

## Notitie

### Onderwerp

Beslisnotitie Continuïteit in de toekomst

### Van

Ilse Mollet

### Functie

Beleidsadviseur DPO

### Telefoon

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

### E-mail

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

### Datum

31-5-2016

### Bijlage(n)

0

### Pagina

1

Postbus 238  
3970 AE Driebergen  
Ringwade 51  
3439 LM Nieuwegein  
www.k-lmo.nl

### 1. AANLEIDING

Deze notitie geeft de gezamenlijke visie op continuïteit van het meldkamerdomein in de toekomst (2020 e.v.) weer. Deze is samen met vertegenwoordigers vanuit de disciplines, de regionaal kwartiermakers, het Politie Diensten Centrum en de Landelijke Eenheid uitgewerkt in een aantal gemeenschappelijke beelden die samen de stip op de horizon vormen. Tevens worden in lijn hiermee de maatregelen weergegeven, die bij de verschillende mogelijke verstoringen van de continuïteit op de meldkamer getroffen kunnen worden. Ook wordt in deze notitie aangegeven wat er nodig is om deze stip te realiseren en wat dit betekent voor de fase van het samenvoegen van meldkamers.

De visie op continuïteit geeft een verdere uitwerking van twee kwalitatieve doelen uit het *Transitieakkoord*:

- Het verbeteren van de bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelastingen;
- Het verbeteren van de uitwijkmogelijkheden van meldkamerlocaties in geval van uitval.

De behoefte om op korte termijn te komen tot een visie op continuïteit van het meldkamerdomein in de toekomst is ingegeven vanuit de regionale samenvoegingsprojecten en de disciplines.

Voor de regionale samenvoegingsprojecten geldt dat er keuzes moeten worden gemaakt ten aanzien van huisvesting, inrichting en ICT. Het vaststellen van een gemeenschappelijke visie helpt bij de regionale planvorming en zorgt ervoor dat in een vroegtijdig stadium zo veel als mogelijk richting de toekomstige situatie kan worden bewogen.

Voor de disciplines is de visie belangrijk omdat bij de realisatie van dit eindbeeld de consequenties voor bijvoorbeeld de Landelijke IV/ICT en standaardisatie van werkprocessen in beeld worden gebracht.

### 2. CONTINUÏTEIT GEDEFINIËRD

Continuïteit betekent voor iedereen wat anders en kan vanuit verschillende perspectieven worden bekeken. Voor de burger betekent het dat 1-1-2 altijd bereikbaar is en dat hij altijd geholpen wordt. Voor de hulpdiensten betekent het dat ze hun eenheden altijd kunnen blijven aansturen en dat hun life-line altijd in tact blijft. Voor bestuurders heeft continuïteit te maken met het kunnen nemen van hun verantwoordelijkheid. Toch is er wel een eenduidige definitie te geven.

De volgende **definitie** voor continuïteit wordt door alle partijen onderschreven:

*'het waarborgen dat alle noodzakelijke / kritische functies en betrokken functionarissen in het meldkamerdomein in voldoende mate beschikbaar zijn om het primaire proces 24/7 ongestoord te laten verlopen'.*

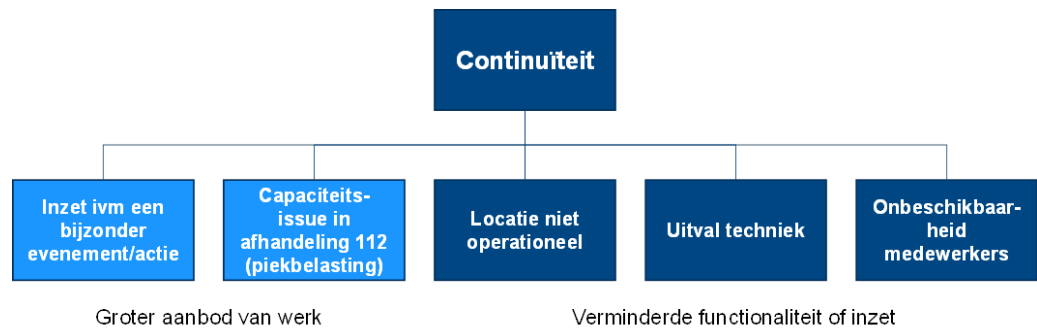
De continuïteit van de meldkamer kan door verschillende factoren worden verstoord:

1. Tijdelijk te veel werk (gepland of ongepland)
2. Uitval van meldkamerfuncties (personeel, techniek, gebouwen)

Onderwerp  
Onderwerp

Bijlage(n)  
0

Pagina  
2



### 3. CONTINUÏTEIT IN DE TOEKOMST

#### 3.1 Toekomstvisie – stip op de horizon

Borging van continuïteit zal een andere invulling krijgen in de toekomst. Er zal geen sprake meer zijn van de nu gangbare regio gebonden buddy constructies, maar veel meer van routerings- en procesafspraken, flexibele inzet van personeel en het flexibel omgaan met werkplekken.

De belangrijkste gemeenschappelijke beelden voor de toekomst die we met elkaar hebben gevonden zijn:

- De 10 meldkamerlocaties zijn zo lang als mogelijk zelfvoorzienend
- Continuïteit is een gemeenschappelijke zorg. De verantwoordelijkheid voor continuïteit van de beheer en multi functies ligt bij de LMO en voor de overige functies blijft deze bij de disciplines
- De 10 meldkamerlocaties kunnen elkaars functies overnemen
- Personeel kan overal worden ingezet (flexibel in locatie zijnde een andere meldkamerlocatie of elders & rolinvulling)
- Onze meldkamers zijn flexibel en toekomstbestendig
- 'Flexibele expansie' als toekomstbeeld: bijvoorbeeld centralist aan de keukentafel (als metafoor dat er straks geen grenzen hoeven te zijn aan uitbreiding van werkplekken)

Deze beelden samen vormen de stip op de horizon waarnaar we met elkaar toe willen werken.

