



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

veiligheidsregio
ZHZ



AmbulanceZorg
Rotterdam-Rijnmond



Ambulancedienst
Zuid-Holland Zuid



Realisatieplan nieuwe samengevoegde

Meldkamer Rotterdam

Versie 1.0

Datum 24 april 2017

“Samen onderweg naar een nieuwe meldkamer Rotterdam”

Stuurgroep : A. Littoij
C. Post
F. Paauw
H. Janssen
J. Rooijmans

Opdrachtgevers: AB van het Regionaal Veiligheids Overleg
AB van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
AB van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid
Bestuur van de RAV Rotterdam-Rijnmond
Bestuur van de RAV Zuid-Holland Zuid

Projectleider: J. Seen

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijziging
0.1	04-11-15	Eerste versie; Shandra v. Steenwijk, Francis v. Diem, Jan Hartman
0.2	08-03-15	Input werkgroep Governance (03-03-16)
0.3	01-04-16	1. Input werkgroep Governance (24-03-16) 2. Werkgroep Personeel (29-03-16) 3. Projectteam (24-03-16)
0.4	01-06-16	1. Besluitvorming stuurgroep onderbrengen van beheer (28-02-16) 2. Voorlopige besluitvorming stuurgroep governance (18-04-16) 3. Input van de "lijn" inzake het personele hoofdstuk (29-03-16)
0.5	12-07-16	1. Input van de "lijn" inzake het personele hoofdstuk (28-06-16) 2. Besluit stuurgroep inzake governance m.b.t. bestuurlijk niveau (6-7-16)
0.6	01-09-16	1. Input van de "lijn" inzake het personele hoofdstuk (01-09-16)
0.7	15-12-16	1. Input van de "lijn" inzake het personele hoofdstuk (15-12-16)
0.8	12-01-17	Input communicatie voor een aangepast hoofdstuk communicatie (12-01-17)
0.9	18-01-17	Input werkgroep Personeel (17-01-17)
0.10	10-02-17	Toegevoegd bijlage: notitie "attentiebeleid" (26-01-17)
0.11	29-03-17	In lijn gebracht met Convenant Beheer en Samenwerking, versie 1.6
0.12	06-04-17	Afspraken inzake governance MKA en voorlopige inrichting medezeggenschap verwerkt.
1.0	24-04-17	Vastgesteld in de vergadering van de stuurgroep (24-04-17)

Inhoudsopgave

<u>Hoofdstuk</u>	<u>blz.</u>
1 Inleiding.....	5
1.1 Doel.....	5
1.2 Proces	5
1.3 PIOFACH-model	5
1.4 Overlegstructuur t.b.v. het realisatieplan	6
2. Organisatie	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Beheer	7
2.3 Governance en besluitvorming.....	7
2.4 Convenant Beheer en Samenwerking.....	10
3 Personeel.....	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Algemeen.....	12
3.3 Werkgeverschap	12
3.4 Aansturing.....	13
3.5 Stijl van leidinggeven	14
3.6 Overleg/communicatiestructuur.....	14
3.7 Werkplekinrichting en werkwijze	14
3.8 Roosters.....	14
3.9 Operationele inrichting en continuïteit	15
3.10 Formatie en bezetting	15
3.11 Werken voor meerdere disciplines.....	16
3.12 Personeelsbeleid	17
3.13 Bedrijfsvoering.....	17
3.14 Opschaling.....	17
3.15 Samenwerken en cultuurverandering.....	18
3.16 Vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven	18
3.17 Uitwijk	18
3.18 Regelingen en afspraken.....	19
3.19 Medezeggenschap	19
4 Beheer en ondersteuning (IFACH)	20
4.1 Inleiding	20
4.2 Inkoop.....	20

4.3	Financiën.....	20
4.4	Automatisering	20
4.5	Communicatie	20
4.6	Huisvesting	21
Bijlage 1	Overlegstructuur t.b.v. Realisatieplan.....	22
Bijlage 2	“Attentiebeleid” Meldkamer Rotterdam, versie 26-01-17	23

1 Inleiding

De besturen van de betrokken organisaties¹ in de regio's Rotterdam-Rijnmond (RR) en Zuid-Holland Zuid (ZHZ) hebben in afstemming met het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) en de Kwartiermaker van de Landelijke Meldkamer Organisatie (K-LMO) besloten dat de meldkamers van beide regio's op 8 augustus 2017 worden samengevoegd. Doordat de landelijke uitrol van C2000 vertraging heeft opgelopen is de feitelijke samenvoeging van de beide meldkamers nu voorzien in november 2017. De technische oplevering van de nieuwe meldkamer blijft wel voorzien voor 8 augustus 2017. Deze samenvoeging vindt plaats in het perspectief van de ontwikkeling naar een landelijke meldkamer organisatie met nog maar tien meldkamers in Nederland.

Bij de start van het samenvoegingsproces was nog het uitgangspunt dat de nieuwe meldkamer op het moment van ingebruikname, of kort daarna, zou worden overgedragen aan de LMO/politie. Op basis van de recente ontwikkelingen is duidelijk dat overdracht van de nieuwe meldkamer, evenals de beoogde overdracht van het meldkamerpersoneel naar de LMO/politie, de komende jaren niet aan de orde is. De verwachting is dat het traject van voorbereiding bij de politie om de meldkamers beheersmatig te kunnen ontvangen en de hiervoor noodzakelijke wetwijziging niet vóór 2020 zal plaatsvinden. De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de meldkamer blijft tot die tijd bij de veiligheidsregio's liggen op basis van de bestaande Wet veiligheidsregio's.

1.1 Doel

Dit realisatieplan beschrijft langs de lijn van het PIOFACH-model hoe in de tijdelijke situatie (november 2017 – nu voorzien 2020) de nieuwe samengevoegde meldkamer moet worden ingericht tot de formele overgang (formele reorganisatie) naar de LMO.

Conform de vastgestelde uitgangspunten in de Business Case 'Samenvoeging meldkamers RR-ZHZ' (versie 5.1.) is er geen sprake van een reorganisatie, doordat er geen sprake is van een verandering in de organisatiestructuur (geen nieuwe inrichting) of een krimp van de personeelsformatie (geen sprake van boventalligheid).

1.2 Proces

In het realisatieplan zijn alle afspraken vastgelegd met betrekking tot de inrichting van de samengevoegde Meldkamer. Nadrukkelijk is hierbij vermeld dat dit een dynamisch plan is. In deze versie zijn bijvoorbeeld nog niet de roosters en de specifieke werkwijzen opgenomen, wel zijn de procesafspraken hieromtrent beschreven. Zodra deze onderwerpen zijn afgerond worden ze toegevoegd aan dit realisatieplan. Dit geldt ook voor andere nieuwe, relevante ontwikkelingen.

Het realisatieplan zal worden voorgelegd aan de BOR ter advisering, met uitzondering van de onderwerpen waarover de BOR conform de wet op de Ondernemingsraden instemmingsbevoegdheid heeft.

1.3 PIOFACH-model

Dit realisatieplan beschrijft langs de lijn van het PIOFACH-model hoe in de tijdelijke situatie (november 2017 – nu voorzien 2020) de nieuwe samengevoegde meldkamer moet worden ingericht tot de formele overgang (formele reorganisatie) naar de LMO. PIOFACH is een acroniem binnen de bedrijfsvoering waarmee alle relevante bedrijfsvoeringselementen gebundeld zijn. In dit plan wordt PIOFACH als kapstok gebruikt, om te zorgen dat geen onderwerpen over het hoofd worden gezien. Bij de verschillende elementen moet aan de volgende onderwerpen worden gedacht:

¹

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR)
Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (VRZHZ)
Politie (POL)
Regionale Ambulance Voorziening Rotterdam-Rijnmond (RAV-RR)
Regionale Ambulance Voorziening Zuid-Holland Zuid (RAV-ZHZ)

P	Personeel	Geïntegreerd werken, rechtspositie, standplaatswijziging ZHZ, roosters, werkplek inrichting, inzet multipersoneel ZHZ, inwerkprogramma, werkprocessen, opleiding/instructie, personeelsbeleid, flankerend personeelsbeleid, cultuurtraject, samenwerken, bezetting en continuïteit, beheer en ondersteuning, communicatie, medezeggenschap, bijzondere onderwerpen, bedrijfsvoering, stijl van leidinggeven, overgangsmaatregelen, goed werkgeverschap, P&O- thema's fase na samenvoeging.
I	Inkoop	Van welke mantelcontracten wordt gebruik gemaakt, hoe loopt het bestelproces voor alle algemene zaken die nodig zijn, zoals potloden, pennen, kantoorbenodigdheden etc.
O	Organisatie/ Governance	Voor de nieuwe samengevoegde meldkamer is in ieder geval tot overdracht LMO een nieuwe (bijzondere) (tijdelijke) organisatievorm nodig. Er moeten afspraken worden gemaakt over de overleg- en besluitvormingsstructuur mandatering, verantwoordelijkheden etc.
F	Financiën	Wie voert de administratie, hoe worden kosten verdeeld, hoe zien begroting en verantwoording eruit, hoe is de kleine kas geregeld?
A	Automatisering	Betreft kantoor automatisering, denk aan beheer kantoorapplicaties, licenties, printers, informatiestromen door de processen heen.
C	Communicatie	Hoe ga je als samengevoegde meldkamer communiceren (briefpapier etc.)
H	Huisvesting	Betreft facilitaire zaken zoals beheer en onderhoud van de ruimten. VRR-pand, dus logischerwijs ook beheer door VRR? (capaciteit, vergoeding/ doorbelasting)

Ieder van de genoemde elementen zal in de relevante hoofdstukken in dit document verder worden uitgewerkt. Allereerst Organisatie/Governance in hoofdstuk 2, daarna Personeel in hoofdstuk 3. Als laatste zijn de beheersmatige aspecten (IFACH) geclusterd in hoofdstuk 4 'Beheer en ondersteuning'.

1.4 Overlegstructuur t.b.v. het realisatieplan

Regiegroep: (1 x per 6 weken)

Bepaalt de inhoud en werkwijze van de uitwerking van de thema's van het realisatieplan: PIOFACH en verander- en cultuurtraject. Bepaalt de samenstelling van werkgroepen, houdt regie op de tijdsplanning, betrokkenheid medezeggenschap en communicatie. Informeert alle betrokkenen over de voortgang.

