

## 1. Samenvatting voorstel

In deze beslisnotitie informeren wij u over het beleidsplan over de periode 2017 - van de Gemeenschappelijke Meldkamer Den Haag.

Door de GMK is een beleidsplan opgesteld voor de periode 2017 – 2020. Hierin zijn de diverse voornemens, aandachts- en actiepunten voor de komende jaren opgenomen. De verwachting is dat na deze beleidsperiode de GMK onderdeel wordt van de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO). Zodra voor de uitvoering extra financiële middelen nodig zijn wordt een verzoek daartoe separaat aangeboden.

Het beleidsplan is door de ASG (ambtelijke stuurgroep meldkamer) aangeboden aan de BSG (Bestuurlijke stuurgroep meldkamer) die het beleidsplan heeft vastgesteld en dat vervolgens ter definitieve vaststelling aanbiedt aan het dagelijks bestuur veiligheidsregio.

## 2. Algemeen

<b>Onderwerp:</b>	Beleidsplan GMK Den Haag 2017 - 2020	<b>Opgesteld door:</b>	Veiligheidsregio Hollands Midden Hans Baardscheer
		<b>Afgestemd met:</b>	- ASG - BSG
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum</b>	7 december 2017
<b>Agendapunt:</b>	A.1	<b>Bijlage(n):</b>	1
<b>Portefeuille:</b>	L. Spies (DB) H. Zuidijk (VD)	<b>Status:</b>	Besluitvormend
<b>Vervolgtraject besluitvorming:</b>	-	<b>Datum:</b>	-

## 3. Besluit

Het Algemeen Bestuur besluit:  
het beleidsplan GMK Den Haag 2017 – 2020 vast te stellen.

## 4. Toelichting op het besluit

In de oorspronkelijke planning van de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) was overdracht van de meldkamer naar de LMO per 1 januari 2017 voorzien. Na een heroriëntatie op het proces heeft de minister besloten de overgang naar de LMO uit te stellen en meer te faseren. Vooralsnog is de overdracht naar de LMO niet voor 1 januari 2021 te verwachten.

Voor de leiding van de GMK reden om, nu de verantwoordelijkheid voor de GMK nog een aantal jaar blijft bij de besturen van de VRH en de VRHM, de noodzakelijke ontwikkelingen en verbeteringen voor de komende jaren in beeld te brengen en planmatig aan te pakken.

Het beleidsplan geeft een goed beeld van de ontwikkelingen en de voortgang die door de GMK hierin wordt gemaakt.

#### **5. Kader**

N.v.t.

#### **6. Consequenties**

Geen

#### **7. Aandachtspunten / risico's**

Geen

#### **8. Implementatie en communicatie**

N.v.t.

#### **9. Bijlagen**

Beleidsplan GMK Den Haag 2017 - 2020

#### **10. Historie besluitvorming**

In eerdere vergaderingen van het DB en AB is aan de directeur van de GMK gevraagd om inzicht te geven in de effecten van het uitstel van de overgang van de GMK naar de LMO.



## **GMK Den Haag Beleidsplan 2017-2020**

Auteur	J.A. Lameris
Namens	Ambtelijke Stuurgroep
Opdrachtgever	Bestuurlijke Stuurgroep
Datum	20 juli 2017
Status	Definitief, v1.0



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	3
2. Achtergrond GMK .....	5
3. Organisatie GMK Den Haag .....	6
4. Prioriteiten 2017-2020 .....	9
5. Gemeenschappelijke formatie .....	18
6. Meerjarenbegroting en risico's .....	19
Bijlage 1 Vervangingsinvesteringen 2017-2020 .....	22
Bijlage 2 Prioriteitenoverzicht 2017-2020 .....	24



## 1. Inleiding

In mei 2014 is de GMK Hollands Midden van Leiden naar gebouw De Yp in Den Haag verhuisd. De GMK Haaglanden was toen al een jaar operationeel in De Yp. Door de verhuizing is met de GMK Haaglanden de GMK Den Haag gevormd. De GMK Den Haag is daarmee een samenwerkingsverband geworden tussen de eenheid Den Haag van de nationale politie, de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden en de RAV's Haaglanden en Hollands Midden. De RAV Haaglanden neemt via de veiligheidsregio Haaglanden deel aan de samenwerking, de RAV Hollands Midden kent een zelfstandige vertegenwoordiging in de GMK. Vermeldenswaard is daarbij dat de veiligheidsregio Haaglanden mede-eigenaar is van de meldkamer (eigen mensen en middelen) en dat de veiligheidsregio Hollands Midden de meldkamer heeft uitbesteed aan de politie, waarbij de RAV Hollands Midden een groot deel van het personeel in eigen dienst heeft. Doel van de samenwerking is te komen tot een gemeenschappelijke meldkamer die efficiënt en effectief de deelnemende hulpdiensten ondersteunt en daarmee zorgt voor adequate hulpverlening aan de burger. De bundeling van krachten leidt niet alleen tot efficiëntie, maar vooral ook tot grotere mate van effectiviteit en kwaliteit van de geleverde prestaties. De partners zijn positief over de huidige samenwerking en bereikte resultaten en verbinden zich met dit beleidsplan aan de gezamenlijke ambities voor de toekomst. De bestuurlijke verantwoording over beleid en ingezette middelen vindt plaats via de reguliere lijnen (veiligheidsregio's, RAV's en politie). De samenvoeging ligt in de lijn van het op 16 oktober 2013 gesloten Transitieakkoord meldkamer van de toekomst.

In mei 2014 was het vooruitzicht dat het beheer van de meldkamers in Nederland rond 1 januari 2017 zou overgaan naar de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO). Beleid, ontwikkelingen en operatie waren allen gericht op de voorbereidingen voor die overgang.

De Gatewayreview LMO van eind 2015 heeft geleid tot een aanpassing van de route naar de LMO. Eén van de consequenties is dat de huidige partijen nog tot minimaal 2020 verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van de meldkamers. Voor de directies en besturen die de verantwoordelijkheid dragen voor de GMK Den Haag is het van belang tot aan de beoogde overgang na 2020 de richting te kunnen bepalen voor hun meldkamer, de continuïteit te bewaken en ruimte te laten voor verbeteringen in de dienstverlening. Het meerjarenbeleidsplan 2017-2020 GMK Den Haag moet dit mogelijk maken. De kwartiermaker LMO van de GMK Den Haag is de liaison naar de LMO en zorgt ervoor dat het beleid aansluit bij de ontwikkelingen van de LMO.



Dit meerjarenbeleidsplan schetst voor de jaren 2017-2020 welke prioriteiten bestuur en management van de GMK stellen in het beheer en de ontwikkeling van de GMK. Het meerjarenbeleidsplan is voor de GMK Den Haag tevens het “samenvoegingsplan” dat de LMO hanteert voor de meldkamers. In dit beleidsplan worden de volgende onderwerpen onderscheiden:

- Going concern: alle activiteiten en middelen die nodig zijn om het primair proces en beheer van de GMK adequaat uit te voeren;
- Samenwerking: alle activiteiten en middelen die nodig zijn om de samenwerking in de GMK mogelijk te maken en te versterken in het adagium: werken als één GMK;
- Overgang naar de LMO: alle activiteiten en middelen die noodzakelijk zijn om de overgang naar de LMO te realiseren.

