



**politie**  
**brandweer**  
**ambulance**  
**koninklijke marechaussee**

# Programmaplan

Programma LMO

Status: Vastgesteld

Versie: 1.0

Datum: 2 december 2016

# Voorwoord

De beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer' bevestigt onverkort het doel van het Transitieakkoord om te komen tot een meldkamerorganisatie op 10 locaties. De heroriëntatie ziet vooral toe op de weg waarlangs dat doel moet worden bereikt en focust meer op de 'stap voor stap' benadering, de samenvoegingen vanuit de veiligheidsregio's en het transitie langs twee lijnen: die van de samenvoegingen en die van de landelijke ontwikkeling van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering.

Deze heroriëntatie heeft ook gevolgen voor de bij het Transitieakkoord ingerichte Kwartiermakersorganisatie Landelijke Meldkamer Organisatie. Lag voorheen de focus vanuit centrale aansturing op het bouwen van een landelijke meldkamer organisatie, deze is fundamenteel verschoven naar een programmaorganisatie die facilitering als kerntaak kent. Dit betekent ook de kwartiermakersorganisatie als zodanig ophoudt te bestaan en dat het nieuwe programma LMO wordt aangestuurd en ingericht vanuit de visie dat facilitering en ontwikkeling nu een programmatische kerntaak is geworden. Bij dat programma LMO hoort ook een programmaplan, waarin op hoofdlijnen de ambities, kaders, projecten, samenhang en besturing zijn verwoord. Aangezien het programma LMO, net als de vorming van de gemeenschappelijke meldkamers, nu zelf ook midden in die transitiefase verkeert, betekent dit ook nog zoeken naar 'vaste grond onder de voeten'. Het programmaplan is weliswaar geschreven met een blik naar de toekomst, maar moet daarom ook ruimte bieden voor verdere aanpassing en aanscherping, uiteraard binnen de afgesproken kaders. De ontwikkeling van het programma LMO naar het loket voor de multi vraagarticulatie is daar een goed voorbeeld van. Bij bestudering van het programmaplan LMO valt bijvoorbeeld ook op dat er een vrij sterke nadruk ligt op 'stenen, IV en ICT'. Zonder iets af te willen doen aan die belangrijke thema's, zou de 'centralist' meer aandacht moeten krijgen. De deskundigheidsbevordering van de centralist (van welke kleur dan ook) en zijn/haar bijdrage in het hele intake proces vormt op termijn een concrete aandachtspunt voor het programma LMO.

Het programma LMO moet acteren in een vrij complexe omgeving met veel belanghebbenden. De meest direct belanghebbenden zijn uiteraard onze burgers: zij hebben recht op een meldkamer die toekomstbestendig, effectief en efficiënt is georganiseerd. Dit programmaplan probeert de transitie naar dat toekomstbeeld te faciliteren en uit te voeren. Dat kan alleen maar als alle betrokkenen binnen het LMO-domein zich bewust zijn en blijven van die ('hogere') doelstelling. Het commitment voor de vorming van de LMO is inmiddels volop in het land en bij de veiligheidsregio's aanwezig. De veranderdynamiek begint het gewenste effect zichtbaar effect te vertonen. De onderlinge samenwerking, procesintegratie en robuustheid van IV/ICT nemen toe. Dat alles maakt dat het perspectief voor de realisering van het Transitieakkoord en de Heroriëntatie daarvan positief is en een goede voedingsbodem vormt voor de realisering van dit programmaplan.

Wim van Vemde  
Directeur programma LMO

# Documentinformatie

## Versiegeschiedenis

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
C0.1	03-06-2016	G. Amsing J. Rooijmans	n.v.t.
C0.2	10-06-2016	G. Amsing J. Rooijmans	Verwerking opmerkingen gemaakt in werkoverleg LMO en regionaal kwartiermakersoverleg
C0.3	17-06-2016	G. Amsing J. Rooijmans	Verwerking opmerkingen gemaakt in werkoverleg LMO en regionaal kwartiermakersoverleg
C0.4	30-09-2016	W. van Vemde J. Rooijmans	Nieuwe inzichten verwerkt
C0.5	06-10-2016	W. van Vemde J. Rooijmans	Commentaar programmteam LMO, disciplinevertegenwoordigers, voorzitter landelijke stuurgroep LMO verwerkt
C0.6	18-11-2016	W. van Vemde J. Rooijmans	Opmerkingen landelijke stuurgroep LMO verwerkt Sjabloon programma LMO
C0.7	25-11-16	W. van Vemde J. Rooijmans	Enkele kleine aanpassingen
D1.0	2-12-16	Operationele stuurgroep LMO	Vastgesteld met een paar wijzigingen

Toelichting versienummers: C0.x = concept, D1.0 = definitief

## Distributiegegevens programmaplan

Versie	Ontvanger	Datum	Gevraagde actie
C0.1	Werkoverleg LMO Regionaal kwartiermakersoverleg	7 juni 2016 8 juni 2016	Ter bespreking
C0.2	Werkoverleg LMO Regionaal kwartiermakersoverleg	14 juni 2016 15 juni 2016	Ter bespreking
C0.3	Landelijke stuurgroep LMO	23 juni 2016	Ter bespreking
C0.4	Disciplinevertegenwoordigers	4 oktober 2016	Ter bespreking
C0.5	Landelijke stuurgroep LMO	11 oktober 2016	Ter bespreking
C0.6	Disciplinevertegenwoordigers	22 november 2016	Ter bespreking
C0.7	Landelijke stuurgroep LMO	2 december 2016	Ter besluitvorming
D0.1	Bestuurlijke regiegroep LMO	13 december 2016	Ter informatie

Ter informatie, advisering, bespreking, besluitvorming

# Inhoudsopgave

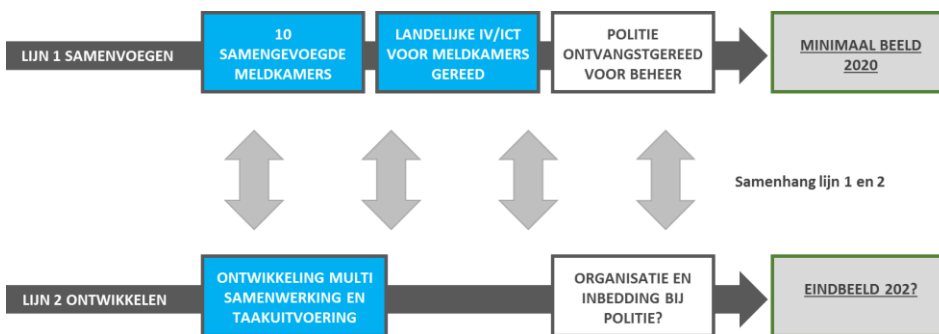
	<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
	<b>Documentinformatie</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Aanleiding	5
1.2	Leeswijzer	5
<b>2</b>	<b>Opdracht</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Governance</b>	<b>7</b>
3.1	Landelijke stuurgroep LMO	7
3.2	CIO-beraad	8
3.3	Bestuurlijke regiegroep LMO	8
3.4	Regionale stuurgroepen	8
<b>4</b>	<b>Taken programma LMO</b>	<b>9</b>
4.1	Faciliteren samenvoegingen (lijn 1)	9
4.2	Ontwerpen en realiseren landelijke IV en ICT voorzieningen (lijn 1 en 2)	10
4.3	Ontwikkelen multi samenwerking en taakuitvoering (lijn 2)	12
4.4	Borgen samenhang lijn 1 en 2	16
<b>5</b>	<b>Programmaorganisatie</b>	<b>19</b>
5.1	Nieuwe mindset programma LMO ten opzichte van KLMO	19
5.2	Omvang programma	19
5.3	Werkomgeving	20
<b>6</b>	<b>Begroting</b>	<b>21</b>
6.1	Begroting kosten programma LMO	21
6.2	Raming landelijke IV en ICT voorzieningen	22
6.3	Regio overstijgende activiteiten	22
<b>Bijlage 1</b>	<b>Afkortingen</b>	<b>23</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Met de ondertekening van het Transitieakkoord meldkamer van de toekomst (Transitieakkoord) in 2013 is de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO) formeel van start gegaan. De opzet en organisatie van dit transitietraject bleken te complex om het succesvol te laten zijn. Dit is bevestigd door het rapport van de Gateway Review eind 2015. De conclusie luidde: de betrokken partijen hebben het met elkaar niet zo georganiseerd dat de opdracht om te komen tot een LMO binnen de huidige afspraken van tijd en geld kan worden gerealiseerd.

