

Beslisnotitie Veiligheidsregio Hollands Midden**1. Algemeen**

Onderwerp:	Verhuizing GMK naar De Yp	Opgesteld door:	J. Bernsen (RDOG)/H. Baardscheer (BHM)/E. Breider (controller)/P. Kessels (VB)
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen Bestuur	Datum:	27 maart 2014
Agendapunt:	A.1	Bijlage(n):	3
Portefeuille:	H. Lenferink/G. Goedhart (DB) H. Meijer/J. Bernsen/ R. Bitter/N. Bogers (VD)	Status:	Besluitvormend
Vervoltraject besluitvorming:	n.v.t.	Datum:	n.v.t.

2. Besluit

Het Algemeen Bestuur besluit:

1. vast te stellen het startdocument *Project meldkamer Den Haag*, opgesteld door de Stuurgroep *Gezamenlijke meldkamers in de Yp*;
2. vast te stellen de notitie *Financiële consequenties samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden, vooruitlopend op implementatie van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO)* van de Stuurgroep *Gezamenlijke meldkamers in de Yp* en de daarin voorgestelde verdeelsteutel 3;
3. als uitdrukkelijke voorwaarde voor de voorgestelde verhuizing van de Gemeenschappelijke Meldkamer Veiligheidsregio Hollands Midden te bepalen, dat de pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake, conform eerdere bestuurlijke afspraak, plaatsvindt met alle betrokken partijen (de zogeheten 6.0 variant).

3. Toelichting op het besluit

Op 5 december jl. heeft het Dagelijks Bestuur ingestemd met het startdocument *Project meldkamer Den Haag* (zie bijlage 1), opgesteld door de Stuurgroep *Gezamenlijke meldkamers in de Yp* (bestaande uit de beide veiligheidsdirecties). De vaststelling van dit startdocument vindt plaats door het Algemeen Bestuur. Op basis van dit besluit worden de voorbereidingen ter hand genomen die moeten leiden tot een verhuizing per 1 mei a.s. van de Gemeenschappelijke Meldkamer Veiligheidsregio Hollands Midden (GMK VRHM) naar De Yp (locatie gemeenschappelijke meldkamer Veiligheidsregio Haaglanden).

Op basis van het startdocument dienden twee punten nader uitgewerkt te worden, alvorens een definitief besluit tot verhuizing genomen kan worden door het Algemeen Bestuur:

1. de financiële consequenties;
2. de uitgangspunten van de pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake.

Financiële consequenties

Door de stuurgroep zijn de financiële consequenties van de verhuizing van de GMK VRHM in beeld gebracht (zie bijlage 2 notitie *Financiële consequenties samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden, vooruitlopend op implementatie van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO)*). Belangrijk hierbij te vermelden is dat dit de financiële consequenties zijn tot de overgang van de GMK VRHM naar de landelijke meldkamerorganisatie (LMO); naar verwachting over anderhalf jaar. De financiering van de LMO zal plaatsvinden via een onttrekking aan het gemeentefonds en niet meer via de gemeentelijke inwonerbijdrage aan de veiligheidsregio. Hierover is het bestuur reeds geïnformeerd bij de instemming met het landelijk transitieakkoord meldkamers (Algemeen Bestuur d.d. 27 juni 2013).

Bij het onderzoek naar de financiële consequenties zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd (conform Startdocument *Project meldkamer Den Haag*):

- dat bij samenvoeging de structurele kosten van beide meldkamers gelijk blijven en zo mogelijk dalen.
- zodra de LMO de meldkamer overneemt, neemt de LMO alle (éénmalige) frictiekosten en achterblijvende kosten over (zoals bijvoorbeeld de huisvestingskosten in Hollands Midden), conform de bepalingen in het transitieakkoord.

In het financieel onderzoek zijn jaarlijkse structurele besparingen geïdentificeerd op het gebied van:

- ICT kosten meldkamer Hollands Midden	€ 350.000
- Beheerskosten meldkamer Hollands Midden	<u>€ 150.000</u>
- Totaal	€ 500.000

Met betrekking tot de personele kosten

De benodigde formatie in de samengevoegde organisatie, welke voldoet aan de wettelijke taken en eisen en het nog onbekend effect op de formatie van de pilot gericht op de implementatie van geprotocolleerde multidisciplinaire intake, is op dit moment nog onvoldoende duidelijk. Er zijn hierdoor geen besparing gekwantificeerd, hoewel duidelijk is dat de samenvoeging (en landelijke meldkamerorganisatie) mede is ingezet om door schaalvoordeel (financiële) efficiency te kunnen realiseren. De Veiligheidsregio Hollands Midden bespaart wel de incidentele kosten van de extra tijdelijke personele capaciteit op haar meldkamer.

Met betrekking tot de huisvestingskosten

De huisvestingskosten van de meldkamer van Hollands Midden blijven (tot implementatie LMO) in de samengevoegde begroting. Dit betekent dat de veiligheidsregio op dit moment geen financiële risico's loopt m.b.t. deze huisvestingskosten. Na de invoering van de LMO komen deze kosten als frictiekosten voor rekening van de LMO. Een precieze uitwerking hiervan dient nog opgesteld te worden.

Met betrekking tot verdeling van de besparingen

Voor de verdeling van dit voordeel over de deelnemende partijen zijn drie verdeelsleutels uitgewerkt. De stuurgroep is van mening dat verdeelsleutel drie de meest redelijke verdeelsleutel is, gelet op de huidige kostenverdeling. De structurele en "zekere" incidentele besparingen worden dan gelijkelijk verdeeld. Er wordt in de berekeningen uitgegaan van een samengevoegde situatie vóór LMO van anderhalf jaar (medio 2014 – eind 2015). Hiermee wordt het financieel voordeel € 969.000 en onderstaande verdeelsleutel:

	Bruto voordeel	Uitgaven samenvoeging	Netto voordeel
Regio Hollands Midden	242.250	135.000	107.250
Politie Hollands Midden	242.250	137.500	104.750
Regio Haaglanden	242.250	135.000	107.250
Politie Haaglanden	242.250	137.500	104.750
Totaal	969.000	545.000	424.000

Binnen Hollands Midden (delen regio Hollands Midden en politie Hollands Midden bij elkaar opgeteld) wordt het (bruto) voordeel verdeeld via de binnen onze veiligheidsregio afgesproken verdeelsleutel:

Hollands Midden		
Politie	45%	218.000
RAV	33%	160.000
Brandweer	22%	106.500
		484.500

Bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op anderhalf jaar. Omgerekend per begrotingsjaar betekent dit dat de inwonerbijdrage voor het programma GMK VRHM op jaarbasis met € 0,09 per inwoner wordt verlaagd. De gemeenten dragen alleen financieel bij aan het in stand houden van de meldkamer brandweer, dus de verlaging van de inwonerbijdrage is gebaseerd op alleen dit deel.

De eenmalige kosten *Uitgaven samenvoeging* (€135.000; voorfinanciering) worden als frictiekosten ingebracht bij de LMO, conform de afspraken in het landelijk transitieakkoord meldkamers.

Pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake

De bestuurlijke opdracht om te komen tot het samenhuizen en -werken van de meldkamers is vastgelegd in bijgaande brief d.d. 25 september 2012 van de voorzitters van de beide veiligheidsregio's. Belangrijk uitgangspunt hierbij is "(...) dat na samenvoeging van de meldkamers op termijn wordt gekomen tot multi-intake, aan de hand van een geprotocolleerd uitvraagstelsel. Hierbij kan eventueel gestart worden met geprotocolleerde mono-intake." Dit is overigens ook een belangrijk uitgangspunt in de nieuwe landelijke meldkamerorganisatie. Voor het kunnen uitvoeren van de pilot is, naast instemming van de deelnemers, toestemming nodig van de betrokken ministeries V&J en VWS, en de LMO. Overigens was de GMK VRHM reeds gestart met een traject op weg naar geprotocolleerde multidisciplinaire intake, maar is dit in verband met het samengaan met de meldkamer Haaglanden stopgezet. Alleen de meldkamer ambulancezorg Hollands Midden werkt momenteel met geprotocolleerde monodisciplinaire intake.

Bij het opstellen van het plan van aanpak voor de pilot door de stuurgroep, is gebleken dat de RAV Haaglanden niet wenst deel te nemen aan deze pilot. De RAV Haaglanden wil, ongeacht een toestemming voor de pilot door het ministerie VWS, de intake van ambulancemeldingen monodisciplinaire blijven uitvoeren. De RAV Haaglanden blijft van mening dat deze intake door een verpleegkundig centralist dient te gebeuren.

Het standpunt van de RAV Haaglanden betekent dat, in tegenstelling tot de bestuurlijke opdracht, de pilot niet kan worden uitgevoerd door de huidige zes meldkamers (Hollands Midden: politie, brandweer, ambulance; Haaglanden: politie, brandweer, ambulance; de zogeheten 6.0 variant), maar door vijf meldkamers (Hollands Midden: politie, brandweer, ambulance; Haaglanden: politie, brandweer, zonder ambulance; de zogeheten 5.1 variant).

