

Beslisnotitie Veiligheidsregio Hollands Midden**1. Algemeen**

Onderwerp:	Multidisciplinair beleidsplan Informatiemanagement	Opgesteld door:	Marijn Riemens (MDI)
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen Bestuur	Datum:	2 april 2015
Agendapunt:	A.1	Bijlage(n):	Multidisciplinair beleidsplan Informatiemanagement
Portefeuille:	Informatievoorziening	Status:	Besluitvormend

2. Het AB besluit:

In te stemmen met het multidisciplinair Beleidsplan Informatiemanagement.

3. Toelichting op het besluit

Onze tijd kent een snelle ontwikkeling op het gebied van informatie en technologie. De veiligheidsregio's staan voor de vraag hoe we op de juiste manier hiervan gebruik kunnen maken. Dit is zowel een thema waar we als veiligheidsregio's gezamenlijk aan werken als individueel.

Informatiemanagement is een van de vier speerpunten uit het beleidsplan VRHM, de uitwerking van dit speerpunt is verwoord in bijgaand beleidsplan en laat zien hoe het informatiemanagement binnen de VRHM komende jaren verbeterd gaat worden.

Dit document heeft als doel richting te geven aan de ontwikkeling van de Multi-informatievoorziening voor de VRHM. Het beleidsplan Informatiemanagement is opgesteld door de werkgroep Multidisciplinaire Informatievoorziening (MDI). Hierin zitten vertegenwoordigers van de partners van de VRHM zoals de politie, gemeenten, brandweer en GHOR.

De reikwijdte van dit beleidsplan is vooral 2015-2016, maar de visie en strategie zijn langer houdbaar. De inhoud van dit document zal daarom daarnaast dienen als input voor het (algemene) beleidsplan 2016-2019 van de VRHM.

Dit beleidsdocument is een richtinggevend document op hoofdlijnen. De vertaling van deze hoofdlijn naar concrete projecten vindt plaats in de jaarlijkse werkplannen. In de jaarplannen zal ook expliciet gekeken worden naar de dan actuele ontwikkelingen op alle relevante gebieden.

Het multidisciplinair beleidsplan informatiemanagement is bijgevoegd. Hieronder volgt (de rest van) de managementsamenvatting van de inhoud van het beleidsplan.

Management samenvatting

In voorliggend document wordt daarnaast een overzicht gegeven van de ontwikkelingen in maatschappij, informatie en technologie. Vervolgens geven we - in het licht van die ontwikkelingen - onze visie op informatievoorziening en informatiedeling. Kort gezegd streven we naar:

- *gemeenschappelijke* informatievoorziening;
- *eenvoudige, relevante en structurele* informatiedeling.

De missie van de VRHM op het gebied van multidisciplinaire informatievoorziening luidt als volgt: *“Wij ontzorgen door de juiste en relevante informatie van de VRHM en haar partners zoveel mogelijk vooraf en dichtbij de VRHM-gebruikers te brengen om hun vak uit te kunnen oefenen en samen met anderen de veiligheid van de samenleving te bevorderen.”*

De strategie die we hanteren om onze missie te verwezenlijken is zowel inhoudelijk (wat moeten we doen) als organisatorisch (hoe moeten we het doen) uitgeschreven.

Inhoudelijk hebben we onderstaande doelstellingen gedefinieerd die bijdragen aan onze visie:

Gemeenschappelijke informatievoorziening:
1. Kernregistraties op orde en geïntegreerd
2. Netcentrisch en informatiegestuurd werken
Eenvoudige, relevante en structurele informatiedeling:
3. Samenwerkingsplatforms
4. Informatiedeling met partners

Hierbij hanteren we de volgende focus: voorzieningen gerelateerd aan crisisbeheersing en voor het ondersteunen van samenwerking.

Aan deze doelstellingen hebben we projecten gekoppeld waardoor (op hoofdlijnen) een meerjarenplan ontstaat.

Organisatorisch mikken we op drie zaken om onze missie te verwezenlijken:

- Structurele gebruikersbetrokkenheid;
- Slim anticiperen op mono-, multi- en landelijke ontwikkelingen;
- Gebruikmaken van elkaars producten.

Ter illustratie een schets van de huidige situatie

De huidige situatie binnen de VRHM op het gebied van (Multi) informatiemanagement is te typeren als een opstartfase.

De belangrijkste Multi-processen van de VRHM, binnen de meldkamer en voor crisisbeheersing worden redelijk ondersteund met informatievoorziening (en ICT). Er wordt gewerkt met één systeem, namelijk respectievelijk het Landelijk Crisismanagementsysteem (LCMS) en het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem (GMS). Het doel van deze systemen is zoveel mogelijk met een gedeeld beeld werken. De voorzieningen zijn redelijk, maar nog niet optimaal. Dat er nog verbeterpunten bestaan op de voorziening en op het gebruik (werkwijze) blijkt onder andere uit de systeemtests. Het (blijven) doorontwikkelen van LCMS is nodig en de vervanging van GMS met het Nieuw Meldkamer Systeem (NMS) is geen overbodige luxe.

Voor het succes van de voorzieningen is de menselijke factor (het gebruik!) van groot belang. Deze zogenaamde werkwijze kant is voor de crisisbeheersing (van meldkamer tot de crisisorganisatie) belegd bij de multiwerkgroep MDNCW (Multidisciplinair Netcentrisch Werken). Het gebruik van de voorzieningen verdient komende jaren ook extra aandacht.

Veel andere processen hebben binnen VRHM echter nog (helemaal) geen (Multi)voorziening. De verschillende kolommen en partners hebben hun eigen informatiedomeinen, daarnaast zijn er binnen partijen (of de VRHM) vaak weer aparte informatiegebieden binnen de processen die niet automatisch voor andere processen ontsloten worden.

