



Ontwerpplan Landelijke Meldkamerorganisatie

–

Kwartiermakersorganisatie Landelijke Meldkamerorganisatie

Voorlopig vastgesteld ten behoeve van
achterbanraadpleging door leden regiegroep LMO

VERSIE 1.2

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:

22 april 2015

Versiebeheer

Versienummer	Opgesteld door	Datum	Besproken met:
0.8	Jill Wilkinson	30 juni 2014	Operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep
0.9	Jill Wilkinson, aangepast na bespreking met en commentaar van de bestuurlijke regiegroep en operationele stuurgroep	18 augustus 2014	Operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep
1.0	Jill Wilkinson	21 augustus 2014	Leden van de bestuurlijke regiegroep voor consultatie
1.1	Jill Wilkinson, aangepast na consultatieronde en besluitvorming stuur- en regiegroep	7 april 2015	Ter advisering door de operationele stuurgroep en daarna vaststelling bestuurlijke regiegroep
1.2	Jill Wilkinson, na voorlopige vaststelling operationele stuurgroep (geen inhoudelijke wijziging na voorlopige vaststelling)	22 april 2015	Ter vaststelling bestuurlijke regiegroep

Inhoud

1	INLEIDING	7
1.1	Context ontwerpplan	7
1.2	Doel van het ontwerpplan.....	7
1.3	Wettelijke kaders	8
1.4	Leeswijzer	8
2	DOELSTELLINGEN EN TAKEN LANDELIJKE MELDKAMERORGANISATIE.....	9
2.1	Inleiding.....	9
2.2	Gezamenlijke doelstellingen in het meldkamerdomein	9
2.3	Het meldkamerdomein	10
2.4	Positionering Landelijke Meldkamerorganisatie	10
2.5	Taken van de 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	17
5.1	Inleiding.....	17
5.2	Besturing op basis van multi-governance	17
5.2.1	<i>Uitgangspunten.....</i>	<i>17</i>
5.2.2	<i>Uitgangspunten beleids-, beheers- en begrotingscyclus.....</i>	<i>18</i>
5.2.3	<i>Gezag op het meldkamerdomein</i>	<i>18</i>
5.2.4	<i>Ministeriële verantwoordelijkheid</i>	<i>19</i>
5.3	Beleid en beheer (inclusief bekostiging en verantwoording).....	19
5.3.1	<i>Beleids-, beheers- en begrotingscyclus.....</i>	<i>19</i>
5.3.2	<i>Bekostiging.....</i>	<i>19</i>
5.3.3	<i>Verantwoording</i>	<i>20</i>
5.3.4	<i>Overlegstructuur</i>	<i>20</i>
6	ORGANISATIE.....	21
6.1	Inleiding.....	21
6.2	Omschrijving inrichtingsvraag	21
6.3	Ontwerp	21

7	PRODUCTEN EN DIENSTEN	27
7.1	Inleiding.....	27
7.2	Omschrijving inrichtingsvraag diensten en producten.....	27
7.3	Operationeel model meldkamerdomein	28
7.4	Taken Landelijke Meldkamerorganisatie en disciplines binnen meldkamerdomein	29
	7.4.1 <i>Beheer</i>	29
	7.4.2 <i>Multi-intake</i>	30
	7.4.3 <i>Opschaling</i>	30
	7.4.4 <i>Bevorderen samenwerking</i>	30
7.5	Kwaliteit van dienstverlening	30
8	PERSONEEL	32
8.1	Inleiding.....	32
8.2	Het personeel van de LMO.....	32
8.3	Het personeelsbeleid van de LMO	32
8.4	Medezeggenschap.....	33
9	INFORMATIE MANAGEMENT EN ICT PRIMAIR PROCES	34
9.1	Inleiding.....	34
9.2	Omschrijving inrichtingsvraag	34
9.3	Generieke uitgangspunten voor het ontwerp.....	35
	9.3.1 <i>Informatiemanagement (IM)</i>	35
	9.3.2 <i>ICT</i>	36
9.4	Vervolgstappen	37
10	HUISVESTING EN INRICHTING	38
10.1	Inleiding.....	38
10.2	Omschrijving ontwerpvrage voor huisvesting en inrichting.....	38
10.3	Ontwerp	38
	10.3.1 <i>Uitgangspunten</i>	38
	10.3.2 <i>Meldkamer van de toekomst op hoofdlijnen</i>	39
11	FINANCIËLE ADMINISTRATIE EN CONTROL	41
11.1	Inleiding.....	41
11.2	Omschrijving inrichtingsvraag	41
11.3	Ontwerp	41
	11.3.1 <i>Ontwerp control Functie</i>	41
	11.3.2 <i>Verantwoording</i>	42
	11.3.3 <i>Ontwerp financiële functie</i>	42
	11.3.4 <i>Risicobeheersing</i>	42

12	COMMUNICATIE	44
12.1	Omschrijving inrichtingsvraag	44
12.2	Uitgangspunten en richtinggevende principes.....	44
12.3	Ontwerp	45
BIJLAGE I - GEHANTEERDE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	46	
	Verklarende begrippenlijst	46
	Lijst van gehanteerde afkortingen.....	48
BIJLAGE II – TOELICHTING OP PRODUCTEN EN DIENSTEN MELDKAMERDOMEIN.....	50	
	De intake van meldingen	50
	Het inzetten op een incident	50
	Het multidisciplinair opschalen	51
	Het ondersteunen van de operatie	52
BIJLAGE III – TOELICHTING OP HET OPERATIONEEL MODEL	54	
	Proces voor acute noodhulp.....	54
	Analyse en ondersteuning	54
	Calamiteiten coördinatie, alarmering en opschaling.....	55
	Operationeel regievoeren bij uitval of piekbelasting	55
	Besturende en ondersteunende proces onderdelen.....	55

Proloog: de meldkamer van de toekomst

Sinds het jaar 2000 groeit binnen Nederland het besef dat het bestaande palet aan huidige meldkamers onvoldoende op de toekomst is voorbereid. Kunnen de meldkamers wel ieder afzonderlijk de zich steeds versnellende technologische ontwikkelingen bijhouden? Kunnen ze in voldoende mate een langdurige inzet volhouden of op een goede wijze zelf de noodzakelijke uitwijk regelen of de noodzakelijke opschaling goed organiseren? Dat blijkt niet het geval! Na onderzoek en overleg is de oplossing gevonden in het oprichten van één Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO), die in 2013 is bekrachtigd in het Transitieakkoord (TA).

De ondertekenaars van dit akkoord willen nadrukkelijk meer bereiken dan alleen het bouwen en in gebruik nemen van nieuwe fysieke meldkamerruimten, nieuwe procedures of op de toekomstgerichte ICT. Zij zijn er van overtuigd dat ze samen sterker zijn en het (probleem)oplossend vermogen kunnen vergroten door het delen van informatie, kennis en ervaring. In de toekomst zullen de burger in nood en de hulpverlener hiervan profiteren.

Daarom zal gedurende de ontwikkeling van de LMO en daarna, met respect voor de “eigenheid” van de disciplines, voortdurend worden gewerkt aan het maximaliseren van de samenwerking binnen en tussen de disciplines. Het gaat daarbij om het afstemmen en waar mogelijk integreren van de hulpverleningsprocessen, het landelijk afstemmen en integreren van de systemen en het verder ontwikkelen van een cultuur waarbinnen goede en adequate samenwerking vanzelfsprekend is.

Die cultuur wordt gestoeld op de kernwaarden: integriteit, vakmanschap, behulpzaamheid, samenwerking, kwaliteitsbewustzijn en betrouwbaarheid. Ook in de toekomst is het complexe en regelmatig heftige werk van de (multi)centralist (en de beheerders) gebaseerd op een betrokken, daadkrachtige en adequate manier van handelen. Dit is natuurlijk niet nieuw voor de huidige meldkamermedewerkers, maar in de LMO gaan deze cultuurelementen samen met de nieuwe op de toekomstgericht technische mogelijkheden en verbeterde procedurele afspraken gebruiken om een zeer betrouwbare en efficiënte meldkamer van de toekomst te bouwen.

1 Inleiding

1.1 Context ontwerpplan

Op 16 oktober 2013 is het Transitieakkoord Meldkamer van de Toekomst door 56 betrokken partijen ondertekend. 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; de meldingen komen er binnen en de hulpverlening wordt vanuit de meldkamer geregisseerd. Op de meldkamer werken ambulancezorg, brandweer, politie, Koninklijke Marechaussee en veiligheidsregio's samen. Op basis van het Transitieakkoord krijgt de Landelijke Meldkamerorganisatie hierin een belangrijke rol.

In het Transitieakkoord zijn afspraken gemaakt over de Landelijke Meldkamerorganisatie en de transitie er naartoe. De minister van Veiligheid en Justitie heeft de opdracht voor de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie verstrekt aan de korpschef van politie, die deze bevoegdheid door 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 in 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, voor collega's in het veld, maar ook voor collega's in ondersteunende functies binnen de huidige beheerorganisaties en bij 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 veranderen voor veel collega's in meer of mindere mate.

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 Kwartiermakersorganisatie Landelijke Meldkamerorganisatie 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 als leidraad voor verdere uitwerking in het inrichtingsplan dat de gewenste opzet en werking van de Landelijke Meldkamerorganisatie meer in detail beschrijft.

