overnemen.

De samenvoeging van de meldkamers MAN, MON en Twente tot de MK-ON is de op één na laatste in de landelijke rij van samenvoegingen. Met 12 meldkamerpartijen ( 5 veiligheidsregio's, 5 ambulancezorgpartijen, 1 LMS en de politie) bedienen we in Nederland één van de grootste meldkamergebieden. Na 'onze' samenvoeging volgt enkel nog Midden Nederland (medio 2025), waarna het volledige systeem van 10 genetwerkte meldkamers die elkaar gemakkelijk kunnen bijstaan, is geeffectueerd.

### **Nieuwe organisatie (1 januari 2020): Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS)**

Sinds het inwerking treden van de Wijzigingswet meldkamers met de ministeriële regeling Hoofdlijnen van beleid en beheer (juli 2020) is de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) verantwoordelijk voor het in stand houden van de meldkamervoorziening. Eerder lag die taak bij de veiligheidsregio's. LMS is daarin verantwoordelijk voor het realiseren van een netwerk van tien operationeel en technisch geschakelde meldkamers met één beheer. Verder heeft LMS de opdracht om te zorgen dat de meldkamers in Nederland technisch elkaars taken kunnen overnemen. Standaardisatie en harmonisatie is, om dat mogelijk te maken, van het grootste belang. De LMS is organisatorisch ondergebracht bij de politie (apart organisatieonderdeel). Voor de LMS ontvangt de politie een bijzondere bijdrage (o.a. opgebouwd door uitname uit de BDUR van de veiligheidsregio's) die apart zichtbaar moet zijn in de begroting en verantwoording van de politie.

De governance op LMS is beschreven in de bovengenoemde ministeriële regeling. De kaderstelling vindt plaats in het Bestuurlijk Meldkamer Beraad, waar de veiligheidsregio's via een afgevaardigde uit het landelijk Veiligheidsberaad worden vertegenwoordigd (red. momenteel is dat de heer Jan Hamming, burgemeester van Zaanstad). Het voorportaal voor het Bestuurlijk Meldkamer Beraad is het Strategisch Meldkamer Beraad. Daarin zijn alle disciplines op directeursniveau vertegenwoordigd en sluiten de ministeries van JenV en VWS aan. Anton Slofstra, directeur VGGM, is namens de veiligheidsregio's lid van het Strategisch Meldkamer Beraad. Het belangrijkste instrument waarmee het meldkamerveld via de beraden stuurt op de taken van LMS is het Beleids- en Bestedingsplan meldkamers. Dit plan beschrijft het beleid en de besteding van de bijzondere bijdrage en is mede gebaseerd op een vraagarticulatie uit de disciplines. De Minister stelt het uiteindelijk vast, gehoord hebbende alle organisaties in het meldkamerveld.

### **Overdracht meldkamerbeheer en beheerders**

Ter voorbereiding op de nieuwe taak van LMS hebben de veiligheidsregio's het beheer en de beheerders per 1 januari 2020 overgedragen aan LMS. Dit is geschied op basis van een overdrachtsprotocol met overdrachtdossiers per latende partij. In Oost-Nederland betrof dit meerdere dossiers waarin overdrachtsafspraken zijn opgenomen. Deze overdracht is formeel gereed en bevindt zich feitelijk in de afrondende fase voor het opnemen in de politie-administratie en voor het overnemen van de verantwoordelijkheid voor panden.

In Oost Nederland staat de LMS voor drie forse opgaven: het continueren van de meldkamervoorziening in de 'going concern' op de drie huidige meldkamerlocaties, het bijdragen aan de realisatie van de nieuwe MK ON en inrichten van een beheerorganisatie die in beiden kan voorzien. Met alle partijen die samen de meldkamer vormen en die een beroep doen op de ondersteuning van de LMS is afgesproken dat LMS tot eind 2022 de tijd heeft om te komen tot haar definitieve organisatie-inrichting. Dat gebeurt via een groeipad.