De VRHM mikt op sterke kolommen. Brandweer (inclusief veiligheidsbureau en BGC), GHOR, GMK en Politie draaien op verschillende technische infrastructures. Waarbij de GHOR op de RDOG (Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg) meelift en de GMK op de infrastructuur van de Politie. Het idee is om waar nodig de verbinding te leggen tussen de verschillende omgevingen. In de praktijk is dat nog weleens lastig of bewerkelijk.

In de plannen/begrotingen zijn geen gemeenschappelijke voorzieningen bedacht. Het meeliften van andere kolommen op bestaande mono-oplossingen gebeurt nog maar op kleine schaal. De consequentie is dat gegevens tussen partijen alleen met aparte afspraken structureel kunnen worden ontsloten. Dat gaat niet eenvoudig.

Het gevolg is dat informatie vooral op informele (niet-structurele) basis wordt gedeeld, zoals per mail, mondeling, et cetera. Dit zorgt er voor dat de informatie-uitwisseling binnen de veiligheidsregio op een wankel basis staat. Te veel hangt af van personen en informele afspraken. Hiermee komt het hoofddoel van informatiemanagement in het gedrang, namelijk: *“de juiste informatie bij de juiste persoon op de juiste plaats op het juiste moment”*.

Dit document beschrijft een visie op informatievoorziening voor VRHM, gegeven de huidige situatie en de ontwikkelingen die we om ons heen zien.

4. Kader

Als kader van dit beleidsplan hebben we de volgende zaken gehanteerd:

- Beleidsplan VRHM 2012-2015.
- De Veiligheidsregio Referentie architectuur (VERA).

5. Consequenties

Dit beleidsplan is bedoeld als kader voor de werkplannen van het MDI. De consequenties en bijvoorbeeld de financiering zullen per onderwerp in kaart worden en georganiseerd.

6. Aandachtspunten/risico's

Dit plan werkt aan gemeenschappelijke informatievoorziening voor de regio. Hierin zal per onderwerp expliciet dienen te worden stil gestaan bij twee zaken:

- behoefte en betrokkenheid van de kolommen en partners;
- de relevante landelijke ontwikkelingen op dat thema.

7. Implementatie en communicatie

Communicatie: na vaststelling van het document wordt er over het beleidsplan gecommuniceerd naar de werkgroepen en de VRHM (in een nieuwsbrief).

8. Bijlagen

Multidisciplinair beleidsplan Informatiemanagement versie 1.1

9. Historie besluitvorming

Dit onderwerp is twee maal besproken in de VD. De uitkomsten van deze presentaties zijn meegenomen in de voorliggende notitie.

Dit beleidsplan is gepresenteerd in het DB van 4 december 2014. In deze versie zijn de volgende opmerkingen uit het DB meegenomen:

- het nadrukkelijker benoemen van de aansluiting met het landelijk beleid;
- het duidelijker benoemen wat we gaan afronden (eind dit jaar).

Multidisciplinair beleidsplan Informatiemanagement

“Gemeenschappelijke informatie binnen handbereik”

Datum: 12 maart 2015

Versie 1.1

Auteurs: Marijn Riemens (voorzitter MDI)

MDI-leden (reviewers):

Wout Knol (Brandweer)

Leo van Nimwegen (Gemeenten)

Kees van der Kruk (Politie)

Remco Verstoep (GHOR)

Inhoud

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	5
2 Ontwikkelingen	6
2.1 Ontwikkelingen in de maatschappij, de overheid en veiligheidsregio	6
2.2 Trends/ontwikkelingen in de informatievoorziening	6
3 Visie op multidisciplinair informatiemanagement.....	7
3.1 Visie VRHM	7
3.2 Visie op informatievoorziening: gemeenschappelijke informatievoorziening	8
3.3 Visie op informatiedeling: eenvoudige, relevante en structurele informatiedeling	8
3.4 Missie op het gebied van informatievoorziening	9
4 Huidige situatie.....	10
5 Strategie informatiemanagement VRHM.....	11
5.1 Focus	11
5.2 Doelstellingen / speerpunten.....	11
5.3 Organisatieaanpak informatiemanagement	12
6 Fit-gap analyse	16
7 Gewenste resultaten MDI	18

Managementsamenvatting

Onze tijd kent een snelle ontwikkeling op het gebied van informatie en technologie. De veiligheidsregio's staan voor de vraag hoe we op de juiste manier hiervan gebruik kunnen maken. Dit is zowel een thema waar we als veiligheidsregio's gezamenlijk aan werken als individueel.

Informatiemanagement is een van de vier speerpunten uit het beleidsplan VRHM, de uitwerking van dit speerpunt is verwoord in bijgaand beleidsplan en laat zien hoe het informatiemanagement binnen de VRHM komende jaren verbeterd gaat worden.

Dit document heeft als doel richting te geven aan de ontwikkeling van de Multi-informatievoorziening voor de VRHM. Het beleidsplan Informatiemanagement is opgesteld door de werkgroep Multidisciplinaire Informatievoorziening (MDI). Hierin zitten vertegenwoordigers van de partners van de VRHM zoals de politie, gemeenten, brandweer en GHOR.

Dit beleidsdocument is een richtinggevend document op hoofdlijnen. De vertaling van deze hoofdlijn naar concrete projecten vindt grotendeels plaats in de jaarlijkse werkplannen.

In voorliggend document wordt daarnaast een overzicht gegeven van de ontwikkelingen in maatschappij, informatie en technologie. Vervolgens geven we - in het licht van die ontwikkelingen - onze visie op informatievoorziening en informatiedeling. Kort gezegd streven we naar:

- *gemeenschappelijke* informatievoorziening;
- *eenvoudige, relevante en structurele* informatiedeling.