Dit ontwerpplan kent een grote samenhang met het plan van aanpak, waarin wordt beschreven hoe de veranderopdracht LMO gestalte krijgt. Er is ook een grote samenhang met het Landelijke Kader waarin de spelregels voor de samenvoegingen van de bestaande meldkamers staan beschreven. De drie plannen tezamen vormen de basis voor de ontwikkeling van de Landelijke Meldkamerorganisatie en geven hiervoor de hoofdlijnen weer.

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, vallen buiten de scope van het ontwerpplan. Het instellen van de Landelijke Meldkamerorganisatie geeft 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 gestandaardiseerde monodisciplinaire processen binnen de meldkamer vallen ook buiten de scope. Wel worden deze als randvoorwaardelijk gezien voor het goed functioneren van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

1.3 Wettelijke kaders

Voor de vormgeving en inrichting van (en sturing op) de Landelijke Meldkamerorganisatie is een aantal wetten en regels van belang. Het gaat daarbij in ieder geval om:

- Wet veiligheidsregio's
- Besluit veiligheidsregio's
- Politiewet 2012
- Tijdelijke wet ambulancezorg (TWAZ) en overige zorgwetgeving

Om de Landelijke Meldkamerorganisatie te verankeren in wetgeving zullen de Wet veiligheidsregio's en de Politiewet worden aangepast. Vanzelfsprekend zullen toekomstige wetswijzigingen leidend zijn voor het "eindontwerp".

1.4 Leeswijzer

Het ontwerpplan is als volgt opgebouwd.

- 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.

¹ Het meldkamerdomein omvat alle taken die in of ten behoeve van de meldkamers verricht worden: de operatiën, de bedrijfsvoering en de coördinatietaken.

2 Doelstellingen en taken Landelijke Meldkamerorganisatie

2.1 Inleiding

Met de ondertekening van het Transitieakkoord Meldkamer van de Toekomst is een belangrijke stap gezet voor de realisatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO), die 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 (zie paragraaf 2.3 voor de omschrijving van het meldkamerdomein) als volgt beschreven:

Het hoofddoel is te komen tot één effectieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte meldkamerorganisatie met tien locaties, onder 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 die werken volgens landelijk gestandaardiseerde werkwijzen.

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 Het meldkamerdomein

De landelijke meldkamerorganisatie is een nieuwe organisatie binnen het meldkamerdomein, dit is hieronder geschetst. In paragraaf 2.4 zijn de taken van de LMO verder uitgewerkt. Een nadere omschrijving van de taken vindt u in hoofdstuk 7 genaamd producten en diensten. In het inrichtingsplan zullen de taken van het meldkamerdomein en de taken van de LMO in meer detail worden uitgewerkt.

Het meldkamerdomein omvat alle taken die in of ten behoeve van de meldkamers verricht worden: de operatie, de bedrijfsvoering en de coördinatie. Er wordt een onderverdeling in operationele taken (verdeeld in de primaire taken en de specials), coördinatie taken en bedrijfsvoeringstaken.

Operationele taken

De *primaire taken* van het meldkamerdomein zijn:

- Intake van spoedeisende meldingen
- Inzet en de coördinatie op de inzet
- Ondersteuning
- Opschaling
- Verrijking en veredeling van informatie
- Acute herverdeling/uitbreiding van capaciteit
- Verzorgen van het (landelijk) meldkamerbeeld

Een deel van deze primaire taken komen voort uit een wettelijk voorschrift.

De *speciale taken* van het meldkamerdomein zijn taken die in de meldkamer worden uitgevoerd, omdat ze een samenhang kennen met de primaire meldkamertaken. Dit kan voortkomen uit het 24 uurs karakter van de meldkamer en de waakvlamfunctie voor of samenwerking met andere veiligheidspartners. Deze taken hebben vaak een regionaal karakter en vervullen een specifieke regio's.

Als **coördinatietaak** ten behoeve van het meldkamerdomein wordt de bevordering van samenwerking tussen de disciplines gezien.

Uiteraard horen bij het meldkamerdomein ook **bedrijfsvoeringstaken** die ten dienste staan van zowel de operationele taken als de coördinatietaak.

2.4 Taken van de landelijke meldkamerorganisatie

De landelijke meldkamerorganisatie is belast met zowel operationele-, coördinatie- als bedrijfsvoeringstaken. Dit valt conform het transitieakkoord bepaling 2 uiteen in de volgende vier taken:

- a. Beheer; dit betreft in ieder geval de huisvesting ten behoeve van de uitvoering van multi- en monomeldkamertaken, de bedrijfsvoering ten behoeve van de multimeldkamertaken², het multi- en beheerpersoneel, de multi-ICT inclusief de koppelvlakken met de

² De bedrijfsvoering ten behoeve van de monomeldkamertaken wordt verzorgd door de desbetreffende discipline.

- monosystemen én de multidisciplinaire landelijke protocollen en procedures ten behoeve van het meldkamerproces.
- b. Het verzorgen van de multidisciplinaire intake en het uitvoeren van de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer;
 - 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 én
 - Het faciliteren van monodisciplinaire opschaling binnen de meldkamer;
 - d. Het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein.

2.5 Positionering Landelijke Meldkamerorganisatie

De Landelijke Meldkamerorganisatie heeft hiermee 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 en binnen de structuur van de politie functioneert. 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 door het beschikbaar stellen van onder andere fysieke ruimte en moderne, op de toekomstgerichte digitale hulpmiddelen. Hiermee wordt eenieder van hulpverlener tot bestuurder ondersteund in het bieden van de best mogelijke en meest veilige respons en de samenwerking maximaal wordt bevorderd.
4. Wij zijn bereikbaar via de gangbare communicatiekanalen met het oog op optimale (multimediale) informatie-uitwisseling, ook met doven en slechthorenden.
5. Wij vormen samen met de disciplines één virtuele meldkamer waar elke spoedeisende melding en 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 de 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 vakkundige 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 handelen actief op basis van de kernwaarden op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

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

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, vinden ten opzichte van de huidige situatie een aantal veranderingen plaats. Deze veranderingen zijn 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 en (eventueel) verlengde intake.	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 112 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 112 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 (landelijk) 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 vaste en mobiele telefonie. Gericht op de ontwikkelingen in de online communicatie 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 verschillende werkwijzen. In de toekomstige situatie zijn de meldkamerlocaties identiek qua werkwijze en processen. Hierdoor krijgt de hulpvrager dezelfde kwaliteit dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie. Tevens helpt dit de informatie uitwisseling tussen de regio's te 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 zijn 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.	De burger staat centraal en wordt zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen.
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.	De landelijke meldkamerorganisatie is een bijzonder onderdeel van de politie. Alle betrokken partijen kunnen via de in dit ontwerpplan beschreven multi-governance invloed uitoefenen op dit bijzondere politieonderdeel, passend bij hun verantwoordelijkheden.
8.	Het bevoegd gezag op de meldkamer van de burgemeester, de (hoofd)officier van justitie en de voorzitter van de veiligheidsregio, zoals bedoeld in de Wet veiligheidsregio's, 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 5.3.4). Voor het personeel in de multi-oposchaling is het bestuurlijk overleg per meldkamer hiervoor het juiste gremium (zie 6.3).
11.	Het primaire werkgebied van elke meldkamer kan meerdere veiligheidsregio's omvatten en is congruent met de buitengrenzen van de politie-eenheden. 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 ieder voor zich op eenduidige wijze. Samen vormen ze één virtuele landelijke meldkamer, waarbij de Koninklijke Marechaussee op maximaal twee fysieke locaties aanwezig is voor de uitgifte van spoedeisende hulp en opschaling.
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-governance sturing, de gezagsstructuren, de wijze waarop de jaarstukken (jaarplan, begroting, en verantwoording³ 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 regelgeving⁴;
- Door partijen gezamenlijk verworven inzichten uit het ontwikkeltraject Landelijke Meldkamerorganisatie, inclusief de in de Regiegroep vastgestelde nota advies governance d.d. 26 januari 2015;
- 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 staat in hoofdstuk 6 “Organisatie”.

5.2 Besturing op basis van multi-governance

5.2.1 Uitgangspunten

- De LMO wordt vanuit het oogpunt van efficiency, schaalvoordeel en het minimaliseren van operationele risico's beheersmatig ondergebracht bij de politie en vormt daarmee een bijzonder onderdeel van de politie.
- Het belangrijkste uitgangspunt van de besturing op de LMO is dat alle betrokken partijen via een multi-governance besturing invloed moeten kunnen uitoefenen op dit bijzondere politieonderdeel, passend bij hun verantwoordelijkheden.
- De besturing via de multi-governance is vormgegeven op drie opeenvolgende niveaus van sturing:
 1. Ministers
 2. Bestuurlijke regiegroep (BR)
 3. Operationele stuurgroep (OS)
- Bij de voorbereiding van besluitvorming in de multi-governance worden de uitvoeringsconsequenties voor de politie al expliciet gemaakt zodat deze kunnen worden meegewogen in de besluitvorming in de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep;
- De directeur LMO legt over de taakuitvoering van de LMO verantwoording af aan de bestuurlijke regiegroep, via de operationele stuurgroep.