Het Dagelijks Bestuur en de veiligheidsdirectie zijn van mening dat een pilot, daarmee vooruitlopend op de toekomstige werkwijze, enkel en alleen werkbaar is als alle meldkamers deelnemen (6.0 variant). Het niet deelnemen van de RAV Haaglanden (witte meldkamer Haaglanden) betekent in de dagdagelijkse situatie, dat de burger-in-nood tenminste één keer extra doorgeschakeld moet worden, alvorens deze burger bij de juiste centralist zijn melding kan doen. Om deze complexe materie inzichtelijker te maken, is bijgaande proceskening opgesteld (bijlage 3). Hierin zijn de fasen van de ontwikkeling van de nieuwe gemeenschappelijke meldkamer verwerkt, beginnende bij de huidige situatie met twee gemeenschappelijke meldkamers (op de tekening aangeduid als fase “huidige situatie”) en eindigend met de nieuwe landelijke meldkamerorganisatie (LMO) (op de tekening aangeduid als fase “minister”). Fase 1 op de tekening is de situatie zoals die bij aanvang van de nieuwe gemeenschappelijke meldkamer is (planning 1 mei 2014).

Fase 2 op de tekening is de situatie, als tussenstap, naar de opdragen eindsituatie (variant 6.0; conform bestuurlijke opdracht en ontwikkeling LMO; op de tekening aangeduid als fase “minister”).

Fase 2a op de tekening is de situatie die dreigt te ontstaan als gevolg van het feit dat de RAV Haaglanden niet wenst deelt te nemen aan de pilot (variant 5.1), waardoor er (op termijn) geen gemeenschappelijke meldkamer met multi-geprotocolleerde intake ontstaat, conform de bestuurlijke opdracht en de ontwikkeling LMO.

Nu de ambtelijke stuurgroep niet tot een eensluidend voorstel kan komen over de uitgangspunten van de pilot, wordt het bestuur voorgesteld een keuze te maken tussen de 6.0 variant en de 5.1 variant. Een keuze voor de 6.0 variant, conform de bestuurlijke opdracht, vergt nader overleg met het bestuur van de RAV Haaglanden en kan leiden tot uitstel van de verhuizing van de GMK VRHM naar De Yp. Een keuze voor de 5.1 variant betekent een afwijking van de bestuurlijke opdracht, kan leiden tot een ineffectieve toekomstige werkwijze op de meldkamer en is strijdig met de uitgangspunten in het landelijk transitieakkoord meldkamers.

Op basis van bovenstaande afwegingen wordt het Algemeen Bestuur voorgesteld om voor de verhuizing van de GMK VRHM naar De Yp als uitdrukkelijke voorwaarde te bepalen, dat de pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake, conform eerdere bestuurlijke afspraak, plaatsvindt met alle betrokken partijen (de zogeheten 6.0 variant). Zoalng niet aan deze voorwaarde wordt voldaan, wordt de verhuizing van de GMK VRHM uitgesteld.

4. Kader

Op basis van de bestuurlijke opdracht (brief voorzitters veiligheidsregio's d.d. 25 september 2012; DB-besluit 6 september 2012) en het startdocument *Project meldkamer Den Haag* (DB-besluit 5 december 2013) heeft de stuurgroep de financiële consequenties in beeld gebracht (incl. verdeelsleutel voordeel) en getracht een plan van aanpak op te stellen voor de pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake. Hierbij is rekening gehouden met de ontwikkeling van de LMO (conform het landelijk transitieakkoord meldkamers).

5. Consequenties

De verhuizing van de GMK VRHM naar De Yp brengt geen veranderingen aan in de besturing en verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio.

Indien ingestemd wordt met de financiële consequenties en de voorgestelde verdeelsleutel drie, betekent dit in de komende anderhalf jaar een voordeel voor de gemeenten van € 0,09 per inwoner/per jaar op het programma GMK VRHM van de veiligheidsregio.

Afhankelijk van de keuze voor de variant voor de pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake kan de verhuizing van de GMK VRHM vertraging oplopen en niet per 1 mei a.s. plaatsvinden.

Mocht onverhoopt blijken dat het uitgangspunt, dat zodra de LMO de meldkamer overneemt de LMO alle (éénmalige) frictiekosten conform de bepalingen in het transitieakkoord voor haar rekening neemt, zich niet gestand doet, kunnen deze worden gedekt uit de bestemmingsreserve 'Specifieke risico's'.

6. Aandachtspunten / risico's

Mocht onverhoopt blijken dat het uitgangspunt, dat zodra de LMO de meldkamer overneemt de LMO de éénmalige frictiekosten (€ 135.000) conform de bepalingen in het transitieakkoord voor haar rekening neemt, zich niet gestand doet, kunnen deze worden gedekt uit de bestemmingsreserve 'Specifieke risico's' van de veiligheidsregio.

7. Implementatie en communicatie

Door de stuurgroep wordt een projectplan opgesteld om der verhuizing en werking van de GMK ordentelijk te laten verlopen.

De medewerkers van de GMK (en de betreffende OR'en) zijn reeds geïnformeerd over het traject.

8. Bijlagen

1. startdocument *Project meldkamer Den Haag* (reeds vastgesteld in DB d.d. 5 december 2013).
2. notitie *Financiële consequenties samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden, vooruitlopend op implementatie van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO)*.
3. procestekening fasen ontwikkeling nieuwe meldkamer.

9. Historie besluitvorming

- bestuurlijke opdracht (brief voorzitters veiligheidsregio's d.d. 25 september 2012; DB-besluit 6 september 2012).
- startdocument *Project meldkamer Den Haag* (DB-besluit 5 december 2013).
- notitie *Financiële consequenties samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden* (DB-besluit 27 februari 2014).
- pilot geprotocolleerde multidisciplinaire intake (variant 6.0) als voorwaarde (DB-besluit 27 februari 2014).



Startdocument Project Meldkamer Den Haag

**GMK Haaglanden
GMK Hollands Midden**

**Fase 1: Samenwonen in “de Yp”
Fase 2: Multidisciplinair samenwerken**



Versie 2.04
29 november 2013

Inhoud

1. Inleiding en achtergrond.....	3
2. Visie en opdracht	3
3. Doel van het startdocument	4
3. Projectdefinitie.....	5
3.1 Doelstelling, aanpak en fasering	5
3.2 Bereik en uitzonderingen.....	6
3.3 Uitgangspunten	6
4. Samenhang met andere projecten, programma's en de lijnorganisatie	7
4.1 Regionale Crisisplannen en RCC/ROT	7
4.2 RAV/ GHOR.....	7
4.3 Brandweer	7
4.4 Politie	7
4.5 LMO	7
5. Financiële consequenties.....	8
6. Projectorganisatiestructuur	9
6.1 OPDRACHTGEVERS	9
6.2 STUURGROEP	9
6.3 PROJECTLEIDER.....	10
6.4 PROJECTGROEP	10
6.5 WERKGROEPEN.....	10
7. Projectplanning.....	10
8. Risico's	11
9. Bijlagen.....	11

1. Inleiding en achtergrond

Professionals en bestuurders hebben uitgesproken dat schaalvergroting van de meldkamerorganisatie de juiste stap is om te komen tot een verlaging van kosten en verbetering van samenwerking, efficiency en kwaliteit binnen het meldkamerdomein. Centraal daarbij staat de hulpvrager, voor wie één loket zal komen waar hij met al zijn spoedeisende vragen terecht kan.

In 2007 is besloten tot de bouw van een nieuwbouwcomplex in de wijk Ypenburg in Den Haag ten behoeve van de politie en de veiligheidsregio Haaglanden. In dit complex is sinds maart 2013 de GMK Haaglanden ondergebracht. Bij de bouw is rekening gehouden met uitbreiding van de GMK, waardoor voldoende ruimte beschikbaar is voor zowel de GMK Haaglanden als de GMK Hollands Midden. Tussen de besturen van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden bestaat overeenstemming over de keuze van de Yp als locatie voor de nieuwe gemeenschappelijke meldkamer voor het werkgebied van de beide regio's.¹ Ook de besturen van de afzonderlijke RAV-en in Haaglanden en Hollands Midden kunnen zich vinden in deze keuze. Hiermee is de weg vrij om de samenwerking verder gestalte te geven.

Er is sprake van een gedeelde ambitie om te komen tot een gezamenlijke meldkamer, maar benadrukt wordt dat het tot stand brengen een ingewikkeld traject is. Het gaat om het operationeel samenbrengen van twee maal drie disciplines tot één nieuwe meldkamer, waarvan de huidige organisatie, inrichting en werkwijzen niet zonder meer op elkaar aansluiten. Het vinden van de aansluiting vraagt om goed overleg, afstemming en bereidheid om concessies te doen. Alleen dan is efficiënte samenwerking mogelijk.