De missie van de VRHM op het gebied van multidisciplinaire informatievoorziening luidt als volgt: *“Wij ontzorgen door de juiste en relevante informatie van de VRHM en haar partners zoveel mogelijk vooraf en dichtbij de VRHM-gebruikers te brengen om hun vak uit te kunnen oefenen en samen met anderen de veiligheid van de samenleving te bevorderen.”*

De strategie die we hanteren om onze missie te verwezenlijken is zowel inhoudelijk (wat moeten we doen) als organisatorisch (hoe moeten we het doen) uitgeschreven.

Inhoudelijk hebben we onderstaande doelstellingen gedefinieerd die bijdragen aan onze visie:

Gemeenschappelijke informatievoorziening:
1. Kernregistraties op orde en geïntegreerd
2. Netcentrisch en informatiegestuurd werken
Eenvoudige, relevante en structurele informatiedeling:
3. Samenwerkingsplatforms
4. Informatiedeling met partners

Hierbij hanteren we de volgende focus: voorzieningen gerelateerd aan crisisbeheersing en voor het ondersteunen van samenwerking.

Aan deze doelstellingen hebben we projecten gekoppeld waardoor (op hoofdlijnen) een meerjarenplan ontstaat.

Organisatorisch mikken we op drie zaken om onze missie te verwezenlijken:

- Structurele gebruikersbetrokkenheid;

- Slim anticiperen op mono-, multi- en landelijke ontwikkelingen;
- Gebruikmaken van elkaars producten.

1 Inleiding

Dit document heeft als doel de richting aan te geven met betrekking tot de ontwikkeling van de Multi-informatievoorziening voor de VRHM. Dit is gebeurd vanuit de werkgroep Multidisciplinaire Informatievoorziening (MDI).

Informatiemanagement is het vakgebied van informatievoorziening en ICT. Dit document richt zich vooral op informatievoorziening. De technische kant, informatie- en communicatietechnologie (ICT) is geen onderdeel van de scope. De ICT wordt binnen de relevante kolommen of partijen georganiseerd.

De term 'informatievoorziening' zoals in dit document gehanteerd, is bedoeld als de voorzieningen die nodig zijn voor het ondersteunen van alle verschillende processen met informatie, zowel opgeschaald (crisisbeheersing: repressief) en niet-opgeschaald (risicobeheersing: preparatief & preventief).

De reikwijdte van dit beleidsplan is vooral 2015-2016, maar de visie en strategie zijn langer houdbaar. De inhoud van dit document zal daarom daarnaast dienen als input voor het (algemene) beleidsplan 2016-2019 van de VRHM.

Dit beleidsdocument is een richtinggevend document op hoofdlijnen. De vertaling van deze hoofdlijn naar concrete projecten vindt plaats in de jaarlijkse werkplannen. In de jaarplannen zal ook expliciet gekeken worden naar de dan actuele ontwikkelingen op alle relevante gebieden.

2 Ontwikkelingen

In dit hoofdstuk staan we stil bij de ontwikkelingen en trends die op ons afkomen en waar we als VRHM iets mee moeten en kunnen.

2.1 Ontwikkelingen in de maatschappij, de overheid en veiligheidsregio

De belangrijkste ontwikkelingen die wij zien bij VRHM, overheid en maatschappij zijn:

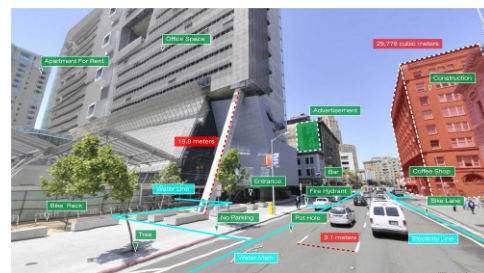
1. Steeds meer toegroeien naar **één (digitale) overheid** (richting de burger) door **(keten)samenwerking**;
2. Meer aandacht voor **participatie van burgers**;
3. Tegelijkertijd moet de **overheid** als basisvoorziening **betrouwbaar en modern** zijn/worden.



2.2 Trends/ontwikkelingen in de informatievoorziening

De belangrijkste drie ontwikkelingen die wij in de informatiemanagement zien zijn:

1. Steeds meer toepassen van informatievoorziening in operationele processen, bijv. in de vorm van **informatiegestuurd optreden** (informatie hebben wanneer we het nodig hebben);
2. Door toenemende hoeveelheid gegevens is **integratie/samenhang op gegevens** van levensbelang (informatie wordt de sleutel tot slim samenwerken);
3. Toenemend belang van **gebruiksgemak** (systemen worden steeds meer 'onderdeel' van de gebruiker; ze sluiten steeds beter aan bij de gebruiker).



3 Visie op multidisciplinair informatiemanagement

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de visie van VRHM ten aanzien van zichzelf en in het bijzonder op IM. Daarnaast wordt de missie van IM in een aparte paragraaf beschreven.

Er is een sterke link met het hoofdstuk hiervoor, de aanstaande ontwikkelingen. De visie geeft antwoord op de vraag "wat is onze visie op wat we als VRHM nodig hebben, gezien deze ontwikkelingen?".

Visie kunnen we definiëren als: "een geïntegreerd toekomstgericht beeld van de omgeving en van de onderscheidende rol die de organisatie daarbinnen wil spelen, onder meer uitgedrukt in de waarden waarvoor een organisatie wil staan."

3.1 Visie VRHM

De missie¹ van de Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) wordt in het beleidsplan VRHM 2012-2015 als volgt beschreven:

Samen sterk voor meer veiligheid!

VRHM bundelt krachten van partners, burgers en bedrijven.

VRHM is gericht op het verkleinen van risico's.

VRHM bestrijdt daadkrachtig incidenten, rampen en crises en beperkt daaruit voortvloeiend leed en maatschappelijke schade.