³ Dit betreft een exploitatieoverzicht over het afgelopen jaar waarin de baten en lasten voor de Landelijke Meldkamerorganisatie zijn opgenomen.

⁴ Wet veiligheidsregio's (Wvr), het Besluit veiligheidsregio's, de Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAZ) en de onderliggende regeling en de Politiewet 2012.

- De directeur LMO legt verantwoording af over PIOFACH aangelegenheden (behalve met betrekking tot IV&ICT, zie hieronder) van de LMO aan de korpschef van de Nationale Politie. Dit betreft het feitelijke gebruik van de systemen ten behoeve van de LMO.
- Het beheer op de LMO en de meldkamers wordt uitgevoerd door de politie. Daarbij sluit de LMO zoveel mogelijk aan op bestaand beleid en bestaande systemen van de politie. Daar waar nodig en mogelijk, wordt het beleid van de politie passend gemaakt voor de LMO. Indien het niet mogelijk of wenselijk is beleid passend te maken, beslist de multi governance over alternatieven.
Indien de politie intern bedrijfsvoeringbeleid vaststelt dan wel het wijzigt, wordt rekening gehouden met eventuele consequenties voor de LMO, omgekeerd houdt de LMO zich aan de beleidskaders van de politie, tenzij anders besloten in de multi-governance.
- Het IV&ICT deel van de LMO wordt niet beschouwd als reguliere bedrijfsvoering. Hierover vindt specifiek besluitvorming plaats in de bestuurlijke regiegroep. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de ICT-voorzieningen van de politie. Hiervoor bestaat binnen de politie dedicated capaciteit middels het MDC. Het betreft hier alle systemen die door de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep als multidisciplinair worden aangemerkt, waaronder C2000, 112, GMS/NMS en de koppelvlakken met de monosystemen van de betreffende disciplines.
- De Landelijke Meldkamerorganisatie bevordert de samenwerking in het meldkamerdomeinen tussen de betrokken disciplines; de besturing draagt hieraan bij;

5.2.2 Uitgangspunten beleids-, beheers- en begrotingscyclus

- De beleids-, beheers- en begrotingscyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie is gebaseerd op de cycli van politie en verloopt (van voorbereiding tot verantwoording) via de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep. De bestuurlijke regiegroep stelt de bijbehorende stukken vast ter voorbereiding op de definitieve vaststelling door de minister van V&J.
- De tijdsplanning van de cyclus volgt die van de politie, vanwege de integraliteit van het beheer politie én de afhankelijkheden van het beheer bij de politie en LMO.
- Het uitgangspunt hierbij is dat sprake is van transparantie en gescheiden budgetten, dat wil zeggen een bijzondere bijdrage vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie voor de LMO inclusief de beheertaken van de politie.
- De Directeur LMO stelt jaarlijks binnen de beschikbare budgetten een jaarplan LMO op, inclusief begroting en meerjarenraming. Deze stukken gaan zowel over de taakuitvoering als over het beheer van de meldkamers.
- Voordat het jaarplan LMO ter besluitvorming aan de multi-governance wordt voorgelegd, wordt een uitvoeringstoets uitgevoerd ten aanzien van de aan de politie gevraagde diensten. In de bestuurlijke regiegroep stemt de politie in met de uitvoering.

5.2.3 Gezag op het meldkamerdomein

De taken van de meldkamer maken onderdeel uit van respectievelijk de brandweertaak en de geneeskundige hulpverlening zoals bedoeld in de Wet veiligheidsregio's, de ambulancezorg zoals bedoeld in de Tijdelijke wet ambulancezorg en de politietaak 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/oppperbevel 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 meldkamertaak.

5.2.4 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 Beleid en beheer (inclusief bekostiging en verantwoording)

5.3.1 Beleids-, beheers- en begrotingscyclus

De beleids-, beheers- en begrotingscyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie is onderdeel van die van de politie. De tijdsplanning van de cyclus volgt die van de politie, vanwege de integraliteit van het beheer politie én de afhankelijkheden van het beheer van de politie en LMO. De gehele beleids-, beheers- en begrotingscyclus van de landelijke meldkamerorganisatie verloopt (van voorbereiding tot verantwoording) via de multi-governance structuur en dus via de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep. Laatstgenoemde stelt alle bijbehorende stukken voorlopig vast, de politie voegt deze stukken bij de hare en biedt deze aan de minister aan ter definitieve vaststelling.

De Directeur LMO stelt jaarlijks binnen de beschikbare budgetten een Jaarplan LMO op, inclusief begroting en meerjarenraming. Deze stukken gaan zowel over de taakuitvoering als het beheer van de meldkamers. Voordat het jaarplan LMO ter besluitvorming aan de multi-governance wordt voorgelegd zal een uitvoeringstoets ten aanzien van de aan de politie gevraagde diensten worden uitgevoerd. In de bestuurlijke regiegroep stemt de politie in met de uitvoering.

5.3.2 Bekostiging

De financiering van de instandhouding van de organisatie van de multidisciplinaire meldkamertaken inclusief de taken van de politie op het beheer geschiedt op basis van een bijzondere bijdrage van de minister van Veiligheid en Justitie aan de politie. De bijzondere bijdrage 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 alleen voor de LMO worden aangewend. Ook geldt dat deze bekostiging taakstellend is voor alle met de Landelijke Meldkamerorganisatie samenhangende taken (primaire proces en beheer). De kosten die voor de Nationale Politie ten behoeve van het beheer van de landelijke meldkamer worden gebudgetteerd, worden door de Nationale Politie onderbouwd en herkenbaar opgenomen in de begroting van de LMO.

5.3.3 Verantwoording

Als sluitstuk op de begrotingscyclus vindt jaarlijks verantwoording plaats binnen de multi-governance. Dit gebeurt op basis van een financieel jaarverslag. Dit jaarverslag maakt uiteindelijk onderdeel uit van de jaarrekening van de politie. De jaarrekening van de politie wordt jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke externe accountant.

Door de directeur LMO worden de kwalitatieve en operationele doelstellingen verantwoord. De directeur LMO zal een voorstel doen voor een indeling van het op te stellen jaarverslag.

5.3.4 Overlegstructuur

De operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep hebben bepaald dat de besturing via de multi-governance is vormgegeven op de volgende drie opeenvolgende niveaus van sturing:

1. Ministers: De Minister van Veiligheid en Justitie, in overeenstemming met de Ministers van Defensie en Volksgezondheid, Welzijn en Sport, vormt het hoogste escalatieniveau. Besluiten worden genomen na overleg / overeenstemming conform artikelen 8 en 9 TA met een afvaardiging van het Veiligheidsberaad;
2. Bestuurlijke regiegroep: de bestuurlijke regiegroep geeft de kaders voor de LMO aan. Dit betekent dat betrokken partijen op strategisch niveau, binnen de beschikbare middelen, sturen op wát de Landelijke Meldkamerorganisatie doet en hoe de samenwerking tussen de Landelijke Meldkamerorganisatie en betrokken partijen verloopt dan wel verbeterd kan worden. De bestuurlijke regiegroep bestaat uit de bestuurders van de kolommen en de politie als beheerder van de LMO. De bestuurlijke regiegroep wordt voorgezeten door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. De directeur LMO is adviserend lid van de bestuurlijke regiegroep en stelt samen met de voorzitter de agenda op.
3. Operationele stuurgroep: de bestuurlijke regiegroep laat zich bijstaan door een operationele stuurgroep. Deze operationele stuurgroep stuurt de directeur LMO multi aan én bereidt besluiten voor de bestuurlijke regiegroep voor. De operationele stuurgroep bestaat uit gemandateerde vertegenwoordigers van de verschillende kolommen (Defensie/KMar, veiligheidsregio's, brandweer, politie, AZN, NCTV, VWS) en wordt na ingang van de wetswijziging voorgezeten door een uit de stuurgroep gekozen voorzitter voor een termijn van twee jaar. De directeur LMO stelt samen met de voorzitter de agenda op.

De politie is zowel als vragende en leverende partij vertegenwoordigd in de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep.

Naast de overlegstructuur met betrekking tot besturing via de multi-governance is een overleg voorzien met betrekking tot de uitgiftetaken van de brandweer.

Landelijk brandweerverleg (mono-taak)

In dit overleg voert de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie overleg met een vertegenwoordiger van de Brandweer Nederland over de monodisciplinaire taken van de brandweer. Het overleg vindt zo vaak plaats als nodig. De feitelijke borging van de brandweertaak en de verdeling van de verantwoording worden nader uitgewerkt in het inrichtingsplan.

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.

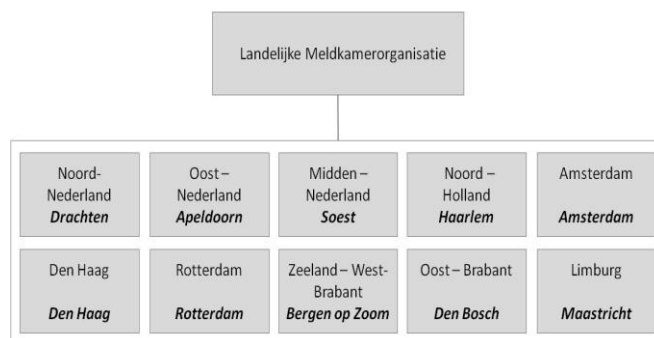
Uitgangspunt voor de organisatiestructuur is de regionale meldkamer; de operatie op de meldkamer staat immers centraal. Dit is uitgewerkt in onderstaande ontwerp paragraaf.