Een volgende stap in die samenwerking is het uitvoeren van een pilot multi-intake. De uitkomsten van deze pilot zijn niet alleen van belang voor de GMK Den Haag, maar ook voor andere regio's.

Er wordt nu verkend hoe een landelijke meldkamerorganisatie eruit zou moeten zien. Een transitieakkoord waarin afspraken zijn vastgelegd over financiën, aansturing, locatiekeuze en implementatie van de nieuwe meldkamerorganisatie is op 16 oktober 2013 door vertegenwoordigers van de verschillende organisaties die betrokken zijn bij de meldkamers: de ministers van V&J, VWS en Defensie, de Korpschef van de Nationale Politie, de voorzitters van de veiligheidsregio's en de voorzitters van de besturen van de RAV's.

De veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden zoeken parallel hieraan proactief de samenwerking en zetten zo zelf de eerste stappen naar een gezamenlijke meldkamer.

2. Visie en opdracht

Visie

De wens om te komen tot aanpassing van de organisatie en werkwijze in het meldkamerdomein in Nederland komt voort uit de visie op de Meldkamer van de toekomst en is beschreven in het voorstel voor het transitieakkoord. In dit voorstel wordt aangegeven dat de betrokken partijen 'de overtuiging delen dat voor de burger essentiële verbeteringen kunnen worden gerealiseerd in de organisatie en werkwijze van het meldkamerdomein in Nederland. Het gezamenlijke doel is te komen tot een effectieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte meldkamerorganisatie met tien meldkamerlocaties. Zowel in reguliere als in opgeschaalde situatie functioneren de meldkamerlocaties optimaal als informatie- en communicatieknooppunt tussen de burger en hulpverlener waarbij een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag en de burger centraal staan.'

Er zijn hierbij kwalitatieve doelen gesteld:

- De burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake;
- Een landelijk kwaliteitsniveau waardoor de burger kan rekenen op dezelfde dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie van de noodhulpvraag;

¹ Brief 'Gemeenschappelijke meldkamer regio's Haaglanden en Hollands Midden', september 2012 - J.J. van Aartsen en drs. H.J.J. Lenferink

- Het verbeteren van de bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelastingen;
- Het verbeteren van de uitwijkmogelijkheden van meldkamerlocaties in geval van uitval;
- Een verbetering van de informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen verschillende regio's.

Opricht

De landelijke visie is bepalend voor het formuleren van een opdracht voor de toekomstige samenwerking van de betrokken partijen in de Yp. Het landelijke beeld van de toekomstige meldkamer is een gemeenschappelijke meldkamer waarin de intake voor de drie disciplines gezamenlijk en geprotocolleerd plaatsvindt.

Om naar dit toekomstbeeld toe te werken, kunnen de huidige meldkamers nu al stappen nemen om de samenwerking te intensiveren. Deze stappen zijn in de volgende opdracht opgenomen en verder in het document meer gespecificeerd:

1. Organiseer dat in 2014 de betrokken partijen bij elkaar zijn gehuisvest in de Yp. Werk toe naar de situatie dat er in 2015 sprake is van een gezamenlijke meldkamer, waarin de burger zoveel mogelijk in het eerste contact wordt geholpen door een multidisciplinaire centralist.
2. Werk door middel van een pilot geprotocolleerde multi-intake toe naar kwaliteitsverbetering van de afhandeling van de hulpvraag. Onder multi-intake wordt verstaan dat de burger zoveel en zo snel mogelijk wordt geholpen in het eerste contact door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag. Zoek hiertoe naar aspecten van multi-intake, die binnen een pilot onderzocht kunnen worden ten behoeve van het gehele land en die in lijn liggen met het transitieakkoord. Meer hierover staat beschreven in 3.1 Doelstelling, aanpak en fasering.

Hanteer bij het uitvoeren van de opdracht de volgende leidende principes:

1. doordat de hulpvrager centraal staat, wordt die zo effectief mogelijk geholpen;
2. door direct verbetering van de samenwerking binnen en tussen de kolommen te realiseren neemt de efficiency in de bedrijfsvoering toe en dit leidt op korte en lange termijn tot kostenbesparing.

3. Doel van het startdocument

In de inleiding is aangegeven dat het realiseren van een gezamenlijke meldkamer voor de ambulancevoorzieningen, brandweer en politie van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden een ingewikkeld proces is. De inrichting en werkwijzen van de regio's en kolommen zijn verschillend en efficiënte samenwerking vraagt om gedegen afstemming. De realisatie van die samenwerking gebeurt door middel van een project. Dit startdocument beschrijft wat het project moet opleveren en de afspraken die nodig zijn om de start van het project mogelijk te maken. Het geeft een antwoord op de vraag: 'Wat willen we bereiken en welke stappen nemen we daarvoor?'

Het is van belang dat alle betrokken partijen zich kunnen vinden in de procesafspraken. Dit startdocument wordt na akkoord door de stuurgroep van het project ter besluitvorming doorgeleid naar het RDOG-bestuur van de veiligheidsregio Hollands Midden en de besturen van de beide veiligheidsregio's.

Dit startdocument is de eerste aanzet voor het projectplan. In het projectplan wordt de aanpak van de fases van het project uitgewerkt, op basis van de vastgestelde procesafspraken en randvoorwaarden (waaronder de doelstellingen van de minister, het transitieakkoord en de wens van de beide veiligheidsregiovoorzitters). De plannen van aanpak van de verschillende werkgroepen worden in het projectplan opgenomen. Het projectplan geeft een antwoord op de vraag: 'Hoe gaan we het doen?' Denk daarbij aan de systemen en werkprocessen die gebruikt worden, de operationele aansturing van de werkvloer, de inrichting van de back offices van de verschillende kolommen en de mate waarin monodisciplinair en multidisciplinair vorm gegeven wordt aan de samenwerking. Het projectplan wordt besproken en vastgesteld door de stuurgroep van het project. De taken en verantwoordelijkheden van de stuurgroep staan beschreven in 6.2.

3. Projectdefinitie

3.1 Doelstelling, aanpak en fasering

Het doel van het project is om in twee stappen te komen tot een uitvoering van de opdracht. In het project zijn deze twee stappen beschreven als Fase 1 en Fase 2. Hieronder zijn de fases beschreven, een schematische weergave van de fases is opgenomen als bijlage bij dit startdocument.

Fase 1 van het project betreft de verhuizing van de GMK Hollands Midden naar gebouw de Yp en ziet er als volgt uit:

Brandweer. Voor de brandweer geldt dat de intake voor Haaglanden en Hollands Midden gezamenlijk is. De werkprocessen zijn hiertoe op elkaar afgestemd. Ook de uitgifte vindt gezamenlijk plaats.

Politie. Net als bij de brandweer geldt voor de politie dat de intake voor het werkgebied van Haaglanden en Hollands Midden (sinds 1 januari 2012 de politie-eenheid Den Haag) gezamenlijk is. De werkprocessen zijn hiertoe op elkaar afgestemd. Ook de uitgifte vindt gezamenlijk plaats.

Ambulancezorg Haaglanden en Hollands Midden. De MKA's gebruiken waar mogelijk dezelfde systemen, maar daar waar dat niet mogelijk is wordt gewerkt met de eigen systemen en procedures. De intake van de beide MKA's geschiedt apart, met een verschillende geprotocolleerde uitvraag. Ook de uitgifte door de beide MKA's geschiedt apart.

Het eindproduct van deze fase is dat het personeel dat werkzaam is voor de GMK's van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden is gehuisvest op één locatie, de Yp en vanaf deze locatie operationeel is. Daarnaast voldoen de veiligheidsregio's en de politie-eenheid Den Haag samen aan de wettelijke taken voor multi-opschaling en crisisbeheersing (waaronder de calamiteitencoördinator meldkamer). Fase 1 eindigt direct na de verhuizing.

Fase 2 betreft het Multidisciplinair samenwerken van de GMK's van Haaglanden en Hollands Midden.

Het beeld voor de toekomst is dat de burger één loket wordt geboden, waar hij met al zijn hulpvragen, zowel spoed als advies, terecht kan. Multidisciplinair samenwerken betreft gedeelde faciliteiten, integratie van ICT, integratie van werkprocessen en daarnaast de dagelijkse aansturing van het gemeenschappelijke meldkamerproces: één operationele aanstuurder voor de drie kolommen. In Fase 2 wordt deze multidisciplinaire samenwerking vormgegeven. Vanuit de situatie die in Fase 1 is bereikt ontwikkelen de betrokken partijen binnen hun eigen kolom de samenwerking verder. Deze monodisciplinaire samenwerking moet zover worden ontwikkeld, dat de stap naar multidisciplinaire intake en verdere samenwerking gemaakt kan worden. Het betreft vooral de inrichting van back offices.