Vervolgens zijn in lijn met deze beelden de generieke maatregelen bij de verstoring van de kritische functies (intake, inzet en coördinatie) uitgewerkt. Daarbij is wel onderscheid gemaakt tussen een kortstondige verstoring (1-3 uur, tevens toepasbaar op de eerste twee uur bij een langdurige verstoring) en een langdurige verstoring.

	Intake	Inzet	Coördinatie
Kortstondige verstoring	doorroutering naar alle overige locaties	doorroutering naar de primaire uitwijklocatie	blijft bij eigen personeel op primaire uitwijklocatie of flexibele werkplek binnen de eigen regio
Langdurige verstoring	doorroutering naar alle overige locaties	<i>Bij uitval gebouw en techniek:</i> inzet wordt door eigen personeel uitgevoerd op primaire uitwijklocatie of tijdelijke locatie (uitwijken)  <i>Bij uitval personeel:</i> inzet wordt uitgevoerd door personeel van primaire uitwijklocatie (inwijken)	<i>Bij uitval gebouw en techniek:</i> inzet wordt door eigen personeel uitgevoerd op primaire uitwijklocatie of tijdelijke locatie (uitwijken)  <i>Bij uitval personeel:</i> inzet wordt uitgevoerd door personeel van primaire uitwijklocatie (inwijken)

Bij de inzet is gekozen te werken met vaste afspraken met een andere meldkamerlocatie (een primaire uitwijklocatie), omdat voor de inzet meer regio specifieke kennis is vereist. Dit wil

overigens niet zeggen dat niet ook andere meldkamerlocaties de inzet zouden kunnen overnemen indien de situatie daar om vraagt.

### **3.2 Toekomstvisie – wat is er nodig om stip op de horizon te bereiken?**

Om deze toekomstbeelden te kunnen realiseren zijn de volgende zaken nodig:

- Standaardisatie van (basis)producten en harmonisatie van werkprocessen
- Een robuuste adaptieve gezamenlijke landelijke ICT-voorziening
- Landelijke routeringsafspraken
- Een gezamenlijke basis voor vakbekwaamheid
- Maatregelen vastgelegd in procesafspraken die regelmatig worden geoefend
- Bedrijfsvoering locaties is op orde
- Een goed inzicht in de capaciteit en belasting van onze mensen
- Afspraken op het gebied van informatiedeling en -beveiliging

Verdere uitwerking van de bovengenoemde zaken worden door het programma LMO gefaciliteerd of opgepakt, dan wel regionaal of door de disciplines moeten worden opgepakt.

### **3.3 Grenzen aan waarborgen van continuïteit**

Het is evident dat de bekende factoren die de continuïteit kunnen verstoren met behulp van verschillende maatregelen in redelijkheid verantwoord gereduceerd worden. Daarbij moet wel beseft worden dat niet alle verstoringen te allen tijde volledig te voorkomen zijn, mede vanwege de limieten aan mensen, middelen en tijd. In gevallen dat meerdere soorten verstoringen zich gelijktijdig voordoen of een verstoring een dermate grote landelijke impact heeft zullen de functies van de meldkamer mogelijk niet volledig meer gecontinueerd kunnen worden. Dan is het zaak dat meldkamers in staat zijn de juiste prioriteiten te stellen binnen de landelijk gestelde kaders.

## **4. DE REGIO'S**

In juli 2015 is een analyse gemaakt van de huidige situatie in de huidige regio's op basis van de deelrapporten van de nulmeting en het onderzoek van de Inspectie per meldkamer. Daaruit blijkt dat voor veel meldkamers geldt dat met de samenvoegingen hun huidige uitwijklocatie/buddy wegvalt. Dit hoeft in principe geen probleem te zijn als direct wordt aangesloten op de landelijke ICT voorziening. Echter in sommige gevallen zijn tijdelijke maatregelen nodig om minimaal het huidige voorzieningen niveau met betrekking tot uitwijk te behouden.

Derhalve zal in de regionale plannen voor de samenvoeging en de ICT aansluitplannen een hoofdstuk over continuïteit worden toegevoegd, waarbij eventuele maatregelen worden toegelicht. Deze maatregelen zullen daar waar mogelijk in lijn zijn met de geschetste toekomstvisie in deze notitie. Veiligheidsregio's blijven daarnaast verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van de meldkamer en zullen dat in hun eigen beleid moeten hebben geborgd.

## **5. GEVRAAGD BESLUIT**

De landelijke stuurgroep LMO wordt gevraagd om:

- Te besluiten het geschetste toekomstbeeld te ondersteunen;
- De disciplines de opdracht te geven om de activiteiten die nodig zijn om het toekomstbeeld te realiseren nader uit te werken met ondersteuning vanuit het programma LMO;
- De regionaal kwartiermakers de opdracht te geven in hun planvorming zoveel als mogelijk rekening te houden met het geschetste toekomstbeeld. En daar waar wordt afgeweken van deze visie dit herkenbaar en beargumenteerd in de plannen op te nemen, zodat bij de besluitvorming hierover een gedegen afweging kan worden gemaakt.

Onderwerp  
Onderwerp

Bijlage(n)  
0

Pagina  
3