

Concept van 5 januari 2017

SAMENVOEGINGSPLAN MIDDEN- en WEST-BRABANT EN ZEELAND

Meldkamerlocatie Bergen op Zoom



Inhoudsopgave

Voorwoord	Nauwe relatie samenvoegingsplan met Businesscase meldkamer Bergen op Zoom	3
Hoofdstuk 1	Inleiding	4
	Landelijke meldkamerlocaties	6
Hoofdstuk 2	Veranderopgave samenvoeging meldkamers Midden- en West-Brabant en Zeeland	7
	2.1 Inleiding	7
	2.2 Doelstelling van de samenvoeging van de meldkamers	7
	2.3 Huidige situatie van de meldkamers	7
	2.4 Kosten en batenanalyse van de meldkamers op hoofdlijnen	8
Hoofdstuk 3	Afspraken regionale partijen m.b.t. de samenvoeging	10
	3.1 Governance samenvoeging	10
	3.2 Huisvesting en inrichting	13
	3.3 Werkprocessen	15
	3.4 Beheer en bedrijfsvoering	18
	3.5 Personeel	19
	3.6 ICT	21
	3.7 Continuïteit	23
Hoofdstuk 4	Samenwerkingsovereenkomst PDC	25
Hoofdstuk 5	Financiën	27
	5.1 Budgetvergelijking en mogelijke besparing	27
	5.2 Verdeelsleutels	29
	5.3 Toekomstige exploitatie	32
	5.4 Frictiekosten	32
	5.5 Maatwerkafspraken	33
Hoofdstuk 6	Risicobeheersing	35
Bijlage 1	Communicatie & verbinding	38
Bijlage 2	Verklaring afkortingen	39

Voorwoord

Dit samenvoegingsplan is onlosmakelijk verbonden met de Businesscase meldkamer Bergen op Zoom (versie Definitief / na bestuurlijke Stuurgroep 5 december 2016). Cijfers en tabellen in dit plan vinden allen hun oorsprong vanuit deze Businesscase en vormen zodoende de financiële grondslag van het voorliggende plan.

Er is landelijk afgesproken dat voor iedere meldkamerlocatie een samenvoegingsplan wordt gemaakt. De samenvoegingsplannen moeten ervoor zorgen dat de meldkamerlocaties aangesloten blijven bij de ontwikkeling van de landelijke meldkamerorganisatie (eenduidige ontwikkeling) en in 2020 voldoen aan het minimaal beeld voor de overdracht van de meldkamerlocaties aan de politie (Landelijk Kader).

De plannen van alle samenvoegende locaties zijn voortschrijdende documenten en worden jaarlijks geactualiseerd en t.z.t. per regio door alle betrokken partijen ondertekend (Veiligheidsregio's, Nationale Politie, Ministerie V&J en RAV-en).

Dit samenvoegingsplan is momenteel nog een concept omdat o.a. het H4 (samenwerkingsovereenkomst Politie Diensten Centrum) nog niet nader is uitgewerkt..

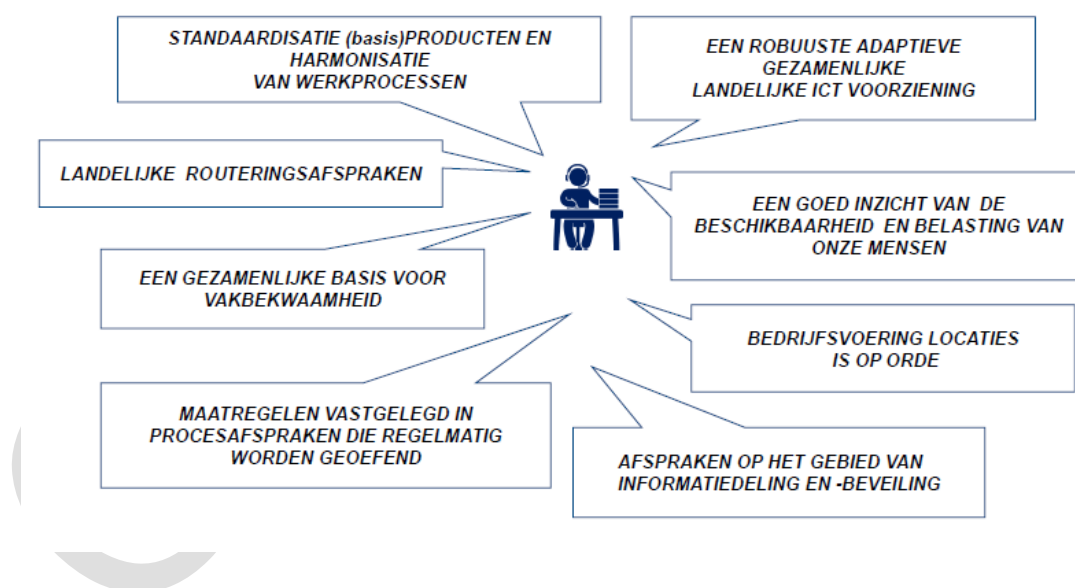
Hoofdstuk 1 Inleiding

In het regeerakkoord van het kabinet Rutte I is aangekondigd dat het aantal meldkamers wordt verminderd. Aanleiding voor deze maatregel waren de beperkte mogelijkheden voor samenwerking en landelijke coördinatie als gevolg van de verschillen in organisatie en werkwijze van de huidige meldkamers. Tegen deze achtergrond is in het Transitieakkoord afgesproken dat er één landelijke meldkamerorganisatie wordt gevormd. Het doel daarvan is het verbeteren van de kwaliteit en doelmatigheid van de meldkamers. Het gaat daarbij om de volgende verbeteringen:

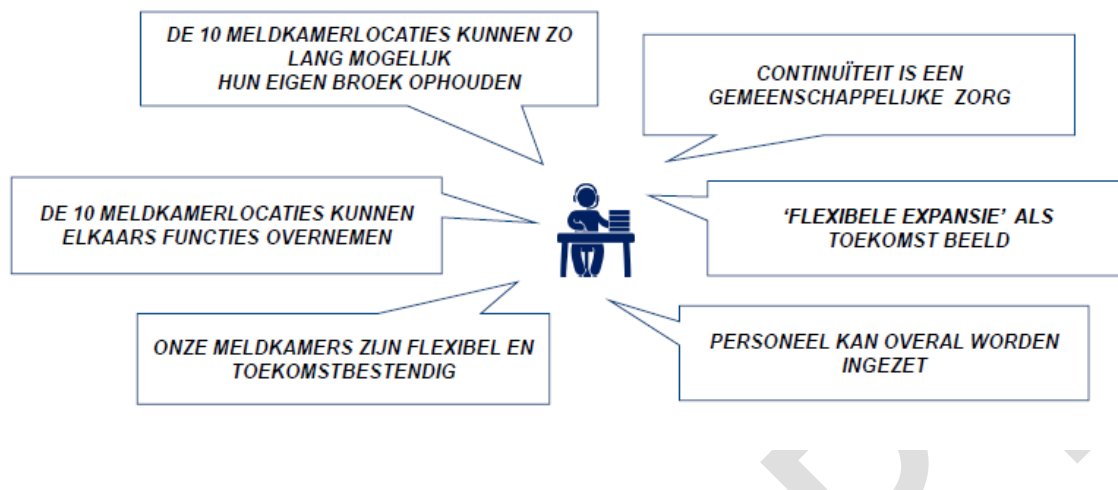
- De burger wordt zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake;
- Er komt een landelijk kwaliteitsniveau waardoor de burger kan rekenen op dezelfde dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie van de noodhulpvraag;
- De bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelastingen wordt verbeterd;
- De uitwijkmogelijkheden van meldkamerlocaties in geval van uitval wordt verbeterd;
- De informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen verschillende regio's wordt verbeterd.

In de onderstaande plaatjes bij deze inleiding zijn bovenstaande doelen in het kader van "continuïteit" nader uitgewerkt en visueel weergegeven.

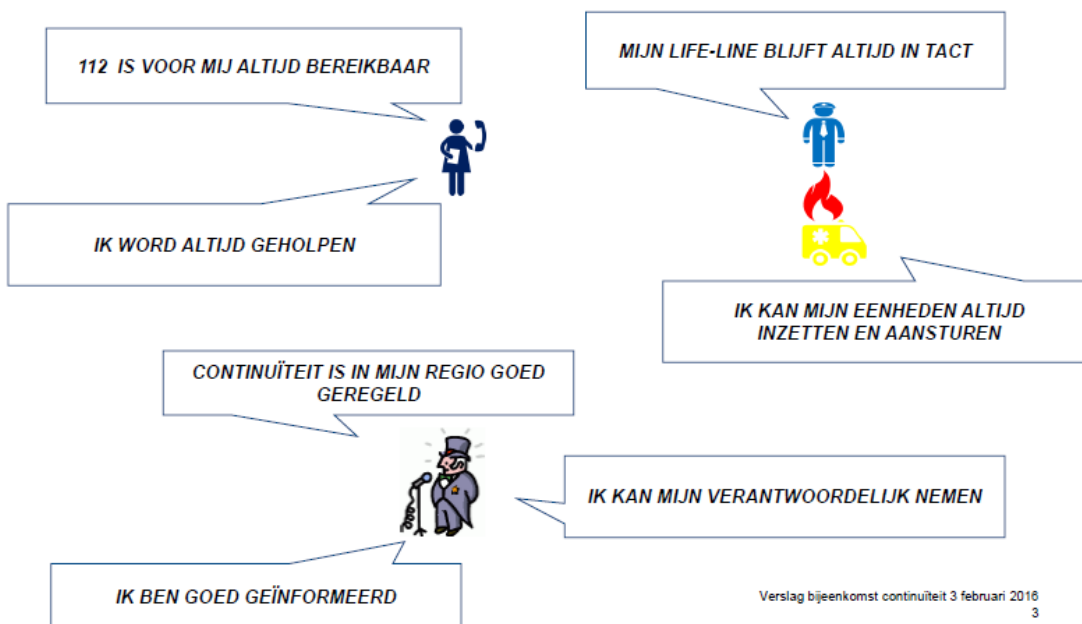
Toekomstvisie – wat is er dan nodig?



Toekomstvisie – gemeenschappelijk beelden



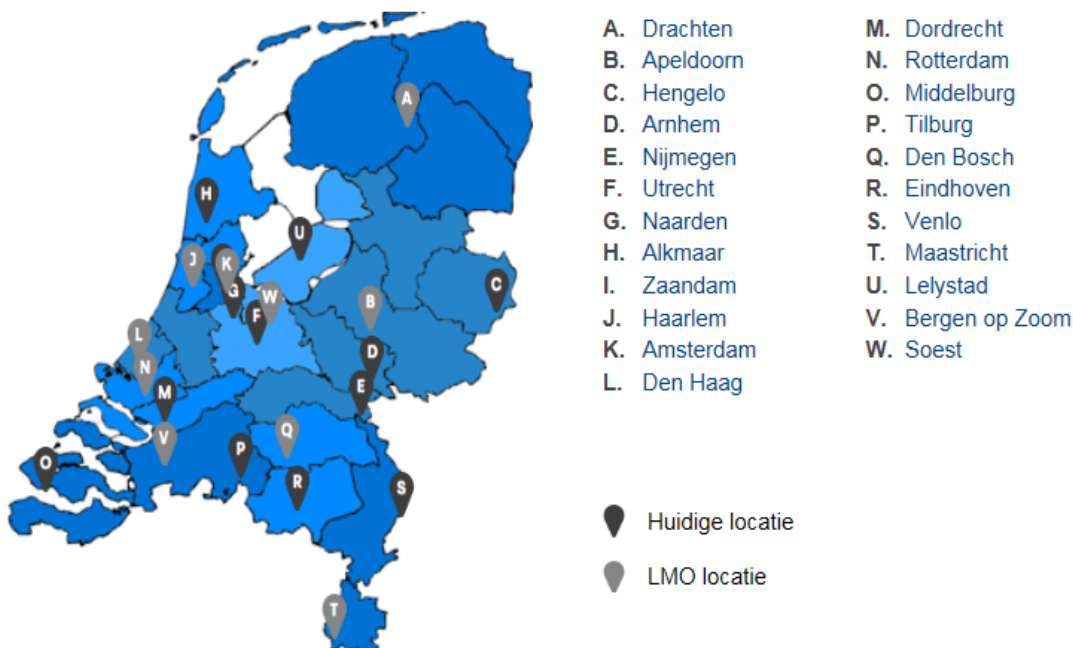
Continuïteit – vanuit onze klanten gezien



Verlag bijeenkomst continuïteit 3 februari 2016
3

De landelijke meldkamerorganisatie zal bestaan uit tien meldkamerlocaties in Noord-Nederland (Drachten), Oost-Nederland (Apeldoorn), Midden-Nederland (Soest of Hilversum), Noord-Holland (Haarlem), Amsterdam-Amstelland (Amsterdam), Haaglanden en Hollands-Midden (Den Haag), Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid (Rotterdam), Zeeland en Midden- en West-Brabant (Bergen op Zoom), Oost-Brabant (Den Bosch), en Limburg (Maastricht). De werkprocessen en systemen van de meldkamers worden gestandaardiseerd en de tien meldkamerlocaties worden organisatorisch en technisch met elkaar verbonden. Er ontstaat daardoor in feite één meldkamer die landelijke coördinatie en capaciteitsmanagement mogelijk maakt.

Meldkamerlocaties



De landelijke meldkamerorganisatie wordt via twee lijnen ontwikkeld. De eerste lijn betreft het samenvoegen van de regionale meldkamers op de nieuwe meldkamerlocaties. De tweede lijn bestaat uit het landelijk ontwikkelen van de multidisciplinaire samenwerking en taakuitvoering. Er is afgesproken dat voor iedere meldkamerlocatie een samenvoegingsplan wordt gemaakt. Hierin worden de afspraken over de samenvoeging tussen de regionale partijen opgenomen en wordt de bijdrage van de politie aan de samenvoeging vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst Politie Diensten Centrum (PDC). Het samenvoegingsplan beschrijft daarnaast de bestaande en verwachte financiële situatie (realisatie, business case en begroting) en benoemt de risico's van de samenvoeging en de beheersmaatregelen.

De samenvoegingsplannen moeten ervoor zorgen dat de meldkamerlocaties aangesloten blijven bij de ontwikkeling van de landelijke meldkamerorganisatie (convergentie) en in 2020 voldoen aan het minimaal beeld voor de overdracht van de meldkamerlocaties aan de politie (Landelijk Kader). In de plannen worden de governance van de samenvoeging en de noodzakelijke veranderingen op het gebied van huisvesting en inrichting, werkprocessen, beheer en bedrijfsvoering, personeel en IM & ICT beschreven. Ook wordt ingegaan op de continuïteit van de meldkamers. De samenvoegingsplannen bieden de mogelijkheid om regionale ontwikkelingen te vergelijken en waar nodig bij te sturen. De plannen worden jaarlijks geactualiseerd en t.z.t. per regio door alle betrokken partijen ondertekend (Veiligheidsregio's, Nationale Politie, Ministerie V&J en RAV-en).

Dit samenvoegingsplan gaat over de samenvoeging van de gemeenschappelijke meldkamers van de regio's Midden- en West-Brabant en Zeeland op de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom. In hoofdstuk 2 van dit samenvoegingsplan is de veranderopgave voor het samenvoegingsgebied Midden- en West-Brabant en Zeeland beschreven. Hoofdstuk 3 bevat de afspraken tussen de regionale partijen met betrekking tot de samenvoeging van de meldkamers in Bergen op Zoom. In hoofdstuk 4 wordt in 2017 de samenwerkingsovereenkomst met het PDC opgenomen. (in deze versie wordt slechts een overzicht gegeven van lopende afspraken). Hoofdstuk 5 gaat over de financiën en in hoofdstuk 6 komen de risico's en eventuele beheersmaatregelen aan de orde.