De partners in de GMK Den Haag hebben met elkaar de ambitie de GMK Den Haag als koploper te blijven positioneren. De huidige techniek, organisatie, medewerkers en processen zijn kwalitatief hoogwaardig en dienen dat ook te blijven. Om deze positie te houden is het van belang aansluiting te zoeken bij nationale (maar ook internationale) ontwikkelingen. Enerzijds zal de komende jaren sprake zijn van technische innovaties (denk aan *het nieuwe melden*, gebruik van social media, e.d.), anderzijds zullen ook werkwijzen ingrijpend veranderen (pilot 112 en multi-intake). Ten slotte zal de functie van informatievoorziening op de GMK zowel technisch als in termen van werkwijzen een steeds belangrijker positie innemen. Dergelijke innovaties dienen hun plaats te krijgen tussen de speerpunten (going concern, versterken samenwerking en overgang naar de LMO). In voorliggend meerjarenbeleidsplan is dan ook op diverse plekken ruimte gemaakt voor innovaties. De structurele financiële consequenties van deze innovaties zijn vooralsnog beperkt. Deze zijn wel inzichtelijk gemaakt zodat daar separate besluitvorming over mogelijk is. De opdracht aan het management van de GMK is enerzijds zoveel mogelijk efficiencywinst te boeken en anderzijds deze zoveel mogelijk aan te wenden om de kwaliteit van de meldkamer te verbeteren. De komende jaren zullen management en medewerkers van de GMK voorstellen voor innovaties ontwikkelen en voorleggen ter besluitvorming, zodat de GMK Den Haag zijn vooruitstrevende positie kan behouden en versterken.

Het beleidsplan bevat de volgende onderdelen:

1. Achtergrond GMK Den Haag
2. Organisatie GMK Den Haag
3. Prioriteiten 2017-2020
4. Gemeenschappelijke formatie
5. Meerjarenbegroting 2017-2020



## 2. Achtergrond GMK

Het verzorgingsgebied van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden en de eenheid Den Haag van de nationale politie beslaat 1213 km<sup>2</sup>, kent 32 gemeenten met ruim 840.000 woningen en heeft ruim 1,8 miljoen inwoners. De regio kent zowel stedelijk als landelijk gebied. In de grotere steden is sprake van een hoge mate van bevolkingsdichtheid, verkeersintensiteit en culturele diversiteit. In sommige wijken zijn zelfs 180 verschillende etnische groepen te onderscheiden. De kleinere, veelal groene, gemeenten in het landelijk gebied omvatten een omvangrijke sector zakelijke dienstverlening, toerisme en veel (glas)tuinbouw.

De diverse gemeenten in de regio hebben unieke kenmerken die bijzondere aandacht vragen. Zo zijn de gemeenten Leiden en Delft typische studentensteden, hebben diverse gemeenten toeristische trekpleisters en trekken badplaatsen als Katwijk, Noordwijk en Scheveningen in de zomer veel publiek. De grootste stad Den Haag is te typeren als hofstad, regeringsstad, diplomatiek centrum en vestigingsplaats van toonaangevende internationale instellingen. Tevens vinden in Den Haag regelmatig grote evenementen en demonstraties plaats.

De regio's Haaglanden en Hollands Midden worden gekenmerkt door een hoog risicoprofiel. De combinatie van het grote aantal en de diverse samenstelling van de inwoners, de mate van verstedelijking, de infrastructuur, economische en politieke functie en de omvang van het gebied zorgen voor een groot en complex werkaanbod voor de GMK Den Haag. Dit geldt zowel voor de politie, als de brandweer als de ambulance. Het risicoprofiel van de regio's leidt ook tot de behoefte aan snelle mono- en multidisciplinaire opschaling. Dit betekent dat de medewerkers en de werkwijzen in het primair proces daarop moeten zijn toegerust. Incidenten die in veel regio's relatief "klein en eenvoudig" blijven, kunnen in de regio's Haaglanden en Hollands Midden snel uitgroeien tot groot en complex.

De organisatie, medewerkers, infrastructuur en werkwijzen van de GMK Den Haag zijn geënt op het risicoprofiel van beide regio's. Er worden hoge eisen gesteld aan techniek, opleiding en oefening van medewerkers, management en organisatie. Of het nu gaat om de reguliere meldkamerfunctie (beantwoorden van meldingen en zorgdragen voor adequate inzet), of taken op het gebied van regie, coördinatie en zorgverlening, de GMK Den Haag staat voor haar taken gesteld.

De prioriteiten die u aantreft in dit beleidsplan hebben tot doel de huidige kwalitatief hoogwaardige ondersteuning aan de kolommen en zorg aan de burger steeds verder te verbeteren.



### 3. Organisatie GMK Den Haag

In de GMK Den Haag is sprake van een veelheid aan betrokken organisaties en dit maakt het meldkamerdomein tot een complexe omgeving. Hieronder staat beschreven hoe de aansturing in het meldkamerdomein plaatsvindt, welke rollen we onderscheiden, hoe verantwoordelijkheden zijn verdeeld en wie de actoren in dit gebied zijn.

#### **Beheer en functionele aansturing in één hand: Directeur meldkamer**

De politie vervult voor beide veiligheidsregio's de functie van directeur meldkamer en deze is operationeel neergelegd bij het sectorhoofd DROC. Het sectorhoofd is daarmee verantwoordelijk voor het beheer van de meldkamer en voor de functionele (eenhoofdige) aansturing van de meldkamer.

#### **Organisatie van de aansturing**

Bij de organisatie van de aansturing van het primair proces maken we onderscheid tussen de hiërarchische lijn en de functionele aansturing. De hiërarchische lijnen blijven in tact, die veranderen pas als er sprake is van een overgang naar de LMO. Dit betekent voor dit moment dat coördinatoren, teamchefs, hoofden en managers uit hoofde van hun functie in positie zijn.

Functioneel is de organisatie als volgt:

- Bestuurlijke Stuurgroep GMK Den Haag (BSG)
- Ambtelijke Stuurgroep GMK Den Haag (ASG)
- Multidisciplinair Management Overleg (MMO)
- Operationeel Management Team (OMT)
- Multidisciplinair Coördinatorenoverleg (MCO)

Naast deze vergadervormen, ieder met hun eigen verantwoordelijkheid in de aansturing, is er een Beheer Meldkamerdomein (BMKD) en een Kerngroep.

Onderstaand worden alle hierboven genoemde onderdelen toegelicht.

#### *Bestuurlijke Stuurgroep GMK Den Haag (BSG)*

De BSG bestaat uit afgevaardigden van de besturen van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden. Daarnaast zijn afgevaardigden van de veiligheidsdirecties van de veiligheidsregio's en de politie bij de vergaderingen aanwezig.

De BSG is het voorportaal voor het DB en AB van de veiligheidsregio's en de RDOG Hollands Midden.

De BSG vergadert eens in het kwartaal.





#### *Ambtelijke Stuurgroep GMK Den Haag (ASG)*

De ambtelijke stuurgroep bestaat uit afgevaardigden van de veiligheidsdirecties van de veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden en de politie. De ambtelijke stuurgroep is de koppeling van de twee veiligheidsregio's op het hoogste ambtelijke niveau en tevens een belangrijk ambtelijk voorportaal voor de BSG.