Werkgroep Governance / Organisatie (O) (1 x per 6 weken)

Adviseert over de organisatiethema's/ activiteiten, zoals organisatievorm, sturing en besluitvorming etc.

Werkgroep Personeel (P) (1 x per 6 weken)

Adviseert over de P&O thema's/ activiteiten.

Werkgroep Beheer (IF) (1 x per 6 weken)

Adviseert over de beheer thema's/ activiteiten op I en F.

Werkgroep Beheer (ACH) (1 x per 6 weken)

Adviseert over de beheer thema's/ activiteiten op ACH.

Voor de bezetting van deze werkgroepen zie **bijlage 1**

2. Organisatie

2.1 Inleiding

In de huidige situatie hebben beide veiligheidsregio's een eigen meldkamer. In beide regio's zijn de afspraken omtrent de meldkamer tussen de verschillende partijen vastgelegd in convenanten, beheersovereenkomsten en service level agreements. Er is een inventarisatie gemaakt van de bestaande convenanten in beide regio's. Deze documenten zijn (ook binnen de beide regio's) zeer verschillend van aard en omvang.

In de huidige situatie is het beheer van de GMC-ZHZ ondergebracht bij de politie. VRZHZ en RAV-ZHZ hebben hiertoe convenanten afgesloten met de politie. Het meldkamerpersoneel en het volledige beheer van de meldkamer zijn bij de politie ondergebracht, met uitzondering van 6 MKA-centralisten die in dienst zijn bij de RAV-ZHZ.

In Rotterdam-Rijnmond is het beheer van de meldkamer juist bij de Veiligheidsregio ondergebracht. De politie heeft hiertoe een convenant afgesloten met de VRR. De medewerkers van DROC/MKP zijn in dienst bij de politie, al het overige meldkamerpersoneel is in dienst bij de VRR.

Het voorlopig uitblijven van de overdracht van de nieuwe meldkamer naar de LMO/politie noopt ons, conform artikel 35, lid 6, te voorzien in een (tijdelijke) constructie om de meldkamer op een goede en verantwoorde wijze te beheren en te besturen. Als de meldkamers vanaf november 2017 worden samengevoegd zijn nieuwe afspraken nodig over het onderbrengen van het Beheer, een aangepaste vorm van Governance, besluitvormingsstructuur, mandaten, verantwoordelijkheden en taakverdeling, etc. Deze nieuwe afspraken / regelingen gelden tot de overdracht aan de LMO/politie (op zijn vroegst in 2020). Hiertoe moeten schriftelijke afspraken worden gemaakt tussen de korpschef van politie, de besturen van beide veiligheidsregio's en van beide Regionale Ambulancevoorzieningen. Wel wordt beoogd de nieuwe afspraken zoveel mogelijk toekomstbestendig te maken, dus ook voor na de periode van overdracht.

2.2 Beheer

Onder voorbehoud van de benodigde besluitvorming binnen de besturen van de gezamenlijke partijen heeft de stuurgroep "samenvoeging meldkamers RR en ZHZ" in haar vergadering van 29-02-16 besloten om het beheer van de nieuwe samengevoegde meldkamer, tot aan de overdracht naar de LMO/politie, te beleggen bij de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Definitie "beheer"

Onder "beheer" wordt in deze notitie verstaan het gemeenschappelijk beheer voor huisvesting, administratieve organisatie, informatie voorziening, arbeidsomstandigheden, financiën, inkoop en lokaal functioneel beheer. De ICT van de nieuwe meldkamer wordt aangesloten op het landelijke rekencentrum en het daarbij behorende landelijke ICT beheer.

Opties

Een drietal opties zijn overwogen voor het beheer van de nieuwe meldkamer:

1. De nieuwe samengevoegde meldkamer wordt beheersmatig ondergebracht bij de politie;
2. De nieuwe samengevoegde meldkamer wordt beheersmatig ondergebracht bij de VRR;
3. Voor de nieuwe samengevoegde meldkamer wordt een samenwerkingsverband opgericht in de vorm van een zelfstandige stichting;

Van al deze opties zijn de voor- en nadelen gewogen. Besloten is om te kiezen voor het onderbrengen van het Beheer bij de VRR. Deze keuze past het beste bij de huidige wet- en regelgeving. Verder bleek dat de politie nog niet klaar is om het beheer over te nemen. Bij het oprichten van een aparte rechtspersoon is sprake van dubbele frictiekosten (zowel bij de politie als bij de VRR), geeft extra "bestuurlijke drukte" en is het risico op kinderziektes groot.

2.3 Governance en besluitvorming

Onder voorbehoud van de benodigde besluitvorming binnen de besturen van de gezamenlijke partijen heeft de stuurgroep "samenvoeging meldkamers RR en ZHZ" in haar vergaderingen van 18-04-16, 01-06-16 en 06-07-16 een aantal besluiten genomen over de inrichting van de governance.

Uitgangspunten Governance nieuwe meldkamer

1. Wet- en regelgeving, het transitieakkoord, beslispuntennotitie heroriëntatie LMO (versie 18-03-16 t.b.v. het Veiligheidsberaad), de businesscase en de samenwerkingsovereenkomst vormen de basis voor de nadere uitwerking van de governance.
2. De drie kolomhoofden (transitieakkoord) worden aangestuurd vanuit de kolom (POL, BRW, AMB). Dit biedt de kolom sturing op de bedrijfsvoering van haar eigen onderdeel. De verantwoordelijkheid voor de kolomprestaties blijft bij de kolommen.
3. Alle benodigde afspraken tussen de meldkamer en de betrokken partijen ten aanzien van het beheer worden zo eenduidig mogelijk vastgelegd in een convenant. (zie paragraaf 2.4)
4. Tussen BRW-VRR en BRW-ZHZ, RAV-RR en RAV-ZHZ, Crisisbeheersing-VRR en Crisisbeheersing-VRZHZ en tussen GHOR-RR en GHOR-ZHZ worden separate convenanten afgesloten voor de samenwerking in hun monomeldkamer. Het is immers onwerkbaar om binnen één meldkamer verschillende werkafspraken te (moeten) hebben met twee verschillende brandweerkorpsen, twee verschillende RAV's of twee verschillende afdelingen Crisisbeheersing en/of GHOR, bijvoorbeeld ten aanzien van kwaliteit. Specifieke afspraken, b.v. prestatieafspraken, worden in een SLA vastgelegd, waarbij de meldkamer mee tekent.

De governance wordt vormgegeven langs de volgende drie lijnen:

- a. Bestuur
- b. Directie
- c. Management

a. Bestuur:

Onder voorbehoud van de benodigde besluitvorming binnen de besturen van de gezamenlijke partijen heeft de stuurgroep "samenvoeging meldkamers RR en ZHZ" in haar vergadering van 06-07-16 besloten om een bestuurlijk overleg meldkamer Rotterdam in te stellen.

Dit bestuurlijk overleg Meldkamer Rotterdam vindt twee keer per jaar plaats, bij voorkeur aansluitend aan het Algemeen Bestuur Regionaal VeiligheidsOverleg (AB-RVO). In dit overleg zijn de voorzitters van de algemene besturen vertegenwoordigd van:

1. Politie (RVO)
2. VRR
3. VRZHZ
4. RAV-ZHZ (DG&J (Dienst Gezondheid & Jeugd ZHZ))

De voorzitter van het algemeen bestuur VRR treedt mede op namens de RAV-RR. Elk van de gezamenlijke partijen heeft één stem².

De voorzitter van het AB-RVO is de voorzitter van het bestuurlijk overleg Meldkamer.

De voorzitter van het Directorium treedt op als secretaris van het bestuur.

De bestuurders kunnen zich ambtelijk laten ondersteunen door de directeurs van de organisaties die zij vertegenwoordigen.

Het Bestuurlijk overleg geeft uitvoering aan zijn taken onder meer door het:

- vaststellen van het meerjarenbeleidsplan en het jaarbeleidsplan voor het beheer van de Meldkamer;
- vaststellen van een conceptbegroting, jaarlijks en voor een meerjarige periode, alsmede een lange termijn investeringsplan voor het beheer van de Meldkamer;
- vaststellen van een financiële, door een accountant van een controleverklaring voorziene, verantwoording op basis waarvan de verrekening van de kosten naar partijen plaatsvindt;
- vaststellen van een inhoudelijk jaarverslag ten aanzien van het beheer van de Meldkamer.
- toezicht houden op de kwaliteit, inrichting en prestaties van de meldkamer, voor zover het de beheers- en samenwerkingstaken betreft.

Het Bestuurlijk Overleg Meldkamer Rotterdam stelt de bovengenoemde producten in concept vast, nadat de gezamenlijke partijen in de gelegenheid zijn gesteld hun zienswijze ter zake, schriftelijk kenbaar te maken aan het Bestuurlijk Overleg Meldkamer Rotterdam. De vaststelling is op een zodanig tijdstip dat alle gezamenlijke partijen hiermee rekening kunnen houden bij de opstelling van hun begroting.

² Gelet op het feit dat de burgemeester van Rotterdam zowel voorzitter is van het AB-RVO als het AB-VRR en tevens de belangen van de RAV-RR vertegenwoordigd heeft deze drie stemmen.

Besluiten van het Bestuurlijk Overleg Meldkamer Rotterdam worden in de regel genomen op basis van consensus. Als geen consensus kan worden bereikt betreffende een voorstel dan wordt besloten bij eenvoudige meerderheid van stemmen.

Dit bestuurlijk overleg legt op haar beurt weer verantwoording af aan de achterliggende besturen over de beheersresultaten. De huidige besturen vervullen hun rol via de lijn van de bestaande organisaties. Het beheer van de nieuwe samengevoegde meldkamer wordt belegd bij de VRR en daarom zal het Algemeen Bestuur van de VRR (AB-VRR) formeel de begroting en jaarrekening van de meldkamer vaststellen. Binnen de besturen van de overige partners wordt het aandeel van de meldkamer in begroting en jaarrekening vastgesteld.

b. Directie:

Bij de uitoefening van haar taak laat het bestuur zich bijstaan door een Directorium.