Hoofdstuk 2 Veranderopgave samenvoeging meldkamers Midden- en West-Brabant en Zeeland

2.1 Inleiding

Het samenvoegen van de gemeenschappelijke meldkamers van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant en de Veiligheidsregio Zeeland en het realiseren van één meldkamerlocatie voor het samenvoegingsgebied Midden- en West-Brabant en Zeeland, is niet alleen onderdeel van de ontwikkeling naar een landelijke meldkamerorganisatie. Het sluit ook aan bij de reorganisatie van de Nationale Politie en de inrichting van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) voor dit gebied en past bovendien in het streven van de betrokken regionale partijen naar meer samenwerking en verbetering van kwaliteit en doelmatigheid.

2.2 Doelstelling van de samenvoeging van de meldkamers

De doelstelling van de samenvoeging is de realisatie van het zogenoemde minimaal beeld 2020 voor overdracht van de meldkamer aan de politie. Het minimaal beeld 2020 en de afspraken over de samenvoegingsperiode zijn onderdeel van het Landelijk Kader Samenvoegingen Meldkamers (hoofdstuk 5 van de beslisnotitie heroriëntatie vorming LMO). De meldkamerlocatie voldoet aan het minimaal beeld als:

- de meldkamers zijn samengevoegd op de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom;
- de meldkamerlocatie is aangesloten op de landelijke multidisciplinaire ICT en gebruik maakt van de landelijke meldkamersystemen;
- de monodisciplinaire meldkamers zijn geïntegreerd;
- de landelijk geharmoniseerde werkprocessen zijn geïmplementeerd;
- er één begroting is voor de meldkamerlocatie;
- de afgesproken besparingen zijn gerealiseerd;
- het beheer van de meldkamerlocaties bij de politie kan worden ondergebracht (afspraken);
- de meldkamerlocatie aansluit bij de visie op continuïteit.

2.3 Huidige situatie van de meldkamers en doelstellingen 2020

In het samenvoegingsgebied Midden- en West-Brabant en Zeeland zijn op dit moment twee gemeenschappelijke meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg. Dit zijn de meldkamer van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant in Tilburg en de meldkamer van de Veiligheidsregio Zeeland in Middelburg. Sinds april 2015 wordt gewerkt aan de samenvoeging van deze meldkamers en de realisatie van de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom.

De nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom wordt volgens planning in het vierde kwartaal van 2019 opgeleverd en naar verwachting kan deze meldkamer in het eerste kwartaal van 2020 operationeel zijn. Dat houdt in dat de beide meldkamers samenwonen en samenwerken in de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom. De doelstellingen in de komende jaren zijn:

- Het realiseren van de huisvesting en inrichting van de meldkamerlocatie in het nieuw te bouwen politiepand in de spoorzone nabij het NS-station van Bergen op Zoom. De nieuwe meldkamerlocatie wordt ontworpen, gebouwd, gestoffeerd, ingericht met apparatuur en meubilair, opgeleverd en in beheer gebracht bij de politie. De betrokken organisaties worden verhuisd naar de nieuwe meldkamerlocatie;



- Het harmoniseren van de mono- en multidisciplinaire werkprocessen waaronder het invoeren van de landelijke standaarden. De werkprocessen worden beschreven en ingevoerd in GMS. De aansluiting met de werkprocessen van de operationele diensten wordt geborgd. Verder wordt het personeel zowel multi- als monodisciplinair opgeleid en wordt de 24/7 CaCo-functie ingericht. Algemeen geldt dat de samenwerking in het multidisciplinaire meldkamerdomein wordt bevorderd;
- Het beheer (ICT en facilitair) van de meldkamerlocatie wordt belegd bij de politie. Er worden met de politie afspraken gemaakt over taken, kwaliteit, prijs en overdracht;
- De meldkamerlocatie wordt middels een aansluitplan in Bergen op Zoom aangesloten op het landelijke multidisciplinaire meldkamerdomein (ICT) en voorzien van de noodzakelijke communicatiemiddelen, informatiesystemen en koppelingen met de (regionale) opschalingsvoorzieningen;
- Vooruitlopend op de landelijke aansluiting wordt in 2017 regionaal één GMS ingericht en er komt tegelijkertijd één GIS voor het samenvoegingsgebied Midden- en West-Brabant en Zeeland. Tevens zal tot gezamenlijke telefonie worden overgegaan en een 088- nummerplan worden ingevoerd;
- In het kader van “going concern” wordt in de transitiefase en na overgang naar Bergen op Zoom, ook na samenvoeging op deze ICT hoofdsystemen, blijvend voorzien in uitwijk en fallback voor beide meldkamers;
- Er wordt in 2017 en 2018 verder gewerkt naar een nauwe samenwerking tussen beide beheerorganisaties. Dit om bovengenoemd platform van GMS / GIS / telefonie en C2000 gezamenlijk te kunnen beheren;
- Er is een Businesscase opgesteld die als bijlage bij dit samenvoegingsplan zal worden gevoegd. Deze Businesscase is tevens van belang om beide Veiligheidsregio's de komende jaren tot oplevering van de nieuwbouw in Bergen op Zoom (eind 2019) in staat te stellen om gezamenlijk te sturen op de (financiële) bedrijfsvoering (going concern) en op het transitietraject aangaande de samenvoeging van beide meldkamers in opmaat naar één gezamenlijke meldkamer in Bergen op Zoom als onderdeel van één landelijke meldkamer met een tiental locaties;
- Bij overgang naar Bergen op Zoom sluiten partijen een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op basis van de artikelen 19 en 35, vijfde lid, van de WVR;
- De veranderopgave is eerder beschreven in het concept-plan van aanpak (PvA) samenvoegen meldkamer Bergen op Zoom (versie 0.6 10 maart 2016). Door de heroriëntatie is dit PvA enigszins gedateerd geraakt en om voortgang te betrachten is besloten dit PvA niet meer af te ronden en niet ter besluitvorming aan te bieden. De belangrijkste elementen hiervan zijn nu in het voorliggende samenvoegingsplan ondergebracht.

2.4 Kosten en batenanalyse van de samenvoeging van de meldkamers op hoofdlijnen (financieel en kwalitatief)

In de afgelopen periode zijn de Veiligheidsregio's, ambulancevoorzieningen en politie in het samenvoegingsgebied Midden- en West-Brabant en Zeeland vooral bezig geweest met de voorbereiding van de realisatie van de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom. Met betrekking tot de onderdelen werkprocessen, beheer en bedrijfsvoering, personeel en IM-ICT staan partijen aan het begin van de samenvoeging van de meldkamers. Dat betekent dat op dit moment op hoofdlijnen kan worden aangegeven wat de kosten en baten van de samenvoeging zijn. Hiervoor is een

Businesscase gemaakt die vervolgens als basis is gebruikt voor de financiële gegevens in dit samenvoegingsplan. De Businesscase is onlosmakelijk verbonden met dit samenvoegingsplan.

Op het gebied van *huisvesting en inrichting* wordt geïnvesteerd in de bouw en inrichting (meldtafels, infrastructuur, algemene voorzieningen, werkplekken) van de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom. De financiering van deze investering wordt geregeld door het PDC. Naar verwachting gaat het om een bedrag van € 10,7 miljoen voor de Gemeenschappelijke Meldkamer en ca. € 1,8 miljoen voor het Regionaal Coördinatie Centrum MWB (beiden exclusief IV). Tot het moment van samenwonen begin 2020 blijven de kosten van de huidige huisvesting van de meldkamers in Tilburg en Middelburg aan de orde. Vanaf 2020 wordt deze huisvesting niet meer gebruikt en is sprake van (gedeeltelijke) vrijval van kosten en afschrijvingen. De hoogte van de exploitatie van de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom wordt bepaald door de afschrijving van de investeringen voor de nieuwe locatie en de kosten van het gebruik ervan. Dit betreft naar verwachting een bedrag van € 1,0 miljoen voor huisvesting.

Op het gebied van de *werkprocessen* geldt dat er in de huidige meldkamers voorlopig geen grote veranderingen optreden in verband met de samenvoeging. De (personele) effecten van verdere samenwerking tussen en integratie van de meldkamers zijn op hoofdlijnen duidelijk, maar moeten nog nader worden uitgewerkt. Voor *operationeel (centralisten)*, het *beheer en de bedrijfsvoering* van de meldkamers geldt dat de samenwerking zal leiden tot meer efficiency waardoor minder personeel nodig is. Het betreft een daling de personele kosten van € 0,9 miljoen. Op het gebied van de *ICT* zal eerst sprake zijn van investeringen ten behoeve van de huidige meldkamers en in verband met het samenvoegen van de meldkamers. Voor detaillering wordt verwezen naar paragraaf 5.1 en de Businesscase.

Vanuit het Ministerie van Veiligheid en Justitie is een budget ontvangen ad. € 900.000 ten behoeve van de projectkosten van de samenvoeging van de meldkamers Tilburg en Middelburg. Het budget zal worden ingezet voor de kosten van de projectorganisatie gedurende de jaren 2015 – 2020. (oorspronkelijke looptijd 2015 – 2017). Over het budget wordt per kwartaal een verantwoording van de besteding aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie afgegeven.

De uren van de medewerkers van de betrokken organisaties worden “om niet” ter beschikking gesteld. Deze kosten zullen niet vanuit het projectbudget worden vergoed.

(bedragen x € 1.000)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	totaal
	realisatie	begroting	begroting	begroting	begroting	begroting	
baten							
overige inkomensoverdrachten (Min. V&J)	€ -113	€ -332	€ -151	€ -152	€ -153	€ -	€ -900
	€ -113	€ -332	€ -151	€ -152	€ -153	€ -	€ -900
lasten							
salaris en loonheffing	€ 79	€ 107	€ 108	€ 109	€ 110	€ 55	€ 566
reiskosten	€ 8	€ 6	€ 6	€ 6	€ 6	€ 3	€ 35
mobiele telefonie	€ -	€ 1	€ 1	€ 1	€ 1	€ 0	€ 2
inhuur personeel (expertise t.b.v. DDC)	€ 4	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 4
inhuur personeel	€ -	€ 20	€ 35	€ 35	€ 35	€ -	€ 125
adviesopdrachten (GMS)	€ 23	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 23
automatisering (GMS/GIS)	€ -	€ 61	€ 61	€ 61	€ -	€ -	€ 182
projectbegeleiding techniek	€ -	€ 50	€ 80	€ 40	€ -	€ -	€ 170
bureaunkosten	€ -	€ 2	€ 2	€ 2	€ 2	€ 1	€ 7
overige goederen en diensten	€ -	€ 15	€ 15	€ 15	€ 15	€ 8	€ 68
nog in te delen lasten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 1	€ -	€ 1
	€ 113	€ 260	€ 306	€ 267	€ 168	€ 66	€ 1.181
	€ 0	€ -71	€ 156	€ 116	€ 15	€ 66	€ 281

Vanwege de langere doorlooptijd van het project (2020 in plaats van 2017) en de aanvullende werkzaamheden op het gebied van de ICT zal de projectbegroting niet voldoende zijn om de projectkosten te kunnen dragen. De aanvullende ICT werkzaamheden zullen worden uitgevoerd door de inhuur van ICT adviseurs. Het tekort van het project tot en met 2020 wordt momenteel ingeschat op € 281.000.

Hoofdstuk 3 Afspraken regionale partijen met betrekking tot de samenvoeging

In dit hoofdstuk zijn de afspraken tussen de betrokken regionale partijen over de samenvoeging van de meldkamers beschreven. Deze afspraken hebben betrekking op de governance, de huisvesting en inrichting, de werkprocessen, het beheer en de bedrijfsvoering, het personeel, de ICT en de verbinding met going concern en continuïteit.

3.1 Governance samenvoeging

Betrokken partijen bij de samenvoeging

De besturen van de Veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor de samenvoeging van de meldkamers. Naast de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant en de Veiligheidsregio Zeeland, zijn ook de regionale ambulancevoorziening Brabant Midden-West-Noord, Witte Kruis (RAV Zeeland) en de regionale politie-eenheid Zeeland West-Brabant betrokken. Op grond van de WVR (artikelen 19 en 35, vijfde lid) zullen deze partijen bij samenvoeging in Bergen op Zoom een nieuwe overeenkomst moeten afsluiten over hun samenwerking in de meldkamer en de afspraken over de locatie, het beleid en beheer, de financiën, de prestaties, de ondersteunende systemen en de samenwerking van politie met brandweer, geneeskundige hulpverlening en ambulancezorg in de meldkamer, waar nodig aanpassen. De overeenkomst heeft betrekking op de periode tot overdracht van de meldkamerlocatie aan de politie (verwachtbaar 2020 of later).

Bij de samenvoeging heeft het Politie Diensten Centrum (PDC) een rol op het gebied van de huisvesting en inrichting van de nieuwe meldkamerlocatie, de aansluiting op de landelijke multidisciplinaire ICT en de voorbereiding op de overdracht van het beheer van de meldkamerlocatie. Het ministerie van V&J is bij de samenvoeging betrokken vanwege de taakstelling, de financiële overdracht van de samengevoegde meldkamers en de structurele financiering en bekostiging van de toekomstige landelijke meldkamer.

Projectorganisatie en –aansturing (gezamenlijk bestuur en directie, projectorganisatie, opdracht regionale kwartiermaker)

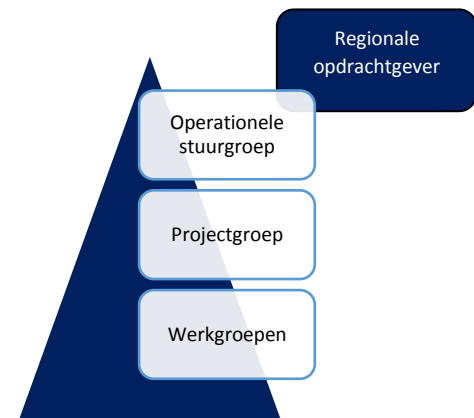
Voor dit project is in eerste instantie een tijdelijke projectorganisatie ingericht vanuit alle partijen die straks betrokken zijn in de samengevoegde meldkamer. Na een evaluatie van de werking en in relatie tot de ontwikkelingen na de "Gate Way Review" is in 2016 besloten een besturingsmodel in te voeren met één MT Bergen op Zoom. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de aansturing is georganiseerd, waar de verantwoordelijkheden liggen en hoe de projectorganisatie is ingericht. Bijlage 1 wordt gewijd aan de communicatie en verbinding met de medewerkers en was eerder als zodanig opgenomen in het concept PvA.

Tijdens de transitieperiode naar de landelijke meldkamerorganisatie was er voor de "Gate Way Review" sprake van een hybride verantwoordelijkheidsverdeling.

Het bevoegd gezag op de meldkamer lag bij de burgemeesters en voorzitters van de veiligheidsregio's. Ook het beheer op de meldkamers bleef tot nadere afspraken zijn gemaakt bij de Veiligheidsregio's. Daarbij zijn de disciplines verantwoordelijk voor de eigen taakuitvoering op die meldkamers.

De verantwoordelijkheid voor en de regie op de samenvoeging lag bij de K-LMO, in nauwe samenwerking en afstemming met de bij de samenvoeging betrokken partners. In de nieuwe situatie is de LMO een programma organisatie die de samenvoegingen zal faciliteren en de landelijke samenhang zal bewaken. Daarnaast is de LMO leverancier van de landelijke IV-ICT.

Gegeven de beschreven situatie is de governance van het project samenvoegen meldkamer Bergen op Zoom nu naast de "going concern" zaken inmiddels volledig ondergebracht bij de regio's.



De K-LMO heeft in 2015, op voordracht van de samenvoegende Veiligheidsregio's en betrokken partners, een regionaal kwartiermaker aangesteld om als projectleider uitvoering te geven aan het project. Deze blijft ook in de nieuwe situatie zijn oorspronkelijke rol vervullen.

Er was en is een bestuurlijk-ambtelijke werkgroep meldkamer BoZ ingericht om sturing te geven aan het project. Deze stuurgroep is opdrachtgever, vertegenwoordigt alle deelnemende partijen en bestaat uit de volgende deelnemers:

- De voorzitters van beide Veiligheidsregio's;
- De bestuurlijk portefeuillehouders meldkamer van beide Veiligheidsregio's;
- De directeuren van beide Veiligheidsregio's;
- De directeuren van beide meldkamers;
- De plv programma manager LMO;
- De directeur Witte Kruis;
- De directeur RAV Brabant Midden-West-Noord;
- De politiechef eenheidsleiding ZWB;
- De regionaal kwartiermaker BoZ.