## **2. Ontwikkelingen in Oost-Nederland (algemeen)**

De kwaliteit van het functioneren van de meldkamer is een kloppende opstelsom van Mens, Techniek en Organisatie. De veiligheidsregio's i.c. de brandweer en multifunctie, de ambulancediensten en de politie nemen met hun meldkamerpersoneel intrek in de nieuwe locatie. Dat gebeurt op één moment in november 2022. Dan kunnen de huidige drie locaties hun deuren sluiten. Deze partijen werken samen met de LMS, die met haar beheerders de meldkamervoorziening levert in de Meldkamer Oost Nederland. De disciplines en hun besturen blijven afzonderlijk verantwoordelijk voor hun eigen personeel, meldkamerfunctie en bijbehorende prestaties. Binnen disciplines kunnen daar afspraken over worden gemaakt. De veiligheidsregio's maken bijvoorbeeld afspraken over de stap van de huidige vijf naar één werkgever voor brandweercentralisten en de Calamiteiten coördinatoren (Caco).

De nieuwbouw in Apeldoorn is specifiek uitgelijnd op een 'gebouw met meldkamerfunctie', waar ook andere diensten van de politie bij 'inhuizen'; De MK-ON is samen met het Team Technisch Toezicht en het Team Grootschalige Opsporing van de politie gebruiker van de nieuwbouw, waar bovendien een SGBO-voorziening is getroffen. De LMS medewerkers die het beheer voor de meldkamer verzorgen werken eveneens in het nieuwe pand; we organiseren daarmee het beheer van de meldkamer op nadrukkelijke wens van de meldkamergebruikers 'in de nabijheid'.

### **Planvorming en vergunningverlening**

In 2020 rondde we het definitief gebouwoontwerp (DO) en het bijbehorende technisch ontwerp (TO) af. Het gehele proces om tot deze plannen te komen en dus een gebouw te bouwen dat voldoet aan alle specifieke eisen en wensen, is in nauwe samenwerking met de gebruikers doorlopen. Voor de inrichting van de meldkamer organiseerden we een proefopstelling op ware grootte in de Hanzehal in Zutphen. Alle gebruikers (centralisten, RTIC-medewerkers, leiding, Caco's) konden daar zelf beleven hoe hun nieuwe werkplek eruit zal zien. Het was de ultieme test om na te gaan of die inrichting op positieve reacties van de medewerkers die daar komen te werken kon rekenen. Daarna is het 'vloerplan' definitief gemaakt.

De bestemmingsplanprocedure is op 1 december 2020 geheel afgerond. De Omgevingsvergunning Bouw en de Provinciale watervergunning zijn in 2020 afgegeven en inmiddels onherroepelijk. Een Natuurvergunning bleek niet nodig omdat zowel bouw- als gebruiksfase van het gebouw zijn berekend op een stikstofneutrale situatie. Het gebouw past bovendien in de landelijke lijn van klimaatneutraliteit en in de duurzaamheidsopgave die de politie voor haar vastgoed heeft omarmd en waar gemeenten in het kader van de energie- en warmtetransitie eveneens voor staan.

In het najaar van 2020 werd de offertefase van de aanbesteding doorlopen voor de realisatie van de nieuwbouw. In december 2020 is via een Europese aanbestedingsprocedure aannemer Friso Bouw uit Sneek geselecteerd. De aannemer voldoet aan de gestelde kwalitatieve eisen en bouwt bovendien binnen de richtprijs die de politie stelde. Als gebouweigenaar financiert de politie de nieuwbouw. Alleen als de gebruikers voor hen specifieke voorzieningen willen aanbrengen die nu nog niet in de afgeronde plannen zijn opgenomen, dan betalen de gebruikers deze zelf. De kans daarop lijkt gezien het participatieve karakter van het proces, gering.

## Planning

Medio eind februari/ begin maart 2021 gaat op het perceel van de Europaweg 77 in Apeldoorn de 'eerste heipaal de grond in'. Dat is een concreet zichtbaar signaal dat de realisatie van de nieuwe meldkamer ècht is begonnen. Tot dan toe stond het proces in het teken van afspraken tussen partijen, visies en samenvoegingsplannen, het ontwerpen van het gebouw, de vergunningverleningsprocedures en de Europese aanbesteding.

De bouwkundige oplevering van het pand staat gepland op 30 mei 2022. Vanaf dat moment vindt de verdere inrichting plaats. Eind november 2022 is vooralsnog de datum van 'livegang' van de Meldkamer Oost Nederland, wat betekent dat vanaf dat moment de huidige drie locaties MAN, MON en Twente zagezegd 'op zwart gaan' en worden ontmanteld.