Voor de inrichting van de directielaag is gekozen voor een brede versie van een Directorium, bestaande uit:

1. AD VRZHZ (voorzitter)
2. AD VRR / Dir Meldkamer
3. Dir BRW-VRR
4. Dir BRW-ZHZ
5. Dir RAV-RR
6. Dir RAV-ZHZ
7. Lid Eenheidsleiding Politie
8. Vertegenwoordiger LMO/POL (afhankelijk van uitkomst discussie heroriëntatie)
9. Hoofd Bedrijfsvoering (secretaris Directorium)

De insteek hierbij is wel dat zo snel als de partijen dit mogelijk / wenselijk achten, doorgroei plaatsvindt naar een slankere variant, waarbij er per kolom één vertegenwoordiger is. Op initiatief van de directeur Meldkamer wordt dit na een jaar geëvalueerd.

De leden van het Directorium bereiden de werkzaamheden zoals genoemd onder 'a. bestuur' van het bestuur voor en adviseren het bestuur. Het Directorium is belast met het bevorderen van multidisciplinaire samenwerking tussen de kolommen op de meldkamer.

De leden van het Directorium kunnen daartoe in gezamenlijkheid, binnen het kader van het door het bestuur gevoerde beleid, aanwijzingen geven aan de Directeur Meldkamer.

Het Directorium treedt niet in de onderscheiden bevoegdheden ter zake van en verantwoordelijkheden voor de operationele prestaties van partijen, waaronder het zorgdragen voor een eenduidige inrichting en implementatie van de aan de meldkamer gerelateerde kolomprocessen.

De voorzitter van het directorium is de algemeen directeur van de VR-ZHZ.

Het Hoofd Bedrijfsvoering treedt op als secretaris van het Directorium.

c. Management

De Directeur Meldkamer is namens het Directorium belast met de taken en bevoegdheden op het gebied van het beheer van de meldkamer, het multideel (bevorderen van de eenduidigheid) en het bevorderen van de samenwerking en afstemming van de dagelijkse processen.

De uitvoering van de beheerstaken is gedelegeerd aan het Hoofd Bedrijfsvoering. Het Hoofd Meldkamer Brandweer en Multi-opstapeling is tevens verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken op het gebied van het multideel (bevorderen van de eenduidigheid, prestaties en kwaliteit van de multidisciplinaire opstapelingsprocessen) en legt hiervoor verantwoording af aan de Hoofden Crisisbeheersing. Het Hoofd Meldkamer Ambulancezorg is tevens verantwoordelijk voor de uitvoering van de GHOR-taken op de meldkamer en legt hiervoor verantwoording af aan de Hoofden GHOR. De functie van Hoofd Meldkamer Brandweer en Multi-opstapeling zal worden gecombineerd met de functie van Hoofd Meldkamer Ambulancezorg.

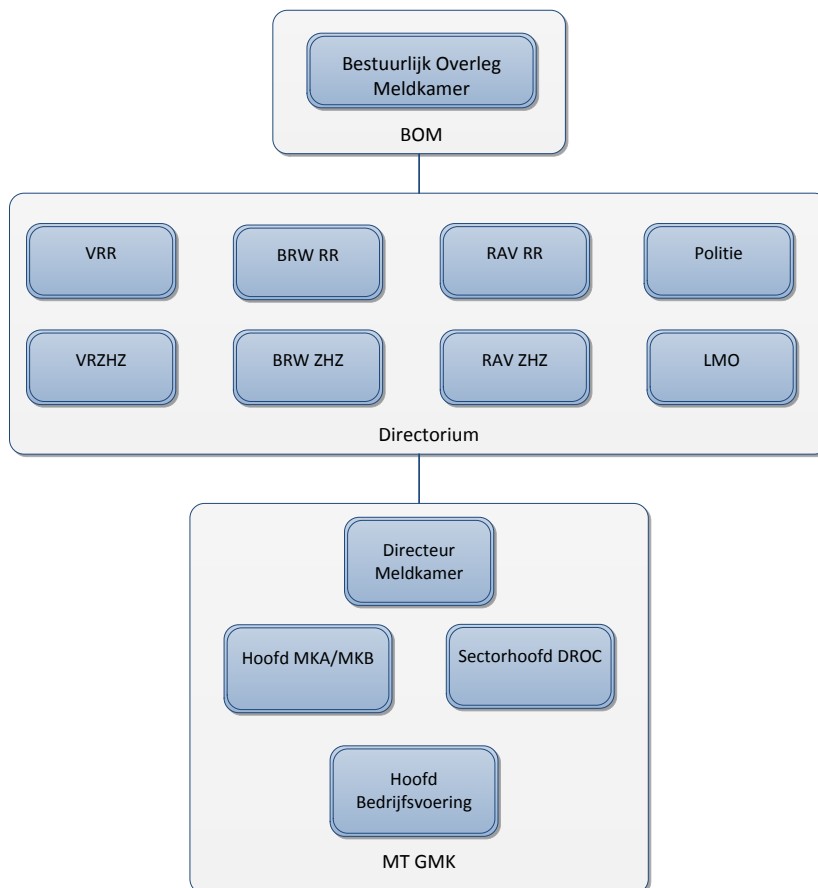
De drie kolomhoofden leggen verantwoording af aan respectievelijk de politiefchef eenheid Rotterdam (DROC³), de directeuren brandweer (MKB) en de directeuren ambulancezorg (MKA) voor wat betreft de meldkamer gerelateerde kolomprocessen. Voor wat betreft het beheersdeel legt het Hoofd Bedrijfsvoering verantwoording af aan de Directeur Meldkamer. Een en ander laat onverlet dat de samenwerking en het multideel de gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn van alle hoofden Meldkamer.

³ DROC staat voor Dienst Regionaal Operationeel Centrum. Binnen de politie wordt niet gesproken over MKP, maar over DROC.

Voor de inrichting van de managementlaag is door de stuurgroep de volgende keuze gemaakt.

1. Directeur Meldkamer (Algemeen Directeur VRR, voorzitter)
2. Hoofd Bedrijfsvoering
3. Hoofd DROC
4. Hoofd MKA/MKB en Multi-opscaling
5. Beleidsmedewerker Meldkamer (secretaris)

Organogram Governancestructuur Meldkamer



2.4 Samenhang tussen convenant Beheer en Samenwerking, disciplineconvenanten en SLA's

De afspraken omtrent de meldkamer tussen de verschillende partijen, vastgelegd in convenanten, beheersovereenkomsten en service level agreements, zijn / worden aangepast aan de nieuwe situatie. Het gaat hier om de volgende convenanten:

1. Convenant betreffende het beheer van de meldkamer tussen de VRR (beheerder) en politie, VRR, VRZHZ, RAV-RR en RAV-ZHZ (gebruikers), aangevuld met een SLA waarin de nadere details worden uitgewerkt⁴.
2. Convenant betreffende de meldkamer ambulancezorg tussen RAV-RR en RAV-ZHZ op de relevante punten: formatie, werkgeverschap MKA-centralisten, kwaliteitsniveau, softwareapplicaties, procedures, ambulancecapaciteit, prestatieafspraken enz. Het initiatief hiervoor ligt bij beide RAV's.
3. Convenant betreffende de meldkamer brandweer tussen BRW-VRR en BRW-ZHZ op de relevante punten: formatie, werkgeverschap MKB-centralisten, kwaliteitsniveau, softwareapplicaties, procedures, brandweercapaciteit, prestatieafspraken enz. Het initiatief hiervoor ligt bij beide brandweren.
4. Convenant betreffende de meldkamer inzake de opgeschaalde situatie tussen Crisisbeheersing-VRR en Crisisbeheersing-VRZHZ op de relevante punten: kwaliteitsniveau,

⁴ Beoogd wordt deze detaillering voor de samenvoegingsdatum van 21-11-2017 gereed te hebben.

softwareapplicaties, procedures, prestatieafspraken, actiecentra enz. Het initiatief hiervoor ligt bij beide VR's.

5. Convenant betreffende de meldkamer tussen GHOR-VRR en GHOR-VRZHZ op de relevante punten: kwaliteitsniveau, softwareapplicaties, procedures, prestatieafspraken, actiecentra enz. Het initiatief hiervoor ligt bij beide VR's.

Met het vaststellen van dit realisatieplan en het convenant Beheer en Samenwerking besluiten de besturen van de gezamenlijke partijen gezamenlijk gebruik te maken van één meldkamer, waarbij het beheer uitgevoerd wordt door de VRR, een en ander conform het gestelde in artikel 35 lid 1 en lid 6 Wvr.

3 Personeel

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de personele onderwerpen benoemd en waar mogelijk nader uitgewerkt. Deze onderwerpen zijn afgestemd tussen het project en de lijn, waarbij tevens is bepaald waar het primaat ligt bij de nadere uitwerking van de verschillende onderwerpen (lijn – project – P&O – gedeeld). Voor een aantal andere personele onderwerpen, bijvoorbeeld roosters en “hoe gaan we zitten en werken” zal nadere uitwerking nu nog niet het geval kunnen zijn. Voor deze onderwerpen geldt dat er een procesbeschrijving wordt opgenomen hoe deze processen leiden tot besluitvorming. Voor het antwoord op de vraag “hoe gaan we zitten en werken” zal pas een besluit worden genomen nadat diverse varianten in de praktijk op de nieuwe meldkamer zijn uitgetest.

