

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Opdracht Korpschef/ Kwartiermaker LMO

ten behoeve van de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie

Vastgesteld door de minister van Veiligheid en Justitie op 12 maart 2014.

Inhoud

Aanleiding	2
Doelstelling	2
Kernopgave	2
Uitgangspunten.....	3
Fasering.....	3
Producten en taken.....	4
Veranderopdracht.....	4
Going concern en beheer.....	6
Governance.....	6
Tijdslijn	8

Aanleiding

Naar aanleiding van het regeerakkoord van kabinet Rutte I (2010) is bepaald dat er één landelijke meldkamerorganisatie (LMO) moet worden gerealiseerd met tien meldkamerlocaties. Hiervoor is op 16 oktober 2013 het transitieakkoord Meldkamer van de Toekomst (hierna TA) ondertekend door alle betrokken partijen. Voor de realisatie van de landelijke meldkamerorganisatie en het uitvoeren van het TA is door de minister van Veiligheid en Justitie een kwartiermaker LMO aangesteld. De opdracht die deze kwartiermaker krijgt vloeit voort uit het TA en behelst onder meer de kernopgave en de taken van de kwartiermaker LMO. Daarnaast behelst deze opdracht een niet limitatieve opsomming van producten die moeten worden opgeleverd ten behoeve van het realiseren van de landelijke meldkamerorganisatie. De kwartiermaker LMO voert deze opdracht uit binnen de kaders van het transitieakkoord.

De minister van Veiligheid en Justitie treedt op als opdrachtgever voor de transitie van de huidige regionale meldkamers (inclusief de meldkamers van de landelijke eenheid en de Koninklijke Marechaussee) naar de instelling van een LMO met tien locaties (bepaling 27 TA). De minister van Veiligheid en Justitie draagt de uitvoering van deze transitie op aan de korpschef van politie die deze bevoegdheid mandateert aan de kwartiermaker LMO (bepaling 28 TA). Daarnaast dragen de besturen van de veiligheidsregio's het beheer en going concern van de huidige meldkamers op aan de korpschef van politie, die deze taak eveneens mandateert aan de kwartiermaker LMO (bepaling 29 TA). De tekst van de opdracht is daarom tot de kwartiermaker LMO gericht.

De kwartiermaker LMO wordt beheersmatig ondergebracht bij de politie, gezien de beoogde positionering van het beheer van de LMO bij de politie.

Doelstelling

Bij het ontwerp en de realisatie van het in het TA beschreven 'eindbeeld' van de landelijke meldkamerorganisatie onder de verantwoordelijkheid van de minister van VenJ gelden in ieder geval de volgende kwalitatieve doelen:

- De burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake;
- Een landelijk kwaliteitsniveau waardoor de burger kan rekenen op dezelfde dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie van de noodhulpvraag;
- Het verbeteren van de bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelastingen;
- Het verbeteren van de uitwijkmogelijkheden van meldkamerlocaties in geval van uitval;
- Een verbetering van de informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen verschillende regio's.
- De realisatie van de taakstelling zoals afgesproken in het Regeerakkoord 2010 en verwoord in de bepalingen 60-65 (TA).

Kernopgave

De kwartiermaker LMO is verantwoordelijk voor:

De voorbereiding en (na wetswijziging) implementatie van de landelijke meldkamerorganisatie. De inspanningen vanuit het departement van Veiligheid en Justitie zijn gericht op inwerking treden van de wet per 1-1-2016. Het wetswijzigingstraject vormt geen onderdeel van de opdracht aan de kwartiermaker. Uiteraard vindt hierover nauwe afstemming plaats tussen het departement van Veiligheid en Justitie en de kwartiermaker LMO.

Hieronder vallen twee aan elkaar verbonden opdrachten:

- het veranderproces om te komen tot een landelijke meldkamerorganisatie: de samenvoeging van de huidige regionale meldkamers en de meldkamers van de Landelijke Eenheid en Koninklijke Marechaussee tot maximaal 10 meldkamerlocaties, de standaardisatie van werkprocessen, het uitwerken en invoeren van een nieuwe (geprotocolleerde) manier van werken gebaseerd op 'multi-intake' en 'mono-uitgifte', de aanbesteding en implementatie van het 'Nationaal Meldkamer Systeem'(NMS). (*de veranderopdracht*)
- zorgdragen voor de going concern en beheer van de huidige meldkamers. (*de going concern opdracht*)