Dit heeft geleid tot een nieuwe aanpak om tot de LMO te komen. De beslisnotitie 'Heroriëntatie vorming landelijke meldkamer' (Beslisnotitie) beschrijft de gewijzigde aanpak. De gewijzigde aanpak wordt gevormd door twee programmalijnen: lijn 1 samenvoegen en lijn 2 ontwikkelen. Het accent ligt eerst bij de regionale processen om van de 25 bestaande meldkamers tot 10 meldkamerlocaties (minimaal beeld 2020) te komen. Dit is programmalijn 1. Het minimale beeld 2020 is een 'tussenbeeld' op weg naar de uiteindelijke LMO. De activiteiten in lijn 2 richten zich op het landelijk ontwikkelen van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering in het licht van de meldkamer van de toekomst. Door het ontwikkelen van multidisciplinaire onderwerpen zoals multi-intake, landelijke functionaliteit en multidisciplinaire opschaling, wordt steeds duidelijker hoe de uiteindelijke LMO eruit komt te zien (eindbeeld). Samenhang tussen lijn 1 en 2 is noodzakelijk om de convergentie van 25 naar 10 (en uiteindelijk naar 1) meldkamer(s) te borgen.



Figuur 1: De programmalijnen uit de nieuwe aanpak voor de vorming LMO

De transitie wordt ondersteund door een multidisciplinair programma LMO (programma LMO), dat voortkomt uit de bestaande kwartiermakersorganisatie LMO (KLMO). Het programma LMO is ondergebracht bij de politie. De korpschef stelt de directeur programma LMO aan, die rapporteert aan de landelijke stuurgroep.

Dit programmaplan richt zich op de periode tot en met 2020. De inhoud van dit programmaplan is afgestemd met de regionaal kwartiermakers, de disciplinekwartiermakers, domeinmanagers KLMO en disciplines (m.b.t. lijn 2).

## 1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is de opdracht van het programma LMO beschreven. De voor het programma LMO belangrijkste gremia zijn beschreven in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 beschrijft de taken van het programma LMO. Hoofdstuk 5 beschrijft de omvang van het programma LMO. De begroting van de kosten van het programma LMO wordt beschreven in hoofdstuk 6.

## 2 Opdracht

De landelijke stuurgroep LMO (landelijke stuurgroep), het programmateam LMO, de regionaal kwartiermakers en de disciplinevertegenwoordigers vormen samen het programma LMO en hebben een gezamenlijke opgave om uitvoering te geven aan de vorming van de LMO. Het bereiken van de gezamenlijke doelen vraagt om samenwerking en de kritische afweging of eigen activiteiten bijdragen aan het geheel. De opdracht van het programma LMO is als volgt:

***Het programma LMO faciliteert de beweging om te komen tot één toekomstbestendige meldkamer op 10 locaties en de inbedding van het meldkamerbeheer binnen de politie***

Om invulling te geven aan deze gezamenlijke opdracht heeft het programma LMO de volgende taken:

1. Het faciliteren van de samenvoegingen (lijn 1),
2. Het ontwerpen en realiseren van de landelijke IV en ICT voorzieningen (lijn 1 en 2),
3. Het ontwikkelen van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering (lijn 2),
4. Het borgen van de samenhang en afhankelijkheden tussen alle activiteiten en ontwikkelingen die invloed hebben op de vorming van de LMO.

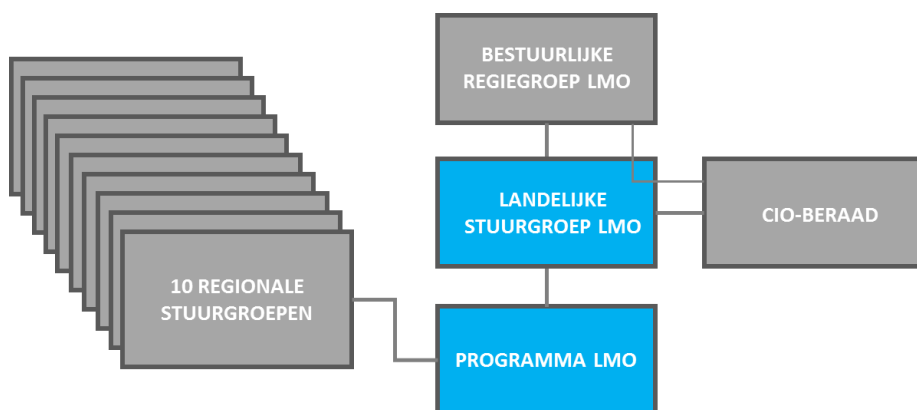
Het programma LMO is één team, waarin iedereen vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid samenwerkt aan het bereiken van de opdracht. De regionaal kwartiermakers en disciplinevertegenwoordigers hebben een enigszins hybride positie; enerzijds worden zij aangestuurd door respectievelijk de regionale stuurgroepen en de disciplines, anderzijds zijn zij onderdeel van het programma LMO, dat wordt aangestuurd door de landelijke stuurgroep. De regionaal kwartiermakers rapporteren zowel aan hun regionale stuurgroep en aan de directeur programma LMO.

Naast de nauwe samenwerking binnen het programma LMO, zoekt het programma LMO ook de samenwerking met (onder andere) het PDC, de directeuren / hoofden GMK, experts uit het meldkamerdomein en de disciplines en externe expertise (bv. onderzoeksinstituten).

Meldkamerwerk is weliswaar veel techniek maar blijft bovenal mensenwerk. In het proces dat uiteindelijk leidt tot die ene meldkamer op 10 locaties, zal de centralist een belangrijke rol vervullen. Naast de indringende wens om hem/haar te laten participeren in werkgroepen/projecten (b.v. multi-intake), zullen door het programma LMO initiatieven worden genomen om de centralist te blijven betrekken bij haar toekomstige werk(plek). In nauwe samenwerking met de disciplines, regionaal kwartiermakers en het Hoofden GMK-overleg, zal hier de komende jaren verdere invulling aan worden gegeven.'

# 3 Governance

Bij de vorming van de LMO, zijn zowel op regionaal als landelijk niveau veel partijen betrokken. Dit maakt de omgeving waarin de vorming van de LMO plaatsvindt complex. De voor het programma LMO belangrijkste gremia zijn in onderstaande figuur weergegeven en worden in dit hoofdstuk nader toegelicht.



Figuur 2: Belangrijkste gremia voor programma LMO

## 3.1 Landelijke stuurgroep LMO

De landelijke stuurgroep fungeert als programmaraad voor het programma LMO en is de primaire sturingslijn naar het programma LMO. De landelijke stuurgroep:

- faciliteert en monitort de realisatie van de samenvoegingen (lijn 1),
- stuurt op de voortgang van het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen (lijn 1 en 2),
- stuurt op de (landelijke) ontwikkeling van multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering (lijn 2),
- bewaakt de samenhang en afhankelijkheden tussen alle activiteiten en ontwikkelingen die invloed hebben op de vorming van de LMO,
- stuurt de directeur programma LMO.

Deze taken geven de landelijke stuurgroep twee rollen: als initiator van beweging om samen de meldkamer van de toekomst te bouwen en te ontwikkelen en als monitor van de voortgang van en de samenhang in de vorming van de LMO. De bestuurlijke regiegroep neemt besluiten op advies van de landelijke stuurgroep.

De disciplines politie, brandweer, veiligheidsregio's (multidisciplinaire opschaling), ambulance en de Koninklijke Marechaussee (KMar) in de landelijke stuurgroep (disciplines) laten zich voor de ontwikkeling van multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering (lijn 2) vertegenwoordigen door disciplinevertegenwoordigers (voormalig disciplinekwartiermakers). De disciplinevertegenwoordigers vormen de schakel tussen de disciplines en het programma LMO. In de voormalige KLMO waren de disciplinekwartiermakers onderdeel van de KLMO. Om de rolduidelijkheid te versterken worden zij geen onderdeel van het programma LMO en worden ze disciplinevertegenwoordigers genoemd. De disciplinevertegenwoordigers (politie, brandweer/veiligheidsregio's, ambulancezorg, KMar):

- zorgen voor afstemming, draagvlak en benodigde besluitvorming binnen de disciplines,
- delen informatie die van invloed is op de totstandkoming van de LMO van de eigen discipline met de andere disciplines, het programma LMO en regionale kwartiermakers,
- zijn het dagelijkse aanspreekpunt vanuit de disciplines voor het programma LMO en
- zorgen voor de inzet vanuit de disciplines bij de ontwikkeling van multidisciplinaire samenwerking.

- bereiden in gezamenlijkheid met de programmamanager stukken m.b.t. lijn 2 voor alvorens die naar de landelijke stuurgroep worden gestuurd.

