

Beslisnotitie Veiligheidsregio Hollands Midden

1. Algemeen

Onderwerp:	Rapportage businesscase multidisciplinaire intake GMK	Opgesteld door:	Politie Hollands Midden; J.J.M. Stikvoort Extern; J.A.Lameris
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen Bestuur	Datum:	30 september 2010
Agendapunt:	A.5	Bijlage(n):	1
Portefeuille:	GMK; A. Mans	Status:	Besluitvormend
Vervolgtraject besluitvorming:	N.v.t.	Datum:	

2. Besluit

Het Algemeen Bestuur besluit:

1. De rapportage "Businesscase multidisciplinaire intake GMK Hollands Midden" vast te stellen;
2. Kennis te nemen van het besluit van het Dagelijks Bestuur op 3 juni 2010, te weten
 - a. de fasen 1-3 van de aanpak uit de businesscase op te dragen aan de beheerder GMK;
 - b. voor deze fasen € 75.000,- vrij te maken, waarvan de dekking op termijn wordt gevonden in de te behalen voordelen. Voorlopige dekking van dit bedrag wordt gevonden binnen de Bdvr-gelden voor 2010

3. Toelichting op het besluit

Op 3 juni 2010 heeft het Dagelijks Bestuur kennisgenomen van de uitkomsten van het efficiëntie- en kwaliteitsonderzoek in het kader van de businesscase multidisciplinaire intake (MDI). Beide onderzoeken zijn afgerond en de uitkomsten zijn opgenomen in bijgevoegde rapportage. De rapportage is besproken met een projectgroep bestaande uit vertegenwoordigers van management en werkvloer van de GMK en Teleservice. De projectgroep herkent zich in de resultaten. De rapportage is vervolgens besproken door de Veiligheidsdirectie en het Dagelijks Bestuur. De uitkomsten zijn na besluitvorming over de eerste drie fasen van de implementatie gepresenteerd en toegelicht in de vergaderingen van de Districtscolleges in augustus en september 2010.

De conclusie van de onderzoeker (zie de rapportage op blz 22) is dat besloten zou moeten worden om: "multidisciplinaire intake op de gemeenschappelijke meldkamer in te voeren door middel van een gestandaardiseerd en geautomatiseerd uitdraagprotocol. Een combinatie van de huidige eerste aanname van 112-meldingen van Teleservice met het intakeproces op de meldkamer zou onderdeel uit moeten maken van dit besluit."

Invoering van "geautomatiseerde multidisciplinaire intake" zal zowel kwaliteits- als efficiëntiewinst opleveren. Vooral de kwaliteitswinst is het argument om hiervoor te kiezen. Het aantal gemiste meldingen zal drastisch dalen, door de overheveling van de eerste aanname van 112-meldingen uit Teleservice naar de intake binnen de GMK neemt de snelheid van afhandeling toe en als gevolg van standaardisatie stijgt de kwaliteit van de intake substantieel.

Verder stelt de onderzoeker dat een combinatie met Teleservice vooral meerwaarde oplevert door de wijze van bedrijfsvoering en kwaliteitsborging van die afdeling toe te passen op het intakeproces. Indien beide onderdelen (Teleservice en Intake) onder één dak worden gebracht kan ook nog efficiëntiewinst worden bereikt in de aansturing en het beheer. Fysieke nabijheid tussen intake en uitgifte is vooral bij de politie overigens wel een voorwaarde.

De efficiencywinst is in de rapportage ingeschat op circa € 400.000,- structureel. Daartegenover staan initiële- en structurele kosten in relatie tot de geautomatiseerde ondersteuning van de multidisciplinaire intake. Het totale structurele voordeel op termijn is in te schatten op ruim € 300.000,- voor de gehele GMK. (zie ook hierna onder punt 5).

Randvoorwaarden en risico's voor de implementatie zijn in de businesscase uitgewerkt op blz 23 en 24. In de rapportage is op blz 24 en verder een voorstel voor de aanpak van de implementatie uitgewerkt (gefaseerde aanpak is hierna onder punt 8 opgenomen).