Uitgangspunten

- De kwartiermaker houdt serieus rekening met de gerechtvaardigde belangen van het veld. Zij gaat op basis van gelijkwaardigheid met de in de meldkamer participerende partijen om en verliest daarbij de opdracht niet uit het oog.
- Zij streeft naar samenwerking en het bereiken van gezamenlijke resultaten, waarbij het belang van de burger en de hulpverlener altijd voorop gesteld wordt
- Zij draagt zorg voor een werkomgeving waarin onderlinge communicatie wordt gestimuleerd en verbinding tussen de (maximaal) tien meldkamerlocaties en de hulpverleningsdiensten ter plekke ('op straat') wordt vormgegeven.
- De kwartiermaker informeert de minister en de betrokken partijen tijdig en adequaat en geeft de mogelijkheden en grenzen voor het realiseren van de opdracht aan.
- De kwartiermaker LMO geeft tezamen met de landelijke kwartiermakers van de disciplines en met betrokkenheid van alle partijen invulling aan de LMO en transitie daarnaartoe.
- De politie als beheersorganisatie is na wetswijziging de ontvangende partij met betrekking tot de overdracht van taken, mensen en middelen. Hiermee houdt de kwartiermaker rekening in het uitvoeren van de opdracht.

Fasering

De uitvoering van de opdrachten zal geschieden volgens een fasering met een aantal hoofdactiviteiten.

Fase 0: Januari – Februari 2014

- Installatie Kwartiermaker LMO;
- Afstemming opdracht Korpschef en mandatering Kwartiermaker LMO;
- Kennismaking Kwartiermaker LMO en stakeholders;
- Bezoeken aan meldkamers en gesprekken met meldkamerpersoneel;
- Verdieping informatiepositie Kwartiermaker LMO;
- Overleg met disciplines t.a.v. benoeming landelijke kwartiermakers disciplines;
- Benoeming landelijke kwartiermakers door disciplines;
- Verkenning wijze van mandatering Kwartiermaker LMO voor going concern en beheer;
- Eerste bijeenkomsten Bestuurlijk Regiegroep en Stuurgroep;
- Verkenning en waar nodig invulling sleutel posities in kwartiermakersorganisatie;
- Voorbereiding Fase 1 (activiteiten, programma team, benodigde betrokkenheid van partijen, etc.)

Fase 1: Maart – Juni 2014 Voorbereiding

- Ontwikkelen globaal ontwerp en plan van aanpak;
- Opstarten nulmeting;

- Opstellen landelijk kader samenvoeging meldkamers;
- Opstarten werkwijze going concern en beheer (loopt door tot eind 2014);
- Opstarten proces tot benoeming regionale kwartiermakers;
- Verkennen mogelijke besparingsopties t.a.v. taakstelling;
- Formuleren van een strategie voor de pilots ten behoeve van de multidisciplinaire intake;
- Verkennen informatievoorziening;
- Voorbereiding Fase 2 (planning en activiteiten, programma team, benodigde betrokkenheid van partijen, etc.)

Fase 2: vanaf Juli 2014 Planvorming (*beoogde einddatum wordt nader bepaald in Fase 1*)

- Ontwikkelen werkplan going concern en beheer;
- Ontwikkelen van inrichtings- en realisatieplan;

Fase 3: Realisatie (*planning wordt nader bepaald in Fase 2*)

Producten en taken

Met de hierboven beschreven (gefaseerde) aanpak wordt inzicht gegeven in de wijze waarop de kwartiermaker in de tijd gezien de voorbereidingen treft voor de vorming van de LMO. Naast de beschrijving van de procesmatige aanpak wordt hieronder ingegaan op de op te leveren producten en concrete taken die voortvloeien uit de veranderopdracht en het going concern en beheer.

Veranderopdracht

Ten behoeve van het ontwerp en realisatie van de LMO (veranderopdracht) dienen de volgende producten te worden goedgekeurd en vastgesteld:

A. Ontwerpplan:

Globaal ontwerp van de LMO in 2021 waarin de volgende aspecten aan de orde komen:

- producten en diensten van de meldkamer (inhoudelijke meldmakerfunctionaliteiten), inclusief landelijke kwaliteitsniveau;
- hoofdstructuur van de LMO organisatie;
- een globale beschrijving van de werkprocessen en de multidisciplinaire samenwerking (in normale en opgeschaalde situaties), waarbij zowel wordt gekeken naar de samenwerking tussen de hulpverleningsdiensten onderling, als de samenwerking met de (overige) crisispartners;
- besturingsmodel (multi-governance);
- bedrijfsvoering (met in het bijzonder aandacht voor de informatievoorziening);
- personeel en medezeggenschap;
- bekostigingssystematiek.