De ambtelijke stuurgroep vergadert eens in het kwartaal.

#### *Kerngroep GMK Den Haag*

De kerngroep bereidt met de algemeen manager GMK en de regionaal kwartiermaker LMO de overleggen van de stuurgroepen voor. De focus ligt daarbij op vraagstukken die niet in eerste aanleg door het MMO worden opgepakt. Voorbeelden van onderwerpen zijn onder andere de financiën van de meldkamer, bestuurlijke vraagstukken en vraagstukken die een relatie met de rechtspositie of medezeggenschap hebben (dan treden leden van de ambtelijke stuurgroep op als WOR-bestuurder). De kerngroep is geen extra besluitvormende managementlaag; de leden kunnen uit hoofde van hun reguliere functie vanzelfsprekend wel besluiten nemen. De leden zijn naast de lokaal kwartiermaker LMO en het sectorhoofd DROC vertegenwoordigers van de veiligheidsdirecties Haaglanden en Hollands Midden en de RAV Hollands Midden.

#### *Multidisciplinair Management Overleg (MMO)*

Het MMO is een tactisch / operationeel overleg en richt zich op de operatiën en het beheer in de meldkamer. Aan het overleg nemen de operationeel leidinggevenden van de drie kolommen, de algemeen manager GMK, de Regionaal kwartiermaker LMO, en de teamleider BMKD deel. De directeur GMK, die verantwoordelijk is voor het beheer en het sturen op meldkamerprocessen van beide meldkamers, heeft het sectorhoofd DROC in de rol van manager GMK aangewezen, die deze sturing en beheerstaak uitvoert. Het MMO heeft de verantwoordelijkheid om de operatiën en het beheer op de GMK functioneel aan te sturen. De leden voeren tweewekelijks overleg met elkaar.

#### *Operationeel Management Team (OMT)*

Het OMT bespreekt operationele zaken en bereidt onderwerpen voor die ter besluitvorming worden voorgelegd aan het MMO. Aan het overleg nemen de operationeel leidinggevenden van de drie kolommen en de teamleider BMKD deel.

#### *Multidisciplinair Coördinatoren overleg (MCO)*

In het MCO komen diverse onderwerpen aan de orde die de kolommen gemeenschappelijk raken. Het kan daarbij gaan om rooster- en bezettingsproblematiek, (technische) calamiteiten, ongewenst gedrag op de werkvloer etc. Het MCO bestaat uit (een afvaardiging van) alle coördinatoren.



### *BMKD*

De afdeling Beheer Meldkamerdomein (BMKD) draagt zorg voor de ICT-beheerstaken binnen het meldkamerdomein. BMKD is samengesteld uit technisch specialisten uit de drie kolommen en wordt functioneel aangestuurd door het afdelingshoofd. De algemeen manager GMK is verantwoordelijk voor het beheer en voert wekelijks afstemmingsoverleg met het afdelingshoofd.



## 4. Prioriteiten 2017-2020

In dit hoofdstuk van het beleidsplan zijn de mono- en multidisciplinaire prioriteiten voor de komende jaren samengevat. Het accent ligt in eerste instantie op de going concern en de verbetering daarvan. In tweede instantie richt het MMO zich op nieuwe initiatieven en ontwikkelingen die bijdragen aan de kwaliteit van de meldkamer en betere dienstverlening aan de burger. Tenslotte worden activiteiten verricht met het oog op de aansluiting van de GMK Den Haag op de LMO.

De prioriteiten zijn geclusterd naar de volgende thema's:

1. Eenduidigheid processen GMK
2. (Operationele) aansturing
3. Prestatie-indicatoren
4. Bedrijfsvoering
5. Financiën
6. Techniek
7. Innovatie
8. LMO
9. Medezeggenschap
10. Ontwikkelingen MKA
11. Ontwikkelingen MKB
12. Ontwikkelingen MKP

Hieronder staat beschreven welke prioriteiten per thema zijn geadresseerd en wanneer deze naar verwachting gerealiseerd zijn.

Als bijlage is een overzicht opgenomen waarin de prioriteiten gekoppeld zijn aan een planning. Aangezien sommige prioriteiten nog in termen van activiteiten moeten worden uitgewerkt, is ervoor gekozen de planning op kwartaalbasis te maken. In het overzicht is een eerste inschatting gemaakt van de kosten en tijdsbesteding van de diverse activiteiten. In de begroting is aangegeven of en welke incidentele en structurele middelen additioneel noodzakelijk zijn om de prioriteiten te realiseren. In het overzicht is verder een onderscheid gemaakt tussen mono- en multidisciplinaire activiteiten. De monodisciplinaire activiteiten worden vanzelfsprekend vanuit de kolommen georganiseerd en bekostigd. Ter toelichting is nog opgenomen welke prioriteiten in 2016 zijn gerealiseerd.

### 1. Eenduidigheid processen GMK

#### *Fallback en uitwijk*

Voor de continuïteit van de primaire processen op de meldkamer zijn twee sets aan maatregelen georganiseerd: fallback en uitwijk. De fallback betreft alle maatregelen



die zijn getroffen om door te kunnen werken als de belangrijkste ICT-voorzieningen op de meldkamer uitvallen. De uitwijk betreft alle maatregelen die zijn getroffen om door te kunnen werken als de locatie op De Yp onbruikbaar is geworden. De fallback functioneert naar het oordeel van de GMK afdoende. Met de komst van een vernieuwd C2000 in 2017 moet nog wel worden vastgesteld of de fallback zoals ingericht op De Yp nog voldoende functioneert. Deze check vindt eind 2017 plaats in combinatie met de uitrol van het vernieuwde C2000.

De uitwijk voor de GMK Den Haag is georganiseerd in Rotterdam. De voorzieningen voor de uitwijk zijn gebaseerd op het programma van eisen dat destijds door de veiligheidsregio Haaglanden en het politiekorps Haaglanden is opgesteld. De uitwijk van de meldkamer Hollands Midden was voor de samenvoeging georganiseerd in de meldkamer van Haaglanden. Bij het huidige voorzieningenniveau in Rotterdam is geen rekening gehouden met de uitbreiding van de GMK met Hollands Midden. Daarnaast zijn er inmiddels nieuwe wensen ten aanzien van het voorzieningenniveau voor de uitwijk. In het landelijke project Continuïteit van de LMO worden voorstellen ontwikkeld voor de uitwijk. Het management van de GMK Den Haag zal erop toezien dat de toekomstige uitwijk voldoet aan de eisen van de GMK Den Haag. Inmiddels is de bestuurlijke stuurgroep GMK Den Haag geïnformeerd over de huidige situatie. In 2017 brengt het management van de GMK een notitie in de bestuurlijke stuurgroep om de huidige situatie ook bestuurlijk te bekrachtigen.

#### *Multi-overloop*

De GMK Den Haag regelt de overloop van meldingen binnen en tussen de kolommen. Dit proces is door het management geëvalueerd en afdoende bevonden. Afsproken is om dit proces onder te brengen in een nog op te stellen kwaliteitssysteem (handboek) en voor zover mogelijk te koppelen aan de pilot multi-intake.