3.2 Algemeen

Met de samenvoeging van de meldkamers Dordrecht en Rotterdam-Rijnmond ontstaat de nieuwe Meldkamer Rotterdam. Op deze nieuwe meldkamer wordt volledig geïntegreerd gewerkt, wat inhoudt dat elke centralist voor het gehele nieuwe gebied werkzaam is. De beide betrokken Veiligheidsregio's en beide RAV's blijven zelfstandig opereren binnen hun eigen regiogrenzen, vanuit de nieuwe meldkamer worden beide regio's echter samengevoegd tot één geografisch gebied. Hierbij is afgesproken dat beide veiligheidsregio's nadere afspraken maken in de vorm van convenanten over de samenwerking tussen beide brandweren, beide afdelingen Crisisbeheersing en beide afdelingen GHOR, teneinde de verschillen tussen disciplines van de beide regio's zodanig te minimaliseren als ware het voor de meldkamer één regio. Ook de beide RAV's maken dergelijke afspraken in de vorm van een convenant. Ter voorbereiding op de samenvoeging worden protocollen en werkprocedures zoveel als mogelijk geharmoniseerd, hieruit volgt een scholingsprogramma voor de betrokkenen. Het spreekt voor zich dat het werkgebied voor alle centralisten wel wijzigt, dit geldt uiteraard ook voor het werkgebied en de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling bedrijfsvoering.

3.3 Werkgeverschap

Huidige medewerkers

Het uitgangspunt is dat alle medewerkers in dienst blijven bij de werkgever waar zij voor de samenvoeging ook in dienst waren, te weten:

Regio	Kolom	Werkgever
RR	MKP/DROC	Politie
RR	MKB, MKA, Bedrijfsvoering	VRR
ZHZ	MKP/DROC, MKB, MKA, BV	Politie
ZHZ	Deel MKA	RAV-ZHZ

Wel is er sprake van een standplaatswijziging van Dordrecht naar Rotterdam voor de medewerkers van de meldkamer ZHZ. De rechtspositie van alle medewerkers verandert in deze fase van de samenvoeging niet en hun rechten blijven behouden. Dit geldt ook voor alle afspraken behorende bij de huidige rechtspositie, zoals lopende afspraken in beoordelingen/functioneringsverslagen en loopbaanafspraken van medewerkers.

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers voor de afdeling bedrijfsvoering van de meldkamer worden aangesteld bij de VRR. Nieuw personeel van het DROC wordt aangesteld door de politie. In het convenant tussen beide brandweren is vastgelegd dat nieuwe medewerkers in dienst komen bij de afdeling MKB van de VRR. In het convenant tussen beide RAV-en is vastgelegd dat MKA-centralisten deels in dienst zijn/komen van de VRR en deels in dienst zijn/komen van de RAV-ZHZ. Vacatures op het MKA-deel van de VRR worden opgevuld door centralisten die in dienst komen van de VRR. Vacatures op het MKA-deel van RAV-ZHZ worden opgevuld door centralisten die in dienst komen van de RAV-ZHZ.

3.4 Aansturing

De directeur VRR is tevens directeur meldkamer en daarmee voorzitter van het MT-Meldkamer. Het MT bestaat naast de voorzitter uit vier rollen, te weten de hoofden MKB, DROC, MKA en Bedrijfsvoering.

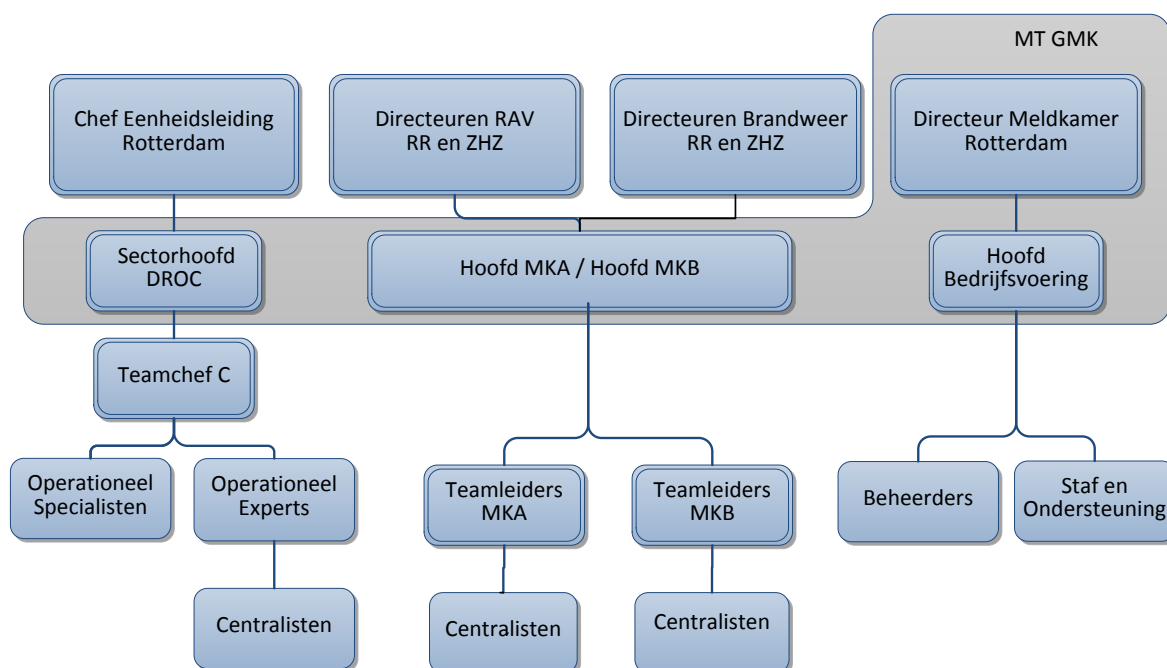
De Directeur Meldkamer is namens het Directorium belast met de taken en bevoegdheden op het gebied van het beheer van de meldkamer, het multideel (bevorderen van de eenduidigheid) en het bevorderen van de samenwerking en afstemming van de dagelijkse processen. De uitvoering van de beheerstaken is gedelegeerd aan het Hoofd Bedrijfsvoering. Het Hoofd Meldkamer Brandweer en Multi-opscaling is tevens verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken op het gebied van het multideel (bevorderen van de eenduidigheid, prestaties en kwaliteit van de multidisciplinaire opscalingsprocessen) en legt hiervoor verantwoording af aan de Hoofden Crisisbeheersing. Het Hoofd Meldkamer Ambulancezorg is tevens verantwoordelijk voor de uitvoering van de GHOR-taken op de meldkamer en legt hiervoor verantwoording af aan de Hoofden GHOR.

De Directeur Meldkamer treedt niet in de onderscheiden bevoegdheden ter zake van en verantwoordelijkheden voor de operationele prestaties van de gezamenlijke partijen. De Directeur Meldkamer stimuleert een eenduidige inrichting en implementatie van de aan de meldkamer gerelateerde kolomprocessen.

De drie kolomhoofden leggen verantwoording af aan respectievelijk de politiefchef eenheid Rotterdam (DROC), de directeuren brandweer (MKB) en de directeuren ambulancezorg (MKA) voor wat betreft de meldkamer gerelateerde kolomprocessen. Voor wat betreft het beheersdeel legt het Hoofd Bedrijfsvoering verantwoording af aan de Directeur Meldkamer. Een en ander laat onverlet dat de samenwerking en het multideel de gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn van alle hoofden Meldkamer.

De hoofden vormen de dagdagelijkse leiding van de GMK. Onder hen vallen de teamleiders MKA, teamleiders MKB, teamchef en operationeel experts DROC.

Organogram Meldkamer



Omdat het voor kan komen dat een medewerker bevoegd en bekwaam is voor meerdere kolommen is er onderscheid gemaakt tussen een 'vakbaas' en een 'lijnbaas'. De operationele aansturing vindt plaats onder de vakbaas, de beheersmatige aansturing gaat via de lijnbaas. Zo is het mogelijk dat medewerkers die op meerdere disciplines werkzaam zijn ook meerdere leidinggevenden hebben. Dit concept werd al toegepast in beide meldkamers.

Beide RAV-en stellen gezamenlijk een medisch manager ambulancezorg aan welke zijn/haar werkzaamheden zal uitvoeren op de meldkamer ambulancezorg van de meldkamer Rotterdam. De medisch manager adviseert en informeert gevraagd en ongevraagd de directeurs en besturen van beide RAV-en. Tevens adviseert en informeert de medisch manager gevraagd en ongevraagd de Inspectie voor Gezondheidszorg (IGZ). Op de medisch manager is het professioneel statuut van toepassing.

3.5 Stijl van leidinggeven

Er wordt leidinggegeven vanuit vertrouwen, verbinding en vakmanschap, waarbij werkplezier, eigenaarschap en ondernemerschap centraal staan. Er wordt stevig ingezet op medewerkersparticipatie en eigen verantwoordelijkheid. Hierbij geldt het principe dat de vakmensen zelf aan zet zijn, uiteraard binnen heldere kaders en afspraken.

3.6 Overleg/communicatiestructuur

1. Het MT-Meldkamer bestaat uit de directeur meldkamer, tevens voorzitter en de hoofden DROC, MKB, MKA en Bedrijfsvoering.
2. Politie; het DMT-DROC bestaat uit het sectorhoofd, teamchefs en één operationeel specialist. Daarnaast heeft de politie een operationeel-overleg, met de teamchef DROC, de operationeel specialisten DROC en operationeel experts DROC.
3. Brandweer; een operationeel overleg bestaande uit het hoofd en de teamleiders.
4. Ambulance; een operationeel overleg bestaande uit het hoofd en de teamleiders.
5. Bedrijfsvoering; één overleg met de beheerders en één overleg met de stafmedewerkers.
6. Algemeen; periodiek een werkoverleg op basis van vrije inloop. Dit overleg is vooral bedoeld voor de centralisten van MKA en MKB om in aanwezigheid van minimaal één teamleider functiegerichte onderwerpen te bespreken.

3.7 Werkplekinrichting en werkwijze

De werkplekinrichting komt tot stand in nauw overleg met het personeel. De inrichting van de werkeilanden valt daar ook onder. Uitgangspunt is dat in nauw overleg met het personeel gekozen wordt voor de personele bezetting/inrichting van de 7 werkeilanden en daarbinnen van de 7 werkplekken. Daarnaast zijn er 10 meldtafels voor de uitwijk van Meldkamer Den Haag en opleiding. Er is sprake van free seating, de omvang hiervan wordt bepaald door de mogelijkheden van C2000 en 112 telefonie.