6.3 Ontwerp

De Landelijke Meldkamerorganisatie is één organisatie met tien meldkamerlocaties. Figuur 1 geeft aan welke tien regio's en locaties zijn onderkend. Het gevolg van de samenvoeging van de huidige 24 naar tien locaties⁵ 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 1: Toekomstige meldkamerlocaties



⁵ 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 ook het landelijke beeld gemonitord en vindt landelijke coördinatie op de Landelijke Meldkamerorganisatie taken plaats. De Koninklijke Marechaussee zal zich op maximaal twee locaties vestigen voor noodhulp.

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.

Interne sturingsprincipes

- De LMO handelt landelijk eenduidig met een standaard dienstverlening en een efficiënte werkwijze en kaderstelling op de (decentrale) uitvoering in de meldkamers en kent daarom een centrale sturing. Lokaal maatwerk is mogelijk op basis van goede onderlinge afspraken en kostenverrekening.
- Gezag en beheer worden van elkaar onderscheiden. De verschillende politiek-bestuurlijke verantwoordelijkheden die wettelijk verankerd zijn, worden congruent en consistent vertaald naar de inrichting van de besturing van de Landelijke Meldkamerorganisatie.
- Ten aanzien van beheer zijn vraag en aanbod gescheiden: de LMO zorgt voor eenduidige vraagarticulatie naar de politie, in principe binnen de interne procedures van de politie. De politie draagt daarna zorg voor de uitvoering binnen door de stafdirecties van de politie geformuleerd en geldend beleid. Indien nodig past de politie haar beleid op de vraag aan.
- 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.

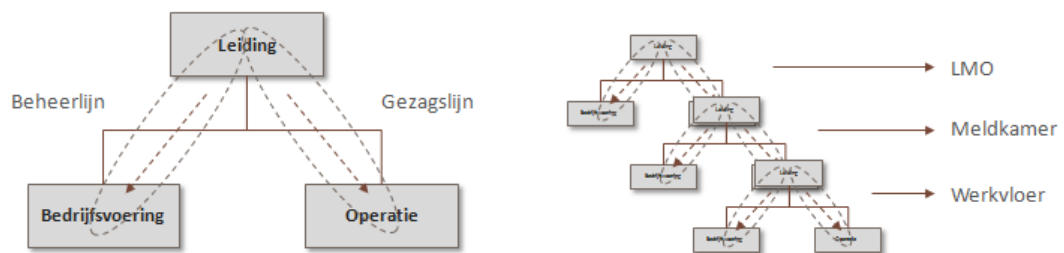
Organisatie principes

- 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 bedrijfsvoering op iedere locatie is gericht op het maximaal borgen van de continuïteit van een 24/7 organisatie.
- 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 KMar.
- 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; elk 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 rollen 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 samenwerkingsverbanden 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.

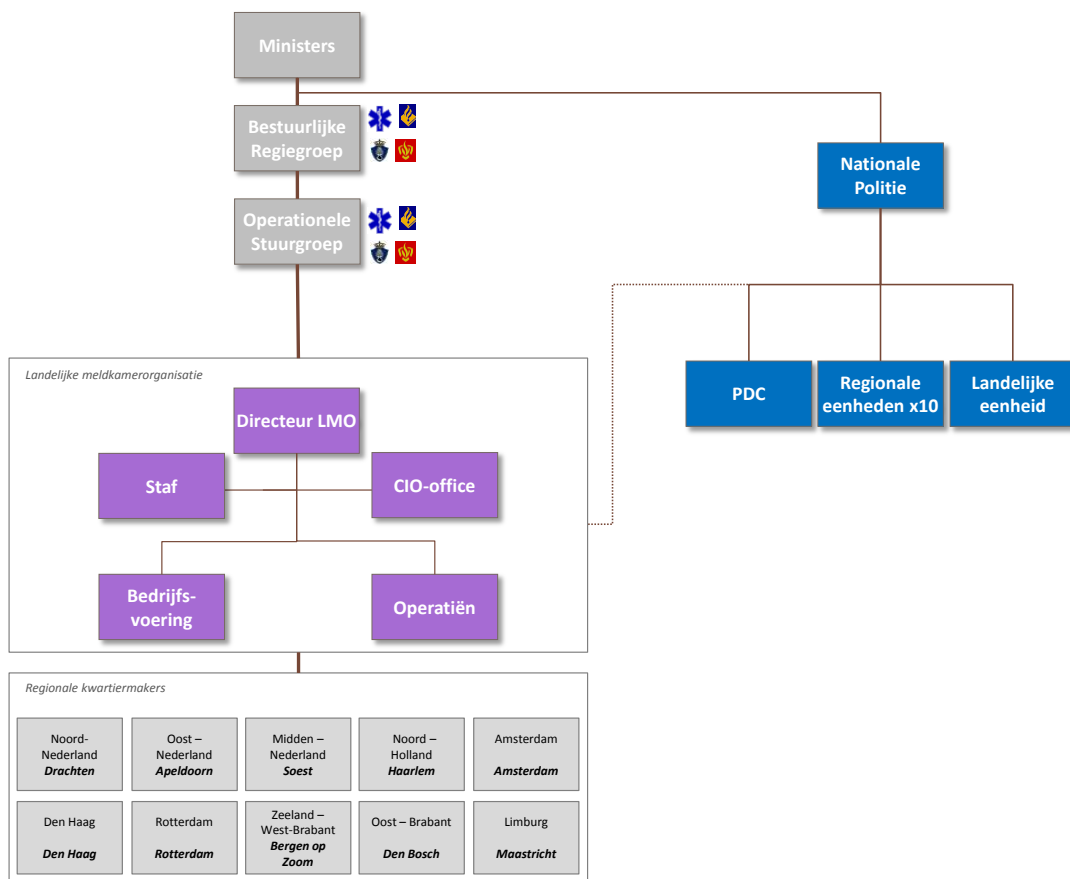
De elementaire opzet van de organisatie-inrichting en sturing

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 2: 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 Meldkamerorganisatie⁶

Figuur 3: 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. In het inrichtingsplan wordt dit verder uitgewerkt.

- 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.
- 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

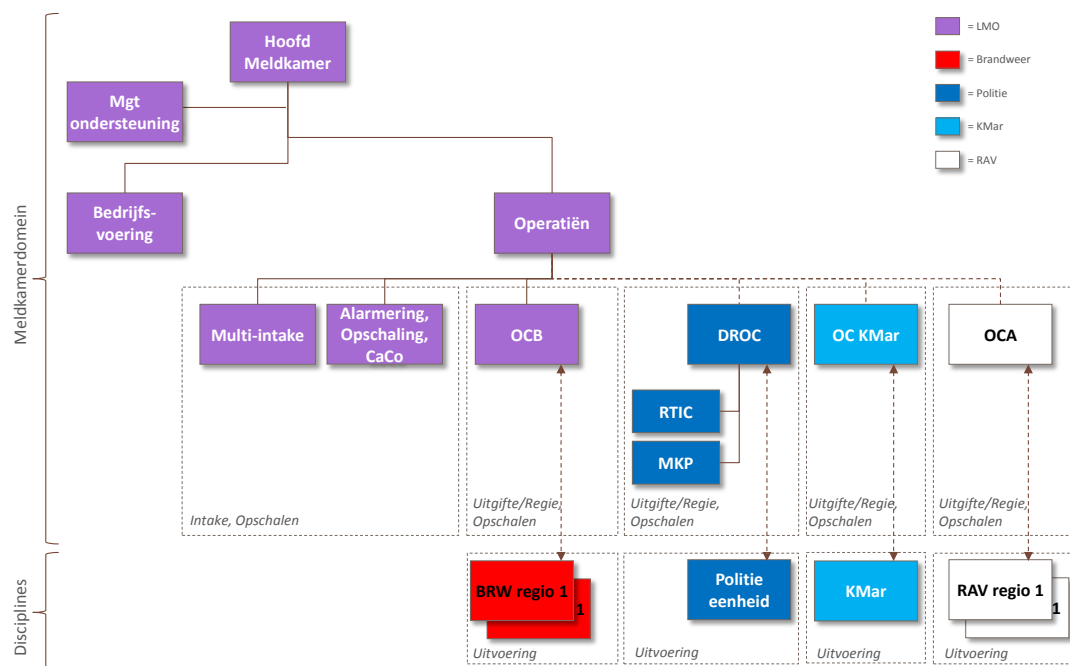
⁶ Regio's benoemd zoals opgenomen in het Transitieakkoord

processen, procedures, protocollen in het kader van standaardisatie, ontwikkelen Opleiden, Trainen en Oefenen.