## 3.2 CIO-beraad

Het CIO-beraad is een multidisciplinair overleg van de portefeuillehouders IV/ICT van de verschillende disciplines. Het CIO-beraad heeft een relatie met de landelijke stuurgroep. Specifiek voor 1-1-2 geldt dat de aspecten zoals werkwijze en operatiën besproken zullen worden in de landelijke stuurgroep. Over onderwerpen die betrekking hebben op de realisatie van de landelijke meldkamer adviseert het CIO-beraad, via de landelijke stuurgroep, aan de bestuurlijke regiegroep. Deze lijn is weergegeven in figuur 2. Voor onderwerpen die nog niet bij de LMO belegd zijn, zoals C2000 en GMS heeft het CIO-beraad een rechtstreekse lijn naar de bestuurlijke regiegroep. Er vindt periodiek overleg plaats tussen de voorzitter van de landelijke stuurgroep en de voorzitter van het CIO-beraad om de advisering richting regiegroep af te stemmen.

Indien besluitvorming over de vorming LMO door de regiegroep gewenst is, voegt de landelijke stuurgroep aan het advies van het CIO-beraad op de inhoud een eigen advies toe vanuit het oogpunt van de voortgang en samenhang in de vorming van de LMO. De directeur programma LMO fungeert als multi-CIO en neemt vanuit die rol zitting in het CIO-beraad.

## 3.3 Bestuurlijke regiegroep LMO

De regiegroep voert, binnen gestelde kaders, de overall regie op de vorming van de LMO. Kaders zijn onder andere het Transitieakkoord, de Beslisnotitie en het landelijk kader voor de samenvoegingen (Landelijk Kader). De regiegroep zorgt voor financiële kaders, stelt beleid vast, draagt zorg voor noodzakelijke wettelijke aanpassingen, keurt het jaarplan en de jaarverantwoording van de landelijke stuurgroep vast en vormt de escalatielijn voor de landelijke stuurgroep.

## 3.4 Regionale stuurgroepen

Ieder samenvoegingsgebied kent een regionale stuurgroep. De regionale stuurgroepen zijn verantwoordelijk voor de samenvoegingen van de bestaande meldkamers naar 10 meldkamers (lijn 1). Vanuit de verantwoordelijkheid voor het realiseren van een samengevoegde meldkamer, hebben de regionale stuurgroepen in gezamenlijkheid ook een verantwoordelijkheid om de gewenste convergentie tussen de 10 meldkamerlocaties (verwoord in het Landelijk Kader) te bereiken. Iedere regionale stuurgroep heeft voor de uitvoering hiervan een regionaal kwartiermaker ter beschikking.

Het karakter van een regionale stuurgroep kan veranderen afhankelijk van de fase waarin de samenvoeging zich bevindt. Voorafgaand aan de samenvoegingen ligt de nadruk in de regionale stuurgroepen op de samenvoeging zelf, na samenvoeging steeds meer op het doen van pilots in het kader van de landelijke ontwikkeling van multi samenwerking en taakuitvoering (lijn 2) en het realiseren en implementeren van vastgesteld landelijk beleid op gebied van multi samenwerking en taakuitvoering.

De programmadirectie van het programma LMO neemt deel aan de vergaderingen van de regionale stuurgroepen. Enerzijds om de samenhang binnen lijn 1 en tussen lijn 1 en 2 te borgen, anderzijds vanuit de verantwoordelijkheid voor het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen.

De bestuurlijk verantwoordelijken van de veiligheidsregio's per samenvoegingsgebied komen samen in een Bestuurlijk Afstemmingsoverleg Meldkamers (het BAM). Het BAM functioneert als bestuurlijk afstemmingsorgaan enerzijds tussen de regiegroep en de samenvoegingsgebieden en anderzijds tussen de samenvoegingsgebieden onderling daar waar het de vorming LMO betreft. Het programma LMO faciliteert dit overleg omdat dit bijdraagt aan de gewenste convergentie tussen de meldkamers. Om deze reden is het wenselijk dat de directeur programma LMO agenda lid is.



# 4 Taken programma LMO

In de gezamenlijke opgave om te komen tot één toekomstbestendige meldkamer op 10 locaties en een fatsoenlijke inbedding van het beheer binnen de politie heeft het programma LMO de volgende taken:

- Het faciliteren van de samenvoegingen (lijn 1),
- Het ontwerpen en realiseren van de landelijke IV en ICT voorzieningen (lijn 1 en 2),
- Het ontwikkelen van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering (lijn 2),
- Het borgen van de samenhang en afhankelijkheden tussen alle activiteiten en ontwikkelingen die invloed hebben op de vorming van de LMO.

## 4.1 Faciliteren samenvoegingen (lijn 1)

Zoals beschreven in paragraaf 3.4 is een regionale stuurgroep verantwoordelijk voor een samenvoeging en in gezamenlijkheid met alle regionale stuurgroepen voor het bereiken van de gewenste convergentie tussen de 10 meldkamerlocaties. Iedere regionale stuurgroep heeft voor de uitvoering hiervan per samenvoegingsgebied een regionaal kwartiermaker ter beschikking. De opdrachten van de regionaal kwartiermakers verschillen, omdat de fasen waarin de samenvoegingen zich bevinden verschillen. Uiteindelijk leveren de regionale stuurgroepen operationele, samengevoegde meldkamers op die voldoen aan het minimaal beeld 2020, zoals beschreven in het Landelijk Kader.

In een aantal samenvoegingsgebieden vervult de politie (PDC) een leveranciersrol, bijvoorbeeld door het realiseren van nieuw- of verbouw. Het PDC en het programma LMO organiseren samen hoe invulling kan worden gegeven aan de multi vraagarticulatie ten behoeve van de samenvoegingen (de 'voorkeur' van het PDC voor de samenvoegingsgebieden).

Het programma LMO faciliteert de samenvoegingen en de verbinding tussen de samenvoegingen en monitort de samenvoegingen door de volgende taken uit te voeren.

1. Bewaken voortgang samenvoegingen en naleving landelijk kader	
Doel	Bevorderen dat de meldkamers convergeren naar het minimaal beeld en daar waar mogelijk bevorderen van de voortgang.
Toelichting	<p>De voortgang van de samenvoegingen wordt op basis van de samenvoegingsplannen en de hieruit volgende gezamenlijke planning bewaakt. Het programma LMO stelt de integrale planning op en bewaakt de samenhang van de integrale planning (o.a. de (ver)bouwplannen in relatie tot de planning van de landelijke IV en ICT voorzieningen in relatie tot schuifplannen van het PDC). Het programma LMO zal de landelijk stuurgroep periodiek informeren over de samenvoegingen. De informatie in de voortgangsrapportage wordt aangeleverd door de regionale stuurgroepen.</p> <p>Ook monitort het programma LMO of regionale activiteiten (zoals beslissingen in regionale stuurgroepen of beslissingen van de politie of veiligheidsregio's als leverancier) in lijn zijn met het landelijk kader of invloed hebben op andere samenvoegingen of landelijke projecten. Vertraging van de verbouw van een meldkamer kan bijvoorbeeld veel invloed hebben op de volgorde van aansluiten op de landelijk IV en ICT voorzieningen. Het programma LMO stuurt niet op de financiële taakstellingen. Wel heeft het programma LMO een monitorende rol om afwijkingen ten aanzien van gestelde kaders en uitgangspunten te signaleren.</p>
Planning	Dit is een continue activiteit.
Product	Voortgangsrapportage samenvoegingen (per kwartaal) Format samenvoegingsplannen
Verwijzing	Landelijk Kader

2. Leveren expertise aan regio's	
Doel	Bevorderen van convergentie van de meldkamers en ondersteunen van de samenvoegingen.
Toelichting	Het programma LMO faciliteert desgewenst de samenvoegingen door de inzet van inhoudelijke expertise vanuit een multidisciplinaire blik om de regionale samenvoegingen te helpen, zodat niet ieder samenvoegingsgebied het wiel opnieuw hoeft uit te vinden. Op gebied van huisvesting begeleidt het programma LMO de verschillende huisvestingsprojecten en adviseert

	vanuit haar ervaring op het gebied van projectaanpak, aanbesteding, specifiek programma van eisen, planning en begroting. Daarnaast betreft de expertise financiën (bv. hulp bij het opstellen van een business case en een begroting), IV/ICT (bv. hulp bij het opstellen van het aansluitplan op de landelijke IV en ICT voorzieningen), organisatie en processen (bv. hulp bij organisatieplan, vloerplan, inhoudelijk samenvoegen Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS)) en ervaringsdeskundigheid (bv. in de rol van risicomanager, ondersteunen bij samenvoegingsplannen).
Planning	Dit is een continue activiteit.
Product	-
Verwijzing	-

3. Faciliteren binding tussen de samenvoegingsgebieden	
Doel	Bevorderen van convergentie van de meldkamers en ondersteunen van de samenvoegingen.
Toelichting	Het programma LMO heeft de verantwoordelijkheid om te zorgen voor binding tussen de samenvoegingsgebieden. Het programma LMO faciliteert deze binding tussen de samenvoegingen bijvoorbeeld door het ondersteunen van het regionaal kwartiermakersoverleg, het organiseren van themabijeenkomsten en het delen van relevante informatie.
Planning	Dit is een continue activiteit.
Product	-
Verwijzing	-