Fase 2 ziet er als volgt uit:

Per discipline vindt de intake gezamenlijk en geprotocolleerd plaats. Hierbij is het uitgangspunt dat ongeveer 80% van de meldingen en met het alarmeren van de eerste eenheden gestandaardiseerd kan worden uitgevoerd. Bij ongeveer 15% van de meldingen is er sprake van een afwijking van de standaard en zal er iemand van de betreffende discipline meeluisteren. In bijzondere gevallen, de aanname is dat dit om ongeveer 5% van de meldingen zal gaan, wordt de intake na het alarmeren van de eerste eenheden overgenomen door een medewerker van de betreffende discipline: de verlengde intake. Daarnaast moet bij het inrichten van het intakeproces voor de witte kolom rekening gehouden worden met het feit dat er niet alleen telefonische contacten zijn met burgers, maar ook met de zorgsector.

In de bijlage is een schets gegeven van een Fase 2a. Dit is een situatie die vermeden dient te worden. Fase 2a bestaat uit de situatie waarin er van een monogeprotocolleerde intake over gegaan kan worden naar multigeprotocolleerde intake, maar waarbij het nog niet mogelijk is om direct met alle partijen de geprotocolleerde multi-intake te verzorgen. Eén van de partijen voert apart een monogeprotocolleerde intake uit. Als deze situatie zich voordoet, kan het einddoel van de minister niet worden bereikt.

Pilot geprotocolleerde multi-intake

In het transitieakkoord worden meldkamers opgeroepen pilotvoorstellen in te dienen voor "nieuwe" werkwijzen op de meldkamer. De besturen van de veiligheidsregio's hebben de ambitie om een pilot uit te voeren op het terrein van geprotocolleerde multidisciplinaire intake. Doel van deze pilot is om de kwaliteit, snelheid, effectiviteit en efficiency van de intake te vergroten.

In het transitieakkoord is opgenomen dat de reikwijdte van de intake – waar zit de overgang van parallelle intake naar mono-verlengde intake - onder meer op basis van pilots wordt getest gedurende anderhalf jaar. De stuurgroep geeft aan de projectgroep de opdracht om te zoeken naar mogelijkheden om geprotocolleerde multi-intake uit te voeren in een situatie waarin gewerkt wordt met twee verschillende systemen. De constatering is dat deze systemen niet tegengesteld zijn aan elkaar en aangenomen wordt dat ze complementaire onderdelen herbergen. In de pilot wordt onderzocht hoe uit deze combinatie van systemen het beste rendement gehaald kan worden.

3.2 Bereik en uitzonderingen

Het project richt zich op de doelen die hierboven zijn beschreven.

Buiten het bereik van het project vallen onderstaande zaken:

1. De verhuizing van het RCC van Hollands Midden;
2. De ontmanteling van de Rooseveltstraat;
3. Verhuizing van GMK-gelieerde afdelingen zoals Teleservice en CCB;
4. Werkgeverschap en aanpassing van de rechtspositie van personeel.

Ad. 1. De huisvesting van het Regionaal Coördinatiecentrum (RCC) van de veiligheidsregio Hollands Midden maakt geen deel uit van het project. Onder het RCC verstaan we in dit geval een onderkomen voor het ROT, het RBT en de diverse actieruimtes. Een werkgroep heeft verschillende scenario's bestudeerd voor de huisvesting van het RCC, op basis van eisen, wensen, ICT-voorzieningen en financiële consequenties. Er is gekeken naar de bestaande huisvesting aan de Rooseveltstraat en gehele of gedeeltelijke huisvesting van het RCC in de Yp. Na bespreking van de door de werkgroep opgestelde adviesnotitie heeft de veiligheidsdirectie van Hollands Midden besloten voorlopig niet mee te verhuizen en pas na Fase 1 hiertoe de nodige stappen te ondernemen.

Ad. 4. Hiermee wordt gewacht tot het transitieakkoord in werking treedt.

3.3 Uitgangspunten

Het is van belang dat bij aanvang van de uitvoering van het project uitgangspunten zijn vastgesteld. Deze uitgangspunten zijn de kaders waarbinnen het project wordt uitgevoerd en zijn alleen door het bestuur te veranderen.

1. De dienstverlening aan de burger en de hulpverlener blijft gedurende het project gecontinueerd en op het bestaande kwaliteitsniveau. Dit kwaliteitsniveau is bekend en beschreven en beschikbaar als leidraad/ monitoringsinstrument.
2. De meldkamerfunctie voor de brandweertaak en de geneeskundige hulpverlening is een verantwoordelijkheid die ligt bij de colleges van burgemeesters en wethouders, maar die zij conform de Wet Veiligheidsregio's met een Gemeenschappelijke Regeling hebben overgedragen aan de Veiligheidsregio. De RAV draagt zorg voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer. De politietaak binnen de meldkamer is sinds 1-1-2013 een verantwoordelijkheid van de Minister van V&J.
3. Gedurende het project blijven de huidige organisatie en bestuurslijnen in stand. Het transitieakkoord en de huidige wetgeving die voor meldkamers van toepassing is zijn kaderstellend voor het project.
4. De samenvoeging van de beide meldkamers mag niet leiden tot structureel hogere kosten, ten opzichte van de begroting van 2013.
5. De calamiteitenmeldkamer om grootschalige incidenten uit de reguliere werkzaamheden te kunnen halen, zoals die in Hollands Midden bestaat, blijft gehandhaafd.
6. Incidentele en structurele financiële voordelen, nadelen of risico's worden verdeeld volgens een tussen beide besturen overeen te komen methodiek.

4. Samenhang met andere projecten, programma's en de lijnorganisatie

4.1 Regionale Crisisplannen en RCC/ROT

Beide veiligheidsregio's hebben een eigen regionaal crisisplan. Samenwerking tussen de regio's kan tot gevolg hebben dat er enkele (kleine) procedurele aanpassingen in de plannen moeten worden aangebracht.

Het in stand houden van een RCC/ROT is een verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio's die wordt uitgevoerd binnen de GMK-organisatie.

4.2 RAV/ GHOR

Noodzakelijke aanpassingen:

1. SLA GHORHM en MKAHM

Samenhang met:

1. taken en bevoegdheden RAVHM (WTAZ)
2. lopende kwaliteitsprojecten (ProQA, DIA/HKZ certificering, certificering patiëntveiligheid)
3. Invoering landelijke applicaties (Pariter)
4. Implementatie digitaal ritformulier
5. Rol en positie Medisch Manager Ambulancezorg (MMA)

Actualisatie HM én HL:

1. Gewondenspreidingsplan
2. Ambulancebijstandsplan

4.3 Brandweer

Het project samenvoeging meldkamers heeft raakvlakken met de ontwikkelingen op het gebied van vernieuwing van het brandweeroptreden. De brandweer is aan het ontwikkelen naar een meer informatiegestuurde organisatie, waarin zorg op maat wordt geleverd. Dat betekent onder andere dat eenheden meer op basis van risicoprofiel worden opgebouwd en dat er onderscheid wordt gemaakt tussen basis- en specialistische eenheden. Daarnaast wordt het denkkader dat altijd vanuit eenzelfde standardeenheid de inzet wordt opgebouwd, losgelaten. Dat vergt veel vakkennis en flexibiliteit in de ondersteuning van de brandweerprocessen door de meldkamer. Daarnaast is de laatste hand gelegd aan de OBK (operationele brandweerkaders meldkamer) waarin uitgangspunten voor de brandweermeldkamers zijn vastgelegd. Daarin is onder andere het uitgangspunt opgenomen dat de hulpvraag centraal staat. Daarnaast worden nadrukkelijk de vier producten die de meldkamer levert benoemd: alarmering, informatievoorziening, command en control en actief beheer.

Het scheiden van front office en back office waarbij in de front office het 'klantcontact' zoveel mogelijk wordt afgedaan en een eerste alarmering wordt gerealiseerd en door de back office op basis van vakkennis, operationele up to date informatie de operatie op straat zo goed mogelijk wordt ondersteund, is hierin een logische en noodzakelijke stap.

4.4 Politie

Het project heeft raakvlakken met de vorming van de Nationale Politie, in het bijzonder de vorming van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) en Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC) binnen de Nationale Politie.

Binnen elk van de tien regionale eenheden van de Nationale Politie wordt een DROC ingericht. De DROC draagt zorg voor de operationele aansturing van de actuele politieoperaties in het veld. De DROC omvat het politiedeel van de meldkamer, waar de monodisciplinaire uitgifte van spoedeisende meldingen plaatsvindt en een informatieknooppunt, het Real Time Intelligence Center (RTIC).

