
Nulmeting Meldkamers

Operationele, bestuurlijke-juridische en
financiële diversiteit in beeld

Definitief

3 juli 2015

2015-0657/ADB/sva/ms

Inhoudsopgave

Management samenvatting	5
1. Inleiding	12
<hr/>	
1.1. Aanleiding	12
1.2. Doelstelling van het onderzoek	12
1.3. Reikwijdte van deze rapportage: 25 meldkamers	13
1.4. Werkwijze en voorbehouden rapportage nulmeting	15
1.5. Leeswijzer	16
<hr/>	
2. Taakuitvoering en ontwikkelingen	18
<hr/>	
2.1. Wat doet een meldkamer?	18
2.2. Meldkamerproces integreert met processen bij ketenpartners	21
2.3. Uit de nulmeting blijken externe ontwikkelingen met relevantie voor de transitie naar de LMO	22
<hr/>	
3. Bestuurlijk-juridische situatie	24
<hr/>	
3.1. Historie resulteert in diversiteit en complexe bestuurlijk-juridische situatie	24
3.2. Landelijke wet- en regelgeving toegepast met een enkele afwijking	25
3.3. Juridische structuur wisselt sterk per meldkamer	26
3.4. Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer	32
<hr/>	
4. Operationele situatie Meldkamer	35
<hr/>	
4.1. Primaire proces op hoofdlijnen hetzelfde, in detail verschillend	35
4.2. Operationele situatie: Personeel	45
4.3. Operationele situatie: ICT	59
4.4. Operationele situatie: Huisvesting	71
4.5. Contracten	82
<hr/>	
5. Financiële situatie	85
<hr/>	
5.1. Inleiding	85
5.2. Kanttekeningen bij geïnventariseerde financiële gegevens	85
5.3. Overzicht lasten	87
5.4. Overzicht bijdragen	91
5.5. Samenvoegingsgebieden	96
5.6. Balansposten	96
5.7. Fiscale aspecten	96
5.8. Financiële ratio's	97

5.9.	Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer	101
A.	Status afzonderlijke nulmetingrapportages	102
B.	Overzicht meldkamers nulmeting	104
B.1.	Kenmerken werkgebied meldkamers	104
B.2.	Overzicht samenwerkingsvorm disciplines	105
C.	Aanpassingen lasten en baten naar discipline	108
D.	Aanpak en onderzoeksraamwerk	113
D.1.	Aanpak	113
D.2.	Beschrijving van het onderzoeksraamwerk	115

Management samenvatting

In het Transitieakkoord is overeengekomen een nulmeting uit te voeren op de meldkamers. De nulmeting is erop gericht de bestuurlijk-juridische-, de operationele- en de financiële situatie van de afzonderlijke meldkamers in kaart te brengen. Hiertoe is van elke meldkamer een afzonderlijke rapportage opgesteld, gebaseerd op een veelheid aan opgevraagde informatie en gevoerde gesprekken. De verschillende meldkamers hebben, in het algemeen, constructief meegewerkt en meegedacht om de gevraagde informatie aan te leveren en te verwerken in een nulmetingsrapportage die zowel recht doet aan de lokale invulling van de gemeenschappelijke meldkamers als aan het uniforme onderzoeksraamwerk, wat voor de nulmeting is gehanteerd. De afzonderlijke rapportages zijn bestuurlijk dan wel ambtelijk aangeboden aan de Kwartiermaker Landelijke Meldkamer Organisatie, veelal voorzien van de kanttekening, dat – omdat de toekomstige invulling en kaders niet bekend zijn – de uitkomsten van de nulmeting niet zonder meer hier tegen gelegd kunnen worden.

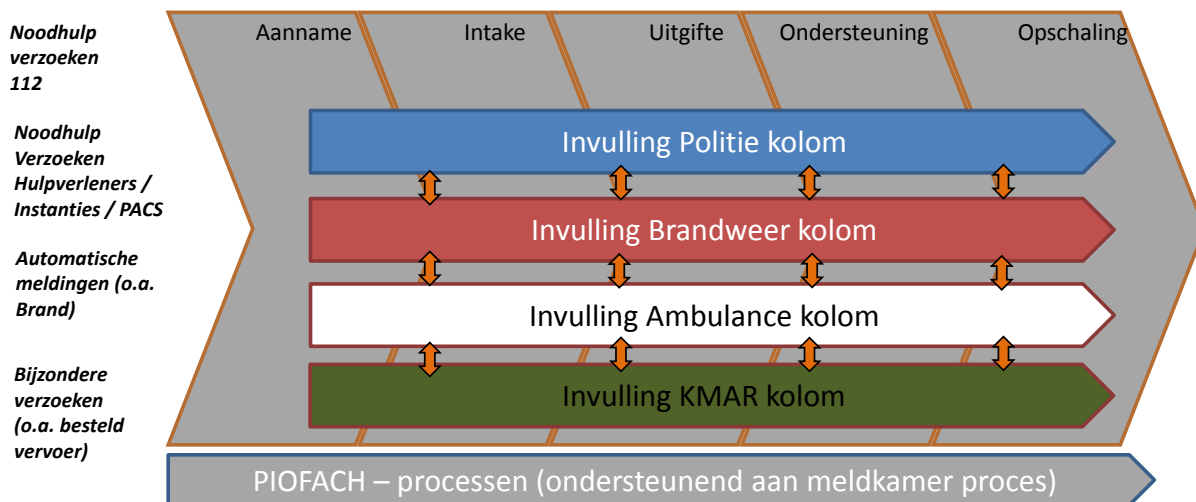
Voorliggende rapportage bevat de belangrijkste resultaten van de nulmeting van de 25 meldkamers gezamenlijk.

De meldkamer

Volgens de Wet veiligheidsregio's (Wvr) zijn meldkamers belast 'met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle acute hulpvragen ten behoeve van de brandweer, de geneeskundige hulpverlening, de daadwerkelijke ambulancezorg en de politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod, en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten'.

In de nulmeting is onderscheid gemaakt tussen de 22 regionale meldkamers waarbij de centralisten van de disciplines politie, brandweer, ambulancezorg gezamenlijk zijn gehuisvest in één meldkamer (colocatie) en drie monodisciplinaire meldkamers: één landelijke meldkamer voor de politie, één landelijke meldkamer voor KMar en één Schiphol meldkamer voor KMar.

Om te borgen dat de beschrijving van de processen van de meldkamer uniform wordt opgesteld is een referentiemodel gehanteerd voor deze nulmeting. Dit referentiemodel is een sterk vereenvoudigde weergave van de kern van de *meldkamerprocessen* en de *ondersteunende PIOFACH-processen* (veelal ICT-beheer). Dit model is onderstaand weergegeven:



NB: Activiteiten die naar hun aard een multi invulling kennen (opschaling) zijn niet afzonderlijk weergegeven.
 NB: Aanname 112 mobiel is altijd via meldkamer landelijke eenheid politie en bij GMK's niet (nogmaals) weergegeven.

Figuur 0-1: Referentiemodel meldkamerprocessen - sterk vereenvoudigde weergave

Algemeen beeld

De meldkamers verschillen onderling op bijna alle aspecten (bestuurlijk-juridisch, operationeel en financieel). Deze verschillen zijn vanuit een historisch perspectief verklaarbaar aangezien het meldkamerdomein een lokale ontstaansgeschiedenis kent en een aanzienlijke ontwikkeling heeft doorgemaakt. Tegelijkertijd is dit een paradoxale observatie omdat het meldkamerproces op zichzelf te kenschetsen is als een overzichtelijk proces; enige complexiteit ontstaat door ketenrelaties tussen de verschillende disciplines.

Bestuurlijk-juridische situatie in beeld

De huidige samenwerkingsvormen verschillen per regio. Er zijn op hoofdlijnen drie varianten: in een eigenstandige rechtspersoon (stichting of gemeenschappelijke regeling), beheersmatig bij politie of ondergebracht bij een veiligheidsregio. De samenwerking is op verschillende wijzen geformaliseerd en overeenkomsten reflecteren niet altijd de actuele situatie en convenanten ex. Artikel 19 ontbreken.

Een aandachtspunt voor de transitie bij de ontvlechting van het huidige meldkamerbeheer is dat rekening moet worden gehouden met de specifieke bestuurlijk-juridische situatie zoals beschreven in de afzonderlijke meldkamerrapporten.

Operationele situatie in beeld

Ten behoeve van het in beeld brengen van de operationele situatie is in de nulmeting de situatie op het terrein van processen, personeel, huisvesting en ICT in beeld gebracht.

Processen

- Het primaire proces voor de wettelijke taken is per meldkamer op hoofdlijnen hetzelfde ingericht: aannname, intake, uitgifte, ondersteuning en opschaling. Daarbij zijn vrijwel alle meldkamers gecoloeerd. Maar een slag dieper is echter de diversiteit groot: bijvoorbeeld de taakverdeling tussen de disciplines, het uitrustingsniveau van meldtafels, soms multi-intake politie/brandweer, de rol van het Politie-servicecentrum, et cetera.
- Per locatie zijn andere afspraken gemaakt tussen de disciplines en met partners uit de regio. Dit heeft een grote invloed hebben gehad op de procesinrichting per meldkamer (belegging van taken).
- Meldkamers voeren een aanzienlijke lijst met speciale meldkamertaken uit. Er zijn meer dan 50 van deze taken in beeld gekomen deze lopen uiteen van het real-time uitvoeren van verkeerslichtbeïnvloeding tot het functioneren als telefonische achterwacht voor de GGD. Deze taken zijn soms vastgelegd in contracten en convenanten en worden soms op basis van *Gentlemen's Agreement* uitgevoerd.
- Er zijn om efficiencyredenen taken bij de meldkamer belegd die anders door andere partijen die gehuisvest zijn bij de meldkamer uitgevoerd kunnen worden. Het gaat hier om taken als avondportier voor een gebouw of bediening van de parkeergarage. Bij het samenvoegen van meldkamers moet rekening worden gehouden met het verlies aan dit lokale efficiencyvoordeel en de impact die dat heeft op de achterblijvende organisatie.
- Stuurinformatie is cruciaal voor de meldkamer. Ondanks de overzichtelijkheid van het meldkamerproces kenmerkt de aanwezige stuurinformatie zich door diversiteit en beperkte kwaliteit. Landelijk beschikbare managementinformatie sluit niet aan bij de lokale behoefte en krijgt weinig aandacht. Lokaal worden eigen rapportages opgesteld, gebaseerd op eigen interpretaties en afspraken.
- Meldkamers hebben de rol van calamiteitencoördinator (CaCo) verschillend ingevuld. Bij de meeste meldkamers vervullen de centralisten de rol van CaCo en is er noch een aparte functie noch formatie voor CaCo. Daarmee geven de meldkamers verschillend invulling aan de wettelijke vereisten. Slechts een enkele meldkamer heeft de CaCo-functie binnen de formatieve sterkte ingeroosterd.

Personeel

- Binnen het meldkamerdomein kenmerkt het personeelsbestand zich door ervaren medewerkers (procentueel de grootste groep is in de leeftijdscategorie 50 tot 60 jaar), lange dienstverbanden (gemiddeld 14 jaar) en een zeer lage doorstroom.

- De verschillen in arbeidsvoorwaardelijke sfeer zijn aanzienlijk tussen de disciplines en tussen de regionale meldkamers. Ook is het zo dat arbeidsvoorwaarden op onderdelen niet passen bij de 24-uurs dienstverlening die de meldkamer vereist (denk aan nachtdienstonthefing voor politiemedewerkers > 55 jaar). De complexiteit van het synchroniseren van de arbeidsvoorwaarden samenhangend met de vorming van de LMO dient niet onderschat te worden, zowel op juridisch als op communicatief gebied.
- Het ziekteverzuim binnen de verschillende disciplines (met name bij de politiediscipline) is hoog te noemen. De ervaring leert dat het ziekteverzuim ten tijde van reorganisaties/verandertrajecten verder stijgt. Aandacht voor en sturing op het terugdringen van het ziekteverzuim is de komende jaren essentieel vanuit goed werkgeverschap richting de meldkamerprofessionals en vanuit overwegingen ten aanzien van kostenbeheersing.
- De verhouding direct – indirect personeel varieert sterk tussen de verschillende meldkamers. Met de vorming van de LMO vindt naar verwachting een uniformering van de ondersteunende processen plaats. Dit heeft naar verwachting grote consequenties voor de centralisten. Zij worden immers op een andere manier ondersteund in de uitvoering van het primaire proces en kan in sommige gevallen leiden tot aanzienlijke verschuivingen in hun takenpakket. Dit onderstreept nogmaals het belang van een zorgvuldige veranderkundige begeleiding richting zowel de ondersteunende medewerkers als de centralisten.

Huisvesting

- Het totaal aantal vierkante meters dat is toe te wijzen aan de meldkamerfunctie, varieert onderling sterk. Kijkend naar het aantal vierkante meters per meldtafel in de meldkamerruimte, is de variatie ook groot (20m², met een variatie van 11m², zijnde circa 50%). De grote verschillen wijzen erop dat meldkamers in het verleden onderling erg verschillend zijn omgegaan met de ruimtebehoefte en functionele indeling.
- De transitie leidt ertoe dat het aantal meldkamerlocaties vermindert en daarmee de ruimtebehoefte afneemt. Dit heeft tot gevolg dat bestaande (onder)huurovereenkomsten of gebruiksovereenkomsten tijdig moeten worden aangepast, hetzij moeten worden opgezegd of dat (mede)eigendomssituaties moeten worden herzien. De huidige huur- of gebruiksverbintenissen bieden vaak mogelijkheden om, bij tijdig optreden, het risico op extra kosten door overtollige vierkante meters beperkt te houden.
- De kwaliteit van de huisvesting scoort in het algemeen redelijk tot goed. De gebouw gebonden installaties scoren slechter dan de gebouwkwaliteit. Alle locaties die slecht scoren (score van 4 of slechter) worden na de transitie niet voortgezet. Het risico op extra investering om de kwaliteit van de installaties of het gebouw voor de lange termijn (ook na de transitie-periode) op het gewenste kwaliteitsniveau te brengen is daarmee beperkt.

ICT

- Meldkamers zijn uitgerust met meldtafels waarin diverse communicatie- en informatiesystemen geïntegreerd worden. Het uitrustingsniveau van deze meldtafels loopt functioneel en technisch sterk uiteen tussen meldkamers en op onderdelen binnen meldkamers. Hier ligt een belangrijke kans om interoperabiliteit te verbeteren en kosten te besparen door centrale inkoop en standaardisatie. Aandachtspunt hierbij is dat het tijdens de nulmeting lastig is gebleken inzicht te krijgen in de contracten en contractuele verplichtingen die de meldkamer heeft.
- Het GMS-systeem vormt, samen met de 112-voorziening en C2000 het hart van de meldkamer-ICT. GMS is een landelijk systeem dat 25 x verschillend is ingericht. Daarnaast is GMS op lokaal niveau verbonden met een veelheid aan systemen bij de disciplines en daar buiten. GMS is onder andere lokaal verbonden met een Geografisch Informatie Systeem¹ ter ondersteuning van de uitgifte, met een medisch triage/intake systeem² voor de ambulance centralist met het openbaar meldsysteem voor ontvangst automatische brandalarmen en met het Landelijke Crisismanagement Systeem (LCMS). Voor transitie naar een nieuw meldkamersysteem zijn dit belangrijke observaties aangezien vervanging van GMS door een ander systeem ten gevolge van de vele afhankelijkheden te kenmerken is als een complexe en risicovolle operatie die zeer zorgvuldig moet worden voorbereid.
- In de aanloop naar de LMO hebben veel meldkamers ervoor gekozen om investeringen uit te stellen. Dit blijkt uit lage jaarlijkse afschrijvingen en mededelingen in verdiepende sessies. Vertraging in de vorming van de LMO kan daarmee een risico vormen voor de ongestoorde werking van systemen en de kwaliteit in het operationele proces.
- Meldkamers beschikken over kleinschalige ICT-organisaties die bijna altijd *dedicated* voor de betreffende meldkamer werken. Taakvolwassenheid loopt uiteen en informatiemanagement en werken onder architectuur is nog niet erg ontwikkeld. Centralisatie van de ICT-organisatie, centrale inkoop van ICT-voorzieningen zoals meldtafels en noodzakelijke licenties biedt aanzienlijke besparingsmogelijkheden.
- Organisaties die ongestoord moeten kunnen doorwerken en een kritieke functie vervullen in de noodhulpverlening moeten kunnen uitwijken indien calamiteiten zich voordoen en *resilience* hebben ingebouwd in operationele en technische voorzieningen. De meldkamers maken onderling afspraken over hoe ze (delen van) elkaars functie kunnen overnemen (buddy-regelingen, uitwijk- en fallback convenanten). Hoewel aandacht voor bedrijfscontinuïteit zeker op de radar staat bij de meldkamers valt wel op dat er slechts twee

¹ Twee varianten: CityGis en Tensing.

² Twee varianten: Nationaal Triage Systeem (NTS) en ProQA Medical.

meldkamers zijn die *fail-over* hebben gerealiseerd tussen verschillende sites. Bij de overige meldkamers is dit niet mogelijk.

- Meldkamers geven, indien MDC lasten volledig worden meegenomen, rond de 15% uit aan ICT. Dit is conform wat men zou verwachten op grond van ICT-uitgaven van vergelijkbare organisaties die voor hun procesvoering een zware afhankelijkheid kennen van hoogwaardige ICT-voorzieningen die volcontinu beschikbaarheidseisen kennen. Mogelijk is dit percentage nog aan de lage kant. Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen stellen nieuwe eisen aan de multi-informatievoorziening van de meldkamer. Centralisten kunnen in toenemende mate niet meer alleen vertrouwen op informatie die telefonisch wordt verstrekt en op hetgeen geregistreerd is in backoffice meldkamersystemen. De behoefte aan realtime informatie neemt toe zodat incidenten proactiever kunnen worden bestreden. Gebruik van social media, cameratoezicht, mogelijkheden die internet of things biedt en het kunnen ontvangen van foto's of livestreams van burgers zijn behoeften die nu al spelen. Op dit terrein is te zien dat meldkamers (en daar binnen de disciplines) hier zelf het wiel uitvinden. Hier ligt een mogelijkheid voor LMO om introductie van dergelijke innovaties te regisseren zodanig dat de toekomstige werking op landelijke schaal en interoperabiliteit tijdig kan worden geborgd.

Financiële situatie in beeld

Uit de nulmeting komt naar voren dat aan de exploitatie van de meldkamers meer financiële middelen worden besteed dan in het Transitieakkoord wordt onderkend. De nulmeting laat zien dat het uitgavenpatroon van de afzonderlijke meldkamers € 197 miljoen bedraagt. In dat bedrag is echter een aantal belangrijke uitgavenposten niet opgenomen zoals de kosten voor de meldkamers Ambulance MKA in vijf RAV-regio's (conservatief geschat op € 6,5 miljoen), niet door meldkamers toegerekende kosten van het MDC (€ 9,1 miljoen) en 8% overheadkosten van de politie (€ 7,4 miljoen). Hiermee komt het totaalbedrag uit tussen de € 215 en € 225 miljoen. Hier vanuit gaande is de procentuele verhoudingen tussen de disciplines als volgt: politie 57,8 %, ambulance 21,8 %, brandweer 19,1% en KMar 1,3 %.

De verzamelde financiële data hebben betrekking op het lokaal gedefinieerde meldkamerdomein en kennen datakwaliteitsissues. Zo is wisselend omgegaan met het meenemen van OMS-baten en met het al dan niet meenemen van kosten die samenhangen met RCC's. Een nadere afbakening van het meldkamerdomein is nodig om te komen tot een zorgvuldige (financiële) overdracht.

Niettemin is het voor de financiële transitie van groot belang dat de verrekening niet op een te laag detailniveau wordt voorbereid. De financiën van de meldkamers zijn naar hun aard complex en vermeden moet worden dat hier een aanpak wordt gekozen die eveneens te complex is en niet effectief. Succesfactoren daarvoor zijn onder andere het bieden van transparantie over de wijze van verrekening en afstemming met het veld op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

Aandachtspunten voor transitie

- De eerder geschetste paradox tussen diversiteit in de beginsituatie versus het hebben van een overzichtelijk meldkamerproces betekent voor de transitie ons inziens enerzijds dat er een maatwerk aanpak per diverse beginsituatie van de meldkamer gehanteerd dient te worden door de KLMO, maar dat anderzijds – om efficiency- en effectiviteitsvoordelen te behalen – er strak gestuurd moet worden op een uniforme inrichting van processen en systemen in de eindsituatie.
- Het sluiten van een meldkamer vergt ontvlechting van het meldkamerproces met gerelateerde processen op lokaal niveau. Dit vergt gedetailleerde transitieplanning waarbij gewerkt wordt onder duidelijke landelijke richtlijnen.
- Gezien de opbouw en samenstelling van het personeelsbestand is bijzondere aandacht vereist voor het informeren en betrekken van de medewerkers bij de voorgenomen veranderingen.
- In het Transitieakkoord wordt € 90 miljoen geraamd voor transitiekosten (exclusief eventuele aanschaf NMS). De nulmeting laat zien dat de diversiteit in de startsituaties op alle niveaus (organisatie, processen en systemen) een belangrijke parameter is die betrokken moet worden in de transitieplanning. Het verdient aanbeveling gezien de uitkomsten van deze nulmeting deze raming (waaronder de raming van de projectkosten) opnieuw te valideren.

Aandachtspunten voor going concern / beheer

- Elke komende transitie kan onrust veroorzaken onder personeel. Gezien de samenstelling en opbouw van het personeelsbestand is voor het borgen van het going concern belangrijk dat voldoende aandacht gegeven wordt aan het informeren en betrekken van de medewerkers bij de voorgenomen veranderingen.
- Het uitstellen van investeringen kan negatieve consequenties hebben voor de ongestoorde dienstverlening van de meldkamer. Het verdient aanbeveling hierop structureel te monitoren.
- Er zijn onvoldoende voorzieningen in het geval van een *fail-over* voor het merendeel van de meldkamers.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In het Transitieakkoord 'Meldkamer van de toekomst' (TA) zijn door vertegenwoordigers van de verschillende betrokken organisaties op 16 oktober 2013 afspraken gemaakt over de transitie naar één Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO).

De ondertekenende partijen delen de overtuiging dat voor de burger essentiële verbeteringen kunnen worden gerealiseerd in de organisatie en werkwijze van het meldkamerdomein in Nederland. Het gezamenlijke doel is te komen tot een effectieve, kwalitatief hoogwaardige en efficiënte meldkamerorganisatie met tien meldkamerlocaties. Zowel in reguliere als in opgeschaalde situatie functioneren de meldkamerlocaties optimaal als informatie- en communicatieknooppunt tussen de burger en hulpverlener waarbij een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag en de burger centraal staan.

In het TA zijn de volgende kwalitatieve doelen geformuleerd die de beweging naar de LMO rechtvaardigen:

- *De burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen door incidentgerichte benadering van de noodzakelijke hulpvraag door middel van een multi-intake.*
- *Een landelijk kwaliteitsniveau waardoor de burger kan rekenen op dezelfde dienstverlening van de meldkamer ongeacht de locatie van de noodhulpvraag.*
- *Het verbeteren van de bereikbaarheid van de meldkamerlocaties tijdens piekbelasting.*
- *Het verbeteren van de uitwijkmogelijkheden van de meldkamerlocaties in geval van uitval.*
- *Een verbetering van de informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en de verschillende regio's.*

Om bovenstaande doelen te bewerkstelligen is besloten één landelijke meldkamerorganisatie (hierna LMO) te vormen met maximaal tien meldkamerlocaties met een landelijk gestandaardiseerde werkwijze.

Naast kwalitatieve doelstellingen zijn er ook kwantitatieve doelstellingen. In het TA wordt uitgegaan van een startbudget van 200 miljoen euro voor alle 25 meldkamers per 2013. Op het startbudget is een taakstelling van toepassing van 10 miljoen euro in 2015, oplopend tot 50 miljoen euro structureel in 2021.

1.2. Doelstelling van het onderzoek

De huidige meldkamers zijn verschillend georganiseerd ten aanzien van personeel, werkwijze, reikwijdte, organisatie, beheer en bekostiging.

In artikel 41 van het TA is overeengekomen een nulmeting uit te voeren om een zorgvuldige transitie naar de tien toekomstige meldkamerlocaties te waarborgen. De nulmeting is erop gericht de *bestuurlijk-juridische*, de *financiële* en de *operationele situatie* van de afzonderlijke meldkamers in kaart te brengen. De nulmeting dient informatie op te halen bij de 25 huidige meldkamers (verspreid over heel Nederland) en deze volgens een vast stramien te structureren en te analyseren.

Hiermee vormt de nulmeting de basis en de input voor onder andere:

- de business cases voor de samenvoeging van de meldkamers (art. 42 TA);
- het financiële overdrachtsdocument per meldkamer (art. 80 TA).

De Kwartiermaker LMO (KLMO) en het Ministerie van Veiligheid en Justitie zijn opdrachtgever voor de nulmeting welke is uitgevoerd door PwC. De KLMO, de Regiegroep en de Due Diligence Commissie zijn geconsulteerd over de aanpak en zijn betrokken bij het vaststellen van het onderzoeksraamwerk (zie bijlage C).

1.3. Reikwijdte van deze rapportage: 25 meldkamers

Nederland kent op 1 mei 2014 25 meldkamers. Het betreft 22 regionale, gemeenschappelijke meldkamers (GMK's) die zijn ingesteld op grond van de Wet veiligheidsregio's (artikel 35). In een GMK zijn meerdere disciplines (politie, brandweer en ambulancezorg) geïncorporeerd. Daarnaast betreft het 3 monodisciplinaire meldkamers: één landelijke meldkamer voor de politie, één landelijke meldkamer voor KMar en één Schiphol meldkamer voor KMar.

De werkgebieden van de meldkamers staan in de volgende tabel. In bijlage B wordt het werkgebied nader toegelicht.

Huidige meldkamer	Werkgebied	Huidige meldkamer	Werkgebied
Amsterdam		Noord-Nederland	
GMK Amsterdam-Amstelland (ASD)	Amsterdam-Amstelland	Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)	Fryslân Groningen Drenthe
Den Haag		Oost Brabant	
GMK Haaglanden (HGL)	Haaglanden	GMC Brabant-Noord (BNO)	Brabant-Noord
GMK Hollands Midden (HLM)	Hollands Midden	GMK Brabant-Zuidoost (BZO)	Brabant-Zuidoost
Limburg		Oost-Nederland	
GMK Zuid-Limburg (LBZ)	Zuid-Limburg	Meldkamer Oost-Nederland (MON)	IJsselland Noord-Oost Gelderland
GMK Limburg-Noord (LBN)	Limburg-Noord	GMK Twente (TWN)	Twente
Midden Nederland		GMK Gelderland Midden (GLM)	Gelderland Midden
GMK Gooi en Vechtstreek (GV)	Gooi en Vechtstreek	GMK Gelderland-Zuid (GLZ)	Gelderland-Zuid
GMK Utrecht (UTR)	Utrecht		
GMK Flevoland (FVN)	Flevoland	Rotterdam	
MK Landelijke Eenheid (LE)	N.v.t.	GMK Rotterdam-Rijnmond (RDR)	Rotterdam-Rijnmond
Landelijke Meldkamer KMar (LMK)	N.v.t.	GMC Zuid-Holland Zuid (ZHZ)	Zuid-Holland Zuid
Noord-Holland		Zeeland-West-Brabant	
Meld- en Informatiecentrum Kennemerland (MICK)	Kennemerland	GMK Zeeland (ZLD)	Zeeland
MK Zaanstreek-Waterland (ZaWa)	Zaanstreek-Waterland	GMK Midden- en West-Brabant (MWB)	Midden- en West-Brabant
GMK Noord-Holland Noord (NHN)	Noord-Holland Noord		
Schiphol Meldkamer KMar	N.v.t.		

Tabel 1-1: Algemene kenmerken meldkamers geordend naar regio-indeling gerechtelijke kaart (bron: CBS 2013)

Ontwerpkader is in ontwikkeling – waarde vrij onderzoek

Kort na de start van de nulmeting is de KLMO gestart met het ontwikkelen van het ontwerpkader van de toekomstige LMO. Gezien het stadium van dit kader is daar in de nulmeting geen rekening mee gehouden. Het onderzoeksraamwerk is generiek opgezet en daarin is niet normatief afgebakend waar de meldkamer begint en waar deze ophoudt. In de nulmeting is ervoor gekozen om lokale begrippen en definities van de meldkamer als uitgangspunt te nemen. Het onderzoek is mede hierdoor waarde vrij uitgevoerd: ten tijde van het onderzoek is er geen norm ten aanzien van (bijvoorbeeld) de invulling van multi-intake, de afbakening van de meldkamertaken en de toekomstige governance voor de LMO.

Deze rapportage is erop gericht om inzicht in de huidige situatie te vergroten met het oog op toekomstige business cases en als eerste voorbereidende stap op weg naar financiële overdracht. Deze rapportage kan niet gezien worden als een benchmark rapport op grond waarvan prestaties van verschillende meldkamers kunnen worden vergeleken. De verschillen in begrippenkaders, verschillende wijzen waarop prestaties worden gerealiseerd en geregistreerd en de wijze van inzet van mensen en middelen inclusief verdeling over de disciplines loopt zodanig sterk uiteen dat dat niet mogelijk is. Daarnaast geldt dat er aanzienlijke (ontwikkel)faseverschillen zijn tussen meldkamers die de vergelijking verder compliceren.

1.4. Werkwijze en voorbehouden rapportage nulmeting

1.4.1. Gefaseerde aanpak nulmeting

Het proces van de nulmeting bestaat uit de volgende drie fasen:

1. **Ontwerpfase.**

In deze fase is het veld geïnformeerd over de nulmeting middels regiobijeenkomsten, is het onderzoeksraamwerk vastgesteld en is het onderzoek gepland.

2. **On-site datacollectiefase**

In deze fase zijn alle meldkamers afzonderlijk bezocht en is in samenwerking met de meldkamers de informatie per meldkamer verzameld.

3. **Rapportagefase**

In deze fase zijn de afzonderlijke rapportages opgesteld en ambtelijk en/of bestuurlijk afgestemd en is voorliggende integrale rapportage opgesteld.

In bijlage C is de aanpak en het onderzoeksraamwerk toegelicht.

1.4.2. Bijzonderheden inzake aangeleverde gegevens en voorbehouden rapportage nulmeting

Er is uitgegaan van de juistheid en volledigheid van door de meldkamers aangereikt materiaal. Er zijn elementaire controles uitgevoerd op de consistentie tussen aangeleverde informatie vanuit de verschillende bronnen binnen de meldkamer. Voorbeelden zijn de confrontatie van de personele administratie met de financiële administratie en de confrontatie van huisvestingsinformatie met de geadmistreerde huisvestingslasten. Daar waar substantiële verschillen bestonden zijn deze besproken met de meldkamer en heeft dit tot bijstelling geleid of tot het opnemen van een aanvullende toelichting. Benadrukt wordt dat op de in deze rapportage opgenomen gegevens door PwC geen accountantscontrole is toegepast of beoordelingsopdracht is uitgevoerd.

Op het moment dat de datacollectie grotendeels was afgerond is een horizontaal vergelijk gemaakt naar diverse aspecten en tussen meldkamers onderling met als doel *witte vlekken* te identificeren bij de afzonderlijke meldkamers. Denk hierbij aan het wel of niet opnemen van bepaalde kosten(categorieën). Deze witte vlekken zijn besproken met de meldkamers en indien noodzakelijk verwerkt.

Op onderdelen is door de meldkamers of door disciplines gekozen om gegevens niet volledig of met een ander detailniveau aan te leveren of over een afwijkende periode. Dit betrof enkele Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV-en) die op het terrein van personele informatie (censusfile) en financiële informatie ervoor gekozen hebben om op een hoger abstractieniveau of niet aan te leveren.

- RAV-en van *Zeeland, IJsselland, Noord-Oost Gelderland, Zuid-Limburg en Noord-Limburg* hebben geen financiële gegevens en geen of beperkt overige gegevens aangeleverd.

- RAV van zowel *Amsterdam-Amstelland* als *Zaanstreek-Waterland* heeft informatie integraal aangeleverd en geen uitsplitsing gemaakt naar ondersteuning voor Zaanstreek-Waterland en Amsterdam-Amstelland. Daarnaast is geen volledige aanlevering gedaan over personele informatie (geen censusfile op persoonsniveau). Ook is de stand per 1-7-2014 verstrekt en niet de gevraagde 1-7-2013 en per 31-12-2013.
- RAV-en van *Fryslân, Drenthe, Groningen en Utrecht* hebben uitsluitend financiële gegevens aangeleverd.

Redenen die hiervoor zijn opgegeven lopen uiteen van het op dat moment ontbreken van zicht op de wijze waarop de KLMO de nulmetingresultaten wil gaan gebruiken, het ontbreken van het landelijk kader of met verwijzing naar het TA waarin is vermeld (onder andere in artikel 54) dat RAV-en (of deelnemers daarbinnen) voor overdracht naar een meldkamerlocatie bepalen ‘waar en hoe het werkgeverschap van het personeel voor de monodisciplinaire taakuitvoering van de ambulancevoorziening wordt belegd’.