4. Monitoren beheer en going concern	
Doel	Inzicht verschaffen aan de landelijke stuurgroep over de continuïteit per meldkamer in het licht van de vorming van de LMO.
Toelichting	Het programma LMO vraagt twee keer per jaar aan de hoofden GMK om de landelijke continuïteitsmonitor per meldkamer aan te leveren. Het programma LMO bundelt deze informatie en biedt de landelijke continuïteitsmonitor aan aan de landelijke stuurgroep LMO.
Planning	Twee keer per jaar.
Product	Landelijke continuïteitsmonitor
Verwijzing	-

5. Ondersteunen voorbereiden overdracht beheer	
Doel	Ondersteunen van zowel de overdragende als ontvangende kant van de overdracht beheer, zodat iedereen goed voorbereid is voor het moment van overdracht.
Toelichting	Het programma LMO ondersteunt de voorbereiding van overdracht beheer door het (i.s.m. partijen) opstellen van een vinklijst, het doen van een pilot beheer bij reeds samengevoegde meldkamers en het ondersteunen van het PDC door het maken van een opzet voor de business case beheer. De vinklijst beschrijft aan welke (kwaliteits-)criteria moet worden voldaan om overdracht van beheer van de veiligheidsregio's naar de politie mogelijk te maken.
Planning	Vinklijst concept gereed eind 2016 Opzet business case beheer 2016 Pilot beheer 2017
Product	Vinklijst landelijk kader Pilot beheer Opzet business case beheer (inhoudelijke vulling verantwoordelijkheid PDC)
Verwijzing	-

## 4.2 Ontwerpen en realiseren landelijke IV en ICT voorzieningen (lijn 1 en 2)

Het programma LMO gaat de transitie naar een LMO met 10 meldkamerlocaties ondersteunen met een robuuste ICT voorziening en een flexibele informatievoorziening (IV). Een ICT infrastructuur die zorgt voor continuïteit en kwaliteit, voor flexibiliteit in uitwijk en opschaling, maar ook voor schaalbaarheid en de mogelijkheid om nieuwe technologische en maatschappelijke ontwikkelingen te blijven ondersteunen. Qua IV wordt de verwerving en inrichting van NMS gezien als de spin in het web van de ontwikkeling binnen LMO de komende jaren. Maar ook de vernieuwing van C2000 en 1-1-2 speelt een grote rol, zowel bij de ICT als de IV.

De landelijke IV en ICT voorzieningen gaan uit van 10 meldkamerlocaties. Daarnaast kunnen (mono) operationele centra worden aangesloten, indien een aansluitplan is gemaakt en de betreffende discipline de financiering voor de aansluiting heeft geregeld.

Er is gekozen voor een strategie waarbij de centrale ICT voorzieningen worden gerealiseerd en parallel de voorbereiding voor de vernieuwing van IV wordt gestart. Hierbij ontstaat ook ruimte voor de doorontwikkeling en implementatie van de gestandaardiseerde werkprocessen die de samenwerkende disciplines voor ogen hebben, welke samenhangen met de gevraagde functionaliteiten van de IV. Dit is beschreven in de Visie en Realisatiestrategie IV en ICT LMO (Visie en Realisatiestrategie), die in januari 2016 is vastgesteld door de regiegroep en die kaders schept voor de verdere planvorming voor de landelijke IV en ICT voorzieningen. Het Werkplan IV en ICT voorzieningen (Werkplan, v1.6, 6 mei 2016) vormt hier de uitwerking van en beschrijft:

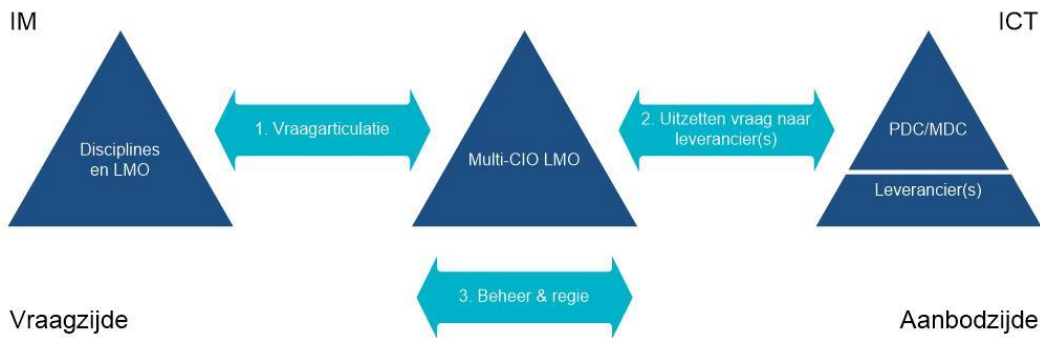
- De producten (in productstromen) die onderdeel uitmaken van de landelijke IV en ICT voorzieningen,
- Een globale beschrijving van de concrete projecten voor de periode 2016 tot en met 2017,
- De kaders voor de projecten 2017 tot en met 2020, die onder andere geïnitieerd worden op basis van de regionaal samenvoegingsplannen, dan wel op basis van landelijk te realiseren functionaliteiten (GEO/GIS, telefonie),
- De besturing, bewaking en beheersing van deze IV en ICT projecten middels de nog in te richten multi governance.

De planning van het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen is op hoofdlijnen:

• Visie en Realisatiestrategie	vastgesteld	januari 2016
• Globaal Technisch Ontwerp	gereed	1 mei 2016
• Werkplan	vastgesteld	30 juni 2016
• Blauwdruk	vastgesteld	30 juni 2016
• Detail Technisch Ontwerp	gereed	1 juli 2016
• Landelijke IV (op basis van bestaande applicatie portfolio)	gedefinieerd	november 2016
• Uitgangspunten strategische, tactisch en operationeel beheer	gedefinieerd	januari 2017 (indicatief)
• Centrale ICT (rekencentrum)	ingericht	februari 2017
• Voorstel inrichting multi governance en beheerprocessen IV/ICT	gereed	1 april 2017
• Meldkamer Rotterdam	aangesloten	8 augustus 2017
• Overige meldkamers	aangesloten	nog nader te bepalen
• Landelijk GEO/GIS voorziening	ingericht	nog nader te bepalen
• Landelijke telefonie voorziening	ingericht	nog nader te bepalen

Het programma LMO is verantwoordelijk voor het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen. Hierbij wordt uiteraard de nauwe samenwerking gezocht met de bij het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen betrokken partijen.

De directeur programma LMO is de multi-CIO. De multi-CIO is verantwoordelijk voor het organiseren en faciliteren van de vraagarticulatie op gebied van landelijke IV en ICT ontwikkelingen. De multi-CIO regisseert het proces om te komen tot multidisciplinaire prioritering binnen vastgesteld budget en een vastgesteld jaarplan. De multi-CIO fungeert vervolgens als opdrachtgever richting het MDC. Dit is weergegeven in figuur 3. In het werkplan IV en ICT voorzieningen zijn projecten benoemd die betrekking hebben op de inrichting van het IV en ICT beheer. Hierin worden de multi-domein governance en de strategische, tactische en operationele beheerprocessen nader uitgewerkt.



Figuur 3: Multi-CIO in het proces van vraag en aanbod IV en ICT voorzieningen

### 4.3 Ontwikkelen multi samenwerking en taakuitvoering (lijn 2)

De disciplines werken in gezamenlijkheid aan de ontwikkeling van de multi samenwerking en taakuitvoering in het licht van de meldkamer van de toekomst. Het programma LMO ondersteunt de disciplines bij deze taak. Het ontwikkelen en beproeven van onderwerpen vinden parallel aan lijn 1 plaats. Resultaten uit lijn 2 kunnen, indien mogelijk en gewenst, gerealiseerd en geïmplementeerd worden tijdens en/of na de samenvoegingen.

Het hoofddoel uit het Transitieakkoord en de daaraan gekoppelde kwalitatieve doelen vormen de basis voor de ontwikkeling van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering. De resultaten van lijn 2 dragen bij aan het realiseren van de meldkamer van de toekomst. In figuur 4 staan de onderwerpen van lijn 2 benoemd die bijdragen aan de kwalitatieve doelen uit het Transitieakkoord. De onderwerpen zijn in samenwerking met de disciplines opgesteld. Om het veld nog meer te betrekken zijn er meer onderwerpen die bij kunnen dragen aan de betrokkenheid van het veld en een betere meldkamer, bijvoorbeeld op het gebied van interdisciplinaire informatie-uitwisseling, operationele samenwerking van disciplines binnen de meldkamer en de vakontwikkeling van centralisten (opleiden, trainen en oefenen). Uitbreiding van de onderwerpen is uiteraard mogelijk. De landelijke stuurgroep bepaalt de noodzaak, realiseerbaarheid en de planning van nieuwe onderwerpen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen voorkomen als gevolg van het onderzoek naar het nieuwe melden, een verzoek vanuit een discipline of meldkamer of innovatieve ontwikkelingen in binnen- en buitenland.