B. Plan van Aanpak:

Dit plan van aanpak omvat onder andere:

- een mijlpalenplanning op landelijk en regionaal niveau;
- taken en verantwoordelijkheden en benodigde capaciteit van de kwartiermakersorganisatie (programma team) en betrokken partijen;
- cultuur en communicatieplan in het kader van bevorderen gemeenschappelijke samenwerking;
- hoe om te gaan met de medezeggenschap tijdens de transitiefase;
- beoogd budget van kwartiermakersorganisatie;
- kritische succesfactoren en randvoorwaarden;

- Plan voor de betrokkenheid van en de communicatie richting het meldkamerpersoneel.

C. *Inrichting-/Realisatieplan:*

Op basis van het ontwerpplan, het financieel overdrachtsdocument en het voorstel voor de invulling van intake en uitgifte voor een goede afhandeling van noodhulpvragen wordt het inrichtingsplan nationale politie gewijzigd ten behoeve van inbedding van de Landelijke Meldkamerorganisatie met de tien meldkamerlocaties in de politieorganisatie. In dit gewijzigd inrichtingsplan dient in het bijzonder aandacht te worden besteed aan de werkwijze, formatie en betaalbaarheid ervan. Het onderdeel van inrichtingsplan over de LMO omvat onder andere:

- Een beschrijving van de inrichting en de werking van de LMO, inclusief de tien meldkamerlocaties, en de aansluiting van de LMO op de veiligheidsregio's.
- Een voorstel voor de inrichting van de planning en control cyclus van de landelijke meldkamerorganisatie. Hierbij wordt de planning en control cyclus van de nationale politie als uitgangspunt genomen.
- Een voorstel voor de medezeggenschapstructuur conform de Wet op de Ondernemingsraden die aansluit op de inrichting van de LMO en de inrichting van het multidisciplinaire deel van de tien meldkamerlocaties.

Tevens wordt een realisatieplan voor de LMO opgesteld. Dit realisatieplan bevat onder andere:

- Een realisatietraject voor de multidisciplinaire intake samen met de disciplines.
- Een veranderstrategie, waaronder de personeelsaspecten, om tot een LMO te komen waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen van de huidige meldkamers.

In het kader van bovengenoemde producten dienen eveneens, zoals verwoord in het transitie-akkoord, de volgende producten te worden goedgekeurd en vastgesteld:¹

- Landelijk kader samenvoeging meldkamers (bepaling 37-39 TA)
- Nulmeting (bepaling 41 TA)
- Business case per meldkamer (bepaling 42 TA): Opgesteld aan de hand van het landelijk kader en de nulmeting.
- Advies van due diligence commissie (hierna: DDC) (bepaling 85, 87, 88 TA)
- Financieel overdrachtsdocument (bepaling 80, 81 TA)
- Voorstel voor invulling van intake en uitgifte voor een goede afhandeling van noodhulpvragen (bepaling 43 TA): Onder de regie van de kwartiermaker doen de disciplines een voorstel. De kwartiermaker legt dit voorstel voor ter besluitvorming.

Taken kwartiermaker LMO ten behoeve van het ontwerp en realisatie van de LMO:²

De kwartiermaker LMO:

- vormt samen met vier (deel)kwartiermakers uit de vijf disciplines³ de dagelijkse leiding van de kwartiermakersorganisatie. Gezamenlijk zijn deze landelijke kwartiermakers verantwoordelijk voor de realisatie van de LMO. Deze zal in beginsel door dezelfde staf worden ondersteund en functioneren als team.
- benoemt, na overleg met de besturen van de betrokken veiligheidsregio's en de betrokken disciplines, per toekomstige meldkamerlocatie een (regionale) kwartiermaker. [bepaling 40 TA]

¹ Op de laatste pagina van deze opdracht staat een tijdslijn met alle producten die gedurende de transitieperiode 2014-2016 door wie moeten worden opgeleverd.

² De opgesomde taken zijn niet limitatief.

³ Brandweer en operationele afvaardiging van de veiligheidsregio's worden vertegenwoordigd door één kwartiermaker.