Deze bestuurlijk-ambtelijke werkgroep komt 3 tot 4 keer per jaar bijeen en heeft een operationele stuurgroep ingesteld die bestaat uit;

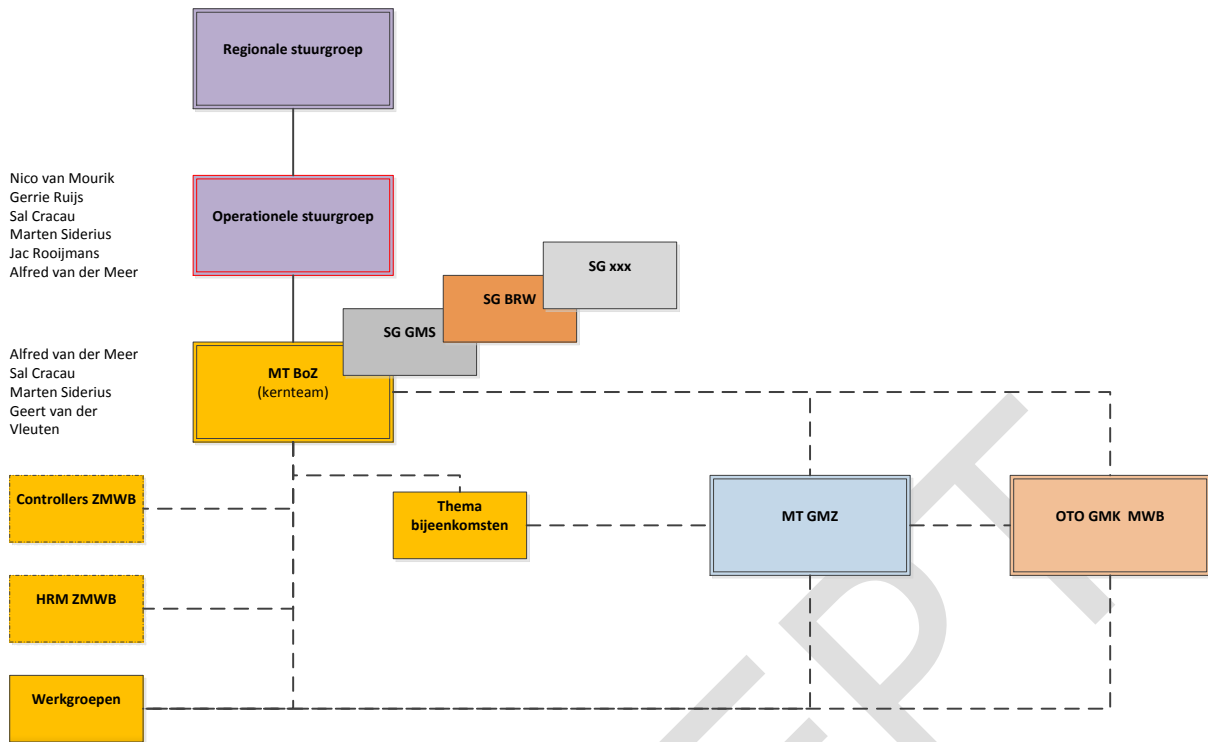
- De directeuren van beide Veiligheidsregio's;
- De directeuren van beide meldkamers;
- De plv programma manager LMO;
- De regionaal kwartiermaker BoZ.

De operationele stuurgroep vergadert ca. 8 keer per jaar en de regionaal kwartiermaker fungeert als secretaris van deze stuurgroep.

Projectstructuur

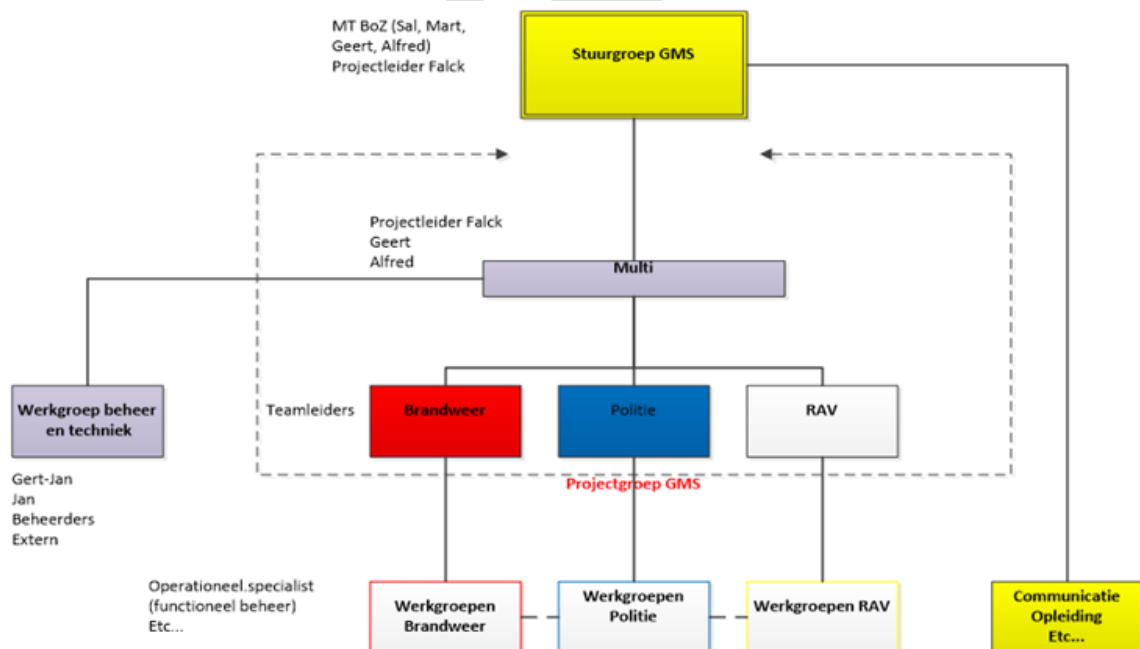
In de operationele stuurgroep komen de samenvoeging (transitie), nieuwbouw en „going concern“ (de dagelijkse processen) samen, zodat in de onderlinge samenhang er daadwerkelijk „gestuurd“ kan worden.

Onder deze stuurgroep was een projectgroep gevormd onder leiding van de regionaal kwartiermaker. Door de nieuwste ontwikkelingen is besloten de huidige projectorganisatie te vervangen door onderstaand besturingsmodel. De verwachting is dat dit beter zal functioneren om toewerkend naar 2019 / 2020 zaken steeds meer in overleg tussen beide meldkamers te organiseren.



In dit model is voorzien dat het MT-BoZ ook steeds de kern vormt van de verschillende stuurgroepen die lopende het samenvoegingproces aan het werk zullen zijn. Hierdoor kan eenheid en samenhang worden gerealiseerd.

Als uitwerking van deze werkwijze is onderstaand het besturingsmodel “samenvoegen GMS” weergegeven:



Kwaliteitsbewaking en risicobeheersing

Bij de uitvoering van de projectopdracht wordt gestuurd op de aspecten kwaliteit, geld en tijd. Voor de beheersing van het project zijn de navolgende onderdelen van belang; er kan worden voldaan aan de randvoorwaarden en kritische succesfactoren op het gebied van de benodigde capaciteit, commitment van bestuurders en management, betrokkenheid en draagvlak bij het personeel en een goede afstemming met andere ontwikkelingen. Verder is er een kwartaalrapportage ingericht om de planning en de realisatie van activiteiten, risico's en afhankelijkheden weer te geven. Risico's worden geïdentificeerd door de regionaal kwartiermaker en gerapporteerd in zijn kwartaalrapportages. De risico analyse is gebaseerd op de RISMAN methodiek. Ten behoeve van de planning wordt gebruik gemaakt van de landelijke tool.

Communicatie (boodschap en doelgroepen)

Voor de communicatie over de samenvoeging van de meldkamers en de realisatie van de nieuwe meldkamerlocatie wordt verwezen naar bijlage 1. In deze bijlage zijn de doelgroepen, de doelen, de communicatieboodschap en de communicatiemiddelen beschreven. Er is een communicatieadviseur bij de projectorganisatie betrokken.

1^e VERDIEPING

VERGADERCENTRUM | INFORMELE COMMUNICATIE EN ONTSPANNINGSZONE



3.2 Huisvesting en inrichting

Minimaal beeld 2020 en afspraken samenvoeging Landelijk Kader

Volgens het minimaal beeld van het Landelijk Kader is er in 2020 één meldkamer per samenvoegingsgebied op de bestuurlijk vastgestelde locatie. Deze meldkamerlocatie dient volgens de afspraken en uitwerking van het Landelijk Kader te voldoen aan het algemeen programma van eisen huisvesting meldkamers LMO van 30 juni 2015 en aan het functioneel programma van eisen voor de LMO meldtafel van 22 september 2015.

Daarnaast dient te worden voldaan aan de richtlijn fysieke beveiliging meldkamers die als bijlage wordt opgenomen bij het algemeen programma van eisen huisvesting meldkamers LMO. Indien er afwijkingen zijn, worden hierover afspraken gemaakt met de politie als toekomstig beheerder. Overige onderwerpen die in dit domein spelen, zijn de verhuizing en de ontmanteling en herbesteding van de oude meldkamers.

Huidige situatie en doelstellingen tot 2020

De meldkamer van Midden- en West-Brabant is gehuisvest aan de Ringbaan-West 232 in Tilburg. Dit gebouw is eigendom van de politie en wordt ook door de politie beheerd. Volgens de nulmeting verkeert de huisvesting in goede staat, maar is de beschikbare ruimte onvoldoende. De meldkamer van Zeeland is gehuisvest in een gebouw van de politie aan de Segeerssingel 10 in Middelburg. Dit gebouw wordt door de politie beheerd. (inmiddels heeft de Veiligheidsregio Zeeland dit pand gekocht van de politie en zal het zelfstandig gaan beheren). Volgens de nulmeting is de kwaliteit van deze huisvesting matig. Voor een herijking van de huidige in gebruik zijnde vierkante meters van beide meldkamers wordt verwezen naar hoofdstuk 5 van de Businesscase.

De doelstelling is om de nieuwe meldkamerlocatie in de komende periode te ontwerpen, te bouwen, te stofferen, in te richten met apparatuur en meubilair, op te leveren en in beheer te brengen bij de politie. De betrokken organisaties worden vervolgens verhuisd naar de nieuwe meldkamerlocatie. Bij de inrichting van de meldkamerlocatie gaat het ook om de aanschaf van de nieuwe meldtafels en de opstelling daarvan en om zaken als gebruiksvoorzieningen en faciliteiten, werkplekken en beveiliging.

De nieuwe meldkamerlocatie wordt onderdeel van een nieuw politiepand dat wordt gerealiseerd op een bouwkaavel in de spoorzone nabij NS-station Bergen op Zoom. Dit nieuwe pand biedt tevens huisvesting aan het districtskantoor De Markiezen, het teambureau Bergen op Zoom en het Regionale Service Centrum (RSC) van de politie. In het pand wordt ook het Regionale Coördinatie Centrum (RCC) van de Veiligheidsregio Midden- en West Brabant ondergebracht. Het RCC Zeeland blijft gevestigd in Middelburg. De nieuwe meldkamerlocatie wordt eind 2019 opgeleverd en kan naar verwachting begin 2020 in gebruik worden genomen.

Activiteiten, planning en verantwoordelijkheid (afspraken samenwerking tussen regionale partijen):

Ten behoeve van de bouw van de nieuwe meldkamerlocatie zijn in de afgelopen periode de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Het bouwkaavel is aangekocht door de politie;
- Er is met inbreng van klank- en gebruikersgroepen meldkamers een specifiek programma van eisen (SPvE) opgesteld;
- Er is, als voorloper op het Voorlopig Ontwerp (VO) een massastudie / schetsontwerp (SO) uitgevoerd;
- Er zijn overeenkomsten voor ontwikkeling en gebruik afgesloten tussen de politie en de Veiligheidsregio's;
- Het aanbestedingstraject voor de architect is afgerond. Er zijn een architect en een technisch adviseur geselecteerd;
- De betrokken partijen (waaronder meldkamer, DROC, RSC, RTIC) hebben hun wensen en ideeën met betrekking tot het nieuwe gebouw verder uitgewerkt in programma's van eisen.

De architect en de technisch adviseur zullen oktober 2016- februari 2017 het Voorlopig Ontwerp (VO) opstellen. Naar verwachting is het VO begin maart 2017 gereed. Na het VO zal er worden gewerkt aan het Definitief Ontwerp (DO). Ook zijn ter verfijning van het Specifiek Programma van Eisen en ter voorbereiding op de werkzaamheden van de architect gesprekken gaande op management / teamleiders niveau (GMK en RSC). Hier worden de eerste contouren gevormd op het gebied van de relatie tussen een aantal (werk)processen en een "vloerplan". Ook de klankbordgroep is bij dit proces betrokken. In dit traject zijn tevens de toekomstige gebruikers van het RCC aangesloten.

Vanuit de beheerafdelingen en de LMO wordt momenteel ook geschreven aan het "ICT-aansluitplan BoZ". Dit is onder meer van belang om de demarcatie zuiver te krijgen wat bij "huisvesting / bouw" en wat bij ICT LMO en de ICT van de mono disciplinaire partijen behoort. Dit is van belang voor zowel het onderscheid in kosten als in wie / wat levert in de techniek.

Financiën (budget/inkomsten en uitgaven/lasten): wat zijn de verwachte kosten en opbrengsten op het gebied van huisvesting?

Huisvestingskosten in miljoenen Euro incl. RCC MWB¹

huisvestingskosten (bedragen x € 1 miljoen)	2016	2020	verschil
huurkosten	€ 0,3	€ 0,5	-0,2
servicekosten	€ 0,3	€ 0,3	-
Totaal	€ 0,6	€ 0,8	-0,2

Bron Businesscase tabel 5 / alle kosten gebaseerd op 2016

3.3 Werkprocessen

Minimaal beeld 2020 en afspraken samenvoeging Landelijk Kader

Volgens het minimaal beeld van het Landelijk Kader zijn de mono disciplinaire meldkamerprocessen in 2020 landelijk geharmoniseerd per discipline en geïmplementeerd in één inhoudelijk GMS. Het doel hiervan is een kwalitatief gelijkwaardig hulpverleningsproces van meldkamers te bewerkstelligen. Binnen een meldkamer wordt ook geïntegreerd gewerkt. Geïntegreerd betekent:

- Er wordt binnen de disciplines en op het gebied van multidisciplinaire opschaling geprotocolleerd en geharmoniseerd samengewerkt;
- Centralisten werken voor het gehele verzorgingsgebied;
- Er wordt samengewerkt op het gebied van (multi)opleidingen;
- Er is eenhoofdige aansturing voor de GMK (voor facilitaire en multidisciplinaire voorzieningen) en per discipline (kolomverantwoordelijk);
- Er is een (landelijk / regionaal) geharmoniseerd applicatieportfolio;
- Disciplines delen noodzakelijke informatie binnen wettelijke kaders.

Als er (nog) geen sprake is van landelijk geharmoniseerde werkprocessen, moet dit op regionaal niveau gebeuren. Overige onderwerpen zijn de opschaling en de regionale specials.

Huidige situatie

De werkzaamheden van politie, brandweer en ambulancezorg zijn in de twee huidige meldkamers georganiseerd volgens de gebruikelijke processen voor aanname, intake, uitgifte, ondersteuning en opschaling. De aanname van vaste telefonie oproepen voor 1-1-2 wordt in de meldkamer Midden- en West-Brabant en Zeeland verzorgd door de meldkamers van de politie. Mobiele oproepen voor 1-1-2 worden aangenomen door de Landelijke Eenheid van de politie. De oproepen worden doorverbonden naar de meldkamers van politie, brandweer of ambulancezorg. De aanname van oproepen van huisartsen en voor besteld vervoer wordt verzorgd door de meldkamers van de ambulancezorg zelf.

