



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

STRATEGISCH BELEIDS- EN BESTEDINGSPLAN

MELDKAMER 2020-2024

Status: ter besluitvorming

Versie: 1.1

Datum: 25 oktober 2019

Inhoudsopgave

	Inhoudsopgave	2
1	Introductie	4
1.1	Plan van disciplines, locaties en LMS	4
1.2	Beleid	4
1.3	Financiële basis	4
1.4	Proces	5
1.5	Uitgangspunten	5
1.6	Realisatie van het beleidsplan	6
2	LIJN 1: CONTINUITET	7
2.0	Inleiding	7
2.1	Continuïteit	8
2.2	Beheer	8
2.3	Tien meldkamerlocaties aangesloten op één landelijke IV- en ICT-infrastructuur	9
2.4	Stabiliteit ICT	10
2.5	Cybersecurity en informatiebeveiliging	10
3	LIJN 2: BIJ DE TIJD	12
3.0	Inleiding	12
3.1	Vakbekwaamheid	12
3.2	Landelijke informatie- en communicatievoorzieningen	13
3.3	Samenwerkingsfuncties	14
3.4	Informatiemanagementproces	14
3.5	Alerteringsfamilie	14
4	LIJN 3: NIEUWE TIJD	15
4.0	Inleiding	15
4.1	Werken met beeld	16
4.2	Incident in context door een actueel 24u beeld	16
4.3	Voorzieningen voor innoveren	16
4.4	Zorgcoördinatiecentra	17
5	LIJN 4: ENTITEIT	18
5.0	Inleiding	18
5.1	Locaties, disciplines en LMS	18

5.2	Bouw plaats	18
	Communicatie	19
6	Risico's	20
	Inleiding	20
6.1	Personeel	20
6.2	Lokaal en landelijk parallel	21
6.3	Eenduidige werking	21
6.4	De realisatie van IVC	22
7	FINANCIËLE PARAGRAAF	23
7.1	Algemeen	23
7.2	Overzicht financieringsbronnen	24
7.3	Bestedingsplan LMS 2020-2024	24
7.4	Investeringen LMS 2020	26
	BIJLAGE 1 HOE IS DIT BELEIDS- EN BESTEDINGSPLAN TOT STAND GEKOMEN?	27
	BIJLAGE 2 GEBRUIKTE AFKORTINGEN	28

1 Introductie

1.1 Plan van disciplines, locaties en LMS

Dit is het Strategisch Beleids- en Bestedingsplan Meldkamers 2020-2024. Het plan is een strategisch meerjarenplan van de vier disciplines die gebruik maken van de meldkamers, de nu 16 meldkamerlocaties en de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). De LMS heeft de opdracht om te komen tot één netwerk van tien operationeel en technisch geschakelde meldkamers, waarin de veiligheidsregio's¹ (brandweer, crisisbeheersing en rampenbestrijding), de Koninklijke Marechaussee (KMar), de Regionale Voorzieningen voor Ambulancezorg (RAV's) en de politie hun meldkamerfunctie kunnen uitoefenen. Het beleid beschrijft de ontwikkeling van het netwerk van meldkamers die de gemeenschappelijke werkomgeving van de vier disciplines is. Het bestedingsplan vormt de financiële paragraaf bij het Beleidsplan.

1.2 Beleid

Het beleid in dit meerjarenplan bouwt voort op de kaders die het huidige en eerste beleidsplan meldkamers beschreef. De ontwikkeling van meldkamers vindt plaats langs vier parallel lopende lijnen, met als doel om de dienstverlening aan de hulpvrager te verbeteren:

Continuïteit

Activiteiten die bijdragen om de meldkamer 24/7 te laten functioneren.

Bij de tijd

Activiteiten die met een relatief geringe impact de huidige bedrijfsvoering actualiseren en verbeteren.

Nieuwe tijd

Activiteiten die geheel nieuw zijn en zorgen voor grote veranderingen in de organisatie en/of functionaliteiten.

Entiteit

Activiteiten die nodig zijn om de eerste drie lijnen te kunnen borgen.

In dit beleidsplan zijn deze lijnen geoperationaliseerd door het formuleren van doelen waaraan gewerkt moet worden in 2020 en de jaren daarna. Deels zijn dit dezelfde doelen als in het fingerende beleids- en bestedingsplan. Dit geldt voor Continuïteit en Bij de tijd. Bij Nieuwe tijd is vooral sprake van nieuwe doelen, passend bij de modernisering van het meldkamerdomein. Na de beschrijving van de doelen vanuit de vier lijnen is een hoofdstuk risico's opgenomen.

1.3 Financiële basis

Vanwege de verwachte wetswijziging per 2020 gaat ook de financiële basis voor de LMS wijzigen. In het onderhavige beleids- en bestedingsplan 2020 – 2024 zijn ingaande 2020 de financiële effecten van de overname door de politie i.c. de LMS van het beheer over de meldkamers verwerkt. Op grond van het door alle partijen geaccordeerde financiële Uitwerkingskader Meldkamers wordt in totaal ca. 90 miljoen euro door het Ministerie van JenV toegevoegd aan de bestaande bijzondere bijdrage voor het meldkamerdomein (waaronder C2000, 112, GMS), waardoor deze in 2020 uitkomt op ca. 190 miljoen euro. De exploitatie van alle meldkamers

¹ In de uitvoering van de meldkamerfunctie worden de taken van de veiligheidsregio uitgevoerd door de brandweer. In de tekst van dit Beleids- en Bestedingsplan wordt als discipline in de meldkamer brandweer gebruikt. Waar het gaat om werkgeverschap wordt veiligheidsregio gebruikt.

is daarmee een onderdeel geworden van het beleid van de LMS. In dit verband wordt expliciet opgemerkt, waar in het financiële meerjarenbeeld in hoofdstuk 7 vanuit is gegaan, dat een volledige migratie van de vernieuwing van het communicatienetwerk C2000 (project IVC), dat de politie onder verantwoordelijkheid van het Ministerie van JenV uitvoert, in 2020 zal zijn gerealiseerd.

1.4 Proces

In een intensief gezamenlijk proces is dit beleidsplan tot stand gebracht, zie bijlage 1. Het Strategisch Meldkamer Beraad heeft op 5 juni 2019 kaders voor het Strategisch Beleids- en Bestedingsplan 2020-2024 gegeven. Deze zijn: beleidsluw met voortzetting van de vier ontwikkellijnen, toevoegen van de locaties, een betere koppeling tussen beleid en financiën en extra aandacht voor 'Nieuwe tijd'. Beleidsluw betekent niet dat er geen ambities kunnen zijn, maar de focus ligt op het continueren en zo mogelijk verbeteren van de ingeslagen weg vanuit het huidige beleidsplan.

In twee werksessies met discipline vertegenwoordigers, kwartiermakers bedrijfsvoering en het Ministerie van JenV zijn de doelen voor het beleidsplan expliciet gemaakt en daarna geprioriteerd op noodzaak en haalbaarheid. Deze zijn opgenomen in het plan. De resultante van deze sessies is tevens een risicoparagraaf die zicht geeft op de afhankelijkheden bij het realiseren van het beleid.

Daarna is een consultatieversie van het Strategisch Beleids- en Bestedingsplan 2020 -2024 voorgelegd aan de discipline vertegenwoordigers, de hoofden meldkamers en kwartiermakers bedrijfsvoering van de meldkamerlocaties, het Ministerie van JenV en informeel aan twee leden van de commissie Medezeggenschap voor LMS. De vraag bij deze consultatieversie was:

- Zijn de risico's en beleidsdoelen voor de ontwikkeling van meldkamers de juiste?
- Kunt u de realisatie van dit Beleids- en Bestedingsplan ondersteunen?

Het algemene beeld vanuit de reacties is dat het Beleids- en Bestedingsplan ervaren wordt als een compact plan dat de juiste strategische richting geeft en dat geschikt is om mee te werken. Er zijn veel complimenten uitgedeeld over de inhoud en vorm. Op hoofdlijnen zijn de reacties gegeven op het nader duiden van de samenwerking tussen de disciplines, meldkamerlocaties en de LMS, de verschillende stadia waarin de meldkamers zich bevinden en aan te kunnen sluiten bij de ambities in het beleidsplan, vakbekwaamheid en tenslotte aan het geven van aandacht voor de mens. Naar aanleiding van de reacties is het beleids- en bestedingsplan aangepast. De reactiematrix is opvraagbaar.

Een aantal aangedragen punten uit de reacties kan niet een op een worden opgenomen en is aan het Strategisch Meldkamer Beraad voorgelegd om hier een uitspraak over te doen. Aanpassingen naar aanleiding van het SMB zijn opgenomen in de tekst en in de tabel toegevoegd bij de reactie.

1.5 Uitgangspunten

Het huidige Beleids- en Bestedingsplan 2019-2023 bevat een hoofdstuk uitgangspunten. Deze geven richting aan de beleidsvorming en implementatie van de ontwikkeling van meldkamers. Aandacht voor personeel, implementatie van begin tot eind, de basis op orde en tegelijk ontwikkelen en samenwerking voor de realisatie van het beleid zijn dergelijke uitgangspunten. Deze blijven voor het Beleids- en Bestedingsplan 2020-2024 van kracht. In de werksessies om te komen tot het plan vanaf 2020 zijn de uitgangspunten aangescherpt.

Van buiten naar binnen redenerend

Redeneren vanuit de belang en behoefte van de hulpvrager: burger, hulpverlener en ketenpartners.

Samen optrekken

Gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen en werken aan de activiteiten, zoals omschreven in het beleidsplan.

Koersvast

We spreken af dat we vasthouden aan de afspraken en visie zoals beschreven in het beleidsplan.

Landelijk eenduidig

De hulpvrager mag dezelfde hulp verwachten van de verschillende meldkamers vanuit een landelijke minimale kwaliteitseis.

De uitgangspunten zijn bedoeld om de samenwerking binnen het meldkamerdomein te versterken en de verbinding met de uitvoering op straat te borgen. Samen optrekken en koersvast betekent niet dat er geen aandacht is voor de bijzonderheden in een bepaald gebied, couleur locale is mogelijk als blijkt dat standaardisering en harmoniseren niet voor dat onderwerp passend is.

1.6 Realisatie van het beleidsplan

Het tempo en de wijze waarop dit Beleids- en Bestedingsplan in uitvoering genomen gaat worden, is afhankelijk van diverse factoren; zie ook het hoofdstuk Risico's. Essentieel is dat het functioneren van de meldkamers als 24/7 lifeline voor burgers en hulpverleners ongestoord door kan gaan. Een tweede bepalende factor is het budgettaire kader. Daarnaast beïnvloeden activiteiten in de vier ontwikkellijnen elkaar. Capaciteit, zowel qua volume als kwaliteit, is bij de meldkamerlocaties, disciplines en LMS een risicofactor en beïnvloedt daarmee de realisatie van het plan.

Een deel van de activiteiten uit het Beleidsplan vraagt eerst gezamenlijke beleids- en planvorming voor overgegaan kan worden tot implementatie bij de meldkamers en disciplines of in systemen. Samen met die onderwerpen die toe zijn aan implementatie en uitvoering wordt een projectenportfolio opgezet, zodat gezamenlijk met alle betrokkenen de planning voor het beleidsjaar kan worden gemaakt. Deze wordt samengesteld op basis van:

- de geactualiseerde ambitieplanning²;
- de noodzakelijke investeringen in lifecycle³ management;
- die onderwerpen waarover besloten is (bijvoorbeeld de Roadmap 112) of gaat worden (bijvoorbeeld de uitkomst onderzoek naar test- en ontwikkelomgeving innovatie).

De feitelijke uitvoering van deze implementatieprojecten kennen afhankelijkheden. De planning van uitvoering van de projecten is integraal, in de zin dat alle aspecten zijn meegewogen, vanuit de continuïteit van meldkamers en het bedienen van hulpvrager en hulpverlener. De in het beleids- en bestedingsplan opgenomen activiteiten, projecten en bestedingen worden geconcretiseerd in een resultatenplan voor 2020. Dit resultatenplan wordt voorgelegd aan het Strategisch Meldkamer Beraad ter vaststelling en zal daarnaast dienen als sturingsmiddel voor de voortgang van de afgesproken doelen. De voortgang wordt in de 4- en 8-maandsrapportage beschreven en gedeeld met betrokkenen in het meldkamerdomein. De volledige uitvoering van de beleidsdoelen uit dit beleidsplan worden in de jaarverantwoording uitgebreid beschreven en verantwoord.

² Zie paragraaf 2.3 voor een beschrijving van de ambitieplanning.

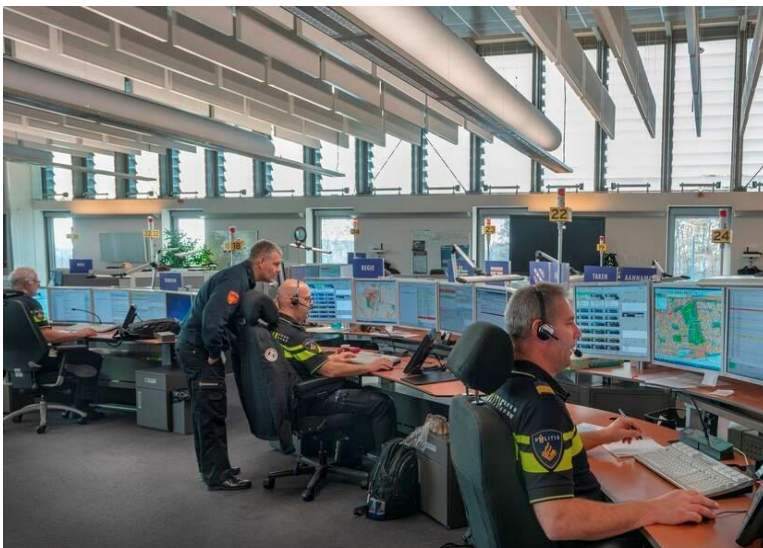
³ Life cycle management (dit is het proces dat zorgt dat alle componenten in een infrastructuur blijven functioneren door rekening te houden met de levensduur van de individuele componenten)

2 LIJN 1: CONTINUÏTEIT

2.0 Inleiding

Het Beleids- en bestedingsplan 2019-2023 heeft een uitgebreide ambitie ten aanzien van de continuïteit. Alle onderwerpen die in deze lijn zijn beschreven gaan door in 2020 en volgende jaren. Toegevoegd aan deze lijn is een verdere uitdieping en concretisering van de informatieveiligheid.

De opgave bij Lijn 1 'Continuïteit' is het borgen van de 24/7 beschikbaarheid van de meldkamer. Het gaat hier om het borgen van de bereikbaarheid, de beschikbaarheid en de stabiliteit van de meldkamerfuncties. Dit is de kenopgave voor het hele meldkamerdomein. Om dat te bereiken is het realiseren van tien samengevoegde meldkamers aangesloten op één landelijke meldkamer IV- en ICT-voorziening essentieel. Immers, dit leidt tot een netwerk van tien aangesloten meldkamers die elkaars taken kunnen overnemen. Het beleid hierover is beschreven in de paragraaf 2.1 continuïteit en in het aansluiten van de locaties (paragraaf 2.3). Het vergroten van de stabiliteit van landelijke ICT netwerk is beschreven in paragraaf 2.4.



Het beheer van de locaties en van de bestaande meldkamersystemen is per 1-1-2020 een taak van het organisatieonderdeel van de politie, Landelijke Meldkamer Samenwerking. (paragraaf 2.2) Daaronder vallen ook de regie over het maken van afspraken hoe taken van de ene meldkamerfunctie door de andere overgenomen worden. Daartoe wordt gewerkt naar een uniforme inrichting van applicaties (en landelijke meldingsclassificaties) en koppelmakken. Afspraken over de werkprocessen die de overname van de meldkamerfunctie raken worden door de disciplines gemaakt.

Binnen de lijn continuïteit is het voldoen aan de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen (Wbni)⁴ en zijn de uitkomsten van het onderzoek van de Inspectie JenV en het Agentschap Telecom belangrijke input voor de cybersecurity en informatiebeveiliging in 2020. Dit wordt in paragraaf 2.5 verder beschreven.