- Voor IM en ICT wordt een CIO-office ingericht passend bij de CIO taak genoemd in TA bepaling 17. Hierin zijn (niet uitputtend) de volgende taken belegd: ontwikkelen van beleid op IM- en ICT-gebied, het inventariseren van behoeften door middel van vraagarticulatie in samenwerking met de disciplines en de functionele aansturing van MDC zodanig dat gewenste IV en ICT voorzieningen ten behoeve van de LMO beschikbaar zijn.
- Bedrijfsvoering: vraagarticulatie, afstemming en evaluatie ten behoeve van de uitvoering van beheer naar de politie. Afstemming met beleidsdirecties van te politie ten behoeve van beleid op beheer. In het inrichtingsplan wordt dit verder vorm gegeven.
- Operatiën: faciliteren multidisciplinaire samenwerking; in samenspraak met disciplines kader opstellen ten behoeve van bovenregionale sturing op de operatie in de meldkamers en deelname in escalatiestructuur en -lijnen bovenregionaal (GRIP structuur bij pieken, overloop etc.); monitoren landelijk multidisciplinair beeld.

De locaties van de landelijke meldkamerorganisatie

Een locatie van de LMO is volgens het doorvertaaltprincipe eenduidig vormgegeven. Op basis van landelijk beleid worden de operatie en de bedrijfsvoering uitgevoerd. De lokale bedrijfsvoering ondersteunt de lokale operatie.



Figuur 4: Ontwerp locatie van de LMO

De taken en verantwoordelijkheden van een regionale locatie van de LMO 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/zij 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; 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 de politie ten aanzien van bedrijfsvoering (PIOFACH) en voert een aantal nader met de kolommen uit te werken taken ten behoeve van de locatie uit. Hierbij kan gedacht worden aan werkplanning, roostering operatie en taken rondom ICT.
- Het Operationeel Centrum Brandweer (OCB) wordt nog nader gedefinieerd, deze uitwerking zal worden opgenomen in het inrichtingsplan.

Overlegvormen

De volgende regionale overleggen worden voorzien. De overleggen zijn mede gericht op het bevorderen van samenwerking tussen de disciplines.

Bestuurlijk overleg per meldkamerlocatie (multi-taak)

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 maken de betrokken partijen specifieke operationele afspraken met de meldkamer.

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.

Regionaal brandweeroverleg (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 de uitgiftetaken van de brandweer.

Gebruikersgroepen

Op alle gebieden waar dat nuttig en nodig wordt geacht, kunnen themagerichte gebruikersgroepen van medewerkers uit alle disciplines worden ingericht. Dit met het doel om optimaal gebruik te maken van aanwezige kennis en kunde.

7 Producten en diensten

7.1 Inleiding

In hoofdstuk twee is een eerste schets opgenomen van het meldkamerdomein als geheel en de taken van de LMO hierbinnen en voor. In voorliggend hoofdstuk is duiding gegeven aan de producten en diensten van het meldkamerdomein als geheel. *Binnen en voor* het meldkamerdomein heeft de Landelijke Meldkamerorganisatie een aantal taken toebedeeld gekregen in het Transitieakkoord (zie paragraaf 2.3), deze taken worden in dit hoofdstuk beschreven. 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 en beschreven in het inrichtingsplan.

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).

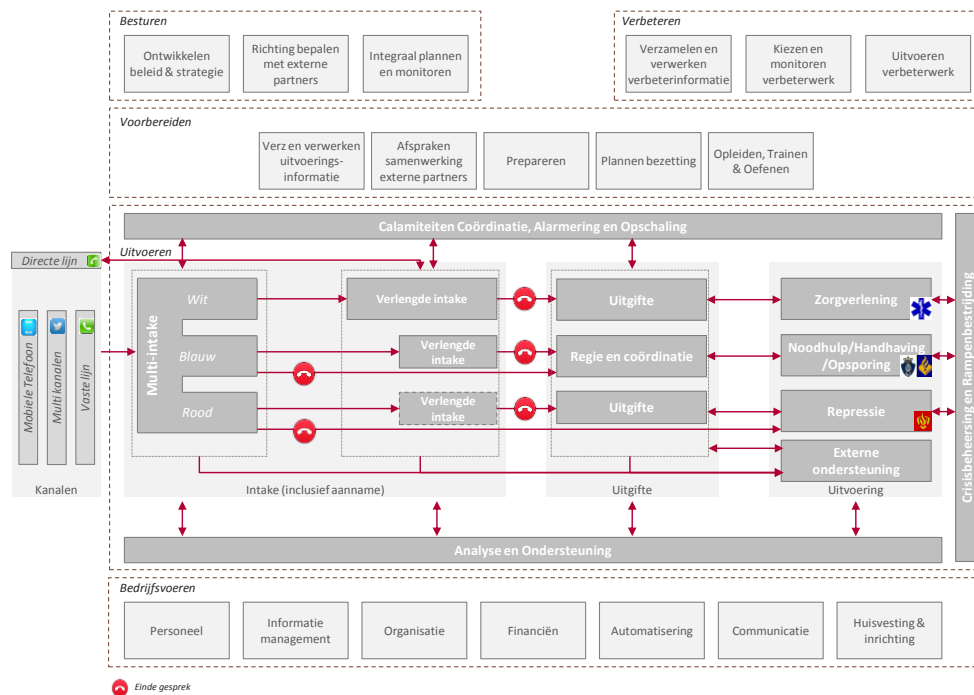
De uitwerking van het portfolio aan diensten en producten die wordt geleverd, richt zich in eerste instantie op het gehele meldkamerdomein, waarbij zoals reeds eerder beschreven van buiten naar binnen wordt geredeneerd.

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. Deze is vormgegeven door middel van de multi-governance (zie hoofdstuk 5). 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 5: Toekomstig operationeel model meldkamerdomein

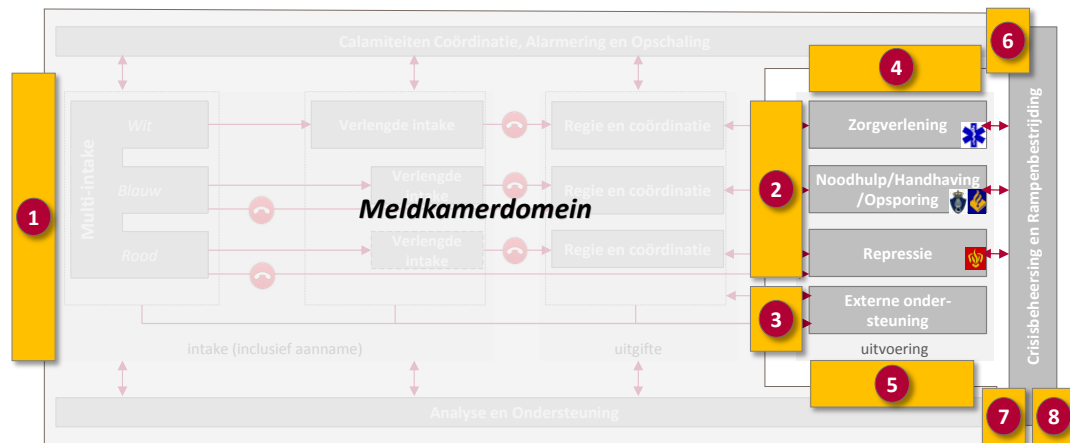
In het operationeel model kan onderscheid worden gemaakt tussen het ontvangen, registreren en beoordelen van de hulpvraag (intake), het inzetten van hulpdiensten en middelen en de coördinatie daarvan (uitgifte), het bieden van adequate hulp (uitvoering), het begeleiden van de uitvoerende diensten (analyse en ondersteuning) en calamiteiten coördinatie en alarmering en opschaling als opmaat van crisisbeheersing en rampenbestrijding (regie en coördinatie)⁷.

Daarnaast geeft het operationeel model de onderdelen besturen, verbeteren, voorbereiden en bedrijfsvoeren weer. De Landelijke Meldkamerorganisatie speelt op basis van de toebedeelde taken ook een rol in deze processen. Samenwerking en afstemming met de disciplines is hierbij van cruciaal belang.

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.

⁷ Een beschrijving van de operationele processen is opgenomen in bijlage III

In bijlage III is het operationeel model nader toegelicht. De dienstverlening richt zich op de raakvlakken zoals aangegeven in onderstaande figuur:



Figuur 6: 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-opschaling;
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-opschaling;
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 opschaling.

Op de gebieden intake van meldingen, inzetten op een incident, multi-opschaling 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 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 en verbindingen met opschalingsruimten. Als bijzonder onderdeel van de politie, maakt de LMO voor haar bedrijfsvoering gebruik van de diensten van de politiedienstencentrum (PDC).

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 is verder verantwoordelijk voor zijn eigen bedrijfsvoering/beheersaspecten als het gaat om bijvoorbeeld (personeels-) administratie en financiën.

7.4.2 Multi-intake

De landelijke meldkamerorganisatie voert de multi-intake uit. Deze taak begint met het aannemen van de 112 oproepen en leidt tot een (multidisciplinaire) inzetvoorstel, waarna de disciplines zelf regie voeren op de verdere verloop van die inzet. In de gevallen waarbij aanvullend specifieke monodisciplinaire kennis nodig is wordt, na het in werking zetten van het inzetvoorstel, de oproep overgedragen aan de monodisciplinaire verlengde intake. De disciplines zijn verantwoordelijk voor de uitgifte en regie daarop en andere daarmee samenhangende monodisciplinaire meldkamertaken. De LMO voert naast de multi-intake de monodisciplinaire meldkamertaken van de brandweer uit.