#### *Kwaliteitshandboek*

Het management van de GMK vindt het wenselijk een kwaliteitshandboek te ontwikkelen dat de bewaking van de kwaliteit van de multidisciplinaire processen regelt. Het management gebruikt de huidige methode en certificering van de afdeling BMKD als uitgangspunt en zal hier stapsgewijs processen en procedures in onderbrengen. Voorbeelden hiervan zijn processen als multi-overloop, opschaling en (op termijn) multi-intake. Het kwaliteitshandboek wordt ontsloten in een systeem dat voor alle meldkamermedewerkers is te gebruiken.

#### *Multidisciplinair Opleiden Trainen en Oefenen (OTO)*

Om de multidisciplinaire processen goed te kunnen uitvoeren is het wenselijk de medewerkers op te leiden, te trainen en te oefenen. Het gaat daarbij vooral om de



multi-overloop en opschalingsprocessen. Hierin wordt ook aandacht besteed aan de gevolgen van de aanpak CTER (Contra Terrorisme Extremisme en Radicalisering; ook wel terrorismegevolgbestrijding) voor de GMK. De activiteiten die het management hiervoor gaat uitvoeren worden onderdeel van het kwaliteitshandboek.

### *CTER*

De inrichting en afstemming van werkprocessen rondom CTER is in volle gang. De kolommen betrekken daar hun deel van de meldkamer bij en ook de kolommen binnen de GMK richten zo nodig nieuwe processen in en stemmen processen onderling af. De (afgestemde) multidisciplinaire processen en procedures worden opgenomen in het kwaliteitshandboek en in het multidisciplinair OTO.

### *Samenwerking/cultuur*

Het management van de GMK stelt vast dat de kolommen binnen de GMK inmiddels goed samenwonen en -werken. Toch ervaren medewerkers en leidinggevenden een behoefte aan verbetering van de onderlinge samenwerking. Dat is vooral van belang voor het goed uitvoeren van de multidisciplinaire processen en het werkklimaat op de GMK. Oog voor de verschillende belangen van de kolommen en de partners is daarbij cruciaal voor de samenwerking. Het management van de GMK organiseert ieder jaar activiteiten om de onderlinge samenwerking verder te verbeteren en te borgen.

## **2. (Operationele) aansturing**

### *Operationele informatiedeling*

In de operatiën gebruiken de kolommen in toenemende mate realtime informatie. De politie heeft daartoe het RTIC (Realtime Intelligence Center) ingericht. De kolommen achten het van belang dat zij zowel over meer monodisciplinaire informatie beschikken (denk aan de ontwikkeling van het operationeel centrum voor de brandweer), maar ook dat zij deze informatie waar nodig kunnen delen. Het delen van operationele informatie is nog niet (voldoende) geformaliseerd. Vanzelfsprekend delen de kolommen in hun operatiën informatie, maar een duidelijke set aan afspraken over deze informatiedeling ontbreekt. De wetgeving inzake privacy is daarover strict. Landelijk is een convenant voor informatiedeling in ontwikkeling. Naar verwachting wordt dit 2017 opgeleverd en op landelijk niveau ondertekend.

### *Calamiteiten-coördinator (Caco)*

In de wet veiligheidsregio's is geregeld dat ten behoeve van de coördinatie ten tijde van opschaling de functie van Calamiteiten-coördinator wordt ingevuld. De wijze waarop deze functie wordt ingericht is vrijgelaten aan de regio's. In de GMK Den



Haag wordt de functie ingevuld als een rol; functionarissen zijn naast hun reguliere functie extra opgeleid om de Caco-rol uit te voeren. In 2016 is gebleken dat de kolommen niet over voldoende opgeleide functionarissen beschikken om het rooster 24-7 in te vullen. Inmiddels zijn en worden functionarissen opgeleid om het rooster dekkend te krijgen. De verwachting is dat eind 2017 alle benodigde functionarissen zijn opgeleid. Ondertussen is landelijk een discussie gestart over de vraag of landelijke harmonisatie van de uitvoering en bekostiging van de Caco wenselijk en mogelijk is. Deze discussie raakt ook de GMK Den Haag omdat in het budget en de formatie van de RAV's en politie nu onvoldoende rekening is gehouden met de Caco. De huidige afspraken – waarin alle betrokken partners hebben aangegeven hun aandeel te leveren in de benodigde formatie - hebben derhalve een wankel basis in de uitvoering en dienen, al dan niet gesteund door landelijk beleid, verstevigd te worden. De planning is om dat in 2017 te organiseren.

### **3. Prestatie-indicatoren**

Het management van de GMK werkt in opdracht van de bestuurlijke stuurgroep aan de ontwikkeling van een set prestatie-indicatoren die het bestuur inzicht geven in de belangrijkste prestaties en ontwikkelingen van de GMK. Deze set is een afgeleide van de set aan prestatie-indicatoren die ontwikkeld wordt om de operationele aansturing van de GMK te versterken. De ontwikkeling van beide sets is complex: de kolommen beschikken al geruime tijd over eigen sets aan indicatoren waarover separaat wordt gerapporteerd. De sets zijn niet identiek. Zij kennen verschillende aggregatie- en abstractieniveaus, wat de ontwikkeling van een gemeenschappelijke set voor de GMK bemoeilijkt. Voor het tot stand brengen hiervan is de expertise van een datamanager noodzakelijk. Gepland is om in het tweede kwartaal van 2017 een set voor het bestuur en het management van de GMK gereed te hebben.

### **4. Bedrijfsvoering**

#### *Arbidsomstandigheden (Arbo) en Bedrijfshulpverlening (BHV)*

Het management van de GMK heeft de taak om diverse taken op het terrein van Arbo en BHV te organiseren. Dit takenpakket is nog niet structureel ingebed in de GMK Den Haag. Het management draagt er zorg voor dat deze taken in 2017 zijn ingebed in de GMK.

#### *Organisatie beleidscapaciteit*

Het management van de GMK heeft behoefte aan beleidscapaciteit om uitvoering te geven aan onderdelen van dit beleidsplan. Binnen de formatie van de GMK is geen specifieke multidisciplinaire beleidscapaciteit beschikbaar. De politie levert 1 fte beleidsondersteuning om niet. Deze formatie is niet voldoende voor het uitvoeren van de prioriteiten in het beleidsplan. De kolommen hebben zich naar elkaar



verplicht om uit hun eigen formatie beleids capaciteit vrij te maken. Naar schatting is de aanvulling van ongeveer 1 fte noodzakelijk; deze zal in het derde kwartaal van 2017 structureel beschikbaar worden gesteld.

#### *Datamanagement*

Binnen en buiten de GMK is steeds meer behoefte aan (sturings)informatie van/over de meldkamer. De te ontwikkelen prestatie-indicatoren zijn daarvan een goed voorbeeld. Het management van de GMK heeft geconstateerd dat daarin binnen de huidige formatie en bezetting noch kwantitatief noch kwalitatief is voorzien. De behoefte aan kwalitatief hoogwaardige (multi- en monodisciplinaire) informatie en duiding daarvan is dermate groot dat daarvoor 1 fte aan de formatie (en derhalve aan de begroting) dient te worden toegevoegd.