⁴ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0041515/2019-01-01>

2.1 Continuïteit

In 2019 is door de Inspectie Justitie en Veiligheid en het Agentschap Telecom onderzoek gedaan naar de continuïteit van de meldkamers. In de beleidsreactie⁵ heeft de Minister van JenV een aantal toezeggingen gedaan die continuïteit en beheer betreffen en opgenomen zijn in dit beleidsplan in paragraaf 2.1, 2.2 en 3.1.

Er komt een proces van proactief en integraal risicomanagement. Onderdeel daarvan is een technische, organisatorische en operationele monitor die de continuïteit voor het stelsel van meldkamers inzichtelijk maakt, inclusief welke (aanvullende) maatregelen getroffen dienen te worden.

In deze monitor worden mogelijke continuïteitsproblemen rondom personele bezetting en de techniek meegenomen. Deze monitor moet leiden tot een integraal beeld over de continuïteit en de stabiliteit van de meldkamers. Op basis van de eerste inventarisatie bij alle meldkamers in 2019 zal in 2020 de technische, organisatorische en operationele monitor structureel worden vormgegeven. Verder vormende risico's die onderkend zijn bij de overdracht van het beheer, de risico analyse die uitgevoerd is op 1-1-2 (2018), de uitkomsten van het onderzoek naar de KPN storing met effecten op 1-1-2 (24 juni 2019) en de inventarisatie die uitgevoerd is in 2019 belangrijke bouwstenen vormen om het proces van proactief risicomanagement in te richten.

Aanbevelingen uit de evaluaties van de KPN storing met effect op 1-1-2 worden geprioriteerd en opgenomen in de uitvoering. Daarnaast zullen rekening houdend met bovenstaande en startend in 2019 met doorloop in 2020 afspraken gemaakt worden over de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden inzake de gemeenschappelijke voordeur van de hulpdiensten, het 1-1-2 proces. Dit betreft beleid, ontwikkeling en uitvoering rond het 1-1-2 proces, gerelateerd aan de ontwikkeling van meldkamers.

2.2 Beheer

Per 1 januari 2020 zal de politie het beheer van de meldkamers voor haar rekening nemen. De *Wijzigingswet meldkamers*⁶ en de daartoe behorende *Memorie van Toelichting* beschrijft de wettelijke kaders voor het beheer door de politie. Met deze Wijzigingswet worden de afspraken tussen de betrokken partijen, zoals onder andere gemaakt in het *Transitieakkoord meldkamer van de toekomst* uit oktober 2013, geactualiseerd en wettelijk vastgelegd.

Onder beheer wordt verstaan: dienstverlening, huisvesting, inrichting en het beheer, onderhoud en ontwikkeling van gemeenschappelijke ICT-voorzieningen ten behoeve van de meldkamers en het ICT beheer van de meldkamerfuncties. Dit beheer betreft de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden om aan alle wettelijke (en professionele) eisen op dit punt te voldoen. Het inrichten en uitvoeren van de meldkamerfuncties én daarbij het ondersteunende beheer t.b.v. het eigen personeel (zoals planning, HRM en vakbekwaamheid) van de hulpdiensten blijven een verantwoordelijkheid van de individuele disciplines. Deze maken geen deel uit van het hier beschreven beheer, tenzij andere afspraken zijn gemaakt. Daarnaast heeft de LMS een monitorende functie op de integrale bedrijfsvoering van de meldkamers en meldkamerfuncties.

In 2019 is de overdracht van beheer en beheerders naar de LMS voorbereid en gerealiseerd. Door de latende partijen zijn overdrachtdossiers gemaakt die dienen als startpunt voor de uitvoering van het beheer en beheerpersoneel. De voorbereidingen lieten zien dat er een meerjarige veranderopgave ligt om te komen tot effectief en efficiënt beheer passend bij het 24/7 karakter van meldkamers. Het vormgeven van dit beheer vindt plaats in de Bouwplaats bedrijfsvoering (zie hoofdstuk 5 Entiteit). Een belangrijke basis bij het beheer vormt het life cycle management, het continue proces dat borgt dat alle componenten in een infrastructuur blijven functioneren door rekening te houden met de levensduur van de individuele componenten. Dit wordt ingeregeld, rekening houdend met het 24/7 karakter van meldkamers.

Randvoorwaarde voor het kunnen uitvoeren van het beheer is het inrichten van een continu proces van vraagarticulatie tussen de meldkamerlocaties, de disciplines en de LMS, passend binnen de afgesproken governance. Het is van belang dat hierin ook rekening wordt gehouden met wensen, behoeften en ervaringen van de gebruikers en vanuit de operatie. Dit is een onderdeel van de Plan-Do-Check-Act cyclus voor het beheer.

Het beheer van de meldkamers is as-is overgenomen, dat betekent dat voor de locaties de samenwerking met partners, internationale samenwerking en grensoverschrijdende incidentbestrijding gehandhaafd blijft. Het beheer wordt doeltreffend en passend bij het 24/7 karakter van meldkamers ingericht.

⁵ Kamerbrief Continuïteit van meldkamers, 6 september 2019

⁶ Wijziging van de Politiewet 2012, de Wet veiligheidsregio's en de Tijdelijke wet ambulancezorg in verband met de wettelijke regeling van meldkamers (versie januari 2018)

2.3 Tien meldkamerlocaties aangesloten op één landelijke IV- en ICT-infrastructuur

Het doel van de samenvoegingen en het aansluiten op de landelijke ICT van de meldkamers is het kunnen borgen van de 24/7 beschikbaarheid van de meldkamer en daarmee de continuïteit te verbeteren. In 2020 en daaropvolgende jaren zal het samenvoegen en aansluiten voortgezet worden tot alle meldkamerlocaties gerealiseerd en aangesloten zijn.



De actuele stand is als volgt.

Overzicht van de meldkamerlocaties per 31-12-2019

Samengevoegd en aangesloten op landelijke ICT, naam	Plaats
Rotterdam	Rotterdam
Oost-Brabant	Den Bosch
Noord-Holland	Haarlem [#]
Samengevoegd, niet aangesloten op landelijke ICT	
Den Haag	Den Haag
Amsterdam	Amsterdam
Limburg	Maastricht
Noord-Nederland	Drachten
Niet samengevoegd en niet aangesloten op landelijke ICT	
Zeeland-West Brabant*	Middelburg
Zeeland-West Brabant*	Tilburg
Oost-Nederland	(Nijmegen)
Oost-Nederland	Arnhem
Oost-Nederland	Apeldoorn
Oost-Nederland	Hengelo
Midden-Nederland	Utrecht
Midden-Nederland	Lelystad
Midden-Nederland	Naarden

[#] In de locatie Haarlem is de aansluiting en het samenvoegen van de KMar nog niet gerealiseerd. Dit zal naar verwachting begin 2020 gerealiseerd worden. Haarlem is de enige meldkamerlocatie waar de KMar geïncorporeerd is. Daarnaast zal naar verwachting in 2020 de aansluiting van het Operationeel Centrum KMar in Soesterberg gerealiseerd worden.

*De locatie Bergen op Zoom is technisch gereed in 2019. Deze wordt operationeel na implementatie van de vernieuwing van het C2000 netwerk (fase 2 IVC). Naar verwachting is dit Q1 2020.

Het samenvoegen en realiseren van de locaties in Oost-Nederland is conform planning Q2 2022 afgerond. De voorbereidingen voor het tussentijds samenvoegen van de locaties Arnhem en Nijmegen in de meldkamer in Arnhem zijn gereed. Ook hier is de datum van vernieuwing van het C2000 netwerk bepalend voor het daadwerkelijk realiseren van de tussentijdse samenvoeging.

In het najaar van 2019 zijn in de stuurgroep Midden-Nederland keuzes gemaakt over de realisatie van de meldkamerlocatie in Midden-Nederland, waaronder wellicht tussentijds samenvoegen van de locaties Flevoland en Gooi- en Vechtstreek. Die gemaakte keuzes zal LMS in 2020 steunen. Voor alsnog lijkt het erop dat de locatie MK MNL niet voor begin 2024 gerealiseerd zal zijn.

In het najaar van 2019 is een geactualiseerde ambitieplanning voor het aansluiten op de landelijke IV en ICT afgesproken met de gebruikers van de betreffende meldkamerlocaties en de disciplines voor de landelijke koppelingen. In 2020 wordt conform deze ambitieplanning gewerkt.

Naast het aansluiten op de landelijke ICT is het werken aan een uniforme inrichting van applicaties en koppelvlakken een van de doelen die in 2020 wordt voortgezet. De disciplines zullen waar nodig de werkprocessen verbeteren en zo mogelijk harmoniseren. Het uitgangspunt dat de hulpvrager te allen tijde, ongeacht plaats, dezelfde kwalitatieve hulp van de meldkamer krijgt wordt hiermee bevorderd. Daarnaast is deze harmonisatie een randvoorwaarde voor het succesvol implementeren van het nieuwe meldkamer systeem (zie paragraaf 3.2). De verschillende stadia waarin de meldkamers zich bevinden blijven in deze fase een aandachtspunt waar in de uitvoering en de besluitvorming rekening gehouden wordt.

Ten aanzien van de samenvoegingen en de continuïteit van de niet-samengevoegde locaties wordt in het risicohoofdstuk extra aandacht gegeven. Die meldkamers die onder druk staan en waarvan de techniek niet de gewenste stabiliteit heeft, kunnen vragen om investeringen. De risico's die hierbij zijn geïdentificeerd hebben betrekking op de personele beheercapaciteit en financiën. Niet uit te sluiten is dat techniek vervangen moet worden met een versnelde afschrijving naar het moment van aansluiting op de landelijke ICT.

2.4 Stabiliteit ICT

IV en ICT zijn cruciaal voor het functioneren van de meldkamers. Er zijn vele landelijke en regionale informatiesystemen. De landelijke IV en ICT omgeving dient stabiel te zijn, ten behoeve van het kunnen blijven functioneren van de meldkamers. Door de meldkamers zijn zorgen omtrent de stabiliteit en continuïteit uitgesproken, zowel technisch als organisatorisch. De conclusies en aanbevelingen uit de rapportage van de "Taskforce Rotterdam" zullen hun uitwerking moeten hebben in de al landelijk aangesloten meldkamers en in de nog aan te sluiten meldkamers op de landelijke IV- en ICT omgeving.

Onder regie van LMS komt in samenwerking met de vertegenwoordigers van de disciplines het informatiebeleid, inclusief voor meldkamers specifiek applicaties, tot stand en worden eisen en wensen voor de realisatie ervan geformuleerd. Naast de eisen en wensen vanuit professioneel IV- en ICT-management is een aantal voor de meldkamer specifieke afspraken vastgelegd⁷. Deze afspraken zijn de basis voor de uitvoering van de beheertaken (zie 2.2) door LMS.



Daarnaast zullen de noodzakelijke activiteiten voor het beheer van het C2000 netwerk, GMS en 1-1-2 in 2020 worden voortgezet. Het beheer van het C2000 netwerk zal naast het nieuwe ook het huidige C2000 netwerk zijn. Na de migratie naar het nieuwe netwerk dient het huidige C2000 netwerk nog zes maanden te blijven bestaan en te dienen als fall back. De afspraken over dat beheer zijn met externe partijen gemaakt en zijn voor een heel jaar opgenomen in de begroting.

2.5 Cybersecurity en informatiebeveiliging

Informatieveiligheid wint aan belang, ook in de meldkamers. De afhankelijkheid van digitale systemen neemt toe en meldkamers zijn met steeds meer andere organisaties en hun systemen verbonden. Menselijk handelen of uitval van systemen, door bijvoorbeeld een moedwillige aanval of onvoldoende beveiliging, heeft direct invloed op de kwaliteit van hulpverlening en kan zorgen voor maatschappelijke problemen en onrust. Informatieveiligheid vraagt meer dan ooit aandacht.

⁷ Visie en Realisatiestrategie IV en ICT LMO (vastgesteld in bestuurlijke Regiegroep januari 2016)

Het Ministerie van JenV heeft in 2018 een risicoanalyse op GMS⁸ laten uitvoeren. Naar aanleiding daarvan is in het CIO-beraad de behoefte onderkend naar een centraal beveiligingsbeleid ten behoeve van de multidisciplinair in gebruik zijnde systemen. Dit betreft niet alleen GMS, maar ook het vernieuwde C2000 en de landelijke IV en ICT meldkamerinfrastructuur. In 2019 is onderzoek gedaan door Deloitte en Fox-IT⁹ naar de stand van de informatiebeveiliging in de meldkamers. Door de NCTV wordt jaarlijks het Cybersecuritybeeld gemaakt, waarin een landelijk beeld wordt geschetst van de belangrijkste ontwikkelingen en dreigingen.

De Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) is in mei 2018 van kracht gegaan en stelt aan de verwerking van persoonsgegevens hoge eisen. De meldkamerfuncties werken veelvuldig met persoonsgegevens van melders en betrokkenen en daar wordt een hoge mate van betrouwbaarheid bij vereist. Het convenant gegevensverwerking meldkamers¹⁰ bevat een duiding van de verschillende wettelijke kaders die hierbij gelden. In 2020 en 2021 wordt gewerkt aan een handelingsperspectief voor centralisten, passend bij het convenant. De lange doorlooptijd is noodzakelijk om rekening te kunnen houden met de effecten van het nieuwe beleid rond meldingen van burgers, de verbeteringen in het proces van informatievoorziening (waarin de Caco een rol heeft) en ontwikkelingen in de continuïteit van meldkamers (cybersecurity en informatiemanagement).

Cybersecurity heeft als doel het waarborgen van informatieveiligheid, -beschikbaarheid en -integriteit in de meldkamers. Er zal in 2020 beveiligingsbeleid komen, waarbij voldaan wordt aan bestaande wettelijke kaders en NEN normeringen, vanuit wetgeving van toepassing op de verschillende disciplines. Het is daarbij noodzakelijk dat dit beveiligingsbeleid breed gedragen en uitvoerbaar is. Bewustwording en training van de medewerkers zal hier een belangrijke bijdrage moeten leveren. Onderdeel van de informatiebeveiliging is de fysieke beveiliging van gebouwen. In overeenstemming met de werkgevers van de meldkamerfuncties wordt het toegangsbeleid van gebouwen en hardware vastgelegd en in uitvoering gebracht.

⁸ Verwijzing naar risicoanalyse en analyse op de onderzoeken door prof Jacobs

⁹ Verwijzing naar rapport Deloitte en Fox-IT

¹⁰ Landelijk convenant gegevensverwerking meldkamers, oktober 2018 – versie 2.1

3 LIJN 2: BIJ DE TIJD

3.0 Inleiding

Lijn 2 'Bij de tijd' gaat om het actualiseren en verbeteren van de huidige meldkamerprocessen door de disciplines en van de effecten van die actualisering op de meldkamersystemen. De activiteiten hebben een laagdrempelig karakter, in de zin dat zij de werkwijze binnen de meldkamers niet fundamenteel veranderen. Het gaat met name om het verbeteren van het bestaande.

Vanuit het huidige beleidsplan gaat deze lijn verder met het ontwikkelen en uitvoeren van de vakbekwaamheid (paragraaf 3.1) voor alle meldkamermedewerkers en de doorontwikkeling van de landelijke informatie en communicatievoorzieningen (paragraaf 3.2). Ook de doorontwikkeling van de samenwerkingsfuncties krijgt vervolg in paragraaf 3.3.

Vanuit de werksessies voor het ophalen en prioriteren van de doelen in 2020 zijn verkenningen naar nieuwe ambities in deze lijn gedaan en daaruit is het actualiseren en verbeteren van het informatiemanagementproces als noodzakelijk aangemerkt. In paragraaf 3.4 wordt hier een verdere ambitie voor geschreven. Tenslotte zal ook aansluiting gezocht worden bij het actualiseren van de alerteringsfamilies (paragraaf 3.5) die de burgers informeren en mogelijk ook gebruikt kunnen worden voor de meldkamers om het eigen personeel te alerteren.

