

Landelijke meldkamerorganisatie in ontwerpfase

“Elke dag worden we steviger. Inhoudelijk, in feitenkennis, samenwerking en faciliteiten.” Jill Wilkinson is aangesteld als kwartiermaker en beoogd directeur van de landelijke meldkamerorganisatie. Een kennismaking aan het begin van de ontwerpfase: “Ik wil drie stappen vooruitdenken. Tien gaat niet.”

Haar kernteam is aangesteld en belast met de bouw van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO), en met het beheer en going concern van de huidige meldkamers, want tijdens de verbouwing blijft de winkel open. Veel partijen hebben de handen ineen geslagen om verbeteringen in het meldkamerdomein door te voeren. Er komt één meldkamerorganisatie met tien meldkamers die werken volgens een gestandaardiseerde werkwijze; zoveel mogelijk geprotocolleerd en multidisciplinair. Belangrijkste doel: de burger in nood beter kunnen helpen. Kwartiermaker Jill Wilkinson: “Ik ben bezig het eindplaatje te ontwerpen; een concrete vertaling van de contouren die in het Transitieakkoord staan. Hoe gaan we samenwerken, wat wordt de werkwijze, hoe ziet de huisvesting eruit? En welke ondersteunende faciliteiten zijn nodig?”

Ze gelooft er heilig in dat de LMO zorgt voor verbeteringen voor de burger in nood en voor de hulpverleners: “Als je kijkt naar de huidige fragmentatie in het veld liggen er voor de meldkamers technisch en organisatorisch mooie kansen. Die kun je pakken als je samen optrekt met een eenduidig sturingsmechanisme. Er is straks één aanspreekpunt in plaats van 25. We hoeven maar één keer het wiel uit te vinden over hoe we in de toekomst bijvoorbeeld omgaan met nieuwe communicatiemiddelen.”

Jill Wilkinson: “Mooie kansen, door samen op te trekken met een eenduidig sturingsmechanisme.”



De gemeenschappelijke meldkamer van regio Amsterdam-Amstelland die op 21 mei 2013 in gebruik werd genomen door politie, brandweer en ambulancedienst.

Dat eenduidige sturingsmechanisme heeft Wilkinson overigens nog niet in de kast liggen. Ze roept de partijen op mee te denken en coöperatief mee te werken aan de puzzel die voorligt. Ze hecht aan verbinding op alle niveaus. Daarvoor is ze onder meer langs alle meldkamers geweest om informatie op te halen van de medewerkers: “Ik wil weten wat er leeft, waar de mensen trots op zijn en hoe ik hen straks kan helpen hun werk beter te doen.”

Het doel van dit alles? Wilkinson tikt even op het Transitieakkoord dat de basis vormt voor haar opdracht en noemt twee belangrijke dingen: “Help de burger op eenduidige wijze zoveel mogelijk in het eerste contact. En organiseer dat gezamenlijk, daarbij gebruikmakend van standaard werkprocessen en protocollen en nieuwe technologieën.”

Aan het begin

Ten tijde van het gesprek benadrukt ze dat haar team aan het begin van de ontwerpfase staat. “Ik heb zelf op dit moment ook nog veel vragen”, zegt ze er eerlijk bij. “We zitten in een beweging van 25 apart georganiseerde meldkamers naar één geheel. Met alle kolommen creëren we momenteel een duidelijk eindbeeld dat antwoord geeft op veel van de vragen en we stippelen een pad uit om daar te komen. Het is een veelomvattende transitie. We moeten de meldkamers ontvlechten uit de huidige organisaties, regionaal samenvoegen en ook onderbrengen bij de Natio-

nale Politie. Met één kernvoorwaarde: het mag niet misgaan. We hebben het hier wel over een 24/7 bedrijf waarin het om leven of dood gaat”, aldus Wilkinson.

Ze is begin januari met een blanco vel papier begonnen de kwartiermakersorganisatie neer te zetten en de stappen die invulling geven aan het Transitieakkoord uit te stippelen. “Ik heb een team gecreëerd met kwartiermakers vanuit de kolommen en inhoudelijk deskundigen, heb gesproken met stakeholders en alle meldkamers bezocht.” Parallel aan het creëren van het eindbeeld voert de kwartiermaker nu een nulmeting uit in de huidige meldkamers: “Ik moet weten wat er is aan mensen, infrastructuur en contracten en wat overkomt naar de LMO. Op basis daarvan kan ik de financiële overdracht voorbereiden én de veranderopgave vaststellen.”