Aantal oproepen 1-1-2 per jaar (nulmeting, gegevens 2013) in Midden- en West-Brabant en Zeeland

meldkamer	oproepen 1-1-2 MWB	oproepen 1-1-2 ZL	totaal MWB-ZL
Politie	52.276	12.966	65.242
Brandweer	7.189	2.431	9.620
AZ	14.927	10.120 (aanname)	25.047
Totaal	74.392	25.517	99.909

Bij de meldkamers van de politie zijn intake en uitgifte gescheiden. Er zijn verschillende tafels beschikbaar voor de intake en de uitgifte. De intake is niet geprotocolleerd. De inzet wordt bepaald door de centralist. De inzet wordt niet ondersteund door een geautomatiseerd systeem. De werkprocessen zijn wel beschreven in protocollen en instructies die in de meldkamer beschikbaar zijn. De centralist houdt de leiding over de inzet tot het moment dat er leiding ter plaatse is. Het contact met

¹ De huisvestingskosten van de "specials" (RTIC en centralisten 112) zijn in bovenstaand overzicht niet opgenomen in verband in verband met de vergelijkbaarheid van de gegevens. De kosten van de RCC MWB zijn wel opgenomen.

de eenheden verloopt via C2000. De meldkamers fungeren als lifeline voor de politiemensen op straat. In de meldkamer van Tilburg is een eigen Real Time Intelligence Center (RTIC) aanwezig. Er wordt vanuit GMK Tilburg voorzien (veelal via de melding) in de RTIC functionaliteit voor GMZ Middelburg.

De meldkamers hebben als speciale taken de ondersteuning van de ME, de uitvoering van burgernet, aanname van PAC-meldingen (vanuit particuliere alarmcentrales) en de ondersteuning van Rijkswaterstaat, wegbeheerders, waterschappen, de Westerschelde- en de Sluiskiltunnel, de Rijksluchtvaartdienst, de kustwacht, gemeenten en Belgische partners.

Bij de meldkamer van de brandweer in Tilburg zijn de intake en de uitgifte gescheiden. In de meldkamer van de brandweer in Middelburg zijn de intake en uitgifte niet gescheiden. In MWB is recent de intake grotendeels geprotocolleerd.

Centralisten in Zeeland en MWB bepalen de inzet met de inzetmatrix en de kazernevolgorde tabel. De centralist bepaalt de inzet met behulp van de kazerne volgorde tabel (Tilburg). Activering en alarmering van de inzet gebeurt met behulp van P-2000. De centralist heeft de regie op de inzet tot het moment dat er leiding ter plaatse is. De meldkamer blijft daarna faciliteren. De werkprocessen zijn beschreven in protocollen en instructies die over het algemeen in de meldkamer beschikbaar zijn. Ook zijn er oefen- en opleidingsplannen aanwezig. De meldkamers hebben als speciale taken de afhandeling van OMS (openbaar meldsysteem: automatische brandmeldingen), deelname aan projecten en werkgroepen in verband met operationele voorbereiding, alarmering bevolking, de ondersteuning van bedrijfsbrandweren, strandbewaking en de crisisorganisatie, het beheer van LMNI (landelijk meetnet nucleaire incidenten) en contacten met 112/100 in België.

Bij de meldkamers van de ambulancezorg zijn de intake en de uitgifte in Tilburg gescheiden en in Middelburg niet gescheiden. De meldkamers maken voor de intake en uitgifte beide gebruik van het systeem ProQA en DIA. De inzet wordt bepaald door ProQA en de centralist mag daarbij wel opschalen, maar niet afschalen. Eenheden wordt opgeroepen via P2000 en het contact wordt vervolgens onderhouden via C2000. De centralist houdt de regie en instrueert de melder totdat de ambulance ter plaatse is. In beide meldkamers zijn werkinstructies, handboeken, protocollen en procedures digitaal beschikbaar. Speciale taken van de meldkamers van de ambulancezorg zijn piket en CGV (coördinatie gewondenvervoer) voor de GHOR en de ondersteuning van hartveilig wonen. De MKA Tilburg is HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorginstellingen) gecertificeerd

Opschaling vindt plaats vanaf GRIP 1 (gecoördineerde regionale incidentbestrijdings procedure). De meldkamers beschikken over een opschalingsruimte. Het opschalingsproces ligt in Tilburg vast in het regionaal crisisplan. De meldkamer in Tilburg beschikte tot voor kort over een poule met 18 calamiteitencoördinatoren (CaCo) die deels boven de sterkte konden worden ingezet. Momenteel wordt in Tilburg de 24/7 CaCo geïntroduceerd. Men is hiervoor bezig met de laatste werving en selectieronde. Een aantal nieuwe CaCo's wordt momenteel ingewerkt. In Zeeland worden de CaCo's boven de sterkte ingeroosterd. De meldkamers van Midden- en West-Brabant en Zeeland werken samen op het gebied van uitwijk. GMZ kan met beperking van functionaliteiten uitwijken naar GMK Tilburg. Eind 2015 is dit daadwerkelijk getest bij onderhoudswerkzaamheden in Zeeland. Eén dag heeft GMKZ hierbij vanuit Tilburg geopereerd. De meldkamer Tilburg kan, met beperking van functionaliteiten, tevens beperkt uitwijken naar het RSC in Tilburg.

Doelstellingen tot 2020 in verband met realiseren van het minimaal beeld PM

Met de samenvoeging van de meldkamers van Midden- en West-Brabant en Zeeland in de nieuwe meldkamerlocatie in Bergen op Zoom ontstaat een nieuwe integraal denkende / werkende organisatie die in een nieuwe omgeving toekomstbestendig, klantgericht, doelmatig en onder goede arbeidsomstandigheden haar taken zal uitvoeren. De nieuwe meldkamer moet beide veiligheidsregio's kunnen bedienen en zodanig zijn vormgegeven dat de overdracht aan de politie en de uiteindelijke integratie in de Landelijke Meldkamerorganisatie naadloos kan verlopen.

Activiteiten, planning en verantwoordelijkheid (afspraken samenwerking tussen regionale partijen) gereed eind 2019:

- De werkprocessen zijn beschreven, eenduidig en geïmplementeerd;
- De functie van Calamiteiten Coördinator (Caco) is éénvormig en 24/7 ingericht ;
- Multi-intake is geborgd (PM);
- Overdracht van taken, die niet langer worden uitgevoerd, heeft plaatsgevonden.

Tabel 2 BC; personeel meldkamer Bergen op Zoom 2020 per functie (gebaseerd op SPvE)

functie	bezetting 2016	formatie per kolom Bergen op Zoom					verschil	
		Totaal	Politie	Brandweer	Ambulance	Meldkamer BoZ		
Hoofd Meldkamer (MK)	2,00					1,00	1,00	-1,00
Managementassistente MK	1,00					1,00	1,00	0,00
Manager Bedrijfsvoering	1,00					1,00	1,00	0,00
Multi-ondersteuners	3,00					3,00	3,00	0,00
Beleidsondersteuning Meldkamer	4,50	1,00	2,00	1,00			4,00	-0,50
Beheer/ICT	17,50					12,00	12,00	-5,50
Beheer/ICT leiding	1,00					1,00	1,00	0,00
Brandweer	21,50		21,00				21,00	-0,50
Teamleider brandweer	3,00		1,00				1,00	-2,00
Ambulance (RAV)	34,50			31,00			31,00	-3,50
RAV teamleider	1,50			1,00			1,00	-0,50
Leiding Politie DROC	3,00	2,00					2,00	-1,00
Management assistente DROC	1,00	1,00					1,00	0,00
Politie DROC excl leiding	81,00	70,00					70,00	-11,00
Politie RTIC incl OVD-I	31,00	31,00					31,00	0,00
CACO	7,00				7,00		7,00	0,00
CACO Zeeland	0,00						0,00	0,00
	213,50	105,00	24,00	33,00	26,00		188,00	-25,50

Kosten werkprocessen in miljoenen Euro ²

functies (bedragen x € 1 miljoen)	2016		2020		verschil
Hoofd Meldkamer (MK)	€	0,3	€	0,2	€ 0,1
Managementassistente MK	€	0,1	€	0,1	€ -
Manager Bedrijfsvoering	€	0,1	€	0,1	€ -
Multi-ondersteuners	€	0,3	€	0,3	€ -
Beleidsondersteuning Meldkamer	€	0,4	€	0,4	€ -
Beheer/ICT	€	1,1	€	0,8	€ 0,3
Beheer/ICT leiding	€	0,1	€	0,1	€ -
Brandweer	€	1,5	€	1,5	€ -
Teamleider brandweer	€	0,3	€	0,1	€ 0,2
Ambulance (RAV)	€	2,7	€	2,4	€ 0,3
RAV teamleider	€	0,1	€	0,1	€ -
Leiding Politie DROC	€	0,3	€	0,3	€ -
Management assistente DROC	€	0,1	€	0,1	€ -
Politie DROC excl leiding	€	4,4	€	4,4	€ -
CACO	€	0,5	€	0,5	€ -
CACO Zeeland	€	-	€	-	€ -
subtotaal meldkamer	€	12,3	€	11,4	€ 0,9
Politie RTIC incl OVD-I	€	1,9	€	1,9	€ -
	€	14,2	€	13,3	€ 0,9

Bron Businesscase tabel 2 / alle kosten gebaseerd op loonkostenniveau 2016

² Let op; de bedragen in tabel "kosten werkprocessen" betreffen afgeronde bedragen.

3.4 Beheer en bedrijfsvoering

Minimaal beeld 2020 en afspraken samenvoeging Landelijk Kader

Dit gaat om het beheer en de bedrijfsvoering van de meldkamerlocatie. Het betreft in ieder geval de gezamenlijke huisvesting en bedrijfsvoering ten behoeve van de taakuitvoering. Denk hierbij aan facilitaire zaken (huisvesting, inkoop, contractbeheer) en het beheer van IM en ICT. Volgens het minimaal beeld van het Landelijk Kader is er één set van beheerafspraken tussen politie en andere partijen per locatie op basis van een landelijk uniforme standaard. De afspraken betreffen de inhoud, kosten en dekking van het beheer van de meldkamer. Tevens werd in 2016 een vinklijst ten behoeve van de overdracht opgesteld (dit in relatie met de samenvoegingsplannen). Op basis hiervan zal de overdracht van het beheer plaatsvinden. De politie maakt met de betrokken partijen afspraken over taken, kwaliteit en prijs, evenals over de overdracht van het beheer.

Huidige situatie en doelstellingen tot 2020

Op het gebied van huisvesting en andere facilitaire zaken zoals inkoop en contractbeheer, geldt dat de huidige locatie van de meldkamer in Midden- en West-Brabant wordt beheerd door de politie. Dat geldt tot voor kort ook voor de locatie van de meldkamer in Zeeland. Het beheer van deze meldkamer is per 1-1-2017 door VRZ overgenomen van de politie. De afspraken over het beheer zijn vastgelegd in overeenkomsten.

Het beheer van IM en ICT wordt bij de meldkamer in Midden- en West-Brabant uitgevoerd door de afdeling beheer en onderhoud. Dit is een zelfstandige afdeling met als taken het beheer van de apparatuur en verbindingen, het databeheer (server en technisch beheer applicaties), uitwijk van kritische systemen, de helpdeskfunctie en het functioneel beheer van de applicaties. Verder verzorgt de afdeling het lokaal beheer van C2000/P2000 en een aantal overige zaken. Het personeel van de afdeling is afkomstig en in dienst van de Veiligheidsregio, de brandweer, de regionale ambulancevoorziening en de politie. Het beheer van GMS wordt verzorgd door de politie. Het technisch beheer is uitbesteed aan Triopsys. Het onderhoud van de ICT-apparatuur wordt deels verzorgd door de meldkamer zelf en deels door Triopsys.

Het beheer van de IM en ICT wordt bij de meldkamer in Zeeland uitgevoerd door de afdeling Informatisering en Automatisering van de Veiligheidsregio Zeeland. Deze afdeling verzorgt het beheer van de apparatuur en het datacenter (server en technisch beheer van applicaties), de helpdesk en het functioneel beheer van applicaties. Het beheer van verbindingen (telefonie, radio en netwerkvoorzieningen) en het lokaal beheer van C2000 randapparatuur wordt deels door de afdeling verzorgd. Het personeel van deze afdeling is in dienst van de Veiligheidsregio. Het technisch beheer van deze zaken is uitbesteed aan een aantal serviceproviders. De afdeling voert regie op hun werkzaamheden. Het datacenter is overigens eigendom van de politie.

Doelstellingen tot 2020 in verband met het realiseren van het minimaal beeld:

- Beheerprocessen zijn helder en worden gezamenlijk uitgevoerd;
- De politie is tevens de beheersorganisatie, nu nog deels voor Zeeland en MWB Brabant en in de toekomst van de hele LMO. Op korte termijn zullen er afspraken gemaakt moeten worden over de wijze waarop de politie het beheer van de samengevoegde meldkamer kan invullen en het programma samenvoeging kan ondersteunen;
- Momenteel zijn voor de meldkamers in Tilburg en Middelburg in totaal 18,50 FTE werkzaam voor het beheer van de ICT voorzieningen. In het formatieplaatsenplan van Bergen op Zoom wordt rekening gehouden met 13 FTE (12 beheerders en 1 leidinggevende). Hierdoor zullen 5,50 beheerders boventallig zijn en eventueel geplaatst kunnen worden in het landelijk datacentrum van de Nationale Politie, of elders worden herplaatst. De Veiligheidsregio's gaan er hierbij overigens vanuit dat de huidige bestaande

- lokale beheerders zoveel als mogelijk bij de nieuwe meldkamer BoZ zullen worden geplaatst, teneinde lokaal opgedane kennis en ervaring niet verloren te laten gaan;
- Het organiseren van de verdere samenwerking tussen de meldkamers op het gebied van IM en ICT beheer in het traject om in 2017 te komen tot één virtueel platform voor GMS / GIS / telefonie en C2000 zullen beide beheerafdelingen op deze onderdelen nader gaan samenwerken. Te denken valt aan piketdiensten, 1 systeem voor registreren van klachten en storingen, etc.;
 - Eén set van beheerafspraken tussen politie en andere partijen per locatie op basis van een landelijk uniforme standaard. De afspraken betreffen de inhoud, kosten en dekking van het beheer van de meldkamer (nieuwe SLA);
 - Voorbereiding van de overdracht van het beheer op basis van de vinklijst voor overdracht;
 - De politie maakt met de betrokken partijen afspraken over taken, kwaliteit en prijs, evenals over de overdracht van het beheer.

Activiteiten, planning en verantwoordelijkheid (afspraken tussen regionale partijen): welke activiteiten worden verricht om de doelstellingen op het gebied van beheer en bedrijfsvoering te bereiken en wie verricht die activiteiten? Welke afspraken hebben de betrokken partijen (regionaal en landelijk) met elkaar gemaakt over beheer en bedrijfsvoering (afpraak 10 Landelijk Kader)? Wat is de planning van de activiteiten op het gebied van beheer en bedrijfsvoering?

T.b.v. ontwikkeling en exploitatie wordt momenteel nauw samengewerkt met het PDC (rekenmodel exploitatie, bouwteam, etc.). Overleg over daadwerkelijke afspraken tussen betrokken partijen over beheer en bedrijfsvoering heeft tot op heden nog niet plaatsgevonden.

Kosten beheer en bedrijfsvoering in miljoenen Euro

functies (bedragen x € 1 miljoen)						
	2016		2020 verschil			
Manager Bedrijfsvoering	€	0,1	€	0,1	€	0,0
Beheer / ICT	€	1,1	€	0,8	€	0,3
Beheer / ICT leiding	€	0,1	€	0,1	€	0,0
	€	1,3	€	1,0	€	0,3

Bron Businesscase tabel 2 / alle kosten gebaseerd op loonkostenniveau 2016

3.5 Personeel

Minimaal beeld 2020 en afspraken samenvoeging Landelijk Kader

Dit gaat om de betrokkenheid van het personeel (centralisten, beheerders en leidinggevenden) bij de samenvoeging van de meldkamers op de nieuwe meldkamerlocatie. Ten behoeve van de inbreng van en draagvlak onder het personeel wordt participatie van de medewerkers georganiseerd en worden de ondernemingsraden in staat gesteld om hun rechten (advies, instemming, informatie) uit te oefenen. Daarnaast gaat het om de rechtspositionele en arbeidsvoorwaardelijke aspecten van de samenvoeging (huidige dienstverbanden, vergoeding van woon-werkverkeer, etc.), de omgang met personele formatie en functiewaardering en met vacatures tijdens de samenvoeging, aandacht voor de gevolgen van verandering, het bij elkaar komen van verschillende culturen en om zaken als veiligheid, welzijn, gezondheid en milieu tijdens de samenvoegingsperiode.