PwC constateert dat de verschillende meldkamers, in het algemeen, constructief hebben meegewerkt en meegedacht om de gevraagde informatie aan te leveren en te verwerken in een nulmetingsrapportage die zowel recht doet aan de lokale invulling van de gemeenschappelijke meldkamers als het onderzoeksraamwerk. Vanuit PwC hebben wij waardering voor de door medewerkers van de meldkamers geleverde bijdrage aan de nulmeting en danken wij betrokkenen voor hun inzet.

Voor alle onderdelen geldt dat de informatie uit de nulmetingsrapportages zo veel mogelijk geüniformeerd en op een geaggregeerd niveau is weergegeven. Vanwege de complexiteit in verschillende administraties, de analyseslagen die in sommige regio’s zijn gemaakt en het ontbreken van vooral kwalitatieve (personeels)informatie in sommige regio’s, kunnen de gegevens niet zonder meer geüniformeerd en geaggregeerd worden. Bestudering van de individuele rapportages is dan ook noodzakelijk om het volledige beeld te verkrijgen.

1.5. Leeswijzer

Deze rapportage betreft een verslaglegging van de 25 meldkamers gezamenlijk. De opgenomen gegevens betreft een consolidatie van de individuele rapportages per meldkamer. Gezien het feit dat gegevens over meldkamers niet genormaliseerd zijn, worden in deze rapportage niet altijd optellingen gepresenteerd waar dat niet verantwoord is en tot verkeerde conclusies kan leiden.

De nulmeting ziet primair toe op de situatie per 31 december 2013 maar geeft op sommige onderdelen ook een beeld van de (financiële) situatie in 2012 en de begroting voor 2014. Voor de personele situatie neemt de nulmeting 1 juli 2013 en 31 december 2013 in beschouwing. Veel bronmateriaal dateert van voor 2013 en daarmee voor de vorming van de Nationale Politie (hierna: politie) waarin sinds 1 januari 2013 de voormalige regionale politiekorpsen zijn opgegaan.

Het komt voor dat gesproken wordt over organisatieonderdelen en gremia die nu niet meer bestaan (zoals vtsPN [thans Dienst ICT, onderdeel van het Politie Diensten Centrum] en het Regionaal College). Dit is zoveel mogelijk verduidelijkt.

In hoofdstuk 2 wordt de afbakening van de meldkamer zoals gehanteerd in dit onderzoek toegelicht en worden relevante ontwikkelingen aangegeven.

In de daaropvolgende hoofdstukken worden de resultaten van de nulmeting weergegeven conform het transitieakkoord:

- Bestuurlijk-juridische situatie toegelicht in hoofdstuk 3
- Operationele situatie toegelicht in hoofdstuk 4
- Financiële situatie toegelicht in hoofdstuk 5.

2. Taakuitvoering en ontwikkelingen

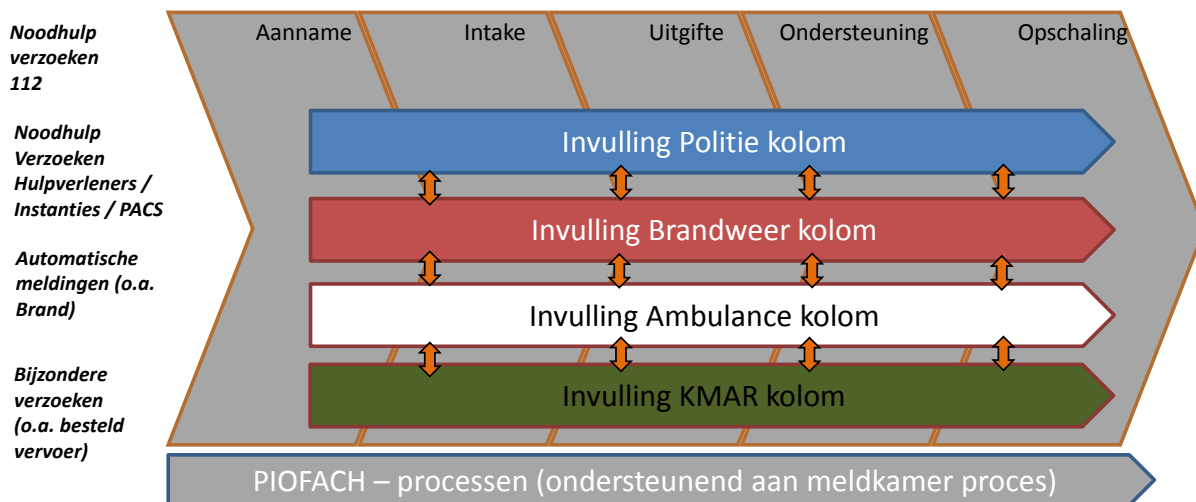
2.1. Wat doet een meldkamer?

Volgens de Wet veiligheidsregio's (Wvr) zijn meldkamers belast *'met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle acute hulpvragen ten behoeve van de brandweer, de geneeskundige hulpverlening, de daadwerkelijke ambulancezorg en de politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod, en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten'*. Ook is in deze wet aangegeven *'Het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.'*

In de Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAZ) is aangegeven dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor *'het in stand houden van een meldkamer ambulancezorg en het verlenen of doen verlenen van ambulancezorg'*.

Wat de reikwijdte is van de taken van een meldkamer is niet nader in de wet omschreven. In de praktijk is terug te zien dat meldkamers hiervoor een passende invulling kiezen die aansluit op de lokale behoeften. Dit betekent dat het procesbegrip een lokale definitie kent die afwijkt van hoe er in andere regio's over processen wordt gesproken.

Om te borgen dat de beschrijving van de diensten en producten van de meldkamer uniform wordt opgesteld is een referentiemodel gehanteerd. Dit referentiemodel is **een sterk vereenvoudigde weergave** van de kern van de *meldkamerprocessen* en de *ondersteunende PIOFACH-processen* (veelal ICT-beheer). Dit model is onderstaand weergegeven:



NB: Activiteiten die naar hun aard een multi invulling kennen (opschaling) zijn niet afzonderlijk weergegeven.
 NB: Aanname 112 mobiel is altijd via meldkamer landelijke eenheid politie en bij GMK's niet (nogmaals) weergegeven.

Figuur 2-1: Referentiemodel meldkamerprocessen - sterk vereenvoudigde weergave

In de figuur is van links naar rechts weergegeven wat de (generieke) processtappen in het meldkamerproces zijn. Van het moment dat de 'trigger' binnenkomt op de meldkamer (via welk kanaal dan ook) tot en met uitgifte en ondersteuning en in voorkomende gevallen (multidisciplinaire) opschaling. In de visualisatie is weergegeven dat de vier disciplines Politie, Brandweer, Ambulancezorg en KMar een rol kunnen spelen in de afzonderlijke stappen afhankelijk van lokale afspraken.

Een vastgestelde beschrijving van wat deze processtappen omvatten bestaat nog niet. Ten behoeve van de nulmeting meldkamers is de volgende beschrijving gehanteerd voor de afhandeling van noodhulpverzoeken die per telefoon binnenkomen.

- **Aanname**

Wie met een *mobiel* toestel 112 belt krijgt verbinding met de 112-centrale van de Landelijke Eenheid in Driebergen, die na het antwoord op de vraag 'Wie wilt u spreken' de melder direct doorverbindt met de juiste meldkamer en discipline (Driebergen beschikt over GSM-mast locatiegegevens van de beller).

Een beller van 112 op een *vast* toestel komt automatisch uit bij de 112-centrale van de regio waaruit de beller belt. De centralist van de 112-centrale vraagt welke hulpdienst de beller wil spreken, om deze vervolgens door te schakelen naar de meldkamer van politie, brandweer of ambulance.

NB: Bij de regionale meldkamers komen naast 112-meldingen ook via andere (vaste) lijnen meldingen binnen: verzoeken voor besteld ambulancevervoer, meldingen van

brandmeldinstallaties, meldingen van hulpverleners, particuliere alarmcentrales en huisartsen (niet-spoedeisende hulp).

- **Intake**

Meldingen komen binnen bij een intakecentralist van de juiste discipline (Politie/Brandweer/Ambulance/KMar). Intake betreft het aannemen, uitvragen en classificeren van meldingen en registreren in het meldkamersysteem (GMS). De centralist vraagt de beller (volledig) uit: Naam- Adres- Woonplaatsgegevens, aard, urgentie en omvang incident. Bij intake van zorgmeldingen vindt (geprotocolleerde) triage plaats.

De centralist registreert welke disciplines betrokken moeten worden bij de respons. Na het bepalen van meldingsclassificatie en urgentie genereert GMS een inzetvoorstel.

- **Uitgifte**

De uitgifte heeft als doel de inzet te bepalen. Uitgifte is meestal fysiek gescheiden van de intakefunctie. Dat wil zeggen dat de intakecentralist en de uitgiftecentralist niet dezelfde persoon zijn. Uitzondering is (soms) de brandweer, waar de intakecentralist ook de uitgifte doet. De uitgiftecentralist voert de regie op de inzet (bepaalt of inzet van eenheden noodzakelijk is, omvang van inzet, aanrijroute, et cetera).

- **Ondersteuning**

Ondersteuning³ betreft het ondersteunen van de inzet. De activiteiten die tot ondersteuning gerekend worden lopen sterk uiteen. Denk aan het contact leggen met RWS voor een wegafsluiting, contact leggen met een gemeente voor het afsluiten van een gasleiding, beïnvloeden van verkeerslichten, ondersteunen van de leider meetplan organisatie en het voorzien in een lifeline.

- **Opschaling**

De kernfuncties van de meldkamer moeten te allen tijde gewaarborgd zijn, ook ten tijde van bijzondere omstandigheden, crises en rampen. Tijdens calamiteiten krijgt de meldkamer er een dimensie bij. Afhankelijk van de aard van de calamiteit worden er meer partijen bij betrokken zoals het Regionaal Operationeel Team (ROT) of het Beleids Team (BT). Dit doet een aanvullend beroep op de regiefunctie van de meldkamer en vraagt om een geïntensiverde coördinatie en een specifieke, ondersteunende rol bij de operationele en bestuurlijke opschaling. De (tijdelijk, extra) regietaak – in geval van opschaling – wordt in de meeste meldkamers uitgevoerd vanuit een daarvoor speciaal ingericht, gefaciliteerd en bemenst centrum, dat multidisciplinair is ingericht. In de meldkamer zijn in geval van een opgeschaald multidisciplinair optreden twee functionaliteiten ondergebracht: de ‘gewoon’ doorfunctionerende meldkamer en de opschalingsfunctie.

³ NB: de politie maakt gebruik van het RTIC (Real Time Intelligence Center) voor het natrekken van kentekens, persoonsgegevens, adresgegevens, et cetera. Deze taak die als ‘ondersteunend’ zou kunnen worden geclassificeerd vindt wel in de meldkamer plaats maar wordt niet tot de meldkamerorganisatie gerekend. Een vergelijkbare situatie doet zich voor bij het OC's van de Landelijke eenheid en van de KMar.

Een meldkamer dient te allen tijde een Calamiteitencoördinator meldkamer (CaCo) beschikbaar te hebben. De CaCo geeft leiding aan het gemeenschappelijke meldkamerproces (kerntaak 1) en het creëren en delen van informatie (kerntaak 2)⁴.

De wijze waarop de samenwerking tussen de hulpdiensten (ook veiligheidsregio overstijgend) verloopt bij opschaling volgt de richtlijn voor Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP).

Op basis van de nulmeting komen wij diverse varianten van invulling van verantwoordelijkheidsverdeling over de disciplines per processtap tegen. Lokaal worden afspraken gemaakt over welke discipline bijvoorbeeld ‘aanneem vast’ doet en hoe ‘intake’ wordt vormgegeven. In hoofdstuk 4.1 Operationele situatie: processen is dit uitgewerkt.

2.2. Meldkamerproces integreert met processen bij ketenpartners

Het primair proces van de meldkamer, zoals hiervoor is beschreven, kent raakvlakken met diverse monodisciplinaire processen bij de verschillende disciplines. Daarbij is niet altijd scherp afgebakend wat tot de meldkamer behoort en wat niet. De volgende relaties met processen bij meldkamerpartners zijn in beeld gekomen:

- Politie processen:
 - Verwerking van niet-spoedeisende meldingen via het Landelijk telefoonnummer Politie (LTP) 0900-8844. Deze meldingen komen binnen bij het Politie Service Centrum dat vaak naast de meldkamer is gehuisvest en waar over en weer werkzaamheden worden uitgevoerd.
 - Processen van de real-time intelligence centra (RTIC) worden vaak op de meldkamer vloer uitgevoerd door politiemedewerkers die gebruikmaken van meldkamer meldtafels.
- Brandweer: Niet spoedeisende brandweezorg. Salvage processen.
- Ambulance: Meldprocessen huisartsenposten:
 - Diverse monodisciplinaire processen.
- KMar:

⁴ Regeling personeel veiligheidsregio's, bijlage C behorende bij artikel 1 lid 3.

- Cameratoezicht en operationeel centrum (OC) processen op luchthavens en militaire terreinen.
- Derden:
 - Meldprocessen PAC's.
 - Bevolkingszorg gemeenten.
 - Overige meldprocessen (RWS, provincie, waterschappen en Prorail).

2.3. Uit de nulmeting blijken externe ontwikkelingen met relevantie voor de transitie naar de LMO

Het meldkamerveld is in beweging. Dit geldt evenzo voor de partijen die samenwerken in de meldkamer. Een aantal ontwikkelingen zullen van invloed zijn op de transitie naar de LMO. Zonder compleetheit te betrachten worden de volgende ontwikkelingen genoemd.

- **Ontwikkeling operationele centra politie**

Eén van de doelen van de Nationale Politie is een slagvaardiger organisatie worden. In het realisatieplan Nationale Politie is daarover vermeld dat de politie meer intelligence- en informatie gestuurd gaat werken en daardoor sneller kan reageren op signalen die vragen om directe opvolging of opschaling. Daarbij wordt de operationele inzet beter gecoördineerd vanuit meldkamers, de Diensten Regionale Operationele Centra (DROC's) en de Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC). Ook is in dit plan aangegeven, dat Real Time Intelligence Centra (RTIC) worden ingericht binnen de DROC's en DLOC. Voor de transitie van de meldkamerorganisatie naar de LMO is het van belang dat de impact die dat heeft op de inrichting van de DROC's en DLOC in ogenschouw wordt genomen.

- **Ontwikkeling Regionale Service Centra Politie (niet spoedeisende hulp)**

De nulmeting laat zien dat de meeste meldkamers nauw samenwerken met het regionale politie service centrum waar niet spoedeisende hulpverzoeken van burgers worden afgehandeld. In het realisatieplan Nationale Politie wordt uitgegaan van dat de politie service centra worden ondergebracht binnen de Regionale Service Centra (RSC) die onderdeel uit maken van de Dienst Regionale Operationele Samenwerking (DROS). Net als bij de DROC's en DLOC is het ook hier van belang dat de impact die de vorming van de LMO heeft op het RSC tijdig in beeld komt en dat, waar aan de orde, ontvlechtingsvraagstukken tijdig worden onderkend en opgepakt.

- **Inrichting Operationeel Centrum (OPCent) KMar**

Binnen de KMar is een met de politie vergelijkbaar traject lopende waarbij een operationeel centrum voor de brede KMar taken wordt ingericht. Ook de taken van het OPCent zijn sterk verbonden met het meldkamerproces voor de spoedeisende hulp en opschaling. In het bijzonder

zal moeten worden bepaald op welk moment in het proces een hulpverzoek de LMO verlaat en binnen het OPCent wordt opgenomen en vice versa.

- **Standaardisatie inzetvoorstellen en werkwijze brandweer**

De wijze van inzet van de brandweer verschilt per regio. Dit uit zich in verschillende procedures en incidentcoderingen en in het feit dat de koppeling met de meldkamer overal anders is georganiseerd. Het standaardiseren van de inzetvoorstellen moet zorgen voor een werkbare aansluiting van de operationele brandweezorg met de meldkamer. Op dit moment wordt gewerkt aan knoppenmodel met 16 standaard inzetvoorstellen (voor brand, hulpverlening, ongeval gevaarlijke stoffen en een waterongeval).

In algemene zin is het van belang dat demarcatie tussen spoedeisende en niet spoedeisende hulpverzoeken voor de meldkamer een wezenlijk thema is; naast politie en KMar ook voor brandweer en ambulance. De informatieuitwisseling en overdracht van hulpverzoeken tussen service/operationeel centrum en meldkamer moet ook in de toekomst op passende wijze worden ingebed.

3. *Bestuurlijk-juridische situatie*

3.1. *Historie resulteert in diversiteit en complexe bestuurlijk-juridische situatie*

De bestuurlijk-juridische situatie van de afzonderlijke meldkamers kent een grote diversiteit. Bestuurlijke verhoudingen zijn, indien een landelijk beeld wordt gegeven, daarmee complex. De diversiteit en complexiteit uit zich in verschillende dimensies:

- De invulling van samenwerkingsvormen op verschillende niveaus (tussen disciplines op het gebied van beheer, maar ook tussen regio's).
- De keuze voor rechtspersonen en voor formalisering van de samenwerking in convenanten.
- De invulling van de governance bij opschaling.

De wijze waarop en de mate waarin samenwerking is geformaliseerd kent grote verschillen tussen meldkamers. Meldkamers kennen meestal geen eigen rechtspersoon en zijn beheersmatig ondergebracht bij de politie of de veiligheidsregio. De positie van de meldkamer ambulance is een bijzondere waarbij de RAV publiek of privaat is georganiseerd. Verder is veel samenwerking in de praktijk vormgegeven op basis van 'Gentlemen's Agreement'. Deze zijn niet schriftelijk vastgelegd en over en weer diensten worden niet op marktconforme basis geleverd.

De nulmeting wijst uit dat veel samenwerkingsconvenanten, in het licht van de Politiewet 2012, niet zijn geactualiseerd. Convenanten zijn gesloten tussen het (voormalig) regionaal college van een politiekorps en het algemeen bestuur van een veiligheidsregio.

Tenslotte zijn de ten behoeve van de meldkamer afgesloten en aangeleverde contracten onderzocht. Een volledig overzicht van de contracten is niet verkregen. Contracten voor de meldkamers worden niet centraal beheerd maar bij de afzonderlijke disciplines. Meldkamers gaven aan moeite te hebben om een overzicht op te stellen en deze contracten terug te vinden. Enkele meldkamers hebben er om die reden voor gekozen om geen contracten aan te leveren.

De ontstane diversiteit en complexiteit is historisch gegroeid en een bijzonder aspect om rekening mee te houden in de transitie naar de LMO.

Achtereenvolgens werken wij de bestuurlijk-juridische situatie van de meldkamers uit op de volgende aspecten:

- Landelijke wet- en regelgeving
- Juridische structuren en samenwerkingsvormen
- Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer

3.2. Landelijke wet- en regelgeving toegepast met een enkele afwijking

Voor de meldkamers is landelijke wet- en regelgeving van toepassing. In de volgende wetten worden kaders gesteld aan de meldkamer op verschillende aspecten en voor verschillende disciplines:

- **Wet Veiligheidsregio's (Wvr)**
Wet van 11 februari 2010, houdende bepalingen over de brandweezorg, de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening.
- **Tijdelijke Wet ambulancezorg (TWAZ)**
Wet van 26 april 2012, houdende tijdelijke bepalingen over de ambulancezorg.
- **Politiewet 2012 (PW 2012)**
Wet van 12 juli 2012 tot vaststelling van een nieuwe Politiewet.
- **Wet toelating zorginstellingen (WTZi)**
Wet van 20 oktober 2005 tot vereenvoudiging van het stelsel van overheidsbemoedienis met het aanbod van zorginstellingen.
- **Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)**
Wet van 11 november 1993, houdende regelen inzake beroepen op het gebied van de individuele gezondheidszorg.
- **Wet Rechtspositionele voorzieningen rampenbestrijders (WRVR)**
Wet van 9 september 1992, houdende enkele rechtspositionele voorzieningen voor rampbestrijders in buitengewone omstandigheden.
- **Besluit Veiligheidsregio's**
Besluit van 24 juni 2010, houdende regels inzake de organisatie en de taken van de veiligheidsregio's en de gemeentelijke brandweer, alsmede de financiële bijdrage van het Rijk (Besluit veiligheidsregio's).

Ter aanvulling op bovenstaande landelijke wet- en regelgeving is, in de uitvoering van de nulmeting, bij één meldkamer⁵ een afwijking in beeld gekomen.

⁵ Zaanstreek-Waterland wijkt af van de Wet veiligheidsregio's en de door het Rijk vastgestelde regio-indeling voor de Regionale Ambulance Voorziening. Er wordt niet voldaan aan de eis van een volledig gemeenschappelijke meldkamer voor de brandweer, ambulance en politie. Er is sprake van een geïsoleerde meldkamer brandweer en politie. De minister van Veiligheid en Justitie (V&J) heeft blijkens een brief van 16 mei 2011 het standpunt ingenomen dat tijdelijke afwijking van artikel 35 Wvr in 2011 in dit specifieke geval gerechtvaardigd is in het licht van de dan lopende beleidsvorming met betrekking tot de landelijke meldkamer mits onverminderd wordt voldaan aan de eisen die de wet en het besluit Veiligheidsregio's stellen aan het functioneren van de meldkamer.

3.3. Juridische structuur wisselt sterk per meldkamer

3.3.1. Samenwerkingsconvenanten regionale meldkamers

Partijen die participeren in de 22 gemeenschappelijke meldkamers sluiten daartoe in de regel convenanten. De aangetroffen convenanten zijn bijna altijd gebaseerd op de bestuurlijke verhouding van voor de invoering van de Nationale Politie (1-1-2013).

Per gemeenschappelijke meldkamer zijn, indien geen sprake is van een aparte rechtspersoon, vaak twee hoofdovereenkomsten te onderkennen:

- Overeenkomst tussen de veiligheidsregio en de politie (vaak getekend door de toenmalige voorzitter van het Regionaal College in zijn rol als korpsbeheerder) waarin op het terrein van de aansturing en taken van de meldkamer en op het terrein van beheer van voorzieningen afspraken worden gemaakt.
- Overeenkomst tussen de Veiligheidsregio en de RAV waarin op het terrein van MKA en beheer van voorzieningen afspraken worden gemaakt.

Afhankelijk van de lokale situatie worden hieraan uiteenlopende management-, beheerovereenkomsten en SLA's gekoppeld voor de uitwerking van de samenwerkingsafspraken. Tevens bestaat er een grote diversiteit aan aanvullende samenwerkingsovereenkomsten:

- Overeenkomsten inzake opvang, bijstand, uitwijk en fallback tussen meldkamers.
- Overeenkomsten tussen RAV en ambulancevervoerders indien er meerdere ambulancevervoerders zijn per RAV-regio.
- Overeenkomsten tussen VR en derden inzake alarmering (zoals regionale televisiezenders, persvoorlichters, GGD et cetera).

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de samenwerkingsvormen voor de gemeenschappelijke meldkamers en voor de drie monodisciplinaire meldkamers. Voor alle meldkamers politie geldt dat deze onder de verantwoordelijkheid vallen van de politie en zijn georganiseerd per regionale eenheid.

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
Limburg		
GMK Zuid-Limburg	Gemeenschappelijke regeling VRZL.	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. Politie Limburg is onderdeel van de Nationale Politie. Ambulancezorg is onderdeel van GGD Zuid-Limburg en valt onder de gemeenschappelijke regeling GGD. De brandweer Zuid-Limburg maakt onderdeel uit van de veiligheidsregio (Gemeenschappelijke Regeling).
GMK Limburg-Noord	Voor de samenwerking tussen de verschillende disciplines is er een	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. Het collectieve deel (het meldkamerdomein), is ondergebracht bij de politie, waarvoor de kosten middels een verdeelsleutel bij de 3 partijen in

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
	convenant ten behoeve van de beheersorganisatie opgesteld.	rekening worden gebracht De politie, brandweer en ambulance leveren tevens personeel en materieel ten behoeve van het eigen monodisciplinaire meldkamerdeel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. Voor de samenwerking tussen de verschillende disciplines is er een convenant ten behoeve van de beheersorganisatie opgesteld.
Oost-Nederland		
Meldkamer Oost-Nederland	Gemeenschappelijke Regeling Meldkamer Oost-Nederland met deelnemers: <ul style="list-style-type: none"> • Beide VR's • Politie eenheid ON • Vergunninghouders RAV in beide regio's 	De MON is een gemeenschappelijke regeling (GR) en omvat een gemeenschappelijke organisatie (met rechtspersoonlijkheid) voor uitvoering van beheer van de meldkamer en de ondersteunende processen. De MON zorgt voor de gezamenlijke faciliteiten, zoals: organisatie samenwerking binnen MON, zorg voor huisvesting, inrichting, meldtafels, software en techniek, beheer van gezamenlijke faciliteiten. In de MON voeren de deelnemende organisaties met eigen medewerkers hun eigen (monodisciplinaire dan wel multidisciplinaire) meldkamertaken uit. De medewerkers staan onder leiding van een eigen leidinggevende zoals vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling. Personeel afdeling beheer en staf wordt vanuit de disciplines gedetacheerd naar de MON. Alle centralisten van de verschillende disciplines en hun leidinggevenden zijn in dienst bij de achterliggende organisaties.
GMK Twente	Stichting Meldkamer Twente.	De meldkamer is ondergebracht in een zelfstandige juridische entiteit, de Stichting Meldkamer Twente. Hierbij is het personeel niet in dienst van de Stichting. Alleen techniek en huisvesting wordt beheerd in de Stichting Meldkamer Twente. De Stichting Meldkamer Twente is eigenaar en verantwoordelijk voor beheer van de voor de meldkamer noodzakelijke technische infrastructuur. De Vereniging van Eigenaren beheert het gebouweigendom. De Stichting Meldkamer Twente huurt ruimte in het gebouwdeel van de VRT.
GMK Gelderland Midden	Het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer wordt nader geregeld in een samenwerkingsovereenkomst.	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De politie, brandweer en ambulance leveren personeel en materieel conform een bepaalde verdeelsleutel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. MK Gelderland Midden is dus geen publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersoon zoals een stichting of gemeenschappelijke regeling. Er is puur sprake van een samenwerking op basis van schriftelijk vastgelegde afspraken tussen de disciplines.
GMK Gelderland-Zuid	Gemeenschappelijke regeling VRGZ.	De meldkamerorganisatie Gelderland-Zuid maakt onderdeel uit van de veiligheidsregio Gelderland-Zuid, een publieke rechtspersoon op basis van een gemeenschappelijke regeling. De politie, brandweer en ambulance leveren personeel en materieel conform een bepaalde verdeelsleutel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. Het bestuur van de veiligheidsregio is werkgever van het meldkamerpersoneel brandweer, CaCo en ambulance. Politiepersoneel van de meldkamer is niet in dienst van de VRGZ.
Amsterdam		
GMK Amsterdam-Amstelland	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant VRAA, VRZaWa, RAV. • Overeenkomst politie en RAV (mede tekening VRAA en VRZaWa). 	De GMK heeft geen eigen publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersoon zoals een stichting of gemeenschappelijke regeling. De GMK is organisatorisch en beheersmatig ondergebracht bij de eenheid Amsterdam van de politie. Dit betreft tevens de huisvesting. De politiemeldkamer maakt onderdeel uit van de GMK. De brandweertaak in de meldkamer is operationeel belegd bij de politie. In lijn met het samenwerkingsconvenant is het Veiligheidsbestuur (eind)

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
		verantwoordelijk voor de instandhouding van de GMK ten behoeve van de brandweertaak in de meldkamer. De meldkamer ambulance wordt vormgegeven door de rechtspersoon Ambulance Amsterdam BV (RAV in de zin van de tijdelijke wet ambulancezorg).
Noord-Nederland		
Meldkamer Noord-Nederland	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant politie en VR van de regio's Drenthe, Friesland en Groningen. • Stichting Beheer Openbare Voorziening MkNN. 	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. Het is een samenwerkingsverband op basis van een daartoe opgesteld convenant. Tevens is er een stichting opgericht voor het beheer van de openbare voorziening meldkamer. De stichting Beheer Openbare Voorziening meldkamer Noord-Nederland is de enige eigenaar van het appartement 'Meldkamer Noord-Nederland'. De politie heeft de voor de meldkameractiviteiten benodigde roerende goederen verworven en stelt deze ter beschikking aan betrokken partijen onder verrekening van kosten. De politie, brandweer en ambulance leveren personeel voor de meldkamer. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. Het Hoofd Meldkamer en zijn staf zijn voor de duur van zijn aanstelling in dienst van de politie. Kostenverdeling van alle kosten vindt plaats conform de samenwerkingsovereenkomst MkNN. Het samenwerkingsverband is, als juridische structuur van de MkNN, vastgelegd in het 'Samenwerkingsconvenant Meldkamer Noord-Nederland'.
Noord-Holland		
Meld- en Informatie-centrum Kennemerland	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant tussen Regionaal College en AB VRK. • Convenant MICK en RAV. 	Het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) is de gemeenschappelijke meldkamer Kennemerland. Het MICK heeft geen eigen publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersoon. In een convenant tussen de Veiligheidsregio Kennemerland en het Regionaal College politie Kennemerland (thans Nationale Politie) is de afspraak tot samenwerking voor het beheer en het functioneren van de GMK vastgelegd. De Coöperatie Regionale Ambulancevoorziening Kennemerland U.A. is verantwoordelijk voor het ten uitvoer brengen van de tijdelijke wet ambulancezorg. De coöperatie is in deze context ook eindverantwoordelijk voor de instandhouding van de meldkamer ambulancezorg. De VRK draagt in onderaanneming zorg voor de daadwerkelijke instandhouding van de meldkamer ambulancezorg.
MK Zaanstreek-Waterland	<ul style="list-style-type: none"> • Niet geformaliseerde afspraken inzake MKB en MKP. • Convenant VrZaWa, VRAA en RAV. 	De meldkamerorganisatie is geen eigen juridische entiteit. De meldkamer brandweer is onderdeel van de veiligheidsregio. De meldkamer politie bevindt zich in het pand van de veiligheidsregio en is onderdeel van de politie eenheid Noord-Holland, district Zaanstreek-Waterland. Er is sprake van een gecoluceerde meldkamer brandweer en politie. De veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de instelling van de meldkamer ambulancezorg en heeft dit uitbesteed aan de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Ambulance Amsterdam is verantwoordelijk voor de instandhouding van de meldkamer ambulancezorg voor de regio Zaanstreek-Waterland, als onderdeel van de colocatie binnen de gemeenschappelijke meldkamer Amsterdam-Amstelland.
GMK Noord-Holland Noord	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant Politie⁶-VR. • Deelnemersovereenkomst tussen VR en 	De Gemeenschappelijke Meldkamer van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (hierna GMK) bestaat uit de meldkamer van de politie en de geïntegreerde meldkamer brandweer en ambulancezorg van de Veiligheidsregio. De GMK heeft

⁶ Convenant gesloten met het toenmalige Regionale College.