Verder is Wilkinson samen met haar team bezig met het interpreteren en beschrijven van de taken van de meldkamer in de toekomst: wat is en doet zij wel en wat niet? Daarachter liggen vragen als: hoe organiseer je het landelijk; hoe zorg je ervoor dat er verbinding komt met al die ruimtes, waaronder ook opschalingsruimtes die niet van de LMO zijn? En hoe houd je het ontwerp flexibel? Eind juni moet het concept-ontwerpplan en het conceptplan van aanpak voor nadere detaillering van de inrichtings- en realisatieplannen klaar zijn.

Alles over de voorgeschiedenis van de meldkamerorganisatie in de speciale uitgave van De Veiligheidsregio van oktober 2013. Deze is als pdf te downloaden via de site van het Veiligheidsberaad. De meldkamerspecial is destijds verschenen ter gelegenheid van de ondertekening van het Transitieakkoord.

De huidige 25 meldkamers, waarvan 22 regionale, gaan door samenvoegingen en schaalvergroting terug naar tien. Het eindbeeld is één LMO met maximaal tien meldkamerlocaties die werken volgens een landelijk gestandaardiseerde werkwijze: zoveel mogelijk geprotocolleerd en multidisciplinair. Daardoor wordt een substantieel deel van de noodhulpvragen in het eerste contact afgehandeld.

De verantwoordelijkheid over de regionale meldkamers gaat over van de besturen van de veiligheidsregio's naar de minister van VenJ. De minister heeft de uitvoering van de transitie opgedragen aan de korpchef van de politie, die deze bevoegdheid heeft gemandateerd aan de kwartiermaker LMO.

Mooie toekomst

Wilkinson zegt erbij dat rekening moet worden gehouden met hoeveel partijen hierbij betrokken zijn en hoeveel verschillende beelden er leven, ook binnen de kolommen. Ze vindt dat er nu een kans ligt om een gezamenlijk beeld van een 'mooie toekomst' neer te zetten. Met een meldkamer waar het goed werken is, met ruimte voor verdere ontwikkeling en innovatie, bestemd voor burgers die nog beter worden geholpen en hulpverleners die goed worden bediend. En dat alles ook nog met minder belastinggeld, want er is een taakstelling oplopend tot 50 miljoen euro structureel in 2021.

De personele kant en de medezeggenschap (zie ook elders op deze pagina; red.) valt voor een belangrijk deel ook onder de landelijk kwartiermaker, al heeft zij er op dit moment geen zeggenschap over. "Voor mij is een belangrijke vraag hoe we de bezetting van de meldkamers borgen in de toekomst en tijdens de transitie. Dat wil ik doen met respect en zorg voor het betrokken personeel", zegt ze hierover. Een andere belangrijke taak is de aanbesteding van het nationale meldkamersysteem

NMS. Deze enorme klus wordt momenteel voorbereid door het Veiligheidsberaad. Het vervolg daarop wordt bij de LMO neergelegd.

Er zijn ook onderwerpen waar de landelijke meldkamerorganisatie niet over gaat. Zo heeft zij niets over het gezag over de meldkamers bij de politie wordt ondergebracht. Dat traject loopt separaat en moet op 1 januari 2016 klaar zijn. Uiteraard kijkt de kwartiermaker in dit traject wel geïnteresseerd mee, daarbij vooral kijkend of de wetgeving van de vier taken (zie kader) van de LMO faciliteert.

De opdracht van Jill Wilkinson en het Transitieakkoord zijn te downloaden via de site van het Veiligheidsberaad. Stuur voor meer informatie, suggesties, wensen, klachten of commentaren een mail naar info@k-lmo.nl.