Ten aanzien van informatiemanagement wordt in dat beleidsplan het volgende gezegd:

De VRHM brengt de komende jaren informatiemanagement op een hoger niveau. De VRHM wil bereiken dat de juiste informatie op de juiste wijze op het juiste moment bij de juiste personen beschikbaar is, opdat bij incidenten, rampen en crises adequaat wordt opgetreden.

Binnen de veiligheidsregio is sprake van verschillende partijen en verschillende processen/fasen. Desondanks is de wens om altijd in de juiste (en volledige) informatie te voorzien (over de verschillende partijen of processen heen).

'De VRHM wil bereiken dat de juiste informatie op de juiste wijze op het juiste moment bij de juiste personen beschikbaar is, opdat bij incidenten, rampen en crises adequaat wordt opgetreden'.

Dit kan niet zonder samenhang in de afzonderlijke en (eventueel afgeschermd) informatievoorzieningen. Deze samenhang vraagt om een visie op gemeenschappelijke informatievoorziening.

'Samen sterk voor meer veiligheid! VRHM bundelt krachten van partners, burgers en bedrijven.'

De VRHM zet zich in om de samenleving veiliger te maken. Dat doen we samen met gemeenten, andere hulpdiensten, omgevingsdiensten en tal van andere partners (ook burgers en bedrijven). Dat is een ingewikkeld ketenproces, waarbij informatie van de ene organisatie ook beschikbaar moet zijn voor de andere organisatie. Dat vraagt om een visie op eenvoudige, relevante en structurele informatiedeling.

¹ Beleidsplan VRHM 2012-2015

De visie op informatievoorziening (zie §3.2) is daarbij bepalend voor de visie op informatiedeling (zie § 3.3).

3.2 Visie op informatievoorziening: gemeenschappelijke informatievoorziening

In aansluiting op de algemene missie van Veiligheidsregio Hollands Midden luidt de visie van VRHM op Informatievoorziening als volgt:

Betrouwbare informatie is een belangrijke pijler onder ons werk. Wij willen werken op basis van inzicht en overzicht, tot stand gekomen op basis van relevante beschikbare informatie. We noemen dit in het jargon van 'netcentrisch werken' het gedeelde beeld. Informatiesystemen moeten ons hierin helpen. We streven een volledig en actueel overzicht na van de risico's en objecten in ons verzorgingsgebied en onze eigen mensen en middelen, etc. Het onderscheid tussen informatie voor koude (preventieve) en warme (reactieve) processen hanteren we zo min mogelijk. We ontzorgen de VRHM door zoveel mogelijk vooraf de juiste en relevante informatie te organiseren. *Ons belang is te voorzien in de juiste informatie voor de juiste persoon, op de juiste plaats, op het juiste moment.*



Wij willen werken op basis van alle (relevante) aanwezige gegevens binnen de VRHM ². Wij gebruiken zoveel mogelijk gemeenschappelijke informatiesystemen (zoals LCMS), waarbij dit zowel landelijke als regionale systemen kunnen zijn. Hiermee creëren we de minst complexe vorm van samenhang over organisatiemuren heen. Wanneer het gebruik van gemeenschappelijke informatiesystemen niet mogelijk of niet opportuun is (bijvoorbeeld door onevenredig groot belang van één partij bij een systeem) dan heeft het de voorkeur om gemeenschappelijk gebruik te maken (tegen vergoeding) van een mono-voorziening. Een andere mogelijkheid is om een gezamenlijke gegevensvoorziening te ontwikkelen waarvan de verschillende kolommen gebruik kunnen maken met hun eigen informatiesystemen.

Omdat we vaak onder tijdsdruk en moeilijke omstandigheden opereren, willen we werken met eenvoudige systemen en hapklare brokken informatie. Wij ervaren als gebruikers het gemak van systemen die goed aansluiten bij onze processen en onze manier van werken en denken.

3.3 Visie op informatiedeling: eenvoudige, relevante en structurele informatiedeling

In aansluiting op de algemene visie en de visie op informatievoorziening van Veiligheidsregio Hollands Midden luidt de visie van VRHM op informatiedeling als volgt:

De VRHM is een netwerkorganisatie. We delen informatie mét andere overheids(hulp)-diensten en gebruiken informatie ván die partners. We moeten onszelf eenvoudig kunnen organiseren in verschillende samenstellingen. Het doel is om altijd te



² Het 'delen tenzij' of 'need to share' is een belangrijk uitgangspunt voor de netcentrische werkwijze en ook voor onze visie op informatiemanagement.

werken met een gedeeld beeld in alle processen, wanneer dit nodig is. De sleutel hierin is de informatiebehoefte en de relevantie van informatie voor een ander proces. Hiervoor is een dialoog tussen de partijen nodig. Daarnaast zijn goede afspraken van belang. Waar nodig organiseren we structurele maar eenvoudige informatie-uitwisseling ter ondersteuning van de samenwerking met andere partijen of regio's. Dit is zowel nodig in de koude als warme processen. Daarnaast zien we de inwoners en bedrijven in onze regio ook als partners voor een veiliger samenleving, waarmee we waar nodig informatie uitwisselen ten behoeve van participatie of adequate hulp- en dienstverlening. Waar mogelijk gebruiken we hiervoor de voorzieningen zoals beschreven onder paragraaf 4.2.

3.4 Missie op het gebied van informatievoorziening

Als onderdeel van de visie heeft MDI een missie, die verwoordt *“wat we vanuit MDI binnen VRHM willen gaan doen”*. De missie is geëxtraheerd uit of een samenvatting van de visieomschrijving hiervoor.

De missie kunnen we definiëren als “de onderscheidende rol die de organisatie wil spelen (binnen de visie)”.