4.5 LMO

In de inleiding staat dat er sprake is van een voorgenomen vorming van één landelijke meldkamerorganisatie. De minister van V en J heeft aangegeven dat er in 2015 sprake moet zijn van een landelijke meldkamerorganisatie met tien meldkamers, op basis van het Regeerakkoord. Door middel van multi-intake, landelijke organisatie en landelijk gestandaardiseerde werkwijzen moet samenwerking tussen de meldkamers verbeteren en hulpverlening aan de burger versnellen.

Dit betekent dat bij de vorming van de LMO de gemeenschappelijke meldkamers (GMK's) van de veiligheidsregio Haaglanden en de veiligheidsregio Hollands Midden worden samengevoegd tot de Gemeenschappelijke Meldkamer Den Haag (GMKDH).

Om deze landelijke organisatie mogelijk te maken is een wetwijziging nodig. De periode tot aan de wetwijziging wordt overbrugd met een transitieakkoord, waarin de werkwijze, aansturing en positionering van de LMO/ GMKDH en afspraken over de transitie zijn vastgelegd.

Het transitieakkoord is op 16 oktober 2013, tijdens de voorbereidingen van dit project, ondertekend en daarmee ook de manier waarop beheer, gezag en sturing in de LMO en GMKDH vorm krijgen. Zoals vermeld bij de uitgangspunten in 3.3 blijven gedurende het project de bestaande beheerslijnen in stand tot aan het moment dat het transitieakkoord in werking treedt. Binnen het project blijft het personeel werkzaam waar het voor het project werkzaam was. De lijnverantwoordelijkheid blijft in stand zoals voor het project, op basis van wettelijke regelgeving en vastgelegde afspraken. Er is wel sprake van multi-aansturing van de werkvloer, maar benadrukt wordt dat dit operationele aansturing betreft en geen lijnaansturing.

Het in werking treden van het transitieakkoord zal hier op termijn verandering in brengen, maar een tijdlijn hiervoor is nog niet bekend.

De verwachting is dat begin 2014 de inrichting van de LMO gestalte krijgt. Dan zal ook blijken welke onderdelen uit het transitieakkoord opvolging behoeven, die niet vallen binnen het bereik van het project en op welke termijn deze opvolging gaat plaatsvinden. Een voorbeeld hiervan is de overgang van personeel. Als dit zich voordoet, dan wordt het bereik van het project aangepast. Indien dit vraagt om besluitvorming door het bestuur, dan wordt hiervoor het juiste besluitvormingstraject doorlopen.

5. Financiële consequenties

Uitgangspunt is dat bij samenvoeging de structurele kosten van beide meldkamers gelijk blijven en zo mogelijk dalen. Inmiddels heeft de stuurgroep opdracht gegeven aan financiële experts van alle betrokken partijen om onderzoek te doen naar de financiële gevolgen van de samenvoeging. Een financieel advies is in de afrondende fase en het totale financiële beeld is op het moment van schrijven van deze notitie nog niet in detail beschikbaar. Het financiële document zal na gereedkomen ter besluitvorming worden aangeboden aan het algemeen bestuur.

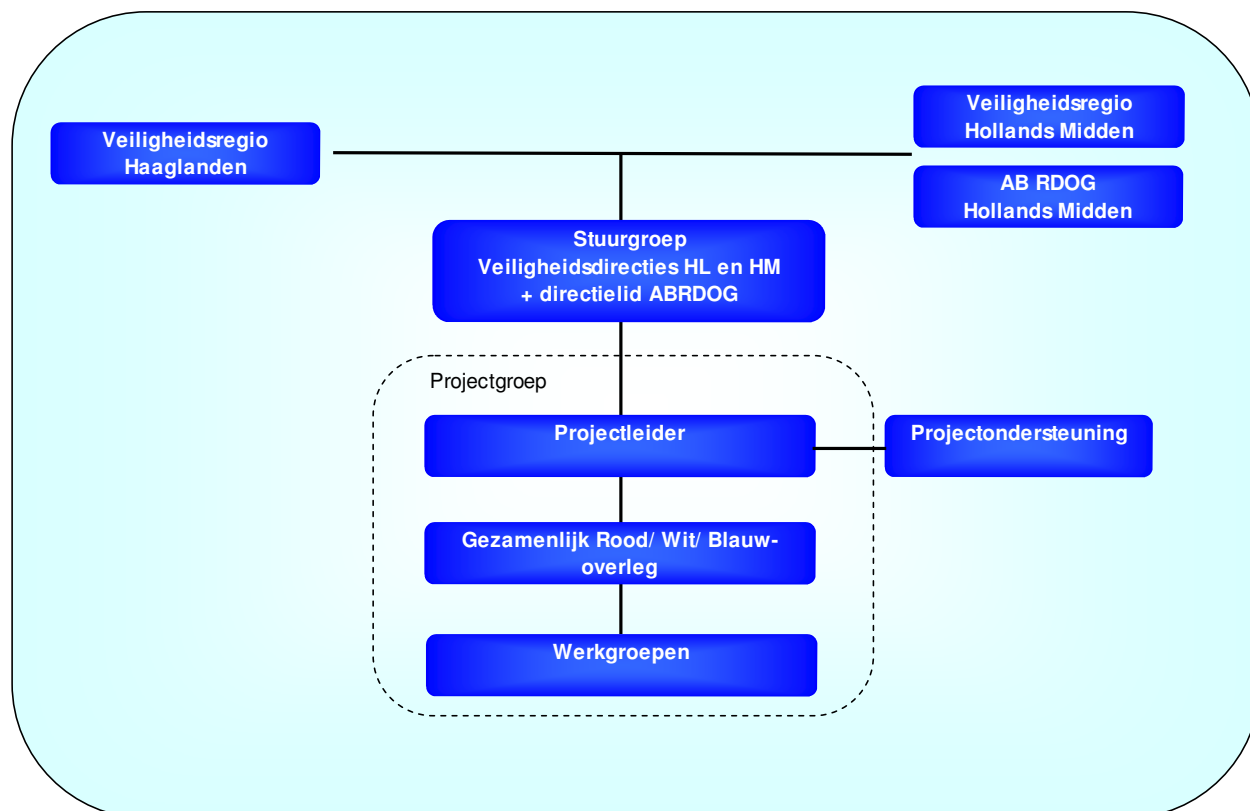
Van belang hierbij is dat de beide betrokken veiligheidsregio's en de politie hebben aangegeven voldoende vertrouwen te hebben in de ontwikkeling van de meldkamer van de toekomst in de Yp en de financiële afwikkeling op termijn. Er worden voor het op korte termijn uitvoeren van de verhuizing van de GMK HM naar de Yp en het uitvoeren van de pilot geen financiële belemmeringen voorzien.

De verwachting is dat, na overgang naar de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO), op termijn nog aanvullende besparingen gerealiseerd kunnen worden, waaronder ongeveer 10% op personeelskosten.

Zodra de LMO de meldkamer overneemt, neemt de LMO alle (éénmalige) frictiekosten en achterblijvende kosten over (zoals bijvoorbeeld de huur in Hollands-Midden), conform de bepalingen in het transitieakkoord. De éénmalige frictiekosten, op basis van de huidige stand van zaken, zoals verhuizing van ICT/systemen, bedragen ruim EUR 545.000. De voorfinanciering van deze kosten komt voor rekening van de politie en de twee veiligheidsregio's. Dit betekent dat de politie garant staat voor de helft van het bedrag, EUR 275.000. De resterende EUR 270.000 komt voor rekening van de beide veiligheidsregio's, zijnde EUR 135.000 per regio. Alle partijen zijn risicodrager voor hun bijdrage aan de voorfinanciering. Het risico dat hier speelt is het achterwege blijven van terugbetaling door de LMO. Hierbij wordt opgemerkt dat de kans dat het risico zich voordoet, zeer klein wordt geacht.

6. Projectorganisatiestructuur

Om het project uit te voeren is een projectorganisatie opgezet. Deze structuur staat hieronder grafisch weergegeven en beschreven.



6.1 OPDRACHTGEVERS

Het Algemeen Bestuur van de veiligheidsregio Haaglanden, het Algemeen Bestuur van de veiligheidsregio Hollands Midden en het Algemeen Bestuur van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden zijn de bestuurlijke opdrachtgevers van het project.

De voorzitters van de beide veiligheidsregio's hebben in een gezamenlijke brief aan de voorzitter van het bestuurlijk overleg 'Meldkamer van de Toekomst', hun ambitie als volgt weergegeven:

"... bepleiten wij, om de daadwerkelijke samenvoeging van de beide meldkamers op korte termijn gestalte te geven. Wij willen daarbij als uitgangspunt hanteren dat de nieuwe meldkamer in 'De Yp' tussen 1 mei en 1 juli 2013 voor alle kolommen en voor het gehele verzorgingsgebied van de eenheid Den Haag operationeel is.