Hier komen de meldkamers:

- Drachten voor de regio Noord-Nederland
- Apeldoorn voor de regio Oost-Nederland
- Soest voor de regio Midden-Nederland (incl. landelijke functionaliteit)
- Haarlem voor de regio Noord-Holland (incl. Schiphol)
- Amsterdam voor de regio Amsterdam
- Den Haag voor de regio Den Haag
- Rotterdam voor de regio Rotterdam
- Bergen op Zoom voor de regio Zeeland/West-Brabant
- Den Bosch voor de regio Oost-Brabant
- Maastricht voor de regio Limburg



N.B. In een aantal veiligheidsregio's waar in de toekomst geen meldkamer meer is, zal nog wel behoefte zijn aan opschalingsruimtes zoals de regionale coördinatiecentra. In die regio's zal het ministerie zorg dragen voor de verbinding naar maximaal één opschalingsruimte.

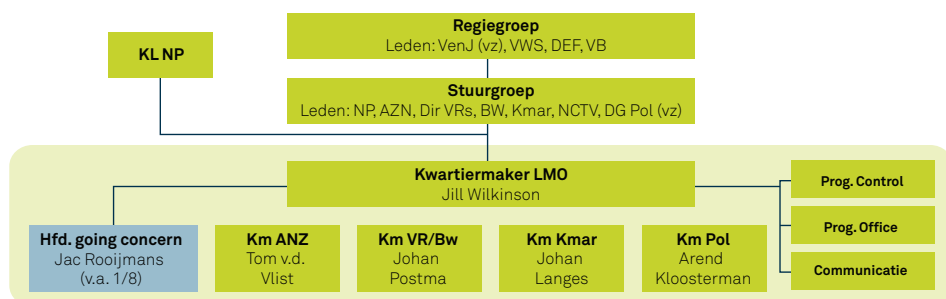
De vier taken van de LMO

Het Transitieakkoord beschrijft de volgende vier taken voor de LMO:

- Het beheer; dit betreft in ieder geval de huisvesting en bedrijfsvoering ten behoeve van de uitvoering van multi- en monomeldkamertaken, het multi- en beheerspersoneel, de multi-ICT inclusief de koppelvlakken met de monosystemen en multidisciplinaire landelijke protocollen en procedures ten behoeve van het meldkamerproces.
- Het verzorgen van de multidisciplinaire intake.
- Opschaling:
 - het organiseren van meldkamertaken ten behoeve van de 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.
- Het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein.

De kwartiermaker is verantwoordelijk voor het zorgdragen voor de going concern en het beheer van de huidige meldkamers.

Transitieprogramma - concept



Going concern en beheer	Ontwerp en realisatie
	Diensten Producten en Organisatie
	Governance
	HR
	Fincanciën
	Huisvesting en inrichting
	IM en ICT primaire proces

Going Concern

De huidige directeur Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost, Jac Rooijmans, gaat per 1 augustus als hoofd Going Concern aan de slag met de vorming van de LMO. Zijn grote kennis van en over openbare orde en veiligheid en zijn bestuurlijke ervaring binnen deze sector waren voor de landelijke kwartiermaker een belangrijke aanleiding om Jac Rooijmans voor deze functie te vragen.



Personeel en medezeggenschap

Zoals opgemerkt in het interview met Jill Wilkinson, de personele kant en de medezeggenschap in relatie tot de LMO in opbouw vallen voor een belangrijk deel ook onder de landelijk kwartiermaker, al heeft zij er op dit moment geen zeggenschap over. In overleg met vakbonden, ondernemingsraden en werkgevers gaat zij voorstellen doen voor het inrichten van de medezeggenschap.

Hét personeel bij de meldkamer bestaat op dit moment trouwens niet. Landelijk verspreid zijn de medewerkers bij tientallen werkgevers in dienst. Dat betekent ook dat de medezeggenschap op veel verschillende manieren is georganiseerd, aldus Jill Wilkinson. Het Transitieakkoord biedt ruimte om samen met werkgevers en de LMO goede afspraken te maken over de personele capaciteit en om de overgang van de medewerkers goed te regelen.

Wat straks nodig is aan personele omvang kan zij nog niet zeggen. Uit de nulmeting zal blijken wat de bemensing op dit moment feitelijk is. De kwartiermakersorganisatie denkt zeker twee jaar nodig te hebben, eer medewerkers individueel een vertaalslag kunnen maken. Eerder lukt niet. Dat heeft Wilkinson zelf ook in de regio's verteld. "Dat komt bij de medewerkers best hard aan", geeft zij toe, "maar ik ben liever eerlijk dan dat ik een onjuist verhaal vertel."