Missie op het gebied van multidisciplinaire informatievoorziening (van MDI):

“Wij ontzorgen door de juiste en relevante informatie van de VRHM en haar partners zoveel mogelijk vooraf en dichtbij de VRHM-gebruikers te brengen om hun vak uit te kunnen oefenen en samen met anderen de veiligheid van de samenleving te bevorderen.”

4 Huidige situatie

De huidige situatie binnen de VRHM op het gebied van (Multi) informatiemanagement is te typeren als een opstartfase.

De belangrijkste Multi-processen van de VRHM, binnen de meldkamer en voor crisisbeheersing worden redelijk ondersteund met informatievoorziening (en ICT). Er wordt gewerkt met één systeem, namelijk respectievelijk het Landelijk Crisismanagementsysteem (LCMS) en het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem (GMS). Het doel van deze systemen is zoveel mogelijk met een gedeeld beeld werken. De voorzieningen zijn redelijk, maar nog niet optimaal. Dat er nog verbeterpunten bestaan op de voorziening en op het gebruik (werkwijze) blijkt onder andere uit de systeemtests. Het (blijven) doorontwikkelen van LCMS is nodig en de vervanging van GMS met het Nieuw Meldkamer Systeem (NMS) is geen overbodige luxe.

Voor het succes van de voorzieningen is de menselijke factor (het gebruik!) van groot belang. Deze zogenaamde werkwijze kant is voor de crisisbeheersing (van meldkamer tot de crisisorganisatie) belegd bij de multiwerkgroep MDNCW (Multidisciplinair Netcentrisch Werken). Het gebruik van de voorzieningen verdient komende jaren ook extra aandacht.

Veel andere processen hebben binnen VRHM echter nog (helemaal) geen (Multi)voorziening. De verschillende kolommen en partners hebben hun eigen informatiedomeinen, daarnaast zijn er binnen partijen (of de VRHM) vaak weer aparte informatiegebieden binnen de processen die niet automatisch voor andere processen ontsloten worden.

De VRHM mikt op sterke kolommen. Brandweer (inclusief veiligheidsbureau en BGC), GHOR, GMK en Politie draaien op verschillende technische infrastructuren. Waarbij de GHOR op de RDOG (Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg) meelift en de GMK op de infrastructuur van de Politie. Het idee is om waar nodig de verbinding te leggen tussen de verschillende omgevingen. In de praktijk is dat nog weleens lastig of bewerkelijk.

In de plannen/begrotingen zijn geen gemeenschappelijke voorzieningen bedacht. Het meeliften van andere kolommen op bestaande mono-oplossingen gebeurt nog maar op kleine schaal. De consequentie is dat gegevens tussen partijen alleen met aparte afspraken structureel kunnen worden ontsloten. Dat gaat niet eenvoudig.

Het gevolg is dat informatie vooral op informele (niet-structurele) basis wordt gedeeld, zoals per mail, mondeling, et cetera. Dit zorgt er voor dat de informatie-uitwisseling binnen de veiligheidsregio op een wankele basis staat. Te veel hangt af van personen en informele afspraken. Hiermee komt het hoofdoel van informatiemanagement in het gedrang, namelijk: *“de juiste informatie bij de juiste persoon op de juiste plaats op het juiste moment”*.

5 Strategie informatiemanagement VRHM

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de strategie, namelijk **hóe** we onze missie binnen de voorziene toekomst (visie) willen gaan bereiken, gegeven de huidige situatie.

De strategie kunnen we definiëren als “de wijze waarop een organisatie zijn missie wil verwezenlijken, gegeven de mogelijkheden en (interne) beperkingen”.

Er zijn vele definities van “strategie”, maar ze houden zich bijna allemaal bezig met hoe een organisatie aansluit op haar omgeving. Namelijk: *“hoe kunnen we de juiste producten en diensten leveren (om onze missie te vervullen)?”*

De strategie om onze missie te verwezenlijken zullen we alleen vanuit het inhoudelijke perspectief behandelen.

“Hoe ontzorgen wij de VRHM door de juiste en relevante informatie van de VRHM en haar partners zoveel mogelijk vooraf en dichtbij de VRHM-gebruikers te brengen om hun vak uit te kunnen oefenen en samen met anderen de veiligheid van de samenleving te bevorderen?”

5.1 Focus

De primaire focus van de MDI-activiteiten komt te liggen op twee gebieden:

- Voorzieningen gerelateerd aan crisisbeheersing (incl. risicobeheersing en vakbekwaamheid crisisfunctionarissen);
- Samenwerkingsondersteunende voorzieningen.

Buiten de focus vallen de meer ondersteunende (of secundaire) systemen, zoals personeelssystemen, financiële systemen en materieelsystemen, etc.

5.2 Doelstellingen / speerpunten

Om onze missie te verwezenlijken hebben we de volgende **doelstellingen** voor de twee deelgebieden uit onze visie.

IV: Doelstellingen met Informatievoorziening:

De randvoorwaarden voor ondersteuning door gemeenschappelijke informatievoorziening zijn dat de gegevens kloppen, dat systemen of applicaties goed aansluiten bij de gebruiker (en zijn processen) en dat de juiste informatie op het juiste moment wordt aangeboden aan de juiste persoon.



1. Kernregistraties op orde: We onderkennen de waarde van informatie en streven daarom naar accurate (gezamenlijke) kernregistraties³ en bijbehorende goedwerkende processen. We creëren voorzieningen waardoor deze informatie breed kan worden gedeeld. Het doel is om relevante gegevens breed beschikbaar te stellen voor zowel warme als koude processen (advisering bebouwde omgeving en evenementen, planvorming, etc.). De nadruk zal liggen op de belangrijkste kernregistraties voor de veiligheidsregio als geheel:

³ De kernregistratie is een interne gegevenshuishouding van een organisatie. Deze kan voortbouwen op of gebruikmaken van een basisregistratie (overheidsbrede registraties zoals de BAG).