Onze inzet is, dat na samenvoeging van de meldkamers op termijn wordt gekomen tot multi-intake, aan de hand van een geprotocolleerd uitvraagstelsel. Hierbij kan eventueel gestart worden met geprotocolleerde mono-intake."²

6.2 STUURGROEP

De taken van de stuurgroep bestaan uit het vaststellen van het projectplan, het tussentijds beoordelen van het projectresultaat, het monitoren van de projectdoelstelling en daarnaast te bezien hoe risico's binnen het project verlopen en daarop te acteren.

De stuurgroep heeft het mandaat om namens beide veiligheidsregio's en de RDOGHM de aansturing op de beide fases van het project uit te voeren en stelt alle plannen van aanpak vast die binnen de reikwijdte van het project vallen. De stuurgroep voert besluitvorming in situaties

² Brief 'Gemeenschappelijke meldkamer regio's Haaglanden en Hollands Midden', september 2012 - J.J. van Aartsen en drs. H.J.J. Lenferink

waarin de projectleider geen bevoegdheden heeft of waar binnen het project tegenstrijdige belangen zich voordoen.

De stuurgroep bestaat uit (een vertegenwoordiging van) de Veiligheidsdirectie van de veiligheidsregio Haaglanden en de Veiligheidsdirectie van de veiligheidsregio Hollands Midden. Daarnaast maakt een directielid van de RDOG Hollands Midden deel uit van de stuurgroep.

De stuurgroep bestaat uit:

- Directeur Meldkamer (voorzitter)
- Directielid veiligheidsregio Hollands Midden (Brandweer)
- Directielid Politie Eenheid Den Haag
- Directielid veiligheidsregio Haaglanden (Brandweer)
- Directielid veiligheidsregio Haaglanden (GHOR/MKA)
- Directielid RDOG Hollands Midden (namens GHOR/ RAV)

6.3 PROJECTLEIDER

De projectleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project en legt daarover verantwoordelijkheid af aan de stuurgroep. De projectleider heeft de dagelijkse leiding over het project. Deze voert de opdracht, binnen de gestelde kaders en termijnen uit. Voor het uitvoeren van het project wordt hij ondersteund door een projectbureau.

Wanneer nodig of gewenst informeert de projectleider relevante overlegstructuren. De projectleider verzorgt het contact met de facilitaire dienst voor de fysieke verhuizing. De projectleider is geen lid van de stuurgroep, maar neemt wel als adviseur deel aan de stuurgroepvergaderingen.

De projectleider is aangewezen door de directeur van de meldkamer.

6.4 PROJECTGROEP

De projectgroep bestaat uit de projectleider en de voorzitters van de werkgroepen. De projectgroep is in zijn geheel verantwoordelijk voor het opleveren van de producten van de werkgroepen en in het projectgroeptoverleg wordt de verloop van het project gemonitord. Het is tevens het klankbord voor zaken die lopende het project vragen om aanvullende besluitvorming door de stuurgroep. De projectleider is de schakel tussen projectgroep en stuurgroep. Knelpunten die door de projectgroep niet zelf kunnen worden opgelost en vragen om een besluit, worden door de projectleider ingediend bij de stuurgroep. De stuurgroep geeft akkoord op door de projectgroep geformuleerde operationele randvoorwaarden.

6.5 WERKGROEPEN

De primaire taak van de werkgroepen is om op hun thema te bezien welke stappen moeten worden genomen om de Fases 1 en 2 van het project mogelijk te maken en deze activiteiten voor te bereiden. Zij doen dit aan de hand van de vragen en opdrachten die door de projectleider aan hen zijn voorgelegd. Als er vanuit de operationele afdelingen knelpunten naar boven komen, bespreken de werkgroepen die in de projectgroep. Met nadruk wordt erop gewezen dat het project veel technische aspecten heeft, maar over veel meer gaat dan techniek. De betrokken partijen hebben verschillende achtergronden en komen uit verschillende richtingen. Zij moeten elkaar kunnen vinden. Door samenwonen krijgen de partijen de gelegenheid om elkaar "van dichtbij" mee te maken. Dat is de eerste voorwaarde om een gemeenschappelijke cultuur te kunnen ontwikkelen. De diversiteit in achtergrond en werkwijzen is een rode draad die door alle activiteiten van de werkgroepen loopt.

In het projectplan worden de werkgroepen en de daarbij behorende werkgroepopdrachten beschreven. De hoofdonderwerpen die daarbij aan bod komen zijn techniek, werkprocessen en protocollen, pilot geprotocolleerde multi-intake, personeel, communicatie en verhuizing.

7. Projectplanning

In de projectplanning zijn de mijlpalen weergegeven die voor het project van belang zijn. De mijlpalen hebben betrekking op bestuurlijke besluitvorming en op producten die binnen het project worden opgeleverd. Zij hebben een onderlinge afhankelijkheid. Het uitblijven of vertragen

van een mijlpaal heeft effect op het verdere verloop van het project.
In het projectplan wordt een planning opgenomen ten behoeve van de stuurgroep.

Vorbereiden startdocument ter bestuurlijke besluitvorming	4 ^e kwartaal 2013
Bestuurlijke besluitvorming startdocument	4 ^e kwartaal 2013
Vorbereiding verhuizing en samenwonen	1 ^e kwartaal 2014
Verhuizing/ implementatie samenwerking	2 ^e kwartaal 2014
Pilot geprotocolleerde multi intake	3 ^e kwartaal 2014 – eind 2015

8. Risico's

De onzekerheden die het project met zich meebrengt worden door de projectleider voortdurend geïventariseerd en gedocumenteerd in een risicomanagementdocument, dat wordt opgenomen in het projectplan. Aan de hand van de impact van de risico's, laag-middel-hoog wordt aan de stuurgroep gevraagd om de risico's te accepteren, te voorkomen, te reduceren of over te dragen aan een andere partij.

Op dit moment zijn er een aantal risico's onderkend. Geen van de risico's is een belemmering voor het aanvangen van het project:

- Het toewerken naar één GMK voor twee veiligheidsregio's, met multi-intake is zonder een goed gedeeld beeld vooraf een ingewikkeld proces. Het risico bestaat dat het een zodanig intern gericht proces gaat worden, dat er voorbij gegaan wordt aan het belangrijkste uitgangspunt: de burger staat centraal.
- De totstandkoming van het transitieakkoord was moeizaam en werd niet door alle betrokken partijen in dezelfde mate ondersteund. Het project is een voorbereiding op de GMO en LMO. Als de ontwikkeling van het LMO een kant op gaat waar een of meer betrokken partijen zich niet in kunnen vinden, kan dat een bedreiging vormen voor het commitment aan het project.
- Het ondertekende transitieakkoord behoeft op verschillende onderdelen nog nadere uitwerking. Daar kunnen betrokken partijen verschillende verwachtingen bij hebben. Het is op dit moment niet duidelijk welke gevolgen die uitwerking heeft voor de betrokken partijen en het proces van zoeken naar samenwerking.
- De GMK is een gemeenschappelijke voorziening voor Rood, Wit en Blauw. De inhuizing in een politiegebouw en de eenheidschef van de politie die directeur GMK is, kan de indruk wekken van een blauwe dominantie. Het is relevant om ongemak dat dit op kan roepen te delen met de projectgroep/ stuurgroep. Indien hier onvoldoende aandacht voor is – binnen het bestuur en op de werkvloer – dan ontstaat er een voedingsbodem voor het ontstaan van een wij-zij-cultuur.
- Onvoldoende rekening houden met cultuurverschillen kan een vertraging opleveren voor de voortgang van het project en leiden tot motivatieknelpunten bij medewerkers.
- Indien het standpunt van het CGOP is dat het project niet om een verhuizing draait, maar om een reorganisatie, dan kan dat het project enige tijd vertragen.

9. Bijlagen

9.1 Schematische weergave van de fases van het project

A.1 Bijlage 2

Financiële consequenties samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden, vooruitlopend op implementatie van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO)

Locatiekeuze meldkamer regionale eenheid Den Haag

In september 2012 hebben de voorzitters van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden, de heren van Aartsen en Lenferink, aan de voorzitter van het bestuurlijk overleg 'Meldkamer van de Toekomst', de heer Eenhoorn, voorgesteld de multifunctionele meldkamer in het nieuwe gebouwencomplex 'De Yp' als locatie van de meldkamer ten behoeve van het verzorgingsgebied van de regionale eenheid Den Haag aan te wijzen. Bij de inrichting en dimensionering van deze meldkamer is rekening gehouden met de optie, dat deze een functie kan vervullen voor een groter verzorgingsgebied dan de huidige regio Haaglanden.

Landelijke meldkamerorganisatie (LMO)

Op 16 oktober 2013 hebben de vertegenwoordigers van de verschillende organisaties die betrokken zijn bij de meldkamers: de minister van Veiligheid en Justitie, de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de minister van Defensie, de besturen van de veiligheidsregio's, de besturen van de Regionale Ambulancevoorzieningen en de korpschef van de politie, het 'transitieakkoord meldkamer van de toekomst' ondertekend. In het transitieakkoord staan afspraken vastgelegd over financiën, aansturing, locatiekeuze en implementatie van de nieuwe meldkamerorganisatie.