3.1 Vakbekwaamheid

De kennis en kunde van medewerkers van meldkamers is een basisvoorwaarde voor het goed functioneren van meldkamers. Dit geldt voor centralisten, voor beheerders, maar ook voor medewerkers met specifieke rollen of verantwoordelijkheden, zoals de Calamiteitencoördinator bij opschaling en de Multidisciplinair Adviseur C2000. Vakbekwaamheid is een verantwoordelijkheid van de werkgever en werknemer en daarmee zal de vakbekwaamheid voor de centralisten en de Calamiteitencoördinator door de eigen discipline georganiseerd worden. De vakbekwaamheid voor beheerders en de Multidisciplinair Adviseur C2000 vallen vanaf 2020 onder de verantwoordelijkheid van LMS.

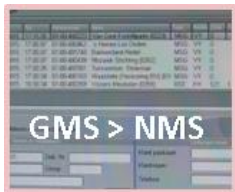
Voor de generieke meldkameronderwerpen, zoals het gezamenlijk gebruiken van systemen is in een werkgroep met vertegenwoordigers van de disciplines en LMS een plan van aanpak¹¹ opgesteld voor de generieke vakbekwaamheid in 2020. Bij de generieke onderwerpen gaat het over de kennis en kunde van de medewerkers van de gezamenlijke werkwijzen en systemen, zoals GMS, C2000 en de multidisciplinaire aanpak voor CTER, en ook afspraken over uitwijk en overnemen van taken van andere meldkamers.. Daarnaast worden opleidingsproducten ontwikkeld die vanuit cybersecurity, de doorontwikkeling van landelijke informatie en communicatievoorzieningen en uit de 'nieuwe tijd' om opleiding, training en oefening vragen. Opleidingsproducten die hieruit volgen kunnen voor het opleiden en oefenen door de disciplines gebruikt worden.

Ten behoeve van de scholing wordt in 2020 de elektronische leeromgeving gecontinueerd en gevuld met de lesstof voor de nieuwe onderwerpen. Het is aan de disciplines en aan de locaties of zij gebruik maken van de landelijk aangeboden leeromgeving, of dat zij alleen gebruik willen maken van de lesstof ten behoeve van de eigen opleidingen.

De politie, brandweer en Koninklijke Mareschausee gaan in 2020 verkennen of een gezamenlijke initiële opleiding en bekwaamheidstoetsing voor centralisten opgezet kan worden en hoe deze vormgegeven kan worden. Hierbij zijn de Politie Academie en de Brandweer Academie betrokken.

¹¹ Plan van aanpak generieke vakbekwaamheid – besluit SMB oktober 2019

3.2 Landelijke informatie- en communicatievoorzieningen



NMS en GMS

De noodzaak voor vervanging van GMS ligt in het feit dat GMS niet landelijk schaalbaar is en daarnaast, hoewel nog stabiel, gebruik maakt van verouderde techniek. In 2005 is de beweging naar een Nieuw Meldkamer Systeem (NMS) om die reden vanuit de veiligheidsregio's ingezet. Op basis van de resultaten van de in 2019 afgeronde markverkenning zal de verwerving voor het NMS starten.

De implementatiestrategie voor NMS vraagt bijzondere aandacht, zowel qua continuïteit als het absorptievermogen van meldkamers en hun medewerkers. Het 2019 gestarte Programma Implementatie NMS (I-NMS) krijgt in 2020 vervolg en is in het bestedingsplan opgenomen ten behoeve van de personele inzet en voorbereidingen op de implementatie. Voor dit programma wordt vanuit LMS en de disciplines capaciteit ingezet. Alle disciplines hebben in het programma I-NMS een discipline coördinator en leveren inhoud deskundige capaciteit aan de projecten.

De voorgestelde beleidslijn voor het beheer van GMS is dat wijzigingen die bijdragen aan landelijke standaardisatie of die noodzakelijk zijn vanwege wetgeving én die passen binnen de financiële bijdragen voor GMS vooralsnog uitgevoerd kunnen worden. Op een bepaald moment zal een freeze worden vastgesteld. In het beleids- en bestedingsplan meldkamers 2019-2023 was nog onzekerheid of GIS en telefonie een onderdeel zou kunnen uitmaken van NMS. In de marktconsultatie is daarover meer duidelijkheid gekomen en beide functionaliteiten worden opgenomen in het programma I-NMS.

Andere landelijke applicaties

De disciplines sturen op landelijke harmonisatie van informatiestandaarden, koppelmakken en applicaties, door het in kaart brengen van de functionaliteit en de afweging voor noodzaak te maken. Daardoor kan voor die geharmoniseerde applicaties eveneens landelijke aanbesteding plaatsvinden. Indien dit niet mogelijk is zal naar een regionale special worden uitgeweken. Het beoogde doel is de groep regionale specials te beperken. Dit bevordert de continuïteit, beheerbaarheid en betaalbaarheid. Het tempo waarin dit plaats zal vinden, wordt mede bepaald door de vervangingsplanning van de disciplines en de locaties in afstemming met de LMS.

Nieuwe aanbesteding 1-1-2

De doorontwikkeling 1-1-2 is gestart met als doel tot medio 2023 een stabiele 1-1-2 dienstverlening te kunnen waarborgen en te kunnen blijven voldoen aan de (Europese) regelgeving. De doorontwikkeling 1-1-2 is in 2019¹² gerealiseerd. Vanaf 2020 start de voorbereiding van een Europese aanbesteding voor de dienstverlening van 1-1-2 in de periode daarna. Deze aanbesteding sluit aan op het meerjarig perspectief naar het nieuwe melden, de landelijke aanbestedingen voor meldkamer telefonie en NMS, de resultaten van het TNO-onderzoek uit 2017¹³ naar de impact van internettelefonie en de resultaten van het onderzoek naar de wijze waarop burgers willen melden¹⁴.



Roadmap 1-1-2

De Roadmap 1-1-2 is in 2019 vastgesteld in het Bestuurlijk Meldkamer Beraad. AML (locatiebepaling) is in 2019 gerealiseerd. De andere activiteiten uit de Roadmap worden verder uitgevoerd in 2020. Daarbij zal gebruik gemaakt worden van de uitkomsten van het Berenschot onderzoek naar meldingen burgers. De telecomstoring van 24 juni 2019 met effecten op de 1-1-2 keten hebben de afhankelijkheid van de bereikbaarheid van 1-1-2 van de telecomproviders nogmaals benadrukt. De uitkomsten van de onderzoeken van de Inspecties naar dit incident, zijn serieuze inbreng voor de uitvoering van de Roadmap 1-1-2.

Beheerafspraken IVC

Bij de aanbesteding van het nieuwe C2000 netwerk is in de strategie gekozen voor een selectie van drie leveranciers (Paging, spraak/data en radiobediening). Tijdens de realisatie van het project is gebleken dat regievoering op deze drie leveranciers afzonderlijk en in samenhang complex is en daardoor risicovol voor een adequate besturing van de continuïteit van de C2000 dienstverlening. Gekozen is voor een model (Integrated Service Organisation ISO) waarbij de drie leveranciers gaan samenwerken om een adequate dienstverlening te realiseren. De ISO is de counterpart van LMS/MDC waarbij deze namens het Ministerie van JenV optreedt als opdrachtgever. Vanaf 1 juli 2019 wordt dit beheermodel beproeft en dient gereed te zijn om na operationeel gaan van het spraak/data netwerk het beheer van het paging en spraak/datanetwerk te gaan verzorgen. Naar verwachting worden in 2020 de nieuwe radiobediensystemen in gebruik genomen. Op dat moment is het

¹² Dit is een aanname. Voor 1 november 2019 migratie bij landelijke 112 centrale. Migratie andere meldkamers verwacht in 2019.

¹³ TNO – Het nieuwe melden, 2019

¹⁴ Onderzoek Berenschot – melden burgers, 2019

beheermodel ook van toepassing voor dit deel van het C2000 netwerk. De rol van Lokaal Beheer is tijdens de projectfase vastgesteld en dient ingericht te zijn op het moment dat het spraak/data gedeelte van het netwerk operationeel gaat.

De migratie naar het nieuwe spraaknetwerk C2000 zal begin 2020 plaatsvinden, waarna het beheer zoals beschreven in uitvoering gaat. Daarnaast worden de voorbereidingen gestart voor de volgende vernieuwing van dit netwerk en de integratie van 5G.

3.3 Samenwerkingsfuncties

De disciplines hebben de wens geuit op een aantal samenwerkingsfuncties de competenties, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden gezamenlijk preciezer vast te stellen. Dit betreft voornamelijk de volgende rollen:

- Calamiteitencoördinator (Caco);
- Multidisciplinair Adviseur C2000 (MAC);
- Hoofd meldkamer.

Vanuit de veiligheidsregio's is met de andere disciplines en vertegenwoordiging vanuit de crisisbeheersing een profiel opgesteld voor de Caco. Vanuit dit profiel kunnen de veiligheidsregio's de inrichting van de functie op de meldkamer realiseren. Het beoogde doel van de functie is naast het coördineren van de meldkamerprocessen tijdens een opschaling de Caco een signalerende, stimulerende en faciliterende rol te geven in het informatieproces (zie paragraaf 3.4) tussen en voor de disciplines.

De MAC functie wordt in 2020 ingericht, ter ondersteuning van de meldkamers in het gebruik van C2000 tijdens evenementen en grootschalige incidenten. De functie is in 2019 beschreven en het voorstel gemaakt hoe een 24/7 beschikbaarheid georganiseerd kan worden.

De samenwerking tussen de meldkamers en daarmee het bestendigen van de overname van meldkamerfuncties is onderdeel van dit beleidsdoel, ter verbetering van de continuïteit. Ten aanzien van de samenwerking tussen de meldkamers worden de werkprocessen voor de overname van de meldkamerfunctie door de disciplines verder geharmoniseerd en zal de processtructuur voor routing, intake en uitgifte in kaart worden gebracht. De werkelijke implementatie van deze structuur wordt verwacht medio 2021, als meer meldkamers zijn aangesloten op de landelijke ICT.

3.4 Informatiemanagementproces

Informatiemanagement wordt in de meldkamers een steeds belangrijker taak en is tevens een veelomvattend en complex geheel. Wensen vanuit de disciplines hierin is dat een meer integrale samenwerking tussen de disciplines komt ten behoeve van de duiding van incidenten, zoals informatie over de inzet, de veiligheid, de bereikbaarheid, context van het incident of crisis en de betrokken persoon of personen. (zie ook bij Nieuwe tijd)

Los van het verwerven en implementeren van applicaties die dit kunnen ondersteunen, is tijdens de werksessies duidelijk naar voren gekomen dat het in beeld brengen van het informatieproces eerst gedaan moet worden. In 2020 zal door de disciplines en ondersteund door LMS het informatiemanagementproces gemaakt worden en een visie en Roadmap IM worden opgesteld voor de doorontwikkeling in volgende jaren.

3.5 Alerteringsfamilie

Vanuit het Ministerie van JenV zijn initiatieven genomen om de informatievoorziening naar de burgers te verbeteren, zoals NL-Alert, Amber Alert, Burgernet. Het uitfaseren van het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS) is mede afhankelijk van de bestuurlijke besluitvorming, daar de burgemeester verantwoordelijk is voor dit proces. De ontwikkeling van de alerterings- en andere waarschuwingsmogelijkheden worden in 2020 nader onderzocht. De meldkamers zullen desgevaagd aanhaken bij deze initiatieven.



4.1 Werken met beeld

De huidige technologie maakt het mogelijk om de centralist niet enkel op basis van wat hij hoort de burger te helpen, maar ook op basis van wat hij ziet. Door burgers de mogelijkheid te geven om foto en video door te sturen, kan de centralist de context nog beter duiden. De verwachting is dat dit ten goede komt van de hulp en de burger in nood beter kunnen helpen¹⁵. Vanuit de TNO-studie over het werken met beeld is expliciet naar voren gekomen dat naast de verandering in het werkproces ook de impact op de persoon groot zal zijn. Zo kan beeld een traumatiserende werking hebben op de centralist, en heeft aandacht nodig in de nazorg.



Werken met beeld betekent daarnaast aanpassingen in de werkprocessen van de centralisten en heeft effecten op de technische voorzieningen. Het vraagt een grotere capaciteit op het netwerk en de hardware in de meldkamers en de verbindingen naar de meldkamers dienen voldoende bandbreedte en snelheid te hebben om het beeld beschikbaar te krijgen. Daarnaast heeft het invloed op de gegevensverwerking en zullen afspraken worden gemaakt over het verwerken en bewaren van beeldmateriaal dat ter ondersteuning aan de melding is meegestuurd. De implementatie zal betrokkenheid van de disciplines, de meldkamerlocaties en het beheer van meldkamers vragen.

In 2020 wordt in pilots het werken met beeld verder vormgegeven.

In het door TNO uitgebrachte rapport “Het nieuwe melden” wordt naast het gebruik van beeld ook de kunstmatige intelligentie en het verbeteren van het gebruik van sensoren als aanbeveling meegegeven. De drie onderwerpen worden vanaf 2020 in de innovaties meegenomen. Gezien de beschikbare capaciteit van beheerders en vanuit de disciplines wordt de volgende prioritering gehanteerd:

- werken met beeld
- kunstmatige intelligentie, onder andere voor het voorspellen van de spoedvraag
- verbeteren van gebruik van sensoren.

4.2 Incident in context door een actueel 24 uren beeld

De omgeving bepaalt voor een groot gedeelte de context van een incident of crisis. De kennis van de context zit soms lokaal in het hoofd van hulpverleners, maar kan ook worden gevat in een gedeeld systeem. Tijd, plaats en andere externe invloeden en lokale of regionale beleidskaders bepalen welk hulpaanbod ingezet moet worden. In een actueel 24 uren beeld kan die context zichtbaar en gedeeld worden. Als dit gerealiseerd is, kunnen centralisten en hulpverleners een betere inschatting maken van de impact en de benodigde inzet en is het werk tussen meldkamers beter uitwisselbaar. Het 24 uren beeld zal een bijdrage gaan leveren aan het meer informatie gestuurd werken.

Het verkrijgen van de informatie van het 24 uren beeld komt van meerdere bronnen en wordt vanuit de disciplines verzameld, veredeld en beschikbaar gemaakt voor de meldkamers. In komende beleidsperiode wordt de informatie die politie, veiligheidsregio en ketenpartners hebben en de context voor incidenten en crisis geven samengevoegd tot een actueel veiligheidsbeeld. Voorzien in de ontwikkeling van de Caco is dat deze functionaris hierin een faciliterende en stimulerende rol (zie 3.3) kan vervullen. Bij voorkeur wordt de informatie automatisch in dit beeld gezet. Dit zal stapsgewijs worden vormgegeven, eerst voor incidenttypen waar al veel bekendheid over is en waar informatie eenvoudig te verkrijgen is.

4.3 Voorzieningen voor innoveren

Om stappen te maken in het vernieuwen van meldkamers is kort-cyclisch testen en uitproberen van nieuwe mogelijkheden een vereiste. Om dit mogelijk te maken, is een gescheiden test- en ontwikkelomgeving op de landelijke IV- en ICT-infrastructuur wenselijk (al dan niet in combinatie met een opleidingsomgeving voor vakbekwaamheid). Daarbij is wenselijk dat de innovaties getest kunnen worden op de meldkamerlocaties, dicht bij de uitvoering.

¹⁵ TNO – Het Nieuwe Melden

In 2020 zal een onderzoek naar een dergelijke test- en ontwikkelomgeving worden uitgevoerd, inclusief de beantwoording van de vraag of dit gecombineerd moet worden met een vakbekwaamheidsomgeving. Dit onderzoek zal handvaten geven voor de realisatie van de test- en ontwikkelomgeving. In de loop van 2020 zal blijken of er ruimte is deze in 2020 ook te realiseren of in het jaar daarna.

4.4 Zorgcoördinatie centra

Zorgaanbieders in de acute zorg, waaronder huisartsenposten, wijkverpleging, acute GGZ, ziekenhuizen en ambulancezorg, zijn op zoek naar samenwerkingsvormen om ook in de toekomst het hoofd te kunnen bieden aan toenemende, veranderende en complexere zorgvragen enerzijds en personeelskrapte anderzijds. Meer samenwerking is noodzakelijk. Onder de vlag van zorgcoördinatie worden verschillende vormen van samenwerking onderzocht en uitgetoetst in regionale pilots. Deze pilots, die in 2020 en 2021 worden uitgevoerd, verschillen in inhoud en vorm. Het gebruik van IT-systemen zoals deze op meldkamers worden gebruikt (GMS/NMS, GIS, C2000) zijn hierbij nodig. De LMS zal daar waar nodig meewerken om dit gebruik op de pilotlocaties mogelijk te maken. Overigens blijft de aanname van 112 bij levensbedreigende situaties belegd als meldkamerfunctie. Om de 112 te ontlasten zal voor de niet-levensbedreigende acute monodisciplinaire zorgvragen en voor de zorgcoördinatie van de afhandeling een aparte telefonische dan wel digitale toegang worden onderzocht dat buiten de reikwijdte van de LMS valt maar wel hiermee in verbinding blijft staan. In de pilots zorgcoördinatie zal geen wettelijke meldkamerfunctie worden vervuld.