De fysieke opstelling van de meldkamertafels op de 21ste verdieping van het WPC biedt vele mogelijkheden om de (multi)disciplinaire taakuitvoering en samenwerking vorm te geven. De feitelijke positionering van de medewerkers over de meldkamer hangt nauw samen met de uitvoering van de werkprocessen en de mate van samenwerking en informatiedeling. Binnen de GMK zijn de disciplines verantwoordelijk voor hun eigen processen.

Er zijn diverse monodisciplinaire bijeenkomsten geweest waarbij door middel van brainstormen met de medewerkers diverse modellen tot stand zijn gekomen. De resultaten uit de mono-sessies worden gedeeld in een multi-sessie. Het doel is om te komen tot een aantal modellen die na de samenvoeging in de praktijk getest gaan worden. De verbeterpunten tijdens de testperiode kunnen direct worden aangepast.

3.8 Roosters

Regelingen op het gebied van werktijden, (de)briefing e.d. kunnen in samenspraak en via de geëigende wegen worden afgestemd en aangepast. De roosters komen tot stand in nauw overleg met het personeel. Voor wat betreft het rooster op de nieuwe Meldkamer Rotterdam wordt als uitgangspunt de komst van één rooster genomen. Zo moeten er éénduidige roostervoorwaarden

worden ontwikkeld, hiervoor is het personeel samen met de BOR en de lijn aan zet middels een werkgroep waarin alle disciplines vertegenwoordigd zijn. Deze werkgroep onderzoekt aan de hand van de gestelde randvoorwaarden alle mogelijkheden en kansen om te komen tot één rooster. Dit moet binnen de gestelde kaders, dit zijn: de huidige kosten van het rooster, de huidige formatie en de huidige wet- en regelgeving.

3.9 Operationele inrichting⁵ en continuïteit

Samenvoegingsprocessen vergen in de eerste jaren vaak een grote inzet van de medewerkers in de organisatie. In deze fase is iedereen nodig. In de aanloop naar de samenvoeging zal de bezetting van beide meldkamers op peil worden gehouden. Als er sprake is van vacatures zullen deze zo spoedig mogelijk worden opengesteld. Betreffende de bezetting en continuïteit in de nieuwe meldkamer is het voornemen om het eerste jaar na de samenvoeging geen personele reductie toe te passen. Er zal naar verwachting sprake zijn van een grotere vraag naar begeleiding, scholing en ervaringsuitwisseling, waardoor het juist verstandig is om het eerste jaar iets meer speling in de bezetting te hebben.

Wanneer de integratie zich meer gaat voltrekken komen mogelijk synergievoordelen naar voren, omdat met hetzelfde aantal mensen nu meer gedaan kan worden c.q. er minder mensen nodig zijn. Belangrijk is hierbij te realiseren dat wijzigingen in het beleid die de synergievoordelen kunnen doorkruisen. Voorbeelden hiervan zijn extra taken die op de meldkamer worden belegd (bv monitoring van social media) en landelijk beleid (nieuwe visie op zorg, bv ouderen langer zelfstandig laten wonen, sluiten SEH bij ziekenhuizen, specialisatie van ziekenhuizen) dat leidt tot een stijging van het aantal meldingen. Een jaar na de samenvoeging kan – na een evaluatie van de situatie op dat moment – de benodigde bezetting worden heroverwogen op basis van de dan opgedane ervaring. Mocht er vanaf eind 2018 sprake zijn van een reductie van het personeel, dan zal dat via een natuurlijke weg verlopen; dat is het uitgangspunt van alle betrokken organisaties. Dit uitgangspunt zou onder druk komen te staan indien er door landelijke ontwikkelingen bezuinigingen worden afgedwongen.

De verdere (door)ontwikkeling van de nieuwe Meldkamer Rotterdam zal op termijn ook effect hebben op de afdeling Bedrijfsvoering. Te denken valt bijvoorbeeld aan consequenties voor de groep functioneel beheer vanwege de aansluiting op het landelijk Rekencentrum LMO. Ook voor de overige onderdelen staf- en ondersteuning zal onderzocht dienen te worden welke impact de samenvoeging heeft op functies en taken.

3.10 Formatie en bezetting

De formatie voor centralisten volgt uit de benodigde bezetting. In lijn met het voornemen om het eerste jaar na de samenvoeging geen personele reductie toe te passen bij de centralisten wordt voor die periode uitgegaan van de geconsolideerde formatie/bezetting. Deze geconsolideerde formatie ziet er op basis van bestaand beleid als volgt uit:

FTE	ZHZ	RR	Leidinggevenden / Operationeel Experts
MKA	12	29	2,94
MKB	7	18	2,5
DROC	94,59		11
Bedrijfsvoering		18,5	1

In de Business Case (BC) voor de samenvoeging werd al aangegeven dat bezuinigingen op personeel pas op een later moment gerealiseerd kunnen worden en niet direct vanaf het begin. Voorwaarden die voor de personele reductie werden gesteld waren verder (minimale) multidisciplinaire aanname (en geprotocolleerde uitvraag) en monodisciplinaire uitgifte. Dit is de besparing die haalbaar wordt geacht wanneer tevens rekening wordt gehouden met de invoering van DROC en de 100% CaCo bezetting. Hierbij wordt onder meer verondersteld dat het aantal meldingen

⁵ Met operationele inrichting wordt bedoeld de operationele sterkte op de werkvloer op enig moment.

zich op het niveau van 2013 stabiliseert en dat het aantal opleidingsuren niet zal toenemen. Dit betekent echter wel dat in die eerste periode extra financiële dekking nodig is. Als naar de haalbaarheid van de bezuinigingen op de langere termijn gekeken wordt dan verschilt dit per kolom.

Bij het DROC is de doelstelling uit de BC (7 fte reductie in formatie) op termijn naar verwachting haalbaar bij gelijkblijvende taken. Het takenpakket van het DROC is echter breder dan het takenpakket van de vroegere MKP. Dit maakt het lastig een zuivere vergelijking te maken. Er zal een inventarisatie worden gemaakt van het takenpakket en de benodigde capaciteit om helder te krijgen welke formatie op termijn nodig is.

Bij de MKA bestaat er zorg ten aanzien van de haalbaarheid van de bezuinigingsdoelstelling (2,36fte). Al jaren is bij de MKA sprake van een flinke stijging in het aantal meldingen per jaar. Dit kan mede worden verklaard door wijzigingen in landelijk beleid, zoals het langer zelfstandig wonen van ouderen. Daarnaast is al jaren sprake van ontoereikende financiering voor MKA's. Dit blijkt ook heel duidelijk uit de landelijke 0-meting. Het is de vraag of deze problematiek binnen de regio's (met de zorgverzekeraars) kan worden opgelost. Ook binnen landelijke overleggen en platforms zal dit moeten worden opgepakt.

Voor de MKB is de verwachting dat de bezuinigingsdoelstelling bij gelijkblijvend beleid goed haalbaar is. Wel is er op de huidige meldkamers sprake van ernstige krapte in het eerste half uur bij een groot incident. Dit zou kunnen worden opgelost door de formatie en bezetting op het geconsolideerde niveau te handhaven. Dit is dan wel nieuw beleid waarover door beide brandweren zal moeten worden besloten.

Voor het onderdeel beheer van de afdeling Bedrijfsvoering geldt dat door aansluiting op het landelijk rekencentrum het beheer deels landelijk zal worden geregeld. Samen met MDC en LMO moet worden gekeken hieraan invulling zal worden gegeven. Ten aanzien van staf- en ondersteuning geldt dat voor deze functies binnen ZHZ geen aparte formatie zichtbaar is, maar ondergebracht is in andere afdelingen. Deze formatie moet inzichtelijk moeten worden gemaakt en het bijhorende budget moet worden overgedragen. Gebeurt dit niet dan betekent dit dat met de capaciteit die binnen RR hiervoor beschikbaar is voor de samengevoegde meldkamer het onderdeel staf en ondersteuning dezelfde taken blijft doen voor een groter werkgebied.

3.11 Werken voor meerdere disciplines

Op de meldkamer van ZHZ werken veel centralisten multidisciplinair. Dat wil zeggen dat zij opgeleid en gecertificeerd zijn om voor meerdere disciplines/kolommen te werken. Ook in RR zijn een aantal medewerkers voor meer dan één kolom inzetbaar.

In de nieuwe samengevoegde meldkamer zullen de werkzaamheden in de uitvoering voor de kolomkleuren rood, wit en blauw dusdanig worden vormgegeven dat iedereen per dienst primair voor één kolom zijn of haar werkzaamheden verricht. Medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn om voor meerdere kolommen te werken en te kennen hebben gegeven dit ook te willen blijven doen, krijgen hiertoe binnen onderstaande randvoorwaarden de mogelijkheid.

Begin 2016 is er een inventarisatie onder de medewerkers gehouden in welke mate zij voor welke kolom willen werken na de samenvoeging.

De uitkomst hiervan is:

- Vanuit Rotterdam-Rijnmond heeft geen van de multi-inzetbare centralisten aangegeven voor een vast percentage ingeroosterd te willen worden op een andere kolom. Een aantal personen heeft aangegeven multi-inzetbaar te willen blijven en incidenteel ingeroosterd te willen worden op een andere kolom.
- Vanuit Zuid-Holland-Zuid hebben 14 personen aangegeven voor een vast percentage te willen gaan werken op meerdere kolommen. De wens om gedeeltelijk voor een kolom te kunnen blijven werken varieert van 10% tot 80%. Rekening houdend met de eisen voor opleiden, trainen en oefenen om vakbekwaam te blijven en het rendement dat het moet opleveren voor de werkgever zal een minimum percentage worden gehanteerd van 20%, maar dit kan per kolom verschillen.

Drie maanden voor de samenvoeging zal opnieuw een inventarisatie worden gehouden onder de centralisten in welke mate zij voor welke kolom willen werken na de samenvoeging.

3.12 Personeelsbeleid

Zoals eerder genoemd blijven alle medewerkers in deze fase vallen onder hun huidige rechtspositie en het hierbij behorende personeelsbeleid. Dit beleid is afgeleid van bestaande cao's van de gemeenten Rotterdam en Dordrecht, Politie en de Ambulancezorg. De lijn is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het personeelsbeleid en kan voor advies een beroep doen op de eigen reguliere HR adviseurs. Medewerkers kunnen wel op vrijwillige basis de kiezen om de overstap naar de beoogd werkgever voor de betreffende mono meldkamer te maken. Voor de MKB is dit de VRR en voor de MKA is dit ofwel de VRR of de RAV-ZHZ.