- Gezamenlijke geografische objectenregistratie & GIS-platform (gebaseerd op de BAG ⁴).
- Risicoadministratie.
- Vakbekwaamheidsregistratie multifunctionarissen.

2. Netcentrisch en informatiegestuurd werken: We willen een veiligheidsregio zijn die besluit en acteert op basis van juiste en complete informatie. Binnen de keten delen we deze informatie als het 'gedeelde beeld'. Dit concept kan zowel informatiegestuurd als netcentrisch worden genoemd. Onze relevante koude informatie moet beschikbaar worden in warme processen en andersom. Daarnaast bieden we meerwaarde in de processen door informatie te combineren en te verrijken (o.a. business intelligence).

We geloven dat 'informatiegestuurd werken' alleen goed werkt met eenvoudige en gebruiksvriendelijke systemen die goed aansluiten bij de werkprocessen en de verschillende typen gebruikers. Personalisering (van gebruikersinterfaces en van informatie) is hierin van groot belang. Dit passen we toe op onze gemeenschappelijke systemen.

ID: Doelstellingen met Informatiedeling:

Een belangrijke randvoorwaarde voor het samen met onze partners de veiligheid te bevorderen is een platform om relevante informatie eenvoudig en structureel te kunnen delen.



3. Samenwerkingsplatforms: We willen in goede samenwerking komen tot goede prestaties. We faciliteren daarom informatiedeling binnen VRHM en tussen onze partners via afspraken en structurele voorzieningen. We wisselen ook informatie uit met burgers en bedrijven.

4. Informatiedeling met partners: We delen wat onze partners/burgers/bedrijven nodig hebben en we gebruiken van onze partners/burgers/bedrijven de informatie die wij nodig hebben. VRHM acteert daarmee op basis van een gedeeld beeld (actueel, betrouwbaar en contextueel) van alle kolommen en partners. Waar mogelijk en relevant delen we dit beeld ook met burgers en bedrijven. We delen op basis van standaarden. We maken afspraken over de inhoud en de standaarden, zodat we dit vooraf kunnen regelen.

5.3 Organisatieaanpak informatiemanagement

We kunnen putten uit de door Treacy en Wiersema beschreven generieke elementen voor een strategie voor kennisintensieve organisatie (zoals MDI). Hierin zijn volgens hen altijd drie factoren tegelijk en voortdurend van belang ⁵:

- A. Klantgerichtheid;
- B. Productinnovatie;
- C. Efficiëntie.

We willen als MDI de juiste en relevante informatie van de VRHM en haar partners dicht bij de VRHM-gebruikers brengen. Hieronder zullen we die missie verder uitwerken naar de hiervoor genoemde drie factoren.

A. Klantgerichtheid: structurele gebruikersbetrokkenheid

⁴ BAG is de Basisregistratie Adressen Gebouwen.

⁵ Volgens Treacy en Wiersema, zoals door Mathieu Weggeman aangehaald in "Leidinggeven aan professionals? Niet doen!"

De randvoorwaarde voor het brengen van de juiste informatievoorziening dicht bij onze gebruikers bij de verschillende partijen binnen of buiten VRHM is de betrokkenheid van diezelfde gebruikers.

Deze gebruikersbetrokkenheid organiseren we op verschillende manieren:

- Alle partijen binnen VRHM moeten vertegenwoordigd zijn in MDI. De MDI-leden vertegenwoordigen daarmee hun achterban en organiseren dat ook formeel;
- MDI doet zaken met werkgroepen waarin de gebruikers zijn vertegenwoordigd, de MD-werkgroepen;
- MDI is de formele coördinator van multi-informatievoorzieningsprojecten.
- We werken als MDI voor de proceseigenaar. We stemmen dit af met het hoofdenoverleg/veiligheidsdirectie. We sluiten aan bij de organisatiestrategie van de VRHM;
- We organiseren de vernieuwing van de informatievoorziening samen met de gebruiker (dus vooral op de werkvloer), zodat we de best passende oplossing kunnen leveren.

De inbreng van de gebruikers in al onze trajecten en in alle fasen is cruciaal. We betrekken de gebruikers bij de totstandkoming van de producten en in het beheer. Vanwege de landelijke ontwikkeling van voorzieningen is ook landelijke bijdrage vanuit onze regio aan de gebruikerszijde gewenst.

Daarnaast hebben de gebruikers in het proces ook een grote verantwoordelijkheid en rol in het succes van een informatiesysteem (o.a. gedrag). We moeten ze helpen deze rol goed te vervullen.

We geloven dus in de succesverhogende en zelfs noodzakelijke factor van gebruikersbetrokkenheid. Dat betekent niet dat we het altijd en alle (individuele) gebruikers naar de zin zullen/kunnen maken.

B. Productinnovatie: slim anticiperen op Multi-, mono- en landelijke ontwikkelingen

De randvoorwaarde voor het brengen van informatie bij de gebruikers in alle kolommen met zo min mogelijk impact is het 'multi maken' van voorzieningen wanneer dat goed uitkomt. Dat is wanneer er een nieuwe voorziening wordt gemaakt.

Op de volgende manier anticiperen we op de ontwikkelingen van de gebruikers/werkgroepen:

- Projecten zijn vraaggestuurd, de gebruikers bepalen hierin wat ze nodig hebben;
- We proberen in te haken op de actuele thema's bij de gebruikers. Ruimte in onze planning om dit op te kunnen pakken en snelheid van levering is hierin van belang;
- We kaderen de mogelijkheden aan de hand van onze beschikbare capaciteit.

We hebben te maken met gebruikers die vaak meer aanpassingen of vernieuwing willen dan mogelijk binnen de kaders van capaciteit of financiën. Hierbij geldt ook dat *'de voorziening de behoefte scheidt'* en dat *'een voorziening ook weer vervolgbehoefte oproept'*. Goede kanalisering van de behoeften en afspraken via het hoofdenoverleg/veiligheidsdirectie blijft hierin van belang.