5 LIJN 4: ENTITEIT

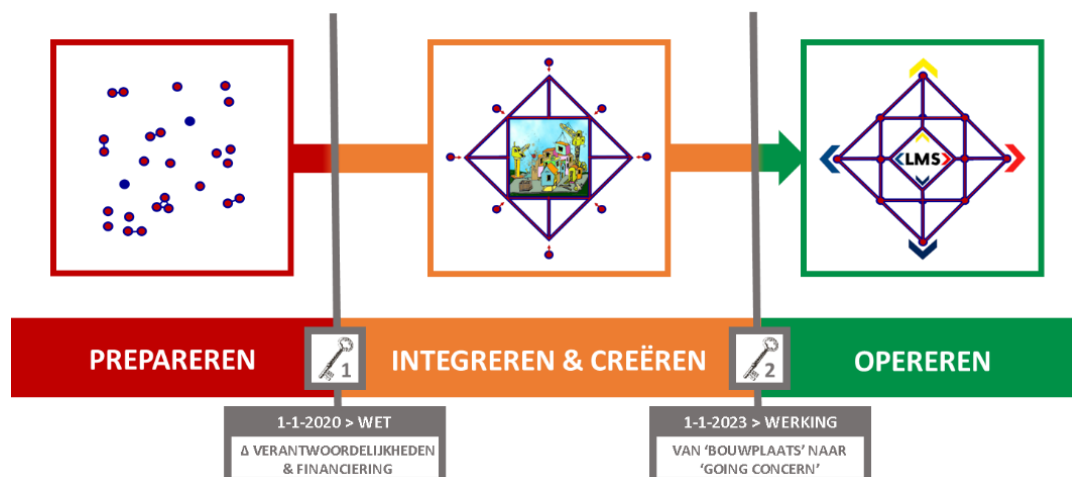
5.0 Inleiding

Lijn 4 Entiteit gaat over het organisatorisch borgen van lijn 1, 2 en 3 binnen de politie, veiligheidsregio's, Koninklijke Marechaussee en ambulancezorg. Belangrijk bij entiteit is de rolzuiverheid en verantwoordelijkheden daar laten waar deze horen. Uitgangspunten voor entiteit zijn ruimte bieden voor discipline ontwikkeling en de lokale en regionale context. Entiteit is een voortzetting op de beleidsdoelen die opgenomen waren in het beleids- en bestedingsplan 2019-2023.

5.1 Locaties, disciplines en LMS

In 2019 is ervaring opgedaan met de samenwerking tussen disciplines, locaties en LMS in het realiseren van het beleid uit het Beleidsplan- en Bestedingsplan 2019-2023. Er wordt gewerkt volgens de nog vast te stellen governance, met het Bestuurlijk Meldkamer Beraad als kaderstellend orgaan. Daarnaast fungeert het Strategisch Meldkamer Beraad als gremium om gezamenlijk tot keuzes te komen in de multi sturing op beheer en de uitvoering van het Beleids- en Bestedingsplan. Vertegenwoordiging van de disciplines in het Discipline Overleg zijn adviserend aan de leden van het Strategisch Meldkamer Beraad.

In 2020 is nodig dat deze samenwerking beter geoperationaliseerd wordt in processen die passen bij de ontwikkeling van disciplines en meldkamers. Bedoeld wordt onder andere processen als vraagarticulatie, portfoliomanagement, gezamenlijke beleidsontwikkeling op bijvoorbeeld informatiemanagement en precisie in de besluitvorming. Het rapporteren en verantwoorden conform de P&C-cyclus moeten in 2020 eveneens naar een hoger plan. Dit geldt ook voor de dagdagelijkse berichten over de uitvoering ('SITRAP meldkamers en systemen').



5.2 Bouwplaats

In 2018 is de LMO overgegaan in de LMS, als een bijzonder onderdeel binnen de politie. Belangrijk is dat de politie met dit onderdeel haar taken voor de meldkamers en beheertaken voor de meldkamerfuncties op een vertrouwenwekkende wijze organiseert, ruimte biedt aan zowel continuïteit als vernieuwing en het binnen landelijke kaders afgesproken maatwerk. Voor de organisatorische opbouw binnen de politie voor de taken in het meldkamerdomein is een fasering voorzien, die rekening houdt met het tempo van de vier ontwikkellijnen en de ervaringen die opgebouwd worden in het beheer.

Per 2020 betreft dit de fase Integreren en Creëren. In deze fase wordt ervaring opgedaan op basis van het beheer van de meldkamers en wordt steeds preciezer wat de politie moet inrichten. Aan het einde van deze periode eindigt de tijdelijke werkorganisatie en volgt een formeel ingerichte organisatie.

Het is van belang dat de LMS en MDC de lokale werking van de Meldkamers en de ruimte om maatwerk op de eigen locatie toe te passen op gepaste wijze in balans brengt met de ambitie om landelijk te uniformeren en standaardiseren. De kwartiermakers Bedrijfsvoering zien voor zichzelf daarin een belangrijke rol om die balans met elkaar te bewaken. Voor de ontwikkeling van de bedrijfsvoering wordt gewerkt met de Bouwplaats. Ook de actieve betrokkenheid van de diverse beheerders bij de Bouwplaats LMS is daarvoor een randvoorwaarde.

De actieve betrokkenheid van lokaal beheerders die werken voor het beheer voor het netwerk van meldkamerlocaties en voor de landelijke systemen is vormgegeven in een samenwerkingsverband. Met deze groep en met collega's van de diensten van het Politie Diensten Centrum (PDC) wordt de bedrijfsvoering voor meldkamers vormgegeven en ervaring opgedaan. De continuïteit van de groep lokaal beheerders, zowel in volume, kwaliteit, belastbaarheid en vitaliteit is een belangrijk aandachtspunt hierbij.

Er zijn Bouwketen op de Bouwplaats voorzien voor onder andere financiën, contracten en leveranciersmanagement, IV en ICT, informatiemanagement en organisatie. De samenwerkingsverbanden die zijn ontstaan bij de voorbereidingen voor de overdracht van het beheer worden waar mogelijk voortgezet in de Bouwplaats. Uit de Bouwplaats komen producten voort (zoals een dashboard over stand van zaken meldkamers), processen en voorstellen voor organisatie-inrichting na afronding van de fase Integreren en creëren.



5.3 Communicatie

Communicatie is zowel voor de grote veranderopgave(n) waar de LMS voor staat, als voor/over de vorming van de LMS een belangrijke succesfactor. Daar komt bij dat de LMS werkt voor de disciplines en meldkamerlocaties bestaande uit ruim 50 partijen met hun eigen regionale en hulpverleningsverantwoordelijkheid en eigen cultuur. De LMS kan alleen gedijen in een samenwerkingsmodel, met intensieve interactie met de locaties en disciplines. Dit vraagt ondersteuning op communicatiegebied en samenwerking in de communicatie met vertegenwoordigers van de samenwerkingspartners en de behoeften uit het veld. Deze samenwerking bestaat al een aantal jaar en wordt in 2020 voortgezet, en waar nodig verdiept rond specifieke projecten (I-NMS of thema's).

Hoe dit in de toekomst georganiseerd moet worden, wordt opgepakt in de Bouwkeet communicatie. Deze Bouwkeet levert een afgestemd, door de LMS, disciplines en locaties gedragen voorstel over de inrichting van de communicatiefunctie medio 2022. Eind 2020 moet de communicatieorganisatie, -structuur en – behoefte in kaart zijn gebracht, evenals scenario's voor de mogelijke inrichting en het gebruik van communicatiemiddelen.

6 Risico's

Inleiding

Het in de vorige hoofdstukken geformuleerde beleid kent risico's bij de realisatie ervan. In de beleidssenties die geleid hebben tot het beleidsplan zijn deze risico's onderkend. Het betreffen risico's met mogelijke effecten op technisch, organisatorisch en/of financieel vlak. Deze zijn hieronder beschreven.

Bij ieder risico is opgenomen welke maatregelen genomen kunnen worden om het risico te reduceren. Een belangrijke voorwaarde voor het reduceren van de risico's is de werking van een goede governance om te kunnen sturen en escaleren bij problemen.

6.1 Personeel

Er is sprake van capaciteitsproblemen bij de groep medewerkers die het beheer van meldkamer(functie)s uitvoeren. De onderzoeken in het kader van overdracht van beheer, en gesprekken met beheerders en medezeggenschap laten dit zien. Dit betreft zowel de kwantiteit als maar ook in sommige gevallen onvoldoende kwaliteit. De gemiddelde leeftijd is hoog. Ook zijn er moeilijkheden bij het vervullen van vacatures ten gevolge van de krappe arbeidsmarkt (meldkamer beheer is een niche) en doorlooptijden in screening.

Door de meldkamers zijn zorgen uitgesproken over de bezettingsgraad van centralisten, echter valt dit buiten de scope van de LMS. De disciplines zijn zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van de bezetting in de meldkamerfunctie. Niettemin zorgt dit voor extra druk op de uitvoering van het beleid, zoals weinig ruimte voor trainen van nieuwe voorzieningen en weinig capaciteit om mee te denken. Dit verschilt per meldkamer locatie.

De beschikbare capaciteit bij LMS en de disciplines voor bijdrage aan de ontwikkelingen van de meldkamer is een zorgpunt. De disciplines zijn anders georganiseerd en het kost moeite om juiste mensen te vinden om aan de projecten een bijdrage te kunnen leveren. Grote projecten kunnen een financiële tegemoetkoming doen voor de bijdrage die gevraagd wordt, echter als de capaciteit er niet is, levert dit geen meerwaarde. Een voorbeeld is het Programma I-NMS, waar voor de personele bijdrage in het programma financiële compensatie is opgenomen in het bestedingsplan.

Maatregelen zijn:

- In de Bouwplaats een netwerk van lokaal beheerders creëren waar specialistische taken voor het netwerk van meldkamers wordt georganiseerd en waar lokaal beheerders elkaar kunnen ondersteunen;
- Het realiseren van een 'flexpool' beheer door een mantelcontract af te sluiten voor de fase Integreeren en Creëren (2020 tot medio 2022). Het effect is aanvullende flexibele capaciteit die de zittende beheerders ruimte biedt mee te doen met de Bouwplaats bij het ontwikkelen van de nieuwe bedrijfsvoering meldkamers.
- In 2019 is op verzoek van de Tweede Kamer een werkdrukmeting op de meldkamers gehouden onder centralisten en zijn lokale initiatieven op locaties uitgevoerd. Uitkomsten van deze onderzoeken worden meegenomen voor de risicoreductie op het beheerpersoneel.
- In het algemeen geldt dat de menselijke maat toegepast wordt, als disciplines en LMS samenwerken bij probleemanalyses en oplossingsrichtingen. Hierdoor kan een aantal personeelsrisico's worden beperkt.
- In lijn met de taskforce van de politie om de bezetting van de meldkamerfunctie op orde te brengen gaat LMS in de werving van beheerpersoneel inzetten op het werven jongeren en kwaliteit.

6.2 Lokaal en landelijk parallel

Alle vitale systemen van meldkamers worden vervangen, waarbij de realisatie van C2000 en 112 nu onzekerheden kent. De verdere ontwikkeling van de landelijke IV en ICT (NMS, plateau 2 landelijke IV en ICT) is voor een aantal meldkamers niet snel genoeg beschikbaar. Zij moeten IV en ICT-investeringen doen in bijvoorbeeld telefonie of GIS. Dit is een tijdelijk risico, tot alle locaties zijn samengevoegd en aangesloten op de landelijke IV- en ICT-meldkamerinfrastructuur. Na het afronden van alle samenvoegingen en aansluitingen op de landelijke ICT komen de vervangingen in de beheer cyclus van LMS.

Daarnaast laten de onderzoeken uit overdracht beheer en het Inspectie onderzoek¹⁶ zien dat de technische staat van meldkamers in een aantal gevallen matig is. Dit heeft invloed op de continuïteit (beschikbaarheid, bereikbaarheid en stabiliteit) van de meldkamer. Storingen in systemen door veroudering is aannemelijk. Oudere systemen vragen extra aandacht in beheer. Dit wordt versterkt door vertragingen in samenvoegingen en aansluiting op de landelijke IV- en ICT omgeving. Het verwerven en implementeren van nieuwe systemen of te vervangen vraagt capaciteit die soms niet vooraf is voorzien. Deze capaciteit gaat ten koste van de andere taken.

Financieel: Vervanging betekent dat de systemen soms versneld moeten worden afgeschreven. De vervanging in de meldkamerlocatie die binnen een aantal jaar overgaat naar de landelijke ICT is daarmee inefficiënt. Om de implementatie van de nieuwe hard- en software mogelijk te maken zullen projectkosten gemaakt moeten worden en eventuele extra inhuur van deskundigen om het organisatorisch risico te verminderen. Ook zal er sprake zijn van dubbele licentie of onderhoudskosten om gelijktijdig twee systemen in de lucht te houden en te testen.

Maatregelen zijn:

- Dit gegeven onderkennen en slim organiseren vanuit locaties en LMS, met gebruik making van het netwerk van tien kwartiermakers bedrijfsvoering en analyse van de aansluitplannen;
- Aan de meldkamers is de vraag gesteld welke vervanging zij komende periode voorzien. Deze vervangingen komen na gezamenlijke weging vanuit beheer in het projectenportfolio.

6.3 Eenduidige werking

De nu nog 16 meldkamers zijn op het gebied van beheer vanuit de historie anders georganiseerd. Zo heeft de ene meldkamer wel een contract voor beheer en de andere meldkamer niet. Zo werkt de ene meldkamer met een duidelijke planning voor het tijdig updaten van hard- en software en heeft de andere meldkamer geen strakke planning. Verschillen zijn er ook te zien in arbeidsvoorwaarden. Er zijn uitersten met allerlei variaties hiertussen. Divergentie in beheer en beleid maakt het beheer van meldkamers moeilijk beheersbaar, waardoor de continuïteit van meldkamers in gevaar komt en de kwetsbaarheid in stand gehouden wordt. Het vormt een grote en meerjarige opgave om de transitie naar één beheer te maken op het kwaliteitsniveau dat past bij het vitale karakter van de meldkamer.

Daar komen bij de karakteristieken van het meldkamerveld. De meldkamerfunctie is een zaak van lokaal en/of landelijk georganiseerde en georiënteerde partijen: 25 veiligheidsregio's (brandweer en crisisbeheersing), 25 RAV's (verenigd in AZN), de politie en de KMAr., bestuurlijk geborgd bij de drie Ministers. Deze partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het beleid, de werknemers en de werkprocessen van hun meldkamerfunctie. De veiligheidsregio's zijn veelal gewend aan zelfstandig te beslissen over het beheer van hun meldkamerfunctie, vanuit de regionale veiligheidscontext. Vanaf 2020 is voor het beheer een landelijke P&C cyclus, waarbij partijen die gebruik maken van de meldkamers gezamenlijk keuzes maken.

De balans tussen lokaal maatwerk en landelijk standaardiseren moeten partijen met elkaar nog vinden. Meer standaardisatie dan nu de praktijk is, is essentieel voor meldkamers die elkaars taken kunnen overnemen, maar ook voor de implementatie van het Nieuwe Meldkamer Systeem. Standaardisaties hebben invloed op de meerjarige vervangingsagenda als daar versnelde of vertraagde afschrijving bij komt.

Maatregelen zijn:

- Een éénduidige besturing door via de governance maximale transparantie en expliciete besluitvorming te organiseren.
- Eén financiering.
- Het creëren van een Bouwplaats met gebruikers uit het veld om de beheertaken op de meldkamers vorm te geven.