3.13 Bedrijfsvoering

De meldkamer kent een afdeling Bedrijfsvoering die aansluit op en faciliterend is aan de primaire taak. De afdeling is efficiënt ingericht, waarbij interne processen geoptimaliseerd zijn. Bedrijfsvoering bestaat uit een onderdeel Staf en Ondersteuning en een onderdeel Beheer.

Onder Staf en Ondersteuning vallen de functionarissen die werkzaam zijn op de gebieden Secretariaat, Servicecenter, Opleidingen, Kwaliteit en Beleid. Op deze gebieden worden signalerende, adviserende, ondersteunende en uitvoerende werkzaamheden ten behoeve van de meldkamer uitgevoerd. De functionarissen Staf en Ondersteuning buigen zich gezamenlijk in geplande sessies over de toekomst van het deel Staf en Ondersteuning in de nieuwe meldkamer Rotterdam. Hierbij wordt onder meer geïnventariseerd welke activiteiten en ontwikkelingen op de diverse gebieden afkomen. Onderzocht wordt wat hiertoe benodigd is en welke doorontwikkeling er gemaakt kan worden. Uitgaande van de taken en verantwoordelijkheden wordt gekeken hoe gebruik kan worden gemaakt van elkaars competenties en kwaliteiten.

Beheer is verantwoordelijk voor de multidisciplinaire ondersteuning van de diensten en processen binnen de GMK op het gebied van ICT. Dit alles om te waarborgen dat bedrijfsprocessen ongestoord, effectief en efficiënt kunnen verlopen. Het takenpakket van de beheerders bestaat uit functioneel beheer van de geïntegreerde meldkamersystemen. De beheerder is verantwoordelijk voor het signaleren, registreren en oplossen van storingen. Daarnaast is de beheerder aanspreekpunt voor de verschillende gebruikers en voert hij/zij binnen vastgestelde kaders reguliere (routinematige) beheerwerkzaamheden uit. Vanuit beheer is een 24/7 1^e-lijns piketfunctie ingericht. Door de aansluiting op de landelijke ICT-voorziening zullen er wijzigingen optreden in de wijze waarop het beheer zal plaatsvinden en in taken en werkzaamheden van beheerders. Samen met het Meldkamerdienstencentrum (MDC) en LMO moet worden gekeken hoe hieraan invulling zal worden gegeven. Deze afspraken worden vastgelegd in een beheersovereenkomst.

3.14 Opschaling

Centralisten

Uitgaande van een opgepluste formatie op de samengevoegde meldkamer en als dan zou blijken dat er dan voldoende personeel in dienst is om incidenten aan te kunnen zou het harde piket in de huidige vorm kunnen wijzigen naar een vrije oproep. De centralisten worden dan via de Communicator benaderd. Het management neemt een voorgenomen besluit hierover en dit voorgenomen besluit wordt voorgelegd aan de BOR.

Leidinggevenden meldkamer

De leidinggevenden van politie draaien gezamenlijk piket voor de meldkamer politie. Als er gerealiseerd is dat er 24/7 een leidinggevende (OVD-OC) op de politie meldkamer is, kan dit piket vervallen.

De piketfunctie voor de hoofden van de MKA en MKB blijft in de huidige vorm bestaan.

Het hebben van een Calamiteitencoördinator (Caco) is een wettelijk eis. Deze functie moet 24/7 worden ingevuld. Er wordt momenteel gekeken naar de wijze van invulling, hierbij wordt nadrukkelijk naar het landelijke beleid gekeken.

3.15 Samenwerken en cultuurverandering

Door het samenvoegen van de twee meldkamers ZHZ en RR ontstaat een nieuwe Meldkamer Rotterdam c.q. een nieuwe organisatie met een tijdelijke governance. Er ontstaat een organisatie met een eigen nieuwe organisatiecultuur die per definitie voortborduurt op de gewaardeerde culturen binnen de beide oorspronkelijke organisaties.

Cultuur

Het begrip “cultuur” is een containerbegrip. De organisatiecultuur is op diverse manieren waar te nemen en te onderscheiden. Iedereen heeft er een eigen gevoel en beleving bij. Het is van belang om deze belevingen op elkaar af te stemmen en in lijn te brengen met de organisatiedoelstellingen. Vervolgens ontstaat de uitdaging om de organisatiecultuur op basis daarvan in de juiste richting te ontwikkelen. Dit middels positieve beïnvloeding en het scheppen van de juiste condities. De cultuur bepaalt namelijk sterk of de organisatie effectief en efficiënt tot haar resultaten komt. De wijze waarop wij overkomen bij onze omgeving, maar ook het welbevinden van medewerkers worden gezien als belangrijke graadmeters.

Vanuit de meldkamer worden stages en uitwisselingen met de rijdende diensten gestimuleerd. Op deze manier krijgt men meer inzicht in elkaars werk en werkgebied, waarbij er tevens een sterkere verbinding ontstaat. Voor de centralisten wordt er ruimte gegeven om een periode werkzaam te zijn op de andere meldkamer. Tevens is het streven van de leidinggevenden om vaker aanwezig te zijn op beide meldkamers. Gedurende dit proces worden er gezamenlijke bindingsdagen georganiseerd, waardoor men elkaar beter kan leren kennen. Tevens wordt aandacht besteed aan het opstellen en naleven van gezamenlijke gedragsregels en kernwaarden.

Leiderschap

Van leidinggevenden wordt verwacht om meer te gaan samenwerken, c.q. multidisciplinair te gaan werken. Dit om eenduidige aansturing en onderlinge vervangbaarheid c.q. continuïteit in de aansturing te waarborgen, een zogenoemde leidende coalitie vormen. Daarnaast wordt van hen verwacht het verander- en cultuurtraject te (blijven) begeleiden. Begeleiding betekent de verandervisie (warm) communiceren, draagvlak voor acties en activiteiten creëren, korte termijn successen generen, verbeteringen implementeren en nieuwe visie t.a.v. de ontwikkeling van de nieuwe Meldkamer uitdragen/verankeren.

Vooruitlopend op de samenvoeging wordt het gezamenlijk managementteam vorm gegeven en ook op directoriumniveau wordt dit samen opgestart.

Daarbij worden er gezamenlijke bijeenkomsten voor de leidinggevenden georganiseerd en is er maandelijks gezamenlijk overleg. Binnen het management is afgesproken dat één leidinggevende communiceert naar alle medewerkers bij belangrijke zaken.

Tijdens een gezamenlijke sessie van alle leidinggevenden Zuid-Holland-Zuid en Rotterdam-Rijnmond is de volgende definitie van leidinggeven geformuleerd:

“We werken vanuit vertrouwen, in verbinding en vanuit vakmanschap op de meldkamer. We zijn transparant en spreken elkaar aan op ons gedrag. We bevorderen eigenaarschap en werkplezier. Alles met het doel om de burgers en de hulpverleners op straat adequaat te helpen en ondersteunen.”

3.16 Vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven

Jaarlijks wordt een opleidingsprogramma opgesteld ten behoeve van de meldkamer door de opleidingscoördinator. Dit programma wordt vastgesteld binnen het gezamenlijk MT. Er wordt gestreefd naar een eenduidig en integraal opleidingsbeleid binnen de meldkamer Rotterdam gericht op het vakbekwaam worden en blijven voor de medewerkers die hierin werkzaam zijn.

Vooruitlopend op de samenvoeging worden opleidingen en bijscholingsdagen zover mogelijk al gezamenlijk opgepakt.

3.17 Uitwijk

De meldkamer Rotterdam heeft een uitwijklocatie in De Yp, meldkamer Haaglanden. Voor deze uitwijk zijn wederzijdse afspraken gemaakt tussen Haaglanden en Rotterdam, dat er 10 meldkamertafels beschikbaar worden gesteld voor de andere regio in het geval dit nodig is. De verdeling van deze plekken is 5 tafels voor politie, 3 tafels voor MKA en 2 tafels voor MKB. Op deze tafels zijn de

volgende systemen beschikbaar: 112 + overige telefonie, GMS, GIS, koppeling GMS – GIS, C2000, P2000 en de Communicator (Respond).

Het streven is om wederzijds de uitwijk één keer per jaar te beoefenen. Dit gebeurt bij voorkeur op een rustige middag of avond, waarbij datum, tijden en draaiboek afgestemd zijn met de ontvangende meldkamer.

De opschalingsruimten RR wijken niet mee uit naar De Yp. De uitwijklocatie van het ROT, RBT en actiecentra is Doelwater (Hoofdbureau Politie Rotterdam). De middelen die in het actiecentrum aanwezig zijn, zijn echter beperkt. Voor de crisisruimten van ZHZ is het WPC de uitwijklocatie.

De opschalingsruimten ZHZ (Leerpark) wijken uit naar het WPC. Als ook WPC uitvalt dan uitwijk van actiecentra naar het Doelwater.

3.18 Regelingen en afspraken

Parkeerbeleid

Het parkeerbeleid van de Meldkamer Rotterdam blijft gelijk aan het huidige parkeerbeleid van de VRR, waar de meldkamer specifiek in benoemd is. De reguliere reiskostenregelingen behorende bij de eigen rechtspositie blijven in de nieuwe situatie van toepassing. Voor de reistijd/kosten die het meldkamerpersoneel ZHZ 'maakt' voor het extra reizen geldt de reguliere reiskostenregeling van de eigen werkgever. Het bestaande parkeerbeleid van de meldkamer Rotterdam is voorts van toepassing op al het meldkamerpersoneel.

Afspraken met betrekking tot attenties

Er zijn afspraken gemaakt over onder meer attenties bij verjaardagen, geboorte etc. Het streven is eenduidige afspraken te hanteren voor alle medewerkers die werken op de meldkamer. De bestaande afspraken worden geactualiseerd en in dit licht opnieuw bezien.