Het onderwerp personeel is geen onderdeel van het minimaal beeld van het Landelijk Kader en voorlopig is het uitgangspunt dat het werkgeverschap en de rechtspositie van het personeel niet wijzigen in de transitieperiode. Uiteindelijk zal de vraag of en hoe er bij de overdracht van de meldkamerlocatie aan de politie ook personeel overgaat, moeten worden beantwoord. Dit hangt samen met de uiteindelijke belegging van taken (demarcatie) en bestuurlijke, rechtspositionele en financiële afwegingen.

Huidige situatie en doelstellingen tot 2020

Medewerkersparticipatie:

Vaak zie je bij het ontstaan van nieuwe teams dat één van de partijen zich ongelijkwaardig voelt aan de ander. Uitspraken als annexatie, overnemen, inlijven, grote broer en dergelijke zijn dan niet van de lucht. Dit vindt vaak zijn oorsprong in het feit dat collega's zich onvoldoende identificeren met het nieuwe en vasthouden aan de oorspronkelijke entiteit. De kunst is om een nieuw team te bouwen waarin alle partijen zich herkennen en waar het goede wat al gedaan werd wordt behouden, afscheid genomen wordt van hetgeen niet goed ging en nieuw wordt ingebracht wat nodig is om het team binnen de visie en de kaders te laten werken. Medewerkersparticipatie kan hier een essentiële rol in vervullen. Door de vorming van een nieuwe gezamenlijke meldkamer ontstaan nieuwe samenwerkingsvormen, zowel monodisciplinair als multidisciplinair. Onvoldoende aandacht voor "cultuur –en historische aspecten" kan leiden tot spanningen en de acceptatie bemoeilijken. Door medewerkers te stimuleren en te faciliteren om deel te nemen aan verschillende werk- en gebruikersgroepen wordt hen de mogelijkheid geboden om invloed uit te oefenen op de ontwikkeling naar één nieuwe meldkamer. De verschillende vormen van medewerkersparticipatie zullen in samenspraak met de huidige lijnverantwoordelijken nadere ingevuld worden.

Medezeggenschap

Het is wenselijk bij het transitieproces met een nieuwbouwcomponent de medezeggenschap optimaal vorm te geven en hierbij specifiek te focussen op die mensen die werkzaam zijn in het meldkamerdomein van beide meldkamers. In de operationele stuurgroep is hiervoor de intentie uitgesproken tot het vormen van een gezamenlijke Bijzondere Ondernemingsraad (BOR) voor de transitie naar BoZ. E.e.a. naar het model zoals Rotterdam dit heeft ingericht. De directeurs van RAV Brabant MWN en het Witte Kruis steunen dit initiatief vanuit de „witte kolom“ echter niet.

Doordat in de nieuw ontstane situatie de samenvoeging van de meldkamers vooralsnog geen gevolgen heeft voor het werkgeverschap van de medewerkers werkzaam op de meldkamers betekent dit dat ook de medezeggenschap tot aan de overdracht van de meldkamer aan de LMO niet wijzigt. De diverse medezeggenschapsorganen worden middels nieuwsbrieven en kwartaalrapportages voortdurend over de ontwikkelingen geïnformeerd door de regionaal kwartiermaker.

Besluitvormingstrajecten verlopen via de staande organisaties. In de operationele stuurgroep van 15 april 2016 is afgesproken dat MT BoZ een klankbordgroep zal instellen met vertegenwoordiging van rood / wit / blauw en beheer van beide meldkamers gezamenlijk. Doel is zoveel als mogelijk medewerkers structureel bij onderwerpen op het gebied van de transitie te betrekken. Deze klankbordgroep heeft ook inbreng bij de diverse thema bijeenkomsten en gebruikersgroepen. Deze klankbordgroep is vanaf eind september 2016 actief.

Activiteiten, planning en verantwoordelijkheid (afspraken samenwerking tussen regionale partijen):

PM / Momenteel in planning dat er vanaf begin 2018 expliciet aandacht is voor de overgang van personeel naar Bergen op Zoom. Indien eerder gewenst zal hier op worden geanticipeerd.

Tabel 3 BC; overzicht personeel per proces meldkamer Bergen op Zoom 2020

proces	bezetting 2016	formatie per kolom Bergen op Zoom				verschil	
	Totaal	Politie	Brandweer	Ambulance	LMO	Totaal	Totaal
management	11,50	2,00	1,00	1,00	3,00	7,00	-4,50
ondersteuning	9,50	2,00	2,00	1,00	4,00	9,00	-0,50
ICT en beheer	17,50	0,00	0,00	0,00	12,00	12,00	-5,50
operationeel	175,00	101,00	21,00	31,00	7,00	160,00	-15,00
	213,50	105,00	24,00	33,00	26,00	188,00	-25,50

Bron; Businesscase tabel 2 (voor kolom LMO ook te lezen "Meldkamer BoZ")

3.6 ICT

Minimaal beeld 2020 en afspraken samenvoeging Landelijk Kader

Volgens het minimaal beeld van het Landelijk Kader zijn alle meldkamers verplicht aangesloten op het landelijk multidisciplinair meldkamerdomein (ICT) en één nationaal meldkamersysteem. Voor zover het NMS nog niet beschikbaar is, zijn alle samengevoegde meldkamers klaar om te migreren naar één NMS. Elke meldkamer maakt een aansluitplan om, op basis van een gezamenlijke (landelijke) planning, te kunnen aansluiten op het landelijke multidisciplinair meldkamerdomein (ICT). Indien er een probleem ontstaat ten aanzien van de volgorde van aansluiten en partijen er onderling niet uitkomen, dan besluit de landelijke regiegroep met als afwegcriteria o.a. het voorkomen van desinvesteringen en de kwetsbaarheid van de betreffende meldkamers.

Huidige situatie en doelstellingen tot 2020.

In 2017 en 2018 zal maximaal voor een bedrag van afgerond 3.7 miljoen euro moeten worden geïnvesteerd in ICT (3,1 miljoen euro) en voor het eventueel noodzakelijkerwijze uitwijken van de twee huidige meldkamers naar een andere meldkamer in een situatie van een ernstige calamiteit (0,6 miljoen euro).

De investering in ICT is onvermijdelijk en helaas ook niet langer uit te stellen door de latere oplevering van de nieuwbouw (aanvankelijk voorzien in 2017) en daarmee een niet beïnvloedbare factor voor de Veiligheidsregio's. De investeringen zijn echter wel noodzakelijk om de continuïteit, de kwaliteit én de integratie van de huidige meldkamers te waarborgen.

Samen met de ICT specialisten van de Nationale Politie en de LMO is, november – december 2016, expliciet gekeken naar de mogelijkheid om de beide huidige meldkamers alsnog reeds begin 2018 aan te sluiten op de landelijke ICT. De conclusie van het onderzoek is dat het niet verantwoord is, omdat de risico's door de LMO, gelet op de beperkte capaciteit bij het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) in combinatie met de vertraagde oplevering en aansluiting van de meldkamer Rotterdam (ultimo 2017), als te groot worden ingeschat.

De noodzakelijke investering van 3.7 miljoen euro past overigens binnen het financiële meerjarenperspectief van de beide Veiligheidsregio's, wat reeds in 2013 werd opgesteld. Voor de periode van 2017-2020 is begrotingstechnisch een investeringsruimte van 4 miljoen euro beschikbaar. Door als beide regio's nu gezamenlijk te investeren in ICT kunnen de uitgaven beperkt worden tot maximaal 3.7 miljoen euro. In gezamenlijkheid van Veiligheidsregio's, LMO en PDC / MDC zal een inspanning plaatsvinden de investeringen waar mogelijk verder te beperken.

De investeringen zijn voor de komende jaren opgenomen in een meerjarig investeringsplan, welke in de onderstaande tabel is opgenomen. De investeringen zijn ingedeeld in 4 categorieën. Op deze manier is aangegeven wat de achterliggende reden is om een bepaalde investering uit te voeren.

De tabel benoemt twee scenario's. Scenario "gezamenlijk" houdt in dat het technische hart van de nieuwe gezamenlijke ICT-omgeving in Tilburg staat, waarbij de meldkamer in Middelburg dit technische hart op afstand benadert via netwerkverbindingen. In scenario "uitwijk" beschikt de meldkamer in Middelburg voor de kernsystemen over een eigen technisch hart, weliswaar lichter uitgevoerd dan de meldkamer Tilburg, om in geval van uitval van systemen in Tilburg of de netwerkverbindingen op de kernsystemen door te kunnen werken. De kernsystemen zijn GMS, GIS, telefonie en C2000. Bovendien is het in scenario "uitwijk" mogelijk dat bij uitval van systemen in de meldkamer Tilburg, er op beperkte schaal vanuit Tilburg op de GMZ-kernsystemen gewerkt kan worden.

(bedragen x € 1 miljoen)	investering		indeling categorie				
	scenario gezamenlijk	scenario uitwijk	verouderd, out of support	technische integratie	werk uitwisselen	migratie naar Boz	
GMS	€ 0,3	€ 0,3	x	x	x	x	
OMS	€ 0,0	€ 0,0		x	x	x	
GIS	€ 0,2	€ 0,2		x	x	x	
telefonie	€ 0,5	€ 0,7	x	x	x	x	
C2000	€ 0,1	€ 0,1		x	x	x	
112	€ 0,0	€ 0,0		x	x		
netwerkinfrastructuur	€ 0,1	€ 0,1		x	x	x	
serverinfrastructuur	€ 0,6	€ 0,8	x	x	x	x	
werkplek	€ 0,2	€ 0,2		x	x		
voicelogging	€ 0,1	€ 0,1		x	x		
overige aan GMS gekoppelde systemen	€ 0,2	€ 0,2		x	x		
noodzakelijke update life cycle management	€ 0,1	€ 0,1	x				
RCC voorzieningen	€ 0,1	€ 0,1					
beheer	€ 0,1	€ 0,1		x	x		
opleidingen	€ 0,1	€ 0,1		x	x	x	
inzet externen	€ 0,5	€ 0,5	x	x	x		
onvoorzien (10%)	€ 0,3	€ 0,3					
Totaal	€ 3,1	€ 3,7					

- Het financiële verschil tussen beide scenario bedraagt ongeveer € 0,6 miljoen. Beseft moet worden dat in scenario “gezamenlijk” uitval van techniek in Tilburg tot volledige uitval van de GMK en GMZ leidt, dus uitval van de meldkamerfunctie in een gebied met in de zomer tot bijna 2 miljoen inwoners. Dit moet dan met een externe buddy-functionaliteit worden opgevangen, die ook de nodige kosten en aandacht zal vragen. Hiervoor komen in eerste instantie de meldkamers van Rotterdam en Den Bosch in aanmerking. Omdat zij ook met mega veranderingen bezig zijn wordt gekozen de buddy oplossing zoveel als mogelijk in de eigen regio te voorzien;
- Scenario “uitwijk” biedt een hogere mate van continuïteit. Bovendien biedt dit scenario grote voordelen in de migratie naar Bergen op Zoom, de mogelijkheid om van kernsystemen in Zeeland gebruik te maken biedt met name voor telefonie de optie van een stapsgewijze migratie;
- Eind 2019 wordt aangesloten op de landelijke ICT op basis van een aansluitplan wat begin 2017 wordt afgerond.

Activiteiten, planning en verantwoordelijkheid (afspraken samenwerking tussen regionale partijen)

- Project om eind 2017 te komen tot 1 GMS / 1 GIS /1 telefonie (en vernieuwd C2000) is gestart, eerdere planning gereed medio 2017 wordt niet gehaald door uitloop landelijk IVT-C2000. In dit GMS project is onderwerp “uitwijk” specifiek benoemd;
- Projectplan en planning ICT is door projectleider aan directies en projectgroep van de beide meldkamers gepresenteerd. Er is gestart met het ontwerpplan;
- Haalbaarheid aansluiting op landelijke ICT Q1 2018 is maart 2016 getoetst. Een herijking heeft december 2016 plaatsgevonden, dit behoort niet tot de mogelijkheden;
- In scenario “uitwijk” zijn de centralisten werkplekken grotendeels identiek en worden allen aangeboden als virtuele werkplekken. Het is de duurste oplossing maar voorziet wel in de meest uitgebreide opties voor uitwijk bij calamiteiten. In dit scenario worden voor GMS, GIS en telefonie uitwijk-servers in de GMZ geplaatst zodat de GMZ zelfstandig kan doorwerken bij de uitval van de netwerkverbindingen (WAN) of van de (hoofd)productieservers in de GMK MWB. Wanneer alleen de servers in de GMK MWB zijn uitgevallen en de netwerkverbindingen intact zijn kan de GMK MWB op afstand (via VDI) de uitwijk-servers in de GMZ gebruiken. De uitwijk-servers zijn minder zwaar dan de productieservers, een terugval in performance en een lager aantal bruikbare tafels in de uitwijksituatie moet dus worden geaccepteerd;
- Het technische transitietraject in onze regio's is sterk afhankelijk van de nieuwe landelijke IVT-C2000. Deze is essentieel om beide GMS-en samen te kunnen voegen. Door een vertraging

in het IVT-C2000 traject wordt de landelijke oplevering hiervan november 2017 verwacht. Door de gebruikelijke “freeze periode”(periode waarin de operatie niet mag worden verstoord door (technische) veranderingen) bij beide meldkamers in de maanden december / januari dreigt hierdoor de technische transitie pas Q1 2018 volledig te kunnen worden afgerond. In de planning zal wel gekeken worden welke onderdelen fasegewijs eerder kunnen worden uitgevoerd. Overigens geldt er voor het C2000 project voor alle meldkamers ook een “freeze periode” voorafgaand aan het operationeel gaan van C2000. Dit om te voorkomen dat wijzigingen in systemen de introductie kunnen beïnvloeden;

- Met de vervanging van de telefonie zal ook het 088 – nummerplan worden ingevoerd. Dit betekent een forse communicatie inspanning voor beide regio’s. Er zal hiervoor een aparte werkgroep worden ingericht;
- De introductie van één nummerplan vergemakkelijkt het testen van de nieuwe telefonieomgeving en faciliteert het werken als één meldkamer. Deze stap hoeft dan voor BoZ niet meer te worden gezet en vergemakkelijkt deze overgang te zijner tijd;
- Er wordt aan een ICT aansluitplan voor BoZ gewerkt, oplevering word verwacht begin 2017.

Financiën (baten en lasten)

In onderstaande tabel zijn de exploitatielasten van zowel de centrale- als de decentrale ICT voorzieningen opgenomen. De exploitatiekosten van de ICT voorzieningen in de nieuwe meldkamer in Bergen op Zoom bestaan, naast de afschrijvingskosten van de initiële investeringen, tevens uit de vervangingsinvesteringen na ingebruikname. Voor de vervangingsinvesteringen is uitgegaan van de economische levensduur van de investeringen, waarbij rekening is gehouden dat niet alle investeringen meteen worden vervangen. De investeringen in de zogenaamde “specials” zijn in onderstaand overzicht niet meegenomen.

Tabel 6 BC; bijdrage ICT kosten meldkamer Bergen op Zoom

Bijdrage gebruik obv gemiddeld / 22 jaar Exploitatiebegroting (bedragen x 1 miljoen)	LMO 54.725	RCC 10.550	Totaal 65.275
ICT meldkamer Bergen op Zoom (decentraal)	€ 0,8	€ 0,2	€ 1,0
ICT landelijk (centraal)	€ 1,3	€ 0,2	€ 1,5
TOTAAL	€ 2,1	€ 0,4	€ 2,5

Bron Businesscase tabel 6 / alle kosten gebaseerd op kostenniveau 2016

3.7 Continuïteit

Minimaal beeld 2020 en afspraken samenvoeging Landelijk Kader

Alle meldkamers voldoen aan de landelijke visie op continuïteit (uitwijk en fallback). Deze visie wordt in 2017 verder ontwikkeld. De landelijke stuurgroep monitort het beheer en going concern aan de hand van een format. Going concern is echter een verantwoordelijkheid van regionale partijen en betreft niet de samenvoegingen. Artikel 48 en artikel 107 van het Transitieakkoord zijn niet meer van toepassing. Deze artikelen betreffen afstemming met de landelijke kwartiermaker over invulling van vacatures en over het doen van investeringen gedurende de transitieperiode.