### Herijking van de planning

Medio 2020 werd de verwachte datum van ingebruikname van de meldkamer als gevolg van diverse ontwikkelingen in dit forse en complexe realisatieproces door de LMS verschoven naar november 2022. Deze planning is meer realistisch. Verstoringen van het planningsproces kunnen optreden maar zullen door de strakke risicobeheersing en scherpe monitoring snel gesignaleerd en opgevangen worden. Uitgangspunt voor de LMS, in haar rol als regievoerder op het bouw en ICT-proces, is om eventuele vertragingen zo veel als mogelijk te reduceren door versnelling aan te brengen op andere punten. De disciplines en de LMS bekijken de komende weken of extra acties op de huidige drie meldkamerlocaties nodig zijn om deze een half jaar langer dan aanvankelijk gepland operationeel te houden. De continuïteit en kwaliteit van de meldkamerdienstverlening vanaf de huidige drie locaties blijft, tot aan de sluiting daarvan, gegarandeerd.

### Realisatie MK-ON: Leren van meldkamers die ons voor gingen

We hebben oog voor voortschrijdend inzicht en trekken lering uit samenvoegingen van meldkamers die ons voorgingen. Zo hebben ervaringen bij de nieuwbouw van andere meldkamers in Nederland in ons proces al geleid tot vernieuwde uitgangspunten op de ICT (redundantiemaatregelen), wat bijvoorbeeld leidde tot een bijstelling van de grootte van technische ruimten omdat meer elektrisch- en koelvermogen nodig bleek. Dit leren en verbeteren is een doorlopende lijn in de realisatie van de Meldkamer Oost Nederland, waarbij nauwlettend een afweging wordt gemaakt tussen de winst van de lering en de effecten op de kwaliteit en de planning.

### Samen een nieuwe meldkamer in Apeldoorn realiseren

In vergelijking met de andere samengevoegde meldkamers in Nederland, onderscheidt Oost Nederland zich vanwege het omvangrijke aantal partijen dat met elkaar de nieuwe meldkamer vormgeeft. 12 partijen zijn binnen de eigen verantwoordelijkheden bezig met hun organisatieontwikkeling en geven zelfstandig vorm aan hun eigen stap naar Apeldoorn. Zij brengen zelf 'hun basis op orde' om soepel over te kunnen gaan.

Tegelijkertijd vergt een gemeenschappelijke meldkamer voor Oost Nederland constructieve samenwerking. Het bouwen aan onderling vertrouwen vanuit warme relaties, in combinatie met het ontwerpen van een vertrouwenwekkende governance met bijbehorende (mandaat) afspraken, zijn elementen die via die weg van samenwerking en gedeeld eigenaarschap verkregen moeten worden. Een optimaal werkende meldkamer is immers als de formule waar 'het geheel meer is dan de som der delen'.

### **Realisatie MK ON: aanpak via Koersnotitie en Programma**

In de zomer van 2020 is door de partijen onder regie van de kwartiermaker Realisatie MK ON een gezamenlijke koersnotitie opgesteld. Die is bedoeld om de gezamenlijke opgave van de ontwikkeling van een 'state of the art meldkamer waar het voor medewerkers fijn werken is en die op koers wordt gehouden door een effectieve alliantie van partijen', vanuit draagvlak en gedeeld eigenaarschap richting te geven. Deze koersnotitie is omarmd (als dynamisch document) door zowel de Operationele Stuurgroep (directeuren) als de Bestuurlijke Regiegroep. De koersnotitie is samengevat in een praatplaat, *die bij deze bestuurlijke brief gevoegd is*.

Om de opgaven uit de koersnotitie te concretiseren is eind 2020 aanzet gegeven voor een Programmaplan Realisatie MK ON waar de disciplines via de OSG gezamenlijk eigenaar van zijn. Daar waar de koersnotitie veel meer als strategiebepaling op hoofdlijnen en principes gold, gaat het programmaplan een stap verder. In drie programmalijnen (lijn 1: Huisvesting en inrichting, lijn 2: aansluiten en IV ICT, lijn 3: organisatie en bedrijfsvoering) worden concrete opgaven en acties uitgewerkt en ingezet. De lijnen zijn voorzien van werkstructuren. De kwartiermaker Realisatie MK ON bewaakt de samenhang en de voortgang op deze lijnen, zorgt ervoor dat OSG en Bestuurlijke Regiegroep met enige regelmaat worden geïnformeerd over voortgang, knelpunten en risico's en verbindt als neutrale speler de disciplines en de LMS. Een strikte bouw- en aansluitplanning, helderheid over de ontwikkelingen in de disciplines om tot samenvoeging te komen en oog en zorg voor dat wat partijen gemeenschappelijk hebben, zijn sleutelwoorden. Woorden om de komende twee jaar samen te werken aan een meldkamer die vanaf livegang niet alleen goede prestaties levert, maar waar het voor medewerkers eveneens fijn (samen) werken is. Het opleveren van een werkende meldkamer is overduidelijk niet enkel een technische exercitie. Het kent een heel menselijke zijde waar vanuit werkgevers, dagelijkse leiding en kwartiermakers op verschillende manieren aandacht voor is.