Het is wenselijk dat het programma LMO een vooruitkijkend programma is, altijd anticiperend op wat er op het pad komt. Binnen het programma LMO zal daarom ook nadrukkelijk aandacht zijn voor innovatieve ontwikkelingen, die bijdragen aan de deskundigheid van de centralisten en/of het verbeteren van de werkprocessen op de meldkamer en die relatief snel kunnen worden geïmplementeerd. Voorbeelden zijn Vaststelling Incident Locatie (VIL) of Advanced Mobile Location (AML). Dit vraagt een extern gerichte blik zodat aansluiting kan worden gevonden bij innovatieve ontwikkelingen in binnen- en buitenland.

De ontwikkellijn van de heroriëntatie en de continu veranderende omstandigheden maken dat het essentieel is dat de stuurgroep jaarlijks haar agenda bepaalt. Zoals in een meer jaren begroting of een rolling forecast: precies zijn voor het komende jaar en abstracter voor de jaren daarna. Een dynamische agenda die jaarlijks wordt herijkt. Deze dynamische agenda is ook nodig om de resultaten uit lijn 2 multidisciplinair ontwikkelen in te brengen in lijn 1 samenvoeging meldkamerlocaties. Bovendien zorgt dit ervoor dat de politie vanuit haar beheerrol beter kan anticiperen op wat nodig is om hiervoor ondersteuning te bieden en hier in haar jaarplan rekening mee kan houden.

De 'vinkjes' in figuur 4 geven aan aan welk kwalitatief doel een onderwerp in de kern bijdraagt.

Multi samenwerking onderwerpen	Hoofddoel: Een effectieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte LMO met 10 locaties en landelijk gestandaardiseerde werkwijze				
	1. De burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen	2. Een landelijk kwaliteitsniveau	3. Verbetering bereikbaarheid tijdens piekbelastingen	4. Verbetering uitwijkmogelijkheden	5. Verbetering informatie-uitwisseling
1. Multi-intake	✓	✓	✓		✓
2. Nieuwe melden	✓				✓
3. Aannee in regio	✓				
4. Multi opschaling		✓			✓
5. Continuïteit			✓	✓	
6. Landelijke functionaliteit					✓
7. Landelijke standaardisatie		✓	✓		✓
8. Multi vraagarticulatie		✓		✓	
9. NMS		✓		✓	✓
10. Referentiemodel GMS		✓		✓	✓
11. Alerteren		✓			
12. Borging multi samenw. en vraagarticulatie		✓			✓

Figuur 4: Koppeling onderwerpen lijn 2 aan de kwalitatieve doelen uit het Transitieakkoord ('vinkjes' geven aan aan welk kwalitatief doel een onderwerp in de kern bijdraagt)

Het programma LMO kan binnen de uitwerking van een onderwerp verschillende rollen vervullen, die variëren van organiseren, faciliteren, ondersteunen tot coördineren. Voorafgaand aan iedere uitwerking van het onderwerp worden de inzet van de disciplines en de door het programma LMO te vervullen rol bepaald.

De onderwerpen worden hierna toegelicht. Verwijzingen betreffen notities waar specifiek over dit onderwerp wordt geschreven (Transitieakkoord en Beslisnotitie zijn op alle onderwerpen van toepassing).

1. Multi-intake	
Doel	Ontwikkelen, beproeven en na besluitvorming implementeren van multi-intake.
Toelichting	De eerste fase betreft de pilot multi-intake. Voor de pilot multi-intake is het doel het inzichtelijk maken van de mogelijkheden van de reikwijdte van multi-intake. Het programma LMO voert de pilot in samenwerking met de disciplines uit. Het programma LMO is secretaris van de begeleidingscommissie multi-intake.
Planning	Afronden pilot eind 2016, besluitvorming begin 2017. Implementatie nader te bepalen.
Product	Rapport uitkomsten pilot Advies reikwijdte multi-intake
Verwijzing	Notitie multi-intake v 0.10 (vastgesteld door landelijke stuurgroep op 18 april 2016) Plan van aanpak multi-intake (vastgesteld op 23 juni door landelijke stuurgroep en op 29 juni 2016 door regiegroep)

2. Nieuwe melden	
Doel	Het meldkamerproces laten aansluiten op de wijze waarop burgers nu en in de toekomst toegang zoeken tot de meldkamer. Gebruik maken van deze mogelijkheden om informatie te verzamelen teneinde het meldkamerproces te verbeteren.
Toelichting	Naast bellen zullen burgers in de toekomst andere communicatiemiddelen (willen) gebruiken om een noodgeval te melden. Het is daarom belangrijk op de hoogte te zijn van de verwachtingen en trends in de maatschappij. De vraag is vervolgens hoe de meldkamers er enerzijds voor zorgen dat ze daarbij blijven aansluiten en een optimale bereikbaarheid van de meldkamer borgen en anderzijds worden voorzien van voldoende en juiste informatie om het noodhulpproces te kunnen opstarten. Tevens

	zal er aandacht zijn voor de vernieuwing van 112 zelf, waarbij vooral het ontvangen van data en locatiegegevens de komende jaren speerpunten zijn. Voorbeelden zijn VIL en AML.
Planning	Themabijeenkomst 14 december 2016 Monodisciplinaire visie ontwikkeling 2016 Multidisciplinaire visie ontwikkeling begin 2017 Onderzoek AML 2016 Stappenplan AML februari 2017
Product	Plan van aanpak het nieuwe melden Stappenplan implementatie AML
Verwijzing	Wie belt er nog? Toekomstverkenning het nieuwe melden (TNO, gereed) Opdrachtbeschrijving AML (vastgesteld door landelijke stuurgroep op 11 oktober 2016)

### 3. Aannee rechtstreeks in de regio

Doel	In het Transitieakkoord staat dat de burger zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen wordt. T.b.v. multi-intake moeten de 112-meldingen direct op de juiste meldkamer binnen komen.
Toelichting	Het ontvlechten van de aanname van mobiele 112-meldingen bij de Landelijke Eenheid en het invlechten van de aanname van mobiele 112-meldingen bij de 10 meldkamers. Dit dossier kent een sterke afhankelijkheid met vernieuwing 112, het nieuwe melden en de pilot multi-intake. Eerst wordt een oriëntatiestudie worden uitgevoerd. Dit is een feitenstudie naar huidige stand van zaken van de aanname 112 en de consequenties die lopende ontwikkelingen (multi intake, het nieuwe melden en de vernieuwing 112) hebben op de huidige centrale aanname van 112.
Planning	Nog nader te bepalen door de disciplines.
Product	Rapport oriëntatiestudie 112
Verwijzing	Opdrachtbeschrijving oriëntatiestudie 112 (concept ter bespreking landelijke stuurgroep 2 december 2016)

### 4. Multi opschaling

Doel	Ontwikkelen, beproeven en na besluitvorming implementeren van multi opschaling, inclusief de invulling van de calamiteiten coördinator.
Toelichting	Multi opschaling is een wettelijke verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio's. Vanuit dit vertrekpunt is het onderwerp multi opschaling belegd bij de disciplineverteenwoordiger brandweer en multi opschaling. Om invulling te geven aan die taak is (o.a.) een multidisciplinaire taskforce opgericht. Besluitvorming over dit onderwerp vindt plaats in het Veiligheidsberaad. Het programma LMO sluit aan bij de taskforce multi opschaling en de projectteams: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiting LMO RCC</li> <li>• Invulling en versterking calamiteiten coördinator</li> <li>• Harmonisatie alarmering hoofdstructuur</li> </ul>
Planning	Conform de planning van de taskforce multi opschaling.
Product	Visiedocument multi opschaling Plan van aanpak multi opschaling
Verwijzing	Kaders en werkplan multidisciplinaire opschaling (vastgesteld door Regiegroep Meldkamer Brandweer en Multidisciplinaire Opschaling)

### 5. Continuïteit

Doel	Verminderen kwetsbaarheid meldkamers op gebied van techniek, bedrijfsvoering, werkprocessen en personeel.
Toelichting	De visie op continuïteit is de eerste stap om te komen tot landelijk beleid. Na vaststelling van de visie wordt de realisatie uitgewerkt in een plan van aanpak.
Planning	Plan van aanpak implementatie gereed 4 <sup>e</sup> kwartaal 2016
Product	Visie op continuïteit Plan van aanpak implementatie
Verwijzing	Visie op continuïteit (vastgesteld op 23 juni 2016 door landelijke stuurgroep)