Dit gaat om de borging van de kwaliteit, continuïteit en stabiliteit van de meldkamers gedurende de transitiefase. De wettelijke taken in verband met de meldkamerfunctie zijn geborgd zodat de burgemeesters en voorzitters van veiligheidsregio’s hun gezag kunnen waarmaken. Vanwege de samenhang tussen de samenvoeging van de meldkamers en de uiteindelijke overdracht van een nieuwe meldkamerlocatie enerzijds en de investeringen ten behoeve van going concern en continuïteit anderzijds, maken partijen afspraken over de wijze waarop zij met investeringen ten behoeve van de huidige meldkamers omgaan. Investeringen worden gezien in het licht van de samenvoeging, de uiteindelijke overdracht en de ontwikkeling naar een landelijke meldkamerorganisatie (convergentie). Dit gaat bijvoorbeeld over het aanstellen van personeel en over het aanschaffen van materieel. Daarnaast gaat het om de afspraken die worden gemaakt over uitwijk, overloop en fallback tijdens de samenvoegingsperiode.

Huidige situatie en doelstellingen tot 2020

Met betrekking tot de artikelen 48 en 107 van het Transitieakkoord is het de intentie dat de verantwoordelijkheid die op basis van deze bepalingen eerder bij de kwartiermaker LMO waren belegd, worden overgenomen door de regionale partijen.

Activiteiten, planning en verantwoordelijkheid (afspraken samenwerking tussen regionale partijen)

In het kader van de samenvoeging van de meldkamers binnen de Veiligheidsregio's Midden- en West Brabant en Zeeland die gepland staat eind 2019 / begin 2020 op de locatie Bergen op Zoom, wordt op voorhand de samenwerking gezocht. Om deze samenwerking gestalte te geven wordt het project "Samenwerken meldkamers GMK en GMZ" geïnitieerd. Dit project omvat het kwalitatief en technisch operationeel houden van beide meldkamer en zoekt de synergie op het gebied van installaties en programmatuur, zodat de werkprocessen eenduidig uitgevoerd kunnen worden.

Dit betekent dat er gedurende anderhalf jaar een project uitgevoerd wordt om de betreffende installaties en programmatuur daadwerkelijk te implementeren in projectvorm. Dit betekent dat een aantal medewerkers c.q. ingehuurde specialisten gedurende genoemde periode voor de implementatie van installaties en programmatuur gaan zorgen.

De budgetruimte van het project is gevonden in de reguliere begrotingen van beide meldkamers en zal onderling worden doorbelast volgens de afgesproken verdeelsleutel van 76% GMK en 24% GMZ (conform de verdeelsleutels verderop genoemd onder 5.2 en in de Businesscase). Het voornemen is de financiering te laten lopen via de politie.

Voor dit project is november 2016 een document geschreven m.b.t. werkwijze, financiering, governance en eenduidige verantwoording naar beide Veiligheidsregio's. Overige exploitatie blijft net als nu georganiseerd bij GMZ en GMK. De bestuurlijke stuurgroep heeft 5 december in haar overleg ingestemd met deze werkwijze.

In dit traject om eind 2017 te komen tot één virtueel platform op GMS / GIS / Telefonie en C2000 zal nadrukkelijk aandacht zijn voor het onderwerp uitwijk / fallback. Gezien de veranderopgave van omliggende regio's Rotterdam en Oost-Brabant zal in eerste instantie gezocht worden naar een oplossing in de eigen regio.

Daarnaast gaat beheer op de kernfuncties nauw samenwerken o.a. op het gebied van piketdiensten en documenteren (loggen) van storingen en wensen. Vacatures worden in onderling overleg wel / niet ingevuld. Hierbij wordt rekening gehouden met tijdelijke contracten.

Hoofdstuk 4 Samenwerkingsovereenkomst PDC (PM)

Inleiding

Volgens de Beslisnotitie heroriëntatie vorming LMO wordt in het samenvoegingsplan ook de bijdrage van de politie aan de samenvoeging van de meldkamers beschreven. In de Notitie heroriëntatie vorming LMO wordt dit een samenwerkingsovereenkomst genoemd. Het gaat hierbij niet zozeer om een civielrechtelijke overeenkomst (gelet op de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van een wettelijke taak) maar goede afspraken over de bijdrage van de politie en de dienstverlening van het PDC die worden vastgelegd in een convenant. Daarbij gaat het o.a. over het volgende:

- Afspraken over de dienstverlening van de politie (PDC) op het gebied van huisvesting en inrichting van de meldkamerlocatie (inhoud, planning, prestatie-indicatoren, verplichtingen en nakoming, rapportage en overleg, kosten en financiering, geschillen);
- Afspraken over de dienstverlening van de politie (PDC) ten behoeve van de aansluiting van de meldkamerlocatie op de landelijke ICT medio 2020. Het aansluitplan moet worden opgeleverd in 2018 (inhoud, planning, prestatie-indicatoren, verplichtingen en nakoming, rapportage en overleg, kosten en financiering, geschillen);
- Afspraken over inkoop / contractmanagement;
- Afspraken over het beheer van de meldkamerlocatie(s) tot het moment van overdracht *Inhoud, dekking en kosten* (inhoud, planning, prestatie-indicatoren, verplichtingen en nakoming, rapportage en overleg, kosten en financiering, geschillen);
- Afspraken over de overdracht van het beheer van de meldkamerlocatie aan de politie (PDC) (inhoud, planning, prestatie-indicatoren, verplichtingen en nakoming, rapportage en overleg, kosten en financiering, geschillen).

Concrete onderdelen samenwerkingsovereenkomst (format uitvoeringsovereenkomst PDC):

- Afspraken dienstverlening;
- Afspraken planning;
- Afspraken kwaliteit en prestaties;
- Afspraken financiën;
- Afspraken rapportage en overleg;
- Afspraken nakoming;
- Afspraken geschillen.

BEELD GEVEL

gevelimpressie | publieksentree aan het plein



Voortgang:

- Er is nog geen Business Case beheer Politie die inzicht geeft in de kosten en activiteiten rondom het in beheer nemen van de meldkamers;
- Oorzaak hiervan is o.a. omdat deze mede afhankelijk is van de integrale planning van de dienstverlening op het gebied van huisvesting (meldkamerlocaties Apeldoorn, Den Bosch, Bergen op Zoom en Midden-Nederland) en van IM-ICT (aansluiting van alle meldkamerlocaties en overige werkzaamheden in de meldkamers);
- Deze integrale planning is op dit moment nog niet vast te stellen, waardoor er ook nog geen sluitende afspraken met leverende partijen (waaronder PDC, MDC en LMO) gemaakt kunnen worden. Er is wel overleg tussen de diverse partijen om op korte termijn een planning te kunnen vaststellen.

Doordat er nog geen Business Case beheer door de Politie is opgesteld is het niet mogelijk voor de regionaal kwartiermakers om het eindbeeld beheer te kunnen duiden. Het gevolg hiervan is dat ten aanzien van de paragrafen beheer personeel, producten/diensten en kosten hiervoor grotendeels met aannames wordt gewerkt.

Daarnaast zijn ook de landelijke en lokale ICT exploitatiekosten nog niet inzichtelijk voor de eindsituatie. Dit komt omdat nog niet alle aansluitplannen voldoende gedetailleerd beschikbaar zijn. Hier wordt ook nog door de programma organisatie en regionale projectteams aan gewerkt.

Overzicht (beheer)activiteiten:

- Getekende ontwikkelovereenkomst betreffende realisatie GMK en RCC MWB te Bergen op Zoom / vs 01- 20162807 / kenmerk: 160526
- Getekende gebruiksovereenkomst GMK BoZ / vs 01-20162807 / kenmerk: 160527
- Getekende gebruiksovereenkomst RCC MWB / vs 01-20162807 / kenmerk: 160528
- Bovengenoemde documenten in relatie tot bouwplanningen, SPvE's en rekenmodel overeenkomst LMO-VR-Politie (20160912)
- Governance en verantwoording project "samenwerken GMK MWB en GMZ", betreffende investeringen (en contracten) ICT 2017-2018 in afstemming met Politie (akkoord Bestuurlijke Stuurgroep 5-12, tevens afstemming MDC om gebruik te mogen maken van Politie inkoopcontracten voor dit project)

Uit te werken kader H4 (nog bespreken en uitwerken met PDC):

Inleiding

De regionale partijen (veiligheidsregio's, ambulancezorg en regionale politie) en het Politie Diensten Centrum (PDC) hebben met elkaar afspraken gemaakt over de bijdrage van het PDC aan de realisatie van de meldkamerlocatie in Bergen op Zoom. Het gaat daarbij om diensten op het gebied van huisvesting en inrichting, de aansluiting van de meldkamerlocatie op de landelijke ICT, het beheer van de meldkamerlocatie tijdens de transitieperiode en de overdracht van het beheer aan de politie.

Diensten

- De bouw van het nieuwe pand in Bergen op Zoom, waarin onder andere de nieuwe meldkamer zal worden gevestigd, zal worden gerealiseerd door de Nationale Politie. De meldkamer zal hierbij als huurder optreden van de overeengekomen ruimtes. In de nieuwbouw zullen voorzieningen worden getroffen vanwege de aard van de werkzaamheden en de 24-uurs bezetting van de meldkamer. Naast de gebouw- en installatie gebonden investeringen zullen tevens de benodigde investeringen op het gebied van de losse inrichting, zoals meubilair en ICT-voorzieningen door de Nationale Politie

worden uitgevoerd. De afschrijvingskosten van deze voorzieningen zal in de huurprijs worden verdisconteerd. De gezamenlijke exploitatiekosten van het pand, bestaande uit onderhoud, schoonmaak, gas, water en elektra enz. zullen op basis van het gebruik van de vierkante meters over de gebruikers worden verdeeld en door middel van de servicekosten in rekening worden gebracht bij de meldkamer. (zie voor een nadere omschrijving paragraaf 5.2. van de Businesscase);

- Op landelijk niveau zal het multidisciplinair meldkamerdomein ICT door het programma LMO worden ontwikkeld. Deze bestaat uit de landelijke meldkamer ICT-infrastructuur en de multidisciplinaire meldkamerapplicaties. De 1e fase hiervan zal in 2017 gereed zijn. De laatste fase zal in 2021 worden opgeleverd; (zie voor een nadere omschrijving paragraaf 6.1. van de Businesscase).
- Invoegen: beschrijving van de overige dienstverlening voor het samenvoegingsgebied waaronder de kwaliteitseisen.

Totstandkoming en tijdsplanning

De meldkamer Bergen op Zoom dient bouwkundig oktober 2019 te worden opgeleverd en in Q1 2020 operationeel te zijn. De afspraken betreffende aansluiting op de landelijke ICT daarover worden opgenomen in het aansluitplan dat begin 2018 beschikbaar moet zijn.

Verplichtingen en nakoming

Als sprake is van vertraging of van een gebeurtenis die mogelijkvertraging kan opleveren, wordt dit direct gemeld. Partijen treden vervolgens in overleg met elkaar over de oorzaak van de vertraging, de gevolgen daarvan en de maatregelen die kunnen worden genomen om de vertraging te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken.

Rapportage en overleg

Namens de regionale partijen treedt de regionaal kwartiermaker tevens projectleider op als eerste contactpersoon. Namens het PDC treedt ----- op als contactpersoon. De projectteams van de meldkamer [samenvoegingsgebied] en van het PDC voor de huisvesting en inrichting, de aansluiting op de landelijke multidisciplinaire ICT en voor het beheer en de uiteindelijke overdracht daarvan, overleggen periodiek met elkaar over de inhoud van de dienstverlening, planning en realisatie, risicobeheersing en overige relevante zaken op basis van een periodieke rapportage over deze thema's.

Financiën

Voor de kosten van de dienstverlening van het PDC wordt per onderdeel een vergoeding overeengekomen. Deze vergoeding is gebaseerd op de daadwerkelijke en toerekenbare kosten die het PDC voor de dienstverlening maakt. De voor de dienstverlening benodigde middelen worden vooraf toegevoegd aan de begroting van het PDC.

Geschillen

Als over de dienstverlening van het PDC een geschil ontstaat tussen de regionale partijen en het PDC dan vindt daarover eerst overleg plaats tussen de regionaal kwartiermaker en zijn contactpersoon bij het PDC. Voor zover dit niet leidt tot een oplossing wordt het geschil voorgelegd aan de directies. Als dit evenmin leidt tot een oplossing dan wordt het geschil voorgelegd aan de regionale stuurgroep.

Hoofdstuk 5 Financiën (begrotingen)

5.1 Budgetvergelijking en mogelijke besparing

Het totale budget van de meldkamers bedraagt in 2016 € 16,8 miljoen. Dit betreft zowel de bijdrage welke aan de meldkamer wordt betaald, volgens de vastgestelde verdelingen, als de kosten van het personeel van de kolommen ("om niet"). De medewerkers die werken voor de meldkamer zijn in dienst van de eigen kolom (Politie, VR (Brandweer), Ambulance). De salariskosten worden niet doorbelast aan de meldkamer, maar worden door de betreffende kolom gedragen.

In de onderstaande bijdragen zijn alleen de budgetten weergegeven van de huidige onderdelen van de meldkamer. De uitbreiding van de meldkamer met medewerkers van de RTIC (Politie) en mogelijk 112- Driebergen zijn hierin niet opgenomen. De kosten van de RCC Midden- en West-Brabant zijn momenteel sterk verweven met de kosten van de meldkamer en zijn daarom wel opgenomen in onderstaand overzicht.

Tabel 1 BC; budget meldkamers Tilburg en Middelburg

budget (bedragen x € 1 miljoen)	2013	2014	2015	2016
Midden- en West-Brabant				
bijdrage Politie	€ -5,0	€ -5,8	€ -5,7	€ -6,0
bijdrage Veiligheidsregio	€ -2,8	€ -3,2	€ -3,5	€ -3,2
bijdrage RAV	€ -2,1	€ -2,2	€ -2,2	€ -2,3
totaal	€ -9,9	€ -11,2	€ -11,4	€ -11,5
Zeeland				
bijdrage Politie	€ -1,9	€ -2,9	€ -2,9	€ -2,9
bijdrage Veiligheidsregio	€ -1,1	€ -1,1	€ -1,1	€ -1,0
bijdrage Witte Kruis	€ -1,3	€ -1,4	€ -1,3	€ -1,4
totaal	€ -4,3	€ -5,4	€ -5,3	€ -5,3
totaal baten	€ -14,2	€ -16,6	€ -16,7	€ -16,8

De begrote kosten van de meldkamer Bergen op Zoom zijn in de onderstaande tabel opgenomen. De exploitatie bestaat uit de lasten welke rechtstreeks voor rekening van de kolommen zullen komen (hoofdzakelijk personele kosten) alsmede gezamenlijke kosten van de nieuwe meldkamer, zoals de huisvestingskosten en ICT. Hoewel de kosten betrekking hebben op de nieuwe meldkamer in Bergen op Zoom in 2020, is hierbij, om een goede vergelijking te maken, het prijspeil 2016 aangehouden.