## **3. Voorbereiding in de disciplines richting één nieuwe meldkamer**

### **O5RM: het project van de veiligheidsregio's**

Het meldkamerpersoneel dat de meldkamerfunctie voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking invult en ondersteunt, is momenteel in dienst van de 5 veiligheidsregio's. In de samengevoegde meldkamer hebben de besturen uitgesproken dat voor die meldkamerfunctie centraal werkgeverschap wordt ingevuld. Over het plan dat VNOG de werkgever wordt van het meldkamerpersoneel voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking hebben de veiligheidsregio's overeenstemming bereikt. Door middel van een aparte brief zijn de veiligheidsregio's hierover geïnformeerd.

Burgemeester Jan Nathan Rozendaal (gemeente Elburg, bestuurlijk portefeuillehouder meldkamer VNOG) voert als vertegenwoordiger van de huidige werkgevers en de toekomstige werkgever de onderhandelingen met de vakbonden over de reorganisatie.

De veiligheidsregio's hebben om goede invulling te geven aan het proces en de inhoud van het werkgeverschap, samen een Bijzonder Georganiseerd Overleg in het leven geroepen. In dit BGO zijn (namens de werkgever) de 5 veiligheidsregio's vertegenwoordigd.

Het organisatie- en formatieplan brandweer en multi voor de nieuwe meldkamer is nog in ontwikkeling. De besturen worden in het voorjaar van 2021 geïnformeerd over de actuele stand van zaken van dat plan, zodat u deze inclusief het sociaal plan, later dat jaar voor besluitvorming krijgt aangeboden.

In de samengevoegde meldkamer zijn de werkprocessen en procedures voor de 5 Veiligheidsregio's zo veel als mogelijk geharmoniseerd. Harmonisatie is noodzakelijk omdat in de nieuwe meldkamer iedere centralist in staat moet zijn om meldingen uit 5 verschillende veiligheidsregio's te verwerken. Het aantal specifieke procedures dat per veiligheidsregio afwijkend is willen we daarom zo veel als mogelijk beperken. Deze harmonisatie voor crisisbeheersing en incidentbestrijding is opgepakt door werkgroepen waarin de 5 veiligheidsregio's zijn vertegenwoordigd. Ook de samenwerking met de LMS, die ervoor moet zorgen dat de ICT-systemen passend zijn, vindt plaats.

### **Ambulancezorg**

De vijf ambulancezorgaanbieders in Oost Nederland werken gezamenlijk toe naar de inrichting van het meldkamer-ambulancezorg-proces dat in 2022 in de nieuwe MK ON plaatsvindt. Voor de inrichting van die ambulancezorgprocessen zijn intern verschillende werkgroepen geformeerd. De prioriteit ligt momenteel op het uitwerken van het 112-proces voor de ambulancezorg, juist omdat dit de basis voor verdere afspraken legt; verschillende opties om dat proces vorm te geven worden nu uitgewerkt.

Naast de werkgroep 112-proces is ook de PICA werkgroep van start. PICA staat voor Proces- en Informatie Coördinator Ambulancezorg. Deze nieuwe functionaris draagt zorg voor het aanleveren van gecoördineerde en eenduidige informatie vanuit de ambulancesector bij de politie, brandweer, GHOR en Calamiteiten Coördinator (CACO), bijvoorbeeld bij grotere incidenten en in geval van opschalingssituaties. De PICA draagt er zorg voor dat de informatievoorziening vanuit ambulancesector bij multidisciplinair (OOV) optreden gegarandeerd is en verder ontwikkeld wordt.