Om aan duurzame productontwikkeling en –innovatie te doen hechten we veel waarde aan werken onder architectuur, een goed ontwerp, goede impactanalyse en documentatie, goed testen en goede introductie bij de gebruikers.

Op de volgende manier anticiperen we op de ontwikkelingen in VRHM, in de kolommen of op landelijk niveau:

- Als MDI-leden informeren we elkaar over relevante ontwikkelingen (nieuwe systemen!) op het gebied van informatievoorziening;
- MDI wordt expliciet betrokken bij afwegingen om projecten regionaal/landelijk en mono/Multi op te pakken.

Vanuit de inhoud en op basis van architectuur (VERA ⁶) wordt bepaald wat een gewenste multi-ontwikkeling is of niet.

De regio is vertegenwoordigd in het landelijke Netwerk Informatiemanagement (NIM). Via die weg en via andere projecten en overlegstructuren wordt vanuit onze regio actief een bijdrage geleverd aan de landelijke ontwikkelingen.

Momenteel wordt gewerkt aan de bestuurlijke vaststelling in het Veiligheidsberaad van een landelijk Programmaplan Informatievoorziening Veiligheidsregio's 2015-2020. De prioriteiten hieruit zijn:

- Een basisvoorziening Geo
- Landelijke Kernregistraties
- Een Robuuste gezamenlijke basisomgeving ICT
- Gemeenschappelijke applicaties
- Business Intelligence (Informatiegestuurd werken)

Als regio hebben we een stevige bijdrage geleverd bij de totstandkoming van dit programmaplan.

Wanneer de vertaling van de prioriteiten naar (deel)programma's heeft plaatsgevonden zullen we de inhoud van die landelijke plannen meenemen in de regionale werkplannen. Nu is nog onvoldoende duidelijk wat dit voor ons zal betekenen en hoe we rekening kunnen houden met deze landelijke ontwikkeling.

Als MDI vanuit multidisciplinaire informatievoorziening binnen VRHM hebben we op basis van de nu beschikbare gegevens vooral interesse in de volgende prioriteiten (om de daarna genoemde redenen):

- **Een basisvoorziening Geo:**
 - voor het gebruikmaken van landelijke capaciteit om relevante landelijke bronnen te ontsluiten, afspraken te maken en te beheren;
 - voor het definiëren van een veiligheidsregio-brede geografische objectregistratie.
- **Landelijke Kernregistraties:**
 - voor het definiëren van een veiligheidsregio-brede geografische objectregistratie;
 - voor het definiëren van een veiligheidsregio-brede registratie personen t.b.v. bijv. een gezamenlijke samenwerkingsomgeving.
- **Gemeenschappelijke applicaties:**
 - voor het definiëren veiligheidsregio-brede informatiesystemen;
 - voor een landelijke samenwerkingsomgeving.

Business intelligence is nu nog iets dat binnen de kolommen van de veiligheidsregio puur mono wordt georganiseerd.

De robuuste gezamenlijke basisomgeving ICT zien we vooral als randvoorwaarde voor het landelijk kunnen aanbieden van concrete producten binnen de andere prioriteiten.

C. Kosteneffectiviteit: gebruikmaken van elkaars producten

Een uitgangspunt voor de juiste informatievoorziening is redelijke kosten.

6 VEiligheidsregio Referentie Architectuur

Om tegen redelijke kosten informatievoorziening te bieden hanteren we de volgende uitgangspunten:

- De (financiële of andere) baten moeten voldoende zijn (er moet een business case zijn).
- De kosten moeten worden gedrukt door slim samen te werken en te delen binnen VRHM.

Lage kosten

Om de kosten te verlagen doen we de volgende dingen:

- We werken zoveel mogelijk met de mensen uit de (eigen) kolommen;
- We proberen diensten gezamenlijk met andere veiligheidsregio's (of ketenpartners) op te zetten / af te nemen;
- We gebruiken zoveel mogelijk standaardoplossingen;
- We beoordelen bestaande oplossingen in kolommen op hergebruik of breder gebruik binnen de VRHM.

Samenwerking

Er moet rekening worden gehouden met het ontstaan van landelijke voorzieningen binnen bijvoorbeeld het Instituut voor Fysieke Veiligheid (IFV).

Het is te verwachten dat er gaandeweg de jaren steeds meer een bijdrage (kennis) zal worden gevraagd in landelijke projecten om te komen tot landelijke voorzieningen of regionale voorzieningen onder een landelijke standaard.

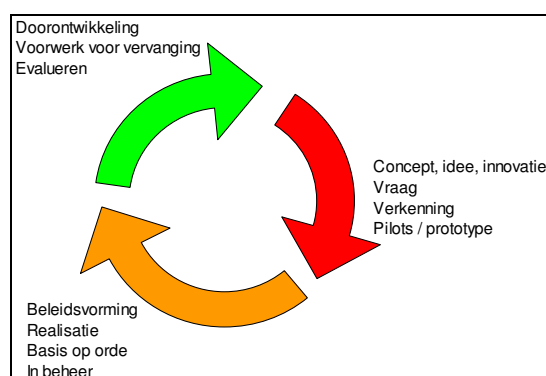
6 Fit-gap analyse

Dit hoofdstuk beschrijft het verschil tussen de huidige situatie en de gewenste situatie (de beschreven visie, missie en doelstellingen/speerpunten).

Hieruit zijn benodigde activiteiten af te leiden voor dit programmaplan.

Missie MDI (herhaling): *“Wij ontzorgen door de juiste en relevante informatie van de VRHM en haar partners zoveel mogelijk vooraf en dichtbij de VRHM-gebruikers te brengen om hun vak uit te kunnen oefenen en samen met anderen de veiligheid van de samenleving te bevorderen.”*

Het volgende model geeft verschillende stadia van volwassenheid (van een doelstelling).



