

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directoraat-generaal Politie

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Ons kenmerk
534974

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 2 juli 2014
Onderwerp Stappenplan Landelijke Meldkamerorganisatie

Mede namens de ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en van Defensie informeer ik uw Kamer met deze brief over de vorming van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO). Hiermee kom ik tegemoet aan de toezegging aan uw Kamer tijdens het AO Nationale Veiligheid van 28 november 2013. In dit overleg heb ik toegezegd uw Kamer voor de zomer van 2014 het stappenplan voor de vorming van de LMO toe te zenden waarbij tevens aandacht is voor de inventarisatie en aanpak van de in het debat aangehaalde bureaucratische knelpunten op de werkvloer van de meldkamer.

Gedurende de transitie naar de landelijke meldkamerorganisatie zijn de volgende processen te onderscheiden:

- Het wetwijzigingstraject;
- Het ontwerp en de realisatie van de landelijke meldkamerorganisatie;
- Borging van de going concern van de huidige meldkamers;
- Het realiseren van de financiële doelstellingen en afspraken, waaronder de overdracht van meldkamers.

Deze processen kennen een verschillende dynamiek, waardoor de totstandkoming van de nieuwe organisatie over meerdere jaren en op meerdere sporen plaatsvindt. Het uiteindelijke doel is om een Landelijke Meldkamerorganisatie te vormen met tien locaties die burgers in nood helpen door snelle en deskundige aanname van meldingen. Op dit moment wordt het grootste deel van de 112-oproepen (de mobiele 112 oproepen) centraal aangenomen en doorgeschakeld naar één van de operationele disciplines (politie, brandweer of ambulance) voor het proces van de uitvraag of 'intake'. In de meldkamer van de toekomst zal deze doorschakeling vervallen en komen de 112 oproep automatisch (zonder doorschakeling door een centralist) uit op één van de tien meldkamerlocaties. Ook het proces van de eerstelijns uitvraag verandert. De huidige vraag 'Wie wilt u spreken?' wordt vervangen door de vraag 'Wat wilt u melden?'. Hierbij is het uitgangspunt om de burger zoveel mogelijk in het eerste contact met een meldkamercentralist te helpen.

Daarnaast staan de volgende kwalitatieve doelstellingen centraal: het goed regelen van de fallback en uitwijk, het verbeteren van de informatie-uitwisseling tussen meldkamerlocaties en het realiseren van een besparing op de totale meldkamerorganisatie.

De betrokken partijen bij de realisatie van één landelijke meldkamerorganisatie zijn de ministeries van VenJ, VWS en Defensie, de veiligheidsregio's, politie, brandweer, ambulancezorg en de Koninklijke Marechaussee (KMar). Tevens worden de VNG en het ministerie van BZK meegenomen in dit proces.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directoraat-generaal Politie

In deze brief worden de te nemen stappen aan de hand van deze hoofdprocessen uiteengezet. Hierbij worden de planning en de factoren die hierop van invloed kunnen zijn, nader toegelicht.

Datum
2 juli 2014

Ons kenmerk
534974

1. Het wetwijzigingstraject

De eerste stappen om te komen tot een landelijke meldkamerorganisatie met tien locaties kunnen gezet worden binnen de huidige wettelijke kaders en op basis van afspraken in het transitieakkoord. Het gaat hierbij om de samenvoeging van de huidige meldkamers tot de tien locaties en de wijziging en standaardisatie van werkprocessen. Voor het creëren van één landelijke meldkamerorganisatie onder mijn verantwoordelijkheid – en daarmee het verschuiven van verantwoordelijkheden voor de instandhouding van de meldkamers – is een aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk.

Hiertoe bereid ik een wetsvoorstel voor dat de basis moet bieden voor :

- één landelijke meldkamerorganisatie onder verantwoordelijkheid van de Minister van Veiligheid en Justitie;
- de taken en verantwoordelijkheden van de Landelijke Meldkamerorganisatie;
- de positionering van deze organisatie bij de Nationale Politie;
- de wijze waarop de invloed van het gezag en de betrokken partijen op de LMO wordt geborgd.

Op dit moment ben ik in gesprek met de betrokken partijen om het wetsvoorstel vorm te geven. Ik verwacht in het najaar van 2014 te starten met de formele consultatie. Mijn verwachting is dat ik het wetsvoorstel in het voorjaar van 2015 aan uw Kamer kan sturen. De beoogde inwerkingtreding van het wetsvoorstel is op 1 januari 2016.