Op basis van de afspraken die gemaakt zijn in het transitieakkoord (bepaling 43) wordt een nader voorstel gedaan voor de invulling en werkwijze van een geprotocolleerde multi-intake, verlengde intake en uitgifte. Input hiervoor zijn de uitkomsten van pilots waarin de effecten van multi-intake op het werkproces, op de wettelijke kaders en de competenties voor medewerkers wordt onderzocht. Uitgangspunt is hierbij dat de burger op een verantwoorde wijze zoveel mogelijk in het eerste contact wordt geholpen. Samen met de definitieve bepaling van de scope van de LMO-taken binnen het meldkamerdomein, leidt dit tot een voorstel voor de inrichting en organisatie van de LMO in het inrichtingsplan.

7.4.3 Opschaling

De LMO is verantwoordelijk voor het organiseren van meldkamertaken te behoeve van de multidisciplinaire opschaling. Hieronder valt in ieder geval het genereren van een landelijk meldkamerbeeld en de multidisciplinaire informatievoorziening. De LMO faciliteert de monodisciplinaire opschalingsprocedures. Om dit op een goede wijze te kunnen doen worden vooraf afspraken gemaakt tussen de disciplines en de LMO, over onder andere: de invulling van de CaCo functie, het in stand houden van opschalingsruimtes en alertering. Deze te maken afspraken worden voorbereid door de LMO en vastgesteld door de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep.

7.4.4 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 informatiebehoeftes, verzorgen van informatie ten behoeve van gezamenlijk gebruik en het meewerken dan wel initiatief tonen op het gebied van kwaliteit, informatie-uitwisseling en innovatie.

7.5 Kwaliteit van dienstverlening

Kwaliteitsbewustzijn is een kernwaarde van de Landelijke Meldkamerorganisatie. 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

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het personeel van de LMO. Het personeelsbeleid van de LMO wordt op hoofdlijnen beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de inrichting van de medezeggenschap van het personeel van de LMO.

8.2 Het personeel van de LMO

Op basis van de taken en organisatieontwerp wordt de personele organisatie (formatie en functies) van de LMO ingericht. Het personeel dat de operationele taken van de LMO verricht is in dienst van de politie en te werk gesteld bij de LMO als onderdeel van de politie. Dit personeel voert de operationele- en coördinatietaken van de LMO. Het personeel dat het technisch en functioneel beheer verricht is ook in dienst van de politie en te werk gesteld bij het MDC.

Het personeel dat de monodisciplinaire taken van de brandweer uitvoert is, in principe, in dienst van de politie. In het kader van de afspraken over de zorgvuldige overgang van personeel naar de politie, kunnen sommige medewerkers nog in dienst blijven van de veiligheidsregio's. Zij zijn door de veiligheidsregio's bij de LMO gedetacheerd.

Het personeel dat de monodisciplinaire taken van de ambulancezorg uitvoert, is in dienst van de regionale ambulancevoorzieningen. Het personeel dat de monodisciplinaire taken van de Koninklijke marechaussee uitvoert, is in dienst van Defensie. Het personeel dat de monodisciplinaire taken van de politie uitvoert, is in dienst van de politie.

8.3 Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid voor de LMO is gericht op het aantrekken, ontwikkelen en behouden van bekwame, ambitieuze en gemotiveerde medewerkers. Het personeelsbeleid staat niet op zichzelf maar is onderdeel van het beleid van de politie. Om over voldoende gekwalificeerde medewerkers te kunnen beschikken, wordt het personeel van de voormalige regionale meldkamers zoveel mogelijk meegenomen naar de LMO. Dat is belangrijk voor het behoud van kennis en ervaring, de continuïteit van de meldkamers tijdens de transitieperiode en de betrokkenheid van het personeel bij de verschillende ontwikkelingen. Het zorgt er ook voor dat overtolligheid onder het personeel zoveel mogelijk kon worden voorkomen.

Een belangrijk onderdeel van het personeelsbeleid van de LMO betreft het programma voor het opleiden, trainen en oefenen van het personeel. Dit programma zorgt ervoor dat het personeel van de LMO beschikt over de benodigde kennis en vaardigheden voor de uitvoering van de taken van de LMO.

De continuïteit van de meldkamers moet altijd gegarandeerd zijn en de werving van personeel is dan ook een permanent speerpunt van het personeelsbeleid van de LMO. Hierin wordt geïnvesteerd vanwege de hoge gemiddelde leeftijd van het personeel en de vervangingsvraag die in de komende jaren aan de orde is. Het draagt ook bij aan de verjonging van het personeelsbestand van de LMO. Er zal hard worden gewerkt aan een positieve identiteit van de LMO: een organisatie waar je bij wilt horen vanwege het belangrijke werk dat je doet, de mogelijkheden voor persoonlijke en professionele ontwikkeling, de werksfeer en de werkomstandigheden. Ook worden verschillende andere maatregelen genomen zoals het combineren van operationeel werk en meldkamerwerk en het benoemen van ervaring in de meldkamer als vast onderdeel van de loopbaan.

8.4 Medezeggenschap

Op grond van de Wet op de ondernemingsraden hebben ondernemingsraden adviesrecht met betrekking tot onderwerpen die leiden tot verandering van de zeggenschap, de werkzaamheden, de organisatie, de bevoegdheden, de werklocatie, de werkwijze, de technologische voorzieningen en de financiering. Daarnaast hebben ondernemingsraden instemmingsrecht met betrekking tot onderwerpen die leiden tot wijziging van personele regelingen voor pensioenen, arbeidstijden, verlof, beloning, arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim, re-integratie, opleidingen en beoordelingen. De ondernemingsraden hebben recht op alle informatie die zij voor de vervulling van hun taak redelijkerwijze nodig hebben. Dit adviesrecht, instemmingsrecht en informatierecht geldt uiteraard voor de genoemde onderwerpen voor zover die aan de orde zijn en in relatie staan tot de vorming van de LMO.

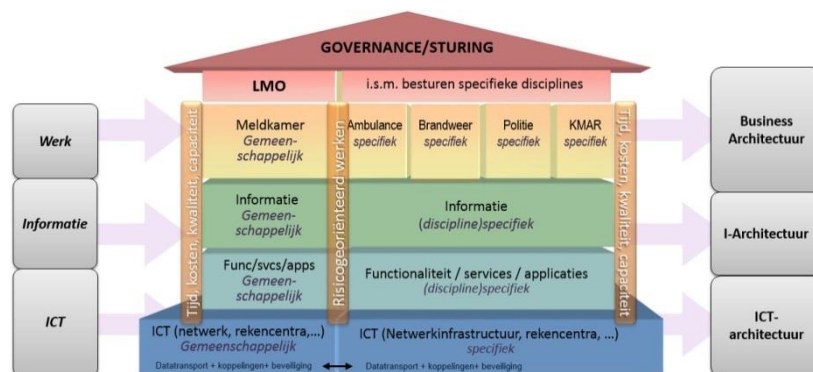
De LMO is een bijzonder onderdeel van de politie en aangesloten op de medezeggenschapsstructuur van de politie. Voor de medezeggenschap van het personeel in het meldkamerdomein geldt de algemene regel dat die de zeggenschap volgt. Dat betekent dat de medezeggenschap voor het personeel afzonderlijk is geregeld voor het personeel van de politie (LMO, MDC en DROC), ambulancezorg en Koninklijke marechaussee. Op de meldkamerlocaties wordt door deze organisaties en de ondernemingsraden van hun personeel samengewerkt in de vorm van het overleg met de bijzondere ondernemingsraden die per locatie zijn ingesteld.

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, waar een eigen multidisciplinair meldkamerdomein is ontstaan, inclusief een eigen applicatieportfolio. Om te waarborgen dat de te ontwerpen voorzieningen toekomstbestendig en aanpasbaar zijn, wordt uitgegaan van het principe “werken onder architectuur”. In figuur 7 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 7: Architectuurhuis als werkkader

9.2 Omschrijving inrichtingsvraag

IM & ICT spelen in het meldkamerdomein een belangrijke rol bij het faciliteren van de werkprocessen in het meldkamerdomein. Een betrouwbare, schaalbare en toekomstvaste 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 monodeel 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, 112, 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 de systemen van de politie. 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 IV&ICT migratie/veranderingopgave.

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 IV&ICT activiteiten wordt 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 IV&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 richtinggevende 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.

	Ontwerpprincipe 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 strategische, tactische 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 monodeel 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 strategische, tactische 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 IV&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 verzorgt.	1, 6, 8
12	De IM & 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 verbinden aan het afwijken van de standaarden.	6

9.3.2 ICT

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

Ontwerpprincipe ICT	Algemene ontwerpprincipes
---------------------	---------------------------

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 112. 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 realisatiefase.

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 & 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.