Uniformen

Het personeel in dienst van de politie wordt geacht het politie uniform te dragen conform de draaginstructie. De centralisten en teamleiders in dienst van de VRR worden geacht het VRR uniform te dragen. Het overige personeel werkzaam bij de GMK heeft geen uniform. De algemeen ondersteuners dragen het VRR uniform in hun piketweek. De beheerders dragen ook een VRR-uniform.

Bedrijfs hulpverlening (BHV)

Tussen de gebruikers van de meldkamer is afgesproken dat de politie de BHV-taak op zich neemt, alsmede de personele invulling hiervan verzorgt.

3.19 Medezeggenschap

Tekst wordt definitief gemaakt na besluitvorming hierover in de stuurgroep en betreffende OR-en.

Er wordt een zogenaamde Buitengewone Ondernemingsraad opgericht die, conform de zeggenschap, verantwoordelijk is voor de beheersaspecten van de nieuwe meldkamer. Om recht te doen aan het gegeven dat er de komende jaren nog heel veel staat te gebeuren in het meldkamerdomein en de beoogde betrokkenheid van meldkamermedewerkers goed te borgen, wordt het informatie-, advies- en instemmingsrecht gemandateerd door de OR-en van de drie betrokken werkgevers aan de BOR Meldkamer inzake alle overige meldkameraangelegenheden. De BOR Meldkamer geeft over deze aangelegenheden een advies aan de OR van de drie werkgevers, die op haar beurt dit advies inbrengen bij de betreffende bestuurder van de werkgever. Of, dit advies bindend of niet bindend is, dan wel dat dit per lid van de artikelen 25 en 27 van de WOR wordt bepaald, dienen de OR-en van de drie werkgevers zelf te besluiten op het moment dat hen dit wordt voorgelegd.

Hierbij kan gedacht worden aan b.v. ontwikkelingen binnen het multidomein op de meldkamer en ontwikkelingen binnen "spoor 2 van de LMO", te weten b.v. multi-intake, continuïteit en locatiebepaling beller, maar ook aan arbeidsvoorwaardelijke zaken. Gelet op de gemandateerde medezeggenschapsrechten van de OR-en van de drie betrokken werkgevers aan de BOR Meldkamer is het van belang dat er een duidelijke relatie is met de medezeggenschap van de werkgevers. Dit kan worden bereikt door een mix van formele medezeggenschap en vertegenwoordiging van meldkamermedewerkers. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gekozen voor een invulling die voor 50% uit OR-leden van de werkgevers bestaat in de verhouding 2 politie, 2 VRR en 1 RAV-ZHZ. De andere 50% wordt gekozen uit medewerkers van de meldkamer in de verhouding 3 politie, 2 VRR, totaal dus 9 BOR-leden.

4 Beheer en ondersteuning (IFACH)

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de onderwerpen op het gebied van beheer en ondersteuning benoemd en waar mogelijk nader uitgewerkt. Het betreft Inkoop, Financiën, Automatisering, Communicatie en Huisvesting. In de afkorting PIOFACH staat de I meestal voor Informatievoorziening. Aangezien het onderwerp informatievoorziening al volop binnen het deelproject ICT/IV wordt opgepakt, is er hier voor gekozen de “I” van Inkoop uit te werken.

4.2 Inkoop

Vooruitlopend op het realisatieplan is in de stuurgroep ‘Samenvoeging Meldkamers RR-ZHZ’ het besluit genomen dat VRR de beheersorganisatie voor de samengevoegde meldkamer wordt. Het ligt dan ook voor de hand dat VRR ook de inkoopfunctie voor de meldkamer vervult. Voor de bestelling van artikelen zal de binnen VRR gebruikelijke route moeten worden gevolgd via de inkoopportal/webshop van VRR. De nuancering ligt in de aansluiting van de meldkamer op het landelijk rekencentrum, waardoor de inkoop van alle ICT gerelateerde zaken als ook meldtafels en meldtafelstoelen door de politie/LMO zal worden verzorgd.

4.3 Financiën

Als beheersorganisatie zal VRR de administratie voeren voor het beheer van de Meldkamer Rotterdam. Jaarlijks wordt een begroting opgesteld en vastgesteld. Gedurende het jaar wordt 4-maandelijks een voortgangsrapportage opgesteld en aan het eind van het jaar een jaarrekening. De kosten voor het beheer worden verdeeld volgens de verdeelsleutel die is afgesproken in het convenant ‘Beheer en Samenwerking Meldkamer Rotterdam’. Voor de financiële bijdrage aan de meldkamer ontvangen partijen 11 maandelijkse voorschotnota’s. In januari van het volgende jaar wordt op basis van de jaarrekening een eindafrekening opgesteld en verrekend met de voorschotten.

4.4 Automatisering

Alle ICT-werkplekken voor de het meldkamerdomein inclusief de actiecentra worden geleverd en beheerd door de politie/LMO. Dit betreft zowel de meldtafels als de kantoorwerkplekken en geldt tevens voor alle Audio Visuele (AV)-middelen. In de producten- en dienstencatalogus van de politie zal worden beschreven welke producten en diensten tegen welke prijs en onder welke voorwaarden geleverd kunnen worden. Deze informatie is op dit moment echter nog niet beschikbaar.

Voor wat betreft de software ligt de verantwoordelijkheid voor het beheer van applicaties afhankelijk van de demarcatie in de applicatieportfolio bij politie/LMO, bij VRR of bij de betreffende kolom. Bijvoorbeeld voor reguliere meldkamerapplicaties als GMS zal het beheer volledig bij politie/LMO liggen, terwijl dit voor regionale specials bij VRR, dan wel bij de betreffende kolom zal worden belegd. De demarcatie wordt binnen het project ICT/IV met de politie/LMO opgesteld en door de stuurgroep vastgesteld. Voor applicaties waarvoor het beheer bij VRR of de betreffende kolom is belegd zal de politie/LMO wel de ontsluiting op de werkplekken verzorgen.

Voor de verbindingen die nodig zijn moet ook de demarcatie nog worden vastgesteld.

4.5 Communicatie

Visie en leidende keuzes

Met de komst van de Meldkamer Rotterdam komen twee verschillende identiteiten bij elkaar (meldkamers Zuid-Holland Zuid en Rotterdam-Rijnmond). Bij de start van de Meldkamer Rotterdam is het veranderingsproces bij de medewerkers nog niet afgerond. Alle communicatie draagt bij aan het neerzetten van een stevige organisatie met goede naam en faam. Communicatie is proactief en interactief: vanuit de positionering van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) en na 2020 de politie/LMO zoekt de Meldkamer Rotterdam de verbinding met de samenleving en haar belanghebbenden. Communicatie geeft (intern) betekenis aan de Meldkamer Rotterdam, zij neemt

mensen mee in de veranderopgave, enthousiasmeert en helpt netwerken te vormen. Anders gesteld: communicatie maakt zichtbaar, geeft betekenis en verbindt.

Communicatie richt zich daarbij op het aangaan van de dialoog, het opzoeken van interactie boven het zenden van informatie. De dialoog wordt niet alleen aangegaan door communicatieprofessionals maar door alle meldkamermedewerkers, inclusief leidinggevenden. Immers, het gedrag van elke individuele medewerker is mede bepalend voor de reputatie van de gehele Meldkamer Rotterdam en dus de VRR en de kolommen. Na 2020 is dat de politie/LMO. Het communicatiever maken van de meldkamerorganisatie is daarmee een expliciete opgave van de communicatieprofessional naast het vormgeven en invullen van de communicatie.

Alle communicatie ondersteunt de positionering (kernwaarden) van de VRR en de kolommen en na 2020 de politie/LMO en dus de Meldkamer Rotterdam.

Organisatiecommunicatie en verandercommunicatie

De vorming van de Meldkamer Rotterdam vraagt de komende jaren om organisatiecommunicatie en verandercommunicatie. Organisatiecommunicatie betreft communicatie voor en namens de gehele meldkamerorganisatie en omvat alle communicatiedisciplines. Hieronder vallen:

- corporate communicatie (website, huisstijl, toolkit, corporate middelen)
- interne en verandercommunicatie (lijncommunicatie, intranet, redactie, nieuwsbrief, artikelen, interne social media)
- publiekscommunicatie (social media, webcare)
- relatiemanagement en issuemanagement (vanuit het bestuur)
- pers en media (volgens procedures van de VRR en de kolommen en na 2020 de politie/LMO)

Verandercommunicatie richt zich vooral op het meenemen van de medewerkers in de veranderingsopgave. Belangrijke thema's zijn onder andere samenwerken en cultuurverandering (paragraaf 3.15) en vakbekwaam worden en blijven (paragraaf 3.16).

Organisatie van de communicatie

Aangezien de Meldkamer Rotterdam een samenwerkingsvorm is onder beheer van de VRR en na 2020 de politie/LMO met mono- en multidisciplinaire taakuitoefening zijn richtlijnen noodzakelijk wie over welke onderwerpen communiceert:

- issues van de Meldkamer Rotterdam als organisatie en beheer, alsmede kolom overstijgende issues van de meldkamer: VRR
- operationele en personele issues, alsmede kolomspecifieke issues: de desbetreffende kolom.

De woordvoering over deze onderwerpen verloopt volgens de voor de kolommen en VRR (na 2020 politie/LMO) bestaande procedures en waar de kolommen communiceren in afstemming met de VRR (na 2020 politie/LMO).

4.6 Huisvesting

Door de stuurgroep 'Samenvoeging Meldkamers RR-ZHZ' is het besluit genomen dat VRR de beheersorganisatie voor de samengevoegde meldkamer wordt. De meldkamer is gevestigd in het WPC op de 20^e, 21^e en 22^e verdieping. Als beheerder is de VRR verantwoordelijk voor het in stand houden van de ruimten en apparatuur op de genoemde verdiepingen.

Hieronder vallen onder andere het schoonhouden van de ruimten en apparatuur en het in stand houden van de binnenhuisdekking van de reeds aanwezige mobiele telefoonsystemen en C2000. Er worden afspraken gemaakt over het gebruik van de opschalingsruimten in de koude situatie, voor vergaderingen etc.

De wapenkluizen op genoemde verdiepingen zijn eigendom van de politie en worden door hen onderhouden.