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
	Connexion Ambulancezorg B.V.	geen eigen publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersoon. Het algehele beheer en het in stand houden van de GMK is de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio. Op basis van te maken afspraken kunnen zowel medewerkers van de politie als van de veiligheidsregio worden belast met beheerstaken. In een convenant tussen de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord en het regionale politiekorps Noord-Holland Noord (thans Nationale Politie) is de afspraak tot samenwerking voor het beheer en het functioneren van de GMK vastgelegd. Door middel van de samenwerkingsovereenkomst GMK en een samenwerkingsovereenkomst Beheer is verdere invulling gegeven aan deze afspraak. De geïntegreerde meldkamer brandweer en ambulancezorg wordt vormgegeven door de 'coöperatie RAV Noord-Holland Noord' (RAV in de zin van de tijdelijke wet ambulancezorg) en de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord.
Schiphol Meldkamer KMar	Geen (onderdeel KMar).	De Schiphol Meldkamer KMar (SMK) is een monodisciplinaire meldkamer en gericht op de uitvoering van de politietaak van de KMar op het luchtvaartterrein Schiphol. De SMK is hiërarchisch gepositioneerd binnen het District Schiphol van de KMar. De SMK kent geen afzonderlijke rechtspersoon en geen eigen jaarrekening of jaarverslag. Aangezien de SMK integraal onderdeel uitmaakt van de KMar is het Ministerie van Defensie verantwoordelijk voor het beheer.
Den Haag		
GMK Hollands Midden	Gemeenschappelijke regelingen VRHM en RDOG HM (GGD,GHOR en RAV) en aanvullende SLA's.	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie maar maakt volgens de wet deel uit van de Gemeenschappelijke Regeling van de VRHM en de Gemeenschappelijke Regeling van de RDOG. Het integraal beheer is uitbesteed aan de politie. GMK is een gecolocoerde gemeenschappelijke meldkamer waarbij sprake van verregaande integratie. Om het beheer mogelijk te maken is in samenspraak met de politie door het bestuur Veiligheidsregio Hollands Midden een integrale beheerovereenkomst opgesteld.
MK Haaglanden	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling VRH. Directiestatuut Gemeenschappelijke Meldkamer Haaglanden. Convenant VRH en politie Haaglanden. 	De gemeenschappelijke meldkamer bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De meldkamer is ingebed in een Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Haaglanden. Afspraken over de meldkamer zijn vastgelegd in het Directiestatuut Gemeenschappelijke Meldkamer Haaglanden. De reikwijdte van de samenwerking met de politie is vastgelegd in het Samenwerkingsconvenant VRH – Politie Haaglanden. De Veiligheidsregio Haaglanden (VRH) voert het beheer en de organisatie van de regionale alarmcentrale van de brandweer (RAC) en de Meldkamer Ambulancezorg (MKA).
Zeeland-West-Brabant		
GMK Zeeland	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling VRZ. SLA met MKA. 	De Veiligheidsregio Zeeland voorziet in de meldkamerfunctie. De Veiligheidsregio Zeeland is verantwoordelijk voor de instandhouding en het beheer van de meldkamerfunctionaliteit voor de politie, brandweer en ambulance alsmede ook voor de opschaling van de meldkamer bij ongevallen, rampen en crises. Veiligheidsregio Zeeland is hiernaast verantwoordelijk voor de meldkamer Brandweer (MKB). De ambulancezorg is per 1 januari 2013 ondergebracht binnen het Witte Kruis, onderdeel van Connexion en draagt hiermee zorg voor de MKA voor de RAV Zeeland. Over de wijze van het beheer van de GMZ in relatie tot de meldkamer Zeeland zijn afspraken vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst tussen de VRZ en het Witte Kruis. De politie participeert niet in de Gemeenschappelijke Regeling VRZ, daarom is de

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
		afstemming en samenwerking voor onder meer het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer geregeld via een samenwerkingsconvenant
GMK Midden- en West-Brabant	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke regeling VRMWB. • Organisatieverordening. • Controleverordening. 	De meldkamer is publiekrechtelijk ingebed bij de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (VRMWB). Onder de gemeenschappelijke regeling van de VRMWB vallen de organisaties van de brandweer, Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio (GHOR), en de GMK. Daarnaast maken de politie, het Openbaar Ministerie en de 26 gemeenten, via vertegenwoordiging deel uit van het sturingsmodel van de VRMWB. De personele kosten komen direct ten laste van de disciplines. Voor wat betreft de materiële kosten wordt gewerkt met een begroting, waar de politie 60% van betaalt en de VRMWB (met daarachter de gemeenten) 40%. Van deze 40% wordt de helft (20% van het totaal) bijgedragen door de gemeente (namens de RAV) via de VRMWB.
Rotterdam		
GMK Rotterdam-Rijnmond	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke regeling RR. • Convenant VRR en politie. • Overeenkomst VRR en AZRR (RAV). 	De gemeenschappelijke meldkamer bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De meldkamer is ingebed in een Gemeenschappelijke Regeling (GR) voor de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De eindverantwoordelijkheid over het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer en de 112-centrale ligt bij de VRR. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden inzake de GMK zijn verankerd binnen de VRR, waarbij de operationele diensten hun eigen wettelijke verantwoordelijkheid blijven behouden. Tussen het Algemeen Bestuur van de VRR en het (voormalige) Regionaal College van Politie Rotterdam-Rijnmond (thans Nationale Politie) is een samenwerkingsconvenant gesloten. Hierin zijn afspraken vastgelegd over onder meer de multidisciplinaire samenwerking en het beheer van de meldkamer. Afstemming tussen politie en VRR vindt plaats via een gezamenlijk directieoverleg. De Regionale Ambulance Voorziening (RAV) wordt verzorgd door de Coöperatie AmbulanceZorg Rotterdam-Rijnmond U.A. (AZRR). Tussen AZRR en de VRR is een overeenkomst afgesloten.
GMK Zuid-Holland Zuid	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke regeling VRZHZ. • MKA heeft SLA met politie, GMC, RAV ZHZ. • MKB heeft SLA met brandweer ZHZ. 	De meldcentrale (GMC) Zuid-Holland Zuid bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De betrokken gemeenten zijn op 1 juli 2009 een Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid aangegaan. De meldkamer fungeert onder de verantwoordelijkheid van het Algemeen Bestuur van de veiligheidsregio, in overeenstemming met de Politiechef Regionale Eenheid (voorheen: Korpschef). In bestuurlijke zin is de meldkamer onderdeel van de VRZHZ, beheerstechnisch is de meldkamer ondergebracht bij de politie. In het convenant tussen de VRZHZ en de politie zijn de afspraken inzake de onderlinge samenwerking en het functioneren van de GMC als geheel vastgelegd. Voor de witte discipline is een beheersovereenkomst en Service Level Agreement tussen de Nationale Politie, Eenheid Rotterdam, GMC en de Regionale Ambulance Voorziening Zuid-Holland Zuid, MKA afgesloten. Voor MKB is een Service Level Agreement tussen het bestuur van de GMC en het bestuur van de Regionale Brandweer Zuid-Holland Zuid afgesloten.
Oost Brabant		
GMK Brabant-Noord	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke regeling VRBN. • Organisatieverordening VRBN. 	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De ambulance, brandweer en politie leveren personeel en materieel conform een bepaalde verdeelsleutel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. Het Gemeenschappelijk Meldkamer Centrum (GMC) maakt onderdeel uit van de VRBN. Naast de 20 gemeenten neemt ook de eenheid Oost-

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële verordening. 	Brabant van de politie als rechtsopvolger van de Regionale Politie Brabant-Noord deel aan de VRBN. De VRBN bestaat uit de volgende onderdelen: de Regionale Brandweer, het bureau GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en het GMC.
GMK Brabant Zuid Oost	Convenant VRBRZO en Politie BZO.	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. Bestuurlijk is onder andere het beheer van de GMK en de 112-centrale belegd bij de VRBZO. Dit is vastgesteld in het Convenant Veiligheidsregio Zuidoost-Brabant en politie Brabant-Zuidoost. De directeur van de VR is aangewezen als directeur van de GMK. De GMK BZO is als sector opgenomen in de begroting van de VRBZO. De ambulancezorg, brandweer en politie leveren personeel en materieel aan de GMK conform een vastgestelde verdeelsleutel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen.
Midden Nederland		
GMK Gooi en Vechtstreek	Gemeenschappelijke regeling GV.	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De RAV, brandweer en politie leveren personeel en materieel conform een bepaalde verdeelsleutel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. De juridische structuur van de GMK Gooi en Vechtstreek is vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling (GR) Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek.
GMK Utrecht	Stichting Gemeenschappelijke meldkamer Utrecht.	De meldkamerorganisatie is een samenwerkingsverband tussen de politie eenheid Midden Nederland, de VRU en de RAVU, waarbij er is voorzien in een gezamenlijke ondersteuning welke juridisch is vormgegeven als een stichting; de Stichting Gemeenschappelijke meldkamer Utrecht (GMU). De RAVU, VRU en politie zijn zelf verantwoordelijk voor hun desbetreffende meldkamer en dragen ook zelf de kosten daarvan. De stichting GMU levert alle facilitaire diensten van de drie meldkamers.
GMK Flevoland	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke regeling GGD Flevoland. • Overeenkomst en SLA Brandweer en GGD. 	De meldkamerorganisatie bestaat niet als formele zelfstandige juridische organisatie. De politie en GGD leveren personeel en materieel conform een bepaalde verdeelsleutel. De kosten daarvan worden door de partijen zelf gedragen. De juridische structuur van de GMF is vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling GGD Flevoland. Binnen de GMF geldt de bijzondere situatie dat de taken van de Meldkamer Brandweer zijn ondergebracht bij de GGD. De MKB en de Meldkamer Ambulance zijn geïntegreerd en gecoloeerd met de Meldkamer Politie. Binnen de GMF werken dus alleen centralisten van de politie en de GGD. De brandweer betaalt een financiële bijdrage aan de GGD voor de uitvoering van de MKB-taken. Deze afspraken tussen VRF en GGD zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst en SLA's. Er bestaat ook een samenwerkingsconvenant tussen het bestuur van de VRF en het toenmalige Regionaal College Politie Regio Flevoland (nu Nationale Politie).
MK Landelijke Eenheid	Geen (onderdeel Nationale Politie).	N.v.t.
Landelijke meldkamer KMar	SLA met Landelijke eenheid.	De LMK is een monodisciplinaire meldkamer en gericht op een deel van de uitvoering van de politietaak van de KMar. De KMar kent vijf districten. De LMK is hiërarchisch gepositioneerd binnen het District Landelijke en Buitenlandse Eenheden (DBLE) van de KMar. De LMK kent geen afzonderlijke rechtspersoon en geen eigen jaarrekening of jaarverslag. Aangezien de LMK

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Scope van de samenwerking
		integraal onderdeel uitmaakt van de KMar is het Ministerie van Defensie verantwoordelijk voor het beheer.

Tabel 3-1: Overzicht samenwerkingsvormen meldkamers

In bijlage B.2 is een overzicht opgenomen van de rechtspersonen voor de gemeenschappelijke meldkamers en voor de drie monodisciplinaire meldkamers. Voor alle meldkamers politie geldt dat deze onder de verantwoordelijkheid vallen van de Nationale Politie en zijn georganiseerd per regionale eenheid.

3.3.2. Gemeenschappelijke regelingen en het ontbreken van artikel 19 convenanten

De governance van de meldkamers heeft PwC getoetst aan de wettelijke eisen ten aanzien van de meldkamers, zoals vervat in art. 35 jo. art. 19 van de Wet op de Veiligheidsregio's. Artikel 35 van de Wet op Veiligheidsregio's schrijft voor dat bepaalde aspecten van de meldkamer dienen te zijn vastgelegd in het convenant zoals bedoeld in artikel 19 van dezelfde wet. Deze eisen zijn onder andere:

- het vastleggen van afspraken over meldkamers;
- de benoeming en bevoegdheden directeur meldkamer;
- het vastleggen afspraken omtrent samenwerking met RAV-en (zie bijlage B.2).

Op basis van een eerste verkenning van de door PwC onderzochte Gemeenschappelijke Regelingen, is het volgende geconstateerd:

- dat de overeenkomsten, waarbij de Gemeenschappelijke Regelingen zijn gevormd, dienen te worden gewijzigd indien een meldkamer wordt opgeheven of overgeheveld. Hiervoor is, afhankelijk van de betreffende regeling, een gekwalificeerde meerderheid of unanimiteit van stemmen van de deelnemende gemeenten aan de Gemeenschappelijke Regeling vereist;
- dat in geen van de onderzochte dossiers het art. 19- convenant is aangetroffen. PwC heeft hierdoor niet kunnen beoordelen of de governance van de onderzochte meldkamers voldoet aan de eisen vanuit de Wet Veiligheidsregio's. Wel heeft PwC veel andere convenanten aangetroffen, maar dat zijn niet de convenanten als bedoeld in artikel 19 van de Wet op de Veiligheidsregio's.

3.4. Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer

Op bestuurlijk-juridisch vlak stelt PwC vast dat:

- De context waarbinnen de huidige meldkamers zijn ontstaan resulteert in een diverse en complexe bestuurlijk-juridische situatie. De juridische structuur wisselt per meldkamer, maar kan op hoofdlijnen worden ingedeeld in ofwel één zonder juridische rechtspersoon en samenwerking op basis van overeenkomsten, ofwel een samenwerking met een afzonderlijke rechtspersoon.

- De landelijke wet- en regelgeving wordt toegepast met een enkele afwijking maar door het ontbreken van de artikel 19 convenanten kon niet worden beoordeeld of de governance van de onderzochte meldkamers voldoet aan de wet (zoals toegelicht in sectie 3.3.2).

In het kader van de transitie betekent dit voor de KLMO dat bij ontvlechting van het huidige meldkamerbeheer rekening moet worden gehouden met de specifieke bestuurlijk-juridische situatie zoals beschreven in de afzonderlijke meldkamerrapporten.

Ten aanzien van de huidige gemeenschappelijke regelingen en overeenkomsten is geconstateerd dat deze veelal niet zijn gewijzigd ter invulling van de huidige situatie (i.c. de Politiewet 2012).

Los van de situatie of dit per meldkamer wel of niet heeft plaatsgevonden, vraagt de huidige transitie naar de LMO een herziening/ actualisatie van de regelingen en overeenkomsten.

In het kader van de huidige transitie, is de meldkamer op individuele basis gevraagd aan te geven welke risico's en onduidelijkheden ze signaleren. Onderstaande tabel geeft, gegroepeerd, een overzicht van de risico's / onduidelijkheden die de meldkamers hebben geïdentificeerd ten aanzien van transitie en die lokaal worden ervaren.

Risico	Omschrijving	Frequentie waarin genoemd
Vertraging als gevolg van weerstand bestuurders	Bestuurlijk commitment op het ontwerp van de LMO wordt gezien als een essentiële randvoorwaarde voor het slagen van de transitie. Aangezien het middenkader en professionals bij de meldkamers sterk worden gestuurd door hun bestuurders is commitment op bestuurlijk niveau nodig om ook de operationele medewerkers in beweging te krijgen.	Meerdere meldkamers
Centralisatie van aansturing leidt tot risico van ontkoppeling met de specifieke lokale context	Door een aantal bestuurders is aangegeven dat door inherente centralisering van aansturing als gevolg van ontwikkeling naar de LMO het risico ontstaat dat de meldkamer te veel los komt te staan van de lokale context; het gebied dat wordt bediend door de huidige meldkamers.	Meerdere meldkamers
Vertraging als gevolg van onduidelijkheden ten aanzien van medezeggenschap en positie vakbonden	Onduidelijkheid over de formele zeggenschap, de betrokkenheid van het landelijke MR orgaan en de rol van de vakbonden kan leiden tot vertraging van de transitie.	1 x genoemd
Incongruentie tussen Nationale Politie enerzijds en regionaal ingestelde Veiligheidsregio's en RAV-en	Binnen een aantal regio's wordt het niet congrueren van de Nationale Politie en de veiligheidsregio's als potentieel risico benoemd: 'De politie zweeft er als het ware boven'. Dit kan leiden tot vertraging in de transitie.	Meerdere meldkamers
Tempo LMO loopt uit de pas met de regionale bestuurlijke realiteit	Binnen een aantal meldkamers vraagt men zich af in hoeverre de inrichting van multi-opschaling aansluit op de bestuurlijke verantwoordelijkheden. LMO gaat snel, maar dat kan ook gevolg hebben dat de lokale en regionale besturen de LMO uit het oog verliezen.	Meerdere meldkamers
Vertraging door bestuurlijke drukte en	Het gebrek aan doorzettingsmacht van de KLMO, gepaard met veel afhankelijkheden en beïnvloedingsmogelijkheden van de Regiegroep kan	Meerdere meldkamers

Risico	Omschrijving	Frequentie waarin genoemd
gebrek aan doorzettingsmacht KLMO	leiden tot significante vertraging van de transitie naar een Landelijke Meldkamerorganisatie.	
Onduidelijkheid taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden kan leiden tot vertraging	Onduidelijkheid over 'wie waar over gaat' tussen de LMO en de meldkamers (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) kan leiden tot wrijving in de samenwerking en in de programmastructuur, met gevolgen voor de kwaliteit en het tempo van de transitie.	1 x genoemd
Te grote focus op technische operatie leidt tot bestuurlijke onthechting	De transitie lijkt door sommigen te worden gepercipieerd als een technische operatie, aangegeven wordt dat men het bestuurlijke raakvlak niet vergeet om de transitie tot een succes te maken.	Meerdere meldkamers
Reduceren van complexiteit van bestuurlijke afspraken leidt tot vertraging	De meldkamers hebben verschillende rechtsposities en afspraken (convenanten), wat uniformeren niet eenvoudig zal maken.	1 x genoemd
Weerstand bij reeds samengevoegde meldkamers doordat nogmaals 'betaald' moet worden voor reeds behaalde besparingen	Door reeds gerealiseerde besparingen in regio's waar meldkamers reeds zijn samengevoegd, betalen gemeenten relatief minder dan in de rest van het land. Bestuurlijk gezien kan het problemen met zich meebrengen wanneer de bijdrage aan de LMO voor de gemeentes hoger wordt dan nu het geval is. Aangegeven is dat het niet fair zou zijn af te rekenen op de huidige situatie, aangezien deze meldkamers al behoorlijke besparingen gerealiseerd hebben.	Meerdere meldkamers

Tabel 3-2: Risico's die zijn geïdentificeerd door meldkamers

4. *Operationele situatie Meldkamer*

De operationele situatie van de meldkamers wordt conform het onderzoeksraamwerk langs een aantal perspectieven in beeld gebracht:

- Processen
- Personeel
- ICT
- Huisvesting
- Contracten

In de achtereenvolgende secties van dit hoofdstuk worden deze perspectieven behandeld.

4.1. Primaire proces op hoofdlijnen hetzelfde, in detail verschillend

Hoewel elke meldkamer anders lijkt en een eigen operationele inrichting kent, is het primaire proces op hoofdlijnen hetzelfde ingericht. De nuance zit veelal in de details. De diversiteit komt tot uiting in de aard en uitvoering van de speciale taken, maar ook in de wijze waarop de ruimte is ingericht (hoe zijn de meldtafels opgesteld), de CaCo-functie, welke partijen fysiek vertegenwoordigd zijn in de meldkamer en hoe wordt omgegaan met de ondersteunende (PIOFACH) processen.

4.1.1. Vrijwel altijd sprake van colocatie van de drie disciplines in de gemeenschappelijke meldkamers

De ‘standaardtaken’ van een meldkamer voor MKA, MKB, MKP en KMar kunnen op één fysieke locatie (in één gebouw/ruimte) plaatsvinden. Onder standaardtaken wordt verstaan: 112-vast⁷; Intake; Uitgifte; Ondersteuning; en Opschaling. Als dit voor een meldkamer van toepassing is, wordt dit beschouwd als ‘volledige colocatie’.

Alle 22 gemeenschappelijke meldkamers zijn ingericht op basis van colocatie van de verschillende disciplines op 1 meldkamervloer. Alleen voor de meldkamer Zaanstreek-Waterland is daarbij de kanttekening dat de MKA is geëcoloceerd bij de (MKA van) GMK Amsterdam-Amstelland.

Voor de 3 monodisciplinaire meldkamers (van de KMar en van de Landelijke Eenheid van politie) is geen sprake van colocatie.

⁷ In een aantal gevallen wordt aanname 112-vast door een lokaal ‘Servicecentrum Politie’ of vergelijkbaar uitgevoerd (doorgeschakeld naar meldkamer 's nachts).

4.1.2. Duidelijk patroon in inrichting van primair (meldkamer) proces

Er zijn duidelijke patronen te herkennen in de inrichting van het primaire meldkamerproces. In hoofdstuk 2 is een definitie gegeven van de processtappen voor de afhandeling van noodhulpverzoeken die per telefoon binnen komen. Bij veel zo niet alle meldkamers is sprake van bijzonderheden en/of zijn nuances aangetroffen. In deze sectie wordt het meest voorkomende inrichtingspatroon toegelicht per processtap (zie hoofdstuk 2). De meldkamer is over het algemeen als volgt in gericht:

Aanname

- De meldkamer ontvangt in beginsel noodhulpverzoeken (prio 1 en prio2) waarvan 112 een substantieel gedeelte uitmaakt. Het Politie Service Centrum (PSC) ontvangt in principe 0900-8844 gesprekken met een niet spoedeisend karakter (prio 3 en verder). Meldkamer en PSC schakelen gesprekken naar elkaar door op basis van de prioriteit. MKP neemt vaak buiten kantoor tijden de 0900-8844 gesprekken over van het PSC wanneer deze niet bemenst is.
- De meldkamer ontvangt ook substantieel noodhulpverzoeken buiten 112 om. Dit betreft onder meer brandmeldingen via OMS en doorschakeling vanuit PAC's. Daarnaast zijn er verzoeken vanuit huisartsenposten en verzoeken vanuit hulpverleners (bijvoorbeeld via C2000). De MKA ontvangt ook telefonisch rechtstreeks verzoeken voor onder andere besteld vervoer (geen spoedeisend karakter).

Intake

- Intake is georganiseerd per discipline die daarvoor eigen centralisten inzetten.

Uitgifte

- Uitgifte is georganiseerd per discipline die daarvoor eigen centralisten inzetten.
- Intake en uitgifte wordt uitgevoerd door verschillende centralisten. Er zijn ook meldkamers waarbij sprake is van een, zoveel mogelijk, geïntegreerde aanpak. Bij deze meldkamers is, in meer of mindere mate, intake en uitgifte bij dezelfde centralist ondergebracht.

Ondersteuning

- Ondersteuning is georganiseerd naar discipline. Bij MKP is een deel van de oorspronkelijke ondersteunende taken nu ondergebracht bij RTIC. RTIC is wel aanwezig op of in de omgeving van de meldkamer maar wordt niet gerekend tot het meldkamerdomein.

Opschaling

- Opschaling kent in de regel een mono alsook een multidisciplinaire variant. Bij multidisciplinair opschalen wordt conform GRIP-richtlijnen opgeschaald maar is niet geformaliseerd bij welk GRIP-niveau een incident wordt geïsoleerd (en dus 'de meldkamer uit gaat'). Daarnaast is sprake van een monodisciplinaire variant van opschaling bijvoorbeeld in de vorm van Staf Grootchalig Bijzonder Optreden (SGBO) of actiecentra per discipline.

In de afzonderlijke nulmetingrapporten zijn bijzonderheden inzake de procesinrichting nader toegelicht.

Tijdens de nulmeting is duidelijk geworden dat meldkamers de rol van CaCo verschillend hebben geïmplementeerd. Bij veel meldkamers vervullen de centralisten de rol van CaCo en is er geen aparte functie noch formatie voor CaCo. Daarmee geven de meldkamers op verschillende wijze invulling aan de wettelijke vereisten:

- de CaCo's worden boven de formatieve sterkte ingeroosterd;
- de CaCo's worden niet boven de formatieve sterkte ingeroosterd;
- er is sprake van een mengvorm: de CaCo's worden tijdens bepaalde diensten wel en tijdens andere diensten niet boven de sterkte ingeroosterd (niet 24/7 ingeroosterd).

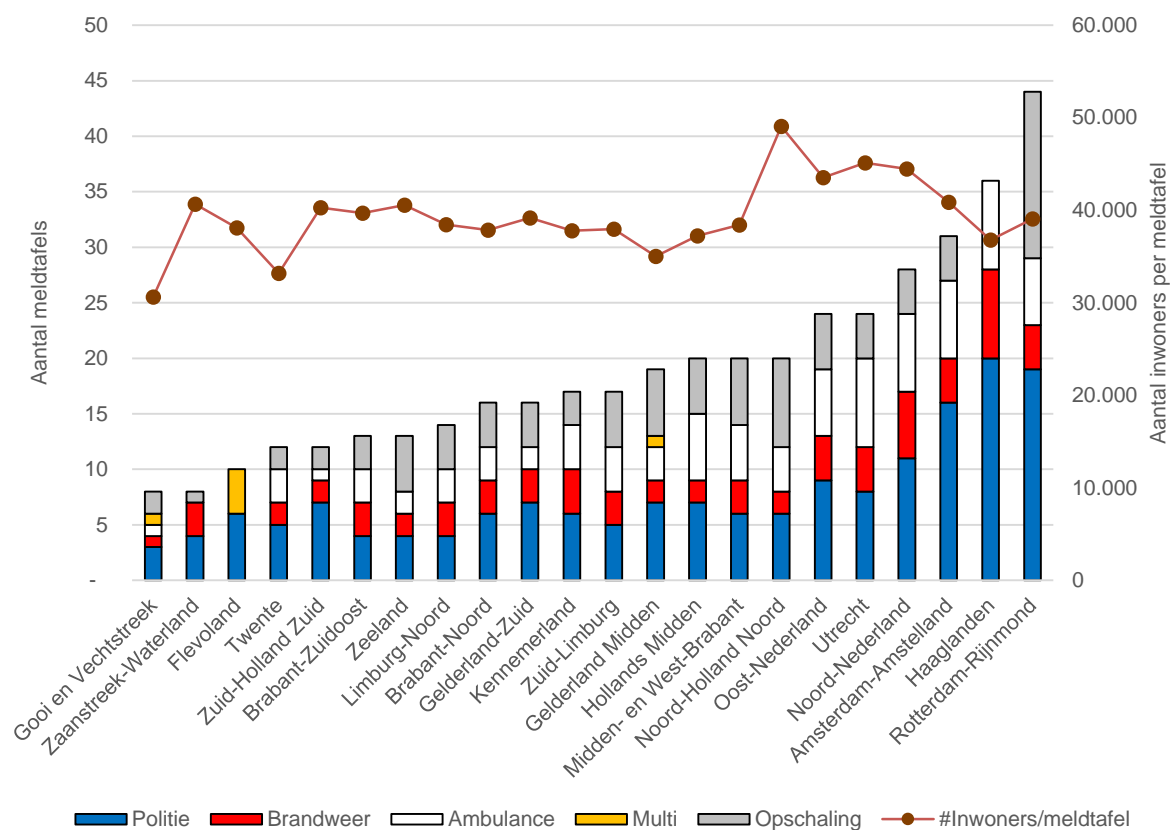
Eveneens wordt de CaCo-rol niet altijd door alle disciplines bemenst. Dit heeft te maken met de vereiste opleiding/certificering, beschikbaarheid, mogelijkheden in de formatie en roosterdruk.

4.1.3. Inrichting meldtafels verschilt sterk tussen meldkamers

De opstelling van de meldtafels op de meldkamervloer alsmede de inrichting van de schermen op de meldtafels verschillen sterk tussen de diverse meldkamers. Er is een (al samengevoegde) meldkamer waarbij meldtafels een geografisch gebied afdekken. Er zijn meldkamers die ervoor kiezen om centralisten met de rug naar elkaar te laten zitten, meldkamers waarbij de meldtafels voor intake en uitgifte juist tegenover elkaar staan en er is een meldkamer waar alle meldtafels in dezelfde richting staan. Ook de mate waarin het *freeseating* concept (dat wil zeggen het vrij gebruik van een meldtafel door centralisten van verschillende disciplines) enerzijds technisch is gerealiseerd en anderzijds operationeel wordt toegepast wisselt.

In onderstaande figuur is een uitsplitsing weergegeven per regionale meldkamer, per discipline. De disciplines spreken voor zich waarbij de onder de categorie 'Multi' wordt verstaan gebruik door meerdere disciplines. Uit de figuur kan worden opgemaakt dat er geen vaste verhoudingen zijn tussen het aantal benodigde meldtafels per discipline.

Het aantal meldtafels varieert van 5 tot 53 per meldkamer. In de figuur zijn de meldkamers in oplopende volgorde naar aantal meldtafels getoond. Ter vergelijking is ook de ratio "aantal inwoners per meldtafel" getoond voor de regionale meldkamers. Hier valt op dat de spreiding beperkt is, één meldtafel per circa 39.000 inwoners lijkt de middenmoot. Dit is dan ongeacht de grootte van de meldkamer hetgeen een indicatie geeft dat een besparing op het aantal meldtafels bij samenvoeging (schaalvergroting) geen vanzelfsprekendheid is indien dit op basis van colocatie wordt uitgevoerd en er geen processen worden geïntegreerd.



Figuur 4-1: Aantal meldtafels per meldkamer naar discipline⁸

4.1.4. Geen sterke verschillen in inrichting ondersteunende processen (PIOFACH)

De wijze waarop de ondersteunende processen voor de afzonderlijke gemeenschappelijke meldkamers zijn ingericht kent een redelijk patroon. In overwegende mate is de inrichting als volgt:

- **Personeelsfunctie** is in de regel georganiseerd per discipline en buiten de meldkamerorganisatie belegd. Er is in de regel geen gezamenlijke personeelsfunctie. Dit wordt in de regel niet doorbelast.
- **Financiële functie** is meestal georganiseerd per discipline en buiten de meldkamerorganisatie belegd. Het gezamenlijke financieel beheer is in de regel bijeen van de partijen belegd; meestal bij de politie. Dit wordt in de regel niet doorbelast.
- **Inkoop functie.** Inkoop mono binnen de eigen discipline. Inkoop voor multi komt op hoofdlijnen in twee smaken. Als de meldkamer een eigen rechtspersoon kent (stichting) is de inkoopfunctie hierin ondergebracht. Daar waar het beheer ligt bij een discipline (veelal is dat de politie) wordt er gebruikgemaakt van de vigerende governance om tot inkoopbeslissingen te komen (grotere investeringen). De inkoopfunctie zelf wordt in de regel niet doorbelast.
- **ICT functie.** In de meeste gevallen is er een lokale ICT-organisatie specifiek voor de meldkamer ingericht. In enkele gevallen is deze ICT-organisatie onderdeel van de

⁸ NB: Het soort meldtafel wisselt sterk. Bij de LE zijn 24 meldtafels OC meegeteld en 29 meldtafels Intake. De 29 voor uitwijk bestemde tafels voor Intake zijn niet meegenomen in figuur 4-1.

ICT-organisatie van een veiligheidsregio. In enkele gevallen is de ICT-functie volledig uitbesteed aan het Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT van de politie of aan een externe partij. De ICT-lasten van de multidisciplinaire voorzieningen worden verrekend tussen de disciplines.

- **Huisvesting en facilitaire functie.** In de gevallen dat de meldkamer is ondergebracht in een pand dat ook (dominant) voor andere doelen wordt ingezet maakt de meldkamer gebruik van de aanwezige voorzieningen en betaalt daar dan aan mee.
- **Communicatie functie** is veelal georganiseerd per discipline en buiten de meldkamerorganisatie belegd. Dit wordt in de regel niet doorbelast.
- **Juridische ondersteuningsfunctie** is in de regel georganiseerd per discipline en buiten de meldkamerorganisatie belegd. Dit wordt in de regel niet doorbelast.
- **Administratieve organisatie.** Procesbeschrijvingen en dergelijke worden in de regel onderhouden per discipline maar binnen de meldkamer.

4.1.5. *Omvangrijk en divers palet aan speciale meldkamertaken*

Meldkamers voeren specifieke en overige taken uit die ofwel onderdeel zijn van het primaire proces van de betreffende meldkamer ofwel als speciale taak zijn belegd bij de centralisten.

In onderstaande tabel zijn de taken die genoemd zijn in de individuele rapporten opgesomd. De inzet die meldkamers plegen voor deze taken wisselt. In de regel zijn hiervoor geen afzonderlijke formatieplaatsen gecreëerd maar is het een neventaak van centralisten of van de ICT-organisatie.

De monodisciplinaire meldkamers (SMK, LMK en LE) zijn uit deze analyse gelaten omdat het standaard takenpakket afwijkt van de 22 andere meldkamers en dat geen speciale taken worden uitgevoerd.