### 6. Landelijke functionaliteit

Doel	Ontwikkelen, beproeven en na besluitvorming implementeren van de landelijke functionaliteit.
Toelichting	Om operationele situaties goed te kunnen beoordelen en daarover te kunnen besluiten is het van belang een compleet en eenduidig landelijk beeld te hebben. Ook bestaat de wens om de vitale multi-systemen (C2000, 112, GMS/NMS) landelijk te monitoren. Dit zijn mogelijke onderdelen van een landelijke functionaliteit. Ten aanzien van de scope van de landelijke functionaliteit is duidelijk dat bovenregionale <i>sturing</i> door de Operationele Centra van de politie en KMar buiten de landelijke

	functionaliteit in de meldkamer van Midden Nederland zal plaatsvinden. De KMar sluit dus niet meer aan bij de meldkamer van Midden Nederland, maar alleen in de meldkamer Haarlem. Het ontwikkelen en implementeren een landelijke functionaliteit bestaat uit een aantal fases. Ten eerste is het van belang te duiden wat de definities zijn van landelijke functionaliteit en landelijk beeld. Vervolgens moeten verantwoordelijkheden en rollen worden uitgewerkt. Waarna over kan worden gegaan tot realisatie.
Planning	Nog nader te bepalen door de disciplines Q1 2017: nadere duiding definities landelijke functionaliteit en landelijk beeld
Product	Startnotitie bepalen scope landelijke functionaliteit Plan van aanpak landelijke functionaliteit Realisatie landelijke functionaliteit
Verwijzing	Notitie Paul Gelton aan de landelijke stuurgroep d.d. 21 december 2015

7. Landelijke standaardisatie	
Doel	Ontwikkelen, beproeven en na besluitvorming implementeren van landelijke gestandaardiseerde (meldkamergerelateerde) werkprocessen/gegevens/protocollen/werkinstructies.
Toelichting	Het standaardiseren van werkprocessen/gegevens/protocollen/werkinstructies is randvoorwaardelijk voor diverse onderwerpen in de ontwikkeling naar een LMO. Het programma LMO coördineert en faciliteert de standaardisatie van de multi processen en bevordert en monitort de samenhang in de standaardisatie binnen de disciplines. De standaardisatie van mono werkprocessen/gegevens/protocollen/werkinstructies is de verantwoordelijkheid van de disciplines.
Planning	Nog nader te bepalen door de disciplines.
Product	Startnotitie Plan van aanpak Realisatie
Verwijzing	-

8. Multi-vraagarticulatie	
Doel	Ontwikkelen, beproeven en na besluitvorming implementeren van een proces voor multidisciplinaire vraagarticulatie.
Toelichting	Multidisciplinaire vraagarticulatie kent meerdere dimensies. Het gaat hier om het vertalen van de behoefte aan ondersteuning voor het uitvoeren van taken in de meldkamer naar faciliteiten, bijvoorbeeld als gevolg van ontwikkelingen binnen de disciplines op het gebied van IV/ICT, huisvesting en inrichting, en andere PIOFACH-onderwerpen. Hierbij wordt afstemming gezocht met het PDC (aanbodzijde). Het inrichten van de vraagarticulatie op gebied van IV en ICT is een van de projecten in het kader van de landelijke IV en ICT voorzieningen (zie paragraaf 3.3).
Planning	Nog nader te bepalen. Uiterlijk gerealiseerd in 2021.
Product	Processtartnotitie Startnotitie Plan van aanpak
Verwijzing	-

9. NMS	
Doel	Ontwikkelen, beproeven en na besluitvorming implementeren van een Nationaal Meldkamersysteem (NMS) ter vervanging van het huidige Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS). NMS is een wezenlijk onderdeel van de landelijke infrastructuur van de meldkamers, ondersteunt nieuwe ontwikkelingen in het meldkamerdomein en verbetert de multidisciplinaire informatievoorziening
Toelichting	In het Transitieakkoord heeft de kwartiermaker LMO de opdracht gekregen NMS aan te besteden. Hierbij is gesteld dat NMS een belangrijke voorwaarde is voor het kunnen behalen van de doelen uit het Transitieakkoord. Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft verzocht een plan van aanpak voor de aanbesteding en invoering van NMS op te stellen en daartoe de voorbereidingsdocumenten van het Veiligheidsberaad overgedragen.
Planning	Het plan van aanpak NMS is in concept gereed. Voordat het plan van aanpak NMS wordt vastgesteld, zal eerst een oriëntatie worden uitgevoerd naar de actuele scope van NMS (functionaliteiten en technische randvoorwaarden) en de huidige mogelijkheden op de markt. Op basis van deze oriëntatie wordt medio 2017 een advies uitgebracht met betrekking tot de verdere aanpak van NMS (aanbesteding, ontwikkeling en implementatie). De landelijke stuurgroep heeft op 11 oktober 2016 ingestemd met deze tussenstap.
Product	Projectplan oriëntatiefase NMS Geactualiseerd programma van functionele en niet-functionele eisen en wensen NMS Advies- en besluitvormingsnotitie kansrijke alternatieven en aanbestedingsstrategieën

	Plan van aanpak aanbesteding en implementatie NMS
Verwijzing	Brief ministerie van Veiligheid en Justitie d.d. 26 november 2014, kenmerk 581375 Plan van aanpak NMS versie 1.2 d.d. 24 augustus 2016 (concept, besproken op 11 oktober 2016 in landelijke stuurgroep) Verslag landelijke stuurgroep d.d. 11 oktober 2016 Projectplan oriëntatiefase NMS (concept)

10. Referentiemodel GMS	
Doel	Het ondersteunen van de regionale samenvoegingen met een landelijk referentiemodel GMS.
Toelichting	Het referentiemodel GMS (inhoudelijk, niet technisch) kan gebruikt worden als basis voor de inrichting van GMS voor een samengevoegde meldkamer. Hierdoor worden de verschillen tussen de 10 GMS-en per samengevoegde meldkamers beperkt, wordt de overgang naar NMS gemakkelijker en worden uitwijkmogelijkheden vergemakkelijkt.
Planning	De eerste versie van het referentiemodel zal in het eerste kwartaal 2017 worden opgeleverd met daarin de standaarden die tot dan toe zijn ontwikkeld door de disciplines. Parallel daaraan zal het beheer van het referentiemodel worden ingericht. De planning van de implementatie van de standaarden wordt bepaald door de disciplines en kent een afhankelijkheid met de planningen van de regionale samenvoegingen.
Product	Referentiemodel GMS
Verwijzing	Startnotitie referentiemodel GMS (vastgesteld) Plan van Aanpak referentiemodel GMS (concept)

11. Alerteren	
Doel	Het betrekken van burgers bij het meldkamerproces in opvolging op een melding.
Toelichting	Dit is een nieuwe activiteit voor het meldkamerdomein, De burger wordt op steeds meer manieren betrokken bij de incidentbestrijding, zoals met amberalert en Burger-net. Daarnaast worden burgers ook geïnformeerd en gealerteerd bij grootschalige incidenten, crises en rampen (NL-Alert en WAS alarmering). Er is overlap tussen de verschillende diensten die nu worden aangeboden. De meldkamer speelt een belangrijke rol bij de uitvoering van alertering. De huidige situatie wordt, in afstemming met de verschillende systeemeigenaren en gebruikers geëvalueerd en kansen voor verbetering worden onderzocht.
Planning	Nog nader te bepalen door de disciplines.
Product	Verkenning huidige situatie met opties voor verbetering
Verwijzing	Visie op continuïteit (vastgesteld 23 juni 2016)

12. Borging multidisciplinaire samenwerking en vraagarticulatie	
Doel	Borgen en coördineren van de multidisciplinaire samenwerking in de meldkamertaken en de multidisciplinaire vraagarticulatie.
Toelichting	In de Beslisnotitie is afgesproken dat gedurende de transitie geleidelijk wordt bepaald hoe de LMO een onderdeel wordt van de politie. Hierbij zijn de vorm en omvang van de organisatie afhankelijk van de taken die uiteindelijk door de LMO worden uitgevoerd. De uit te voeren taken van de LMO vloeien voort uit de manier waarop de producten uit lijn 2, de vraagarticulatie voor de landelijke IV en ICT voorzieningen en het beheer op de meldkamer uiteindelijk landelijk worden geborgd. Bij de uitwerking van dit onderwerp wordt de nauwe samenwerking gezocht met het PDC.
Planning	Nog nader te bepalen door de disciplines.
Product	Plan van aanpak Beschrijving van het eindbeeld van de LMO organisatie (inclusief borging meldkamertaken brandweer) Visie op de LMO organisatie
Verwijzing	Notitie afbakening meldkamerdomein - stuurgroep 17 sept - 11-9-15 – schoon (vastgesteld)

## 4.4 Borgen samenhang lijn 1 en 2

Het programma LMO heeft de taak en inspanningsverplichting om samenhang tussen lijn 1 en 2 te borgen. Het programma LMO bewaakt de samenhang, zorgt voor verbinding en communiceert over de vorming LMO.