¹⁶ Inspectie JenV en Agentschap Telecom, onderzoek naar de continuïteit meldkamers. 2019

- Intensieve samenwerking tussen de tien hoofden meldkamer, de vier disciplines en de kwartiermakers bedrijfsvoering en LMS.

6.4 De realisatie van IVC

Het tijdpad van realisatie van IVC voor fase 2 (het netwerk) en fase 3 (vervanging radiobediensystemen) is nog onbekend. Het later migreren naar het nieuwe netwerk van C2000 heeft financiële risico's. De afspraak is gemaakt dat tot zes maanden na de migratiedatum het oude C2000 netwerk beschikbaar moet blijven voor fall-back en dat dit netwerk daartoe ook beheerd blijft. Het beheer wordt door externe partijen gedaan en is contractueel vastgelegd. Uitstel van de migratie betekent dan ook dat de beheerkosten langer zullen doorlopen. De migratie van fase 3 heeft effect op meldkamer in organisatie en planning.

Maatregelen zijn:

- In het bestedingsplan is met dubbele lasten rekening gehouden voor uitloop van migraties.
- In de planning van realisatie van projecten is intensieve afstemming met het programma IVC.

7 FINANCIËLE PARAGRAAF

7.1 Algemeen

Het beleids- en bestedingsplan 2020-2024 geeft inzicht in de bestedingen die worden gefinancierd vanuit de bijzondere rijksbijdrage. Vanaf 2020 is de financiering van het beheer van de meldkamers van politie, veiligheidsregio en brandweer, ambulancezorg en Koninklijke marechaussee samengevoegd bij de politie en toegevoegd aan de bestaande bijzondere rijksbijdrage voor landelijke ICT- en IV-meldkamersystemen C2000, 112 en GMS/NMS (101,5 miljoen euro, inclusief overheveling van 7,8 miljoen euro voor het 112-platform vanuit politie). Het betreft hier het effectueren van het financiële deel van het Uitwerkingskader dat in 2018 door het Ministerie van JenV is overeengekomen met de partners.

De partners dragen als volgt bij aan de nieuwe bijzondere rijksbijdrage:

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| • Politie | 36 miljoen euro |
| • Veiligheidsregio's/brandweer | 14 miljoen euro |
| • Ambulancezorg | 15 miljoen euro |
| • Ministerie van Defensie | 1 miljoen euro |

Door afspraken in het Regeerakkoord van het kabinet Rutte III komt er ook structureel 17 miljoen euro beschikbaar, waardoor de toevoeging vanuit het Uitwerkingskader aan de bijzondere rijksbijdrage Meldkamerdomein 83 miljoen euro bedraagt.

Op grond van de Jaaraanschrijving Politie 2020-2024 van het Ministerie van JenV bedraagt de totale bijzondere rijksbijdrage voor het Meldkamerdomein 184,5 miljoen euro. De totale ontvangsten voor het meldkamerdomein worden daarnaast verhoogd met de volgende posten:

- prijscompensatie 2019, bijzondere bijdrage van Ministerie van JenV ad 3,1 miljoen euro;
- opbrengsten facturatie C2000 (SCL) en NL-Alert (JenV) ad 0,7 miljoen euro;
- bijzondere bijdrage van Ministerie van JenV voor GMS van ad 1,8 miljoen euro.

Daarmee komen de totaal beschikbare gelden op 190,2 miljoen euro.

Het kenmerk van een bijzondere rijksbijdrage is dat er specifiek verantwoording wordt afgelegd in het jaarverslag van de politie over de besteding van deze middelen. De verantwoordingslijn naar het Ministerie loopt voor de LMS via het Strategisch- en Bestuurlijk Meldkamer Beraad, waarin alle partners zijn vertegenwoordigd.

Hieronder volgt een specificatie van de financieringsbronnen, het bestedingsplan 2020 – 2024 en een investeringsoverzicht 2020. De opzet van het bestedingsplan volgt de beschreven strategische lijnen 1 t/m 4. Hierin worden de individuele meldkamers niet specifiek onderscheiden. In de verantwoording zal hier inzicht in worden gegeven.

7.2 Overzicht financieringsbronnen

Inkomsten LMS 2019-2024					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
Rekening-courant 1-1	64.639	217	148	92	465
Ontvangsten:					
Bijz. bijdrage Meldkamerdomein	184.563	184.563	184.563	184.563	184.563
Prijscompensatie	3.102	3.103	3.103	3.102	3.103
Bijz. bijdrage GMS applicatiebeheer	1.799	1.799	1.799	1.799	1.799
Facturatie C2000 (SCL's)	400	400	400	400	400
Facturatie NL-Alert (JenV)	314	314	314	314	314
Totaal ontvangsten per jaar	190.178	190.179	190.179	190.178	190.179
Totaal bestedingsplan LMS	254.601	190.248	190.236	189.806	190.393
Rekening-courant 31-12	217	148	92	465	251

Het overzicht van de financieringsbronnen bevat de herkomst van de financieringsbronnen en tevens het verloop van de rekening-courant verhouding met het Ministerie van JenV. De rekening-courant is de mutatie tussen inkomsten en uitgaven per jaar, waarin ook de historische programmagelden voor LMO zijn meegenomen. Het (geprognosticeerde) positieve saldo van begin 2020 van 15 miljoen euro wordt naar verwachting op dit moment in 2020 nagenoeg geheel besteed, vooral ten behoeve van de implementatie van het vernieuwingsproject IVC en het in beheer houden van het huidige C2000 netwerk voor zes maanden na migratie.

7.3 Bestedingsplan LMS 2020-2024

In het bestedingsplan LMS 2020-2024 zijn de financiële gevolgen van de going-concern activiteiten opgenomen en gespecificeerd naar aard en toegevoegd aan de beleidsmatige lijnen 1 t/m 4.

Bij Lijn 1 Bedrijfsvoering: C2000 oude netwerk zijn de oude contracten voor 2020 opgenomen (DMO, Nokia en T-rex) omdat onzeker is wanneer het nieuwe netwerk in gebruik wordt genomen.

Op de regel Lijn 1 Eenduidige werking/meldkamers zijn alle kosten opgenomen van de huidige wel en niet samengevoegde meldkamers, inclusief de exploitatie van de landelijke ICT-voorziening maar exclusief Vakbekwaamheid en inwonerbijdrage GMS (zie daarvoor bij Lijn 2).

Volgens afspraak wordt blijvend geïnvesteerd in vakbekwaamheid (zie paragraaf 3.1) en zijn er middelen voor opbouw beheer beschikbaar om de meldkamers verder te ontwikkelen.

Onder lijn 2 "Bij de tijd" moet voor de ontwikkelingen NMS en de aanbesteding 112 nog meerjarig de project- en ontwikkelkosten worden opgenomen. In september komt voor NMS hier meer duidelijkheid over. 112 is afhankelijk van de migratie naar DO112.

Onder lijn 3 "Nieuwe tijd" zijn onder het item "moderniseren en vernieuwen" de op dit moment voorziene uitgaven voor o.m. Nationaal Meldkamer Systeem (NMS), 112-Nieuw, opvolging IVC opgenomen. Tevens zijn de gelden voor de LMS organisatie verwerkt in de cijfers onder lijn 4 Entiteit.

BESTEDINGSPLAN LMS 2020-2024					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024
Lijn 1 Continuïteit					
<u>Taak</u>					
10 locaties aangesloten op 1 infrastructuur	8.133	7.856	5.781	1.300	0
Bedrijfsvoering: Beheer C2000 MDC	45.317	40.381	40.876	41.048	40.136
Bedrijfsvoering: C2000 oude netwerk	14.502				
Bedrijfsvoering: Aanpassing opstelpunten	1.697	1.697	1.697	1.697	1.697
Bedrijfsvoering: 112 platform	11.052	10.230	9.980	9.730	9.730
Bedrijfsvoering: NL Alert	314	314	314	314	314
Continuïteit (onderhoud/beheer opstelpunten)	400	1.400			
Eenduidige werking/meldkamers	79.093	79.007	78.997	78.959	78.959
Lijn 2 Bij de tijd					
<u>Taak</u>					
IVC (Implementatie Vernieuwing C2000)	35.649	4.538	5.171	5.171	5.171
Beheerafspraken IVC	5.540	7.291	6.484	6.185	6.484
Projectteam NMS	1.500	1.500			
Nieuwe aanbesteding 1-1-2	700	700			
GMS	4.214	4.387	4.406	4.483	4.483
Nieuwe applicaties (PTT)	200	200			
Vakbekwaamheid	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
Doorontwikkeling 112	1.881	1.039	620	620	620
Aanbesteding LTE/5G (vervanging IVC)	0	0	2.000	1.200	1.200
Lijn 3 Nieuwe tijd					
<u>Taak</u>					
Moderniseren en vernieuwen	32.200	18.300	22.500	29.000	31.500
Lijn 4 Entiteit					
<u>Taak</u>					
LMS Landelijk	8.909	8.909	8.909	7.600	7.600
LMS Regionaal	800				
Totaal expl. en innovatie	254.601	190.248	190.236	189.806	190.393

7.4 Investerings LMS 2020

INVESTERINGEN LMS in 2020		
Bedragen x € 1.000	01-01-2020	2020
Boekw aarde MK 1/1/2020 (incl politie)	21.000	
Investerings Meldkamers ICT		3.900
Investerings Meldkamers inrichting/meubilair		1.800
Meldkamers LMS	21.000	5.700
Boekw aarde 112 Platform 1/1/2020	15.807	
Boekw aarde Landelijke ICT MK 1/1/2020	9.463	
Investerings Landelijke ICT MK		4.797
Landelijk overig	25.270	4.797
Totaal investeringen LMS 2020	46.270	10.497

Op basis van een inventarisatie bij de meldkamers is een inschatting gemaakt van de totale over te nemen boekwaarde van aanwezige activa, met name ICT en meubilair per 1 januari 2020. Het uitgangspunt is dat er geen onroerend goed overgaat naar LMS. De uiteindelijke boekwaarde zal worden bepaald en vastgelegd in nog op te maken overdrachtsdocumenten per meldkamer.

Daarnaast worden ook de landelijke ICT investeringen onderdeel van LMS en daarmee als investering verwerkt. Het meerjarig investeringsoverzicht voor de meldkamers is nog in ontwikkeling en is mede afhankelijk van de herziene planning van aansluiten van meldkamers op de landelijke ICT-voorziening. De investeringen in de landelijke ICT-voorziening verlopen via een investeringsfonds en worden direct gefinancierd vanuit de bijzondere bijdrage Meldkamerdomein (zie Lijn 1 10 locaties aangesloten op 1 infrastructuur). De vervanging van het nieuwe 112-platform wordt voorzien in 2023/2024.

Voor wat betreft beheer C2000 inclusief vernieuwing C2000 (project IVC) wordt niets geactiveerd omdat hierop het kasstelsel van toepassing is. Alle investeringen worden direct ten laste van de bijzondere bijdrage Meldkamerdomein gebracht.

BIJLAGE 1 HOE IS DIT BELEIDS- EN BESTEDINGSPLAN TOT STAND GEKOMEN?

Versiegeschiedenis

December 2018	Jaaraansrijving vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) met kaders voor beleid en beheer meldkamers
Maart 2019	Werksessie met locaties, disciplines, Ministerie van JenV en Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) over P&C- cyclus. Voor beleidsplan 2020 en verder is voorstel gemaakt.
April 2019	Strategisch Meldkamer Beraad (SMB) stemt in met kaders voor Beleids- en Bestedingsplan 2020-2024.
Mei 2019	Eerste beleidssessie over inhoud van het beleidsplan. Locaties, disciplines, Ministerie en LMS geven wensen voor het beleid.
Juni 2019	Strategisch Meldkamer Beraad neemt kennis van de uitkomsten van de beleidssessie en vraagt om prioriteren.
Juli 2019	Tweede beleidssessie met locaties, disciplines, Ministerie en LMS met als doel prioriteren.
Juli 2019	Valideren hoofdlijn van het Beleidsplan bij hoofden meldkamer.
Juli 2019	Schrijven beleidsplan door Auke Blok (IFV), Williët Brouwer (LMS) en financiële werkgroep Eric Leferink (LMS), Erica Meinsma (Meldkamer Noord-Nederland) en Johannes Bosma (LMS)
Augustus 2019	Consultatieronde
Augustus 2019	Verwerken reacties en redactie beleids- en bestedingsplan
September 2019	Bespreken Beleids- en Bestedingsplan in Strategisch Meldkamer Beraad
September 2019	Aanbieden aan het Bestuurlijk Meldkamer Beraad

BIJLAGE 2 GEBRUIKTE AFKORTINGEN

AML	Advanced Mobile Location, methode voor locatie bepaling
AVG	Algemene Verordening Gegevensverwerking
AZN	Ambulancezorg Nederland
BMB	Bestuurlijk Meldkamer Beraad
CaCo	Calamiteiten Coördinator
CIO	Chief Informatie Officer
CTER	Contra-terrorisme
DO 112	Doorontwikkeling 112
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem
I-NMS	Programma Implementatie Nieuw Meldkamer Systeem
ICT	Informatie- en Communicatie Technologie
ISO	Integrated Service Organisation
IV	Informatie Voorziening
IVC	Implementatie Vernieuwing C2000
KMar	Koninklijke Marechaussee
LMS	Landelijke Meldkamer Samenwerking
MAC	Multidisciplinair Adviseur C2000
NMS	Nieuw Meldkamer Systeem
PDC	Politie Diensten Centrum
PDCA	Plan, Do, Check, Act
P&C	Planning & Control
RAV	Regionale Ambulancezorg Voorziening
RTIC	Real-time Informatie Centrum (van de politie)
SITRAP	Situatierapport
SMB	Strategisch Meldkamer Beraad
VIC	VeiligheidsInformatie Centrum (van de veiligheidsregio)
WAS	Waarschuwingstelsel
Wbni	Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen.