Financiële afspraken transitiekosten, o.a.:

- bepaling 93. Binnen elke regio worden de achterblijvende kosten materiële kosten (zoals een vervroegde afschrijving van de huisvesting, ICT, afkoop van een huurcontract) verdeeld onder de betrokken partijen binnen de meldkamer volgens de in bepaling 67 genoemde verdeelsleutel:

Verdeelsleutel rapportage Deloitte (juni 2011)		
Politie	VenJ	54,5%
RAV's	VWS	22,5%
Brandweer	VB	21,0%
Kmar	Def	2,0%
Totaal		100,0%

- bepaling 94. Het deel van de achterblijvende materiële kosten van de veiligheidsregio's wordt gedragen door het ministerie van VenJ.
- bepaling 96. Het ministerie van VenJ draagt 50% van deze projectkosten.
- bepaling 97. De overige 50% van deze projectkosten wordt verdeeld conform de in bepaling 67 genoemde verdeelsleutel.
- bepaling 98. Het aandeel van de Veiligheidsregio's in deze projectkosten wordt gedragen door het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden

De veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden hebben besloten parallel aan de inrichting van een LMO proactief de samenvoeging van beide meldkamer vorm te geven om zo snel mogelijk de verbetering van de samenwerking, efficiency en kwaliteit, en verlaging van kosten binnen het meldkamerdomein te realiseren. De activiteiten die de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden uitvoeren op het gebied van het meldkamerdomein, dragen bij aan de ontwikkeling van de toekomstige landelijke meldkamerorganisatie.

Om de samenwerking te ondersteunen hebben de veiligheidsdirecties van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden gezamenlijk een stuurgroep gevormd,

de stuurgroep 'Gezamenlijke meldkamers in de Yp', waarin de leden van de beide veiligheidsdirecties zitting hebben.

Het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Hollands Midden heeft besloten de stuurgroep mede opdracht te geven tot uitvoering van de verhuizing van de GMK VRHM naar de Yp, conform de inhoud van het startdocument 'Project Meldkamer Den Haag'. Besturen van beide veiligheidsregio's zijn akkoord gegaan met een voorfinanciering ter hoogte van € 135.000 per veiligheidsregio.

Het definitieve besluit door het Bestuur van de Veiligheidsregio tot samenvoeging van de meldkamers van Haaglanden en Hollands Midden, vooruitlopend op implementatie van het LMO, wordt voor Hollands Midden voorzien in het Dagelijks Bestuur van 27 februari en het Algemeen Bestuur van 27 maart 2014 en voor Haaglanden in het Dagelijks Bestuur van en het Algemeen Bestuur van Inzicht in de financiële consequenties van de samenvoeging is hiervoor noodzakelijk.

Financiële consequenties samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden

Uitgangspunt¹ is:

- dat bij samenvoeging de structurele kosten van beide meldkamers gelijk blijven en zo mogelijk dalen.
- zodra de LMO de meldkamer overneemt, neemt de LMO alle (éénmalige) frictiekosten en achterblijvende kosten over (zoals bijvoorbeeld de huisvestingskosten in Hollands Midden), conform de bepalingen in het transitieakkoord.

Een afvaardiging van financiële medewerkers van de politie van beide voormalige korpsen, veiligheidsregio's en stuurgroepleden (zogenoeten de Financiële Adviescommissie samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden) heeft, met ondersteuning van KPMG, een informatienotitie inzake de financiële gevolgen van samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden opgesteld.

Deze informatienotitie² geeft inzicht in:

1. De kosten van de huidige meldkamers van Haaglanden en Hollands Midden

De kosten van de meldkamer van Haaglanden bedraagt € 16,7 mln, van Hollands Midden € 6,9 mln, beide exclusief de kosten voor C2000. Het totaal bedraagt dus € 23,6 mln.

Bij het bepalen van de kosten van de huidige meldkamers is het uitgangspunt van de Financiële Adviescommissie de door beide besturen goedgekeurde begroting van de 'eigen' meldkamer, op basis waarvan de kosten over de deelnemende partners worden verdeeld. De Financiële Adviescommissie heeft geprobeerd op regelniveau beide begrotingen te vergelijken en verschillen te verklaren. Soms bleek noodzakelijk begrotingsposten te realloceren omdat die elders begroot waren. Met name als gevolg van het veranderende systeem van interne verrekening binnen de politie is dit niet voor alle kostencategorieën mogelijk gebleken.

2. Project- en frictiekosten samenvoeging

De eenmalige kosten van de samenvoeging, op basis van de huidige stand van zaken, zoals verhuizing van ICT/systemen, bedragen € 545.000. Conform bestuurlijk besluit komt de financiering van deze kosten voor rekening van de politie en de twee veiligheidsregio's. Dit betekent dat de politie garant staat voor de helft van het

¹ Startdocument Project Meldkamer Den Haag, Versie 2.04, 29 november 2013

² 140127_Informatienotitie financiële gevolgen samenvoeging meldkamers.docx

bedrag, € 275.000. De resterende € 270.000 komt voor rekening van de beide veiligheidsregio's, zijnde € 135.000 per regio.

De Financiële Adviescommissie gaat ervan uit dat bovenstaande eenmalige kosten zich onder het transitieakkoord kwalificeren als projectkosten en als voorfinanciering kunnen worden beschouwd, waarop voor de verdeling van deze kosten de bepalingen 95 t/m 100 van het transitieakkoord van toepassing zullen zijn.

3. *Besparingen ten opzichte van de huidige kosten*

Structureel

Door de Financiële Adviescommissie zijn jaarlijkse structurele besparingen geïdentificeerd op het gebied van:

- ICT kosten meldkamer Hollands Midden	€ 350.000
- Beheerskosten meldkamer Hollands Midden	<u>€ 150.000</u>
- Totaal	€ 500.000

Incidenteel

Veiligheidsregio Hollands Midden bespaart de incidentele kosten van de extra tijdelijke personele capaciteit op haar meldkamer. Het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Hollands Midden had in 2010 al besloten om met het oog op een betere efficiency en kwaliteit van de GMK Hollands Midden de implementatie van multidisciplinaire intake (MDI) met behulp van gestandaardiseerde en geautomatiseerde uitvraagprotocollen te starten. Deze implementatie is uitgesteld met het oog op de samenvoeging met de meldkamer van Haaglanden. De te realiseren efficiency uit MDI was beoogd om de kosten van de extra tijdelijke personele capaciteit op te heffen. Door het Bestuur is hiervoor maximaal € 500.000, te dekken uit incidentele middelen (reserves), goedgekeurd. In 2012 is hiervoor € 167.005 en in 2013 € 124.584 (gemiddeld - afgerond - € 146.000) aangewend.

Met betrekking tot de personele kosten

De benodigde formatie in de samengevoegde organisatie welke voldoet aan de wettelijke taken en eisen en het nog onbekend effect op de formatie van de pilot gericht op de implementatie van geprotocolleerde multidisciplinaire intake is op dit moment nog onvoldoende duidelijk. De Financiële Adviescommissie heeft hierdoor geen besparing kunnen kwantificeren, hoewel duidelijk is dat de samenvoeging (en landelijke meldkamerorganisatie) mede is ingezet om door schaalvoordeel (financiële) efficiency te kunnen realiseren.

Met betrekking tot de huisvestingskosten

De huisvestingskosten van de meldkamer van Hollands Midden blijft (tot implementatie LMO) in de samengevoegde begroting. Ook de kosten van de huisvesting van het Regionaal Coördinatiecentrum (RCC) van de veiligheidsregio Hollands Midden. Onder het RCC wordt verstaan het Regionaal Operationeel Team (ROT), het Regionaal Beleidsteam (RBT) en de diverse actieruimtes. Er is een aantal beperkte besparingen te realiseren op het gebied van energie, onderhoud en servicekosten.

Inhuizing van het personeel van de meldkamer van Hollands Midden in De Yp leidt niet tot meerkosten op het gebied van huisvesting voor Haaglanden. In de gehanteerde financiële uitgangspunten wordt dan ook geen rekening gehouden met een af te sluiten huurovereenkomst en daarbij behorende verrekening van huisvestingskosten van Hollands Midden aan Haaglanden.

4. *Meerkosten ten opzichte van de huidige kosten*

Er zijn door de Financiële Adviescommissie maar beperkte meerkosten (bij de meldkamer Haaglanden) geïdentificeerd als gevolg van samenvoeging met de

meldkamer van Hollands Midden. Eventuele meerkosten (bijv. licenties) worden gedekt uit de begroting van de meldkamer van Hollands Midden.