- draagt zorg voor een standaardisering van de multidisciplinaire werkprocessen en een goede afstemming met de monodisciplinaire werkprocessen binnen de meldkamer.
- draagt zorg voor de realisatie van de besparingen, zoals genoemd in de bepalingen 64-66 (TA), voor zover die neerslaan bij de landelijke meldkamerorganisatie.
- wordt betrokken bij de voorbereiding van de aanbesteding van een nationaal meldkamersysteem (NMS) (bepaling 114 en 115 TA) en voert de aanbesteding uit (116 TA). De overdracht van de resultaten van het project voorbereiding aanbesteding NMS aan de kwartiermaker LMO vereist nadere besluitvorming (waaronder financiële afspraken) met het oog op (aanvulling op) deze opdracht.
- maakt bij de aanbesteding van NMS gebruik van de inzichten, ervaringen en reviews die tijdens de voorbereiding van de aanbesteding voorhanden zijn. Er dient nadrukkelijk nog te worden gekeken naar de organisatorische en personele implicaties.
- wordt mogelijk tijdens de transitiefase al belast met het beheer van de informatievoorzieningsystemen zoals bedoeld in bepaling 6 TA. Ook het opdragen van deze taken vereist voor zover daarmee wordt afgeweken van deze opdracht nadere besluitvorming omtrent (aanvulling op) deze opdracht.
- Draagt zorg voor de verbindingen naar de opschalingsruimtes in regio's die in de toekomst geen meldkamer hebben, maar waar wel behoefte is aan opschalingsruimte en waar nu nog niet in is voorzien (TA 101-105).

Going concern en beheer

Voor het in stand houden van het beheer en going concern dient het volgende product te worden goedgekeurd en vastgesteld door de regiegroep:

Werkplan going concern en beheer:

In het werkplan doet de kwartiermaker LMO een voorstel hoe het beheer en going concern van de huidige meldkamers in stand blijft gedurende de transitiefase. De kwartiermaker LMO dient hierbij een overzicht te verstrekken van de rapportagelijnen alsmede wie waarvoor verantwoordelijk is.

Taken kwartiermaker LMO voor going concern en beheer:⁴

De kwartiermaker LMO:

- treedt in overleg over de invulling van vacatures voor als zodanig aangemerkte sleutelposities in de meldkamer (bepaling 48 TA).
- komt op basis van een risico-inventarisatie voor de continuïteit van de meldkamers met passende voorstellen om de gesignaleerde risico's te managen.
- richt zich gedurende de transitie op de innovatie, zoals de alarmeringen via social media, en personeelsaangelegenheden van de huidige meldkamers. De kwartiermaker LMO kan binnen het beheer en going concern vernieuwingen doorvoeren.
- bevordert in het licht van de transitie de eerste besparing voor zover dat geen risico's meebrengt voor wat betreft de going concern/het operationeel proces.

Governance:

Tijdens de transitieperiode is met betrekking tot de realisatie en going concern van de landelijke meldkamerorganisatie onderstaande governance ingericht.

- De kwartiermaker LMO bespreekt periodiek de transitie en het beheer en going concern van de huidige meldkamers met een afvaardiging van de ministers van VenJ, van VWS en van Defensie

⁴ De opgesomde taken zijn niet limitatief.

en een afvaardiging van de voorzitters van de veiligheidsregio's, verenigd in het VB (bepaling 35 en 36 TA). Dit 'bestuur transitie', (hierna regiegroep) legt de opdracht aan de kwartiermaker ter vaststelling voor aan de minister van VenJ. Wijzigingen en of aanvullingen op deze opdracht zullen eveneens via de regiegroep aan de minister ter besluitvorming worden voorgelegd. De regiegroep stelt de producten die de kwartiermaker LMO via de stuurgroep (zie hieronder) ter besluitvorming voorlegt vast. (Indien de bestuurlijke regiegroep besluiten overweegt die effect hebben op het beheer, de organisatie, de operationele sterkte en/of de prestaties van de Nationale politie, overlegt de voorzitter van de bestuurlijke regiegroep met de korpschef. In de regiegroep is afgesproken dat de Nationale politie bij dergelijke besluiten voor de vergadering wordt uitgenodigd. In voorkomende gevallen kan AZN - op uitnodiging van de regiegroep - ook deelnemen aan de vergadering van de regiegroep.) De voorzitter van de operationele stuurgroep en de kwartiermaker LMO hebben eenmaal in het kwartaal overleg met de regiegroep.^{5,6}

- De minister van Veiligheid en Justitie stelt ingevolge bepaling 34 (TA) een operationele stuurgroep in, die bestaat uit de door het bestuur gemandateerde vertegenwoordigers van de disciplines. Deze stuurgroep zal de kwartiermaker LMO gedurende de transitiefase sturen en ondersteunen. Dat betekent dat de leden van deze stuurgroep zorgdragen voor adequaat optreden van de 'eigen' kwartiermaker en/of voor betrokkenheid vanuit de eigen partij. De kwartiermaker LMO zal eenmaal in de maand overleg voeren met de operationele stuurgroep over de voortgang van de opdracht.
- De minister van Veiligheid en Justitie zal ingevolge bepaling 82 (TA) een due diligence commissie instellen. De due diligence commissie heeft tot taak er op toe te zien dat de financiële transitie naar tien meldkamers op een gepaste en zorgvuldige wijze verloopt binnen het kader zoals bedoeld in bepaling 27 (TA). De due diligence commissie werkt samen met de kwartiermaker LMO en brengt zijn adviezen uit aan de regiegroep. [bepalingen 82,85,87 TA].