Bijlage 2 Reactietabel naar aanleiding van de consultatieversie

MK Den Haag - Bart Yedema	1.1	16 meldkamerlocaties, tabel in 2.2 staan er 15	tabel gecorrigeerd status 31-12-2019
MK Den Haag - Bart Yedema	1.1	meldkamerfunctie is onderdeel van het primaire proces, geen doel op zich	meldkamerfunctie is van de discipline en daarmee onderdeel van de uitvoering, niet in het plan expliciet gemaakt
VGGM - Anton Slofstra	1.1	Er wordt gesproken over 4 disciplines en er worden er 5 genoemd, brandweer, veiligheidsregio, politie, Kmar, ambulance. Zuiverheid in definitie "discipline" is gewenst. (zie paragraaf 1.1)	disciplines en entiteiten zij door het hele plan congruent gemaakt
Jan Biemolt	1.2	Dienstverlening aan burgers verbeteren toevoegen	aangepast
VR Brabant Noord en Brabant Zuid-Oost	1.2	waarom alleen de bedrijfsvoering en niet de door de LMS georganiseerde of ondersteunende operationele processen laagdrempelig moeten worden geactualiseerd en verbeterd.	met bedrijfsvoering wordt het door LMS georganiseerde en ondersteunende proces bedoeld
VR Brabant Noord - Casper Cars	1.3	beleid = politiebeleid?	het beleid sluit niet één op één aan bij het politiebeleid. Niet aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	1.3	Financiële basis is onjuist geformuleerd	aangepast
Midden Nederland - Jan van Neerven	1.3	De vraagarticulatie is echter nog in onderzoek zodat het nog niet duidelijk is welke zaken door de LMS beheerd gaan worden en welke er bij de VR'en achterblijven (dit geldt uiteraard ook voor toekomstige ontwikkelingen als rijtjenserver, dynamisch alarmeren etc etc). Daarnaast is in het stuk geen aandacht besteed aan de frictiekosten van de VR'en bij latere oplevering van de samengevoegde meldkamer.	niet in beleidsplan, is separate vraag in de overdracht van het beheer
Bert van Dalen, Medezeggenschap LMS	1.4	Proces, formulering rond bijdrage COR is onjuist.	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	1.4	Wat wordt bedoeld met beleidsluw	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	1.4	consultatietabel liever in bijlage	consultatietabel is opgenomen in de bijlage
VGGM - Anton Slofstra	1.4	Welke COR is er bij betrokken geweest? Hoe verhoudt zich dat met de OR-en van de latende organisaties en de OR-en van de meldkamerfunctie-organisaties? (zie 1.4 Proces, laatste alinea).	in de tekst is duidelijker de betrokkenheid van de medezeggenschap LMS verwoord.
Jan van Loosbroek dLMS	1.5	Uitgangspunten "burger" vervangen door "hulpvrager"	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	1.5	Toevoegen 'en zinvol'	"waar mogelijk" verwijderd
VR Brabant Noord - Casper Cars	1.5	landelijk eenduidig nader uitleggen als een landelijke minimale kwaliteitseis	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	1.5	uitgangspunten mist koppeling met operatie en strijdig met couleur locale	aangepast

MK Den Haag - Bart Yedema	1.5	ook disciplines en besturen mogen zelfde kwaliteit verwachten	aangepast
Jan van Loosbroek dLMS	1.6	Toevoegen: Jaarverantwoording	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	1.6	Uitleg over processen plus formulering anders	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	1.6	Toevoegen: dat het grootste deel van het budget naar Continuïteit gaat.	niet in inleiding, wordt in hoofdstuk financiën toegelicht
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	1.6	Hoe vind prioritering plaats? Randvoorwaarden projecten	nieuwe formulering over de wijze waarop prioritering en voortgang geregeld wordt en vraag in oplegnotitie naar SMB - uitvoeringsplan voor 2020 in vergadering december laten vaststellen
Jan Biemolt	1.6	Afspraken met operationele diensten toevoegen	aangepast
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	1.6	De sturing op de realisering van het plan is onduidelijk. Het plan benoemt veel voornemens die opgepakt gaan worden zonder daarbij duidelijk aan te geven wie eigenaar is, wat het beoogde resultaat is en wanneer dat wordt verwacht of gepland. De sturing daarop is onhelder.	In de paragraaf over de realisatie van het plan is opgenomen dat een uitvoeringsplan 2020 wordt aangeboden aan het SMB
Jan van Loosbroek dLMS	2.0	Continuïteit: kernopgave ontbreekt, toevoegen	aangepast
Jan van Loosbroek dLMS	2.0	Continuïteit: volgorde paragrafen meer logisch maken	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.0	Harmoniseren werkprocessen kan niet	aangepast dat door de disciplines - vanuit operatiën wordt gedaan, tenzij er redenen zijn niet te harmoniseren
VR Brabant Noord - Casper Cars	2.0	werkprocessen, wordt daar beheerprocessen bedoeld?	aangepast dat door de disciplines - vanuit operatiën wordt gedaan, tenzij er redenen zijn niet te harmoniseren
MK Den Haag - Bart Yedema	2.0	harmoniseren nuanceren met "daar waar mogelijk"	aangepast dat door de disciplines - vanuit operatiën wordt gedaan, tenzij er redenen zijn niet te harmoniseren
Jan Biemolt	2.0	Harmoniseren werkprocessen is lijn verantwoordelijkheid	aangepast dat door de disciplines - vanuit operatiën wordt gedaan, tenzij er redenen zijn niet te harmoniseren
Frans Schippers, voorz SMB	2.0	starten met beknopt beeld van te bereiken doelen	inleidingen zijn aangepast met beeld vanuit huidige beleidsplan en de doelen voor 2020 (met verwijzing naar paragraaf voor verdere toelichting)
Frans Schippers, voorz SMB	2.0	"wat is het" benadrukken prioriteit	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.0	overname meldkamer = faciliteren overname meldkamerfunctie	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	2.0	vraag ten aanzien van de kwetsbaarheid van één landelijke systeem	in 2.3 opgenomen dat het plan is om de stabiliteit naar een hoger niveau te brengen
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	2.0	Waarom Inspectie onderzoek noemen?	tekstueel aangepast en hoofdstukken beginnen met inleiding wat in het hoofdstuk staat, inclusief verwijzing naar paragraaf voor verdere toelichting
VR Brabant Noord en Brabant Zuid-Oost	2.0	continuïteit met werkprocessen: zijn dit de werkprocessen van de disciplines of de beheersprocessen van LMS?	aangepast

VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	2.0	<p>Toevoegen: Verbeteren van de continuïteit van de landelijke IV & ICT LMS</p> <p>Naar aanleiding van de vele verstoringen heeft een taskforce onderzoek gedaan naar de verstoringen en is een roadmap verbetermaatregelen opgesteld. Deze verbetermaatregelen moeten de komende periode opgepakt en uitgevoerd worden. Dit heeft prioriteit en vergt capaciteit en budget. Daarnaast is door de taskforce, mede op verzoek van burgemeester Aboutaleb aan Liesbeth Huijzer, toegezegd dat er een externe toets ten aanzien van de landelijke IV & ICT (architectuur en inrichting) moet plaatsvinden.</p> <p>Een ander punt van aandacht op dit vlak is het waarborgen van 24/7 beheer op de ICT, met name op het gebied van de AV middelen. Op dit moment heeft de LMS nog niet geborgd dat in geval van storing buiten reguliere werktijden adequaat wordt opgetreden, ook een wezenlijk punt als het gaat om verbeteren van de continuïteit.</p>	tekst over continuïteit is aangepast. Het beheer op de AV middelen is niet expliciet genoemd.
VGGM - Anton Slofstra	2.0	Ik mis in de beschrijving (van continuïteit) dat er per latende organisatie een overdrachtsdossier gemaakt wordt.	aangepast
Noord-West - Frans Schippers	2.1	Continuïteit en stabiliteit staan daarbij hoog in het vaandel. Het plan beschrijft een goede oplossingsrichting om dit te verbeteren, maar de situatie van de huidige 3 LMS-meldkamers is daarbij onderbelicht. Ook daar zijn er veel zorgen omtrent de stabiliteit en continuïteit, zowel technisch als organisatorisch. De conclusies en aanbevelingen uit de rapportage van de "Taskforce Rotterdam" zullen ook hun uitwerking moeten hebben in de twee andere "LMS-meldkamers"	aangepast
Bert van Dalen, Medezeggenschap LMS	2.1	Verzoek om medewerkersparticipatie bij vraagarticulatie (laatste zin)	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.1	Zin over integrale bedrijfsvoering verwijderen	als bespreekpunt opgenomen in de oplegnotitie SMB uitspraak SMB: LMS heeft monitorende functie op de integrale bedrijfsvoering van de meldkamers en meldkamerfuncties. Daarnaast zal beheer als bedoeld in 2.2 gebruikt worden
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.1	Vakbekwaamheid toevoegen bij discipline	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.1	Notitie integrale bedrijfsvoering is niet afgesproken dus weg uit plan	Aangepast (zie eerdere opmerking)
Frans Schippers, voorz SMB	2.1	beschrijving uitzondering op bedrijfsvoering lijkt onduidelijk	Aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	2.1	beheer duidelijke definities opnemen / te breed geformuleerd	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	2.1	vraagarticulatie verduidelijken	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	2.1	inregelen vraagarticulatie direct met overname beheer	vervangen door "per Q1"
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	2.1	Notitie integrale bedrijfsvoering is niet afgesproken dus weg uit plan	als bespreekpunt opgenomen in de oplegnotitie SMB (zie eerdere opmerking)
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	2.1	Wordt hier een eenmalige vraagarticulatie bedoeld of is er sprake van een continu proces? Hoe ziet de afgesproken governance waaraan wordt gerefereerd er uit of wordt hier verwezen naar een proces om voor Q1 2020 deze governance gereed te hebben? Dit punt behoeft een nadere toelichting.	tekst is aangepast

VGGM - Anton Slofstra	2.1	Bij beheer (2.1) wordt gesproken over "gemeenschappelijke ICT-voorzieningen". Is dit gedefinieerd wat we gemeenschappelijk hebben?	ja, komt ook voort uit de aansluitplannen. Beantwoording vraag aan de steller
VGGM - Anton Slofstra	2.1	Ik mis het aansluiten en aangesloten houden op de RCC's. Het hele begrip "RCC" of "opschalingsruimte" zie ik nergens terug.	De opschalingsruimtes vallen buiten het kader voor meldkamers. Het betreft een voorziening voor de kolom veiligheidsregio. Vanuit transitieakkoord is wel de verbinding naar de opschalingsruimten voorzien door LMS. Niet overgenomen in plan, maar zal onderdeel uitmaken van de ministeriële regeling
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	2.1	Prioriteit voor voorbereiding van afspraken over hoe taken van de ene meldkamer door de andere worden overgenomen. Het plan noemt alleen dat afspraken worden voorbereid. Dit heeft prioriteit nodig, zowel voor de overgangperiode vanaf 1 januari 2020 als voor de periode dat alle meldkamers zijn aangesloten op een landelijk IV/ICT-systeem.	aangepast
Marjolein Westerdijk, kw.BV Rotterdam	2.2	Mist vergroting stabiliteit landelijk IV infrastructuur	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.2	Toevoegen beheerscapaciteit ipv ook centralisten	"beheers" verwijderd
Frans Schippers, voorz SMB	2.2	integreren Kmar of co-loceren	aangepast in co-loceren
Frans Schippers, voorz SMB	2.2	afhankelijkheid en effect op plan tussentijdse samenvoeging in MN	niet overgenomen, onzekerheden zijn wel benoemd in de risico's
Frans Schippers, voorz SMB	2.2	kwalitatieve hulp van mk is afhankelijk van medewerkers	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.2	effecten en besluit aansluiten landelijke ICT beschrijven	aangepast
VR Twente - Inge Lieferink	2.2	wat wordt bedoeld met IVC invloed op smanvoeging GLZ/VGGM en heeft dit invloed op Oost?	niet opgenomen in plan, antwoord aan vraagsteller.
Jan Biemolt	2.2	Harmoniseren werkprocessen beleggen bij operationele diensten	aangepast
Midden Nederland - Jan van Neerven	2.2	3e alinea "tussentijds samenvoegen van de locaties Flevoland en Naarden" graag veranderen in "Flevoland en Gooi en Vechtstreek"	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	2.2	Bij 2.2 in de tabel tel ik maar 15 meldkamerorganisaties, in de tekst wordt gesproken over 16. Mis ik er ééntje of hoort hier ook Driebergen bij?	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	2.2	Hebben we inzicht in de techniek van de niet samengevoegde meldkamers, cq de wel samengevoegde meldkamers die nog niet zijn aangesloten op de centrale IV/ICT, in welke mate deze techniek de overdracht naar centrale aansluiting gaat halen? (onderste regel blz9)	inzicht is aanwezig.
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	2.3	VNOG de voorkeur om 1 specifieke andere meldkamer (in ons geval Noord Nederland) als buddy te hebben voor het overnemen van taken en met die meldkamer afspraken te maken over de functionele, technische en organisatorische aspecten van fall back.	niet overnemen, is in strijd met de visie naar een gezamenlijke genetwerkte meldkamer op een infrastructuur
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	2.3	VNOG vindt het van belang dat landsgrensoverschrijdende samenwerking, zowel ten behoeve van informatie-uitwisseling als voor het operationeel optreden, mogelijk blijft en dat de hiervoor benodigde IV ICT continu beschikbaar blijft. Dit is in het plan nergens expliciet benoemd, de VNOG ziet dit graag toegevoegd.	aangepast
Bert van Dalen, Medezeggenschap LMS	2.3	"Lijst"ontbreekt	niet overgenomen, tekst is aangepast

AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.3	Verwijzen document Cor Visser over landelijke IV	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.3	rol disciplines in integrale bedrijfsvoering	is bespreekpunt in SMB
Frans Schippers, voorz SMB	2.3	beslag op begroting duiden	in tekst aanpast dat voor heel jaar rekening wordt gehouden met beheer oude netwerk C2000
VR Brabant Noord - Casper Cars	2.3	beheer van C2000 'netwerk' excl RA en fleetmapping	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	2.3	wensen vanuit couleur locale toevoegen	aangepast met "inclusief voor meldkamers specifieke applicaties"
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	2.3	Welke specifieke afspraken rond IV?	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	2.3	C2000 oud blijft 0,5 jaar bestaan als back-up. Wat kost dit en waarom 0,5 jaar en niet bv 3 maanden? (Is hier te verdienen?)	besluit is eerder genomen over de termijn waarop fall-back mogelijk zou moeten zijn (Stuurgroep C2000) Voor heel 2020 is beheer oude netwerk gedekt in begroting, verdienen kan als de migratie vroeg in het jaar plaatsvindt. Gezien de onzekerheid is dit geen uitgangspunt om in beleidsplan op te nemen
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	2.3	Het behouden van landsgrensoverschrijdende samenwerking. Vijf van de 10 meldkamers grenzen aan België en/of Duitsland. Wij vinden het van belang dat landsgrensoverschrijdende samenwerking, zowel ten behoeve van informatie-uitwisseling als voor het operationeel optreden, mogelijk blijft en dat de hiervoor benodigde IV ICT continu beschikbaar blijft. Dit is in het plan nergens expliciet benoemd.	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.4	opnemen dat ook oefenen wordt aanbevolen	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.4	nader duiden risicomangement	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.4	waarom voorbehoud in de uitvoering?	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	2.4	vraag of onderzoek I-JenV en AI bekend is bij bestuur	Geen aanpassing in beleidsplan. De betrokken meldkamers en regio's zijn door de Inspectie geïnformeerd over de rapportage
MK Den Haag - Bart Yedema	2.4	hoge prioritering bereikbaarheid is bevestiging van eerdere opmerking over één landelijke ICT omgeving	tekst stabiliteit wordt aangepast
Jeroen Lemereis, politie	2.5	Cybersecurity dun opgeschreven	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.5	verwijderen 'digitale'	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.5	Toevoegen verwijzing naar convenant gegevensverwerking	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.5	Toevoegen integriteit en beschikbaarheid	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	2.5	Tekst anders rond fysieke veiligheid	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	opnemen dat mens grootste oorzaak is	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	bijwoord grote	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	doel duidelijk maken voor convenant gegevensverwerking irt AVG	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	aansluiting bij rapport prof Jacobs beveiliging C2000	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	meldkamers en meldkamerfuncties	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	wanneer komt het beveiligingsbeleid?	komt in het uitvoeringsplan, wordt in SMB voorgelegd
Frans Schippers, voorz SMB	2.5	waar wordt beveiligingsbeleid vastgesteld?	komt in het uitvoeringsplan, wordt in SMB voorgelegd
MK Den Haag - Bart Yedema	2.5	is onderzoek bekend bij VR's?	niet in beleidsplan, vraag wordt beantwoord aan steller