Activiteiten	Toelichting
Alarmering derden	
GAGS	Bovenregionale alarmering Geneeskundig adviseur gevaarlijke stoffen (GAGS).
FGE	Alarmering van forensisch geneeskundige (FGE).
Vangnet en Advies, Art infectieziekten	Uitvoering van GGD alarmeringen en telefonische achterwacht voor de GGD door de MKA.
Artsen	Alarmering artsen medische ondersteuning off shore platformen / Nautische wachtarts. Wachtdienst artsen GGD.
Kustwacht	Alarmering van Kustwacht voor maritieme hulpverlening.
Bruggen	Alarmering bruggen.
Reddingsbrigade	Alarmering reddingsbrigade.
BOT teams	Alarmering BOT-teams.
Burgerharthulp	Alarmering bij reanimaties de burgerhulpverleners via het systeem Burgerharthulp.
(Bovenregionale) Alarmering trauma heli	Alarmeren trauma heli / mobiel medisch team (MMT).
Telefoondienst SEPH	Telefoondienst voor spoedeisende psychiatrische hulp.
Ondersteuning burgernet	Centralisten hebben een neventaak op het gebied van de ondersteuning burgernet.
Persalarmering	Alarmering van persvertegenwoordigers.
SALVAGE	Alarmering SALVAGE.
Verkeer gerelateerd	
Verkeerslicht beïnvloeding	Ten behoeve van begeleiding van spoedvervoer.
Bijhouden wegafsluitingen in citygis	Ter ondersteuning van uitgifte.
Politie	

Activiteiten	Toelichting
OPS signalering	Monitoring (24x7) van signalering van personen in een landelijk opsporingsstelsel van politie (OPS). Variant is nachtelijke taak voor meerdere meldkamers.
Landelijke registratie van inzetten van LTFO incidenten	Landelijke registratie van inzet van het landelijke team forensische opsporing.
Chauffeur ME	Chauffeur voor de mobiele eenheid.
Verbindingsfunctionaris ME / SGBO	Vervullen rol verbindingsfunctionaris ME / SGBO.
Ondersteuning PSC	Diverse verschijningsvormen: - Aannee 0900-8844 in de nacht. - Ondersteuning uitgifte prio 3 meldingen.
Ondersteuning SGBO	Ondersteuning van politiediscipline Staf Bijzonder Grootchalig Optreden.
LPNA	Verwerking gegevens nodeloze alarmeringen.
Brandweer	
Verwerken onderhoudsmeldingen brandmeldinstallaties	Het op verzoek aansluiten, inschakelen en uitschakelen van brandmelders in GMS.
Facturering OMS	Facturering OMS.
2 ^e lijns klachtafhandeling OMS	2 ^e lijns klachtafhandeling OMS.
Ondersteuning LMPO	Ondersteuning van leider meetplan organisatie.
Milieuklachtenlijn/ Calamiteitenlijn	Milieuklachtenlijn (provincie) en 112 politie. Calamiteitenlijn Waterschappen (buiten kantoorijden).
Gegevensbeheer en portefeuillehouderschapen	M.b.t. GMS, P2000, Communicator, RABS C2000, OMS, Intranet (procedures), WAS, NL Alert.
Dienstroosterplanning	Dienstroosterplanning.
Algemeen ondersteuner ROT	Algemeen Ondersteuner voor het Hoofd Informatie binnen de Sectie Brandweezorg in het ROT (LCMS).
Kledingcoördinatie	Kledingcoördinatie (uniform).
Ambulance	
CGV	Coördinator Gewondenvervoer i.o.v. GHOR.
Terugluisteren van ProQA meldingen (EDQ)	In het kader van kwaliteitsmanagement luisteren centralisten noodhulpverzoeken terug. Deze centralisten zijn dan gecertificeerd als Emergency Dispatch Quality Person (EDQ).
Ondersteuning gezondheidsgerelateerde vragen	SCEN artsen piketrooster/bereikbaarheid. Ondersteuning huisartsenposten. BOPZ procedure uitvoeren.
ICT Beheer	
Ondersteuning ICT politie service Centrum	ICT organisatie voert ook het ICT beheer voor het politie service centrum uit.
Ondersteuning MDP's, RTIC tafels en RCC	ICT organisatie voorziet ook in beheer van de mobiele data terminals in voertuigen en in onderhoud RTIC tafels of ICT RCC.
Netwerkverbindingen naar derden	Bijv. naar Witte Kruis ambulancezorg.
Beheer randapparatuur C2000	Voor betrokken disciplines maar vaak ook voor gelieerden.
Coördinatie (niet discipline specifiek)	
Verbinding met algemeen leider Prorail	Afstemming met Prorail inzake hulpverlening die het spoor betreft.
Regie verbindingen c2000	Onder andere verstrekking mobilofoon verkeersinformatie.
Coördinatie op incidenten het water	De ambulancediscipline verzorgt naast de coördinerende rol op het water voor de inzet van de SAR- en traumahelikopter en de live guard KNRM op de Wadden. Bijvoorbeeld MkNN voert dit uit.
Coördinatie IBP SAMLJ	Coördinatie incidentbestrijding samenwerkingsregeling ongevallenbestrijding IJsselmeergebied.
Draaiboeken grote evenementen	Samenstellen van multidraaiboeken ten behoeve van de meldkamer bij grootschalige evenementen.
Bovenregionale roosterplanning centralisten	
Facilitair en overig	
Bediening hekken en deuren	Van gebouw of van kazernes. Cameratoezicht pand en openen hek na sluitingstijd.
Melding gebouwensysteem	Beveiliging van politiegebouwen.

Tabel 4-1: Overzicht specifieke en overige meldkamertaken

4.1.6. Uitbesteding aan MDC, OMS uitbesteed aan private partijen en nauwelijks uitbesteding van andere taken

De meldkamerorganisaties hebben een beperkt aantal taken uitbesteed aan andere organisaties buiten de lokale meldkamerorganisatie. Deze taken zijn onderstaand opgesomd.

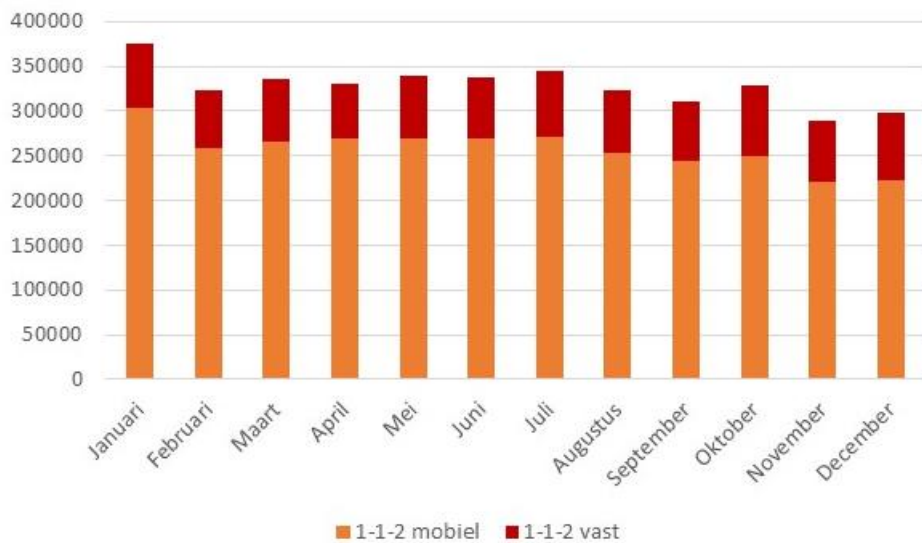
- Meldkamers hebben (technisch) beheer 112, GMS en C2000 (verplicht op grond van de Regeling C2000 en GMS) uitbesteed aan het Meldkamer Diensten Centrum (MDC). Enkele meldkamers besteden ook (delen van) technisch beheer taken uit aan leveranciers als TriOpSys en Ordina.
- Meldkamers brandweer hebben het aanbieden van brandalarmen van brandmeldinstallaties en via het Openbaar Meldsysteem (OMS) aan de meldkamer vaak uitbesteed (vergund of in concessie gegeven) aan private partijen als Bosch en Siemens. De meldkamer dient deze meldingen te ontvangen en is veelal verantwoordelijk voor het koppelen van objecten in GMS zodat een automatisch brandalarm goed binnenkomt. Daarbij horen ook vaak het aanmelden, afmelden en in storing zetten van brandmeldinstallaties op verzoek van of namens de eigenaar van het object. Deelnemers aan OMS betalen een eenmalige aansluitvergoeding en een jaarlijks abonnement. OMS beheerder betaalt een vergoeding per abonnement aan de betreffende veiligheidsregio.
- Bijzondere vormen van uitbesteding zijn situaties waarbij ondersteuning van incidentmeldingen is ‘uitbesteed’ aan private partijen die op grond van de Wvr bedrijfsbrandweerplichtig zijn en over een eigen brandweercentrale beschikken die op eigen terrein de brandmeldingen afhandelen in afstemming met de veiligheidsregio (bijvoorbeeld grote chemieconcerns/ staalbedrijven).

4.1.7. Operationele management informatie over 112-calls en incidenten

Er is beperkte en onvolledige management informatie beschikbaar die geobjectiveerd uiting geeft aan de productie die een meldkamer draait. Daarbij merken wij op dat het werk voor de meldkamers niet alleen binnen komt via het 112-kanaal. Spoedverzoeken komen veelvuldig binnen via PACS, brandalarmen en andere hulpverleners, daarnaast schakelen ook service centra intern calls door die via telefoonnummers die bestemd zijn voor niet spoedeisende hulp binnenkomen. In deze sectie schetsen wij daar waar mogelijk een beeld van op basis van geregistreerde incidenten en algemene kenmerken als inwoneraantallen.

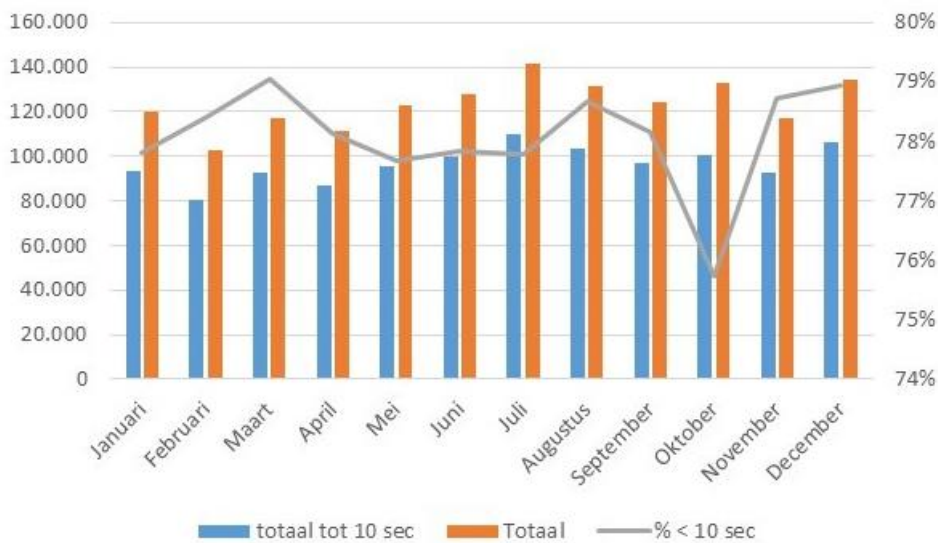
4.1.7.1. 112-calls

In onderstaande figuur is de ontwikkeling van het aantal binnengekomen en aangenomen calls opgenomen conform opgave MDC. Op jaarbasis betreft dit in 2013 circa 3,9 miljoen calls waarvan circa 78% mobiele calls betreft die centraal in Driebergen binnen komen bij de Landelijke eenheid.



Figuur 4-2: Ontwikkeling 112-calls per maand (2013)

4.1.7.2. Afhandeling 112 in 2013



Figuur 4-3: Afhandeling 112-calls per maand (2013)

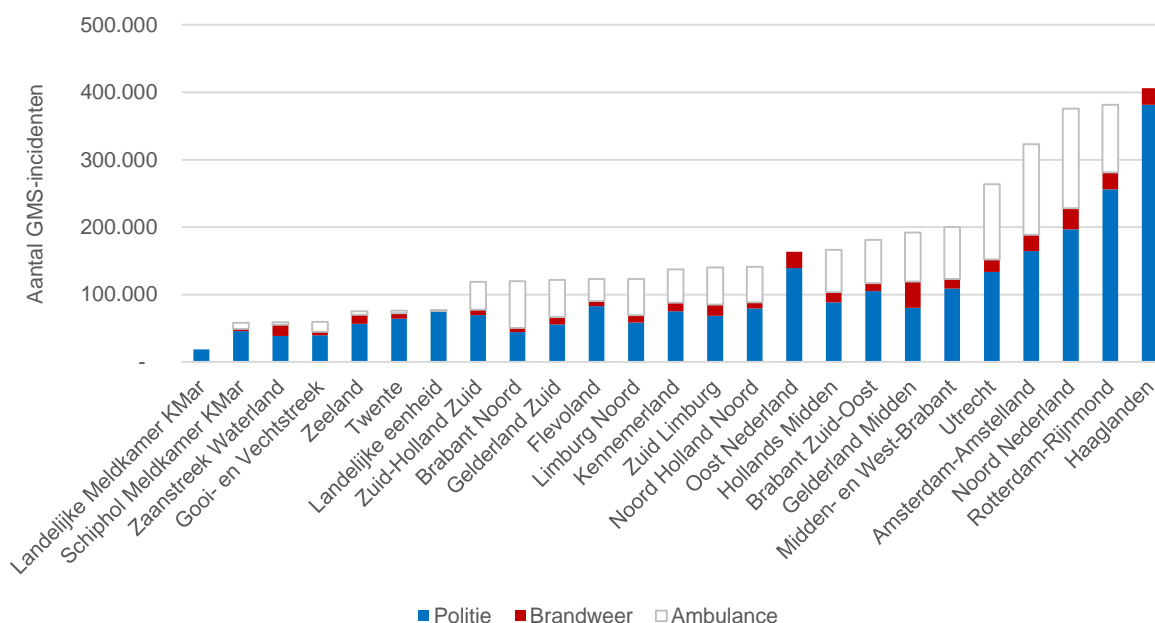
4.1.7.3. GMS-incidenten naar discipline

Wanneer een 112-call (via burger of hulpverlener) wordt opgenomen door de intakecentralist maakt deze hier in GMS een melding van. GMS-meldingen kunnen ontstaan als gevolg van 112-calls maar ook door andere triggers (hulpverleners, meldingen vanuit OMS et cetera).

Deze melding wordt vervolgens omgezet in een GMS-incident. Een *GMS-incident*⁹ stelt welke disciplines betrokken moeten worden bij de respons, op basis van één of meerdere meldingen¹⁰.

Voor iedere discipline die betrokken moet worden bij de respons op een incident wordt bericht gestuurd naar de uitgiftetafel van de betreffende discipline voor de daadwerkelijke uitgifte.

Door de verschillende werkwijzen en de daarop afgestemde inrichting van GMS in de meldkamers kunnen meldkamers niet zonder meer vergeleken worden. Bij de ene meldkamer kan het beleid zijn om altijd een incident aan te maken; bij een andere meldkamer kunnen andere procedures van toepassing zijn. Toch is er hiervoor gekozen om de incidenten weer te geven per meldkamer omdat het de enige beschikbare indicator¹¹ is die indicatief inzicht geeft in de werkvoorraad die een meldkamer te verwerken krijgt.



Figuur 4-4: Aantal GMS-incidenten naar meldkamer naar discipline met olopende aantallen (2013)

4.1.8. Gesignaleerde risico's op het vlak van processen

In onderstaande tabel zijn de bevindingen en risico's opgenomen voor transitie en beheer op het gebied van personeel. Deze aspecten zijn meestal benoemd door de meldkamers zelf en worden door PwC onderschreven.

⁹ De GMS-incidenten betreffen ruwe data, die niet veredeld is. Deze aantallen kunnen dubbeltellingen bevatten, afhankelijk van de werkwijze van de meldkamers, bijvoorbeeld wanneer de werkwijze toestaat dat meerdere incidenten hetzelfde gebeurtenis kunnen beschrijven.

¹⁰ Wanneer een GMS-melding wordt omgezet in een incident verdwijnt de melding. Als voor de betreffende gebeurtenis al een incident is aangemaakt wordt de melding hier in opgenomen en verdwijnt ook. Het aantal meldingen is daarom niet bruikbaar als stuurinformatie.

¹¹ Doorverbonden en aangenomen 112-meldingen zijn in dit verband geen alternatief aangezien daarin de hulpverzoeken niet tot uiting komen die langs andere kanalen de meldkamer bereiken.

Risico	Omschrijving
Inefficiënt proces als gevolg van dubbelingen in werkzaamheden	De grenzen van organisaties en organisatieonderdelen dienen helder te zijn om tot een efficiënt proces te komen. Het primaire proces is leidend voor de samenwerking, de ICT, de huisvesting en inrichting. Onduidelijkheid over de 'knip' tussen de meldkamerprocessen en back-office activiteiten resulteert in risico op inefficiency. Vooral bij de professionals is er behoefte aan duidelijkheid/over de nadere invulling (wat, hoe en wanneer). Dit vereist kaders vanuit de LMO waarbinnen meldkamers zichzelf verder kunnen ontwikkelen.
Onduidelijkheid ten aanzien van eindverantwoordelijkheid en prestatieafspraken	Onduidelijkheid ten aanzien van de (bestuurlijke) eindverantwoordelijkheid in combinatie met bestaande afspraken over onder meer het tijdig leveren van de juiste informatie met betrekking tot prestaties (dit in relatie tot onder meer de aanrijtijden).
Risico van gegevensoverdracht	De RAV is iedere vijf jaar onderhevig aan een aanbestedingsprocedure. In de toekomst zouden andere partijen theoretisch gezien ook op deze vergunning kunnen inschrijven. Sommige RAV-en willen daarom expliciete afspraken met de LMO dat de data van de regio niet kunnen worden overgenomen door andere regio's in verband met hun concurrentiepositie.
Risico van verlies van lokale kennis	Een aantal meldkamers zien een risico voor het 'service level' en dan met name de continuïteit en kwaliteit van de geleverde service aan de burger. Er is een kans dat veel lokale kennis verloren gaat. Een ander risico is het verlies van lokale kennis als het gaat om geografische aansturing ten aanzien van tunnels, hoog water, evacuatie, kernenergie, chemische productie.
Onduidelijkheid over speciale 'niet-meldkamer' taken	Het risico in de wijze waarop de LMO omgaat met het verschil tussen standaard en speciale taken. Onduidelijk is wat er gebeurt met de taken die niet overgaan naar de LMO.
Risico van wegvallende uitwijkmogelijkheden na transitie	In de huidige situatie hebben meldkamers (overigens niet uniforme) uitwijkmogelijkheden voor onderdelen van de meldkamerfunctie. Zonder maatregelen hieromtrent zullen deze uitwijkmogelijkheden wegvallen na de transitie ¹² .
Operationele risico's als gevolg van verhuizing en verbouwing	Door een aantal meldkamers wordt de zorg uitgesproken dat eerst verhuizen naar de meldkamer en dan de meldkamer verbouwen leidt tot problemen in de continuïteit van de dienstverlening.
Risico van verlies van de lokale kennis (couleur locale) van en connectie met ziekenhuizen en consultatiezorg	Er bestaat zorg over het verlies van de lokale kennis (couleur locale) van en connectie met ziekenhuizen en consultatiezorg. Met de transitie zal de verbinding met deze partijen en de witte discipline naar verwachting meer op afstand komen en daardoor lastiger verlopen.

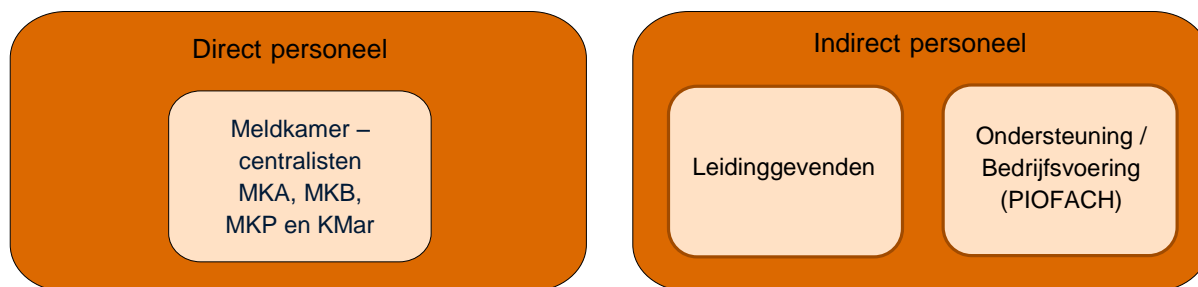
Tabel 4-2: Risico's die zijn geïdentificeerd door meldkamers

¹² Meldkamers definiëren contingency voorzieningen als uitwijk, fallback, failover verschillend. De huidige contingency voorzieningen verschillen sterk in functionaliteit (mate van functionele degradatie in geval van calamiteiten). Zie sectie 4.3.4.

4.2. Operationele situatie: Personeel

Het meldkamerdomein bestaat uit verschillende groepen medewerkers:

- **direct personeel:** de centralisten van de verschillende disciplines
- **indirect personeel:** de (operationeel) leidinggevendenden van de centralisten en de medewerkers die een rol hebben in de ondersteuning / bedrijfsvoering en het mogelijk maken dat de centralisten hun taken kunnen uitvoeren.



Figuur 4-5: Medewerkers meldkamerdomein in beeld

De medewerkers zijn bij verschillende organisaties in dienst en werken in de regel binnen de regionale meldkamers collegiaal samen. De context waarbinnen ze werken kan sterk verschillen. Met context doelen wij dan op zaken als aansturing, arbeidsvoorwaarden, samenwerking met andere onderdelen van de ‘eigen’ organisatie, omstandigheden et cetera.

Op één belangrijk punt zijn alle meldkamers gelijk. Dit betreft de complexiteit en ‘heftigheid’ van de problematiek waarmee centralisten te maken krijgen. Het belang van continue training en opleiding en ‘hersteltijd’ on the job dient niet onderschat te worden.

Bij de gegevens in dit hoofdstuk geldt een aantal nuances en bijzonderheden. Niet alle gevraagde personeelsinformatie kon volledig worden aangeleverd. Enerzijds heeft dit te maken met de wijze van administreren; sommige gegevens bleken niet met terugwerkende kracht uit de systemen te verkrijgen en vroegen grote handmatige verwerking dan wel complexe analyseslagen om tot het gevraagde resultaat te komen. Anderzijds bleek de werkelijke situatie in de praktijk van 2012 en 2013 niet overeen te komen met de administratieve werkelijkheid. Dit gold met name voor de politiediscipline samenhangend met de bijzonderheid dat in de jaren 2012 en 2013 het Landelijk Functiehuis Nationale Politie nog niet was ingevoerd. Met de vorming van de Nationale Politie zijn medewerkers werkzaamheden gaan verrichten voor andere organisatorische eenheden en regio’s. Dit terwijl ze formeel hun oude ‘blauwdrukfunctie’ nog uitoefenden en ook zo in de personeelsinformatie over de jaren 2012 en 2013 geregistreerd stonden.

Zoals in de inleiding vermeld is door enkele RAV-en (en in een enkel geval door de VR) om principiële redenen niet alle gevraagde informatie aangeleverd.

Dit betrof met name informatie op persoonsniveau (zoals leeftijd, jaren dienstverband, woonplaats, salaris e.d.), de zogenaamde "censusfile". Dit betekent dat de informatie opgenomen in dit rapport vanaf paragraaf 4.2.4 (informatie rondom gemiddelde leeftijd, dienstjaren et cetera) uitgaat van deze -afwijkende- aantallen zoals blijkt uit de aangeleverde censusfiles. In de afzonderlijke rapportages zijn deze verschillen meer in detail aangegeven.

4.2.1. *Functieprofielen en salarisschalen zijn vergelijkbaar tussen meldkamers*

Voor de functie van centralist is een apart functieprofiel opgesteld. Binnen de brandweer- en politiediscipline bestaan bij sommige meldkamers varianten van gelaagdheid door senior centralisten in te zetten.

Grosso modo zijn de meldkamercentralisten als volgt ingeschaald:

- Centralist politie: schaal 7-8, conform de CAO Nationale Politie;
- Centralist brandweer: schaal 7-8, conform de CAO CAR-UWO (gemeentelijke CAO);
- Centralist ambulance: schaal 9, conform de CAO Ambulancezorg.

Het is belangrijk hierbij op te merken dat bovenstaande schalen niet met elkaar vergeleken kunnen worden aangezien ze zijn gebaseerd op verschillende CAO's (zie ook paragraaf 4.2.3).

Opvallend is dat een groot deel van de centralisten in de laatste trede/periodiek van de schaal zit. Dit hangt direct samen met de lage doorstroom en het relatief hoge aantal ervaringsjaren binnen het meldkamerdomein (zie hiervoor ook paragraaf 4.2.5).

De functieprofielen van de ondersteunende (PIOFACH) medewerkers zijn zeer uiteenlopend van aard. Het gaat om functies als functioneel beheerder, technisch specialist, ICT-beheerder, administratief medewerker en facilitair medewerker. Ook het schaalniveau varieert sterk en hangt sterk samen met de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en positionering van de ondersteunende functies. Gedacht moet worden aan een bandbreedte van schaal 5 tot en met schaal 12. Een exacte vergelijking is moeilijk te maken aangezien deze medewerkers bij verschillende organisaties in dienst zijn.

Direct personeel: centralisten en CaCo in beeld

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de geïnventariseerde centralisten die in het meldkamerdomein werkzaam zijn (op basis van de bezettingsgegevens per 31 december 2013). Hierbij is een onderscheid gemaakt naar werkgever. Merk op dat dit niet in alle gevallen een 1-op-1 relatie kent met het soort meldkamer (MKA, MKP, MKB en KMar). Het komt bijvoorbeeld voor dat MKA-medewerkers in dienst zijn van de veiligheidsregio.

	Nationale Politie	Veiligheids-regio	RAV	Defensie	Totaal
Centralisten	976	315	211	39	1.541

Tabel 4-3a: Direct meldkamerpersoneel in FTE (afgerond) in beeld per 31-12-2013

De uitsplitsing naar soort meldkamer is opgenomen in onderstaande tabel.

	MKP	MKB	MKA	KMar	Totaal
Centralisten	954	275	272	39	1.541

Tabel 4-3b: Direct meldkamerpersoneel in FTE (afgerond) in beeld per 31-12-2013

In onderstaande tabel is het aantal medewerkers met een CaCo's kwalificatie in het meldkamerdomein weergegeven. Het overgrote merendeel van de mensen heeft hiervoor een opleiding gevolgd. Het is op basis van de beschikbare informatie niet mogelijk een kwantitatieve inschatting te maken van het percentage CaCo's dat geen opleiding heeft afgerond. Zoals in paragraaf 4.1.2. toegelicht is er een gedeeltelijke overlap tussen de CaCo's en de centralisten.

	MKA	MKB	MKP	KMar	Multi	Totaal
CaCo's¹³	34	64	92		163	352

Tabel 4-4: CaCo's in beeld per 31-12-2013

In de regel hebben alle centralisten van de MKA, MKB en MKP een gerichte opleiding gevolgd met certificering als resultaat. De meeste centralisten van de MKB en MKP hebben een opleiding gevolgd op MBO-niveau en functioneren op MBO werk- en denkniveau. Voor de meeste MKA-centralisten geldt dat ze een HBO-opleiding hebben gevolgd.

Voor de politiecentralisten worden deze opleidingen veelal verzorgd in samenwerking met de Politieacademie. Voor de brandweercentralisten zijn de opleidingen meer divers van aard en worden deze veelal verzorgd door de Regionale Opleidingsinstituten van Brandweer Nederland. Alle ambulancecentralisten zijn in het bezit van een wettelijk verplichte verpleegkundige opleiding welke hen in staat stelt de triage uit te voeren.

Centralisten worden periodiek getraind ten behoeve van hercertificering. Voor de CaCo's geldt een aanvullende opleiding die in de regel wordt verzorgd door de Politieacademie. Niet altijd is er sprake van certificering aangezien de Politieacademie pas recent is gestart met certificering van de CaCo-opleiding.

Indirect personeel: management en ondersteuning

Onder indirect personeel verstaan we de (operationeel) leidinggevenden van de verschillende meldkamers en de ondersteunende bedrijfsvoeringsmedewerkers (PIOFACH).

Bij alle meldkamers is er binnen de disciplines sprake van operationele aansturing in de vorm van teamleiders of coördinatoren. Daarnaast is er meestal een hoofd of directeur Meldkamer die

¹³ In dit aantal zijn zowel het aantal medewerkers geteld die CaCo als functie uitoefenen ("vrijgemaakt") als medewerkers die de rol CaCo vervullen (centralisten en soms operationeel leidinggevenden). Een uitsplitsing is niet beschikbaar.

verantwoordelijk is voor het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer. Het hoofd Meldkamer draagt niet altijd de personele verantwoordelijkheid voor de centralisten aangezien deze binnen de disciplines is belegd.

Wanneer wij spreken over de ondersteuning van de meldkamers is het belangrijk duidelijk te maken dat deze zeer verschillend is georganiseerd, samenhangend met lokale afspraken, achtergronden en de juridische en bestuurlijke structuur waarbinnen de meldkamer opereert.

Bij de meeste regionale meldkamers is de ondersteuning georganiseerd binnen de veiligheidsregio of de politie en zijn de medewerkers in dienst bij een van deze organisaties.

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de geïnventariseerd indirect personeel (op basis van de bezettingsgegevens per 31 december 2013). Hierbij is een onderscheid gemaakt naar werkgever.

	Nationale Politie	Veiligheids-regio	RAV	Defensie	Overig ¹⁴	Totaal
Indirect	261	142	18	13	10	444

Tabel 4-5: Indirect personeel in FTE (afgerond) in beeld per 31-12-2013

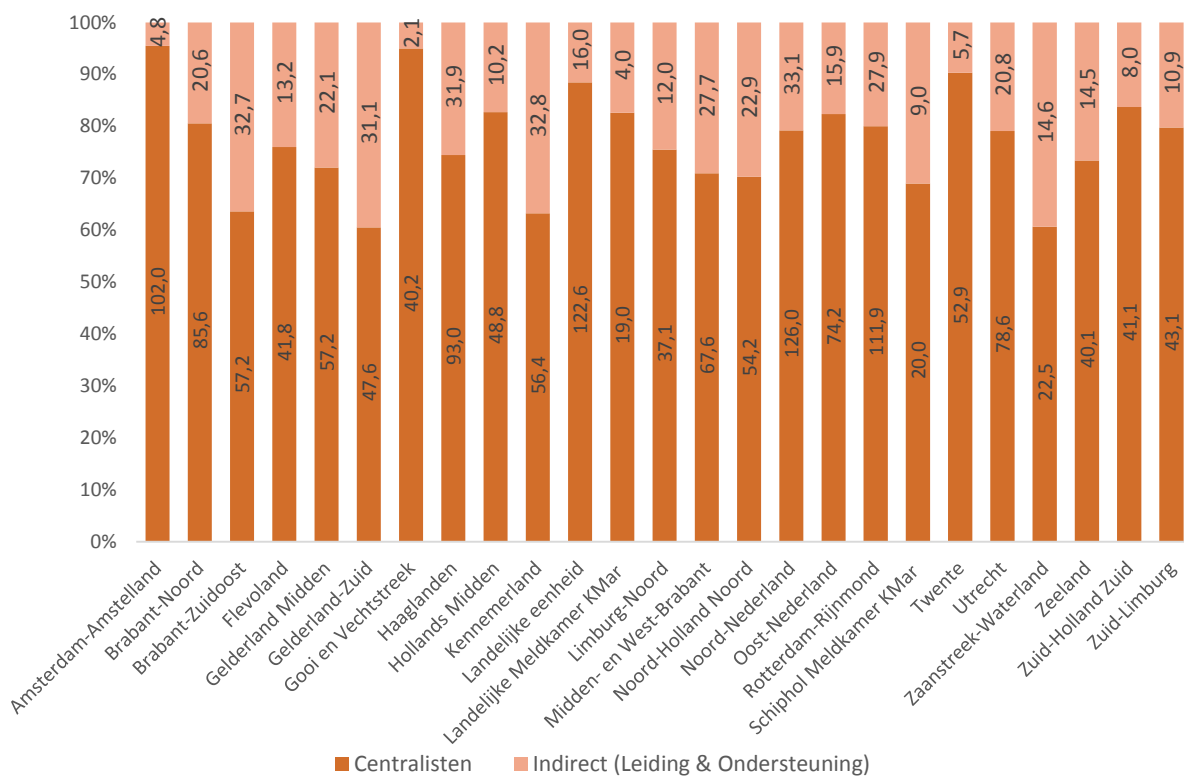
In het kader van deze nulmeting hebben we de ICT-ondersteuning grotendeels in beeld kunnen brengen. De overige bedrijfsvoeringsaspecten als personele, financiële, juridische en communicatieve ondersteuning en advisering zijn niet meegenomen in de nulmeting. De reden hiervoor is dat deze ondersteuning vrijwel altijd binnen de disciplines is georganiseerd en in de regel niet toegerekend wordt naar de gemeenschappelijke meldkamer.

4.2.2. De bezetting van de meldkamers kent een grote verscheidenheid

Zoals eerder toegelicht verschillen de meldkamers in grootte. In onderstaande grafiek is een overzicht gegeven van de bezetting per meldkamer. In totaal zijn 1985 FTE geïnventariseerd waarvan 1541 FTE direct personeel en 444 FTE indirect personeel. Een uitsplitsing van indirect personeel naar leidinggevend versus ondersteuning is niet te geven aangezien de data daarvoor onvoldoende uniform is aangeleverd.

Het staafdiagram betreft een weergave van de percentages en de absolute aantallen staan per meldkamer afzonderlijk benoemd. Er is een onderscheid gemaakt tussen 1) centralisten van de MKA, de MKB, de MKP en de KMar, 2) de leidinggevend en de ondersteunende medewerkers.

¹⁴ Personeel in dienst van een stichting.



Figuur 4-6: Bezetting meldkamers direct versus indirect per 31 december 2013

Uit bovenstaande figuur blijkt dat de verhouding direct en indirect personeel per meldkamer sterk verschilt. Het gemiddelde percentage overhead (leidinggevend en ondersteuning/bedrijfsvoering (PIOFACH)) bedraagt binnen het meldkamerdomein 29%. Het overheadpercentage varieert bij de meeste sectoren tussen de 20% en 25%. Wetende dat een groot deel van de overhead van de meldkamers niet is meegenomen in bovenstaande informatie omdat dit in de achterliggende organisaties is georganiseerd, kan worden geconstateerd dat de overhead binnen het meldkamerdomein relatief hoog is.

De verhouding tussen formatie en bezetting verschilt per meldkamer:

- Sommige meldkamers kiezen bewust voor een relatief lage vaste bezetting en een grote flexibele schil met uitzendkrachten/externe inhuur, samenhangend met de wens tot flexibiliteit of de verwachte ontwikkeling naar opschaling.
- Andere meldkamers prefereren de inzet van vaste medewerkers.
- In andere gevallen is de wens wel aanwezig om met vaste medewerkers te werken, maar blijkt het in de praktijk door ziekte en/of vertrek lastig om voldoende vaste medewerkers in te zetten.

Werkgevers en CAO's

Het aantal werkgevers binnen het meldkamerdomein is groot en divers. In onderstaande tabel is hiervan een overzicht gegeven.