Dit beleidsplan richt zich op de periode 2015 en verder. Hieronder wordt een roadmap op hoofdlijnen geschetst voor het realiseren van de doelstellingen voor IV en ID (respectievelijk: informatievoorziening en -deling). Waarbij aangegeven wordt hoe we met die doelstellingen naar een hoger volwassenheidsniveau zullen groeien. Dit geeft ook een indicatie voor vervolgpunten.

		2015-2016:	Later:	Nog later:
IV:	1. Kernregistraties op orde	- Gezamenlijke geografische objectregistratie en GIS - Multiregistratie oefenen - Risicoadministratie	Basis op orde brengen (verbeteren integratie tussen systemen)	Gebruiksvriendelijk en beter geïntegreerd
	2. Netcentrisch en informatiegestuurd werken	Verbetering gebruik van LCMS (personalisering, aansluiting)	Vernieuwing LCMS	Ontsluiting naar operationele systemen van kolommen
ID:	3. Samenwerkingsplatforms	Introductie sharepoint (via een pilot)	Basis op orde brengen (ook burgers en bedrijven)	Doorontwikkeling
	4. Informatiedeling met partners	Behoeftte in beeld brengen	Basis op orde brengen (ook burgers en bedrijven)	Doorontwikkeling

We richten ons hieronder alleen op 2015 en 2016.

Wat hebben we dan nog te doen aan de doelstellingen in die periode en wat hebben we nog te doen om onze strategie uit te kunnen voeren?

Hoofdpunten uit de strategie:	Status:	Nog te doen in 2015-2016:
1. Klantgerichtheid: structurele gebruikersbetrokkenheid		<ul style="list-style-type: none"> - MDI moet alle partijen uit VRHM gaan bevatten. Politie en GMK ontbreken. - MDI als coördinator bij multi IV-projecten positioneren. - Meer betrokkenheid van (echte) gebruikers in het hele traject. - Vaker in korte cycli en iteratief ontwikkelen met intensieve betrokkenheid klant/gebruiker. - Gebruiker (iemand uit een MD-werkgroep) vaker als projectleider. - Expliciet jaarlijks wensen gaan ophalen van werkgroepen (afstemming werkplannen).
2. Productinnovatie: slim anticiperen op mono- en landelijke ontwikkelingen		<ul style="list-style-type: none"> - MDI als overleg om relevante mono-, landelijke en overige multi-ontwikkelingen te 'beoordelen' en mogelijk als multi-project als advies voor te leggen aan hoofdenoverleg/ veiligheidsdirectie. - We hanteren VERA hierbij.
3. Efficiëntie: gebruikmaken van elkaars producten		<ul style="list-style-type: none"> - Business cases maken voor projecten. - Gezamenlijk diensten opzetten / afnemen met andere veiligheidsregio's (of ketenpartners). - Meer gebruiken van bestaande oplossingen in kolommen op hergebruik of breder gebruik binnen de VRHM.

7 Gewenste resultaten MDI

Resultaten:	Omschrijving:
Veiligheidsregio-brede geografische objectregistratie	Een registratie waarin multidisciplinaire gegevens over geografische objecten kunnen worden gedeeld. <i>Voorstel: VRHM-gebruik van het geomagazijn en de geoviewer (DBK) van BHM</i>
Oefenregistratie multi-functionarissen	Registratie van de geoefendheid per multi-functionaris uit de crisisbeheersingsorganisatie. <i>Voorstel: in hetzelfde vakbekwaamheidssysteem dat momenteel door BHM en GHORHM wordt gebruikt (AG5).</i>
Veiligheidsregio-breed risicoadministratiesysteem	Informatiesysteem dat ondersteunend is aan het risicobeheersingsproces (MDRB: bebouwde omgeving, evenementen). Een systeem waarin documenten, werkstromen en geografische informatie bij elkaar komt. <i>Voorstel: meegaan in het nieuwe Risicobeheersing-informatiesysteem van BHM. Hierbij zal het huidige systeem Decos herzien worden.</i>
Samenwerk omgeving	Een omgeving waarin eenvoudiger multidisciplinair kan worden samengewerkt en documenten kunnen worden gedeeld. <i>Voorstel: bij positief verloop van de pilot met Sharepoint, Sharepoint breder uitrollen.</i>
<i>Informatiebehoeftevraag VRHM⁷</i>	<i>Aan de hand van specifieke klantprojecten (van andere MD-werkgroepen) bijdragen aan de verbetering van structurele informatie-uitwisseling.⁸</i>
<i>Verbetering informatie-uitwisseling multi⁹</i>	<i>Onderzoek naar beter gebruik van de (meldkamer)faciliteiten voor uitwisseling van kolominformatie. Rol van GMK / RTIC en NMS (Nederlands/Nieuw Meldkamer Systeem)</i>

Dit beleidsdocument is een richtinggevend document op hoofdlijnen.

De vertaling van deze hoofdlijn (doelstellingen en gewenste resultaten) naar concrete projecten vindt grotendeels plaats in de jaarlijkse werkplannen. Er zal per onderwerp jaarlijks worden gekeken hoe er slim kan worden aangehaakt bij lopende (landelijke/mono/Multi) ontwikkelingen of projecten.

⁷ Voor dit thema geldt dat de gebruikers (de andere MD-werkgroepen) het eerste aanspreekpunt zijn om dit te verbeteren.

⁸ Het thema 'vertrouwelijke informatie delen' is belegd bij MDNCW, waaraan vanuit MDI wordt meegewerkt.

⁹ Voor dit thema geldt dat de gebruikers (de andere MD-werkgroepen) het eerste aanspreekpunt zijn om dit te verbeteren.