### **5. Financiën**

#### *Meerjarenbegroting*

Nadat in 2016 de kosten(structuur) van de GMK Den Haag inzichtelijk zijn gemaakt, wordt in 2017 een meerjarenbegroting opgesteld. Deze is onderdeel van dit meerjarenbeleidsplan. De meerjarenbegroting behelst een prognose van de kosten (en baten) van de GMK, de verdeling daarvan volgens een vastgestelde verdeelsleutel en een overzicht van (vervangings)investeringen. De meerjarenbegroting is in het tweede kwartaal van 2017 gereed.

Als bijlage is toegevoegd het meerjarenoverzicht voor de vervangingsinvesteringen. De dekking van deze vervangingsinvesteringen is opgenomen in de meerjarenbegroting.

#### *Financieel beheer*

Naast de meerjarenbegroting dienen afspraken te worden gemaakt over het financieel beheer van de GMK. Zo dient een planning en control cyclus te worden ingericht die is afgestemd op de cycli van de kolommen. Verder dienen binnen de GMK afspraken te worden gemaakt en/of vastgelegd over het financieel beheer; welke functionarissen daarbij zijn betrokken, met welke taken en met welk mandaat. Complicatie daarbij zijn de verschillende werkwijzen, afspraken en organisatie-inrichtingen van de kolommen (denk aan Nationale Politie, lumpsum Hollands Midden, positie RAV's, gemeenschappelijk eigendom politie/VRH). De inrichting van het financieel beheer is noodzakelijk om de (financiële) sturing van de GMK te versterken en gereed te maken voor overdracht aan de LMO (op termijn). De inrichting voor het financieel beheer voor de GMK Den Haag is eind 2017 gereed.



## 6. Techniek

### *Vernieuwing C2000*

Voor 2018 staat de vernieuwing van het netwerk van C2000 voor de GMK Den Haag gepland. Dit is een groot project met een grote investering in capaciteit van de medewerkers en leidinggevenden op de GMK. De ICT-kosten voor de GMK zijn landelijk gefinancierd.

### *Reguliere vervanging ICT*

Nadat in 2015 en 2016 de technische stabiliteit van de GMK op niveau is gebracht, staan er voorsnog alleen reguliere vervangingen van ICT in de planning voor de beleidsperiode 2017-2020. De financiële consequenties van deze vervangingen zijn opgenomen in de meerjarenbegroting voor deze periode. Vanzelfsprekend wordt bij de reguliere vervanging steeds bezien of verbetering van functionaliteiten en/of efficiëntie mogelijk is. De begroting is kaderstellend voor deze vervangingsinvesteringen.

### *Architectuur en inrichting*

In deze beleidsperiode staat in de GMK Den Haag geen investering in inrichting en architectuur in de planning. De vervanging van meldtafels staat voor 2022 gepland. Met het oog op deze vervanging volgt het management van de GMK nauwlettend de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van inrichting van meldkamers. De bedoeling is te anticiperen op de landelijke IV/ICT van de LMO. Indien mogelijk en noodzakelijk participeert de GMK Den Haag in landelijke werkgroepen. Gesignaleerde knelpunten zet het management op de landelijke agenda.

## 7. Innovatie

### *Het nieuwe melden/opvolging hulpvragen*

In het domein van de GMK doen zich veel nieuwe ontwikkelingen voor. Vaak zijn deze technisch gedreven. Denk daarbij aan het gebruik van internet, sociale media, internet of things, etc. Deze ontwikkelingen bieden kansen voor het verbeteren van de processen op de GMK, mogelijk zelfs leiden ze tot een geheel nieuw perspectief op de functie van de GMK. Het management van de GMK creëert in de prioriteiten en de middelen graag ruimte voor het aanhaken op landelijke ontwikkelingen en het uitvoeren van experimenten en pilots op dit vlak. Soms zijn deze experimenten monodisciplinair (Burger Alert Real Time [BART] bij de politie), maar soms ook multidisciplinair (Het nieuwe melden; LMO). De komende jaren zullen dergelijke innovaties worden ingebed in de beleidsprioriteiten. In de meerjarenbegroting is een structurele stelpost van 100.000 euro opgenomen om multidisciplinaire pilots mogelijk te maken.





### *Innovatie-agenda*

Om bovenstaande en andere innovaties voor de GMK goed in beeld te krijgen en van voorstellen te voorzien is voor 2017 incidenteel 25.000 euro wenselijk. Het opstellen van een dergelijke innovatie-agenda vraagt daarnaast tijd en capaciteit van medewerkers en leidinggevendenden. De incidentele middelen zullen worden aangewend om het proces te faciliteren.

### *Doorontwikkeling 112*

Landelijk wordt gewerkt aan de doorontwikkeling van 112. Wat deze ontwikkeling exact inhoudt is nog niet bekend. Het management van de GMK Den Haag zou in 2018 graag in aanmerking komen voor een pilot. Zo kan de huidige koppositie in termen van innovatie en ontwikkeling behouden blijven. De kosten van een dergelijke pilot worden landelijk gedragen. De benodigde capaciteit zal binnen de prioriteiten voor 2018 moeten worden vrijgemaakt.

### *Doorontwikkeling GEO/GIS*

Het gebruik en de toepassing van geavanceerd kaartmateriaal voor de meldkamer ontwikkelen zich in hoog tempo. Het management van de GMK Den Haag zou graag, al dan niet in samenwerking met andere meldkamers, onderzoeken welke mogelijkheden deze ontwikkelingen bieden voor het meldkamerdomein. Voor de wijze waarop een dergelijk onderzoek moet worden vormgegeven en bekostigd, doet het management in 2017 een voorstel. Indien het voorstel akkoord wordt bevonden, kan het onderzoek in de eerste helft van 2018 worden uitgevoerd. De benodigde middelen maken onderdeel uit van de stelpost die in de meerjarenbegroting is opgenomen.

## **8. LMO**

### *Pilot Multi-intake*

De LMO heeft inmiddels de eerste fase van de pilot voor multi-intake uitgevoerd. De GMK Den Haag is één van de locaties die beschikbaar is voor de verdere uitwerking en implementatie van multi-intake. Het management van de GMK verwacht dat de uitvoering van activiteiten in dit kader in ieder geval in 2018 mogelijk is. De eventueel benodigde financiering en het voorzien in randvoorwaarden voor dergelijke activiteiten zijn belegd bij de LMO. Indien de GMK Den Haag bij het uitblijven van voorstellen vanuit de LMO zelfstandig een pilot-multi-intake wil uitvoeren, dan dienen daar separaat middelen voor te worden vrijgemaakt.

### *Aansluiting beheer LMO*

In deze beleidsperiode werkt het management aan voorstellen voor de aansluiting op de LMO. Deze is gepland voor 2021. Er is een inventarisatie opgesteld ten



aanzien van de ICT-voorzieningen van de GMK Den Haag (aansluitplan ICT). De wijze waarop deze voorzieningen in beheer zouden kunnen komen van de LMO en/of het Politie Diensten Centrum (PDC) van de politie is nog niet uitgewerkt. Het management van de GMK verwacht dat deze voorstellen in de jaren 2018 en 2019 in afstemming met de LMO worden ontwikkeld. De GMK Den Haag staat op het standpunt dat de daarvoor noodzakelijke middelen worden bekostigd door de LMO.