2. Ontwerp en realisatie van de Landelijke Meldkamerorganisatie

Hierboven zijn de stappen in het wetgevingsproces aangegeven die eindigen met het formaliseren van een landelijke organisatie in 2016. Hiermee krijgt de LMO weliswaar een formele status maar is het proces van transitie nog niet afgerond. Het volledig realiseren van de onderliggende financiële doelstellingen is - overeenkomstig het in het Regeerakkoord Rutte I opgenomen tijdpad - voorzien in 2021. Het realiseren van de onderliggende kwalitatieve doelstellingen is voorzien voor de periode 2016-2021.

Zoals u weet is de minister van Veiligheid en Justitie - in lijn met het beoogde eindbeeld - opdrachtgever voor de transitie, en is de kwartiermakersorganisatie beheersmatig gepositioneerd binnen de Nationale Politie. Voor het uitvoeren van haar opdracht is de kwartiermaker dit jaar gestart met een bezoek aan alle meldkamers, de opbouw van de landelijke kwartiermakersorganisatie en het voorbereiden van de eerste transitiestappen. De kwartiermaker stelt hiervoor een ontwerpplan, een plan van aanpak en een landelijk kader voor de samenvoeging van meldkamers op. Het ontwerpplan betreft een ontwerp van de LMO in 2021 waarin o.a. een beschrijving van de werkprocessen, de producten en diensten van de LMO, de organisatiestructuur en bedrijfsvoeringsaspecten worden opgenomen. Waar het ontwerpplan op hoofdlijnen een nadere invulling geeft van het eindbeeld

maakt het plan van aanpak duidelijk hoe de transitie naar dit eindbeeld zal plaatsvinden. Het plan van aanpak bevat op landelijk en regionaal niveau een nader uitgewerkte mijlpalenplanning waarbij de hoofdelementen zijn: de invoering van nieuwe werkprocessen, de transitie naar tien locaties, de gevolgen voor het personeel en de transitie van de ICT. Hieronder geef ik op ieder van deze hoofdelementen een korte toelichting.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directoraat-generaal Politie

Datum
2 juli 2014

Ons kenmerk
534974

Nieuwe werkwijze

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe werkwijze is –zoals hierboven beschreven - het realiseren van de doelstelling om de burger zoveel mogelijk in het eerste contact te helpen. Dit zal, zoals is afgesproken in het transitieakkoord, gebeuren door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake. In het transitieakkoord is afgesproken dat de disciplines uiterlijk anderhalf jaar na ondertekening (april 2015) met een voorstel komen voor de invulling van de multi-intake. Dit voorstel zal mede op basis van onafhankelijke data en pilots worden opgesteld. De kwartiermaker voert hierbij regie op de samenhang van het proces en de uitkomst. Momenteel wordt door de kwartiermaker een voorstel voor een pilotstrategie opgesteld dat in juli 2014 wordt voorgelegd aan de betrokken partijen.

De transitie naar tien locaties

Bij de samenvoeging van de huidige 22 regionale, twee landelijke meldkamers en de meldkamer van de KMar op Schiphol tot de toekomstige tien locaties zullen er regionale verschillen zijn. Een aantal regio's is al gehuisvest op de gewenste locatie of nadert de afronding van samenvoeging van bestaande meldkamers. Voor andere regio's moet deze samenvoeging nog gestart worden. Gelet op de diversiteit binnen en tussen de regio's zal hier enerzijds sprake moeten zijn van maatwerk en anderzijds zal via een landelijk kader en de landelijke aansturing van de kwartiermaker de uniformiteit worden bewaakt. Om sturing te geven aan de realisatie van de toekomstige meldkamerlocaties binnen de landelijke kaders zullen door de Kwartiermaker LMO tien regionale kwartiermakers worden benoemd.

Gevolgen voor het personeel

Om helder te krijgen wat de gevolgen zijn voor het personeel is duidelijkheid over de nieuwe werkprocessen een belangrijke basis. De beantwoording van de vraag welk deel van het werk door de LMO multidisciplinair wordt uitgevoerd en welk deel mono-disciplinair wordt uitgevoerd is voorzien voor april 2015. Met de positionering van de LMO bij de politie zal het personeel dat overgaat naar de LMO ook in dienst komen van de politie. De personele transitie kent veel facetten: de positionering van het personeel dat LMO taken gaat uitvoeren binnen de politie, de nieuwe werkwijze en in sommige gevallen verhuizing van standplaats. Om het meldkamerpersoneel goed betrokken te houden komt de kwartiermaker met voorstellen voor de inrichting van de medezeggenschap tijdens de transitiefase. Hiertoe start de kwartiermaker op korte termijn het overleg met de betreffende medezeggenschapsorganen.