In de eerste maanden van haar aanstelling heeft zij persoonlijk alle 25 regio's bezocht om specifiek met medewerkers te praten. Wilkinson wilde van henzelf horen wat zij vinden van de toekomst van de meldkamer en de mogelijke gevolgen hiervan in de regio. In haar ronde merkte zij duidelijk verschil tussen de 'latende' locaties en de toekomstige locaties. Voor de eerste is het een stuk ingrijpender, omdat

het werk straks verder weg is en de taakuitvoering ook anders wordt.

In haar ronde is ook duidelijk geworden dat het Transitieakkoord verschillend wordt beleefd. Van 'een ver van mijn bed show' tot 'nu komt het ineens wel erg dichtbij'. Het akkoord roept nog veel vragen op bij de medewerkers. Ook willen ze graag bij het proces betrokken worden want het gaat immers over hen. De medewerkers pleiten ervoor om bij het standaardiseren van de werkprocessen oog te houden voor vak- en geografische kennis en voor differentiatie daar waar regio's onderling verschillen. Bijvoorbeeld in grensoverschrijdende samenwerking, omvang risicoprofiel en samenwerkingspartners (zoals Schiphol en het Mediapark). En men is bovenal trots op de multi-samenwerking; we kennen elkaar en elkaars expertise.

De kolomkwartiermakers

Johan Postma is kwartiermaker voor de brandweer en multi-opstapeling

Wat deed u ja zeggen tegen deze klus?

Er ligt een heel mooi project voor waarin veel moet gebeuren. Het zal ook vast veel pionieren zijn. Na bijna tien jaar als brandweercommandant in Friesland te hebben gewerkt, was het voor mij trouwens ook tijd voor iets anders wat minstens even uitdagend is.

Wat zal uw rol zijn?

Ik krijg een baan met twee rollen. Op verzoek van de Raad van Brandweercommandanten vertegenwoordig ik de brandweerkolom en op verzoek van de raad van directeurs veiligheidsregio's de multi-opstapeling. Dat laatste is vooral van belang vanwege de rol van de meldkamer in de grip-structuur. Onder leiding van de landelijke kwartiermaker ga ik meebouwen aan de nieuwe landelijke meldkamerorganisatie. Daarnaast moet ik er in de eigen kolom voor zorgen dat de brandweer er straks intern ook klaar voor is.

Wat zullen volgens u de belangrijkste resultaten moeten zijn?

Het Transitieakkoord spreekt van 'sneller, beter en goedkoper'. Zo moeten burgers straks worden bediend. Als je naar het buitenland kijkt, gaan wij met één nationale meldkamer en tien locaties echt een grote kwaliteitslag maken. Daarnaast wil ik dat ook de hulpverleners zich in hun werk goed bediend voelen door wat de meldkamer in het operationele hart doet.



En verder?

Ik merk dat er veel behoefte is aan informatie. We gaan een langjarig traject in. We zijn ook nog wel even onderweg voordat voor individuele medewerkers duidelijk wordt wat het voor hen persoonlijk betekent. Daarom hecht ik er sterk aan dat zij zich betrokken weten bij de bouw en inrichting van de meldkamer.

Johan Langes is kwartiermaker voor de Koninklijke Marechaussee

Wat deed u ja zeggen tegen deze klus?

Ik ben binnen de Koninklijke Marechaussee (KMar) bekend met vele operationele processen en heb veel van die taken zelf uitgevoerd. Daarnaast ben ik al een paar jaar voorzitter van de expertgroep Intake Service en meldkamerdomein binnen de KMar-organisatie. Die rol is ontstaan omdat ik als commandant de meldkamer van de KMar in mijn eenheid had zitten. De dynamiek en de kundigheid van de centralisten in het hart van de operaties paktten mij én de mogelijkheid om de KMar te vertegenwoordigen in de LMO, waren voor mij aanleiding om ja te zeggen.

Wat zal uw rol zijn?

Ik zal binnen de KMar optreden als projectleider LMO en binnen



de LMO als kwartiermaker. Mijn rol zal zijn dat ik samen met de kwartiermaker Jill Wilkinson en de kwartiermakers van de overige kolommen een meldkamerorganisatie ga neerzetten waarin multi-intake en mono-uitgifte hun plaats zullen krijgen. Specifiek voor de KMar zal mijn rol zijn dat we als KMar vanuit onze opgedragen politietaken goed ingebed raken in de blauwe kolom en dat de uitvoering van de politieprocessen uniform wordt ingericht. Daarnaast is het mijn rol om het operationeel centrum van de KMar en de LMO met elkaar te verbinden.