## **9. Medezeggenschap**

In 2014 is bij de voorbereiding van de samenvoeging verkend of en in welke mate onder bestuurders en medezeggenschap van de diverse partners in de GMK draagvlak bestond om te komen tot een Bijzondere Ondernemingsraad (BOR). Met het oog op de overdracht naar de LMO – toen gepland voor 1-1-2017 – en de toenmalige gedachten over een landelijke BOR is in goed onderling overleg besloten geen BOR te vormen voor de GMK Den Haag. Nu de overdracht naar de LMO op zijn vroegst in 2020 plaatsvindt, zal onderzocht worden of een BOR moet worden ingericht. Daartoe zullen bestuurders en huidige medezeggenschap de kaders verkennen en zo nodig komen tot besluitvorming over en inrichting van een BOR.

## **10. Ontwikkelingen Meldkamer Ambulancezorg**

Voor de meldkamer ambulancezorg (MKA) zijn vooral de gevolgen van en mogelijkheden uit de nieuwe wet Ambulancezorg (2020) van belang. Op dit moment is bij de MKA Haaglanden de combinatie met de HAP/SMASH (Huisartsenpost en spoedeisende hulp van huisartsen) in ontwikkeling. Deze mogelijkheden worden verkend in het licht van de ontwikkeling naar een zorgmeldkamer. De precieze uitwerking is nog niet bekend, wel is duidelijk dat deze impact zal hebben op de GMK. Zodra deze onderwerpen wijzigingen met zich meebrengen ten aanzien van de techniek, leggen ze ook beslag op de capaciteit van het beheer (BMKD).

De RAV Hollands Midden stelt in 2017 een nieuw beleidsplan vast. De gevolgen van dit beleidsplan voor de MKA zijn nog niet bekend.

## **11. Ontwikkelingen Meldkamer Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer (MKB) wordt de komende jaren een aantal veranderingen doorgevoerd die stevige impact hebben op de werkwijzen van de meldkamer. Het is voor alle kolommen van belang dergelijke ontwikkelingen onderling af te stemmen. Het gaat bij de brandweer om de volgende ontwikkelingen:



- Pilot geprotocolleerd werken
- Landelijk Kader Fleetmap
- Operationeel Centrum Brandweer
- Landelijke ontwikkelingen (standaardisatie) OMS

Van deze ontwikkelingen is nog niet precies bekend wel impact ze hebben. Duidelijk is wel dat ze de komende jaren beslag leggen op de capaciteit van de MKB en - voor zover ze technische implicaties hebben – op de capaciteit van BMKD.

## **12. Ontwikkelingen Meldkamer Politie**

Ook binnen de meldkamer politie (MKP) wordt de komende jaren een aantal veranderingen doorgevoerd die impact hebben op de werkwijzen van de meldkamer. Bij de politie gaat het om de volgende ontwikkelingen:

- Afhandeling van meldingen (pilot)
- OVD-OC
- OPCO
- Briefen-debriefen
- Opschaling mono
- Personeel- formatie-bezetting i.r.t. ontwikkelingen
- Capaciteitsmanagement
- Internationale ontwikkeling
- Burgernet/ sociale media
- Terugdringen ziekteverzuim
- Doorontwikkeling RTIC

Van nog niet alle hierboven genoemde ontwikkelingen is bekend welke impact ze hebben. Wel is duidelijk dat ze beslag leggen op de capaciteit van de MKP en mogelijk op de capaciteit van BMKD. Daarnaast speelt een aantal van deze onderwerpen ook in de andere kolommen en zou dus van een gemeenschappelijke aanpak sprake kunnen zijn. Medio 2017 zijn daarover nog geen afspraken gemaakt.



## 5. Gemeenschappelijke formatie

De formatie en de daarvoor benodigde middelen zijn een individuele verantwoordelijkheid van de samenwerkende partners in de GMK Den Haag. Dit meerjarenbeleidsplan behelst de prioriteiten en de daarvoor benodigde middelen die de partners zich gezamenlijk ten doel stellen voor de komende jaren. De financiële middelen zijn opgenomen in hoofdstuk vier van dit beleidsplan. De benodigde gemeenschappelijke formatie is het onderwerp van dit hoofdstuk.

De GMK Den Haag beschikt over beperkte capaciteit die feitelijk functioneert ten behoeve van de gemeenschappelijke partners in de GMK. Het gaat om de volgende functies:

- Directeur GMK
- Algemeen Manager GMK
- Lokaal Kwartiermaker LMO
- Beleidsondersteuning

Voor deze functies is multidisciplinair geen formatie vrijgemaakt. De formatie wordt op dit moment met uitzondering van de Lokaal Kwartiermaker vanuit de politie geleverd. De Lokaal Kwartiermaker wordt gefinancierd vanuit de incidentele middelen van de LMO die zijn toebedeeld aan de GMK Den Haag.

Naast deze functies beschikt de GMK Den Haag over de afdeling Beheer Meldkamerdomein (BMKD). Deze afdeling beheert alle voor de werking van de GMK noodzakelijke systemen en techniek, zowel multidisciplinair als monodisciplinair. BMKD bestaat uit 18 fte. 11 fte is formatie binnen de politie, 7 fte binnen de Veiligheidsregio Haaglanden. Een deel van de formatie van de politie wordt gefinancierd uit de lumpsum van de Veiligheidsregio Hollands Midden.

Eerder in dit beleidsplan, is aangegeven er met het oog op de (multidisciplinaire) informatievoorziening behoefte is aan een datamanager. Deze functionaris dient daarnaast eveneens zorg te dragen voor de oplevering en analyse van multi-managementrapportages. In de meerjarenbegroting is een stelpost opgenomen voor deze datamanager.



## 6. Meerjarenbegroting en risico's

In dit hoofdstuk zijn de financiële consequenties van de in het vorige hoofdstuk beschreven prioriteiten weergegeven. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de reguliere exploitatie inclusief vervangingsinvesteringen en investeringen die het gevolg zijn van nieuw beleid. Het overzicht met vervangingsinvesteringen is als bijlage aan dit beleidsplan toegevoegd. Naast de meerjarenbegroting is een aantal risico's opgenomen die gepaard gaan met de samenvoeging en de verdere ontwikkeling van de GMK Den Haag.

De begroting is geconsolideerd uit de begrotingen van de samenwerkende partners in de GMK Den Haag. De GMK Den Haag heeft geen eigenstandige begroting, noch eigen reserves, voorzieningen of weerstandsvermogen. De samenwerkende partners dragen gezamenlijk het risico voor de GMK Den Haag. Daarbij geldt dat de Veiligheidsregio Hollands Midden het beheer van haar deel van de GMK heeft overgedragen aan de politie en daarvoor jaarlijks een lumpsum betaalt.

Onderstaand treft u de geconsolideerde begroting van de GMK Den Haag aan zoals deze door de controllers van de samenwerkende partners op de GMK is opgesteld.

Exploitatieoverzicht		Totale kosten GMK	Begrote kosten GMK	Begrote kosten GMK	Begrote kosten GMK
Meldkamer Den Haag (incl. RCC)		2015	2017	2018	2019
<i>Bedragen x € 1.000,-</i>					
1.	PERSONEELSLASTEN	13.931	14.144	14.144	14.144
2.	RENTE	404	90	90	90
3.	OPLEIDING EN VORMING	149	132	132	132
4.	HUISVESTING	1.658	2.001	2.001	2.001
5.	VERVOER	26	25	25	25
6.	VERBINDINGEN EN AUTOMATISERING	6.033	5.790	5.790	5.790
8.	OPERATIONEEL	90	83	83	83
9.	BEHEER	1.378	526	526	526
<b>TOTAAL LASTEN MELDKAMER</b>		<b>23.669</b>	<b>22.791</b>	<b>22.791</b>	<b>22.791</b>

Bovenstaande begroting betreft de Meldkamer Den Haag inclusief het RCC. Het is de optelsom van de going-concern begrotingen 2017 van de afzonderlijke partners. De begrote kosten voor 2017 worden als volgt verdeeld over de betrokken partijen. VR HM: 3.542, VRH: 6.793 en Politie: 12.456. Dit laatste bedrag betreft een saldopost. Deze begrote kosten zijn gesaldeerd met de te ontvangen bijdragen van VRH en VRHM inzake activiteiten die politie voor deze partijen verricht.



Overigens is het beeld van de begroting niet volledig. De voor 2017 begrote kosten aan rente wijken af omdat de politie deze kosten centraal heeft begroot en niet heeft toegerekend aan de GMK. Dit geldt ook voor de kosten aan beheer, die door de politie niet toegerekend zijn aan de GMK, maar belegd bij diverse (andere) budgethouders binnen de Nationale Politie. Wel is de huur conform het contract tussen de VRH en de politie 5 jaar na ingangsdatum verhoogd (laatste kwartaal 2017).

De begrotingen voor de jaren 2018-2020 zijn nog niet geïndexeerd. De indexeringsmethoden van de partners in de GMK verschillen; de begrotingen van de afzonderlijke partners zijn vanzelfsprekend wel van een index voorzien om autonome kostenstijgingen te dekken. Belangrijk is dat in het Beleidsplan GMK Den Haag 2017-2020 nog een aantal relevante zaken gemeld worden die nader uit te werken is. De impact hiervan is nog niet helder en de gevolgen zijn derhalve nog niet in de begroting opgenomen.

#### *Going-concern*

Voor wat betreft de investeringen is een eerste inventarisatie gemaakt. In hoeverre die volledig is en hoe die past bij het aansluitplan op de LMO moet nog worden uitgewerkt. De eerste inventarisatie past vooralsnog ruim binnen de investeringsbegrotingen van de deelnemende partners (i.c. Nationale Politie en Veiligheidsregio Haaglanden). In de bijlage is de eerste inventarisatie van het meerjaren-investeringsoverzicht opgenomen.

Ten aanzien van de personele kosten is op dit moment nog discussie over de benodigde formatie voor de Calamiteitencoördinator. Deze rol/functie wordt thans georganiseerd uit de formatie van de partners in de GMK, terwijl daar niet in alle individuele begrotingen voldoende rekening mee is gehouden. Deze discussie speelt ook landelijk. De werkgroep financiën zal de uitkomsten van deze discussie verwerken in de meerjarenbegroting.

#### *Innovatie*

In het Beleidsplan GMK Den Haag 2017-2020 worden een aantal innovatieve ontwikkelingen geschetst. De (structurele) financiële consequenties uit het concept meerjarenbeleidsplan zijn nog niet verwerkt in bovenstaande begroting. Het betreft:

- toevoegen 1 fte datamanager aan de gemeenschappelijke formatie: 80.000,-
- toevoegen voorziening voor innovatie aan het gemeenschappelijk budget: 100.000,-

#### **Risico's**

Medio 2017 zijn de volgende risico's geïdentificeerd:

#### **Regionaal Coördinatie Centrum (RCC)**

Het RCC valt weliswaar buiten het bestek van de meldkamer en de LMO, maar heeft met de meldkamer vele raakvlakken. De wijze waarop de technische voorzieningen



en vervolgens de financiële middelen voor het RCC worden ontkoppeld van de GMK zijn op dit moment nog onzeker. Pas bij de overdracht van het beheer van de GMK aan de LMO zal duidelijk worden welke gevolgen deze ontkoppeling heeft.

### **Calamiteitencoördinator**

Eerder in dit beleidsplan is al aangegeven dat op dit moment een landelijke discussie wordt gevoerd over de invulling, organisatie en financiering van de rol van calamiteitencoördinator op de GMK. Op dit moment is deze invulling niet expliciet opgenomen in organisatie, formatie en begroting van politie en RAV's. Zolang de landelijke discussie daarover niet is afgerond blijft deze invulling onzeker en vormt zij om die reden een financieel risico.

### **Aansluiting LMO**

Over de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de meldkamers in Nederland exact zullen aansluiten op de LMO is op dit moment nog geen duidelijkheid. Daarmee zijn ook de financiële gevolgen van deze aansluiting nog onzeker en vormen zij derhalve een financieel risico.

### **Friciekosten en achterblijvende kosten**

Over de precieze aard en omvang van de frictiekosten en achterblijvende kosten zijn tussen de partners van de GMK Den Haag en het ministerie van Veiligheid en Justitie nog geen definitieve afspraken gemaakt. Deze onzekere situatie vormt een financieel risico voor de GMK Den Haag.

### **Ontwikkeling Nationale Politie**

Het landelijk beleid ten aanzien van de Nationale Politie, de ontwikkeling van de organisatie van de Nationale Politie en de positionering van de LMO en daarvoor benodigde randvoorwaarden (organisatie, taakuitvoering, budgetten en formatie) is nog niet vastgelegd. Op dit moment is nog onduidelijk in welke mate en op welk moment de Nationale Politie in staat is om de randvoorwaarden voor de LMO in de volle breedte in te vullen, zodat de kwaliteit en taakuitvoering van het beheer van de GMK's is gegarandeerd. Deze situatie vormt een risico voor de partners van de GMK.



## **Bijlage 1 Vervangingsinvesteringen 2017-2020**





omschrijving (wat willen we aanschaffen) en tbv:		akkoord van:				u/v	aantal	> € 500,- kosten per stuk	In gebruik uiterlijk in jaar	(> € 10.000,-)				
		ASG	FM	IV	MDC					2016	2017	2018	2019	2020
ICT	Laptops					v	1	10.000	2016	10.000	-	-	-	-
ICT	Monitoren					v	1	150.000	2017	-	150.000	-	-	-
ICT	Wise					v	1	100.000	2017	-	100.000	-	-	-
ICT	A/V schermen					v	1	50.000	2018	-	-	50.000	-	-
ICT	Servers					v	1	500.000	2017	-	500.000	-	-	-
ICT	GMS cluster					v	1	175.000	2017	-	175.000	-	-	-
ICT	Switches					v	1	100.000	2018	-	-	100.000	-	-
ICT	TGC 2.0					v	1	100.000	2017	-	100.000	-	-	-
ICT	computerkast					v	1	50.000	2017	-	50.000	-	-	-
ICT	licenties					v	1	200.000	2017	-	200.000	-	-	-
ICT	telefonie					v	1	400.000	2018	-	-	400.000	-	-
ICT	Vernieuwing C2000					v	1	140.000	2016	140.000	-	-	-	-
ICT	infrastructuur					v	1	50.000	2017	-	50.000	-	-	-
ICT	headsets					v	110	45	2016	5.000	-	-	-	-
ICT	accu headsets					v	1	54.000	2017	-	54.000	-	-	-
Uitwijk	GIS	v				u	1	25.000	2017	-	25.000	-	-	-
Uitwijk	GMS					u	1	10.000	2017	-	10.000	-	-	-
Uitwijk	Telefonie	v				u	1	10.000	2017	-	10.000	-	-	-
Uitwijk	inrichting					u	1	10.000	2017	-	10.000	-	-	-
Uitwijk	infrastructuur					u	1	10.000	2017	-	10.000	-	-	-
Huisvesting	stoelen					v	1	25.000	2016	25.000	-	-	-	-
Huisvesting	zonwering					v	1	80.000	2016	80.000	-	-	-	-
Huisvesting	Meldtafel					v	1	324.000	2016	-	-	-	-	-
Huisvesting	Verlichting					v	1	50.000	2016	50.000	-	-	-	-
Huisvesting	temperatuur					v	1	50.000	2016	50.000	-	-	-	-
innovatie	Geo					u	1	100.000		-	-	-	-	-
innovatie	Cognos					u	1	100.000		-	-	-	-	-
innovatie	Smart Respond					u	1	25.000		-	-	-	-	-
innovatie	schermen					u	1	50.000		-	-	-	-	-
innovatie	tablets cacao					u	1	30.000		-	-	-	-	-
innovatie	wearables					u	1	30.000		-	-	-	-	-
									<b>360.000</b>	<b>1.444.000</b>	<b>550.000</b>	-	-	-

NB

1. Bovenstaand overzicht betreft de investeringsbedragen, de dekking is in de separate begrotingen van de samenwerkende partners voorzien, de verdeling van de dekking over de partners is nog punt van nader onderzoek in fase 2.
2. In bovenstaand overzicht zijn de meldtafels doorgehaald; de vervanging hiervan is gepland voor 2021.
3. Ook zijn de investeringen in C2000 portofoons uit het overzicht gehaald (dit zijn geen investeringen in de GMK Den Haag).
4. Verder is nog van belang dat de investeringen die in de rijen "innovatie" staan vermeld slechts voor een deel betrekking hebben op activa (die moeten worden afgeschreven); het betreft deels projectkosten die nog uit het overzicht moeten worden gefilterd.
5. Tenslotte merken we bij de kostenpost "schermen" op dat deze nu begroot zijn op 150.000,-, maar dat inmiddels blijkt dat de schermen die de LMO als standaard hanteert niet passen op de meldtafels van de GMK Den Haag. Daarnaast wordt in dit bedrag uitgegaan van de 1 op 1 vervanging van de huidige schermen, waarbij geen rekening is gehouden met de mogelijkheid om tegen meerkosten ook een betere functionaliteit te realiseren. Het is om beide redenen raadzaam dit bedrag als indicatief te beschouwen.



## Bijlage 2 Prioriteitenoverzicht 2017-2020

v1.4						2016	2017				2018				2019				2020			
Thema	Onderwerp		€*	structureel	⌚	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Eenduidigheid processen GMK</b>																						
	Fallback	Implementatie huidige traject	nihil		1	X																
	Fallback	P2000 smart respond brw				X		X														
		C2000: nu geregeld, werkt dit straks ook?																				
	Uitwijk	Implementatie huidige traject	nihil			X																
	Uitwijk	Doorontwikkeling	65.000		1			X														
	Evaluatie Multi-overloop		nihil		1	X				X												
	Kwaliteitshandboek	Certificering	nihil		2					X				X								
	Inrichten Multi OTO		1		2					X												
	Samenwerking GMK (cultuur)		1		2																	
	CTER/TGB; nieuw proces implementeren				1				X													
<b>Aansturing (operationeel)</b>																						
	Operationele informatiedeling		nihil		1				X													
	Caco	Beschikbaarheid in formatie	2	X?	1			X														
	Caco	Noodzakelijke capaciteit opgeleid				X				X												
<b>Prestatie-indicatoren</b>																						
	Indicatoren vaststellen en opzet rapportages (intern)		1		1	X		X														
	Indicatoren vaststellen en opzet rapportages (voor bestuur)		1		1			X														
<b>Bedrijfsvoering</b>																						
	BHV		1		1			X														
	Ontwikkeltraject BMKD		2		2			X														
	Beleidscapaciteit op orde brengen; of herverdelen uit kolommen		2	X	1			X														
	Data manager		2	X	1			X														
	Multi informatiebehoefte		2		1					X												
<b>Financiën</b>																						
	Kostenstructuur GMK inzichtelijk		1		1	X																
	Afspraken over verdeling kosten en baten		1		1			X														
	Overzicht (vervangings)investeringsaanvraag		1		1	X																
	Beheer inrichten		nihil		1					X												
<b>Techniek</b>																						
	C2000 IVC		3*?		3					X												
	Telefonie/ Arbitrage	aanpassing HPS	1		1	X																
	Reguliere vervanging ICT		3*	X	3									X								
	Mogelijke herinrichting architectuur	zie ook aansluiting LMO	3**/*		3									X;	nu binnen LMO gepland voor 2020							
	meldtafels (2022, echter LMO-tafels vereisen andere inrichting vloer																					
<b>Innovatie</b>																						
	Het nieuwe melden/ opvolging hulpvragen		3** 2		3																X	
	Multidisciplinaire operationele informatievoorziening (Regionaal of landelijk?)		3**		3																X	
	Vullen van de innovatie-agenda voor de komende jaren		1		1			X														
	Doorontwikkeling 112; pilot in 2018		3**		2								X									
	Doorontwikkeling GEO/GIS		1		2								X									
<b>LMO</b>																						
	Pilot multi-intake		3**		3			X							X?							
	in beheer bij LMO (ICT-aansluitplan in concept gereed, ,F, P, H, beheer moet nog)		3**		3																	onzeker wanneer we deze moeten inplannen
<b>Ontwikkelingen MKA</b>																						
	Wet Ambulancezorg (2020)	impact; bijvoorbeeld HAP/SMASH naa	1	X	2					X												
	PM																					
<b>Ontwikkelingen MKB</b>																						
	Pilot geprotocolleerd werken							X		X												
	LKF																					
	OCB (Meldkamerprocessen)									X												
	standaardisatie (landelijk)									X												
<b>Ontwikkelingen MKP</b>																						
<b>Binnen en buiten de GMK</b>																						
	Afhandeling van meldingen tm pilot		nihil		2								X									
	OVD-OC									X												
	OPCO									X												
	Briefen-debrieven					X																
	Opschaling mono					X																
	Personeel- formatie-bezetting i.r.t. ontwikkelin op orde brengen formatie		2		2								X									-->
	Capaciteitsmanagement																					
	Internationale ontwikkeling (?)																					
	Burgernet/ sociale media																	X				
	Terugdringen ziekteverzuim				2																	-->
	Doorontwikkeling RTIC																					

€\* : 0, 1, 2, 3 --> nihil tot veel geld  
⌚\* : 1,2,3; weinig, veel of heel veel capaciteit  
3\* : In begroting  
3\*\* : Landelijk gefinancierd