### *Zorgcoördinatie*

Een belangrijke ontwikkeling in de acute zorg en ambulancezorg is de ontwikkeling naar zorg coördinatiecentra, ook wel ZCC. De ambulancezorg zoekt daarbij aansluiting met de ketenpartners in de zorg om de burger met een dringende zorgvraag op de best mogelijke wijze van passende zorg te voorzien. Op dit moment richt zich deze samenwerking vooral op de aansluiting met huisartsenposten (nu nog vooral tijdens de ANW uren), thuiszorg en GGZ; disciplines die net als de ambulancezorg een telefonische toegang kennen en vanuit schaarste zijn georganiseerd. De toenemende en complexere zorgvragen, vragen tegen de achtergrond van schaarste aan mensen en middelen, om andere en in de keten van acute gezondheidszorg beter afgestemde en meer gecoördineerde oplossingen.

Schaarste is er niet alleen binnen deze organisaties, maar ook in de gezondheidszorg in het algemeen. Daarom vinden in het ziekenhuislandschap eveneens talloze wijzigingen plaats. Tijdens de huidige Corona-crisis is gebleken dat afstemming binnen de totale acute-zorgketen meer dan cruciaal is. De kern is steeds om de juiste zorg op de juiste plek te leveren en om overbelasting van individuele zorgpartijen te voorkomen. Dat is in het belang van burgers, van de betaalbaarheid van de zorg, van toegankelijkheid en van de organiseerbaarheid van de te leveren zorg. De ambulancezorg wil het zorgcoördinatieconcept zodanig vormgeven dat deze dichtbij en met de ketenpartners in de eigen regio plaats kan vinden, waarbij een solide verbinding met de MK ON blijft bestaan. Daarmee blijft de ambulancezorg het 112 proces in fysieke aanwezigheid op de MK ON organiseren en is zij een betrouwbare samenwerkingspartner voor zowel meldkamerdisciplines als ketenpartners.

### *Pilots*

Om ervaring op te doen met coördinatie van zorg hebben Ambulancezorg Nederland, VWS en Zorgverzekeraars Nederland het mogelijk gemaakt om deel te nemen aan zorgcoördinatie pilots. Ook in Oost Nederland wordt actief geparticipeerd in de uitvoering van pilots: zo is in Twente, IJsselland, en Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid (de laatste twee regio's trekken gezamenlijk op) reeds gestart met de pilots die als doel hebben te beproeven op welke wijze zorgcoördinatie ingericht gaat worden. In Noord en Oost Gelderland is ervoor gekozen hier (nog) niet aan mee te doen. Oost Nederland voorziet daarmee in 3 van de 10 landelijke pilots. De pilotregio's leggen verantwoording af aan de lokale zorgverzekeraars en de Multidisciplinaire Landelijke Stuurgroep Pilots Zorgcoördinatie.

Voor de Ambulancezorg is het belangrijk om regionaal goed verbonden te blijven met de acute zorg partners en om een goede verbinding te realiseren met de Meldkamer Oost Nederland (MK ON).

### **Politie**

Ondanks dat de politie één organisatie is, ligt er een grote veranderopgave om te komen tot één Operationeel Centrum. De grootste opgave die het samenvoegen van drie locaties met zich mee brengt is die van cultuurverandering.

Er wordt een nieuwe organisatiestructuur gevormd, waarbij een schaalvergroting gaat plaatsvinden en iedereen uit zijn of haar 'oude' meldkamer specifieke achtergronden, taal, gewoonten en cultuur meebrengt naar de nieuwe meldkamer om daar samen te bouwen aan een nieuwe identiteit. De impact die dat heeft op medewerkers mag niet onderschat worden. Daarom werkt de leiding samen met haar medewerkers aan het creëren van een fijne werkplek. De samenvoeging van de huidige drie meldkamers vraagt van het Operationeel Centrum om een aantal organisatorische zaken te standaardiseren en harmoniseren. Denk daarbij onder meer aan het eenduidig gebruiken van de verschillende systemen (harmonisatie en standaardisatie), aan het vormen van clusters om oog te houden voor de mens in zo'n groot team en aan het inrichten van een centraal planproces om de beschikbare capaciteit optimaal in te zetten. Om alle veranderingen voor iedereen behapbaar te houden en de fysieke verandering van de samenvoeging zo klein mogelijk te houden, werkt het Operationeel Centrum 'stap voor stap' naar de samenvoeging toe.

Ondertussen gaan de sociale en technologische ontwikkelingen in de samenleving 'gewoon' door. In de werkprocessen is een aanzienlijke verschuiving van technologische aard gaande, de wereld wordt steeds digitaler en meer 'real time', waardoor de werkprocessen van een informatieverwervende en -verwerkende afdeling als het Operationeel Centrum snel mee moeten veranderen. Dat vraagt van het Operationeel Centrum om aansluiting te blijven houden met de landelijke ontwikkelingen en om het door-ontwikkelen van de 'reguliere' systemen en processen.