Wat zullen volgens u de belangrijkste resultaten moeten zijn?

Dat de burger in zijn eerste contact vakkundig wordt geholpen en dat de veiligheid van de hulpverlener maximaal wordt geborgd.

En verder?

Volgens mij staat er een fantastisch team met veel enthousiasme, kennis en betrokkenheid klaar.

Arend Kloosterman is kwartiermaker voor de politie

Wat deed u ja zeggen tegen deze klus?

Ik heb de meldkamer altijd een interessante schakel gevonden in het contact met de burger. Die moet geholpen worden. Dat doel zit er bij de landelijke meldkamerorganisatie ook sterk in. En het is een bouwproject. Het vereist vast enig pionierswerk. Daar houd ik wel van.

Wat zal uw rol zijn?

Aan de ene kant ben je aan het bouwen aan de LMO maar aan de andere kant ben ik ook de verbindingsofficier met en vanuit de politieorganisatie. Ik voel me ambassadeur van twee



bedrijven die ervoor mag zorgen dat de ontwikkelingen in beide organisaties op elkaar afgestemd blijven.

Wat zullen volgens u de belangrijkste resultaten moeten zijn?

De hoofdpodricht is dat de LMO gevormd wordt. Maar het gaat er natuurlijk om dat de burger erbij gebaat is en dat de hulpverleningsdiensten elke keer weer vinden dat de LMO hen goede diensten heeft verleend: tijdig en goed. De uitkomst en het resultaat van de intake via 112 is de start van het – in ons geval – politieproduct. Daarnaast is een financiële besparing ingeboekt. Die moeten we natuurlijk wel halen.

En verder?

Ik vind het mooie dat we, in deze fase aangekomen, multidisciplinair aan het bouwen zijn. Dus niet toevallig met elkaar samenwerken maar echt met elkaar bouwen. Wij zijn vertegenwoordigers van de overheid. De burger hoeft zich niet meer de vraag te stellen met wie hij zaken doet. Hij beschikt voor het veiligheidsdomein over één brievenbus. En als de LMO haar werk goed doet hebben wij een goede start voor ons werk.

Tom van der Vlist is kwartiermaker voor de ambulancediensten



Wat deed u ja zeggen tegen deze klus?

Omdat ik hiervoor als algemeen projectleider de meldkamer Noord-Nederland heb ontwikkeld en nu de mogelijkheid heb gekregen die ervaring voor de vorming van de LMO in te zetten. Ik ben vereerd door de vraag vanuit de witte kolom om dit als kwartiermaker voor hun kolom te doen.

Wat zal uw rol zijn?

Ambulancezorg Nederland (AZN) heeft mij gevraagd of ik hun kolomkwartiermaker wil zijn. Feitelijk heb ik daarmee twee banen. Samen met AZN ontwikkel ik de toekomstige ambulance (mono)meldkamer en samen met de landelijke kwartiermaker en de overige kolomkwartiermakers ontwikkelen we de nieuwe landelijke multi-meldkamer.

Wat zullen volgens u de belangrijkste resultaten moeten zijn?

Voor mij staat bovenaan dat iedere kolom de LMO als de eigen meldkamer gaat zien. De LMO zijn we met elkaar. Daarnaast zullen de kolommen elkaar kunnen versterken, bijvoorbeeld als het gaat om operationele samenwerking en ICT, zeker ook in de sfeer van uitval en fallback.

En verder?

Samenwerken betekent dat je allemaal een stukje autonomie inlevert. Dat geldt voor de politie, de brandweer, de marechaussee en ook voor ons als witte kolom. Voor iedere kolom liggen vergelijkbare vraagstukken voor: wat doet de LMO en wat doe je zelf? We lijken daarbij soms meer op elkaar dan dat we zelf denken. Maar belangrijk is om je blijvend te realiseren dat ambulancewerk geen politiewerk is en politiewerk geen brandweerwerk, enzovoorts. Als je dat met elkaar goed in de gaten houdt, zullen we in staat zijn een heel goed functionerende LMO te maken.