Tabel 7 BC; exploitatiekosten meldkamer Bergen op Zoom 2020

Exploitatie (bedragen x € 1 miljoen)	Totaal	meldkamer	RCC MWB	special	special
				RTIC	centralisten 112
lasten					
personeelskosten	€ 13,2	€ 10,9	€ -	€ 1,9	€ 0,4
overige personele lasten	€ 0,7	€ 0,5	€ -	€ 0,1	€ 0,1
huisvestingskosten	€ 1,0	€ 0,7	€ 0,1	€ 0,1	€ 0,1
ICT-kosten	€ 2,5	€ 1,7	€ 0,4	€ 0,3	€ 0,1
overige materiële kosten	€ 0,8	€ 0,6	€ -	€ 0,1	€ 0,1
totaal lasten	€ 18,2	€ 14,4	€ 0,5	€ 2,5	€ 0,8

Op basis van de bovenstaande exploitatiebegroting en met een nadrukkelijke verwijzing naar de Businesscase, kan een vergelijking worden gemaakt met de huidige budgetten van de meldkamers in Tilburg en Middelburg. Hieruit volgt de mogelijke besparing (indicatie) die vanuit de samenvoeging kan worden gerealiseerd. In onderstaand overzicht is deze vergelijking opgenomen. Hierbij is een onderscheid gemaakt in de personele kosten in de oude- en nieuwe situatie en de gezamenlijke kosten.

Tabel 8 BC; kostenvergelijking meldkamer (incl. RCC) 2016 en 2020³

Kostenvergelijking (bedragen x € 1 miljoen)		
Personele kosten		
kosten huidige meldkamers (2016)	€	12,3
kosten meldkamer Bergen op Zoom (2020)	€	11,4
besparing		€ 0,9
Gezamenlijke kosten		
kosten huidige meldkamers (2016)	€	3,8
kosten meldkamer Bergen op Zoom (2020)	€	3,5
besparing		€ 0,3
Totale besparing		€ 1,2

Door de samenvoeging van de meldkamers Bergen op Zoom wordt op een aantal gebieden efficiencyvoordelen verwacht. In onderstaande tabel zijn de verwachte besparingen opgenomen welke momenteel worden voorzien. Hierbij is steeds uitgegaan van het prijspeil 2016. In onderstaand overzicht zijn besparingen opgenomen welke reeds in de Businesscase zijn verwerkt en potentiële besparingen welke nog nader dienen te worden uitgewerkt.

Tabel 14 BC; besparingen samenvoeging meldkamer Bergen op Zoom

besparingen per 2020 (bedragen x € 1 miljoen)	meldkamer en Veiligheidsregio	Politie en Ambulance
Meldkamer (GMK/GMZ)		
- directeur meldkamer (1fte)	€ 0,1	€ -
- beheerders ICT (5,50)	€ 0,3	€ -
- ICT en beheerskosten	€ 0,3	€ -
subtotaal Meldkamer	€ 0,7	€ -
Politie		
	€ -	€ -
subtotaal Politie	€ -	€ -
Veiligheidsregio's		
- personeel rode kolom (2,5 FTE)	€ 0,2	€ -
subtotaal Veiligheidsregio's	€ 0,2	€ -
Ambulancevoorziening		
- centralisten ambulance (3,5 fte)	€ -	€ 0,3
subtotaal Ambulancevoorziening	€ -	€ 0,3
Totaal	€ 0,9	€ 0,3

5.2 Verdeelsleutels

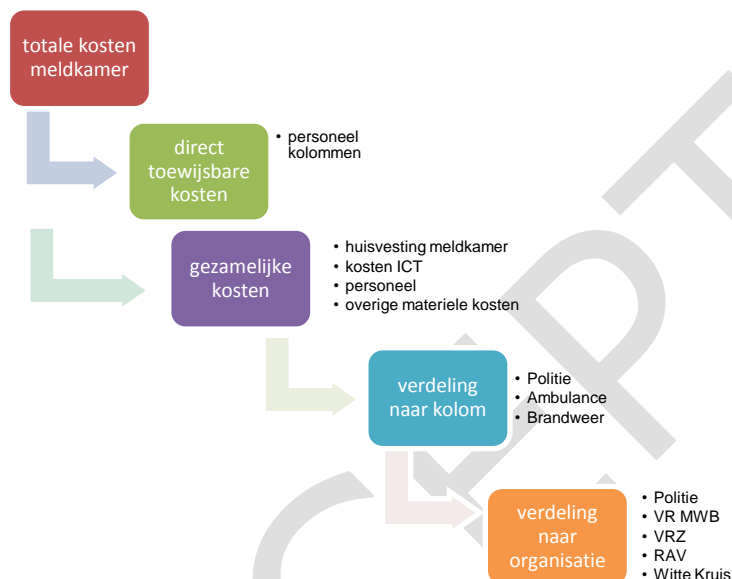
De kosten van de locaties Tilburg en Middelburg worden momenteel door middel van verdeelsleutels doorberekend aan de kolommen (Politie, Brandweer en Ambulance). Deze verdeelsleutels zijn vanuit de "oude" opzet van de meldkamers berekend en gedurende de afgelopen jaren gehanteerd. De "oude" verdeelsleutels worden herijkt, zodat deze een afgeleide vormen van de nieuw verhoudingen tussen de verschillende kolommen. Tevens zal een nieuwe verdeelsleutel moeten worden vastgesteld tussen de Veiligheidsregio MWB en de Veiligheidsregio Zeeland.

³ Relatie tabel 1, 7 en 8 (met verwijzing naar de BC): 16,8 minus 14,9 (MK + RCC) = 1,9

Totale besparing (1,2) + tijdelijke kosten extra Fte's DROC (0,7) = 1,9

Een van de redenen om de verdeelsleutels tussen de verschillende kolommen te herijken is de toevoeging van enkele onderdelen aan de LMO meldkamer, welke voorheen niet waren opgenomen, denk hierbij bijvoorbeeld aan de voorzieningen voor de RTIC (Politie) en mogelijk de 112 centralisten (Politie). Deze zijn van invloed op het te bouwen volume en op de exploitatiekosten.

In de nieuwe meldkamer zullen de personele kosten van de functionarissen van de kolommen gedragen worden door de betreffende kolom (direct toewijsbare kosten). Eventuele kosten van het gezamenlijke personeel en de gezamenlijke materiële kosten zullen over de diverse organisatie worden verdeeld door middel van verdeelsleutels (gezamenlijke kosten).



Verdeelsleutel kolommen meldkamer Tilburg

In de huidige meldkamer in Tilburg worden de gezamenlijke kosten (betreft de materiële- en afschrijvingskosten) verdeeld over de kolommen op basis van de verhouding Politie (60%), RAV (20%) en de Veiligheidsregio MWB (20%).

Verdeelsleutels kolommen meldkamer Middelburg

De algemene verdeelsleutel voor de meldkamer Zeeland is dat de Nationale Politie 60% betaalt, RAV Zeeland 20% en VRZ 20%. Tevens zijn er naast deze regel nog aanvullende afspraken gemaakt tussen de partijen. In de DVO met Witte Kruis is geregeld dat Witte Kruis betaalt op basis van de NZA-rekenregels. Het gaat dan om huisvesting, ICT-beheer, ICT-kapitaallasten e.d. In de DVO met de Politie is geregeld dat men een bijdrage levert aan de ICT-beheerafdeling (2,9 fte) en een bijdrage levert aan ICT-investeringen van 60%.

Verdeelsleutel kolommen meldkamer Bergen op Zoom

De gezamenlijke kosten van de nieuwe meldkamer worden verdeeld over de verschillende kolommen, om de bijdrage te kunnen berekenen. Door de wijzigingen in de samenstelling van de meldkamer, onder andere de voorzieningen t.b.v. de Nationale Politie vanwege de RTIC en mogelijk de 112 centralisten Driebergen, wordt ook de verdeelsleutel opnieuw beschouwd. Hiervoor zijn verschillende verdeelsleutels beschikbaar, waarbij de FTE's en het aantal meldtafels de meest logische keuze zijn. De verhouding van de FTE's van de kolommen heeft een nadeel, aangezien voor sommige functies een aparte werkplek wordt gecreëerd, terwijl voor andere functies, in een 24-uurs setting, meerdere werknemers een werkplek delen. De verdeelsleutel op basis van meldtafels heeft het voordeel dat deze minder aan verandering onderhevig zijn. Hierom is gekozen om de verdeelsleutel meldtafels te gebruiken als basis. Onderstaand overzicht is gebaseerd op meldtafels welke zijn opgenomen in het "plan van eisen nieuwbouw Bergen op Zoom".

In de notitie "afbakening meldkamerdomein" wordt onderscheid gemaakt tussen "binnen" het domein en "buiten" het domein. Naar aanleiding van de notitie is tevens een analyse uitgevoerd naar de verdeling van de kosten op basis van vierkante meters, in plaats van de verdeling op basis van de

meldtafels. De resultaten van deze doorrekening komen overeen met de toegepaste rekenmethodiek op basis van meldtafels.

Tabel 9 BC; verdeling meldtafels meldkamer Bergen op Zoom

kolom	meldtafels	weging	na weging	percentage	
brandweer		4	100%	4	13%
ambulance		7	100%	7	23%
Politie (DROC)		14	100%	14	45%
Politie (RTIC)		5	100%	5	16%
Politie (112 Driebergen)		1	100%	1	3%
Veiligheidsregio (CaCo)		1	0%	0	0%
totaal		32		31	100%

Bron; Specifiek Plan van Eisen nieuwbouw Bergen op Zoom (160629 v4)

Tabel 10 BC (afgerond); samengevat betekent dit de volgende percentages per kolom

kolom	meldtafels (na weging)	Percentage
brandweer	4	13%
ambulance	7	22,5%
Politie	20	64,5%
totaal	31	100%

In de bovenstaande tabel is het gebruik van de meldkamer, op basis van de meldtafels opgenomen. Hierbij is de meldtafel voor de CaCo's niet meegenomen, aangezien deze voor gezamenlijk belang is.

Verdeelsleutel Midden en West-Brabant – Zeeland

De kosten van het onderdeel Brandweer van de meldkamer in Bergen op Zoom worden toegerekend aan de Veiligheidsregio's. Hiervoor kunnen diverse sleutels worden gebruikt. De meest logische verdeling is op basis van inwonersaantallen van de Veiligheidsregio's. In de onderstaande tabel zijn de inwonersaantallen en de verhouding hiervan opgenomen voor de jaren 2015 en 2016.

Tabel 11; inwonersaantallen Zeeland en Midden- en West-Brabant

inwonersaantallen	2015	2016
Zeeland	380.726	381.270
Midden- en West Brabant	1.090.565	1.095.044
totaal	1.471.291	1.476.314

verhouding inwonersaantallen		
Zeeland	26%	26%
Midden- en West Brabant	74%	74%
totaal	100%	100%

Bron; Statline (CBS): Bevolkingsontwikkeling; regio per maand (24 mei 2016)

Verdeelsleutel RAV Midden en West-Brabant en Zeeland

De verdeelsleutel als boven genoemd voor de brandweer lijkt eveneens toepasbaar voor de verdeling van de kosten van de RAV. Dit is echter de verantwoordelijkheid van deze partijen.

5.3 Toekomstige exploitatie van de meldkamer

In de onderstaande tabellen is de exploitatie van de meldkamer Bergen op Zoom opgenomen. Dit betreft alleen het gezamenlijke gedeelte, zonder de "specials" RCC, RTIC en 112 centralisten. Deze onderdelen worden niet meegenomen in de gezamenlijke kosten van de meldkamer, maar komen voor rekening van de betreffende organisaties. De gegevens in onderstaande overzichten zijn gebaseerd op de rekenregels zoals in paragraaf 5.2 staan beschreven en de cijfers uit paragraaf 5.1 (tabel 7 BC).

nieuwe exploitatie (bedragen x € 1 miljoen)						
	Politie	Brandweer	Ambulance		Totaal	
personeel	€	7,4 €	1,5 €	2,6 €	€	11,4
huisvesting	€	0,5 €	0,1 €	0,2 €	€	0,7
ICT	€	1,1 €	0,2 €	0,4 €	€	1,7
overig	€	0,4 €	0,1 €	0,1 €	€	0,6
totaal	€	9,3 €	1,9 €	3,3 €	€	14,4

nieuwe exploitatie (bedragen x € 1 miljoen)				
	Politie	Brandweer	Ambulance	
totale kosten nieuwe exploitatie	€	9,3 €	1,9 €	3,3
verdeelsleutel inwonersaantallen				
- Zeeland		€	0,5 €	0,8
- Midden- en West Brabant		€	1,4 €	2,4

5.4 Fricatiekosten

Door de Veiligheidsregio's wordt het uitgangspunt gehanteerd dat de frictiekosten apart inzichtelijk worden gemaakt en niet in de lopende exploitatie worden verwerkt. Er is sprake van frictiekosten als door de samenvoeging van de meldkamers onafwendbare kosten ontstaan voor de betrokken partijen. Dit kan bestaan uit kosten voor de nieuwe meldkamer, zowel als kosten welke betrekking hebben op de huidige meldkamers.

De achterblijvende kosten zijn inzichtelijk gemaakt om met de LMO en V&J te worden afgestemd. De achterblijvende kosten kunnen ook betrekking hebben op mogelijke frictiekosten welke in het kader van de samenvoeging en samenwerking ontstaan. De frictiekosten zijn ingedeeld in incidentele kosten en structurele kosten. Een nadere toelichting is te vinden in de gevoegde Businesscase.

In lijn met het Transitie Akkoord is er bij beide Veiligheidsregio's nadrukkelijk aandacht uiteindelijke frictiekosten te beperken. Maatregelen die hiervoor worden ingezet zijn o.a. bij aannemen van nieuw personeel wordt met het oog op reiskosten waar mogelijk geselecteerd op mensen uit de regio Bergen op Zoom, vacatures worden regelmatig als tijdelijk ingevuld en onderling wordt gekeken of invullen van vacatures noodzakelijk is of dat beide regio's elkaar hierbij kunnen helpen.

Tabel 12 BC; desinvesterings-/ achterblijvende kosten huidige meldkamers Zeeland en Midden- en West-Brabant vanaf 2020

desinvesteringskosten <i>(bedragen x € 1.000)</i>	Ambulance	Brandweer	Politie	Veiligheidsregio	Meldkamer	Totaal
Zeeland						
- desinvestering ICT	€ -	€ -	€ -	€ 353	€ -	€ 353
- ontmanteling meldkamer (o.a. serverruimte)	€ -	€ -	€ -	€ 150	€ -	€ 150
- huisvestingskosten	€ -	€ -	€ -	€ 34	€ -	€ 34
Totaal Zeeland	€ -	€ -	€ -	€ 537	€ -	€ 537
Midden- en West-Brabant						
- desinvestering ICT	€ -	€ -	€ -	€ 938	€ -	€ 938
- ontmanteling meldkamer (o.a. serverruimte)	€ -	€ -	€ -	€ 200	€ -	€ 200
Totaal MWB	€ -	€ -	€ -	€ 1.138	€ -	€ 1.138
Totaal	€ -	€ -	€ -	€ 1.675	€ -	€ 1.675

Tabel 13 BC; frictiekosten huidige meldkamers Zeeland en Midden- en West-Brabant vanaf 2020

frictiekosten <i>(bedragen x € 1.000)</i>	Ambulance	Brandweer	Politie	Veiligheidsregio	Meldkamer	Totaal
Zeeland						
- reiskosten woon-werkverkeer BoZ	€ -	€ -	€ -	€ 45	€ -	€ 45
- overhead	€ -	€ -	€ -	€ 95	€ -	€ 95
- directeur GMZ	€ -	€ -	€ 50	€ 50	€ -	€ 100
- beheerders ICT (1,5 FTE)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 102	€ 102
- piketvergoeding Caco's	€ -	€ -	€ -	€ 145	€ -	€ 145
Totaal Zeeland	€ -	€ -	€ 50	€ 335	€ 102	€ 487
Midden- en West-Brabant						
- beheerders ICT (4 FTE)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 272	€ 272
- reiskosten woon-werkverkeer BoZ	€ -	€ 80	€ -	€ -	€ -	€ 80
Totaal MWB	€ -	€ 80	€ -	€ -	€ 272	€ 352
Totaal	€ -	€ 80	€ 50	€ 335	€ 374	€ 839

5.5 Maatwerkafspraken

Uitgangspunten vanuit beide Veiligheidsregio's

De Veiligheidsregio's Zeeland en Midden- en West Brabant wensen met het ministerie van V en J, de Nationale Politie en de LMO het overleg te starten over de Businesscase (samenvoegingsplan) op basis van in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- Dat de beide Veiligheidsregio's gezamenlijk niet meer budget overdragen dan dat er momenteel voor beide meldkamers in 2016 beschikbaar is.
Dit budget dient te worden gecorrigeerd voor de personeelslasten van personeel werkzaam voor de nieuwe meldkamer, dat nog in dienst blijft bij de veiligheidsregio's op het moment van overgang naar de nieuwe meldkamer. Het budget voor personeelslasten wordt dan overgedragen op het moment dat het personeel in dienst treedt van de LMO.
- Dat de bedragen in de Businesscase ramingen betreffen gebaseerd op de huidige, bekende cijfers en uitgangspunten (november 2016).
- Dat de besturen van de Veiligheidsregio's Zeeland en MWB in beginsel bereid zijn het beheer van de nieuwe meldkamer over te dragen aan de Nationale Politie / LMO onder de voorwaarde dat de Veiligheidsregio's financieel gecompenseerd worden voor de

- eenmalige desinvesteringskosten van 1,7 miljoen euro (waarvan 1,3 miljoen euro betrekking heeft op ICT en 0,4 miljoen euro op huisvesting huidige meldkamers)⁴.
- d. Dat er een passende oplossing wordt gevonden voor de frictiekosten van afgerond 0,8 miljoen euro, welke grotendeels bestaan uit (te verwachten) achterblijvende personele kosten. De frictiekosten hebben (mogelijk) een structureel karakter, tenzij er tijdig een definitieve oplossing wordt gevonden voor nieuw of ander werk voor de betreffende medewerkers die niet meegaan naar Bergen op Zoom.
 - e. Met V en J een afspraak te maken over de meerkosten in verband met het verlengen van de periode van de transitie, ad 0,3 miljoen euro, omdat de overdracht van de meldkamer, buiten de invloed van beide Veiligheidsregio's, 3 jaar later plaatsvindt dan aanvankelijk voorzien.