Bijlage 1 Overlegstructuur t.b.v. Realisatieplan

Regiegroep

1. Sjaak Seen (regionaal kwartiermaker, algemeen projectleider, voorzitter)
2. Jan Hartman (hoofd projectbureau, secretaris, vicevoorzitter)
3. Ton Heesen (hoofd DROC)
4. Peter Homminga (directeur GMC-ZHZ)
5. Jacco van Wingerden (manager RAV-ZHZ)
6. Henry Oudshoorn (manager MKB / MKA GMK-VRR)
7. Marjolijn Westerdijk (hoofd bedrijfsvoering GMK-VRR)
8. Francis van Diem (projectcontroller, secretaris en vicevoorzitter werkgroepen Beheer)
9. Shandra van Steenwijk (projectleider P&O, secretaris werkgroep Personeel)
10. Johan Terpstra (projectsecretaris)
11. Theo van Son (communicatieadviseur project samenvoeging meldkamers RR/ZHZ)

Werkgroep Governance / Organisatie (O)

1. Jan Hartman (hoofd projectbureau, voorzitter)
2. Johan Terpstra (projectsecretaris, vicevoorzitter)
3. Hans Janssen (directeur RAV-ZHZ, lid stuurgroep)
4. Joos Janssen (financieel adviseur KLMO)
5. Francis van Diem (projectcontroller, secretaris en vicevoorzitter werkgroepen Beheer)
6. Nick Rottier (juridisch adviseur VRR)
7. Edgar Taale (beleidsadviseur eenheidsleiding Politie, lid projectteam)
8. Shandra van Steenwijk (projectleider P&O, secretaris werkgroep Personeel)
9. Jarka van Zetten (beleidsmedewerker GMK-VRR)

Werkgroep Personeel (P)

1. Sjaak Seen (regionaal kwartiermaker, algemeen projectleider, voorzitter)
2. Jan Hartman (hoofd projectbureau, vicevoorzitter)
3. Shandra van Steenwijk (projectleider P&O, secretaris)
4. Francis van Diem (projectcontroller, vicevoorzitter werkgroepen Beheer)
5. Theo van Son (communicatieadviseur project)
6. Ton Heesen (hoofd DROC)
7. Ronald Commijs (teamchef DROC)
8. Henri Schipper (manager GMC-ZHZ)
9. Henry Oudshoorn (manager MKB / MKA GMK-VRR)
10. Marjolijn Westerdijk (hoofd bedrijfsvoering GMK-VRR)
11. Irene van den Heuvel (P&O-adviseur DROC, projectteamlid P&O)
12. Albert van der Knaap (domeinmanager P&O-KLMO, projectteamlid P&O)
13. Margreet Dijkstra (opleidingscoördinator GMK-VRR)
14. Ben de Raaf (BOR)
15. Ron Bos (BOR)
16. Paul van Pelt (BOR)

Werkgroepen Realisatieplan Beheer (IFACH)

Inkoop, Financiën

1. Jan Hartman (hoofd projectbureau, voorzitter)
2. Francis van Diem (projectcontroller, secretaris en vicevoorzitter)
3. Jan Bosch (inkoper VRR)
4. Johannes Bosma (controller Politie)
5. Marco Schumm (controller RAV-ZHZ)
6. Freek van Zoest (controller VRR)
7. Ergün Metin (controller VRZHZ)
8. Duncan Bänffer (controller RAV-RR)

Automatisering, Contracten, Huisvesting

1. Jan Hartman (hoofd projectbureau, voorzitter)
2. Francis van Diem (projectcontroller, secretaris en vicevoorzitter)
3. Marjolijn Westerdijk (hoofd bedrijfsvoering GMK-VRR)
4. Jarka van Zetten (beleidsmedewerker GMK-VRR)
5. Theo van Son (communicatieadviseur project samenvoeging meldkamers)
6. John Mulder (medewerker huisvesting FB-VRR)

Communicatie

1. Shandra van Steenwijk (projectleider P&O, voorzitter)
2. Sharif Abdoel Wahid (plv. sectorhoofd DROC)
3. Ingrid Visser (communicatie MK-RR)
4. Bjorn Bakker (communicatie MK-ZHZ)
5. Mandy den Outer (DROC)
6. Theo van Son (communicatieadviseur project)

Bijlage 2 “Attentiebeleid” Meldkamer Rotterdam, versie 26-01-17

Het attentiebeleid geldt voor alle medewerkers die in vaste of tijdelijke dienst werkzaam zijn bij de Gemeenschappelijke Meldkamer Rotterdam op basis van een aanstelling of arbeidsovereenkomst. Stagiaires zijn uitgezonderd.

Het attentiebeleid geldt voor de samengevoegde meldkamer Rotterdam. Hiervoor is afstemming geweest tussen alle disciplines en is dit document vastgesteld in het gezamenlijk MT GMK.

Artikel 1. Bijzondere persoonlijke gebeurtenissen

Bij de volgende gebeurtenissen ontvangt elke medewerker een attentie van de GMK. Deze zijn alleen door of op verzoek van een hoofd of een chef aan te vragen:

Indiensttreding	Tasje met benodigdheden, bos bloemen (bezorging op WPC)
Verjaardag	Kaart
Trouwen of afsluiten samenlevingsovereenkomst	Cadeaubon van € 45,-
Geboorte van kind of adoptie	Keuzecadeau twv. €20,-
Langdurige ziekte of ziekenhuisopname	Bos bloemen of fruitmand twv. €25,-
Overlijden van een (oud-)collega	Naar inzicht leidinggevende
Overlijden van familielid 1 ^e graad	Naar inzicht leidinggevende

Artikel 2. Jubilea

Uit een inventarisatie is gebleken dat er veel verschil is tussen de werkgevers op het gebied van jubilea. Daarnaast zijn er diverse kolom specifieke jubilea. Voor de medewerkers van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) zijn de richtlijnen, gebruiken en beleidsregels te vinden op VRR Intranet, onder Personeelsplein > Arbeidsvoorwaarden (“beleidsregels toekenning onderscheidingen bij jubileum en bijzondere verdiensten”).

Voor de medewerkers van Politie zijn de richtlijnen te vinden op Politie Intranet (“korpshandreiking bijzondere gebeurtenissen” + bijlage).

Voor de medewerkers in dienst van RAV ZHZ zijn deze op te vragen via de leidinggevende.

Artikel 3. Afscheid van de GMK (wel én geen pensioen/FPU/LFO)

Uit een inventarisatie is gebleken dat er veel verschil is tussen de werkgevers op het gebied van afscheid. Daarom wordt bij dit punt verwezen naar de afspraken van de werkgever van de medewerker.

Artikel 4. Extra's bij afscheid

Medewerkers (en inhuurkrachten die langer dan 6 maanden in dienst zijn geweest), die afscheid nemen van de GMK krijgen bij een diensttijd van:

- minder dan 5 jaar: cadeau(bon) van € 25,-
- van 5 tot 15 jaar: cadeau(bon) van € 40,-
- van 15 tot 25 jaar: cadeau(bon) van € 60,-
- langer dan 25 jaar: cadeau(bon) van € 80,-

1. Ten behoeve van het vertrek van de medewerker wordt tevens ter beschikking gesteld een bos bloemen en gebak voor de medewerkers van de ploeg / afdeling waar de medewerker op het moment van vertrek deel van uitmaakt.
2. Valt afscheid en jubileum samen dan krijgt de jubilaris een cadeaubon met het bedrag volgens de regels van de eigen werkgever.
3. Bij een jubileum probeert de leidinggevende altijd op de dag zelf het daarbij behorende gratificatiebesluit uit te reiken aan de medewerker. Dit moet nagevraagd worden bij HR. Naast de uitreiking is er ook taart voor de hele GMK. Dit wordt verzorgd door het Service Center.

Artikel 5. Feestdagen of dag met bijzonder karakter

Tijdens de volgende feestdagen of dagen met een bijzonder karakter zal door het MT GMK gezorgd worden voor een brunch, diner/buffet of een bij die dag passende attentie.

- Dag van de 112 (11 februari): een smakelijke attentie
- Koningsdag: oranjetompoezen
- Secretaresse dag: een smakelijke attentie
- Pasen: ontbijt op paaszondag/manden met chocoladepaaseitjes
- Dag van de Verpleging (12 mei): gebak voor de gehele GMK, alle diensten (in samenspraak met RAV'en)
- Rond sinterklaas: een smakelijke attentie zoals een chocoladeletter
- 5 december: stukjes boterletter worden uitgedeeld
- Kerstpakket wordt via de eigen werkgever geregeld
- Kerstdagen:
 - 24 december: voor de avonddienst een diner, voor de nachtdienst een koud buffet
 - 1^e Kerstdag: brunch voor overdag, voor de avonddienst een diner, voor de nachtdienst een koud/warm buffet
 - 2^e Kerstdag: brunch voor overdag, voor de avonddienst een diner, voor de nachtdienst een koud/warm buffet
- 31 december Oudejaarsdag (overdag): oliebollen
- 31 december Oudejaarsnacht: voor de nachtdienst een diner/koud buffet

Artikel 6. Uitzonderingssituaties

Wegens bijzondere omstandigheden kan na collegiale afstemming gemotiveerd worden afgeweken van de eerder genoemde bepalingen.

Uitvoeringsregeling bij het “attentiebeleid meldkamer”

De afdeling HR is verantwoordelijk voor:

- Het tijdig doorgeven aan de desbetreffende functionarissen van de voor het attentiebeleid relevante gebeurtenissen.
- Het aanleveren van de besluiten bij het afdelingshoofd.

Het secretariaat is verantwoordelijk voor:

- De ondersteuning van de MT-leden / lijnchef m.b.t. attenties.
- De organisatie van de recepties.
- Het ontwerpen van de uitnodigingen.
- De verzending van uitnodigingen.

Het Service Center is verantwoordelijk voor:

- Het bestellen van bloemen en gebak.
- Indien nodig ondersteuning bij de verzending van de uitnodigingen.

Het MT-lid is verantwoordelijk voor:

- Het afscheid van de medewerkers binnen zijn afdeling.

De medewerker is verantwoordelijk:

- Voor het correct, tijdig en digitaal aanleveren van de adressen voor genodigden.