Discipline	Werkgevers
MKA	Divers gezien organisatie RAV-en: publiek, privaat en semi-publiek.
MKB	In de regel de Veiligheidsregio's. Er zijn uitzonderingen zoals: Amsterdam- Amstelland (Nationale Politie) en Flevoland (GGD Flevoland).
MKP en LE	Nationale Politie.
KMar	Ministerie van Defensie.
Ondersteuning	Divers: Nationale Politie, Veiligheidsregio's, Gemeenschappelijke Regeling/Stichting Gemeenschappelijke Meldkamer (aparte rechtspersoon).

Tabel 4-6: Overzicht werkgevers in het meldkamerdomein

Zoals eerder aangegeven gelden er binnen het meldkamerdomein verschillende CAO's, samenhangend met de organisatie waar de medewerkers in dienst zijn.

- Voor medewerkers binnen de ambulancediscipline is de CAO Ambulancezorg van toepassing.
- Medewerkers binnen de brandweerdiscipline en de ondersteunende medewerkers in dienst van de Veiligheidsregio's vallen onder de CAO CAR-UWO (de gemeentelijke CAO).
- Voor de medewerkers in dienst van de politie is de CAO Nationale Politie van toepassing. Hieronder vallen het Besluit Algemene Rechtspositie Politie (BARP) en het Besluit Bezoldiging Politie (BBP). Aanvullend op deze CAO is de regeling landelijk sociaal statuut van toepassing.

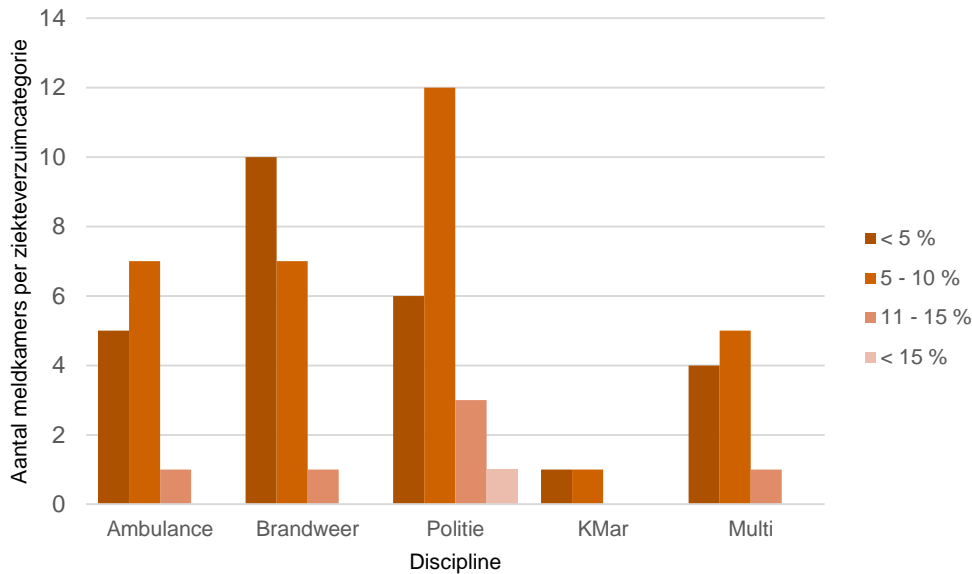
De KMar maakt onderscheid tussen militairen en burgermedewerkers. Voor hen gelden verschillende voorwaarden. Voor de militairen gelden de voorwaarden die zijn vastgelegd in het AMAR (Algemeen Militair Ambtenaren Regelement). Voor de burgermedewerkers geldt het BARD (Burgerlijk Ambtenaren Regelement Defensie). Binnen de KMar-meldkamers werkt 1 burgermedewerker, de overige medewerkers zijn militairen.

Arbeidsconflicten en arbeidsongeschiktheid

Binnen het meldkamerdomein is vrijwel geen sprake van arbeidsconflicten, voor zover aan ons is meegegeven. Het aantal gevallen van arbeidsongeschiktheid is verwaarloosbaar.

4.2.3. Ziekteverzuim

In onderstaande figuur is het overzicht van het ziekteverzuim per discipline weergegeven. Geconstateerd kan worden dat het ziekteverzuim varieert tussen de verschillende disciplines en dat met name bij de politie het gemiddelde ziekteverzuim hoog te noemen is. Ter vergelijking: het gemiddelde ziekteverzuim in Nederland bedroeg in 2013 3,9% en bij de rijksoverheid 5,2% (het hoogste ziekteverzuim van alle sectoren).



Figuur 4-7: Ziekteverzuim per discipline over 2013

4.2.4. Het meldkamerdomein kent een lage doorstroom

In deze paragraaf geven wij een overzicht van de uitstroomcijfers en het aantal dienstjaren.

Uitstroom

De uitstroom van medewerkers binnen het meldkamerdomein is in de jaren 2012 en 2013 relatief laag geweest (minder van 5%) ten opzichte van de gemiddelde uitstroom de publieke sector (8% externe uitstroom in 2012). De omvang van de niet-natuurlijke uitstroom (ontslag) is verwaarloosbaar.

Voor de KMar geldt dat er in 2012 en 2013 geen uitstroom heeft plaatsgevonden van de meldkamer naar een functie buiten Defensie. Wel kent Defensie een medewerkers- functieroulatiesysteem waarbij medewerkers verplicht moeten rouleren na een aantal jaar. Omdat de meldkamer wordt gezien als een specialisme waarbij continuïteit van groot belang is en de opleidingskosten hoog zijn, is afgesproken dat er een functieduur gehanteerd wordt van maximaal 6 jaar (ten opzicht van 4 jaar regulier) met een mogelijkheid tot verlenging van 1 jaar. Daarnaast geldt voor KMar meldkamers dat de eerste 4 van de 7 jaar niet gewisseld mag worden tussen functies.

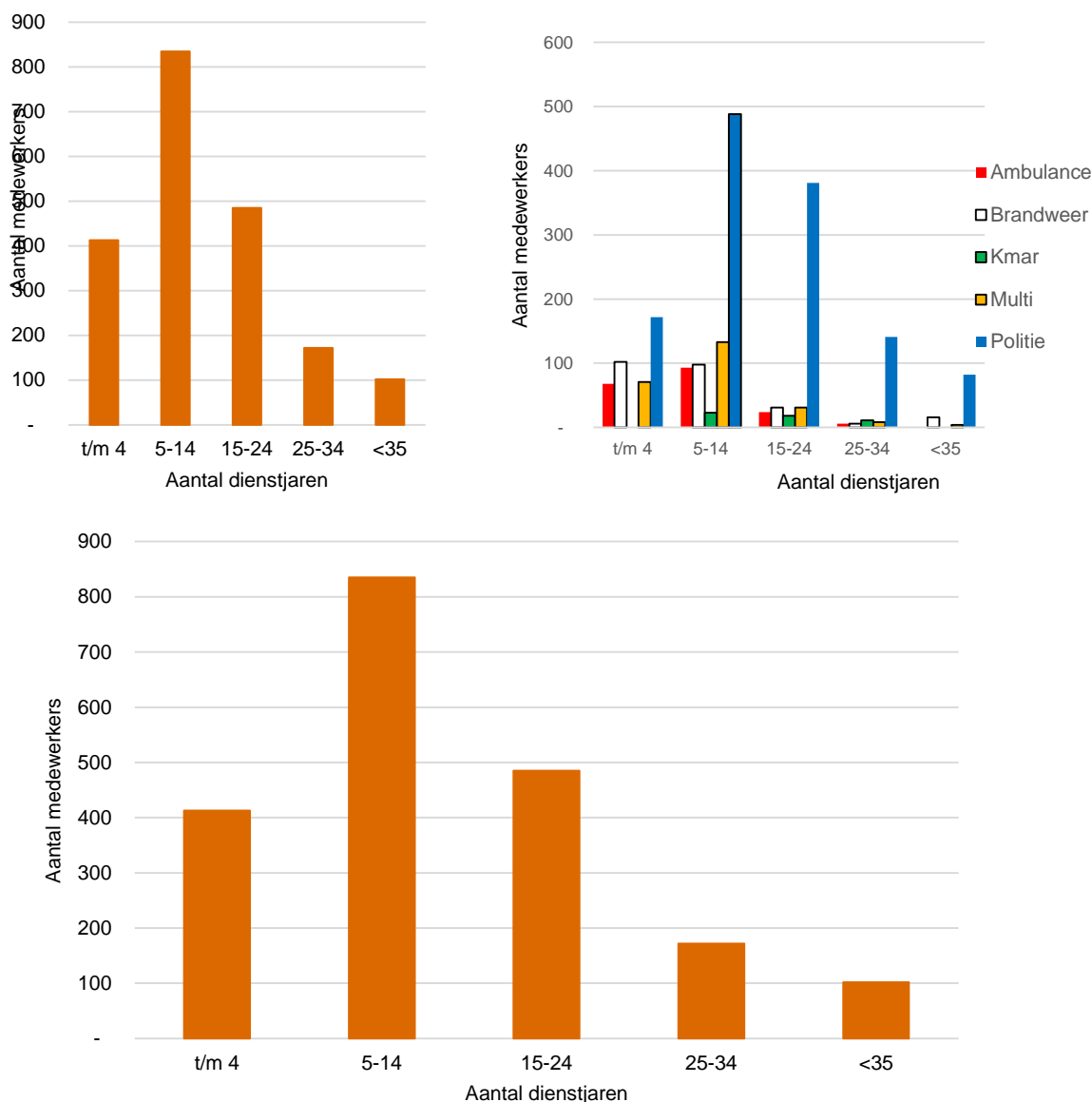
Dienstverband in jaren

In onderstaande figuur zijn alle medewerkers van de 25 meldkamers onderverdeeld naar aantal dienstjaren:

- Het gemiddeld aantal dienstjaren bij over alle meldkamers is 14,0 jaar.

- Het gemiddeld aantal dienstjaren is 8,1 voor de MKA, 14,2 voor de MKB, 15,7 voor de MKP, 18,4 voor de KMar en 15,7 jaar voor de Ondersteunende/Multi functies¹⁵.

Het is belangrijk om bij onderstaande figuren op te merken dat niet alle disciplines geadmineistreerd hebben wat de datum van indiensttreding is bij de meldkamer (zodat wordt gerekend met de datum van indiensttreding bij de organisatie) en dat bij politiediscipline in sommige gevallen wordt gerekend met een administratieve datum als bijvoorbeeld start van betreffende eenheid). Bovenstaande kan mogelijk leiden tot een scheef beeld van de meldkamerervaring van de medewerkers.



Figuur 4-8: Aantal dienstjaren in het meldkamerdomein per 31 december 2013

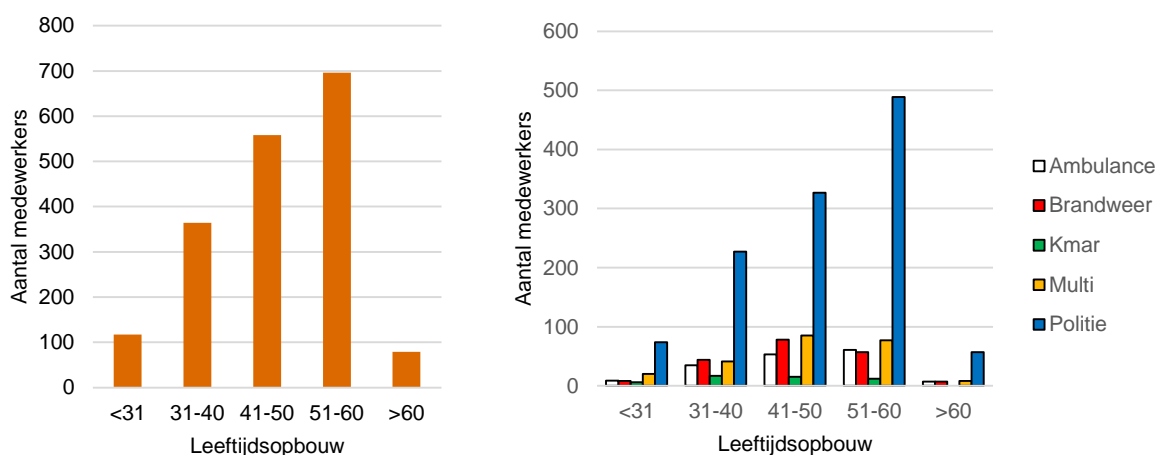
¹⁵ Het weergegeven gemiddeld aantal dienstjaren binnen het meldkamerdomein is niet geheel nauwkeurig vanwege uiteenlopende administratieve redenen.

Het relatief lange dienstverband van de meldkamermedewerkers betekent dat er in de regel sprake zal zijn van ‘seniore medewerkers’ die jarenlange kennis en expertise kunnen inzetten. Negatieve consequentie is dat de loonkosten voor de werkgever relatief hoog zijn (de meeste medewerkers zitten in de laatste trede/periodiek van hun schaal).

4.2.5. Leeftijdsopbouw personeelsbestand 2012/2013

In onderstaande figuren is de leeftijdsopbouw weergegeven per leeftijdsgroep. De eerste grafiek geeft inzicht in de leeftijdscategorieën binnen het gehele meldkamerdomein. De grafieken daarna zoomen in op de verschillende disciplines. De medewerkers ondersteuning zijn niet bij alle meldkamers separaat in kaart gebracht.

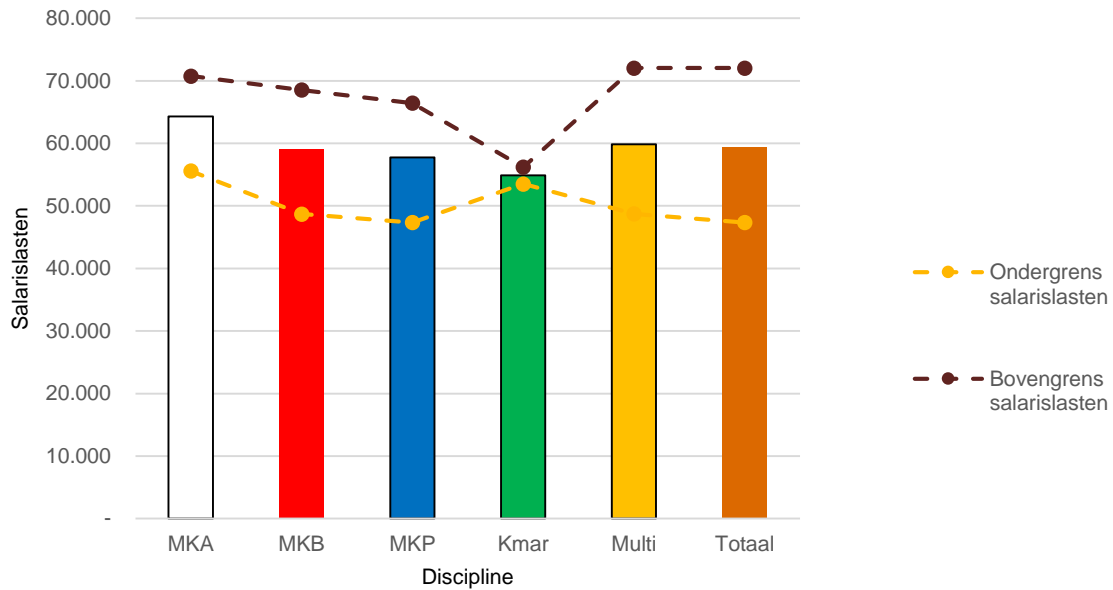
De gemiddelde leeftijd over alle meldkamers is 46,9 jaar. De gemiddelde leeftijd is 46,5 binnen de ambulancediscipline, 45,9 jaar binnen de brandweerdiscipline, 47,5 jaar binnen de politiediscipline, 42,2 jaar binnen de KMar-meldkamers en 46,0 jaar voor de ondersteunende/multi-functies. De grote groep medewerkers in de categorie 51-60 jaar heeft consequenties voor de planning en roostering van de diensten; wettelijke eisen ten aanzien van nachtdiensten worden immers strenger met de leeftijd.



Figuur 4-9: Leeftijdsopbouw in het meldkamerdomein per 31 december 2013

4.2.6. Gemiddelde salariskosten

De gemiddelde salariskosten voor de verschillende disciplines zijn in onderstaande figuur weergegeven. Geconstateerd kan worden dat de gemiddelde salariskosten (functie overstijgend) tussen de disciplines redelijk eenduidig zijn en tussen de € 57.000 en € 65.000 liggen. In onderstaande tabel zijn eveneens de boven- en de ondergrens van de salariskosten weergegeven. Hieruit blijkt dat de salarissen van individuele medewerkers binnen de meldkamers aanzienlijk kunnen verschillen. Voor de ondersteunende/ multi-functies is dit verklaarbaar gezien de breedte aan functieprofielen; van managementondersteuner tot hoofd Meldkamer. Ook binnen de disciplines kunnen de salarisverschillen echter oplopen (27% voor de MKA, 41% voor de MKB en 40% voor de MKP).



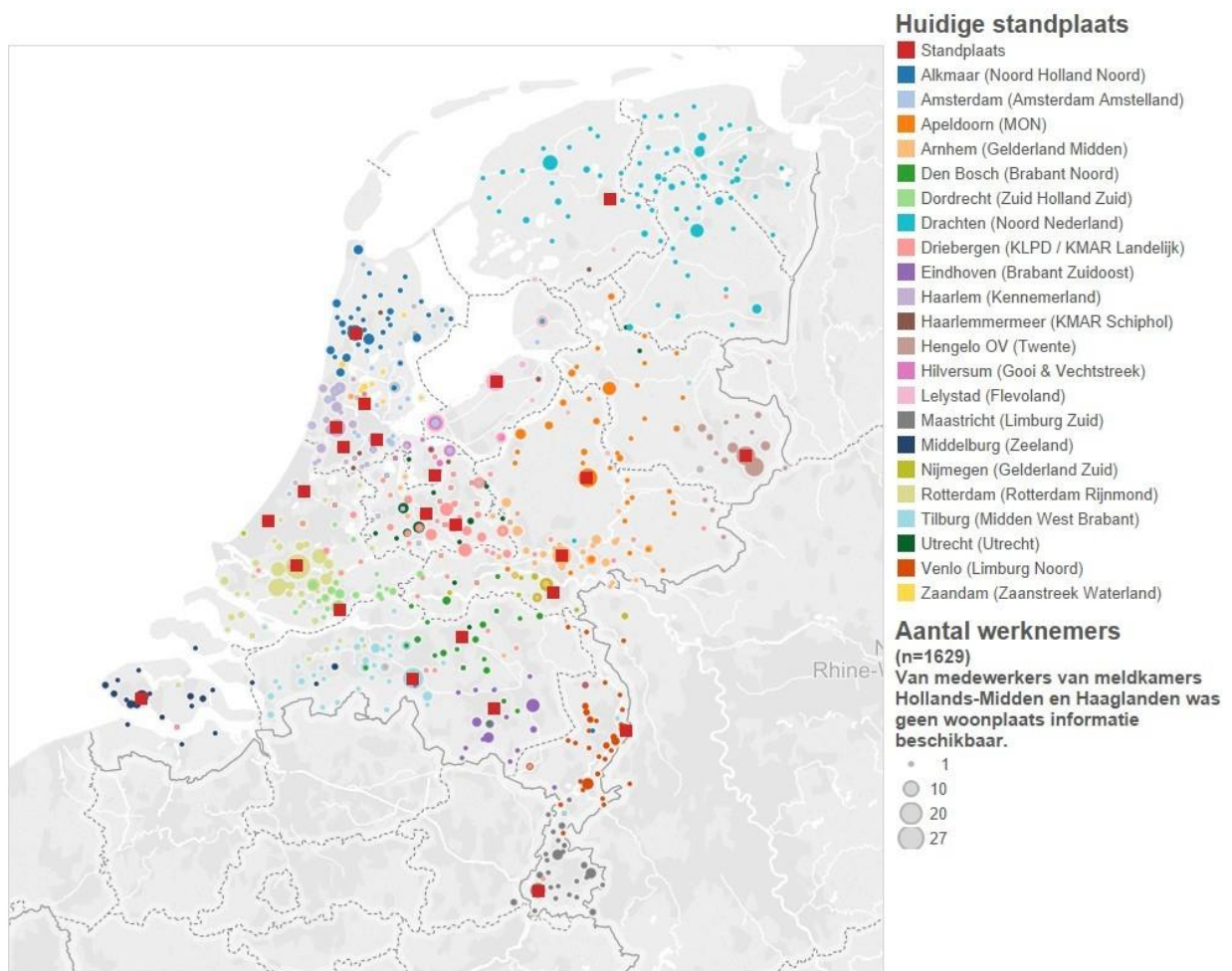
Figuur 4-10: Salariskosten op peildatum 31 december 2013

4.2.7. Woonplaatsen medewerkers in beeld

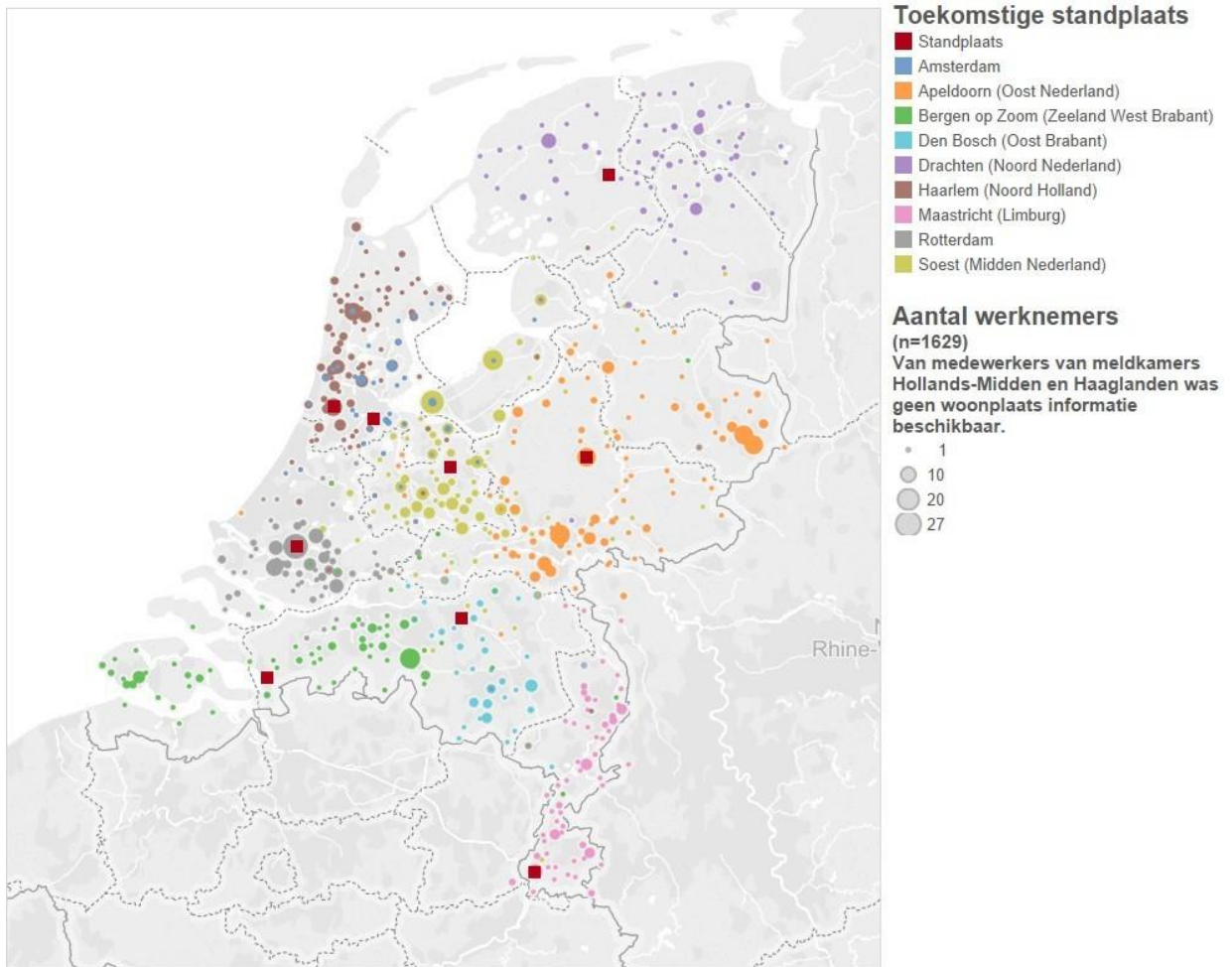
De woonplaatsen van de meldkamermedewerkers zijn hieronder weergegeven in twee figuren:

- Woonplaatsen met een kleurstelling die aangeeft wat de huidige meldkamer is waar betreffende medewerker werkzaam is (standplaats).
- Woonplaatsen met een kleurstelling die aangeeft wat de toekomstige standplaats zal zijn indien de medewerker bij de transitie overgaat naar de meldkamer van het bijbehorende samenvoegingsgebied.

In deze figuren is gevisualiseerd dat de meldkamermedewerkers in de regel wonen in het werkingsgebied van de meldkamer. Wanneer beide figuren vergeleken worden, wordt inzichtelijk dat de woon-werk afstand in sommige samenvoegingsgebieden sterk toeneemt en dat concentraties van medewerkers minder samenvallen met meldkamerlocaties. De spreiding van de woonplaatsen rond locaties Drachten, Apeldoorn, Bergen op Zoom en Maastricht is met name groot.



Figuur 4-11: Woonplaatsen van medewerkers geografisch weergegeven (kleurstelling: huidige standplaats medewerker) (bron: censusfiles)



Figuur 4-12: Woonplaatsen van medewerkers geografisch weergegeven (kleurstelling: toekomstige standplaats medewerker) (bron: censusfiles)

4.2.8. Personeelslasten

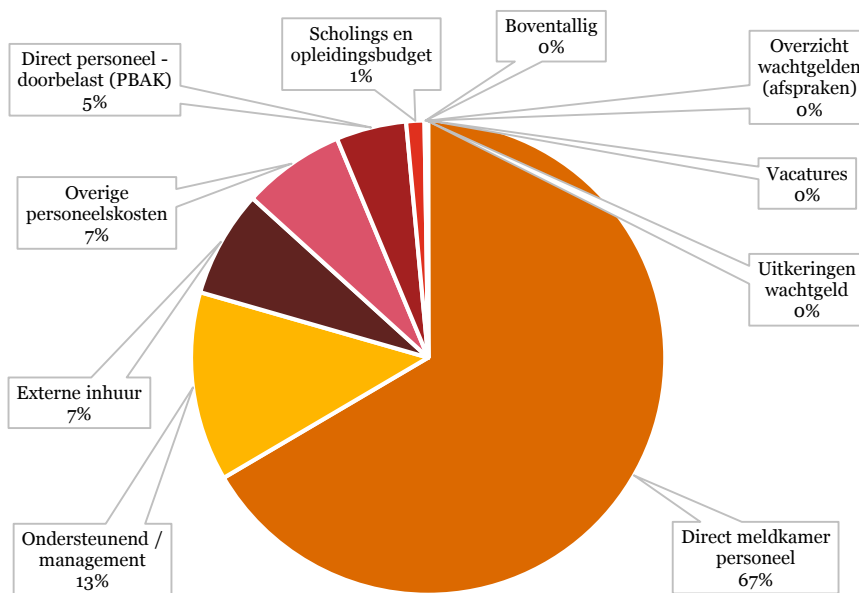
De personeelslasten bedragen gemiddeld 72% van de totale meldkamerlasten en zijn daarmee de grootste kostencomponent binnen het meldkamerdomein. In onderstaande tabel zijn de personeelslasten per meldkamer weergegeven en eveneens de ratio ten opzichte van de totale lasten. Deze laatste varieert tussen de 61% en 84%. Zie overigens de kanttekening in hoofdstuk 1 dat niet alle gegevens aangeleverd zijn.

Meldkamer	Personeelslasten (x1.000 euro)	Ratio personeel/totale lasten
Amsterdam-Amstelland	8.620	67%
Brabant-Noord	5.970	76%
Brabant-Zuidoost	6.069	78%
Flevoland	4.307	82%
Gelderland Midden	4.912	68%
Gelderland-Zuid	4.415	81%
Gooi en Vechtstreek	3.539	75%
Haaglanden	8.846	61%
Hollands Midden	4.902	69%
Kennemerland	6.393	72%
Landelijke eenheid	12.078	81%
Landelijke Meldkamer KMar	991	71%
Limburg-Noord	3.338	64%
Midden- en West-Brabant	7.387	70%
Noord-Holland Noord	5.687	73%
Noord-Nederland	12.750	70%
Oost-Nederland	6.046	71%
Rotterdam-Rijnmond	10.701	65%
Schiphol Meldkamer KMar	1.156	82%
Twente	4.746	84%
Utrecht	7.474	84%
Zaanstreek-Waterland	2.579	82%
Zeeland	2.876	69%
Zuid-Limburg	3.121	71%
Zuid-Holland Zuid	3.796	79%
Totaal	142.700	72%

Tabel 4-7: Personeelslasten naar meldkamer en ratio totale lasten in 2013 (x 1.000 euro)

De personeelslasten zijn opgebouwd uit verschillende categorieën welke in de figuur op de volgende pagina schematisch zijn weergegeven. Een paar opmerkingen zijn op zijn plaats:

- De categorie scholing/opleiding is met 1% laag te noemen. Zeker in relatie tot kennisintensiviteit van de werkzaamheden is dit opvallend. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de opleidingskosten binnen de achterliggende organisaties worden geregistreerd en niet zijn toegerekend naar de meldkamer.
- Hoewel het percentage inhuur met 7% niet uitzonderlijk is, biedt het terugdringen van de externe inhuur besparingspotentieel.



Figuur 4-13: Personeelslasten naar kostencategorie in 2013

4.2.9. Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer

In onderstaande tabel zijn de bevindingen en risico's opgenomen voor transitie en beheer op het gebied van personeel. Deze aspecten zijn benoemd door de meldkamers zelf en worden door PwC onderschreven.

Risico	Omschrijving
Het risico van de continuïteit	Door de te verwachten veranderingen vanwege de vorming van de LMO verlaten ervaren werknemers het meldkamerdomein. Hierdoor ontstaat het risico van verlies van kennis.
Grotere afstand woon-werk leidt tot vertrek medewerkers	Werken op een locatie verder van huis kan personeel van de meldkamer ertoe brengen een andere baan te gaan zoeken met het risico van tekort aan operationele kennis en ervaring.
Medewerkers op leeftijd hebben meer moeite met doorlopen verandertraject	De gemiddelde leeftijd van centralisten is in sommige regio's hoog waardoor het lastig kan zijn om in de noodzakelijke veranderingen mee te gaan.
Aannamestop leidt tot kwaliteitsrisico's en kostenverhogingen	Op dit moment worden er bij een aantal meldkamers geen nieuwe mensen meer aangenomen. Het risico hiervan is dat de operationele kwaliteit afneemt. Daarnaast kost (tijdelijke) inhuur extra geld.

Tabel 4-8: Risico's die zijn geïdentificeerd door meldkamers

4.3. Operationele situatie: ICT

De ICT-organisatie en de inrichting van de ICT-voorzieningen loopt uiteen per meldkamer. In dit hoofdstuk wordt de operationele situatie van de ICT-organisatie en -voorzieningen beschreven. Dit betreft ten eerste een beschrijving van de ICT-organisatie (taken, bemensing en beheerprocessen et cetera). Hierna komen de ICT-voorzieningen aan bod te weten het applicatieportfolio, ICT-infrastructuur en ICT-faciliteiten en tot slot gesignaleerde risico's.

4.3.1. Inrichting ICT-organisatie: van volledige uitbesteding tot eigen datacenter

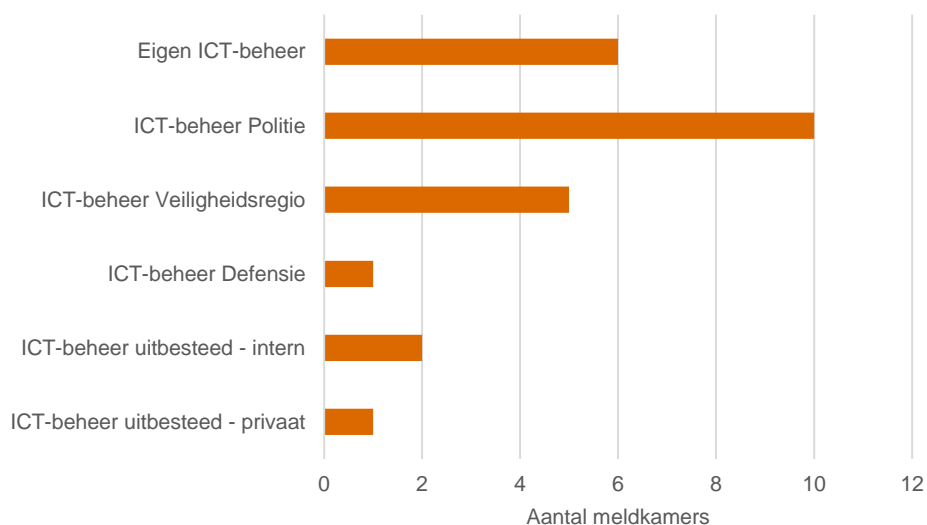
De ICT-organisatie van de meldkamers is primair verantwoordelijk voor de instandhouding van de gemeenschappelijke meldkamer ICT-voorzieningen (te weten applicaties en ICT-infrastructuur zoals werkplekken, netwerken en datacenter). De wijze waarop de ICT-activiteiten zijn belegd wisselt per meldkamer. Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen het *technische beheer* en *functioneel beheer*. Het technisch beheer ziet toe op het functioneren van onder andere de meldtafels, communicatievoorzieningen en het datacenter. Het functioneel beheer ziet toe op de inrichting van de systemen denk aan het bijwerken van meldingsclassificaties, het autoriseren van medewerkers, parameterbeheer voor GMS et cetera. Functioneel beheer taken worden in veel gevallen als extra rol toegekend aan centralisten.