1. Bewaken samenhang lijn 1 en 2 en gerelateerde activiteiten	
Doel	Het komen tot 10 meldkamers die in lijn zijn met het minimaal beeld 2020 en het (n.t.b.) eindbeeld.
Toelichting	Het programma LMO bewaakt de samenhang en afhankelijkheden tussen alle activiteiten en ontwikkelingen die invloed hebben op de vorming van de LMO. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de invloed van ontwikkelingen in lijn 2 op de landelijke IV en ICT voorzieningen. Ook wordt afgestemd met gerelateerde activiteiten, zoals:



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma vernieuwing C2000 (afstemming met strategisch planner C2000, deelname Opdrachtgeversoverleg GMS, deelname CIO beraad)</li> <li>• Programma vernieuwing 112 (deelname Opdrachtgeversoverleg GMS, platform vernieuwing 112, CIO beraad)</li> <li>• PDC (periodiek bilateraal overleg)</li> <li>• Politie beleidsprogramma meldkamers (periodiek bilateraal overleg)</li> <li>• Discipline specifieke programma's (via disciplinevertegenwoordigers)</li> <li>• Wetgevingstraject (periodiek bilateraal overleg)</li> </ul> <p>Het programma LMO signaleert de risico's en issues en escaleert/acteert om de risico's te (laten) mitigeren. Belangrijke succesfactor in het bereiken van samenhang is informatiedeling. Het programma LMO zorgt voor goede documenten- en versie beheer.</p>
Planning	Dit is een continue activiteit.
Product	Risico- en issueboek Mijlpalenplanning vorming LMO (dynamische agenda)
Verwijzing	-

2. Omgevingsmanagement	
Doel	In contact met relevante stakeholders werken aan optimale belangenbehartiging ten einde de programmadoelen te bereiken. Per stakeholder strategie bepalen en dialoog starten: wat is het gezamenlijke belang, komen we tot wederzijdse afspraken, monitoren we elkaar en spreken we elkaar aan op de afspraken.
Toelichting	<p>In een complexe politiek-bestuurlijke arena opereren vereist inzicht in de inhoudelijke issues die spelen in relatie tot de belangrijkste/meest invloedrijke stakeholders. Het tijdig en strategisch inspelen op deze issues vanuit kennis van m.n. de achterliggende belangen bij deze spelers, behoort tot het domein van het omgevingsmanagement.</p> <p>Om dit te operationaliseren dient eerst zicht te worden verkregen op de issues die het meest negatief (vertragend, kosten oprijvend, etc.) uitpakken voor het behalen van inhoudelijke doelen. Vanuit dit beeld kan via een analyse van de stakeholders per issue een strategie worden opgezet en uitgevoerd. Naast direct contact – gesprekken, werkbezoeken e.a. – kan een strategie ook inhouden dat er parallel communicatie interventies worden ingezet. (publicaties intern, extern, steunzenders etc.). Het periodiek behandelen van de voortgang (monitoring van resultaten en effect van de interventies) en het bijsturen van de koers vormt het sluitstuk van deze aanpak.</p>
Planning	Dit is een continue activiteit.
Product	-
Verwijzing	-

3. Communicatie	
Doel	<p>Communicatie wordt ingezet om de doelstellingen van het programma LMO te helpen realiseren, voor zowel lijn 1 als 2. In combinatie met omgevingsmanagement, draagt de interne en externe communicatie op hoofdlijnen bij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het informeren over het waarom, doel, aanpak, resultaten en voortgang van het programma LMO;</li> <li>• Het creëren van draagvlak binnen de betrokken organisaties en doelgroepen;</li> <li>• Het inspireren en motiveren om bij te dragen aan de beweging naar de Meldkamer van de toekomst;</li> <li>• Het bewaken van consistentie in de communicatie op landelijk en regionaal niveau en door de betrokken disciplines;</li> <li>• Het managen van de juiste verwachtingen en beeldvorming rond het programma over de reikwijdte, de voortgang, de mijlpalen en eventuele knelpunten en dilemma's van de verschillende taakvelden;</li> <li>• Het stellen van de juiste communicatieprioriteiten samen met de betrokken disciplines.</li> </ul>
Toelichting	<p>Bovenstaande doelstellingen worden uitgewerkt in een Communicatieplan voor het programma LMO. Hierin worden de communicatiestrategie, de -activiteiten, -middelen en planning uitgewerkt. Dit plan (en de uitvoering ervan) wordt samen met de communicatieadviseurs van de ambulancesector, brandweer, KMar, politie, veiligheidsregio's (Veiligheidsberaad) en ministerie van Veiligheid en Justitie vormgegeven, in de werkgroep Communicatie LMO. Deze werkgroep zorgt tevens voor samenhang in de communicatie rond het LMO in de volle breedte. De werkgroep maakt afspraken over de reikwijdte van de communicatie van de LMO (frequentie, middelen, activiteiten, boodschappen, doelgroepen). Werkgroepleden zorgen zelf voor afstemming met hun lijnmanagement en/of landelijke stuurgroep en/of communicatieadviseurs van de disciplines, tenzij anders wordt besloten door directeur programma LMO, landelijke stuurgroep of door werkgroep Communicatie. Partijen communiceren met respect voor elkaars waarden en belangen over onderwerpen die het meldkamerdomein aangaan.</p> <p>Het programma LMO stemt haar communicatie af met de regionale samenvoegingstrajecten, waarbij de volgende drie uitgangspunten worden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als het onderwerpen/taken en of thema's betreft die van belang zijn binnen het samenvoegingstraject dan is de regio leidend,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als het onderwerp/taken en of thema's betreft die landelijk zijn, dan is het programma LMO leidend,</li> <li>• Als het onderwerpen/taken en of thema's betreft die binnen het samenvoegingstraject, maar met een landelijke impact of impact voor de andere samenvoegingstrajecten, dan wordt samen opgetrokken landelijk en regionaal.</li> </ul>
Planning	Dit is een continue activiteit.
Product	-
Verwijzing	-

# 5 Programmaorganisatie

## 5.1 Nieuwe mindset programma LMO ten opzichte van KLMO

De heroriëntatie op de vorming van de LMO betekent een andere oriëntatie en werkwijze voor het programma LMO. Waar de KLMO was opgezet om de LMO te ontwerpen, in te richten en de samenvoegingen te realiseren, krijgt het programma LMO nu veel meer een faciliterende en monitorende rol. Het programma LMO zal de ontwikkeling en innovatie in het veld initiëren, in beweging houden en/of ondersteunen. Het programma LMO zal vanuit een overall beeld zaken aan elkaar verbinden en afstemmen. Dat vergt een andere focus en een aanpassing in mindset van het programma LMO. Gezien de taken die het programma LMO gaat uitvoeren en zoals hier boven beschreven is gekeken naar de competenties, die binnen het programma LMO nodig zijn: van expert, die richting geeft, naar expert, die meedenkt, ondersteunt en zorgt voor kennis delen. Van toetsen en goedkeuren naar monitoren en meedenken in oplossingen. Het programma LMO mobiliseert partijen in het veld bij de doorontwikkeling van het vakgebied en als uitloeijsel daarvan de meldkamers.

## 5.2 Omvang programma

De capaciteit van het programma LMO is weergegeven in onderstaande tabel. De capaciteit van de KLMO was in het voorjaar 2015 ruim 24 fte. Ten opzichte hiervan is het programma LMO inmiddels met 5 fte verminderd.

Bij het opstellen van de capaciteit zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De vraag naar werkzaamheden uit te voeren door het programma LMO zal fluctueren in de periode tot 2020. De (wijzigende) inhoud van de dynamische agenda van de landelijke stuurgroep LMO zal bepalen over welke specifieke kwaliteiten en deskundigheden het programma LMO structureel of tijdelijk dient te beschikken. Het programma LMO wil zo veel als mogelijk werken met flexibele capaciteit en/of medewerkers met brede expertise en interesses. Elk half jaar toetst de directeur programma LMO of de capaciteit nog past bij de vraag.
- Voor de bemensing van de projectteams wordt een beroep gedaan op capaciteit uit de disciplines. Het programma LMO kan de rol van facilitator en coördinator voor lijn 2 alleen uitvoeren als er voldoende capaciteit wordt vrijgemaakt in de disciplines om onderwerpen van lijn 2 uit te werken.
- Inzet en daarmee samenhangende kosten voor implementatie en/of van vastgesteld beleid op onderwerpen van lijn 2 zijn nu nog niet in te schatten. Dit is dus nog niet meegenomen in de weergegeven capaciteit. Hierover wordt separaat besluitvorming gevraagd van de landelijke stuurgroep als dit aan de orde is.