MK Den Haag - Bart Yedema	2.5	fysieke toegang meldkamer in overeenstemming met werkgevers, ook voor piketfuncties	aangepast
VR Twente - Inge Lieferink	2.5	vraag minimaal afspraken in convenant hoe dit werkbaar blijft	niet aangepast, wordt door cie gegevensverwerking opgepakt in de verwerkersovereenkomsten
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	2.5	Wat is bedoeld met hoge prioriteit invulling geven?	tekst aanpast, continuïteit is de kernopgave voor komende periode
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	2.5	Planning voor beveiligingsbeleid?	aangepast
Jan van Loosbroek dLMS	3.0	Bij de tijd: IVC ontbreekt, toevoegen	aangepast
Marjolein Westerdijk, kw.BV Rotterdam	3.0	Bij de tijd: IVC ontbreekt, toevoegen	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.0	wat wordt bedoeld met tweede zin?	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.0	prioriteit hoog of laag	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.0	wat zijn alerteringsfamilies	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.0	verantwoordelijkheid disciplines in harmoniseren werkprocessen en systemen	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	3.1	Formulering vakbekwaamheid moet anders	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.1	wenselijk dat eigen opleiding is en geen basistest hebben?	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	3.1	nadere uitleg wat bedoeld wordt met medewerkers	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	3.1	krachtiger opnemen van een basisopleiding voor kernapplicatie en informatieveiligheid	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.1	Caco vakbekwaamheid is verantwoordelijkheid van de VR's	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.1	vakbekwaamheid centralisten is kolomverantwoordelijkheid	aangepast
Jan Biemolt	3.1	Vakbekwaamheid van disciplines	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	3.1	In Lijn 3 wordt gesproken over het doorontwikkelen van de samenwerkingsfuncties, scholing enz. Wie is aanspreekbaar (verantwoordelijk, trekker) op <u>het samenwerken</u> . Dit lijkt mij in het verlengde liggen van de Veiligheidsregio-taak. Hier moet mi scherper Taak, Verantwoordelijkheid en Bevoegdheid worden belegd.	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	3.1	3.1 staat GMS, C2000 en CTER. CTER is voor mij van andere orde dan GMS en C2000 en hoort mi niet in dit rijtje thuis.	Bij CTER is wel gezamenlijke aanpak gewenst, vandaar opgenomen in rijtje bij de generieke onderwerpen. Tekstueel duidelijker gemaakt
VGGM - Anton Slofstra	3.1	3.1 laatste zin. Hier wordt weer alleen gesproken over de brandweer en niet de Veiligheidsregio. Bewust?	intentie is niet uitgesproken door crisisbeheersing en de Crisisbeheersing Academie. Wordt bespreekbaar gemaakt met de veiligheidsregio's
VRR-VRZHZ	3.1	Lijn 2 Bij de tijd, Vakbekwaamheid Toevoegen dat het óók prioriteit heeft om aan te sluiten bij de veiligheidsregio's, actief bij te dragen en mee te doen aan hun vakbekwaamheidsactiviteiten en de samenwerking met de veiligheidsregio's zodoende te verbeteren.	het aansluiten bij oefeningen van de veiligheidsregio's zal met name de centralisten en samenwerkingsfuncties betreffen. Daar de centralisten vallen onder de disciplineverantwoordelijkheid en niet LMS zal dit niet opgenomen worden in het beleidsplan
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	3.2	Tekst harmonisatie wijzigen in : informatiestandaarden, koppelmakken en applicaties	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.2	oude techniek, hoe oud?	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.2	Nieuwe aanbesteding 1-1-2: wat is DO?	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.2	Berenschot in voetnoot welk onderzoek dit is	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	3.2	beheer NMS	aangepast

VR Brabant Noord - Casper Cars	3.2	andere applicaties: toevoegen in kaart brengen functionaliteit, afweging noodzaak en regionale specials	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.2	veranderende rol Driebergen ontbreekt in deze paragraaf	niet opnemen, niet meer van toepassing
MK Den Haag - Bart Yedema	3.2	beheer GMS: hoe om te gaan met couleur locale	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.2	andere applicaties: toevoegen "daar waar dat kan", ruimte voor couleur locale	niet opnemen, is onderdeel van de aansluitplannen
MK Den Haag - Bart Yedema	3.2	DO 1-1-2: klopt dit nog?	ja, dit is de huidige status. Niet in plan verwerken, maar antwoord aan vraagsteller
MK Den Haag - Bart Yedema	3.2	Roadmap 1-1-2: is deze afgestemd met de verantwoordelijke besturen?	Is met BMB afgestemd. De NP is gebruiker/beheerder 1-1-2. derhalve is dit niet voorgelegd aan de regionale besturen
MK Den Haag - Bart Yedema	3.2	Governance zou apart aandacht moeten krijgen in beleidsplan	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	3.2	Gebruiken we begroting of bestedingsplan?	moet zijn bestedingsplan, aanpast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	3.2	Werkprocessen en daarmee applicaties	aangepast: disciplines sturen op de werkprocessen
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	3.2	Breder formuleren TNO onderzoeken	gaat over klein deel van het onderzoek Het nieuwe melden. Aanpassen in deze paragraaf is niet van toegevoegde waarde.
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	3.2	Toevoegen: Het project Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC) in paragraaf 3.2 In paragraaf 3.2 wordt gesproken over landelijke informatie- en communicatievoorzieningen, IVC wordt hierin niet genoemd. Echter, dit majeure project kent een langere planning dan 2019 en heeft een grote impact op de meldkamer en operatiën.	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	3.2	3.2 wordt gesproken over een "freeze". Is helder wat hiermee bedoeld wordt?	op dat moment kunnen geen changes plaats vinden in het netwerk. Is bekend begrip
Marjolein Westerdijk, kw.BV Rotterdam	3.3	Samenwerkingsfunctie: wil hoofd bedrijfsvoering toegevoegd hebben	wordt niet opgenomen, functie nog in ontwikkeling
Frans Schippers, voorz SMB	3.3	welke werkprocessen en doel ook met continuïteit?	aangepast en in lijn gebracht met continuïteit
MK Den Haag - Bart Yedema	3.3	Caco: lokale/regionale ondersteunende rol	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.3	Hoofd meldkamer: wat is het en waar gaat hij/zij over?	niet overgenomen, rol nog in ontwikkeling
MK Den Haag - Bart Yedema	3.3	harmoniseren werkprocessen voor alle disciplines?	aangepast
Midden Nederland - Jan van Neerven	3.3	Graag aandacht voor de samenwerkingsfuncties bij de niet-samengevoegde meldkamers!	aangepast
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	3.3	Toevoegen: De rol Kwartiermaker Bedrijfsvoering in paragraaf 3.3 Ook de samenwerkingsfunctie en rol van de kwartiermaker bedrijfsvoering moet nader worden uitgewerkt.	niet opnemen, kwartiermaker is tijdelijke functie
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	3.3	De toelichting bij de samenwerkingsfunctie calamiteitencoördinator is niet compleet. De caco is geen beheersmatige functie maar een operationele. De verantwoordelijkheid voor het functioneren van de caco ligt bij de veiligheidsregio's. Indien er vanuit beheersmatig oogpunt redenen zijn om taken en/of verantwoordelijkheden van de caco preciezer vast te stellen dan zou dit vanuit het LMS als vraag bij de veiligheidsregio's neergelegd moeten worden.	de rol van de Caco wordt momenteel uitgewerkt en de uitkomsten van die besprekingen zijn opgenomen in het beleidsplan. de invulling van de functie ligt bij de veiligheidsregio's en is volledig ten dienste van de operaties beschreven.
Marjolein Westerdijk, kw.BV Rotterdam	3.4	Mist koppeling met de CaCo	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.4	nadere duiding VIC	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	3.4	welk informatiemanagementproces?	aangepast

MK Den Haag - Bart Yedema	3.4	behoefte moet komen uit disciplines en meldkamers, niet uit LMS	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.4	toevoegen OCB	aangepast
VR Twente - Inge Lieferink	3.4	Oost heeft nog geen consensus voor informatievoorziening, is apart geagendeerd.	niet opnemen in plan, aandachtspunt meenemen in de uitwerking van deze activiteit
Jan Biemolt	3.4	Voegt opmerking toe over inhoud IM proces	weglaten, blijkt andere perceptie over het proces informatiemanagement
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	3.4	De VNOG onderschrijft de lijn om de meldkamers te ontwikkelen naar een informatieknooppunt. De VNOG werkt echter op dit moment nog aan de uitwerking van een VIC binnen de veiligheidsregio; de huidige MON (Meldkamer Oost Nederland met VNOG en IJsselland) kent (nog) geen VIC. Houd daarom bij het informatiemanagementproces rekening met de fase en vorm waarin de diverse VIC's zich bevinden.	aangepast
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	3.4	Toevoegen van de CaCo in paragraaf 3.4 De doorontwikkeling van het informatiemanagementproces is een samenspel van het RTIC, het VIC en de CaCo en de disciplines.	aangepast
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	3.4	Toevoegen: de rol van de Caco en de invloed hiervan op het meldkamerproces Wat betekent die multi-functionaris voor de meldkamer? Welk effect heeft dit op de organisatie van de meldkamer en hoe verhoudt de caco zich tot de reguliere kolommen?	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	3.4	3.4 wordt gesproken over VIC als al besloten is dat alle meldkamers een VIC hebben / krijgen? Dit moet mi nog expliciet besloten worden met een minimum pakket wat we verwachten van een VIC.	aangepast
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	3.4	Aandacht bij het informatiemanagementproces voor de fase en vorm waarin de diverse VIC's zich bevinden. Wij onderschrijven de lijn om de meldkamers te ontwikkelen naar een informatieknooppunt. Meerdere veiligheidsregio's werken echter op dit moment nog aan de uitwerking van een VIC.	aangepast
Bert van Dalen, Medezeggenschap LMS	3.5	WAS uitschrijven	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.5	VenJ vervangen door JenV	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.5	burgemeester is verantwoordelijk voor informatie en communicatie naar burgers	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	3.5	aanhaken onder zelfde principe als voor lokaal maatwerk	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	3.5	3.5 wordt de opmerking gemaakt over beperkte personele capaciteit. Deze opmerking wordt elders niet gemaakt terwijl alerterings-functie mi vooral in de meldkamer-functie zit en niet in LMS.	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	4.0	mist gebruik maken van kunstmatige intelligentie	komt in oplegnotitie naar SMB Is opgenomen in beleidsplan na bespreking in SMB, waarbij de volgorde van prioritering van de onderwerpen is aangegeven.
MK Den Haag - Bart Yedema	4.0	Caco in tekst opnemen voor MK-proces	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	4.0	Aantal niet noemen	aangepast
Jan Biemolt	4.0	Andere tekst voor nieuwe tijd	aangepast

VNOG - Tinet Reddingius-Baud	4.0	Hier wordt verwezen naar OvDs; de MON kent op dit moment nog geen OvD's; noch voor de alarmcentrale noch voor de MKA. Over de invulling van een dergelijke functie zijn nog geen afspraken gemaakt. Dit punt benoemen en meenemen bij het in beeld brengen van het informatieproces en de visie en roadmap IM.	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	4.0	Wat is het paragraaf 4; hier zie ik ineens 10 + 2 realtime informatieknooppunten. Wat is het verschil tussen een meldkamer en een informatieknooppunt? We zouden toch maar 10 meldkamers krijgen? Of zijn de RCC's ook informatieknooppunten? Dan krijgen we er nog 25 bij.	aangepast
Bert van Dalen, Medezeggenschap LMS	4.1	toevoegen pilot mental check up	niet overnemen, met disciplines is hierover geen consensus en raakt wel de werkgeversverantwoordelijkheid
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	4.1	Opmerking rond techniek anders formuleren	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	4.1	nadere duiding impact, met name de voordelen tov het risico	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	4.1	toevoegen het nieuwe melden "andere manieren van melden"	komt in oplegnotitie naar SMB Is opgenomen in beleidsplan na bespreking in SMB, waarbij de volgorde van prioritering van de onderwerpen is aangegeven.
Jan Biemolt	4.1	Erg veel techniek (??)	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	4.2	VIC - zie eerdere opmerking	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	4.2	begrijp kader niet	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	4.2	toevoegen lokale en regionale beleidskaders	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	4.2	toevoegen OCB	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	4.2	operationele informatie delen tussen disciplines	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	4.2	RTIC en VIC toelichten	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	4.2	Kader wordt niet begrepen	aangepast
Jan Biemolt	4.2	Multi RTIC, aansluiten DRIO?	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	4.2	4.2 Waarom hier dit kader over autobranden invoegen?	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	4.3	Operaties niet gebruiken. Formulering anders	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	4.3	gebeurt dit in overeenstemming met lokaal/regionaal gezag?	middels de vraagarticulatie
MK Den Haag - Bart Yedema	5.0	ontbreken brandweer bij entiteiten	niet aanpassen, brandweer is discipline, maar hier wordt de entiteit (het geheel) bedoeld. Brandweer is daarin onderdeel van de VR
MK Den Haag - Bart Yedema	5.0	toevoegen regionale context	aangepast

Noord-West - Frans Schippers	5.0	Een extra opmerking dient nog gemaakt te worden n.a.v. de komende overdracht van beheer. Het is van belang dat de LMS en MDC de lokale werking van de Meldkamers en de ruimte om maatwerk op de eigen locatie toe te passen op gepaste wijze in balans brengt met de ambitie om landelijk te uniformeren en standaardiseren. De kwartiermakers Bedrijfsvoering zien voor zichzelf daarin een belangrijke rol om die balans met elkaar te bewaken. Ook de actieve betrokkenheid van de diverse beheerders bij de Bouwplaats LMS is daarvoor een randvoorwaarde. Dit mag nadrukkelijker in het stuk verwoord worden. Met name ook de vorm van regievoering en de manier waarop flexibel kan worden ingespeeld op veranderingen/het vinden van oplossingen binnen de (beheer)organisatie van de politie, mag scherper worden neergezet (uitgaande van stabiliteit en daadkracht) – zie hiervoor het hoofdstuk "entiteit".	aangepast
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	5.0	De plek van de multidisciplinaire samenwerking t.b.v. crisisbeheersing en rampenbestrijding als onderdeel van de entiteit. In de RDVR werd duidelijk dat de multidisciplinaire samenwerking t.b.v. crisisbeheersing en rampenbestrijding – en daarmee de behoeftes ten aanzien van de meldkamer - niet expliciet zichtbaar zijn in de voorstellen. Waarschijnlijk omdat dit nu in dezelfde lijn zit als de behoeftes voor de brandweer. Het is gewenst om deze 'multi-lijn' expliciet zichtbaar te maken.	de veiligheidsregio omvat als werkgever de brandweer, crisisbeheersing en in enkele gevallen ook bevolkingszorg en GHOR. Om de verschillende kolommen niet steeds opnieuw te duiden in de tekst wordt de veiligheidsregio bedoeld als geheel van de functies brandweer en crisisbeheersing - rampenbestrijding. Is in 1.1 beschreven
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	5.1	Toelichting op hoofden meldkamer en kwartiermakers bedrijfsvoering	rollen zijn nog in ontwikkeling en kunnen nog niet beschreven worden
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	5.1	Verwijderen operatie	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	5.1	mist netwerk hoofden meldkamer brandweer en ambulancezorg	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	5.1	duiden wat de verbetering is	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	5.1	verhouding BMB met lokale/regionale besturen?	niet in plan, antwoord aan vraagsteller dat mandaat e.d. nog geregeld moet worden
MK Den Haag - Bart Yedema	5.1	wordt voorbij gegaan aan lokale/regionale structuren	niet in plan, antwoord aan vraagsteller dat mandaat e.d. nog geregeld moet worden
VR Twente - Inge Lieferink	5.1	benaming hoofdmeldkamer (Hoofd DROC of apart multi aangeseld?)	In MVT wordt hoofd meldkamer gebruikt.
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	5.1	Wil graag planning hebben	aangepast
Jan Biemolt	5.1	Mist locaties en disciplines?	aangepast in titel, is nu 5.2 Bouwplaats
Midden Nederland - Jan van Neerven	5.1	Op welke wijze wordt de governance van de niet-samengevoegde meldkamers meegenomen?	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	5.2	bedrijfsvoering is muvmeldkamerfuncties VR en RAV	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	5.2	oprichten vervangen door: is de LMO overgegaan in de LMS	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	5.2	Periode is onjuist	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	5.2	Graag planning concretiseren	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	5.3	ism de behoeften uit het veld	aangepast
MKNN - Yde Jan Zagema	5.3	communicatie met een beperkte intern gerichte invulling, waarbij bijvoorbeeld ook sociale media wel worden genoemd, maar dan alleen als bron en. Wij vragen aandacht voor het effectief blijven	aangepast

		communiceren met alle betrokkenen over voortgang, proces en inhoud van de ontwikkelingen.	
MK Den Haag - Bart Yedema	6.0	aandacht voor het belang van goede governance	aangepast
Midden Nederland - Jan van Neerven	6.0	In de risicoparagraaf staat wel impliciet het risico van verouderde, nog niet samengevoegde meldkamers. Vraag is of de vertraging op de planning van samenvoeging niet als specifiek risico benoemd moet worden (voor ons betekent het namelijk nogal wat!)	aangepast
Noord-West - Frans Schippers	6.0	De risico paragraaf geeft een uitwerking van zorgen omtrent continuïteit en stabiliteit. Wat ons betreft is dit een topprioriteit de LMS. Er dient, in navolging van de aanbevelingen van het recente rapport van de inspectie J&V en het Agentschap Telecom, majeure inzet te zijn om stabiliteit en continuïteit van de landelijke ICT-infrastructuur en organisatie te verbeteren. Waar nodig leveren wij ons aandeel hierin. Voor de nog niet aangesloten meldkamers is dit wat ons betreft duidelijk een randvoorwaarde voor het besluiten tot een migratie naar de LMS omgeving (in ieder geval Den Haag en Noord-Nederland). Wij zijn als Meldkamer al wel aangesloten, maar zouden de beschreven risico's en de bijbehorende maatregelen graag prominenter in het stuk terug zien.	aangepast
MKNN - Yde Jan Zagema	6.0	personeel – wel de nodige aandacht voor scholing en arbeidsvoorwaarden en ook vitaliteit wordt genoemd, maar niet voor het al dan niet in dienst treden bij de politie van medewerkers (van nu nog Veiligheidsregio's en Regionale Ambulancevoorzieningen) in de ondersteuning. Feitelijk schuilt er een belangrijk risico in het feit dat een niet soepele overgang het functioneren van de meldkamer kan beïnvloeden door onverwachte uitstroom of uitval van mensen.	niet opnemen. Het plan is beschreven vanuit de verwachte lijn hoe het op 1-1-20 georganiseerd is en risico onderbezetting is opgenomen.
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	6.0	Toevoegen: Het risico dat de overdracht van de bedrijfsvoering meldkamer naar de politie niet tijdig en/of juist/volledig heeft plaatsgevonden. De zienswijze van de LMS is nu dat dit geen risico zou moeten zijn omdat we dat met elkaar in 2019 hebben geregeld. Maar wat nu als dit niet lukt en/of niet volledig is uitgevoerd, wat als we op 1 januari 2020 niet gesteld zijn.	uitgangspunt van beleidsplan is de verwachting op 1-1-20 dat dit geregeld is. Niet meenemen
Marjolein Westerdijk, kw.BV Rotterdam	6.1	Wil een koppeling met bestaande werkdrukonderzoeken	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	6.1	Verwijderen schaarste op primair proces	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	6.1	Bezwaar tegen formulering over gebrek aan discipline capaciteit	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	6.1	Verwijderen onderzoek werkdruk op verzoek van Tweede Kamer	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	6.1	toevoegen aan de tekst maatregelen: "Kies de menselijke maat, werk als disciplines en LMS samen bij probleemanalyses en oplossingsrichtingen. Hierdoor kan een aantal personeelsrisico's worden beperkt."	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.1	doorlooptijd screening: nu of nieuw beleid?	niet aanpast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.1	lokaties vervangen door meldkamers	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.1	waarop is risico van capaciteit gebaseerd?	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.1	plaats van tewerkstelling is risico	aangepast