Er zijn verschillende varianten waarop de ICT-organisatie voor de meldkamer primair¹⁶ wordt vormgegeven:

- *Eigen ICT-beheer*. Er is sprake van een dedicated ICT-organisatie voor de meldkamer. Dit is de situatie bij Oost-Nederland, Utrecht, Midden- en West-Brabant, Noord-Nederland, Twente en Zuid-Limburg.
- *ICT-beheer veiligheidsregio*. Dit is de situatie bij Zeeland, Rotterdam-Rijnmond, Noord-Holland Noord, Kennemerland en Zaanstreek-Waterland.
- *ICT-beheer politie eenheid*
Dit is de situatie bij Brabant-Noord, Brabant-Zuid, Flevoland, Gooi en Vechtstreek, Zuid-Holland Zuid, Hollands Midden, Limburg-Noord, Gelderland-Zuid, Landelijke Meldkamer KMar en de Landelijke eenheid.
- *ICT-beheer bij Defensie*. Dit is de situatie bij de Schiphol Meldkamer KMar.
- *ICT-beheer is uitbesteed*. Hierin zijn interne en private varianten te onderkennen: ICT-activiteiten zijn (volledig) uitbesteed aan het Meldkamer Diensten Centrum (Amsterdam-Amstelland), ICT-activiteiten zijn uitbesteed aan de ICT-organisatie van een andere MK (Gelderland Midden) of ICT-activiteiten zijn uitbesteed bij externe private commerciële partij. Dit is de situatie in Haaglanden die een belangrijk deel van het ICT-beheer aan Ordina heeft uitbesteed.

¹⁶ Met primair wordt bedoeld dat het ICT-beheer bij bijvoorbeeld de politie kan zijn belegd maar dat de brandweer wel FTE inzet.

Het voorkomen van deze verschillende varianten is weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 4-14: Hoe is het ICT-beheer belegd?

NB: Een aantal ICT-activiteiten wordt landelijk aangeboden vanuit het Meldkamer Dienstencentrum. Deze landelijke diensten omvatten applicatiebeheer GMS, 112 en beheer C2000. Dit is meer gedetailleerd uitgewerkt in de nulmeting MDC.

4.3.2. Volwassenheidsniveau van ICT-organisatie en sturing daarop wisselt

De volwassenheid van de ICT-organisaties wisselt en daarbij valt het volgende op:

- De ICT-organisatie is letterlijk dichtbij de meldkamer operatie georganiseerd. ICT-medewerkers spelen snel in op incidenten en kunnen snel ter plaatse storingen verhelpen. De ICT-organisaties zijn daarmee flexibel op lokaal niveau.
- De ICT-voorzieningen die worden beheerd kennen veel interfaces met andere systemen. Het ICT-landschap is als complex te typeren. Meldkamers rapporteren niet vaak over grote *outages* van primaire voorzieningen als GMS en het koppelvlak met C2000. NB: De centrale 112-voorziening is hier buiten beschouwing.
- Bijna alle ICT-organisaties geven aan te werken conform standaard beheerprocesmethodieken zoals ITIL. De basale operationele beheer processen als incidentmanagement en changemanagement zijn in de regel ingericht. IT-service continuity management en information security management zijn niet als geformaliseerde processen onderkend. Configuratiemanagement lijkt weinig aandacht te krijgen. Diverse meldkamers bleken niet in staat om met een “druk op de knop” een overzicht van de applicaties of van de infrastructuur componenten op te kunnen leveren. Ogenshijnlijke eenvoudige vragen als hoeveel servers staan er in het datacenter en wat is de leeftijd daarvan bleven onbeantwoord. Enkele

meldkamers moesten hiervoor terugvallen op offertes waarin nieuw aan te schaffen materiaal is omschreven. Het niet inzichtelijk hebben van de “ICT-inboedel” brengt operationele risico’s met zich mee.

- Informatiemanagement, werken onder architectuur en informatiebeveiliging zijn vakgebieden die lokaal nog niet sterk zijn ontwikkeld in de meeste meldkamers. Architectuurbeschrijvingen kenmerken zich, als deze al beschikbaar zijn, door een technische inslag (afbeeldingen van servers en routers). Er is weinig aandacht voor business en informatie architectuur in het multi-domein op het niveau van de afzonderlijke meldkamer. Daarbij komt dat er nog weinig landelijke kaderstelling is op het terrein van ICT-beleid en strategie. De consequentie is onder meer dat meldkamers met verschillende ARBI-systemen werken en eigen keuzes maken ten aanzien van de technische inrichting van meldtafels en inkoopvoordelen worden gemist.
- Er is weinig structurele aandacht voor risicobeheersing. Er zijn slechts enkele meldkamers die op gezette tijden risicoanalyses uitvoeren of hun informatievoorziening laten auditen.

De meeste meldkamers beschikken over eigen ICT-beheerorganisaties die bijna allen *dedicated* voor de betreffende meldkamer werken. Taakvolwassenheid loopt uiteen. Centralisatie van de ICT-organisatie, centrale inkoop van ICT-voorzieningen zoals meldtafels en noodzakelijke licenties bieden aanzienlijke kansen voor uniformiseren van kwaliteit als ook mogelijkheden voor efficiency vergroting.

4.3.3. *Meldkamerapplicaties overeenkomsten en verschillen*

De applicaties die een rol spelen in de meldkamer kunnen in een aantal categorieën worden verdeeld om de aansluiting met de operationele processen inzichtelijk te maken en de verschillen tussen de meldkamers.

- *Primaire meldkamerapplicaties*
Hieronder verstaan wij de applicaties die het meldkamerproces rechtstreeks ondersteunen. Een voorbeeld is GMS dat in alle meldkamers wordt ingezet.
- *Secundaire en overige applicaties*
Hieronder verstaan wij de applicaties die uitsluitend worden ingezet voor de secundaire processen (de PIOFACH-processen). Deze applicaties worden in de meeste gevallen discipline specifiek ingezet. Voorbeelden hiervan zijn: SmartStream (financieel systeem voor de politie). Beaufort (personeelssysteem voor de politie).

In deze rapportage gaan wij in op de primaire meldkamerapplicaties en laten wij de secundaire applicaties buiten beschouwing aangezien deze meestal niet worden gehost in het decentrale meldkamer datacentrum.

Daarnaast is het van belang om in ogenschouw te nemen of de applicatie gedeeld wordt met andere partijen binnen de meldkamer (multi-inzet) en buiten de meldkamer en/of de inrichting van de applicatie meldkamer specifiek, discipline specifiek of landelijk is gestandaardiseerd.

Overzicht applicatieportfolio primaire meldkamerapplicaties

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de functionaliteiten die in alle meldkamers voorkomen en de meest voorkomende applicaties die dat invullen.

Functionaliteit	Toelichting (beknopt)	Applicaties	Eigenaar
Intake en uitgifte	Ondersteuning van intake door middel van registratie van meldingen en ondersteuning van uitgifte door het koppelen van incidenten aan hulpverleners en het doen van inzetvoorstellen.	GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem)	V&J
Geografisch informatie systeem (GIS)	Weergave van incidenten en hulpverleners van de verschillende disciplines op de kaart. Gekoppeld met GMS.	CityGis Tensing	Meldkamer Meldkamer
Locatiebepaling voertuigen	Automatic Vehicle Location Systeem (AVLS), dit is meestal onderdeel van het gekozen GIS.	AVLS	Meldkamer
Voicelogging	Systeem voor het vastleggen, terugluisteren en archiveren van telefoongesprekken in de meldkamer.	EAL EVA LCR (EHL) VLS	Meldkamer
Radiobediening	Radio Alarmering Bedien Systeem (t-Rex) waarmee gespreksgroepen kunnen worden beheerd voor C2000. Gekoppeld met GMS.	RABS	V&J
Alarmeren via P2000	Back-upvoorziening voor uitval van het GMS waarmee GMS pagers kunnen worden gealarmeerd.	Pancras	V&J
Medische intake/triage	Systeem ter ondersteuning van de medische intake.	NTS ProQA Medical	MKA
Ondersteuning intake en uitgifte brandweer	Systeem ter ondersteuning van de intake en uitgifte van de brandweer.	ProQA Fire	MKB
Ritten- en patiëntensysteem	Systeem ter vastlegging van ambulance activiteiten.	Pariter	MKA
Brandmelding	Openbaar Meldsysteem verbindt brandmeldinstallaties in gebouwen met GMS.	OMS	OMS: Bosch, Siemens Koppelvlak GMS: MKB
Inschakelen burgers bij incidenten	Informeren van burgers (die zich daarvoor hebben aangemeld) over incidenten in hun buurt.	Burgernet	
Alarmeren burgers	Landelijk alarmeren burgers middels cellbroadcast berichten.	NL-Alert	BZK
Alarmering piketfunctionarissen	Alarmering van piketfuncties bij incidenten en opschaling middels belcomputer.	Communicator	Meldkamer
Dienstroosters	Beheer van dienstroosters.	Roosterweb BVCM GMS	MKA MKP
Integrale bevraging	Integrale bevraging van politie registers (BVH, HKS, et cetera) en andere overheidssystemen zoals de Basisregistratie Voertuigen (BRV), de basisregistratie Personen BRP).	BVI-IB	MKP
Opschaling (crisismanagement)	Systeem ter ondersteuning van opschaling vanaf hogere gripniveaus.	LCMS	IFV

Tabel 4-9: Overzicht functionaliteiten en primaire meldkamerapplicaties

Uit bovenstaande tabel kan worden afgeleid dat voor een aantal belangrijke functionaliteiten verschillende systemen in gebruik zijn¹⁷. Deze ‘concurrerende’ systemen zijn sterk verbonden met de gekozen procesinrichting en lokale werkwijze. Dit betreft onder andere:

- Voor medische triage: NTS of ProQA Medical. Het eerste systeem gaat uit van triage door opgeleide verpleegkundigen en sluit aan bij werkwijzes op HAP's en SEH. Het tweede systeem steunt op een uitgebreide vraagboom en continue kwaliteitsverbetering onder andere door terugluisteren van 112-gesprekken.
- Voor GIS: CityGis, Tensing of Sherpa. CityGIS is het systeem dat het meest gebruikt wordt. Sherpa wordt niet meer ingezet. Tensing wordt in zes meldkamers nog ingezet.
- Voor MDT's: doorlevering van incidentinformatie aan voertuigen: Ram Mobile Data, Itraffic of BVN (politie).

Elke meldkamer een eigen GMS met een lokale inrichting

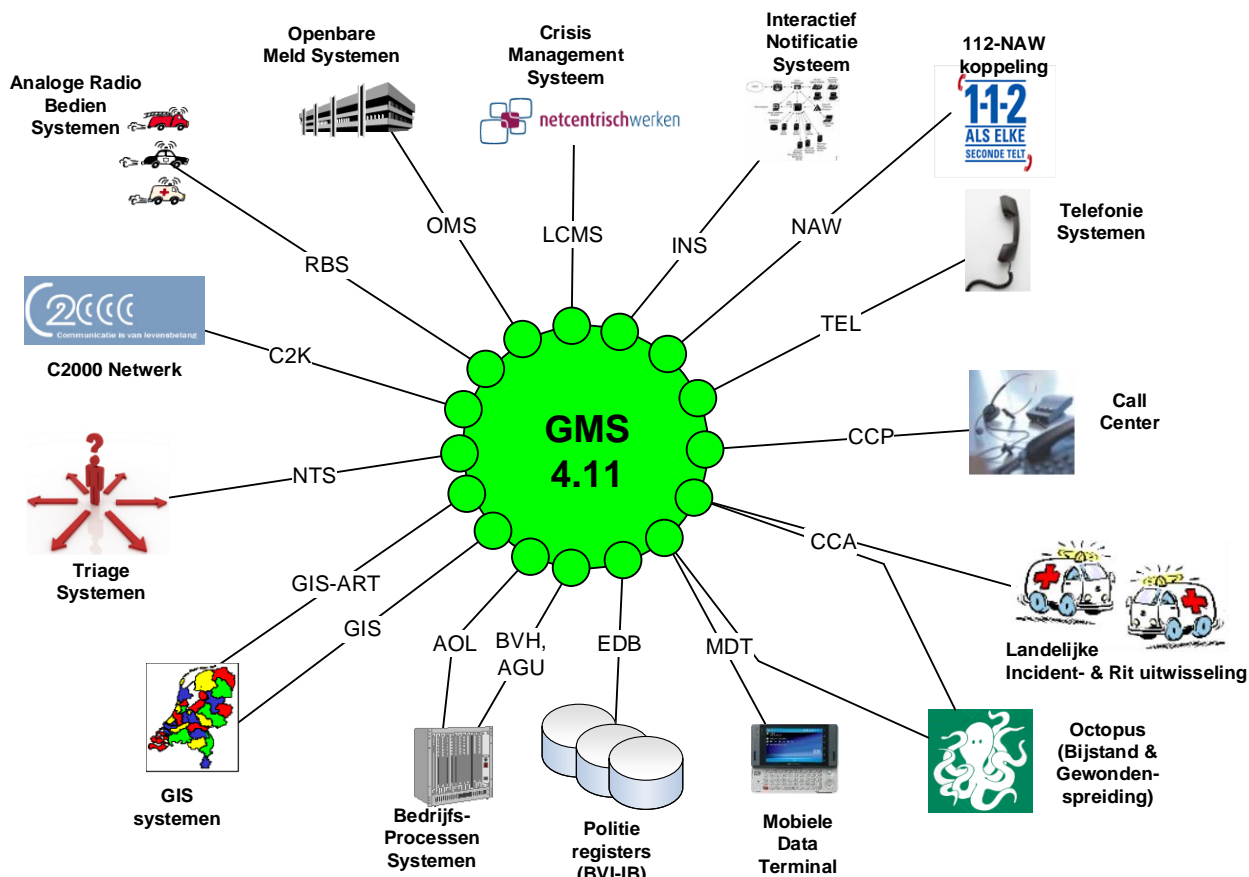
Het geïntegreerd meldkamer systeem (GMS) is het centrale informatiesysteem voor de meldkamer centralist en ondersteunt deze vanaf het moment dat er een melding op de ARBI binnenkomt, inzet voorstel tot en met de uitgifte aan hulpverleners. Er zijn ook private gebruikers in een enkele regio waar samenwerking bestaat tussen de meldkamer en bedrijfsbrandweer. GMS is ontwikkeld in opdracht van het toenmalige Ministerie van Binnenlandse Zaken. Op moment van schrijven waren alle meldkamers over op versie 4.11.

GMS kent op onderdelen een landelijke inrichting. Dit betreft bijvoorbeeld de landelijke meldingsclassificaties welke op dit moment in versie 4 beschikbaar is (maar ook versie 3 is nog in gebruik). De inrichting van GMS is in hoge mate afgestemd op de lokale situatie per meldkamer, dit is historisch zo gegroeid. Dit uit zich onder meer in verschillende omgang met geregistreerde GMS-meldingen en GMS-incidenten waarmee ook het meldkamerproces anders kan worden ingericht. Dit uit zich onder meer in verschillen in de wijze waarop meldingen worden afgesloten, worden gelinkt aan incidenten (meerdere meldingen kunnen betrekking hebben op hetzelfde incident; dit is echter op voorhand niet altijd bekend). Door deze verschillen in inrichting is het komen tot uniforme stuurinformatie zeer beperkt mogelijk. Een consequentie is ook dat dit de uitwisselbaarheid van centralisten tussen meldkamers belemmert aangezien zij moeten worden ingewerkt in een andere inrichting.

GMS is spin in het web in het meldkamer applicatielandschap. GMS kent koppelvlakken met een groot aantal randsystemen met achterliggende organisaties (RAV, BRW, POL en KMar) én met overige organisaties (waaronder private partijen). Deze koppelingen zijn soms landelijk uniform maar kennen ook regionale accenten en regionale varianten.

In onderstaande figuur is weergegeven met welke soort systemen GMS koppelt.

¹⁷ Deze applicaties zijn vaak ook op verschillende wijze ingericht waarbij keuzes gemaakt worden ten aanzien van de inzet van specifieke applicatiemodules.



Figuur 4-15: Schematische weergave koppelvlakken GMS (bron: MDC, 2013)

In bovenstaande figuur is aangegeven dat er een koppeling is met call center systemen. Dit betreft veelal het call center systeem van het regionale politieservice centrum (Contact Center Pro of I3S).

Er is een mogelijkheid om via een zogenaamde liveview verbinding camerabeelden vanuit juweliers maar ook van tunnels en wegen door te leiden naar de meldkamer in geval van incidenten. In sommige meldkamers is cameratoezicht op publieke ruimtes (station, binnenstad) ook een mogelijkheid. Deze beelden die afkomstig zijn van PAC's en andere centrales komen niet binnen via GMS maar kunnen wel op schermen van de meldtafel worden getoond.

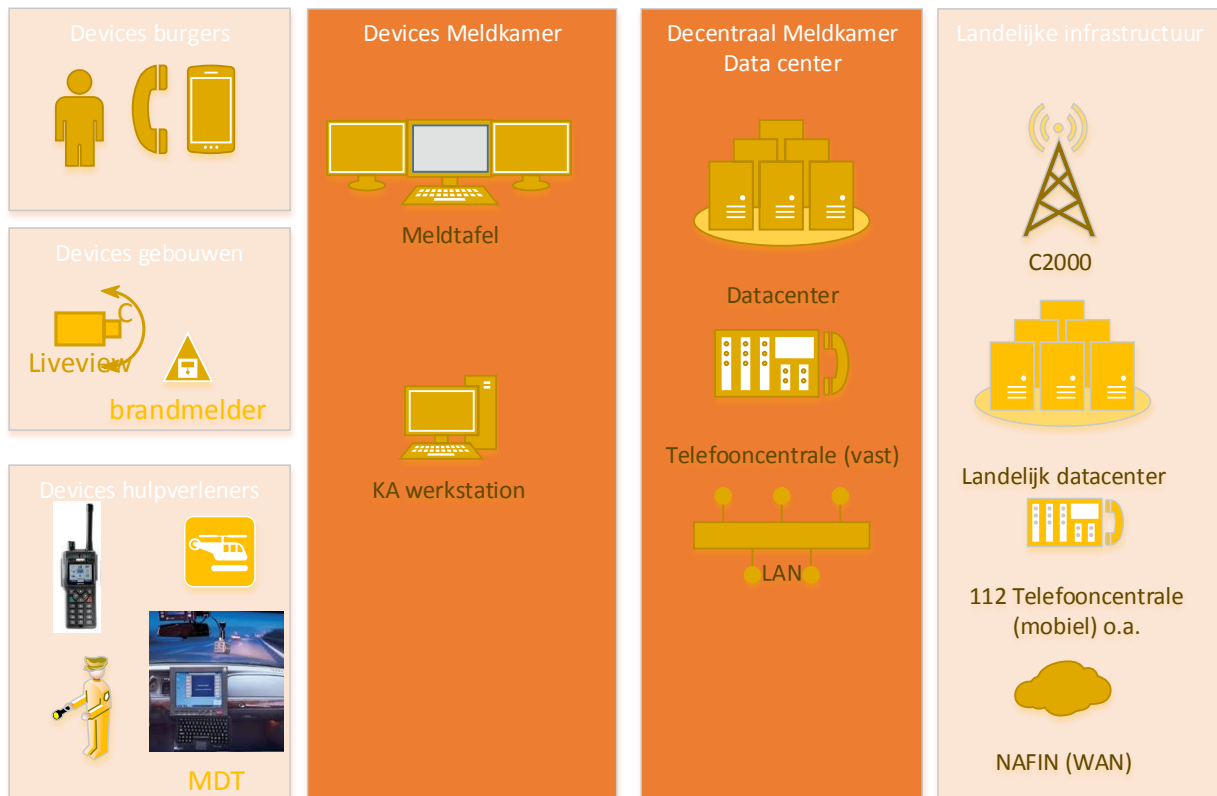
Aangegeven is dat versie 4.12 beschikbaar is. Deze versie maakt het mogelijk om gegevens uit te wisselen tussen GMS-systemen van verschillende meldkamers. Deze functionaliteit wordt nog beproefd.

Het GMS-systeem vormt het hart van de meldkamer ICT. De managementinformatie die uit GMS naar voren komt is ontoereikend voor de sturingsvraagstukken die voorliggen. Daarnaast is GMS op lokaal niveau verbonden met een veelheid aan systemen bij de disciplines en daarbuiten. Voor transitie naar een nieuw meldkamersysteem zijn dit belangrijke observaties aangezien vervanging van GMS te kenmerken is als een complexe en risicovolle operatie.

4.3.4. Meldkamer ICT-infrastructuren

De ICT-infrastructuur van de meldkamers bevindt zich op verschillende locaties. Meldingen komen langs verschillende kanalen binnen (telefonisch via burgers, elektronisch via brandmelders, via hulpverleners (al dan niet via C2000) en via private alarmcentrales (PAC's)).

In onderstaande figuur zijn de belangrijkste infrastructuur componenten vereenvoudigd weergegeven.



Figuur 4-16: Schematische weergave ICT-infrastructuur meldkamerdomo

Aan de linkerkant zijn de verschillende devices getoond die informatie uitwisselen met de meldkamer. In de tweede kolom staan de voorzieningen die in de meldkamer aanwezig zijn. De derde kolom visualiseert de backendvoorzieningen die in het decentrale datacenter staan. Dit datacenter bevindt zich in de regel naast de meldkamer of is op een verdieping daarboven of onder ondergebracht.

Meldtafels

Centralisten gebruiken meldtafels waarop een ARBI¹⁸ systeem staat voor het aannemen van een oproep, een toetsenbord en 4 tot 7 schermen waarop verschillende toepassingen in samenhang worden getoond. De volgende 'logische' schermen zijn altijd beschikbaar op een meldtafel:

¹⁸ Een ARBItrage systeem is een geavanceerd telefonietoestel waarin meerdere inkomende en uitgaande telefoonlijnen beheerd kunnen worden.

-
- GMS-meldingen scherm
 - GMS-uitgifte scherm
 - GIS-scherm (kaart van regio)
 - Scherm met kantoorautomatisering (email et cetera)
 - Scherm voor Liveview / Tele heli beelden
 - Scherm met radiobediening C2000

Deze schermen hoeven niet één op één te staan met de fysieke schermen op de meldtafel. Daarnaast kunnen ook reguliere televisieprogramma's (voor ontspanning) worden getoond. Soms is hiervoor een apart fysiek scherm beschikbaar.

Meldkamers zijn uitgerust met meldtafels waarin diverse communicatie en informatiesystemen geïntegreerd worden. Het uitrustingsniveau van deze meldtafels loopt functioneel en technisch sterk uiteen tussen meldkamers en op onderdelen binnen meldkamers. Het freeseating concept waarbij een centralist op een willekeurige meldtafel kan inloggen en de applicaties van zijn discipline kan benaderen is niet overal en in dezelfde mate geïmplementeerd. Daar waar freeseating wordt toegepast is er vaak een beperking op de beschikbaarheid van het C2000-scherm. Daar waar freeseating beschikbaar is wil dit overigens niet zeggen dat centralisten niet evengoed op vaste plekken zitten.

Dedicated datacenter

Alle meldkamers beschikken over gebouwgebonden technische infrastructuur: datacenters op locatie. Deze decentrale datacenters zijn weergegeven in de derde kolom. Hierin staan de GMS-servers en andere servers en de telefooncentrale voor aanname 112 vaste telefonie. Deze decentrale meldkamer datacentra maken soms fysiek deel uit van een groter datacenter. Ook niet meldkamer-systemen staan regelmatig in deze datacenters.

Kwalitatieve bevindingen over de ICT infrastructuur

De infrastructuur keuzes zijn op enkele uitzonderingen veelal lokaal gemaakt. De volgende waarnemingen zijn gedaan:

- Hardware standaardisatie heeft beperkt plaatsgevonden. Een uitzondering hierop vormt GMS waarvoor de hardware inmiddels landelijk is gestandaardiseerd op HP-UX-servers.
- De meeste meldkamers maken gebruik van een ARBI-systeem voor aanname van telefoongesprekken. Er is 1 meldkamer die een callcenter systeem inzet.
- Meldtafels zijn niet gestandaardiseerd over de meldkamers heen. Dit is te zien aan de configuratie van de meldtafels (aantal schermen en positionering van schermen) en aan de diversiteit in leveranciers. Meldtafels worden niet centraal ingekocht. Hier ligt een kans om interoperabiliteit te verbeteren en efficiency te vergroten door een centrale inkoopfunctie.
- Er is sprake van een wisselend niveau van achterstallig onderhoud. De recent gerealiseerde meldkamers beschikken over het algemeen over hardware die de technische en economische levensduur nog niet heeft bereikt. De meldkamers die latend zijn hebben in het algemeen geen

investeringen meer gedaan in hardware in de wetenschap dat de meldkamer uiteindelijk wordt opgeheven.

Contingency voorzieningen

De meldkamers treffen allen in meer of mindere mate voorzieningen om continuïteitsrisico's te verminderen. Dit mede in het licht van artikel 2.2.5 Besluit Veiligheidsregio's waarin gesteld wordt dat het bestuur van de veiligheidsregio zorg draagt voor een voorziening waardoor er in het geval dat de meldkamer uitvalt, de functie en taken van de meldkamer worden gecontinueerd. Niettemin moet worden vastgesteld dat bijna geen van de meldkamers aantoont dat de meldkamer volledig kan uitwijken naar een andere locatie en dat in geval van een dergelijke calamiteit sprake is van degradatie van meldkamerfunctionaliteit. Beperkingen die zich dan voordoen zijn minder capaciteit (minder meldtafels op de uitwijklocatie), minder functionaliteit (niet alle applicaties en data beschikbaar maar bijvoorbeeld alleen GSM) en verlies van (recente) informatie.

Meldkamers vullen contingency op verschillende manieren in met continuïteitsplannen, (technische) failover voorzieningen, fallback voorzieningen en uitwijkvoorzieningen. Wat onder deze begrippen wordt verstaan verschilt per regio. De volgende voorzieningen komen wij tegen:

- **Failover:** Alleen MON en MKN zijn in staat om elkaars functie technisch over te nemen. Hiertoe hebben ze een gedeelde infrastructurele voorzieningen (gedeeld topdomein). Beide partijen stellen daarvoor een vaste hoeveelheid uniform ingerichte meldtafels ter beschikking. Deze voorzieningen zijn gerealiseerd en worden periodiek getest. Hierbij wordt er onder meer in voorzien dat de GSM database 1 x per 24 uur wordt gerepliceerd naar elkaars sites.
- **Buddy regelingen** tussen meldkamers waarbij de ene meldkamer de telefoongesprekken van de andere meldkamer kan overnemen in geval van een calamiteit.
- **Fallback en uitwijk convenanten** tussen veiligheidsregio's en politie (tekst gebaseerd op 1 van de aangetroffen convenanten, er zijn ook andere definitie's in gebruik):
 - *Fallback:* het ten gevolge van het niet functioneren van een cruciaal onderdeel van een meldkamer, tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op een andere veiligheidsregio voor enkele of een aantal functionaliteiten.
 - *Uitwijk:* het door in- of externe factoren niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie (veelal inclusief de overeenkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer) op een andere locatie overgenomen moeten worden.
- **Redundantie** in het meldkamer datacenter ('twin in a box'). NB: Deze vorm van redundantie is geen uitwijk of fallback.
- Er zijn meldkamers die beschikken over een **continuïteitsplan** of een jaarplan uitwijk om te kunnen anticiperen op uitval van ICT-voorzieningen en elektriciteit. Dit continuïteitsplan heeft daarbij een scope die de meldkamer overstijgt (bijvoorbeeld voor de veiligheidsregio als geheel of inclusief het politie service centrum).

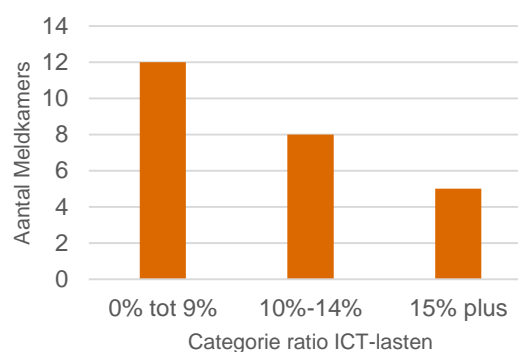
Er is geen zicht op de kwaliteit van de back-up- en recovery plannen en de mate waarin deze getest zijn en worden.

Voor uitwijk van de landelijke aanname van 112 mobiel heeft MDC een uitwijklocatie beschikbaar.

4.3.5. Spreiding van ICT-kosten is substantieel

ICT-kosten zijn in beeld gebracht per meldkamer. Onder deze kosten vallen materiële¹⁹ uitgaven aan ICT-voorzieningen. Daarnaast zijn deze ICT-lasten in verband gebracht met de totale lasten. De ratio die hieruit volgt is in de laatste kolom van deze tabel opgenomen.

Meldkamer	ICT-lasten (x1.000 euro)	Ratio ICT/totale lasten
Amsterdam-Amstelland	1.883	15%
Brabant-Noord	1.121	14%
Brabant-Zuidoost	823	11%
Flevoland	401	8%
Gelderland Midden	1.359	19%
Gelderland-Zuid	358	7%
Gooi en Vechtstreek	466	10%
Haaglanden	2.094	14%
Hollands Midden	892	12%
Kennemerland	686	8%
Landelijke eenheid	657	4%
Landelijke Meldkamer KMar	294	21%
Limburg Noord	319	6%
Midden- en West-Brabant	1.243	12%
Noord-Holland Noord	1.494	19%
Noord-Nederland	1.534	8%
Oost-Nederland	682	8%
Rotterdam-Rijnmond	2.039	12%
Schiphol Meldkamer KMar	131	9%
Twente	363	6%
Utrecht	450	5%
Zaanstreek-Waterland	178	6%
Zeeland	369	9%
Zuid-Limburg	718	16%
Zuid-Holland Zuid	455	10%
Totaal	21.012	11%
Niet toegerekende MDC lasten ²⁰	9.100	
Totaal inclusief ontbrekende MDC lasten	30.112	15%



Figuur 4-17: Ratio ICT-kosten/totale kosten naar frequentie per categorie (2013)

Tabel 4-10: ICT-lasten naar meldkamer en ratio totale lasten in 2013 (x 1.000 euro)

¹⁹ ICT-personeelslasten zijn zichtbaar onder de rubriek personeelslasten.

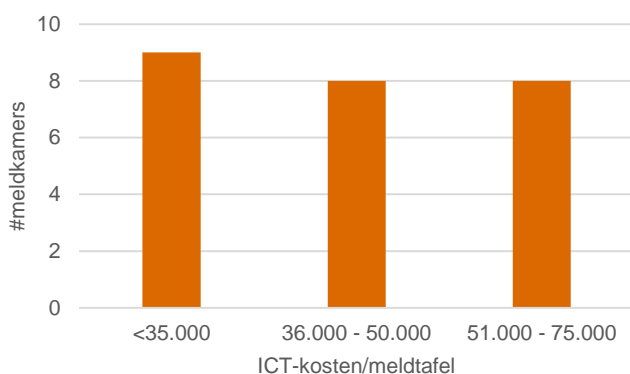
²⁰ Uit de nulmeting MDC blijkt € 9.582 K aan lasten van door MDC geleverde diensten toerekenbaar aan de meldkamer en die in 2013 niet meer (intern) worden gefactureerd door de politie. Hier is voorzichtigheidshalve uitgegaan van een lager bedrag om dubbeltelling te voorkomen. Zie ook sectie 5.3.

Meldkamers geven gemiddeld rond de 11% uit aan ICT. De spreiding van deze ratio is groot zoals ook gevisualiseerd is in figuur 4-17. Voor een deel is de verklaring dat blijvende meldkamers meer uitgeven aan ICT en vaker vervangingsinvesteringen plegen (5 van de 8 komen bovengemiddeld uit). Voor een deel kan de wijze van administreren hieraan ook debet zijn: er waren meldkamers waar de huisvestingskosten en ICT-kosten niet goed geïsoleerd konden worden. In deze gevallen zijn er indicaties dat de werkelijke ICT-kosten niet volledig zijn aangeleverd en dat de werkelijke kosten hoger zijn.

Gebleken is dat voor een volledig beeld ook aanvullende MDC-lasten meegenomen moeten worden om tot een betere ratio te komen. Indien hiervoor wordt gecompenseerd geven de meldkamers landelijk gezien circa 15% uit aan ICT. Dit is geen onverwacht hoog percentage indien dit wordt afgezet tegen vergelijkbare organisaties die voor hun procesvoering een zware afhankelijkheid kennen van hoogwaardige ICT-voorzieningen die hoge beschikbaarheidseisen kennen.