De transitie van ICT

In het eindbeeld zal aansturing van multidisciplinaire meldkamer ICT systemen vanuit de LMO plaatsvinden. Dit betreft in ieder geval het geïntegreerde meldkamersysteem , 112 en C2000. Met het oog op de realisatie van een landelijke organisatie (waarbij LMO-locaties elkaars werk kunnen overnemen) komt er één basisinfrastructuur. Andere systemen binnen de meldkamer zullen op deze infrastructuur aansluiten. Ook de structurele inrichting van 112 wordt opnieuw bezien op basis van het beoogde eindbeeld. De doelstelling hierbij is dat alle 112 oproepen automatisch (zonder doorschakeling door een centralist) op de juiste locatie uitkomen. De verantwoordelijkheden voor het beheer van deze ICT-

systemen kunnen na formalisering van de LMO bij de politie, in casu de LMO, worden belegd.

Het ontwerpplan en plan van aanpak – waarin bovenstaande elementen nader worden uitgewerkt – zullen in juli door de kwartiermaker worden opgeleverd voor besluitvorming.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directoraat-generaal Politie

Datum
2 juli 2014

Ons kenmerk
534974

3. Borging van Going Concern

Tijdens de transitiefase staat de continuïteit van de dienstverlening aan de burger voorop. Met dit oogmerk is de Inspectie Veiligheid en Justitie dit voorjaar gestart met een onderzoek. De inspectie VenJ brengt samen met het Agentschap Telecom in kaart hoe de meldkamers werken en welke aandachtspunten er zijn voor de transitie naar de LMO. Het onderzoek maakt inzichtelijk in hoeverre de organisatie en taakuitvoering van de meldkamers van elkaar verschillen en waar mogelijke risico's zitten met het oog op de robuustheid van de meldkamers gedurende de transitie. Bij dit onderzoek wordt tevens de organisatie en inrichting van het beheer van de meldkamer op het gebied van ICT en telecom meegenomen. De rapportage van de Inspectie – die ik nog dit jaar aan uw Kamer zal aanbieden – zal mede de basis vormen voor risico beheersende maatregelen tijdens de transitie.

Voor de going concern geldt - tot het moment van wetwijziging – onverkort de huidige verantwoordelijkheidsverdeling waarbij de besturen van veiligheidsregio's verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van de meldkamers. In het transitieakkoord is wel afgesproken dat de besturen van de veiligheidsregio's de korpschef van politie gedurende de transitiefase belasten met het beheer en de going concern van de huidige meldkamers. De korpschef heeft deze gemandateerd aan de kwartiermaker LMO. Hierdoor wordt de sturing op de transitie én de going concern in één hand belegd. Om dit goed te laten verlopen zijn in het transitieakkoord afspraken opgenomen over de betrokkenheid van de kwartiermaker bij investeringen, verandering van werkwijze en de vervulling van vacatures tijdens de transitieperiode. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat voorgenomen besluiten aansluiten bij de ontwikkelingen van de LMO.

4. Financiële doelstellingen en afspraken

De transitie naar één landelijke meldkamerorganisatie gaat gepaard met een aantal financiële doelstellingen en afspraken die op hoofdlijnen bestaan uit: de realisatie van de taakstelling, afspraken over de overdracht van taken en middelen en het verrekenen en vergoeden van achterblijvende en personele kosten. De due diligence commissie (DDC) speelt hierin een onafhankelijke adviserende rol.

Taakstelling

In het regeerakkoord Rutte I is een taakstelling op de meldkamers opgenomen die oploopt tot structurele besparing van €50 miljoen per 1 januari 2021. Over de verdeling van de taakstelling tussen de kolommen zijn afspraken gemaakt in het transitieakkoord.