Om recht te doen aan de grote veranderopgave waar het Operationeel Centrum voor staat, heeft het Operationeel Centrum tot de samenvoeging extra personele capaciteit tot haar beschikking. Zowel extra capaciteit van leidinggevenden om de verandering en doorontwikkeling in goede banen te leiden, als extra centralisten. Dat geeft medewerkers de ruimte om betrokken te kunnen zijn bij alle veranderingen en tegelijkertijd te allen tijden de veiligheidssterkte (bezetting) te garanderen.

Dit alles draagt bij aan de verandering om te komen van de traditionele meldkamer politie, die eenheden aanstuurt naar aanleiding van telefonische meldingen, naar een Operationeel Centrum dat in de nieuwe meldkamer als onderdeel van een groeiend netwerk continu de veiligheidssituatie in het verzorgingsgebied monitort en, in afstemming met andere disciplines, duiding geeft aan informatie en initiatief neemt om (proactief en reactief) de noodzakelijk acties in gang te zetten.

#### **4. 'Tussentijd' en nieuwe situatie**

Het effect van het invoeren van de Wijzigingswet meldkamers en de overdracht van het beheer (juli 2020) is dat de verantwoordelijkheidsverdeling tussen het primair proces ( de meldkamerfunctie) en het beheer (de meldkamervoorziening) anders gedefinieerd is dan voorheen. De meldkamervoorziening, denk aan alles op het gebied van een werkende ICT en facilitair management (zoals schoonmaak, contracten etc.) behoort tot de verantwoordelijkheid van de LMS. Directies en besturen van de disciplines sturen in hun rol als gebruiker van die voorziening via respectievelijk het (landelijk georganiseerde) Strategisch en Bestuurlijk Meldkamerberaad op de allocatie van de LMS-middelen. Dat wordt jaarlijks vastgelegd in het eerder in deze brief genoemde Beleids- en Bestedingsplan LMS. Deze cyclus krijgt vanzelfsprekend een plek in de te ontwerpen P&C cyclus van de MK-ON.

Elke discipline stuurt haar eigen werkprocessen, prestaties en heeft eigen personele verantwoordelijkheid. De veiligheidsregio is en blijft verantwoordelijk voor de multi-functie, die in de nieuwe meldkamer voor een fors groter gebied wordt uitgevoerd.

In de ministeriele regeling, het bijbehorende Besluit en de uitwerking in 'kaders voor beleid en beheer' is een voorzet op hoofdlijnen gedaan voor een (be-)stuuringsmodel van een samengevoegde meldkamer. Zo wordt uitgegaan van een model met een directieteam en een operationeel managementteam waarin een vertegenwoordiging van de disciplines zitting heeft. Dat model is het uitgangspunt voor de verdere uitwerking en concretisering van de governance van de nieuwe MK-ON, wat in afstemming met de directies van de disciplines in 2021 plaatsvindt.



Ook in 'de tussentijd' is het belangrijk dat de continuïteit op de drie locaties blijft geborgd en dat tegelijkertijd samen en in de eigen discipline, wordt gewerkt aan 'de stap naar Apeldoorn'. We ontwikkelen en veranderen, terwijl 'de winkel open moet blijven'. Dat is een forse opgave. Niet in de laatste plaats omdat de effecten van het Coronavirus op dit moment veel druk legt op ons meldkamerpersoneel (roosters en bezetting) en op de (doorontwikkeling van) meldkamerprocessen.

Niettemin vinden we het belangrijk dat de governance van 'de tussentijd' en de governance van de nieuwe MK-ON, naarmate de datum van de livegang dichterbij komt, in vertrouwen en met respect voor de verantwoordelijkheden van de disciplines meer en meer naar elkaar toe groeit. In 2021 zetten we daarvoor de eerste stappen.

Namens de voorzitter van de Bestuurlijke regiegroep

Carol van Eert

Namens de voorzitter van de Operationele Stuurgroep

Anton Slofstra

Deze informatiebrief wordt in afschrift verzonden aan de directies van de Regionale Ambulance Voorzieningen in Oost-Nederland, de eenheidsleiding Politie Oost-Nederland en de directie van de LMS