In de nulmeting is een nadere rubricering van ICT-lasten uitgevraagd (met onderscheid tussen meldkamer ICT en overige ICT, hard- en software et cetera). Meldkamers zijn bijna zonder uitzondering niet in staat om deze uitsplitsing te maken op grond van bestaande administraties.

In onderstaande figuur is gevisualiseerd wat het beeld is indien de aangeleverde ICT-lasten worden afgezet tegen het aantal meldtafels. Wat opvalt is de grote spreiding van de ICT-uitgaven per meldtafel. Dit wordt deels verklaard door de grote verschillen in uitrustingsniveaus van meldtafels en de wijze waarop de ICT-kosten worden geadministreerd.



Figuur 4-18: ICT-kosten gedeeld door het aantal meldtafels naar categorie en frequentie (2013)

4.3.6. Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer

In onderstaande tabel zijn de bevindingen en risico's opgenomen voor transitie en beheer op het gebied van personeel. Deze aspecten zijn meestal benoemd door de meldkamers zelf en worden door PwC onderschreven.

Risico	Omschrijving
Transitie	
Investerings ten tijde van de transitieperiode worden uitgesteld in afwachting van de LMO.	Er moet bij een aantal meldkamers geïnvesteerd worden in de technologie, maar het is onduidelijk hoe de LMO omgaat met deze investeringen en of hier een financiële vergoeding voor komt. In de aanloop naar LMO hebben veel meldkamers er voor gekozen om investeringen uit te stellen. Vertraging in de vorming van de LMO kan daarmee een risico vormen voor de ongestoorde werking van systemen.
Risico voor niet-beschikbaarheid en ontoegankelijkheid tot informatie.	Het (eventueel) centraliseren van het technisch beheer kan volgens de betrokkenen zorgen voor operationele risico's.
Onduidelijkheid over de informatieposities tussen de disciplines en de rechten voor het gebruik van de onderlinge informatie kunnen leiden tot vertraging.	Door private RAV-en is aangegeven dat expliciete afspraken moeten worden gemaakt met de LMO dat de data van de regio niet kunnen worden overgenomen door andere regio's in verband met hun concurrentiepositie.
Beheer	
Meldkamer ICT-voorzieningen zijn kwetsbaar.	Beheer processen op het terrein van IT continuïteit, beveiliging en configuratiemanagement en toetsing daarop zijn, samenhangend met de beperkte schaal van de ICT-organisaties, in de regel niet ingericht en maken de meldkamer ICT kwetsbaar. De mate waarin getroffen maatregelen toereikend zijn om calamiteiten op te vangen is vaak niet inzichtelijk en vormt een operationeel risico.
Landelijke ICT-kaders ontbreken met als risico dat ongewenste diversiteit in het meldkamer ICT-landschap toeneemt.	Landelijk informatiebeleid en ICT-kaders waarin rekening gehouden wordt met maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn beperkt aanwezig en er is ruimte voor lokale ontwikkelingen en prioriteiten wat leidt tot verdere toename van de diversiteit in het ICT-landschap en sub optimalisatie.

Tabel 4-11: Risico's die zijn geïdentificeerd door meldkamers

4.4. Operationele situatie: Huisvesting

De wijze waarop de huisvesting van individuele meldkamers is vormgegeven is locatie specifiek. In dit hoofdstuk wordt de operationele situatie van de huisvesting beschreven. Dit betreft een beschrijving van de huisvestingssituatie (bijvoorbeeld eigendom, huur), de kwaliteit(sbeleving), en het gebruik. Ook wordt ingegaan op de contractuele verplichtingen welke verbonden zijn aan huisvesting.

Bij de gegevens in dit hoofdstuk geldt een aantal nuances en bijzonderheden:

- De kwaliteit van de aangeleverde oppervlakte gegevens verschillen per meldkamer. Zowel in beschikbaarheid alsook de duidelijkheid over de gehanteerde oppervlakte definitie. Het ontbreken van uniforme oppervlaktegegevens, maakt een vergelijking van het gebruik niet (direct) mogelijk.
- De nulmeting hanteert als peildatum 31 december 2013. Ten tijde van de peildatum is de meldkamer Hollands Midden gehuisvest op de Rooseveltstraat 4a te Leiden. Op 27 mei 2014 is de meldkamer van locatie gewijzigd en is er sprake van co-locatie met de meldkamer Haaglanden op 'De Yp' (Katschiplaan 10 te Den Haag). De opgenomen gegevens ten aanzien van de huisvesting van Hollands Midden heeft betrekking Rooseveltstraat 4a te Leiden.

4.4.1. Huisvesting betreft met name huur- of gebruiksverbintenis waarbij veelal één van de disciplines als eigenaar of hoofdhuurder optreedt

De 25 meldkamers zijn fysiek gesitueerd in de betreffende veiligheidsregio. De Landelijke Eenheid, de Landelijke Meldkamer KMar en Schiphol Meldkamer KMar vormen daarop een uitzondering. Zij zijn gesitueerd in Driebergen, Driebergen-Rijssenburg en op Schiphol.

De wijze waarop de huisvesting van individuele meldkamers is vormgegeven, is veelal historisch bepaald. Er zijn dan ook meerdere varianten in de nulmeting aangetroffen.

- Er is sprake van een **eigendomssituatie**. Dit is het geval als de meldkamer, als zelfstandige entiteit, als eigenaar geregistreerd staat bij het Kadaster. Dit is één keer aangetroffen.
- Er is sprake van een **huursituatie** (van derden of één of meerdere partners). Dit is het geval als 1) de meldkamer beschikt over een huurcontract of 2) één van de deelnemende disciplines beschikt over een huurcontract waar de meldkamerfunctie onderdeel van uitmaakt (vergelijkbaar met een situatie van onderhuur)²¹. Dit is 13 keer aangetroffen.
- Er is sprake van een **gebruikerssituatie**. Dit is het geval als de meldkamer (of één van de deelnemende disciplines) niet beschikt over een huurcontract waar de meldkamerfunctie onderdeel van uitmaakt maar dat er wel sprake is van een overeenkomst inzake de doorbelasting

²¹ Indien één van de deelnemende partners beschikt over een huurcontract en de meldkamer gebruik maakt van het gehuurde, wordt dit geclassificeerd als een huursituatie. Ondanks dat er mogelijk geen sprake is van formele onderhuur (en contractueel vastgelegd), is er wel sprake van contractuele consequenties indien de meldkamerfunctie op deze locatie niet wordt gecontinueerd.

van kosten. Dit is 10 keer aangetroffen. Deze situatie verschilt van een huurrelatie doordat er geen sprake is van een huurcontact met de daaraan verbonden huurrechten en -plichten.

- In 1 geval is er geen duidelijkheid gegeven inzake de wijze waarop de huisvesting van de meldkamers is vormgegeven of vindt dit op een andere wijze plaats dan bovengenoemde varianten.

In de gevallen waar sprake is van een (onder)huur- of gebruikerssituatie, is een eventuele formele contractuele verplichting vaak ondergebracht bij één van de disciplines. In het geval dat, bijvoorbeeld, de politie de eigenaar (of hoofdhuurder) van het gebouw is, is het aandeel van de politie ten opzichte van het ruimtegebruik van de meldkamer veelal niet gespecificeerd; de politie stelt een deel ter beschikking aan de meldkamerfunctie zonder contractuele vastlegging of specificering van de vierkante meters of financiële vergoeding van dit specifieke deel.

In onderstaande tabel is de huisvestingssituatie per meldkamer inzichtelijk gemaakt.

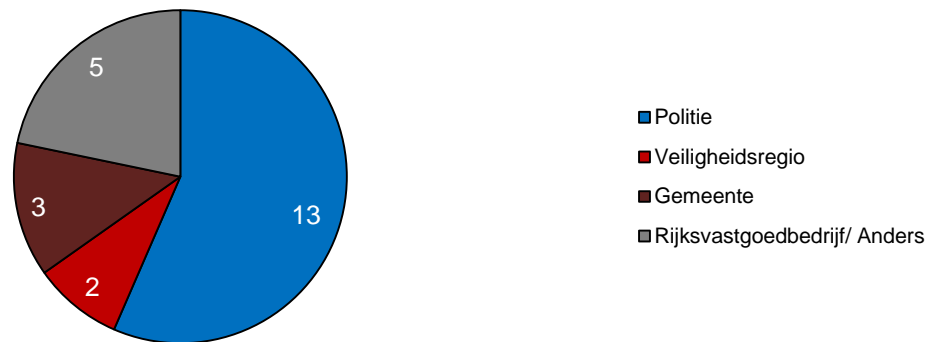
Eigendomssituatie	Huursituatie	Gebruikerssituatie	Anders
<ul style="list-style-type: none"> • Noord-Nederland 	<ul style="list-style-type: none"> • Haaglanden*²² • Rotterdam-Rijnmond* • Midden- en West-Brabant • Zeeland* • Zuid-Holland Zuid* • Oost-Nederland • Twente • Brabant-Zuidoost* • Flevoland • Gooi en Vechtstreek • Landelijke Eenheid • Noord-Holland Noord • Zaanstreek-Waterland 	<ul style="list-style-type: none"> • Hollands Midden²³ • Gelderland Midden • Gelderland-Zuid • Zuid-Limburg • Limburg-Noord • Landelijke Meldkamer KMar • Brabant-Noord • Amsterdam-Amstelland • Utrecht • Kennemerland 	<ul style="list-style-type: none"> • Schiphol Meldkamer KMar

Tabel 4-12: Huisvestingssituatie

Bij 23 meldkamers is sprake van een huur- of gebruikssituatie. In 13 gevallen treedt de politie op als (onder)verhuurder en in 2 gevallen treedt de veiligheidsregio op als (onder)verhuurder. In 8 gevallen treden andere organisaties op als (onder)verhuurder, bijvoorbeeld bij gebruik van een gezamenlijk pand welke in eigendom is bij een commerciële verhuurder of het Rijksvastgoedbedrijf.

²² Bij deze meldkamers is sprake van een of andere vorm van onderverhuur.

²³ Rooseveltstraat 4a te Leiden



Figuur 4-19: Overzicht van de (onder)verhuurder in het geval van een huur- of gebruikssituatie.

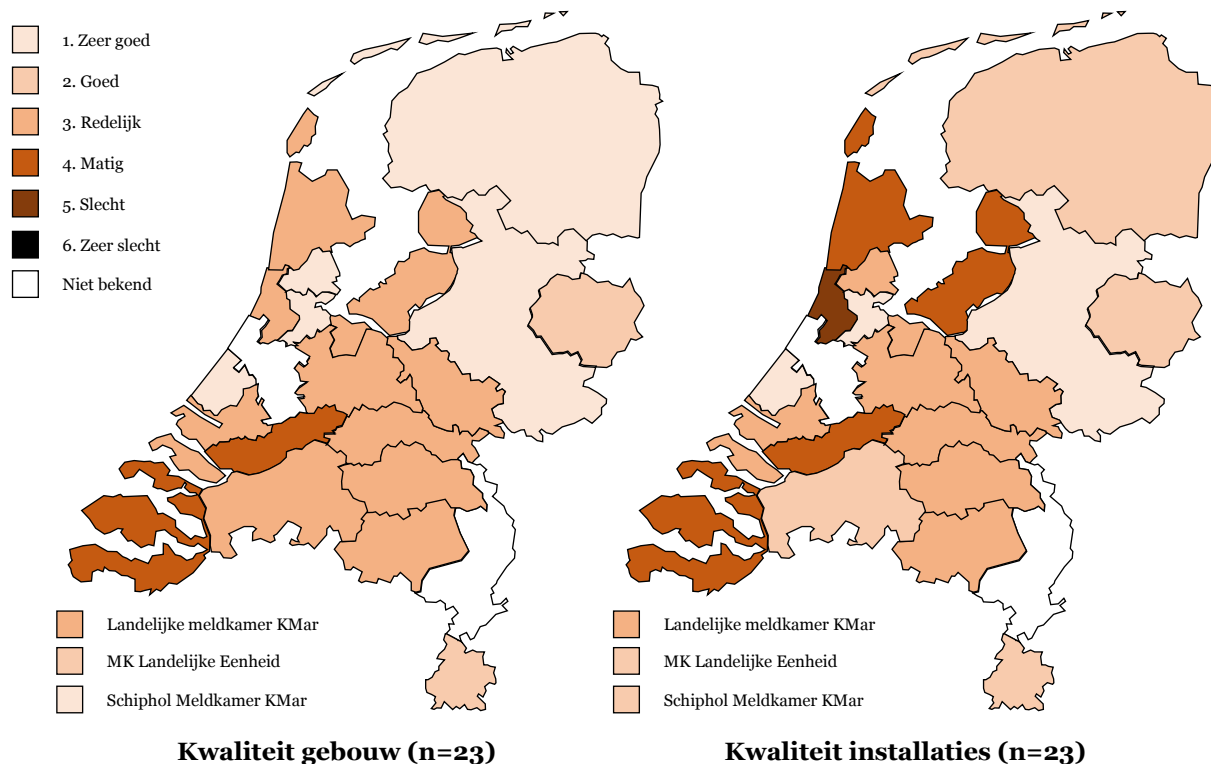
4.4.2. Kwaliteit huisvesting in het algemeen redelijk tot goed, installaties scoren slechter dan de gebouwkwaliteit

Voor het verschaffen van inzicht in de aanwezigheid van mogelijk achterstallig onderhoud, is in de nulmeting de kwaliteitsbeleving van zowel het gebouw alsook de (technische) installaties geïnterviewd. Betrokkenen zijn gevraagd een inschatting te maken van de kwaliteitsbeleving. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in een schaal 1 tot 6, conform de definitie van NEN 2767 (zie onderstaande tabel voor een toelichting op de schaalverdeling).

Classificering	Omschrijving	Gebouw	Installaties
1. Zeer goed	Vergelijkbaar met nieuwbouw.	6 x	3 x
2. Goed	Vergelijkbaar met nieuwbouw, wel veroudering, geen onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte.	3 x	6 x
3. Redelijk	Geen nieuwbouw, beperkte onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte.	12 x	9 x
4. Matig	Duidelijke onderhoudsschade en onderhoudsbehoefte.	2 x	4 x
5. Slecht	Grote onderhoudsschade en grote onderhoudsbehoefte.	-	1 x
6. Zeer slecht	Grote onderhoudsschade echter door zeer slechte staat kan geen onderhoud meer gepleegd worden: vervangen is noodzakelijk.	-	-

Tabel 4-13: Classificering conform de definitie van NEN 2767, inclusief aantal keer aangetroffen

In onderstaande figuren zijn de resultaten per meldkamer weergegeven.



Figuur 4-20: Kwaliteitsbeleving gebouw en (technische) installaties conform definiëring NEN 2767

De volgende meldkamers scoren een 4 of slechter.

- Op het gebied van de kwaliteitsbeleving van het gebouw: Zuid-Holland Zuid (4), Zeeland (4).
- Op het gebied van de installaties: Zuid-Holland Zuid (4), Zeeland (4), Flevoland (4), Kennemerland (5), Noord-Holland Noord (4).

Toelichting Kennemerland: In de nulmeting wordt de kwaliteitsbeleving van de technische installaties als slecht ingeschat (schaal 5). Ondanks het nodige sleutelwerk geven geïnterviewden aan dat het klimaat in de meldkamerruimte als slecht wordt ervaren. Als oorzaak wordt aangegeven dat bij de bouw van het pand een klimaatinstallatie is aangeschaft die onvoldoende op de warmtelast van de meldkamer is toegerust.

4.4.3. Meldkamerfunctie gemiddeld 82 m² BVO per meldtafel met sterk wisselende lokale afwijkingen (circa 33 m² BVO per meldtafel)

Het totaal aantal vierkante meters dat is toe te wijzen aan de meldkamerfunctie, verschilt per meldkamer. In onderstaande tabel is het vloeroppervlak dat is toe te rekenen aan de totale meldkamerfunctie weergegeven, conform de gehanteerde (beschikbare) oppervlakte definitie²⁴. Onder de meldkamerfunctie wordt verstaan de beschikbare ruimte voor de meldkamer, de ruimte voor opschaling en ruimte voor ondersteuning.

²⁴ Indien het totaal aantal vierkante meters van de meldkamer niet eenduidig is vastgelegd, is in samenspraak met de individuele meldkamer het totaal aantal vierkante meters bepaald dat is toe te wijzen aan de meldkamer-functie.

Meldkamer ²⁵	m ² BVO ²⁶	m ² VVO ²⁷
Amsterdam-Amstelland	953	759
Brabant-Noord	-	-
Brabant-Zuidoost	1.226	1.063
Flevoland	842	527
Gelderland Midden	979	726*
Gelderland-Zuid	755*	560
Gooi en Vechtstreek	603	447*
Haaglanden	3.478	2.579*
Hollands Midden*	1.688	1.252*
Kennemerland	1.715*	1272
Landelijke Eenheid	-	-
Landelijke Meldkamer KMar	238	156
Limburg-Noord	610	477
Midden- en West-Brabant	964*	715
Noord-Holland Noord	530	447
Noord-Nederland	1.411*	1.046
Oost-Nederland	1.854*	1375
Rotterdam-Rijnmond	4.213	2.998
Schiphol Meldkamer KMar	543*	403
Twente	1356	1.006*
Utrecht	1.441	1.050
Zaanstreek-Waterland	734	544
Zeeland	394*	293
Zuid-Holland Zuid	566	377
Zuid-Limburg	825	612*

* Rooseveltstraat 4a te Leiden

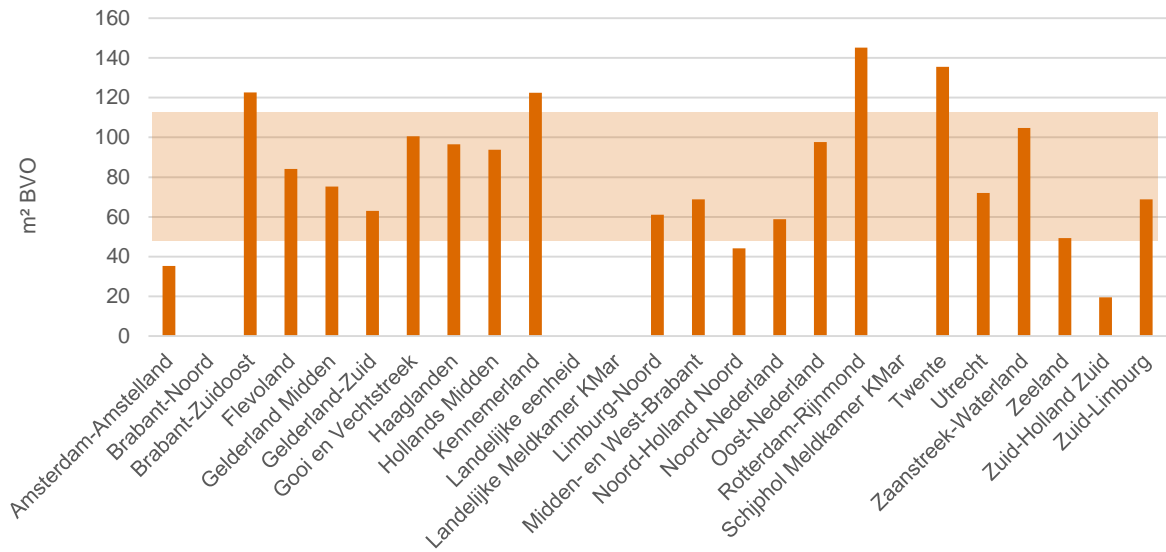
Tabel 4-14: Vloeroppervlak dat is toe te rekenen aan de totale meldkamerfunctie

Voor het geven van inzicht in de gebruikssituatie per meldkamer is in onderstaande figuur het totale oppervlak van de meldkamerfunctie (meldkamer, opschaling en ondersteuning) per meldtafel weergegeven. Het gemiddelde oppervlak van een meldtafel is 82 m² BVO (met een standaardafwijking van 33 m² BVO, zoals weergegeven door middel van het gekleurde kader). Dit betreft het aantal m² inclusief ondersteunende ruimtes en opschaling (indien van toepassing).

²⁵ Meldkamers waar het oppervlak met een * is aangevuld, is het betreffende oppervlak niet opgegeven. De met * aangegeven waarden zijn berekend op basis van een gemiddelde bruto / netto verhouding (0,74), gebaseerd op de meldkamers waar beide oppervlakten wel zijn opgegeven.

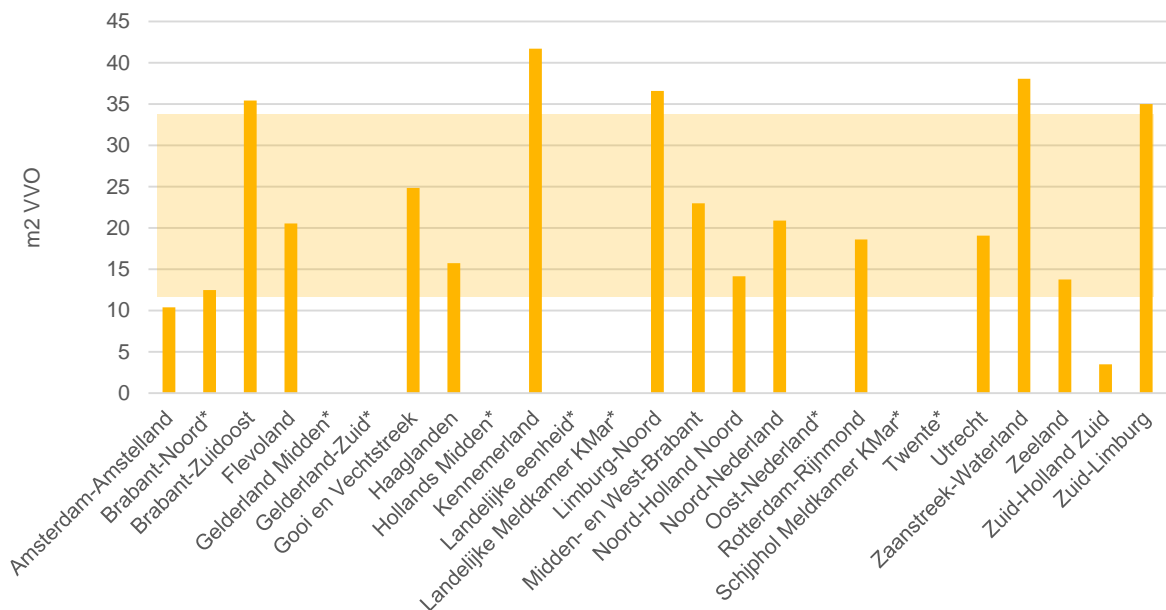
²⁶ m² BVO staat voor het aantal vierkante meters bruto vloeroppervlak. Dit betreft de vloeroppervlakte van de ruimte, dan wel van meerdere ruimten van een vastgoedobject gemeten (volgens NEN 2580) op vloerniveau langs de buitenomtrek van de (buitenste) opgaande scheidingsconstructie, die de desbetreffende ruimte(n) omhullen.

²⁷ m² VVO staat voor het aantal vierkante meters verhuurbaar vloeroppervlak. De VVO van een ruimte of een groep ruimten is de oppervlakte, gemeten op vloerniveau, tussen de opgaande scheidingsconstructies, die de desbetreffende ruimte of groep van binnenruimten omhullen.



* Voor enkele meldkamers is de data niet beschikbaar of niet geschikt voor een vergelijking.
 Opmerking: De aantallen meldtafels betreffen de aantallen exclusief de meldtafels voor opschaling
 Figuur 4-21: Oppervlakte per meldtafel inclusief opschaling en ondersteuning in m² BVO

Het gemiddelde oppervlak van een meldtafel is 23 m² VVO (met een standaardafwijking van 11 m² VVO, zoals weergegeven door middel van het gekleurde kader). Dit betreft alleen het aantal m² voor de meldkamer zelf (dus exclusief ondersteunende ruimtes en opschaling en exclusief horizontale en verticale verkeersruimtes).



* Voor enkele meldkamers is de data niet beschikbaar of niet geschikt voor een vergelijking.
 Opmerking: De aantallen meldtafels betreffen de aantallen exclusief de meldtafels voor opschaling
 Figuur 4-22: Oppervlakte per meldtafel exclusief opschaling en ondersteuning in m² VVO

Het totaal aantal vierkante meters dat is toe te wijzen aan de meldkamerfunctie, varieert onderling sterk, van 238 m² tot 4.213 m² BVO.

- Het gemiddelde oppervlak van een meldtafel in relatie tot de totale meldkamerfunctie is 82 m² BVO (inclusief opschalings- en ondersteunende functies). Tussen de meldkamers onderling varieert dit tussen de 20 m² en 145 m² BVO per meldtafel.
- Kijkend naar het aantal vierkante meters per meldtafel in de meldkamerruimte, is het gemiddelde oppervlak van een meldtafel veel beperkter (20 m² VVO) en is de variatie ook kleiner (standaardafwijking van 11 m²).

Dit verschil wordt vooral veroorzaakt door de opschalings- en ondersteunende functies en de horizontale en verticale verkeersruimtes.

De grote onderlinge verschillen tussen meldkamers onderling, wijst erop dat meldkamers in het verleden onderling erg verschillend zijn omgegaan met de ruimtebehoefte en functionele indeling van de meldkamer. Mogelijk is het beschikbare ruimteaanbod van vierkante meters (ingegeven door de fysieke omstandigheden van het gebouw/ de beoogde ruimtes) niet altijd afgestemd op het gewenste ruimtegebruik (ingegeven door de onder te brengen functies en/of het aantal te plaatsen meldtafels):

- In het geval van figuur 4-21 zal de oorzaak van de verschillen tussen meldkamers met name liggen in een verschil van het beschikbare ruimteaanbod en het gewenste ruimtegebruik / functionaliteit van zowel de meldkamerfunctie alsook van ondersteunende en gerelateerde functies (bijvoorbeeld RCC).
- In het geval van figuur 4-22 zal de oorzaak van de verschillen tussen meldkamers met name liggen in een verschil tussen het beschikbare ruimteaanbod (vierkante meters) en het aantal te plaatsen meldtafels in de betreffende ruimte.

Het beschikbaar stellen van ruimtes door één van de disciplines waarbij het aanbod van vierkante meters groter is dan de daadwerkelijke behoefte, kan één van de oorzaken zijn. In de nulmeting is niet ingegaan op de afwegingen welke ten grondslag lagen aan een mogelijke discrepantie tussen de aansluiting van het ruimteaanbod en de ruimtebehoefte.

4.4.4. Resterende looptijd huurverplichtingen gemiddeld 5 jaar, met uitschieter tot 23 jaar

In paragraaf 4.4.1 is aangegeven dat er in 13 gevallen sprake is van een huursituatie met derden. Om inzicht te verschaffen in de resterende huurverplichting, is in onderstaande tabel per meldkamer de eerst volgende mogelijkheid van opzegging weergegeven. De gemiddelde resterende looptijd bedraagt circa 5 jaar, waarbij met name sprake is van meldkamers met of een korte resterende looptijd (< 4 jaar) of juist met een lange resterende looptijd (> 10 jaar). De drie meldkamers met de langst lopende verplichting zijn:

1. **Noord-Holland Noord**, met een resterende looptijd van circa 23 jaar (tot 1 september 2038).
2. **Rotterdam-Rijnmond**, met een resterende looptijd van circa 12 jaar (tot 30 april 2027).
3. **Haaglanden**, met een resterende looptijd van circa 7 jaar (tot 31 oktober 2022).

	Einddatum contract	Opzeg termijn		Einddatum contract	Opzeg termijn
Zuid-Limburg	n.v.t.		Haaglanden (HGL)	31-10-2022	12 mnd.
Limburg-Noord	n.v.t.		Zeeland	31-3-2016	12 mnd.
Oost-Nederland	1-1-2018	12 mnd.	Midden- en West-Brabant	30-08-2018	12 mnd.
Twente	1-1-2019	24 mnd.	Rotterdam-Rijnmond	30-4-2027	12 mnd.
Gelderland Midden	n.v.t.		Zuid-Holland Zuid	31-12-2020	3 mnd.
Gelderland-Zuid	n.v.t.		Brabant-Noord	n.v.t.	
Amsterdam-Amstelland	n.v.t.		Brabant Zuid Oost	1-1-2015	6 mnd.
Noord-Nederland	n.v.t.		Gooi en Vechtstreek	Niet beschikbaar	
Kennemerland	n.v.t.		Utrecht	n.v.t.	
Zaanstreek-Waterland	31-12-2013	n.v.t.	Flevoland	1-4-2015	6 mnd.
Noord-Holland Noord	1-9-2038	12 mnd.	Landelijke Eenheid	31-12-2014	12 mnd.
Schiphol Meldkamer KMar	n.v.t.		Landelijke Meldkamer KMar	n.v.t.	
Hollands Midden	n.v.t.				

Opmerking: meldkamerlocaties in *kleur* weergegeven blijven na de transitie naar de LMO in gebruik.
Tabel 4-15: Overzicht huurverplichtingen per meldkamer

Indien er, in het kader van de transitie, sprake is van een voortijdige opzegging van de huurovereenkomst is de huurder de verhuurder schadelijkt. In juridische zin pleegt de huurder een wanprestatie. Uitgangspunt voor die schade is in principe het totale bedrag aan huur dat tot de einddatum van het contract nog betaald had moeten worden. Extra aandachtspunt dat hierbij speelt is de constatering dat veelal één van de drie disciplines formeel, namens de meldkamer, als huurder optreedt. Dit betekent dat er tussen betrokken disciplines afspraken moeten worden gemaakt omtrent het verdere gebruik van het object en/of de financiële schade.

- Ten aanzien van de meldkamer **Midden- en West-Brabant** geldt de bijzondere omstandigheid dat er op 28 mei 2014 een allonge bij het huurcontract is opgesteld. In afwijking van hetgeen is vermeld in de oorspronkelijke huurovereenkomst mag de huurovereenkomst nu ook tussentijds schriftelijk worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden wanneer wordt besloten dat de meldkamer verplaatst dient te worden naar een andere gemeente dan Tilburg.
- Ten aanzien van **Zeeland** geldt dat de eerstvolgende mogelijkheid voor opzegging van de huurovereenkomst al in maart 2015 is (rekening houdend met een opzegtermijn van 12 maanden).

- Ten aanzien van de meldkamer **Noord-Holland Noord** geldt dat de politie een overname-intentie heeft uitgesproken van de huidige meldkamer. Wanneer de politie de ruimte overneemt, vervallen de consequenties van contractbreuk en geldt een opzegtermijn van 12 maanden.
- Ten aanzien van de meldkamer **Zuid-Holland Zuid**, is het einde van de huurperiode 31 december 2020. Na het verstrijken van de eerste huurperiode (2001 - 2010) is een nieuwe huurperiode van 10 jaar ingegaan. Gedurende deze periode heeft de huurder de optie om jaarlijks de huurovereenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van 3 maanden voor de te verstrijken periode.
- Ten aanzien van meldkamer **Zaanstreek-Waterland** geldt dat per 1 januari 2014 het eigenaarschap van het pand in Zaandam is overgedragen van de gemeente Zaanstad aan de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.
- Ten aanzien van **Gooi en Vechtstreek** geldt dat er in 2001 een huurovereenkomst is gesloten. Deze is echter niet beschikbaar. Er is een document dat het gehuurde en de kosten beschrijft en dat door zowel de meldkamer als de politie als uitgangspunt wordt genomen voor de kostenberekening.
- Ten aanzien van **Flevoland** geldt dat er een speciale bepaling is opgenomen met betrekking tot opzegging van de overeenkomst. De overeenkomst wordt namelijk ook van rechtswege beëindigd bij het in gebruik nemen van Operationeel Centrum Stichtse Brug (OCSB). Daarnaast is bepaald dat indien landelijke ontwikkelingen met betrekking tot regionale meldkamers en of Veiligheidsregio's het in stand houden van de regionale meldkamer overbodig maken, tussen huurder en verhuurder overleg zal plaatsvinden en kan met inachtneming van beide partijen gekozen worden voor een andere einddatum van de overeenkomsten.
- Ten aanzien van de **Landelijke Eenheid** geldt dat de overeenkomst eindigt bij (1) wederzijds goedvinden, bij 12 maanden voor afloop van de contractduur (31-12-2014), opzeggen door de KLPD (thans LE), (2) een bindend advies van de Geschillencommissie voor Rijkshuisvesting of (3) privatisering of door externe verzelfstandiging van een der partijen.

Naast eventuele verplichtingen bij een voortijdige beëindiging van de huurovereenkomst, zijn er ook verplichtingen aangetroffen bij het regulier beëindigen van de overeenkomst. Dit betreft veelal de voorwaarde om het gehuurde terug te brengen in de originele staat, conform vastgelegd in de bij de aanvang opgemaakte en gewaarmerkte omschrijving.