Specifiek voor going concern en beheer dient er naast het bovenstaande met het volgende rekening te worden gehouden.

- Het transitieakkoord voorziet niet in een groeimodel die de kwartiermaker LMO de tijd geeft om (uiterlijk 31 december 2014) in positie te komen. In eerste instantie dient daarom de bestaande organisatie en de bestaande afspraken van de afzonderlijke meldkamers in stand gehouden te worden met inachtneming van bepalingen 106 en 107 TA inzake verandering van werkwijze en investeringen tijdens de transitiefase. In eerste instantie dient daarom de bestaande organisatie en de bestaande afspraken van de afzonderlijke meldkamers in stand gehouden te worden. De transitie van de going concern zal via een geleidelijk proces en in goede afstemming met de veiligheidsregio's plaatsvinden. De veiligheidsregio's zijn hierover schriftelijk geïnformeerd door de korpschef van de Nationale politie d.d. 17 december 2013.
- Het werkplan en de hiervoor genoemde mandaten geven invulling aan de governance ten aanzien van de going concern en beheer gedurende de transitiefase. Bovendien kunnen deze onderwerpen eveneens worden geagendeerd in de uit het TA voortvloeiende regiegroep (bepaling 36) en stuurgroep (bepaling 34).

⁵ De frequentie van de overleggen zijn indicatief kunnen gedurende transitiefase in overleg worden gewijzigd.

⁶ Indien er tussen de kwartiermaker LMO en de due diligence commissie, dan wel de monodisciplinaire kwartiermakers geen overeenstemming kan worden bereikt, kan het geschilpunt worden voorgelegd aan de operationele stuurgroep en in geval van noodzakelijke escalatie de regiegroep.

Tijdslijn

Product	Opgesteld door	Oplevering	Besproken door/met	Vastgesteld door
		2014		
Ontwerpplan	KLMO*	juni 2014	Stuurgroep	Regiegroep
Plan van Aanpak	KLMO	juni 2014	Stuurgroep	Regiegroep
Landelijk kader	KLMO	juni 2014	Stuurgroep	Regiegroep
Nulmeting	KLMO	september 2014	KLMO met regio bestuur	KLMO in overleg met regio bestuur
Werkplan going concern en beheer	KLMO	september 2014	Stuurgroep	Regiegroep
Business cases per samengevoegde meldkamer	KLMO	november 2014	KLMO met regio bestuur, Stuurgroep	Regiegroep
Financieel kader achterblijvende kosten	KLMO	december 2014	DDC**	Regiegroep
Toets financieel op niveau	DDC, in overleg met KLMO	december 2014	KLMO, DDC en regio bestuur	KLMO en regio bestuur
		2015⁷		
Voorstel invulling intake/uitgifte	Disciplines, in samenwerking met KLMO	april 2015	Stuurgroep	Regiegroep
Financiële overdrachtsdocumenten	KLMO	september 2015	DDC, KLMO en 'latende' partijen	KLMO en 'latende' partijen
Advies Due Diligence commissie	DDC	september 2015	KLMO, DDC en 'latende' partijen	DDC
Finale overeenkomst per samengevoegde meldkamer	KLMO	september 2015	KLMO en 'latende' partijen	Overeenkomst wordt gesloten door KLMO en 'latende' partijen
Openingsbalans LMO	KLMO	31 december 2015	Stuurgroep	Regiegroep
Inrichting- /Realisatieplan	KLMO	<i>nntb</i> ⁸	Stuurgroep	Regiegroep

* KLMO = Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie

** DDC = Due Diligence Commissie

⁷ Met de DDC is onderkend dat de volgende producten conform deze planning in 2015 kunnen worden opgeleverd op basis van de huidige inzichten, maar dat een nadere uitwerking van het proces ten aanzien van de financiële transitie kan leiden tot een aanpassing van deze planning. Deze zal dan worden uitgewerkt in het Plan van Aanpak.

⁸ Bij het opstellen van het Plan van Aanpak zal de kwartiermaker LMO aangeven wanneer het inrichtings-/realisatieplan kan worden opgeleverd.