Het Dagelijks Bestuur heeft op voorstel van de Veiligheidsdirectie besloten om conform de conclusie van de onderzoeker over te gaan tot het voorbereiden van de invoering van "geautomatiseerde multidisciplinaire intake". Hiertoe is door het Dagelijks Bestuur om fasen 1 t/m 3 te laten uitvoeren tussen nu en eind dit jaar. In deze fasen wordt de implementatie voorbereid om eind dit jaar te kunnen besluiten tot de daadwerkelijke aanschaf van het systeem en de implementatie uit te voeren. Dit geeft de ruimte lopende landelijke ontwikkelingen, waaronder besluitvorming over GMS dit najaar, bij het implementatiebesluit te betrekken.

De kosten van de fasen 1-3 zijn geschat op € 75.000,- (onderzoekskosten VtsPN, projectkosten). Deze kosten maken deel uit van de geraamde initiële kosten (zie paragraaf 3.2) en vinden hun dekking op termijn in het verwachte structurele voordeel. Voorshands wordt dekking gevonden binnen de Bdv-gelden waar tevens dekking van deze kosten wordt gevonden als onverhoopt eind dit jaar wordt besloten niet door te zetten met de invoering van MDI. In fase 1 wordt de wijze van financiering en dekking van de totale initiële kosten uitgewerkt.

4. Kader

5. Consequenties

De initiële kosten van invoering van geautomatiseerde intake zijn geraamd op € 360.000,-, de jaarlijkse kosten zijn geraamd op € 65.000,-. De jaarlijkse efficiëntiewinst is ingeschat op €400.000,-. Invoering van geautomatiseerde multidisciplinaire intake (MDI) lijkt ook op basis van financiële consequenties gerechtvaardigd. Het op termijn resterende financiële voordeel werkt naar de verschillende partners uit naar rato van de toegepaste kostenverdeelsleutel.

6. Aandachtspunten / risico's

7. Implementatie en communicatie

FASE	KERN	Doorlooptijd in weken
besluit	Bestuurlijke besluitvorming over opdracht voor fasen 1-3 aan VD	0
1	Uitwerken implementatieplan (MT GMK, politie HM/VtsPN, leveranciers)	1-6
2	Formuleren Programma van Eisen	7-9
besluit	Besluitvorming VD over PvE	10
3	Aanbesteding	11-22
besluit	Besluitvorming door DB over gunning	23
4	Eerste uitrol: monodisciplinair proefdraaien	24-35
besluit	Besluitvorming door VD over tweede uitrol: multidisciplinair proefdraaien	36
5	Tweede uitrol: multidisciplinair proefdraaien inclusief eerste aanname 112 van TS naar GMK	37-48
besluit	Besluitvorming VD over terugbrengen bezetting	49
6	Derde uitrol: proefdraaien met terugbrengen bezetting	50-61
besluit	Besluitvorming door VD over terugbrengen bezetting	62
7	Vierde uitrol: MDI volledig geïmplementeerd met terugbrengen bezetting	63

8. Bijlagen

1. Rapportage Businesscase multidisciplinaire intake GMK Hollands Midden

9. Historie besluitvorming

In juni 2010 heeft het Dagelijks Bestuur kennisgenomen van de uitkomsten van het efficiëntie- en kwaliteitsonderzoek in het kader van de businesscase multidisciplinaire intake (MDI). Het Dagelijks Bestuur heeft besloten de eerste drie fasen van de implementatie uit te laten voeren en de rapportage ter vaststelling voor te leggen aan het Algemeen Bestuur.

Rapportage is besproken in de Veiligheidsdirectie van 10 mei 2010.

Financiën en dekking zijn besproken in de Veiligheidsdirectie van 25 mei 2010 en het Dagelijks Bestuur van 3 juni 2010.