Rollen programma LMO	aantal	Toelichting
Programmadirectie	2 fte	Verantwoordelijk voor aansturing gehele programma, participatie stuurgroepen, afstemming met stakeholders, multi-CIO.
Programmateam LMO	17 fte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taakveld samenvoegen: Verbinden van de regionale samenvoegingen. Leveren expertise aan de regionale samenvoegingen op gebied van huisvesting, financiën, organisatie en processen, inbreng ervaring. Monitoren van voortgang en landelijk kader. (2,5 FTE)</li><li>• Taakveld landelijke IV en ICT: Projectleiding, QA, hulp bij het opstellen van de aansluitplannen, projectleider NMS, afstemming MDC (7,5 FTE)</li><li>• Taakveld Ontwikkelen: Beleidsmatige ondersteuning van lijn 2. Waaronder het initiëren van projecten, het trekken van werkgroepen, het ondersteunen en faciliteren van projecten, en het rapporteren over de voortgang. (3,5 FTE)</li><li>• PMO: Samenhang lijn 1 en 2 en gerelateerde activiteiten, secretaris diverse gremia, adviseur voor lijn 1 en 2, beleidsnotities, communicatie, programmabeheersing, secretariaat, afstemming met PDC over faciliteren van programma LMO (3,5 FTE)</li></ul>
Regionaal kwartiermakers	10	Samenvoegingen en convergentie (lijn 1)

Disciplinevertegenwoordigers	4	Landelijke standaardisatie monodisciplinaire meldkamerprocessen en ontwikkeling multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering (lijn 2)
------------------------------	---	--

### 5.3 Werkomgeving

Het programma LMO is in het midden van het land gehuisvest, zodat de locatie gemakkelijk bereikbaar is. Het programma LMO wordt beheersmatig ondergebracht bij de politie. Het programma LMO maakt gebruik van een multi kantoor automatisering omgeving.

# 6 Begroting

Om de in dit programmaplan beschreven taken en activiteiten te bekostigen zijn de volgende financieringsbronnen beschikbaar:

- Een jaarlijkse bijdrage van maximaal EUR 4,0 miljoen van het ministerie van Veiligheid en Justitie ter financiering van de landelijke programma-activiteiten. Deze bijdrage duurt voort tot aan wijziging van de politiewet in het kader van de LMO.
- Een eenmalige bijdrage van EUR 55,0 miljoen uit de multigelden (voormalige C2000 gelden) ter financiering van het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen. Deze bijdrage is tevens bedoeld voor eventuele aanlooptekorten op het ICT beheer die ontstaan bij het volgtijdelijk aansluiten van meldkamers.

Daarnaast is er een eenmalige bijdrage van EUR 2,5 miljoen beschikbaar ter financiering van activiteiten die voor alle regionale samenvoelingen worden uitgevoerd.

## 6.1 Begroting kosten programma LMO

De verwachte kosten voor het programmateam LMO (dus het landelijke deel van het programma LMO) kunnen als volgt worden gespecificeerd. In de onderstaande begroting zijn de kosten voor de regionaal kwartiermakers en de disciplinevertegenwoordigers niet meegenomen, zij worden betaald uit andere financieringsbronnen.

In EUR x 1.000	2 <sup>e</sup> helft 2016	2017	2018	2019
<i>Personele kosten</i>				
Programmamanagement *	267	534	534	534
Taakveld Samenvoegen	197	393	393	393
Taakveld IV en ICT	675	1.350	1.350	1.350
Taakveld Ontwikkelen	210	418	418	418
PMO	235	470	470	470
Om niet bijdrage politie	-294	-590	-590	-590
<i>Subtotaal personeel</i>	<i>1.290</i>	<i>2.575</i>	<i>2.575</i>	<i>2.575</i>
Inhuur expertise	240	475	475	475
Huisvesting	50	100	100	100
ICT voorzieningen	30	20	20	20
Communicatiemiddelen	25	50	50	50
Mobiliteit	30	75	75	75
Overige / onvoorzien	125	3055	305	305
<b>Totale programmakosten</b>	<b>1.790</b>	<b>3.600</b>	<b>3.600</b>	<b>3.600</b>

\* In de kosten van het programmamanagement zijn tevens de salariskosten van de landelijk kwartiermaker LMO opgenomen.

De begrote kosten hebben voornamelijk betrekking op personele inzet, inhuur van expertise en overige organisatiekosten. In de begroting zijn nog geen kosten opgenomen voor implementatie van nog vast te stellen beleid. Hierover wordt separaat besluitvorming gevraagd van de landelijke stuurgroep als dit aan de orde is. Dit betreft onder andere

implementatie van de uitkomsten van de pilot multi-intake, vervolgvactiteiten naar aanleiding van het onderzoek nieuwe meldingen en ontwerp en realisatie van NMS.

De personele kosten betreffen een financiële doorrekening van de in paragraaf 5.2 beschreven programmaformatie. De kosten zijn gebaseerd op de bedragen zoals opgenomen in de Handleiding Overheidstarieven of een schatting van inhuurkosten bij gedetacheerd personeel. De politie draagt 5 fte 'om niet' aan het programma bij, waaronder de directeur programma LMO. Deze kosten zijn in mindering gebracht op de personele kosten.

De post inhuur expertise heeft betrekking op de kosten voor de pilot multi-intake in 2016 en 2017, het onderzoek nieuwe meldingen, alsmede op de kosten voor een periodieke externe quality assurance review voor het ontwerp en de realisatie van de landelijke IV en ICT voorzieningen.

## 6.2 Raming landelijke IV en ICT voorzieningen

In EUR x 1000	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totaal
Uren MDC	9.650	150	7.200	7.200	300	0	<b>24.500</b>
Investeringskosten in hardware	4.995	2.228	6.142	5.143	2.292	0	<b>20.800</b>
Onvoorzien			2.500			2.500	<b>5.000</b>
<b>Totaal</b>	<b>14.645</b>	<b>2.378</b>	<b>15.842</b>	<b>12.343</b>	<b>2.592</b>	<b>2.500</b>	<b>50.300</b>

Hierboven staat een raming voor de benodigde uren (met name vanuit MDC) om de landelijke IV en ICT voorzieningen te realiseren alsmede de investeringskosten in hardware voor het centrale rekencentrum en decentrale meldkamers. Op basis van advies van Novius zal de raming periodiek worden bijgesteld indien technologische ontwikkelingen, toenemende gebruikerswensen, vertraging of geldontwaarding daar aanleiding toe geven. De kostenraming heeft een bijzonder verloop over de jaren. Dit heeft te maken met de planning waarin de 3 plateaus worden ontwikkeld. De kosten voor coördinatie op de activiteiten vanuit het programma zijn opgenomen in de programmabegroting onder personele lasten, taakveld landelijke IV en ICT.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat elke meldkamer nog specifieke ICT kosten zal maken, bijvoorbeeld voor specifieke (regionale) applicaties en gebouwinfrastructuur.

In overeenstemming met de waarderingsgrondslag van politie worden de ontwikkelkosten niet geactiveerd en toegerekend over de periode van gebruik maar direct als exploitatielast verantwoord. De hardware wordt geactiveerd en afgeschreven over de verwachte gebruiksduur. Op basis van de samenvoegplannen worden de investeringen in hardware zowel qua omvang als moment in de tijd herzien. Op basis van deze plannen wordt vervolgens een inschatting gemaakt van de verwachte exploitatiekosten en eventuele aanlooptekorten op het beheer.

## 6.3 Regio overstijgende activiteiten

De 10 samenvoegingsgebieden hebben tezamen EUR 2,5 miljoen ter beschikking om gezamenlijke activiteiten uit te voeren. Deze activiteiten zouden betrekking kunnen hebben op bijvoorbeeld het opstellen van aansluitplannen landelijke IV en ICT, gezamenlijke workshops of trainingen, gezamenlijk gebruik van kantoorautomatisering, PMO ondersteuning etc. Het programma LMO legt verantwoording af aan de landelijke stuurgroep over de besteding van deze middelen.

# Bijlage 1 Afkortingen

AML	Advanced Mobile Location
BAM	Bestuurlijk Afstemmingsoverleg Meldkamers
C2000	Communicatienetwerk hulp- en veiligheidsdiensten
CIO	Chief Information Officer
Fte	Fulltime equivalent
GEO/GIS	Geografisch informatiesysteem
GMK	Gemeenschappelijke meldkamer
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
IV en ICT	Informatievoorziening en Informatie- en Communicatietechnologie
KLMO	Kwartiermakersorganisatie Landelijke Meldkamer Organisatie
LMO	Landelijke Meldkamer Organisatie
MDC	Meldkamer Diensten Centrum (onderdeel PDC)
NMS	Nieuw Meldkamer Systeem
PDC	Politiedienstencentrum
PIOFACH	Personeel, Informatievoorziening, Organisatie, Financiën, Automatisering, Communicatie, Huisvesting
PMO	Program Management Office
QA	Quality Assurance
RCC	Regionaal Coördinatie Centrum
TA	Transitieakkoord
VIL	Vaststelling Incident Locatie
WAS	Waarschuwing en Alarmering Systeem