MK Den Haag - Bart Yedema	6.1	werkdrukmeting afgestemd met de regio's?	initiatief is gemeld, geen invloed vanuit andere regio's op geweest
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	6.1	Welke compensatie is dit? Is het opgenomen in het beleidsplan?	aangepast
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	6.1	Welke budget is gemoeid met de flexpool?	niet opnemen in tekst, staat bij financiën
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	6.1	Werkdruk onderzoek betreft centralisten	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	6.1	maatregelen niet geruststellend, inzetten op kwaliteit en werving	aangepast
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	6.1	Neem de resultaten van de gehouden werkdrukmetingen/RI&E's bij de afzonderlijke meldkamers mee. In paragraaf 6.1 wordt aangegeven dat de uitkomsten van de werkdrukmeting die op verzoek van de Tweede Kamer is gehouden op de meldkamer nog niet bekend zijn. Op diverse meldkamer waaronder de meldkamer Rotterdam zijn recentelijk onderzoeken uitgevoerd die ook de werkdruk hebben gemeten.	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	6.1	6.1, het onderzoek naar werkdruk (laatste bulliten ik niet. Kennelijk iets gemist.	aangepast
Marjolein Westerdijk, kw.BV Rotterdam	6.2	Stelt dat vervangingen van alle locaties gevraagd moeten worden	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	6.2	is obv overdrachtsplannen beter beeld om meer te kunnen sturen?	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	6.2	waarom geen analyse overdrachtsplannen?	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.2	opmerking over de stabiliteit van landelijke ICT omgeving	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.2	LMS is risicodragers	niet opnemen
JenV (Wilko Bres, Meryem Cimen)	6.2	Zijn de kosten opgenomen in het bestedingsplan?	zijn daarin opgenomen. Geen aanpassing
VR-Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	6.2	Ook aan de landelijk aangesloten locaties moet de vraag gesteld worden welke vervangingen zij de komende periode zien. In paragraaf 6.2 wordt deze uitvraag alleen aan de niet landelijk aangesloten meldkamers gesteld echter ook wij zullen de komende periode vervangingen oppakken, die in landelijk perspectief moeten worden opgepakt (denk bijvoorbeeld aan een nieuwe aanbesteding voor de meldkamertelefonie).	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	6.2	Leg nog even uit wat de plateau's zijn (zie 6.2)	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	6.2	Er staat een waarschuwing in 6.2 dat de uitval van systemen door veroudering aannemelijk is. Dit is wel een serieus haakje, ook gelet op rapport I-J&V en agentschap. Wat doen we met deze opmerking. Extra geld voor risicoanalyse en maatregelen?	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	6.2	6.2 Is er een overzicht van de projectenportfolio? Moet dit een bijlage zijn?	is besprekspunt in SMB
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	6.3	Toevoegen rol AZN	aangepast
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	6.3	Verwijderen pilots zorgcoördinatie als maatregel	besprekspunt in SMB
Frans Schippers, voorz SMB	6.3	brandweerkorpsen is geen aparte entiteit	aangepast
Frans Schippers, voorz SMB	6.3	vraagt standaardisatie niet een meer-jaren vervangingsagenda	aangepast
MK Den Haag - Bart Yedema	6.3	Hoe omgaan met uitgangspunt dat mk zo lang mogelijk de eigen broek ophoudt?	opmerking komt niet bekend voor. Met vraagsteller gesprek aangaan wat bedoeld wordt.
MK Den Haag - Bart Yedema	6.3	toevoegen 25 GHOR's	niet opnemen, zie eerdere opmerking over de werkgevers
MK Den Haag - Bart Yedema	6.3	soms goede redenen om af te wijken van standaardisatie	niet opnemen als maatregel
VGGM - Anton Slofstra	6.3	6.3 Hebben we op hoofdlijnen zicht op wat de grootste standaardisatie-uitdagingen nog zijn?	zie continuïteit, stabiliteit en samenvoegingen

VR Twente - Inge Lieferink	7.0	worden regionale specials omgezet naar landelijke standaard app ook betaald vanuit LMS?	ja, niet in de tekst als zodanig expliciteren
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	7.0	De uitname uit de BDUR tbv de overname van het beheer wordt van kracht per 2020, terwijl volledige samenvoeging naar 1 meldkamer Oost Nederland pas in 2022 wordt gerealiseerd. Het is nu nog moeilijk te overzien of de overname van het beheer door de LMS vanaf 2020 er daadwerkelijk toe zal leiden dat de VNOG in de periode 2020-2022 hiervoor zelf geen kosten meer zal maken. (Dit staat uiteraard los van de kosten voor eigen regionale beheersactiviteiten ivm regionale specials). In ieder geval is de uitname uit de BDUR VNOG hoger dan de huidige beheerslasten VNOG; dit verschil moet worden inderdiend door een efficiëntere meldkamer op Oost 5 schaal. Deze efficiëncyslag (en de bijbehorende besparing) kan sowieso pas worden geëffectueerd na samenvoeging in 2022, hetgeen een financieel nadeel voor de VNOG oplevert.	hierover is eerder besluit genomen, hoort niet in beleidsplan
Bert van Dalen, Medezeggenschap LMS	7.1	Klopt tekst over prijscompensatie?	tekst klopt
Frans Schippers, voorz SMB	7.1	dragen partners niet bij aan scholingsprogramma?	zie opmerkingen over vakbekwaamheid. Is bespreekpunt in SMB
VGGM - Anton Slofstra	7.1	7.1, prijscompensatie is 3,1 miljoen. Dit is minder dan 1,7%. Is dit conform loon en prijsindex of een verkapte bezuiniging?	conform prijsindex
VGGM - Anton Slofstra	7.2	7.2, wat kost het dubbel draaien van C2000 gedurende een half jaar? Hoeveel van de 15 milj. gaat hier inzitten?	onzekerheid ivm niet vastgestelde datum migratie. Een heel jaar kost 15 milj
AZN (Judy Westerveld, Arjen Hanekamp)	7.3	Welke afspraak rond vakbekwaamheid?	zie opmerkingen over vakbekwaamheid. Is bespreekpunt in SMB
Frans Schippers, voorz SMB	7.3	gezien de PM posten geen sluitend meer-jaren beleid?	er bestaan nog onzekerheden, nadere duiding hierover aangeven in de oplegnotitie naar BMB
Frans Schippers, voorz SMB	7.3	oude C2000 in tabel?	in tekst is aangegeven wat in deze post valt
Frans Schippers, voorz SMB	7.3	tabel Wat zit in taak eenduidige werking?	in tekst is aangegeven wat in deze post valt
VGGM - Anton Slofstra	7.3	In bestedingsplan (blz 23) staan een groot aantal PM-posten. Daar is geen financiële dekking voor. Hoe worden deze gedekt?	PM posten zijn, indien geen dekking is, verwijderd.
MK Den Haag - Bart Yedema	7.4	verwacht een meer-jaren investeringsoverzicht, in lijn met plan 2020-2024	is nog niet beschikbaar, zodra deze er is toevoegen aan het plan
VGGM - Anton Slofstra	7.4	In 7.4 staan investeringen, hoe moet ik die bedragen zien in de exploitatie? Is dit vanwege het kasselsel dat er geen kapitaallasten zijn? Zitten deze lasten dan in de exploitatie en hebben we dan ook voldoende kasstroom?	uitleg in tekst
VGGM - Anton Slofstra	7.4	Het 1-1-2 meldkamer personeel, waar wordt die uit betaald? Is dit een LMS-functie of een politiefunctie? Als het een politiefunctie is, hoe gaat dan de financiering hiervan als er meer of minder 1-1-2 centralisten nodig zijn in de toekomst vanwege wijzigingen in de techniek en procedures?	112-centralisten net als centralisten meldkamers buiten de scope van LMS vallen. Momenteel worden ze betaald door politie, als door aanpassing van techniek en/of procedures meer of minder personeel nodig is, is dat een aangelegenheid van de politie.
Jan van Loosbroek dLMS	alg	Meer beelden zijn nodig	aangepast
Jeroen Lemereis, politie	alg	Algemeen Kunnen we meerdere aanslagen aan? Ambitie/operationele rol	Is bespreekpunt in SMB
Marnis Batenburg, KMar	alg	KMar Ops onduidelijk beschreven/evenal OC van LE	aangepast

Petra Koomen, kw BV Midden-Nederland	alg	wil explicieter belang van medewerkers benoemd hebben	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	alg	Hoog over kan het stuk wat wellicht wat "smarter" worden in rolafbakening (of de zoektocht naar de rolafbakening) tussen de LMS en de "disciplines".	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	alg	Het stuk "nieuwe melden" en daarmee openen van nieuwe of andere meldkanalen lijkt ons noodzakelijk om in de toekomst het vollopen van de huidige kanalen beter te voorkomen.	is bespreekpunt in SMB Is opgenomen in beleidsplan na bespreking in SMB, waarbij de volgorde van prioritering van de onderwerpen is aangegeven.
VR Brabant Noord - Casper Cars	alg	Verder lijkt men te streven naar uniformiteit terwijl dit in onze ogen wellicht beter een streven naar eenduidige minimale kwaliteit kan zijn.	aangepast
VR Brabant Noord - Casper Cars	alg	discrepancie tussen nieuwe tijd en de uitgangspunten tav koerswijziging	niet aanpassen: uitgangspunten sluiten het ontwikkelen in nieuwe tijd niet uit
VR Twente - Inge Lieferink	alg	aanscherping beleidsdoel: 10 meldkamers in werking als één netwerk, hier vanuit meer eenduidigheid naar burger maar ook operationeel om over te kunnen nemen en informatie delen	aangepast
VR Gelderland Zuid - Johan van Kastel	alg	er is weinig aandacht voor de op te richten Zorg Coördinatie Centra (ZCC's)	wordt besproken in SMB
VR Zeeland - Eric van Peet	alg	onderschrijven plan met daarbij de overweging om komende twee jaar in te zetten op de basis, LMS-C2000-nieuwe meldkamers-landelijke harmonisatie op inhoud. En om een aantal technische ontwikkelingen vooruit te schuiven of indien mogelijk uit te besteden.	aangepast
VR Limburg - Con Delissen	alg	ziet graag opgenomen dat voor de VR's geen kosten worden toegevoegd en de bestaande specials zijn opgenomen	valt binnen uitwerkingskader en overdrachtdossier
VR Limburg - Con Delissen	alg	besluitvorming over aanwenden budget voor innovatie de RDVR stevig verankeren	lijkt oproep aan de portefeuillehouder van VR om hier rekening mee te houden. Niet in plan
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	alg	toelichting op begrippen als alerteringsfamilies en vraagarticulatie	aangepast
VNOG - Tinet Reddingius-Baud	alg	Diverse malen wordt beschreven dat zaken moeten of zullen worden uitgewerkt zonder dat daarbij duidelijk is gedefinieerd door wie (door het gebruik van de passieve werkwoordsvorm) en wanneer. <i>Door dit meer concreet te benoemen kan het plan aan kracht winnen.</i>	aangepast
Noord-West - Frans Schippers	alg	Het verbeteren van continuïteit en stabiliteit is niet opgelost met een samenvoeging en aansluiting op de LMS omgeving, want ook die dient te worden verbeterd. Dit mag, samen met de genoemde risico's en maatregelen, wat ons betreft prominenter worden verwoord. Dit geldt eveneens voor de wisselwerking tussen de Meldkamers en de beheerorganisatie binnen de politie	aangepast
VR Brabant Noord en Brabant Zuid-Oost	alg	plan kan krachtiger door op aantal punten in de vier lijnen specifiekere te maken	aangepast
MKNN - Yde Jan Zagema	alg	Het advies is om in het voorliggende stuk een link te leggen naar het eerder vastgestelde beleidsplan 2019-2023, bijvoorbeeld in de vorm van een samenvatting bij elk hoofdstuk van het beleidsplan van afgelopen jaar/wat gaat mee naar het nieuwe.	aangepast
MKNN - Yde Jan Zagema	alg	In ieder geval in de input van onze meldkamer is gevraagd om honorering van vragen om middelen – vragen waarop de consultatieversie geen antwoord geeft	past binnen de governance, niet in plan
MKNN - Yde Jan Zagema	alg	Ook in deze versie wordt net als in eerdere stukken wel gesproken over regionale regelruimte, maar wordt niet duidelijk op welke	aangepast

		terreinen die ligt en hoe die concreet vorm kan krijgen	
MKNN - Yde Jan Zagema	alg	Het woordje samen komt 'los' alleen voor in het uitgangspunt in 1.5 "Samen optrekken waar mogelijk", maar zou wat ons betreft nadrukkelijker terug mogen komen in de tekst	aangepast
VGGM - Anton Slofstra	alg	Om de voortgang te bewaken zou het mooi zijn om alle ambities, activiteiten, akties ed. in een planning te zetten op 1 A4tje	in SMB wordt voorgesteld om na besluitvorming in BMB een uitvoeringsplan te maken
VGGM - Anton Slofstra	alg	Een enkele keer valt de kreet "worden geprioriteerd", maar wat betekent dat? Iets prioriteren heeft invloed op andere zaken.	aangepast
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	alg	wat ontbreekt is het kader van doelen en beelden voor de beoogde ontwikkelrichting van de meldkamers. Daardoor krijgt het voorgelegde plan het karakter van een uitvoeringsplan primair gericht op de inrichting van de meldkamer.	conform de wens van Ministerie en enkele andere respondenten om meer concrete doelen en actieve beschrijvingen op te nemen
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	alg	verder ontbreken hoofdlijnen die bestuurlijk zijn geformuleerd voor het financiële kader voor de meldkamer.	opmerking wordt separaat met de veiligheidsregio besproken
Veiligheidsregio IJsselland - Arjen Schepers/Michel Thijssen	alg	Het strategisch beleidsmatige deel van het plan heeft geen duidelijke basis in de Wijzigingswet meldkamers of in andere regelgeving.	opmerking wordt separaat met de veiligheidsregio besproken