5. Verdeelsleutel besparingen

Uitgangspunt is dat de samenvoeging van beide meldkamers niet mag leiden tot structureel hogere kosten ten opzichte van de begroting van 2013. Dit geldt dan, in de optiek van financials³ uit beide regio's, voor beide veiligheidsregio's. Het structureel financieel voordeel kan uiteraard worden verdeeld volgens verschillende methodieken; een gelijke verdeling, een verdeling naar rato van kosten, een verdeling naar rato van inwoners, etc. etc.

Er wordt in de berekeningen uitgegaan van een samengevoegde situatie vóór LMO van 1½ jaar.

Verdeelsleutel 1: structurele besparingen gelijk verdelen.

Het structureel financieel voordeel van € 750.000 kan worden verdeeld conform het bestuurlijk besluit over de verdeling van de eenmalige kosten van samenvoeging (gelijke verdeling) en is hiermee dan consistent en congruent. Dit betekent dat de politie de helft van het bedrag, € 375.000, in mindering op de begroting brengt. Het resterend bedrag komt ten bate van de beide veiligheidsregio's, zijnde € 187.500 per regio. Onder aftrek van de eenmalige kosten netto besparing € 102.500 per regio.

	Bruto voordeel	Uitgaven samenvoeging	Netto voordeel
Regio Hollands-Midden	187.500	135.000	52.500
Politie Hollands-Midden	187.500	137.500	50.000
Regio Haaglanden	187.500	135.000	52.500
Politie Haaglanden	187.500	137.500	50.000
Totaal	750.000	545.000	205.000

Verdeelsleutel 2: structurele en "zekere" incidentele besparingen voor regio met hoogste kosten.

Indien de maximale kosten van de tijdelijke maatregelen die Hollands Midden heeft genomen om de personele capaciteitsproblemen op de meldkamer het hoofd te bieden (en welke door samenvoeging door Hollands Midden worden bespaard), moeten worden opgeteld bij het totale gezamenlijke besparingspotentieel is sprake van een groter te verdelen financieel voordeel van € 969.000.

Een verdeelsleutel zou kunnen zijn om de geïdentificeerde besparingen op het gebied van ICT en beheerskosten op de meldkamer van (Politie en VR) Hollands Midden volledig ten goede te laten komen van Haaglanden.

De besparing op de kosten van de tijdelijke personele maatregelen op de meldkamer van Hollands Midden ($1\frac{1}{2}$ jaar x € 146.000 = € 219.000) kunnen worden ingezet ter (gedeeltelijke) dekking van de eenmalige kosten ($2 \times € 136.250 = € 272.500$).

Onder aftrek van de eenmalige kosten (€ 272.500) en het verschil in de gedeeltelijke dekking van de eenmalige kosten voor Hollands Midden (€ 53.500) een netto besparing van € 424.000 voor Haaglanden.

	Bruto voordeel	Uitgaven samenvoeging	Netto voordeel
Regio Hollands-Midden	135.000	135.000	0

³ Ernst Breider; concerncontroller VR Hollands Midden, Ernie Gabel; concerncontroller VR Haaglanden, Pieter Fleur; Financiën Politie.

Politie Hollands-Midden	137.500	137.500	0
Regio Haaglanden	348.250	135.000	213.250
Politie Haaglanden	348.250	137.500	210.750
Totaal	969.000	545.000	424.000

Verdeelsleutel 3: structurele en "zekere" incidentele besparingen gelijk verdelen. Indien de kosten van de tijdelijke maatregelen die Hollands Midden heeft genomen om de personele capaciteitsproblemen op de meldkamer het hoofd te bieden (en welke door samenvoeging door Hollands Midden worden bespaard), worden opgeteld bij het totale gezamenlijke besparingspotentieel is weerom sprake van een te verdelen financieel voordeel.

Hiermee wordt het financieel voordeel € 969.000 en kan worden verdeeld conform het bestuurlijk besluit over de verdeling van de eenmalige kosten van samenvoeging (gelijke verdeling). Dit betekent dat de politie de helft van het bedrag, € 484.500, in mindering op de begroting brengt. Het resterend bedrag komt ten bate van de beide veiligheidsregio's, zijnde € 242.250 per regio. Onder aftrek van de eenmalige kosten netto besparing € 212.000 per regio.

	Bruto voordeel	Uitgaven samenvoeging	Netto voordeel
Regio Hollands-Midden	242.250	135.000	107.250
Politie Hollands-Midden	242.250	137.500	104.750
Regio Haaglanden	242.250	135.000	107.250
Politie Haaglanden	242.250	137.500	104.750
Totaal	969.000	545.000	424.000

Algemeen

Beide regio's kunnen bovenstaande bedragen verdelen binnen Haaglanden respectievelijk Hollands Midden via reeds binnen de eigen regio afgesproken verdeelsleutels.

Bovenstaand heeft betrekking op de periode tot aan de implementatie van de LMO.

Conclusie

De opstellers van dit document ('financials uit beide regio's) concluderen dat:

- Samenvoeging van beide meldkamers, vooruitlopend op implementatie van de LMO, een efficiencybesparing oplevert.
- Indien beide besturen een aandeel in deze efficiencybesparing ook aan de andere regio 'gunt', verdeelsleutel 3 een redelijke verdeelsleutel zou kunnen zijn.

Risico's (niet limitatief)

Met betrekking tot samenvoeging meldkamers Haaglanden en Hollands Midden:

- a. Indien de besparingen zich niet materialiseren of de besparingen groter zijn, wordt voorgesteld dat beide regio's conform verdeelsleutel 3 het nadeel en het voordeel gelijk verdelen.
- b. Indien de eenmalige kosten van de samenvoeging (substantieel) meer bedraagt dan de € 545.000 komt de financiering van de extra kosten voor rekening conform de verdeling die hiervoor al is afgesproken (de politie garant staat voor de helft van het bedrag, het resterend bedrag komt voor rekening van de beide veiligheidsregio's).

Met betrekking tot LMO:

- c. Wat behoort wel en niet tot het budget van de LMO (C2000, NMS, OMS, RCC, etc.), en zo niet, tot wiens budgettaire verantwoordelijkheid dan wel.
- d. Hoe ziet de uitwerking van de overdacht van middelen (verdeelsleutel uitname van € 42 mln. uit gemeentefonds) eruit.
- e. Onbekende consequenties nulmeting en advies 'due diligence' commissie.

Vervolgacties Vervolgstappen

- Inschatting financiële gevolgen transitieakkoord voor de regionale politie eenheid Den Haag, Veiligheidsregio's en RAV-en Haaglanden en Hollands Midden.
- Duiding aan de kwartiermaker LMO van de interpretatie van de afspraken in het transitieakkoord als gehanteerd in de samenvoeging van de meldkamers van Haaglanden en Hollands Midden.

Fase	Intake Vraag:	situatieschets
Huidige situatie	Wie wilt u Spreken?	<p>The diagram shows a centralist routing from a caller to a Centralist. The Centralist routes to VR HM and VR HL. VR HM routes to BHM, AHM, and PHM. VR HL routes to BHL, AHL, and PHL. Each of these branches through a diamond-shaped decision point labeled 'Loc + LMC + IV' to the final destination (BHM, AHM, PHM, BHL, AHL, PHL). The destinations are represented by icons of a fire truck, a bus, and a police car.</p>
Fase 1	Wie wilt u spreken?	<p>The diagram shows a centralist routing from a caller to a Centralist. The Centralist routes to YP. YP routes to BHM+BHL, AHM, AHL, and PHM+PHL. Each of these branches through a diamond-shaped decision point labeled 'Loc + LMC + IV' to the final destination (BHM+BHL, AHM, AHL, PHM+PHL). The destinations are represented by icons of a fire truck, a bus, and a police car.</p>
Fase 2	Wie wilt u spreken?	<p>The diagram shows a centralist routing from a caller to a Centralist. The Centralist routes to YP. YP routes to B, A, and P. Each of these branches through a diamond-shaped decision point labeled 'Loc + LMC + IV' to the final destination (B, A, P). The destinations are represented by icons of a fire truck, a bus, and a police car.</p>
Fase 2a	Wie wilt u spreken? of Wat wilt u melden?	<p>The diagram shows a centralist routing from a caller to a Centralist. The Centralist routes to YP/LMO. YP/LMO routes to B, A, P, and HM/HL. Each of these branches through a diamond-shaped decision point labeled 'Loc + LMC + IV' to the final destination (B, A, P, HM/HL). The destinations are represented by icons of a fire truck, a bus, and a police car.</p>
Minister	Wat wilt u melden?	<p>The diagram shows a centralist routing from a caller to a Centralist. The Centralist routes to LMO. LMO routes to B, A, and P. Each of these branches through a diamond-shaped decision point labeled 'Loc + LMC + IV' to the final destination (B, A, P). The destinations are represented by icons of a fire truck, a bus, and a police car.</p>