Overdracht van taken en middelen en verrekening van transitiekosten

Met de vorming van de LMO zal een aantal taken dat nu door politie, brandweer, RAV of KMar wordt uitgevoerd overgedragen worden aan de LMO. In het transitieakkoord staan afspraken over de over te dragen taken. Voor de hiermee gemoeide overdracht van middelen treed ik conform afspraak in overleg met de veiligheidsregio's, Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het ministerie van

BZK. In het transitieakkoord zijn ook afspraken gemaakt over het verrekenen van achterblijvende kosten, waarbij de hoofdregel is dat elke partij zijn eigen achterblijvende kosten betaalt. Voor zowel de overdracht van middelen als inzicht in de transitiekosten is een goed en landelijk inzicht in de huidige financiering van de meldkamers noodzakelijk. In opdracht van de kwartiermaker wordt onder meer hiervoor op dit moment een nulmeting bij alle meldkamers uitgevoerd.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directoraat-generaal Politie

Datum
2 juli 2014

Ons kenmerk
534974

Due diligence commissie

Voor een goed verloop van de overdracht zal een due diligence commissie (DDC) een onafhankelijk advies uitbrengen over de overdracht van meldkamers. Op basis van de nulmeting en de door de kwartiermaker geformuleerde financiële kaders, houdt de DDC toezicht of de transitie op zorgvuldige wijze verloopt. De nulmeting zal tevens inzicht verschaffen in hoeverre de huidige meldkamers financieel op niveau zijn. Deze gegevens vormen tezamen de basis voor de financiële overdrachtsdocumenten tussen de latende partijen en de LMO. Deze financiële overdrachtsdocumenten worden voor september 2015 opgesteld. De overdracht zal plaatsvinden vanaf het moment van inwerkingtreding van het nieuwe wettelijk kader. Op basis van de overdrachtsdocumenten vindt een finale afrekening met de regio's plaats. De DDC treedt op als onafhankelijk adviseur voor de partijen.

5. Inventarisatie en aanpak van bureaucratische knelpunten

In het AO van 28 november 2013 heb ik toegezegd de bureaucratische knelpunten op de werkvloer te inventariseren. De werkbezoeken van de kwartiermaker aan alle meldkamers en gesprekken van de Inspectie VenJ met centralisten in een groot aantal meldkamers geeft het volgende beeld:

- Er bestaat grote diversiteit tussen de 22 meldkamers;
- De gebruiksvriendelijkheid van de ICT voorzieningen op meldkamers is verschillend en kan over het algemeen verbeterd worden.

In de uitwerking van het ontwerp van de Landelijke Meldkamerorganisatie zullen deze punten, evenals eventuele overige punten die uit het onderzoek van de Inspectie VenJ naar voren komen, nadrukkelijk aandacht krijgen. Het oplossen van deze knelpunten draagt bij aan de realisatie van de doelstellingen uit het transitieakkoord om de burger snel en adequaat te kunnen helpen.

Om de knelpunten op te lossen is het vaststellen van een ontwerpplan de eerstvolgende stap. Zoals ik u hierboven heb aangegeven zal dit ontwerpplan in juli door de kwartiermaker aan de betrokken partijen worden aangeleverd.

6. Overzicht van de relevante stappen

In deze brief heb ik u geïnformeerd over de op dit moment voorziene relevante stappen voor de vorming van de LMO. Deze stappen geven - vanaf het eindbeeld in 2021 - het volgende overzicht:

2016 - 2021

- Realiseren van één landelijke meldkamerorganisatie met 10 locaties
- Structurele taakstelling €50 miljoen per 2021
- Invlechten in beheer politie (bij PDC)
- Dag 1 LMO (inwerkingtreding wettelijk kader) 1-1-2016

Ambitie 2015

- Voorstel nieuwe werkwijze met multidisciplinaire intake –april 2015
- Opschalingstrajecten gestart
- Inrichtings- en realisatieplan
- Aanbieden wetsvoorstel voorjaar 2015

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directoraat-generaal Politie

Datum
2 juli 2014

Ons kenmerk
534974

2014

- ontwerpplan en plan van aanpak – 30 juni opgeleverd
- Nulmeting meldkamers – september
- Financiële kaders voor overdracht – december
- Rapport Inspectie VenJ – december
- Afronden consultatie wetsvoorstel, aanbieden aan RvS

Het hierboven genoemde stappenplan bevat de leidraad naar de Landelijke Meldkamerorganisatie. Met de start van het wetgevingsproces, de vorming van de kwartiermakersorganisatie, het proces van overdracht van middelen en de uitwerking in een ontwerpplan en plan van aanpak worden concrete stappen gezet om dit te realiseren. Aan het einde van dit jaar zal ik u opnieuw informeren over de voortgang van de Landelijke Meldkamerorganisatie.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten