

Bijlage IIa overzicht opvolging aanbevelingen rapport continuïteit van de meldkamers 2019

Continuïteit

Aanbeveling 1a rapport

Borg de continuïteit van de meldkamers:

a. Zorg ervoor dat meldkamers niet in die mate een terughoudend investeringsbeleid voeren dat sprake is van een tekort aan gekwalificeerd personeel. Terughoudendheid bij het aannemen van centralisten mag geen consequenties hebben voor de realisatie van de gewenste bezetting, het opleiden, trainen en oefenen en het bijdragen aan de ontwikkeling van de LMS;

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

De verschillende partijen in de regionale meldkamers zijn zelf verantwoordelijk voor het aannemen van personeel. Dit is niet centraal belegd. Het beeld van een terughoudend investerings- en aannamebeleid deel ik echter niet. Al langere tijd hebben alle partijen op de meldkamers te maken met een tekort aan gekwalificeerd personeel en hebben zij moeite om de noodzakelijke roosterbezetting op orde te krijgen. Dit heeft te maken met onder andere uitstroom, krapte op de arbeidsmarkt, moeilijk vervulbare vacatures, specifiek benodigde competenties en lange wervingsprocedures. De afgelopen jaren zijn door de politie talrijke maatregelen voorbereid en genomen. Het ziekteverzuim is aanzienlijk gedaald, er is terughoudend beleid voor het toestaan van vervroegd pensioen (FPU) of verlof en er zijn onorthodoxe wervingsmethodes geprobeerd. Dit bood echter een beperkte oplossing. Een aanhoudend probleem is de lange doorlooptijd van werving, selectie en het opleiden en trainen van centralisten. Bovendien wordt ervaren dat meldkamers van politie elkaar beconcurreren. Om dit fundamenteel voor alle meldkamers van de politie te verbeteren, is een taskforce ingericht die werkt onder andere aan een versnelling van het werving- en selectieproces, het vergroten van externe instroom en het opzetten van opleidingen door externe partijen onder regie van de Politieacademie. Dit moet in de loop van 2020 tot vergroting van de politiebezetting en een effectiever en efficiënter opleidingsproces bij alle meldkamers leiden.

Wat betreft de Meldkamers Ambulancezorg (MKA) als onderdeel van de Regionale Ambulancevoorziening (RAV), geldt dat de situatie niet overal gelijk is. Bij een deel van de RAV's is sprake van een maximum aan opleidingscapaciteit. Een deel van de RAV's wordt, ondanks forse inspanningen qua werven en opleiden, geconfronteerd met tekorten ten opzichte van de gewenste bezetting op de MKA. Een dergelijk voorbeeld speelt in de MKA in Middelburg waar problemen zijn met de personele bezetting, waardoor er een risico kan ontstaan voor de continuïteit. De verantwoordelijke besturen zullen hiervoor passende maatregelen treffen. Een voorbeeld van een maatregel is om niet-verpleegkundig centralisten in te zetten voor alle handelingen die niet per se door een verpleegkundig centralist uitgevoerd hoeven te worden, zodat deze zoveel mogelijk wordt vrijgespeeld voor intake en triage. Zo is er ook voor gezorgd dat – om de continuïteit te borgen – MKA's voor de aanname en uitgifte kunnen uitwijken naar andere meldkamers en wordt op de verwachte vraag naar ambulancezorg ingespeeld door de ingeroosterde paraatheid op de MKA aan te passen bij bijvoorbeeld evenementen of extreem weer.

Wat betreft de brandweer wordt in een aantal veiligheidsregio's de instroom van nieuw personeel als complex ervaren met uiteenlopende oorzaken, zoals eerder beschreven. Dit betreft zowel het aantrekken van centralisten als ook het personeel voor het beheer op de meldkamers. Het beeld van een terughoudend investeringsbeleid wat mogelijk leidt tot een tekort aan gekwalificeerd personeel wordt echter niet herkend. De formatie voor de brandweer is over het geheel genomen in orde. Zodra continuïteitsrisico's worden gesignaleerd, worden er gepaste maatregelen genomen. Hierbij kan gedacht worden aan het virtueel dan wel versneld samenvoegen en het werken met flexibele, tijdelijke pools. Dit geldt met name in de gebieden waarvan de meldkamers nog moeten samenvoegen. In een enkel geval is de formatie opgehoogd in het kader van continuïteit, ondanks het vooruitzicht op samenvoeging.

Opvolging

Het algemene beeld ten opzichte van 2019 is niet gewijzigd. Al langere tijd hebben alle partijen op de meldkamers te maken met een tekort aan gekwalificeerd personeel en hebben zij moeite om de noodzakelijke

roosterbezetting op orde te krijgen, dit blijft een belangrijk aandachtspunt. Over het algemeen geeft de bezetting op de meldkamers ondanks de gevolgen van COVID-19 een rustig beeld. In het licht van het onderwerp "personele continuïteit van de operationele centra (OC) politie" is in 2019 in eigen beheer onderzoek verricht bij alle OC's in Nederland naar diverse aspecten, die samenhangen met personele continuïteit. Denk hierbij onder meer aan werving, selectie, screening, vakbekwaam worden, vakbekwaam blijven, uitwisselbaarheid van medewerkers en capaciteitsmanagement. Deze inventarisatie bevestigde de eerdere beelden van kwetsbaarheid op het terrein van beschikbaarheid centralisten. Mede op basis van dit eigen onderzoek zijn tal van maatregelen in gang gezet en voor een gedeelte ook gerealiseerd. De meest in het oog springende zijn het, samen met de Politieacademie, realiseren van een volledige vernieuwde initiële opleiding voor politiecentralisten, waar alle OC's hun nieuwe medewerkers op een uniforme wijze opleiden. Deze actie is afgerond en draagt ook bij aan de uitwisselbaarheid van medewerkers tussen de verschillende OC's, bijvoorbeeld in geval van calamiteiten of hoog ziekteverzuim. Verder wordt het traject van werving en selectie landelijk gestandaardiseerd met blijvende ondersteuning van HRM politie. Mede onder invloed van deze en andere maatregelen is het ziekteverzuim in 2020 tot op heden bij de OC's fors gedaald.

Aanbeveling 1b rapport

Borg de continuïteit van de meldkamers:

b. Zorg – mede gezien de meestal geringe kwaliteit van het beheer van de systemen – dat de techniek in de meldkamers niet zodanig veroudert, dat zich een grotere kans op storingen voordoet. Uitstel van investeringen in de techniek, dienen te gebeuren aan de hand van een gedegen risicoanalyse waaruit blijkt dat het risico op uitval van de techniek niet wordt verhoogd;

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

Aanbeveling 1b gaat in op het beheer van de meldkamerssystemen en dat uitstel van investeringen in de techniek dient te gebeuren aan de hand van een gedegen risicoanalyse om het risico op uitval niet te verhogen. Aanbeveling 1c vraagt om maatregelen om het risico op uitval te reduceren. De verantwoordelijkheid hieromtrent ligt voor de regionale meldkamers bij het bestuur van de veiligheidsregio's, die in samenwerking met het bestuur van de RAV'n en de leiding van politie afspraken moet maken over het beheer en het continuïteitsplan van de meldkamer. Het is nu nog een lokale afweging om wel of niet te investeren in techniek. De LMS en de veiligheidsregio's zetten gezamenlijk reeds stappen om de risico's rondom de systemen inzichtelijk te maken en te voorzien van passende maatregelen. Dit gebeurt in het kader van de overdracht van het beheer van de meldkamers, inclusief de (lokale) systemen, van de veiligheidsregio's en de RAV naar de politie. Het is ook zo dat alle RAV's HKZ gecertificeerd zijn en vrijwel alle RAV's ook NEN7510 gecertificeerd. Voor deze certificeringen geldt dat de organisatie halfjaarlijks dan wel jaarlijks wordt ge-audit. Het maken van een gedegen risicoanalyse is binnen beide normensets een vereiste. In het gezamenlijke beleids- en bestedingsplan 2020-2024 is het gemeenschappelijke programma life cycle management opgenomen. Hiermee worden de risico's voor de techniek in kaart gebracht en wordt gezamenlijk besloten om risico's op uitval op te pakken en te prioriteren.

Opvolging

De LMS heeft per 1 januari 2020 het beheer van alle meldkamers van de veiligheidsregio's overgenomen. Daarnaast wordt gewerkt aan het vervangen van een aantal meldkamer systemen zoals C2000 en GMS. Het vervangen van oude systemen en de ontwikkeling van nieuwe stabiele systemen heeft op dit moment prioriteit. De uitkomsten van risicoanalyse van partijen wordt in kaart gebracht en er wordt in het jaarlijkse gezamenlijke beleids- en bestedingsplan meldkamers besloten om risico's op uitval op te pakken en te prioriteren.

Aanbeveling 1c rapport

Borg de continuïteit van de meldkamers:

c. Bepaal – gezien het gebrek aan een volledige fysieke uitwijklocatie voor iedere meldkamer – welke maatregelen iedere meldkamer moet nemen om het risico op uitval te reduceren;

Reactie minister JenV

Aanbeveling 1c benoemt dat er een gebrek is aan een volledige fysieke uitwijklocatie voor iedere meldkamer evenals het oefenen van de uitwijk en procedures hieromtrent. Het is hierbij goed om te vermelden dat er niet gestreefd wordt naar het realiseren van een fysieke uitwijklocatie voor elke meldkamer. De investeringen in de ICT-infrastructuur moeten het namelijk mogelijk maken dat bij uitval andere meldkamers het werk snel kunnen overnemen. Om uitval van techniek te voorkomen wordt er gewerkt aan een gemeenschappelijk programma life cycle management voor de meldkamersystemen evenals door standaardiseren in techniek en werkwijzen. Daarnaast betreft dit het stelselmatig in de praktijk oefenen van uitwijksituaties door training van meldkamercentralisten. Er komt hiervoor een technische, organisatorische en operationele monitor die de continuïteit voor het stelsel van meldkamers inzichtelijk maakt, inclusief welke (aanvullende) maatregelen getroffen dienen te worden. Ik zal hier bij aanbeveling 3a verder op in gaan.

Opvolging

De meldkamers kunnen zonder fysieke uitwijk meldingen van elkaar overnemen. Daarnaast zijn procedures ontwikkeld voor uitwijk en uitval van meldkamers. Deze zijn getoetst door andere meldkamers, dit is in een stroomversnelling geraakt door covid-19. Om de dienstverlening van meldkamers op orde te houden zijn er continuïteitsplannen bij verschillende scenario's ontwikkeld. Tevens heeft iedere meldkamer een fallback en uitwijk meldkamer. De plannen voor fallback en uitwijk zijn opgesteld en hiermee is in 2020 geoefend door partijen. Ook zijn mogelijkheden gerealiseerd om elders de meeste meldkamerfuncties uit te kunnen oefenen, waaronder zogenaamde thuiswerkplekken. Dit is met name toepasbaar bij noodzakelijk snelle opschaling of het minder toegankelijk zijn van meldkamerlocaties (bijv. onder invloed van besmettingen COVID). Ook heeft al een paar keer in de praktijk de ene meldkamer tijdelijk meldkamerfuncties van een andere locatie overgenomen. Dit verloopt zonder grote problemen en zonder dat de hulpvrager belemmeringen ervaart,

Aanbeveling 1d rapport

Borg de continuïteit van de meldkamers:

d. Zorg dat de meldkamers die gedurende de transitie (fysiek) samengevoegd worden meteen na de samenvoeging – in ieder geval binnen de discipline – meldingen van elkaar kunnen aan- en overnemen.

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

Met betrekking tot aanbeveling 1d – het overnemen van meldingen per discipline tussen locaties die aangesloten zijn op de landelijke IV/ICT-infrastructuur – worden er al op alle kritieke processen tijdens de samenvoeging afspraken gemaakt die het mogelijk maken dat centralisten binnen een discipline op de meldkamer elkaars taken overnemen. De zaken die nog niet geharmoniseerd zijn, betreffen zaken die geen tijdsdruk kennen of minder kritisch zijn. Ik heb opdracht gegeven aan de LMS de stand van zaken na te gaan en mij hierover te informeren.

Opvolging

Dit maakt onderdeel uit van de regionale transitieplannen voor zover bekend doen zich hier geen problemen voor.

Governance beheer

Aanbeveling 2 rapport

Zorg voor een gedegen governance voor beheer:

a. Maak bij de sturing op beheer een duidelijke verdeling tussen taken, rollen en verantwoordelijkheden en een goede PDCA-cyclus voor werkprocessen van beheer;

- b. Maak beschikbaarheid van systemen en applicaties inzichtelijk en stuur hierop in combinatie met prioriteiten en oplostijden;
- c. Bepaal daarbij wat landelijk wordt belegd en wat lokaal bij de meldkamers blijft

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

De oproep van de Inspectie en het Agentschap over een duidelijke verdeling van (lokale en landelijke) taken, rollen, verantwoordelijkheden voor het beheer en inzicht in beschikbaarheid van systemen is helder en onderschrijf ik. Met de Wijzigingswet meldkamers wordt het beheer van de meldkamers per 1 januari 2020 bij de politie ondergebracht. Het opzetten van een gedegen governance en beleids- en beheercyclus op de hoofdlijnen voor het beheer van de meldkamers is onderdeel van het wetsvoorstel en ben ik nu met alle partijen aan het uitwerken. De goede PDCA-cyclus voor werkprocessen van beheer waar de Inspectie en het Agentschap aan refereren is één van de opdrachten van de LMS. Er wordt op onderdelen, zoals het inzichtelijk maken van de beschikbaarheid van systemen en applicaties, al hard gewerkt door de LMS en andere partijen. Dit is onderdeel van de transitie waarin we ons nu bevinden en is nog niet volledig gereed.

Opvolging

Met de inwerkingtreding van de Wijzigingswet meldkamer per 1 juli 2020 en de inwerkingtreding Regeling hoofdlijnen beleid en beheer meldkamers per 1 juli 2020 is de inrichting van de governance voor het beheer van meldkamers en de inrichting van de PenC cyclus wettelijk geborgd. Daarmee is een grote stap gezet om met alle bij de meldkamer betrokken partijen gezamenlijk het beheer te organiseren. Hoe dit in de praktijk werkt en wat verbeterpunten zijn, zal dit jaar (1 jaar na de inwerkingtreding) door middel van een evaluatie in kaart gebracht worden. Met de inwerkingtreding Algemene Maatregel van Bestuur Aanwijzen meldkamers per 1 juli 2020 zijn ook de meldkamerlocaties en werkgebied per meldkamer wettelijk vastgelegd.

Risicomanagement

Aanbeveling 3a rapport

Zorg voor een gedegen risicomanagement:

- a. Zorg dat onder regie van de LMS bij alle meldkamers voor eind 2019 een landelijke uniforme integrale inventarisatie van continuïteitsrisico's plaatsvindt en informeer de Inspectie en het Agentschap vóór eind 2019 schriftelijk over de resultaten hiervan;

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

Aanbeveling 3a vraagt om een integrale inventarisatie van continuïteitsrisico's bij alle meldkamers, onder regie van de LMS. Dit raakt ook de aanbevelingen 1b en 1c. In het rapport wordt gerefereerd aan de halfjaarlijkse 'Continuïteitsmonitor Going Concern'. De toenmalige LMO werd tot de zomer van 2017 in het kader van de transitie halfjaarlijks geïnformeerd over de continuïteit en de stabiliteit van de dienstverlening van alle meldkamers. In deze monitor werden mogelijke continuïteitsproblemen rondom personele bezetting en de techniek meegenomen. Het is onze intentie deze monitor opnieuw vorm te geven om zodoende een integraal beeld te krijgen over de continuïteit en de stabiliteit van de meldkamers. Een eerste inventarisatie bij alle meldkamers zal voor het einde van dit jaar worden gedaan, waarover ik de Inspectie en het Agentschap schriftelijk zal informeren.

Opvolging

De 1^e continuïteitsmonitor is opgeleverd in februari 2021, dit is een eerste stap. Deze monitor is nog niet compleet en heeft nog een normenkader. Het SMB erkent dit en op dit moment wordt verder geïnvesteerd in het ontwikkelen van de monitor. Deze monitor zal 3x per jaar worden aangescherpt en bijgewerkt en besproken in de meldkamer governance. Alle partijen zien de nut en noodzaak van de monitor dit is ook expliciet benadrukt in februari 2021. Voor een aantal cruciale meldkamervoorzieningen (zoals C2000) wordt al maandelijks een rapportage gemaakt op basis van input van de

meldkamerlocaties en disciplines. Deze marap is basis voor prioritering bij aanpak.

Aanbeveling 3b rapport

Zorg voor een gedegen risicomanagement:

b. heroverweeg op basis van voornoemde risico-inventarisatie de huidige planning van de samenvoegingen van de meldkamers en informeer de Inspectie en het Agentschap vóór eind 2019 schriftelijk over de resultaten hiervan;

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

Aanbeveling 3b gaat in op de planning van de samenvoeging van de meldkamers en het aansluiten op de landelijke IV/ICT-infrastructuur. De Inspectie en het Agentschap vragen de planning mogelijk te heroverwegen naar aanleiding van de eerdergenoemde inventarisatie. In het geval uit de inventarisatie blijkt dat de planning bijgesteld dient te worden, zal dit onder regie van de LMS geschieden. Ik zal dit proces ook de komende maanden nauwlettend blijven volgen. Op dit moment zijn zeven van de tien meldkamersamenvoegingen gerealiseerd. Volgens de huidige planning is de locatie Bergen op Zoom medio 2020 operationeel waarop de locaties in Apeldoorn en Hilversum zullen volgen. De locatie Apeldoorn zal medio 2022 samengevoegd en operationeel zijn. De meldkamers in Arnhem en Nijmegen zullen naar verwachting dit najaar worden samengevoegd in Arnhem. Dit om de continuïteit van de meldkamerfunctie in de regio te borgen, in afwachting van de definitieve samenvoeging in Apeldoorn. Ik wil hiermee benadrukken dat er reeds concrete maatregelen worden genomen door partijen om de continuïteit en stabiliteit van de meldkamerfunctie te borgen. Ik zal de Inspectie en het Agentschap later dit jaar informeren over de planning van de resterende samenvoegingen en aansluitingen op de landelijke IV/ICT infrastructuur.

Opvolging

Het samenvoegen van de meldkamer is afhankelijk van verschillende factoren en risico's. In juni 2020 is de meldkamer Bergen op Zoom samengevoegd. Hiermee zijn 8 van de 10 meldkamers samengevoegd en operationeel in 2020. In verband met personele continuïteitsrisico's zijn in september 2020 de meldkamers Naarden en Lelystad tussentijds samengevoegd.

Het aansluiten van de meldkamers op de landelijke IV en ICT is tijdelijk on hold gezet. Er zijn momenteel vier meldkamers aangesloten op de nieuwe landelijke IV en ICT infrastructuur. Zij hebben in 2020 meermaals te maken gehad met verstoringen in de performance. Deze verstoringen in de politie ICT systemen waarop de meldkamers zijn aangesloten zijn eerder in het jaar gedeeld in de meldkamer governance en per brief aan de Tweede Kamer gemeld. Deze storingen in de nieuwe landelijk IV en ICT worden zeer serieus genomen en vragen om zorgvuldige en gedegen oplossingen. De LMS en de dienst ICT van de politie hebben in oktober een verbeterplan IV-ICT gepresenteerd om de oorzaak van de verstoringen weg te nemen en maatregelen te treffen voor een stabiel IV-ICT. Om de kwaliteitsbewaking van dit proces te borgen is een externe partij betrokken.

Aanbeveling 3c rapport

Zorg voor een gedegen risicomanagement:

c. Zorg vanaf januari 2020 voor een continu en proactief proces van risicomanagement (inclusief toekomstige risico-scenario's) van de meldkamers

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

Aanbeveling 3c vraagt om een continu en proactief risicomanagement. Met de halfjaarlijkse Continuïteitsmonitor, die ik hierboven heb benoemd, zal doorlopend inzicht in de continuïteit van de meldkamers en de meldkamerfunctie worden geborgd. Op basis hiervan zal, onder regie van

de LMS, met een proactief proces van risicomanagement worden gestart in 2020, zodra het beheer van de meldkamers over is gedragen.

Opvolging

Zie aanbeveling 3a

Beleids- en bestedingsplan

Aanbeveling 4 rapport

Zorg dat de uitvoering van het beleids- en bestedingsplan 'Meldkamer 2019-2023' nader geconcretiseerd wordt waarbij per meldkamer inzichtelijk wordt wat jaarlijks de specifieke stappen en mijlpalen zijn op het gebied van continuïteit, beheer en innovatie. Informeer de Inspectie en het Agentschap jaarlijks vóór eind september schriftelijk over de resultaten hiervan.

Reactie minister JenV (beleidsreactie 6 september 2019)

Deze aanbeveling vraagt om een nadere concretisering per meldkamer van het beleids- en bestedingsplan 2019-2023. Belangrijk om hierbij te noemen is dat dit plan nog niet de gezamenlijke budgetten van het multidomein bevat. In het beleids- en bestedingsplan van 2020-2024 zijn de budgetten van het multidomein wel samengevoegd. Hierin worden de gezamenlijke plannen en maatregelen geconcretiseerd met het bijbehorend financieel kader en dit biedt dan ook het beste inzicht in de laatste ontwikkelingen in het meldkamerdomein. Het is ongebruikelijk om separaat verantwoording aan de Inspectie en het Agentschap af te leggen. Echter, gelet op de conclusies en de gedane aanbevelingen zal ik hen gedurende de laatste fase van deze transitie informeren over de uitvoering van het beleids- en bestedingsplan. Daarom zal ik de Inspectie en het Agentschap het gezamenlijke beleids- en bestedingsplan 2020-2024, na vaststelling, doen toekomen.

Opvolging

De Inspectie en het Agentschap hebben het beleids- en bestedingsplan meldkamers ontvangen.