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 het vloerplan, het meubilair, verlichting en temperatuur, de vormgeving en aankleding van de ruimtes. Maar ook op de werktuigbouwkundige en elektrotechnische installaties en op beveiliging en facilitaire 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 door het inwinnen en verstrekken van informatie en door regie te voeren op operationele activiteiten. Huisvesting en inrichting zijn de meest zichtbare en tastbare uitingen van de nieuwe meldkamer en bepalend voor de visuele identiteit van de LMO. 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 vormgegeven door inrichting en indeling van de meldkamer. Een gelijke 'look-en-feel' op alle locaties ondersteunt de partijen in het meldkamerdomein bij het realiseren van de gezamenlijke doelstelling van het transitieakkoord. Binnen de financiële- en technische mogelijkheden wordt de (toekomstige) inrichting van de meldkamer op basis van in gezamenlijkheid vastgestelde wensen en eisen van de disciplines en de LMO bepaald.

10.2 Omschrijving ontwerpvraag 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, Haarlem, Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Bergen op Zoom, Den Bosch en Maastricht.
- De LMO 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 LMO wordt beheersmatig ondergebracht bij de Nationale Politie.

Bovengenoemde punten vormen tezamen met de te formuleren functionele- en technische gebruikerseisen van de LMO en de disciplines, het Strategisch Huisvestingsplan van de Nationale Politie en de realisatieplannen van de toeleveranciers de ontwerpbouwstenen voor de realisatie van de huisvesting en inrichting van de LMO.

10.3 Ontwerp

10.3.1 Uitgangspunten

Voor het ontwerp van de huisvesting worden 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 hoofdstuk 7 Producten en Diensten.
- Eén 'huisstijl LMO' voor de huisvesting en inrichting die bijdraagt aan gemeenschappelijke multidisciplinaire uitstraling. De LMO-huisstijl kan worden omschreven als 'zakelijk-warm'.
- De meldkamers in Bergen op Zoom en Soest betreffen nieuwbouw. De overige locaties maken in de aangewezen plaatsen gebruik van bestaande meldkamerfaciliteiten die, mits daartoe geschikt, zo nodig worden aangepast.
- Iedereen die betrokken is bij het meldkamerdomein, zoals bijvoorbeeld de Real Time Intelligence Centra van de politie wordt, om samenwerking te faciliteren, zoveel mogelijk gehuisvest op één van de vastgestelde locaties.

- De hoofdvestigingsplaats van de LMO is de locatie Soest. Op deze locatie wordt ook de landelijke functionaliteit ondergebracht.
- De directeur LMO stelt - in afstemming met de disciplines - de huisvestingsbehoefte van de LMO vast. De directeur Facilitymanagement van de politie is verantwoordelijk voor het strategisch huisvestingsbeleid van de politie, waaronder het strategisch huisvestingsbeleid van de LMO. De directeur van het Politiedienstencentrum levert als resultaatverantwoordelijk leverancier diensten op het gebied van huisvesting, inrichting en het beheer daarvan aan de directeur Landelijke Meldkamerorganisatie. Als de betreffende locatie eigendom is van c.q. gehuurd wordt door het ministerie van VenJ of een veiligheidsregio kan worden afgesproken dat deze organisatie de huisvesting aan de LMO oplevert.
- Er worden heldere en eenduidige afspraken over kosten, niveau van dienstverlening en financiering gemaakt.
- De inrichting van de ruimtes van de meldkamers gebeurt op basis van een vloerplan, voortvloeiend uit het nieuwe meldkamerproces en rekening houdend met ruimtelijke beperkingen. 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 LMO-meldtafels worden aangeschaft, geïnstalleerd en beheerd op basis van een met de disciplines afgestemd en daarop door de directeur LMO vastgesteld functioneel- en technisch pakket van eisen, voortvloeiend uit het meldkamerproces. Omreden van beperking van kosten en tijd, landelijk beheer /onderhoud door het Politiedienstencentrum en hergebruik, wordt de landelijke behoefte aan LMO-meldtafels gezamenlijk aanbesteed. De LMO-meldtafels maken deel uit van de LMO-huisstijl.
- De locatie van de centrale rekencentra van de LMO wordt in overleg met de politie bepaald en verbonden met de meldkamers door een Wide Area Network. De huisvesting van de centrale rekencentra wordt gerealiseerd onder verantwoordelijkheid van het Politiedienstencentrum. De huisvesting van de lokale ICT-voorzieningen wordt gerealiseerd onder verantwoordelijkheid van de LMO.
- Het beveiligingsbeleid van de Nationale Politie, waar nodig aangepast om ook voor niet-politiepersoneel aan de specifieke multi-behoefte van de meldkamerorganisatie te kunnen voldoen en aangevuld met bijzondere betrouwbaarheidseisen die het missie-kritische 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 uit het Transitieakkoord en de manier waarop de werkzaamheden op de meldkamers worden georganiseerd en uitgevoerd (zie hoofdstukken Organisatie, en Producten en Diensten). Kernbegrippen hierbij zijn: 7x24uurs dienst, geüniformeerde werkprocessen, één virtuele meldkamer, uitwijk en piekbelasting en multidisciplinaire samenwerking. De concepten 'free-seating' en 'flex-werkplekken' dragen bij aan de samenwerking en de mogelijkheid om elke rol op elke meldtafel in elke meldkamer te kunnen uitoefenen. Daardoor zijn ook het opvangen van piekbelastingen, eenvoudige opschaling en tijdelijke uitwijk eenvoudig mogelijk.

De kwaliteit van het gebouw en de inrichting voldoet aan de voor het meldkamerdomein van toepassing zijnde normen, beveiligingseisen en best practices. 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 ruimte technische 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 meldkamer voldoet aan gezamenlijk vastgestelde beveiligingseisen. Door het treffen van technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen wordt de fysieke beveiliging van personeel, informatie en materieel binnen het meldkamerdomein adequaat gerealiseerd en gehandhaafd. Door toepassing van een centraal rekencentrum concept zullen dure en kwetsbare decentrale apparatenruimten in de loop van de jaren grotendeels komen te vervallen en wordt het lokale beheer vereenvoudigd. De locatie van de meldkamer is goed bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer.

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 (zie hoofdstuk 5). 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.

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 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 beheersmaatregelen en controle producten ingericht, gebaseerd op de bestaande cycli binnen de politie. Vaststelling van deze producten verloopt via de operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep. 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 voert de planning & control-cyclus van de Landelijke Meldkamerorganisatie uit 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, managementrapportages, 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 LMO, operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep 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 directeur LMO, operationele stuurgroep en bestuurlijke regiegroep 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.

11.3.2 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 met een jaarrekening en periodieke managementrapportages. De jaarrekening van de Landelijke Meldkamerorganisatie is een onderdeel van de jaarrekening van de politie. 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. Jaarlijks worden afspraken gemaakt over de inzet van het Politiedienstencentrum voor de PIOFACH-taken en de bijbehorende kosten. Deze afgesproken kosten worden jaarlijks in rekening gebracht.

11.3.3 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 voor de Landelijke Meldkamerorganisatie.

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 uitvoert 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.

Voor de Landelijke Meldkamerorganisatie zal een aparte financiële administratie worden gevoerd. Uit de administratie, begrotings- en verantwoordingsinformatie van de politie dient te blijken welke baten en lasten betrekking hebben op de Landelijke Meldkamerorganisatie.

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 risicobeheersingsplan 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 risicobeheersing plan 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, 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.

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 (ambulancezorg, 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 112.

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 staf van 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 bestuursafspraken 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. De verantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie loopt langs de lijn 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 sociale media content, persberichten, (interne) nieuwsbrieven, informatie bijeenkomsten etc.
- Afstemming van communicatie-uitingen als betrokken partijen daarin 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/oppperbevel 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.
Fricatiekosten	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 schaaft 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 is, 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 aannemen en de hulpverlening op de plaats van het incident organiseren en ondersteunen.
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 bedrijfsvoeringselementen 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.

Lijst van gehanteerde afkortingen

Afkorting	Betekenis
24/7	24 uur per dag, zeven dagen per week
AZN	Ambulancezorg Nederland
CaCo	Calamiteitencoördinator
CIO	Chief Information Officer
CoPI	Commando Plaats Incident
DROC	Dienst Regionaal Operationeel Centrum
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamersysteem
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IM	Informatiemanagement
LCMS	Landelijk Crisismanagement Systeem
LMO	Landelijke Meldkamerorganisatie
MDC	Meldkamer Dienstencentrum

NCTV	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
NMS	Nationaal Meldkamersysteem
OC	Operationeel Centrum
OCB	Operationeel Centrum Brandweer
OM	Openbaar Ministerie
PDC	Politiedienstencentrum
PSA	Project Start Architectuur
RAV	Regionale Ambulancevoorziening
RBT	Regionaal Beleidsteam
ROT	Regionaal Operationeel Team
SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
VR	Veiligheidsregio
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WOR	Wet op de ondernemingsraden