CONCEPT

-
- ⁴ Totale, huidig ingeschatte, frictiekosten Zeeland (desinvesteringskosten en frictiekosten) bedragen € 537.000 + € 487.000 = € 1.024.000.
 - Totale, huidig ingeschatte, frictiekosten MWB (desinvesteringskosten en frictiekosten) bedragen € 1.138.000 + € 352.000 = € 1.490.000.

Hoofdstuk 6 Risicobeheersing

Vanaf de start van de Highlight Rapportage (medio 2015) zijn risico's en kansen separaat opgenomen en worden hierin per kwartaal opnieuw beschouwd.

De volgende tabel (update 29 september 2016) geeft een overzicht van de tot nu toe onderkende bedreigingen ten aanzien van het project met voorgestelde tegenmaatregelen, de kans van optreden en de mate van negatief effect op het project (aangegeven op een schaal van 1 tot 5). De laatste kolom geeft het risico aan (kans*effect). Op deze wijze kan gefundeerd worden afgewogen welke bedreigingen de meeste aandacht of hulpbronnen verdienen.

Tabel 16 BC; risico's meldkamer Bergen op Zoom

omschrijving risico	jaar van ontstaan	risico-klasse		omvang		essentie van het risico
		vroge versie BC	deze versie BC	vroge versie BC	deze versie BC	
Uitstel bouw meldkamer Bergen op Zoom	2017	-	B	-	VI	In de Businesscase is rekening gehouden met de oplevering (operationeel) van de nieuwe meldkamer per eind 2019. Een eventueel uitstel kan gevolgen hebben voor de kosten van het in stand houden van de huidige meldkamers en de hiermee samenhangende huurkosten.
Frictiekosten (maatwerk-afpraak)	2020	-	B	-	III	Door de samenvoeging van de meldkamers zullen waarschijnlijk frictiekosten ontstaan. Dit betreft niet beïnvloedbare achterblijvende kosten. Dit kan zowel éénmalig als meerjarig zijn. Het gaat om reiskosten woon-werkverkeer, achterblijvende overheadkosten, achterblijvende directe personeelslasten, achterblijvende huisvestingskosten, achterblijvende boekwaarden investeringen en ontmantelingskosten. In het transitieakkoord zijn hierover afspraken gemaakt. Over concrete invulling van deze afspraken moet nog overeenstemming worden bereikt tussen partijen.
Volledigheid financiële gegevens businesscase	2016	-	A	-	II	De gegevens van het Witte Kruis zijn niet aangeleverd voor de nulmeting 2014 en de Businesscase, hierdoor zijn aannames gemaakt en bestaat de kans op afwijkingen.
Taakstelling samenvoeging meldkamers	2020	-	A	-	IV	Bij het plan van het Ministerie van V&J om te komen tot 10 meldkamers is een taakstelling ingeboekt van € 50 mln. Het is onduidelijk wat het aandeel van deze taakstelling is voor de meldkamer Bergen op Zoom.
Definitie servicekosten ontbreekt	2016	-	B	-	II	Er is geen afgebakende definitie van de servicekosten van de nieuwe meldkamer. Hierdoor bestaat het risico dat er mismatch ontstaat met andere financiële onderdelen van de businesscase.
Ontwikkeling centrale ICT	2016	-	B	-	IV	Door de Nationale Politie wordt het multidisciplinair meldkamerdomein ICT ontwikkeld. Hieraan zijn 3 fasen gekoppeld (2017, 2019, 2021). Indien deze fasen niet tijdig of niet binnen budget worden opgeleverd, dan heeft dit gevolgen voor de meldkamer Bergen op Zoom en deze Businesscase.
BTW gevolgen personeel meldkamer	2020	-	B	-	II	Momenteel wordt vanuit de LMO overlegd met de Belastingdienst inzake de mogelijke BTW heffing op (voornamelijk) ondersteunende functies. Het ziet ernaar uit dat de mogelijke BTW heffing achterwege kan blijven vanwege de voorgenomen fusie. De mogelijke BTW effecten voor de personele

						samenvoeging zijn nog niet in de Businesscase verwerkt.
Ontwikkeling centrale ICT	2020	-	B	-	IV	Indien niet alle meldkamers overgaan tot de landelijke ICT, worden de deelnemende meldkamers geconfronteerd met hogere kosten.
Kwaliteitsniveau meldkamer Bergen op Zoom	2020	-	A	-	II	Bestuurlijk dient akkoord te worden gegaan met een hoger kwaliteitsniveau dienstverlening dan op dit moment aanwezig is binnen de afzonderlijke meldkamers. Het risico van verdere scoop uitbreiding met hogere kosten is aanwezig.
Plaatsing beheerders ICT	2017	-	A	-	III	Door de invoering van het landelijk datacenter zullen diverse ICT beheerder deze systemen moeten onderhouden. Er wordt momenteel reeds gestart met de opzet van dit datacenter. Het is onzeker of de beheerders van de huidige meldkamers in voldoende mate in aanmerking komen voor deze functies.
Budget projectkosten (maatwerk-afpraak)	2019	-	A	-	II	De projectkosten voor de samenvoeging worden door het Ministerie van VenJ vergoed tot een maximum van € 900.000. De projectkosten zullen hoger uitvallen als gevolg van de additionele werkzaamheden op het gebied van de ICT en de langere doorlooptijd van het project. Bij het aanstellen van de regionaal kwartiermaker werd nog uitgegaan van oplevering nieuwbouw medio 2018. Het is vooralsnog onduidelijk hoe de hogere projectkosten vergoed worden. Hierover moeten nog concrete afspraken worden gemaakt tussen de partijen.
Uitstel oplevering C2000	2016	-	A	-	IV	Tijdige oplevering C2000 is essentieel voor de samenvoeging van GMS medio 2017. Vertraging kan leiden tot kortere afschrijftermijnen van grote investeringen. Door "end of life" van systemen ontstaan tevens continuïteitsrisico's die kunnen leiden tot extra kosten.
Kosten NAFIN verbinding (maatwerk-afpraak)	2018	-	A	-	III	Na de uitrol van het nieuwe C2000 zal dit systeem onder verantwoordelijkheid van LMO worden gebracht. V&J is de initiator van het samenvoegen van meldkamers en het bepalen van de locatie BoZ. Hiertoe moet NAFIN verbinding worden "verhuist cq. aangelegd". Dit wordt gezien als onvermijdelijke kosten. Momenteel is veel onduidelijkheid over welke partij verantwoordelijk is voor deze kosten.
Telefonie nieuwe meldkamer (maatwerk-afpraak)	2020	-	B	-	II	LMO werkt aan landelijke voorzieningen, waarbij ook telefonie deel uit zal maken. LMO hanteert het uitgangspunt dat zaken die (nog) niet door LMO worden gerealiseerd, lokaal worden ingevuld. Wegens het bereiken van technische afschrijvingstermijnen en de lopende integratie van de lopende hoofdsystemen wordt door beide meldkamers begin 2017 in een nieuwe telefoon oplossing geïnvesteerd. De afschrijvingstermijn hiervan wordt bepaald door het feit wanneer LMO in haar landelijke telefonieoplossing voorziet.
Uitvoering investeringen huidige	2017	-	B	-	III	De uitvoering van de investeringen in de huidige meldkamers (bijlage 2) is ondergebracht in een omvangrijk project. Hierbij zijn aannames gemaakt

meldkamers						over de investeringsbedragen, doorlooptijd van aanbestedingen en de projectduur.
Vershil inschaling functies	2020	-	A	-	II	Er bestaan verschillen in de indeling van bepaalde functies van medewerkers bij de Veiligheidsregio Zeeland en de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant. Dit kan een mogelijk risico vormen voor de personele kosten van de nieuwe meldkamer, indien gekozen worden van integratie van de inschaling van de functies.

1. risico-klasse:

- A Waarschijnlijk
- B Mogelijk
- C Onwaarschijnlijk
- D Onbekend

2. omvang risico:

- I kleiner dan € 100.000,-
- II van € 100.000,- tot € 500.000,-
- III van € 500.000,- tot € 1.000.000,-
- IV van € 1.000.000,- tot € 2.500.000,-
- V meer dan € 2.500.000,-
- VI onbekend

BEELD GEVEL

gevelimpresie | vogelvlucht vanuit het noorden



Bijlage 1 Communicatie & verbinding

Communicatie

Het samenvoegen van de meldkamers heeft vergaande consequenties voor het huidige personeel. Verhuizing, andere collega's, nieuwe manier van werken, dit zijn ingrijpende gebeurtenissen. Hier dient zorgvuldig mee omgegaan te worden. Ook op het gebied van communicatie. Het is belangrijk dat medewerkers goed geïnformeerd, betrokken en gehoord worden. Zodat in de nieuwe meldkamer voor alle medewerkers een plezierig nieuw werkklimaat ontstaat.

Doelgroep MWB en ZL

- Huidige medewerkers betrokken meldkamers (centralisten, leiding, ondersteuning, staf en beheer)
- Politie eenheid ZWB
- Brandweer Zeeland en MWB
- Veiligheidsregio's Zeeland en MWB
- Directie RAV Brabant Midden-West-Noord
- Directie Witte Kruis
- Landelijke Meldkamer Organisatie
- Medezeggenschapsorga(a)n(en)
- Beheerorganisaties (zowel ontvangend m.n. PDC / MDC, als latende partijen)
- Ketenpartners

Een basisregel in communicatie is dat altijd eerst de interne doelgroepen geïnformeerd worden, voordat de berichtgeving naar buiten gaat.

Doelstelling

Medewerkers

- Zijn op de hoogte van de wijzigingen, weten waarom deze wijzigingen doorgevoerd worden, wat hun rechten en plichten zijn en wie ze voor welke informatie kunnen benaderen;
- Staan open voor de veranderingen, zien de (eigen) voor- en nadelen van de geplande verhuizing, voelen zich betrokken en gehoord en accepteren de wijzigingen en de consequenties hiervan;
- Zorgen dat het werk op de meldkamer gewoon doorgaat (business as usual) en werken mee als er veranderingen doorgevoerd worden.

Leidinggevenden

- Zijn op de hoogte van de wijzigingen nieuwe meldkamer, weten waarom deze wijzigingen doorgevoerd worden en wie ze voor welke informatie kunnen benaderen;
- Voelen zich betrokken;
- Ze ondersteunen, motiveren en begeleiden medewerkers en gaan de dialoog aan. Staan open voor signalen uit de werkvloer en koppelen dit terug aan de "projectorganisatie"(MT BoZ).

Boodschap

Een andere functie op een nieuwe werkplek is ingrijpend, maar biedt ook kansen zoals betere faciliteiten, nieuwe werkwijze, modernere techniek. Veranderingen gaan daarentegen ook vaak gepaard met pijn. We lopen het verandertraject zorgvuldig door met alle betrokkenen. We staan open voor de mening van de medewerkers.

Strategie

- Interactie: in het veranderproces staat interactie centraal. Zenden, luisteren en betekenis geven in de dialoog. Warme communicatie heeft hierbij de belangrijkste rol. Het opbouwen van vertrouwen en het wegnemen van zorg. Medewerkers worden betrokken en gehoord;
- Intrinsieke motivatie: we erkennen en respecteren gevoelens van verlies bij veranderprocessen. Ruimte voor schaduwkanten en kritiek maakt de communicatie menselijker en daardoor betrouwbaarder en effectiever;

- Open en transparant: de informatie is op een eenduidige manier, tijdig, helder en op maat voor iedereen beschikbaar. De leiding heeft niet alleen een brengplicht, medewerkers hebben ook een haalplicht;
- Lijncommunicatie staat centraal: daar waar mogelijk ondersteunen we de dialoog met communicatiemiddelen via bestaande kanalen zoals intranet en nieuwsbrieven;
- Mijlpalen zoals genomen besluiten en eerste paal nieuwe gebouw bepalen de communicatieplanning;
- Eén bron, één boodschap: landelijk nieuws of informatie staat op website LMO, specifieke regionale informatie op de intranetten van Zeeland en MWB.

Middelen

- Lijncommunicatie: werkoverleggen, personeelsbijeenkomsten, individuele gesprekken, workshops, trainingen;
- Website LMO. Banner op intranetten Zeeland en MWB verwijst hiernaar;
- Intranetten Zeeland en MWB (RICK): nieuwsberichten, achtergrondinformatie, documenten;
- Nieuwsbrief, nieuwsflits voor alle direct betrokkenen.

Regionaal kwartiermaker

Ieder kwartaal wordt voor de stuurgroep een voortgangsrapportage opgesteld. Periodiek heeft de regionaal kwartiermaker bilaterale afspraken met de stuurgroepleden en met de directies van het ambulancevervoer. Hij verzorgt tevens minimaal 6 x per jaar een nieuwsbrief voor alle betrokkenen.

Communicatieadviseur

De communicatieadviseur van het project neemt deel aan de landelijke werkgroep regionale communicatie. Hierin wordt geborgd dat in alle tien samenvoeg-gebieden dezelfde lijn wordt gevolgd en ervaringen worden uitgewisseld.

Bijlage 2 Afkortingen

In deze bijlage zijn de meest voorkomende afkortingen van het samenvoegingsplan / Businesscase opgenomen.

BoZ	Bergen op Zoom
CaCo	Calamiteiten Coördinator
C2000	Communicatiesysteem voor ambulancediensten, brandweer, marechaussee en politie.
DO	Definitief Ontwerp
DRIO	Dienst Regionale Informatieorganisatie
DROC	Dienst Regionaal Operationeel Centrum
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem
GIS	Geografisch Informatie Systeem
GMK	Gemeenschappelijke meldkamer (Midden- en West-Brabant)
GMZ	Gemeenschappelijke meldkamer Zeeland
IV	Informatie Voorziening
LMO	Landelijke Meldkamerorganisatie
MCC	Meldkamer Diensten Centrum
NZA	Nederlandse Zorgautoriteit
PvA	Plan van Aanpak
PDC	Politie Diensten Centrum
RAV	Regionale Ambulance Voorziening
RCC	Regionaal Coördinatie Centrum
RTIC	Real Time Intelligence Center
SO	Schets Ontwerp
SPvE	Specifiek Programma van Eisen
TA	Transitieakkoord
V en J	Ministerie van Veiligheid en Justitie
VO	Voorlopig Ontwerp
VR	Veiligheidsregio
VRMWB	Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant
VRZ	Veiligheidsregio Zeeland