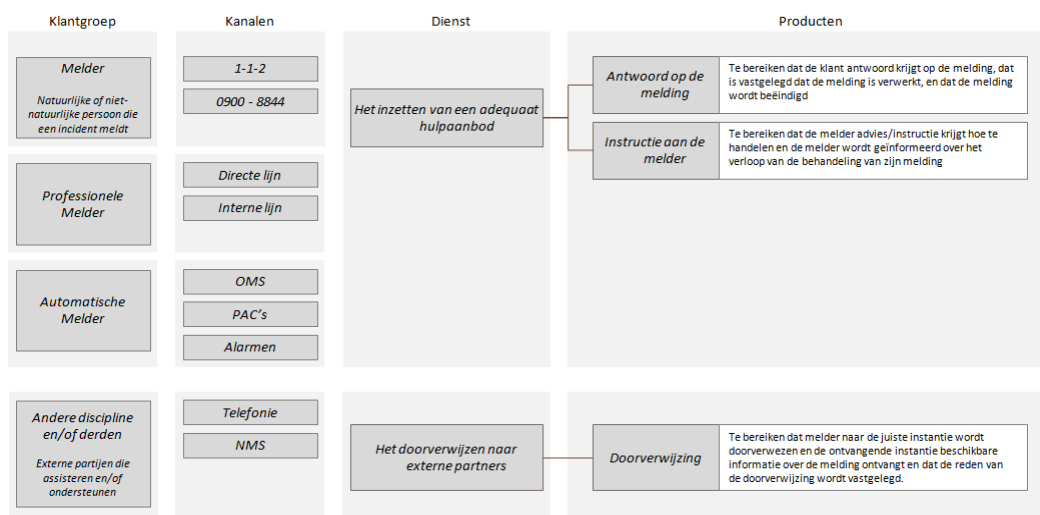
Bijlage II – Toelichting op producten en diensten meldkamerdomein

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:



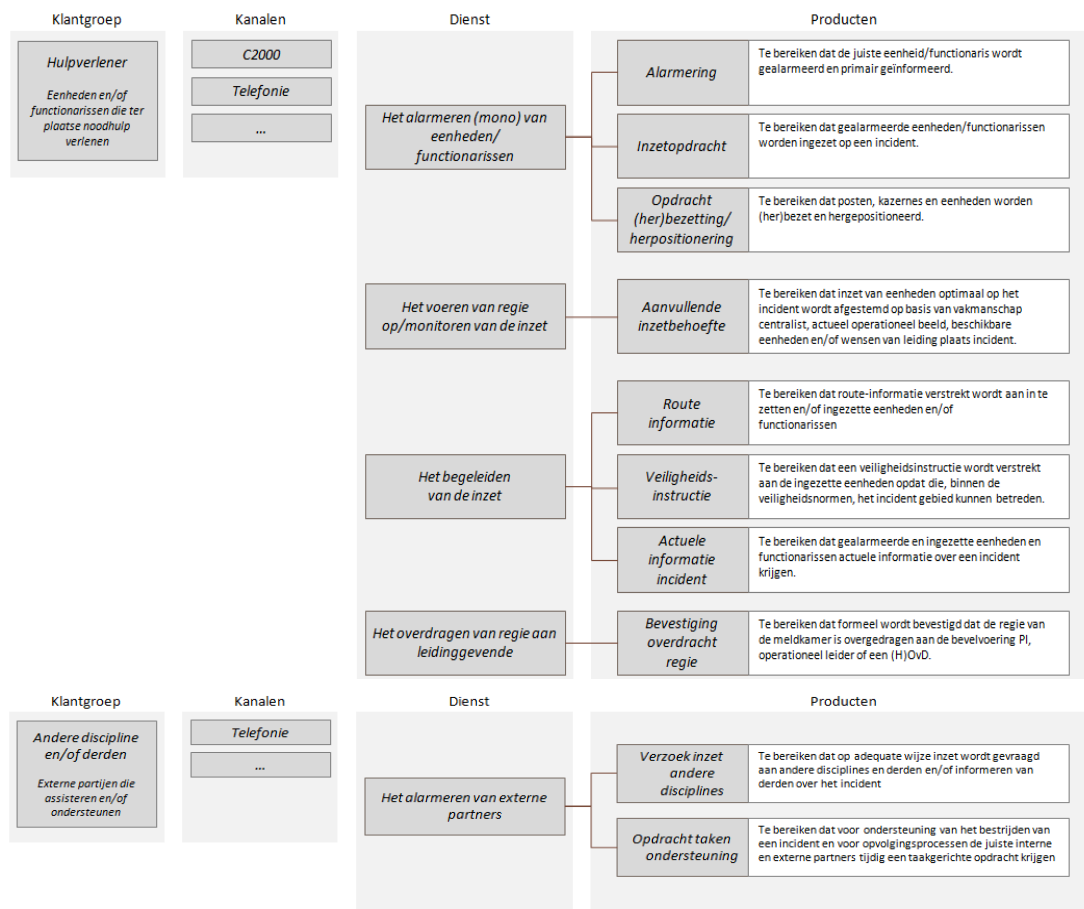
Figuur 8: Diensten en producten

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 9: inzetten op incident

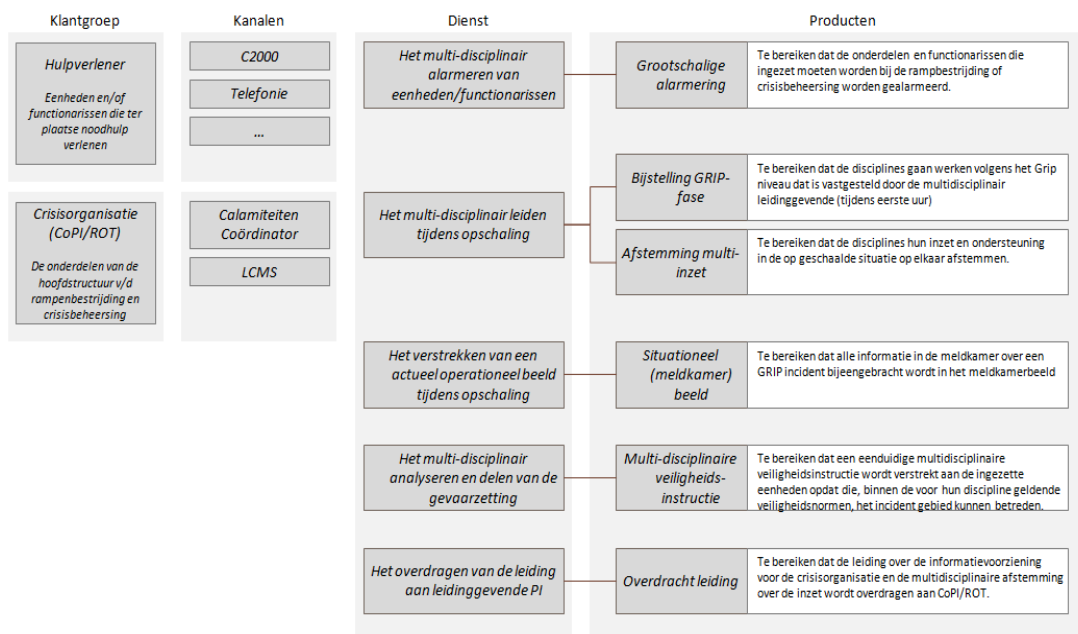
Het multidisciplinair opschalen

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 10: multidisciplinair opschalen

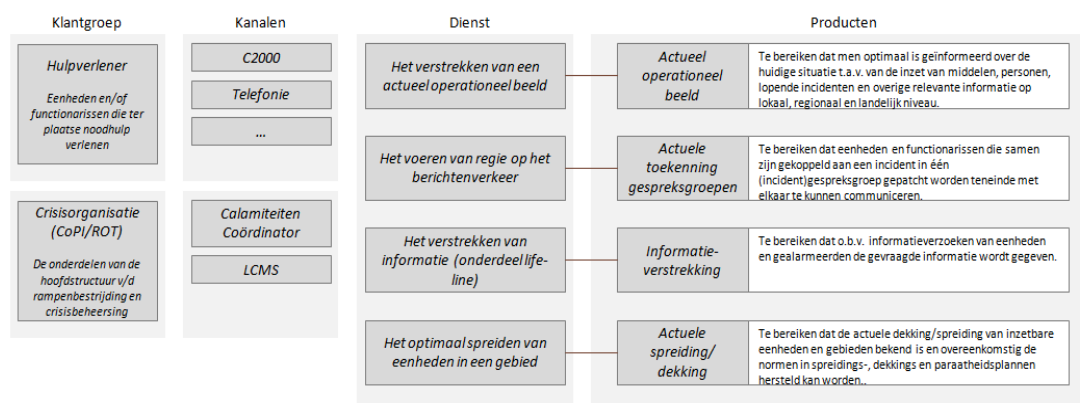
Het ondersteunen van de operatie

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:

KWARTIERMAKERORGANISATIE LANDELIJKE MELDKAMERORGANISATIE



Figuur 11: Ondersteuning van de operatie

Bijlage III – Toelichting op het operationeel model

Proces voor acute noodhulp

In het toekomstige operationele model wordt de intake, inclusief aanname, 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 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 éénmaal 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 operationele 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 meldkamer⁹. 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 voornamelijk 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

⁹ 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 operationele model visualiseert tevens meerdere kanalen om de meldkamer te bereiken, zowel expliciet als impliciet. Hierbij worden onder andere sociale 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 operationele model ook een drietal besturende procesonderdelen 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 'Voorbereiden' 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 plannings 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 te komen tot verbetervoorstellen en deze te implementeren. Deze voorstellen worden voorzien van een business case en impact analyse, om de gevolgen van de implementatie in te kunnen schatten.