- Bij **Zuid-Holland Zuid** worden de kosten voor het in 'oude staat' opleveren (globale raming), inclusief demontage bekabeling et cetera, geraamd op circa € 50.000.
- Bij de meldkamer **Zaanstreek-Waterland** wordt aangegeven dat zij frictiekosten kennen bij uitname van de meldkamer. De frictiekosten zijn volgens de meldkamer geraamd op een eenmalig

bedrag van € 212.238 en structureel jaarlijks na uitname € 76.456. Onder de eenmalige kosten vallen desinvesteringen goederen, gebouw en inventaris. Onder terugkerende kosten vallen lopende verplichtingen en kapitaallasten. Naast de genoemde frictiekosten zijn er ook nog frictiekosten met betrekking tot de ondersteunende (PIOFACH) diensten (bijvoorbeeld ICT-kantoorautomatisering).

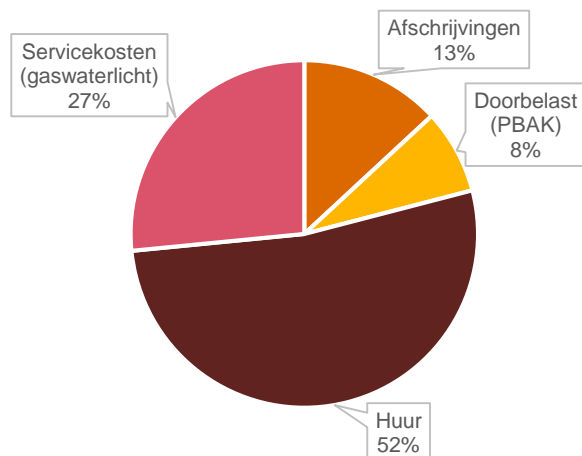
- Bij **Landelijke Meldkamer KMar** is de huurovereenkomst verlengd. Echter, het addendum is niet aangeleverd ten behoeve van de nulmeting. Derhalve is het voorsnog onduidelijk of er aanvullende beperkingen zijn opgelegd ten aanzien van opzegtermijn en boete bij vroegtijdige beëindiging.

4.4.5. *Spreiding van huisvestingslasten is substantieel*

De huisvestingslasten zijn in beeld gebracht per meldkamer. Onder deze kosten vallen huur, servicekosten, afschrijvingen en eventuele doorbelastingen (PBAK). Daarnaast zijn deze huisvestingslasten in verband gebracht met de totale lasten. De ratio die hieruit volgt is in de laatste kolom van deze tabel opgenomen.

Meldkamer	Huisvestingslast en (x1.000 euro)	Ratio huisvesting/totale lasten
Amsterdam-Amstelland	1.673	13%
Brabant-Noord	428	5%
Brabant-Zuidoost	353	5%
Flevoland	130	2%
Gelderland Midden	308	4%
Gelderland-Zuid	83	2%
Gooi en Vechtstreek	70	1%
Haaglanden	408	3%
Hollands Midden	871	12%
Kennemerland	365	4%
Landelijke eenheid	1.415	9%
Landelijke Meldkamer KMar	76	5%
Limburg Noord	341	6%
Midden- en West-Brabant	584	6%
Noord-Holland Noord	273	4%
Noord-Nederland	1.043	6%
Oost-Nederland	306	4%
Rotterdam-Rijnmond	1.452	9%
Schiphol Meldkamer KMar	114	8%
Twente	451	8%
Utrecht	582	7%
Zaanstreek-Waterland	289	9%
Zeeland	388	9%
Zuid-Limburg	240	5%
Zuid-Holland Zuid	263	5%
Totaal	12.509	6%

Tabel 4-16: Huisvestingslasten naar meldkamer en ratio totale lasten in 2013 (x 1.000 euro)



Figuur 4-23: Huisvestingslasten naar kostencategorie in 2013

Uit de nulmetingrapportages van de afzonderlijke meldkamers blijkt dat deze gemiddeld rond de 6% uitgeven aan huisvesting. De spreiding van deze ratio is echter groot, variërend tussen de 1% en de 13% van de totale lasten. De grote verschillen zijn veelal het gevolg van het wel / niet hebben van huisvesting gerelateerde afschrijvingen en van het wel/niet opnemen van servicekosten (veelal contractueel geregeld).

Meldkamers met een huursituatie besteden percentueel iets minder aan huisvesting (5,6%) dan meldkamers met een gebruikssituatie (6,5%). De enige meldkamer met een eigendomssituatie (Noord-Nederland) zit op het gemiddelde (6%).

Gebleken is dat voor een volledig beeld ook rentelasten meegenomen moeten worden, daar waar deze betrekking hebben op de huisvesting, om tot een betere ratio te komen. Deze specifieke rentelasten zijn niet separaat inzichtelijk gemaakt.

4.4.6. *Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer*

De transitie leidt ertoe dat het aantal meldkamerlocaties vermindert en daarmee de ruimtebehoefte afneemt. Dit heeft tot gevolg dat bestaande (onder)huurovereenkomsten of gebruiksovereenkomsten moeten worden aangepast, hetzij moeten worden opgezegd of dat (mede)eigendomssituaties moeten worden herzien. De huidige huisvesting betreft met name huur- of gebruiksverbintenis waarbij veelal één van de disciplines als eigenaar of hoofdhuurder optreedt.

In het geval van een (onderhuur)overeenkomst en een voortijdige opzegging, bestaat er een risico op schadevergoeding om de verhuurder voor het mislopen van huurpenningen te compenseren. In ogeschouw nemend dat twee van de drie meldkamers met de langstlopende verplichtingen (GMK Rotterdam-Rijnmond en GMK Haaglanden) ook na de transitie naar de LMO in gebruik blijven, lijkt dit risico echter beperkt.

Ten aanzien van de meldkamer Noord-Holland Noord geldt dat de politie een overname-intentie heeft uitgesproken van de huidige meldkamer. Wanneer de politie daadwerkelijk de overname-intentie tot

uitvoering brengt, kan gebruik worden gemaakt van de opzegtermijn van 12 maanden. Het risico op financiële compensatie over de periode tot 2038 is daarmee beperkt. GMK Zuid-Holland Zuid en GMK Midden- en West-Brabant hebben contractuele mogelijkheden voor een eerdere beëindiging zonder schadevergoeding. GMK Twente (1-1-2019/24 maanden) heeft van de resterende meldkamers mogelijkwerwijs het grootste risicoprofiel als gevolg van een discontinuering van de locatie in combinatie met de resterende looptijd.

In het geval van een gebruiksovereenkomst is de mate waarin een (financieel) risico wordt gelopen afhankelijk van de gemaakte afspraken tussen de betrokken partijen. Per individuele meldkamer zal, op basis van de gemaakte afspraken, nader onderzocht moeten worden in hoeverre er sprake is van een (financieel) risico voor de LMO.

In het geval een meldkamer (mede)eigenaar is van een object, dient alternatieve aanwendbaarheid en/of verkoop van het object te worden overwogen. Beiden gaan gepaard met de kans op tijdelijke leegstand en bij verkoop een mogelijk boekwaardeverlies. Deze situatie doet zich voor in Noord-Nederland. In ogeschouw nemend dat deze ook na de transitie naar de LMO in gebruik blijft, is dit risico beperkt.

Risico	Omschrijving
Risico op niet tijdig (kunnen) afstoten van overtollige vierkante meters	De transitie leidt ertoe dat het aantal meldkamerlocaties vermindert en daarmee een toename van het aantal vrij te komen meters. Dit heeft tot gevolg dat bestaande (onder)huurovereenkomsten of gebruiksovereenkomsten moeten worden aangepast, hetzij moeten worden opgezegd of dat (mede)eigendomssituaties moeten worden herzien. Als gevolg van contractuele verplichtingen en/of marktomstandigheden, kan het zijn dat deze meters niet tijdig kunnen worden afgestoten.
Risico op schadevergoeding om de verhuurder	In het geval van een (onderhuur)overeenkomst en een voortijdige opzegging, bestaat er een risico op schadevergoeding om de verhuurder voor het mislopen van huurpenningen te compenseren.
Risico op extra gebouw gebonden investeringen	De kwaliteit van de huisvesting scoort in het algemeen redelijk tot goed. De gebouw gebonden installaties scoren slechter dan de gebouwkwaliteit. Alle locaties die slecht scoren (score van 4 of slechter) worden na de transitie niet voortgezet. Het risico op extra investering om de kwaliteit van de installaties of het gebouw voor de lange termijn (ook na de transitie-periode) op het gewenste kwaliteitsniveau te brengen is daarmee beperkt. Het risico op extra investeringen om de kwaliteit van de installaties of het gebouw voor de periode van transitie naar het juiste (minimale) niveau te brengen, is hoger. De omvang van deze extra investeringen verschilt per locatie en is afhankelijk het gewenste kwaliteitsniveau.

4.5. Contracten

Een eerste verkenning is uitgevoerd naar de contractuele relaties van de meldkamers. Beschikbare contracten alsook de beschikbare documenten over de governance van de betreffende meldkamers zijn bekeken.

4.5.1. *Contracten*

De beschikbare contracten zijn getoetst op de volgende criteria:

- Aanwezigheid bepalingen omtrent mogelijkheden tot opzegging of boete in geval van veranderingen in de zeggenschap of juridische structuur van de betreffende meldkamer (zogenaamde change- of-control bepaling);
- Aanwezigheid beperkingen op overdraagbaarheid van rechten en verplichtingen uit het contract;
- Verlengingsmogelijkheden;
- Opzegtermijn;
- Contractspartij.

Op basis van de eerste verkenning van de bovenstaande contracten komt PwC tot de volgende bevindingen:

- Een aanzienlijk deel van de licentieovereenkomsten voor software bevatten bepalingen omtrent niet- overdraagbaarheid van de gebruikersrechten.
- Een substantieel deel van de overeenkomsten bevat een change-of-controlbepaling.
- Afgezien van de contracten betreffende het vastgoed, lopen de opzegtermijnen van de contracten uiteen van enkele maanden tot 6 maanden of gaat het om een redelijke termijn op basis van de FENIT algemene voorwaarden.
- Van sommige contracten hebben wij een conceptversie of ongetekende versie beoordeeld. Daarbij is het uiteraard onzeker of het definitieve/getekende contract dezelfde bepalingen bevat of dat het definitieve/getekende contract op bepaalde onderdelen nog is gewijzigd.
- In veel contracten zijn de algemene voorwaarden van toepassing verklaard. In de meeste gevallen zijn deze algemene voorwaarden niet aangeleverd, waardoor wij geen volledig compleet beeld van de contracten hebben kunnen vormen.

4.5.2. *Contractmanagement verschilt per individuele meldkamer*

Niet alle meldkamers hebben alle contracten aangeleverd. De mate van aanleveren (kwalitatief en kwantitatief) verschilt per individuele meldkamer. Veel meldkamers hebben moeite met het genereren van een volledig en actueel beeld. In algemene zin zijn contracten goed in beeld gekomen daar waar er een aparte rechtspersoon voor de meldkamer in het leven is geroepen. Dat zegt mogelijk iets over het contractbeheer bij de meldkamers. Voorts zijn bepaalde risico's, voortvloeiend uit de lopende contracten, onvoldoende in beeld.

Om na samenvoeging van de meldkamers contracten te kunnen 'bundelen' teneinde synergievoordelen te behalen, is het ook vereist dat er inzicht is in alle contracten van de meldkamers.

Een aanmerkelijk aantal van de contracten bevat change-of-controlbepalingen. Om de contractpartijen te kunnen informeren en, voor zover vereist, toestemming of medewerking te kunnen vragen voor een

eventuele overgang van de contracten is het noodzakelijk dat alle contracten in beeld zijn en dat alle change-of-control bepalingen aan een nadere analyse worden onderworpen.

Bij de gemeenschappelijke regelingen is de wijziging in verband met de opheffing of overheveling van de meldkamers een aandachtspunt. De daarvoor vereiste gekwalificeerde meerderheid of unanimititeit van de deelnemende gemeenten vergt de nodige coördinatie.

5. *Financiële situatie*

De financiële situatie van de meldkamers is beschreven op basis van de gerealiseerde cijfers over 2012 en 2013. Na de algemene toelichting en een aantal kanttekeningen komen de volgende onderdelen aan de orde:

- lasten, op hoofdlijnen en per meldkamer en kostencategorie; en
- bijdragen, op hoofdlijnen en per meldkamer en discipline;
- balansposten;
- ratio's.

Het hoofdstuk wordt afgesloten met een overzicht van de gesignaleerde (financiële) risico's die zijn geïdentificeerd gedurende de nulmeting.

5.1. Inleiding

Het doel van dit hoofdstuk is om een totaalbeeld te geven van de financiële stand van zaken van de 25 meldkamers. Zoals eerder aangegeven kent iedere meldkamer een eigen context en achtergrond. Het gevolg daarvan is dat de juridische structuur, organisatie-inrichting en daarmee de financiering en bekostiging verschilt per meldkamer. Een eenduidige definitie van een meldkamer ontbreekt. Iedere meldkamer maakt in samenspraak met de betrokken partijen zelf afspraken over de invulling van de taken die tot haar verantwoordelijkheid behoren. Deze afwijkingen hebben invloed op de baten en lasten per meldkamer.

Een ander effect van de historisch gegroeide organisatievormen van GMK's is dat de administratie en de plannings- en verslaggevingsprocessen afwijken per meldkamer en veelal deel uitmaken van grotere organisaties. In veel gevallen moesten cijfers daarom worden ontvlochten uit de administraties van gelieerde organisaties. Als gevolg daarvan is een hoge diversiteit aan documentatie en bronbestanden gebruikt als input voor dit hoofdstuk. Mede daardoor is niet in alle gevallen een afzonderlijke begroting voor de meldkamer als geheel beschikbaar.

5.2. Kanttekeningen bij geïnventariseerde financiële gegevens

De gebruikte (financiële) gegevens zijn afkomstig uit de verschillende administraties van de betrokken disciplines. Deze administraties zijn bijna zonder uitzondering niet ingesteld op de door ons uitgevraagde details per meldkamer. Hieronder is een aantal specifieke gevolgen toegelicht die daaruit voortkomen. Deze kanttekeningen moeten in ogenschouw worden genomen bij de beoordeling van de (totaal)uitkomsten die in dit hoofdstuk zijn beschreven.

-
- *Kwantificering van ‘Om niet’ diensten niet altijd beschikbaar*
Meldkamers voeren verschillende taken uit voor gelieerde partijen maar ontvangen daarvoor niet altijd een vergoeding en brengen ook niet altijd de kosten van die taken afzonderlijk in beeld. Waar mogelijk is een financiële waardering opgevoerd. Dit bleek niet altijd inzichtelijk te maken zonder daarvoor een afzonderlijk onderzoek uit te voeren.
 - *Overheadtoerekening op verschillende manieren en mate toegerekend aan meldkamers*
In het onderzoek is het onderwerp overhead op drie manieren teruggekomen:
 - *Directe overhead*
Meldkamers is gevraagd opgave te doen van de inzet voor ‘management en ondersteuning’ binnen de meldkamerorganisatie.
 - *Specifieke vermelding op aangeven meldkamer*
Bij diverse items waar een meldkamer aangeeft dat dit is meegenomen in een bedrag is dit gedocumenteerd. Voorbeeld: Doorbelasting van overhead voor kantoorautomatisering software, personele en financiële systemen ten dienste van (onder meer) de meldkamer.
 - *Indirecte overhead onder overige kosten*
Doorbelasting van overhead in de zin van management en ondersteuning buiten de meldkamerorganisatie (denk aan korpsleiding, centrale inkoop, uitvoeren van salarisadministratie et cetera) is niet specifiek uitgevraagd. Wel is aan de meldkamer/discipline de mogelijkheid gelaten om deze als overige kosten per discipline op te voeren.

In de tussentijdse afstemming inzake de (financiële) uitvraag is steeds benadrukt dat het gaat om de werkelijke kosten en dat als er geen doorberekening wordt gedaan van overhead aan de meldkamer dat dit ook niet wordt meegenomen.

In de praktijk zien wij het volgende beeld:

- *Politie*: indirecte overhead is niet berekend en doorbelast.
 - *Ambulance*: heeft in veel bedragen indirecte overhead doorbelast.
 - *Brandweer*: verschilt per meldkamer.
 - *KMar*: omdat wij hier moeten steunen op normbedragen is daarin indirecte overhead toegerekend conform defensie systematiek.
- *Rubricering van kosten niet altijd consequent in financiële administraties toegepast*
Het komt bijvoorbeeld voor dat ICT-lasten zijn opgenomen in de huisvestingslasten of er is sprake van personeelskosten als onderdeel van de ICT-lasten.

Deze lasten kunnen niet altijd eenduidig worden gesplitst. In deze rapportage hebben wij – indien uitsplitsing niet mogelijk was – de indeling van de meldkamer gevolgd.

- *Wisselende omgang met afschrijving en verantwoording van investeringen*
Binnen de disciplines en meldkamerorganisaties worden verschillende grondslagen gehanteerd voor de administratieve verwerking van investeringen. Er is geen uniforme richtlijn/beleid voor de verschillende organisaties ten aanzien van het activeren en afschrijven dan wel het rechtstreeks ten laste brengen van het resultaat. Daarbij zijn delen van afschrijvingen voor investeringen vanuit de disciplines soms lastig toe te wijzen aan de meldkamer.
- *Cijfers 2012 minder betrouwbaar dan cijfers 2013*
Over 2012 is kwalitatief en kwantitatief minder cijfermateriaal ontvangen. Om deze reden zijn geen vergelijkende cijfers 2012 opgenomen in deze rapportage.
- *Kosten meldkamer ambulance niet volledig*
Van vijf RAV-en (vier meldkamers) is geen bruikbare financiële informatie aangeleverd voor de nulmeting. Zie sectie 1.4.2.
- *Kosten meldkamer KMar*
De KMar heeft een inschatting gemaakt van de kosten van haar operationele centra en 50% hiervan toegerekend aan het meldkamerdomein zoals naar verwacht wordt overgedragen aan de LMO.

5.3. Overzicht lasten

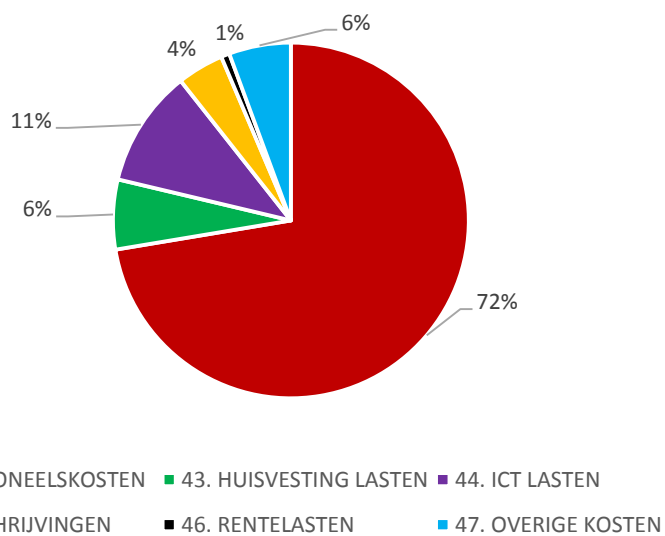
5.3.1. *Personeelslasten, ICT-kosten en huisvestingskosten zijn de drie belangrijkste kostencategorieën*

In dit hoofdstuk is een totaaloverzicht van de lasten gepresenteerd. De lasten zijn verdeeld in de volgende zes hoofdcategorieën:

- Personeelslasten
- Huisvestingslasten
- ICT-lasten
- Afschrijvingen
- Rentelasten
- Overige lasten (waaronder ook niet gespecificeerde lasten).

Per categorie wordt de onderliggende opbouw van de kosten en de verschillen daarin tussen de meldkamers en de disciplines toegelicht. Figuur 5-1 toont de landelijk gemiddelde verhoudingen in de lasten van de meldkamers over 2013. De personeelslasten vormen het overgrote deel van de kosten (circa 70% van het totaal).

In figuur 5-1 is weergegeven hoe de verschillende kostencategorieën zich tot elkaar verhouden.



Figuur 5-1: Gemiddelde landelijke verdeling van de kosten over de hoofdcategorieën in % (2013)

In de volgende tabel zijn de lasten per meldkamer in absolute cijfers weergegeven.

Meldkamer	Personeels lasten	Huisvestingslast.	ICT lasten	Afschrijvingen	Rentelasten	Overig/on gespecifice.	Totaal
Amsterdam	8.620	1.673	1.883	513	37	133	12.859
Amsterdam-Amstelland	8.620	1.673	1.883	513	37	133	12.859
Den Haag	13.748	1.279	2.986	1.983	66	1.634	21.695
Haaglanden	8.846	408	2.094	1.983	66	1.157	14.554
Hollands Midden	4.902	871	892	-	-	477	7.142
Limburg	6.459	581	1.037	399	104	1.087	9.667
Limburg-Noord	3.338	341	319	196	17	1.037	5.248
Zuid-Limburg	3.121	240	718	203	87	50	4.419
Midden-Nederland	28.389	2.274	2.268	814	100	1.325	35.171
Flevoland	4.307	130	401	132	16	262	5.248
Gooi en Vechtstreek	3.539	70	466	158	82	402	4.717
Landelijke eenheid	12.078	1.415	657	220	-	571	14.941
Landelijke Meldkamer KMar	991	76	294	14	-	19	1.395
Utrecht	7.474	582	450	290	3	71	8.870
Noord-Holland	15.816	1.041	2.490	509	255	1.061	21.172
Kennemerland	6.393	365	686	338	242	814	8.838
Noord-Holland Noord	5.687	273	1.494	93	6	208	7.762
Schiphol Meldkamer KMar	1.156	114	131	-	-	15	1.417
Zaanstreek-Waterland	2.579	289	178	78	7	23	3.155
Noord-Nederland	12.750	1.043	1.534	1.832	490	543	18.192
Noord-Nederland	12.750	1.043	1.534	1.832	490	543	18.192
Oost-Brabant	12.039	781	1.945	152	129	569	15.615
Brabant-Noord	5.970	428	1.121	14	129	190	7.853
Brabant-Zuidoost	6.069	353	823	138	-	378	7.762
Oost-Nederland	20.119	1.149	2.762	1.186	212	1.477	26.906
Gelderland Midden	4.912	308	1.359	150	-	542	7.271
Gelderland-Zuid	4.415	83	358	125	16	449	5.447
Oost-Nederland	6.046	306	682	911	91	473	8.508
Twente	4.746	451	363	-	106	12	5.679
Rotterdam	14.497	1.715	2.494	291	52	2.099	21.148
Rotterdam-Rijnmond	10.701	1.452	2.039	204	31	1.938	16.366
Zuid-Holland Zuid	3.796	263	455	87	21	161	4.782
Zeeland-West-Brabant	10.263	972	1.612	668	67	1.171	14.753
Midden- en West-Brabant	7.387	584	1.243	424	57	895	10.592
Zeeland	2.876	388	369	244	10	275	4.162
Totaal	142.700	12.509	21.012	8.346	1.513	11.098	197.177

Tabel 5-1: Lasten naar meldkamer en naar kostensoort in x 1.000 euro (2013)

5.3.2. Raming totale lasten inclusief aanpassingen

In de nulmetingrapportages is in totaal 197 miljoen euro geïnventariseerd. Ten gevolge van de kanttekeningen die zijn beschreven in sectie 5.2 is deze opgave onvolledig op een aantal terreinen. Een raming van deze lasten (met bandbreedtes laag, midden, hoog) is opgenomen in onderstaande tabel. Het betreft de volgende posten:

- lasten van de meldkamer ambulance van de regio's die geen gegevens hebben aangeleverd. Deze lasten zijn benaderd door lineaire extrapolatie op grond van inwonertal met een bandbreedte van +5% en -5%;
- lasten van door MDC geleverde diensten toerekenbaar aan de meldkamers en die in 2013 niet meer (intern) worden gefactureerd door de politie;
- overhead lasten die de politie in de opgaven niet heeft opgenomen;
- lasten voor diensten die meldkamers voor elkaar uitvoeren en die mogelijk dubbel zijn geteld maar niet goed identificeerbaar zijn zonder aanvullend onderzoek.

	Laag	Midden	Hoog	Discipline
Totaal lasten uit nulmetingrapportages	197,2	197,2	197,2	Allen
Bij: MDC-kosten niet eerder geïnventariseerd ²⁸	8,6	9,1	9,6	Politie
Bij: Overhead politie (bandbreedte: 5%-8% ²⁹ -10%)	4,6	7,4	9,3	Politie
Bij: Lasten MKA van RAV-en die niet hebben aangeleverd ³⁰	7,4	7,8	8,2	Ambulance
Af: Inter-meldkamer doorbelasting	-/-0,3	-/-0,5	-/-0,8	Pol/Brw
Totaal na compensatie (afgerond)	217,5	221,0	223,5	

Tabel 5-2: Totale lasten meldkamerdomein inclusief aanpassingen afgerond op 1.000.000 euro (2013)

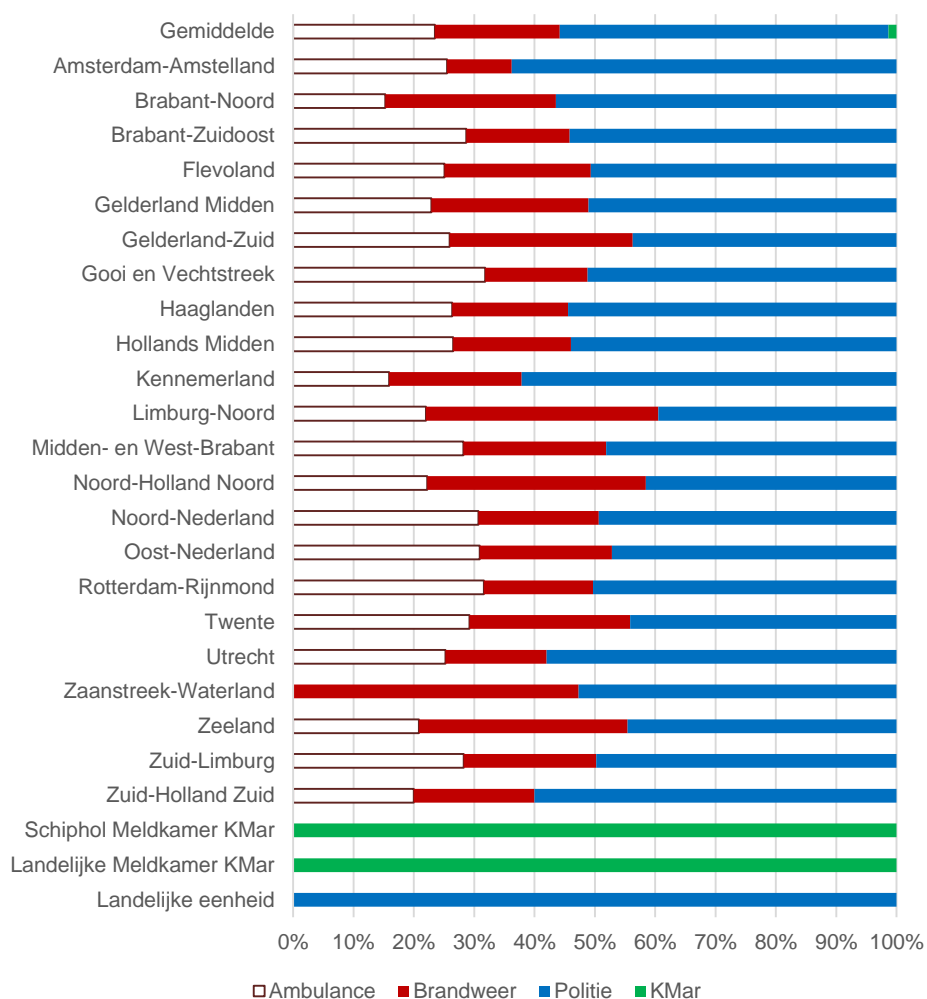
In het vervolg van dit rapport wordt bij 'lasten inclusief aanpassingen' de benadering in de kolom "Midden" bedoeld.

Uitgaande van de aanpassingen in bovenstaande tabel is de procentuele verhoudingen tussen de disciplines als volgt: politie 57,8 %, ambulance 21,8 %, brandweer 19,1% en KMar 1,3 %. In onderstaande grafiek is het beeld per meldkamer toegelicht. Te zien is dat er een aanzienlijke spreiding is tussen de lastenverdeling over de disciplines. De verklaring hiervoor kan gelegen zijn in de regionale verschillen van de taakuitvoering, de wisselende reikwijdte van het meldkamerdomein en de verschillen in toerekening van kosten.

²⁸ In de nulmeting MDC wordt uitgegaan van € 11.838.581 aan toerekenbare lasten voor het meldkamer domein voor GMS, Beheer 112, NL-Alert en dienstverlening aan Amsterdam-Amstelland. Na aftrek van indirecte bijdragen van meldkamers via IFV/Veiligheidsberaad (€ 1.431.805) en directe meldkamer lasten waarvoor de politie sinds 2013 niet meer intern factureert (€ 825.065) resteert € 9.581.711 aan lasten die niet zijn meegenomen. Voorzichtigheidshalve zien wij dit als bovengrens aangezien meldkamers soms toch cijfers hebben opgenomen op grond van facturen van voorgaande jaren.

²⁹ Opgaven K-LMO.

³⁰ Geraamd op grond van lineaire extrapolatie naar inwoneraantal over de € 38 miljoen (€ 31 miljoen + verschuivingen).

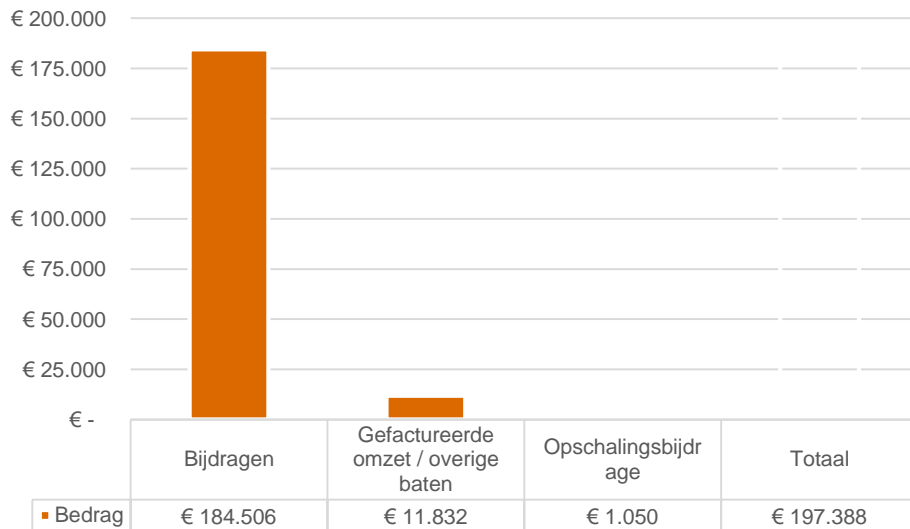


Figuur 5-2: Verdeling lasten over politie, ambulance, brandweer en KMar – na aanpassingen (2013)

5.4. Overzicht bijdragen

Om de totale kosten, zoals opgenomen in sectie 5.3 te kunnen financieren, wordt gekeken naar het bedrag dat iedere discipline aan de meldkamer bijdraagt. De totale bijdragen vanuit de disciplines aan de meldkamers in Nederland zijn over 2013 ruim € 197 miljoen en na aanpassingen € 221 miljoen. Alle kosten worden gefinancierd uit ontvangen bijdragen.

In onderstaande figuur is weergegeven wat de meldkamers in totaal ontvangen aan bijdragen, gefactureerde omzet en opschalingsbijdragen. Deze categorieën worden daarna toegelicht.



Figuur 5-3: Bijdragen naar categorie in x 1.000 euro (2013)

5.4.1. Bijdragen

De financiering van meldkamers wordt bijgedragen vanuit de disciplines. Op hoofdlijnen zijn de volgende bijdragen te onderscheiden:

- Politie wordt voornamelijk gefinancierd vanuit rijksbijdrage Nationale Politie.
- Brandweer wordt voornamelijk gefinancierd vanuit gemeentefonds en BDUR (gebaseerd op aantal inwoners in de veiligheidsregio).
- Ambulance (RAV) wordt voornamelijk gefinancierd vanuit verzekeringsmaatschappijen. Voorafgaand aan de daadwerkelijk afrekening wordt jaarlijks een macrobudget opgesteld in de rijksbegroting. De NZa is verantwoordelijk voor de verdeling van het budget over de RAV-en. Het budget wordt jaarlijks aangepast op grond van productieafspraken ten aanzien van het volume (aantal ritten) met de verzekeraars.
- De bijdrage vanuit de KMar is specifiek voor de meldkamers in Driebergen en op Schiphol.

5.4.2. Gefactureerde omzet

Naast de bijdragen worden ook baten verkregen uit gefactureerde omzet. De aard van deze omzet wisselt sterk tussen de disciplines en tussen de meldkamers. De belangrijkste baten zijn:

- **OMS baten: circa € 5 miljoen in 2013.** In 13 van de 22 gevallen verantwoordt de brandweer OMS baten in de nulmeting. In de overige 9 gevallen wordt aangegeven dat OMS baten niet worden verantwoord bij de meldkamer maar in de verantwoording van de veiligheidsregio zitten en daarom niet zijn opgenomen. 1 meldkamer geeft aan dat OMS baten niet zijn opgenomen omdat deze zich op het standpunt stelt dat de OMS taak niet aan de LMO wordt overgedragen.

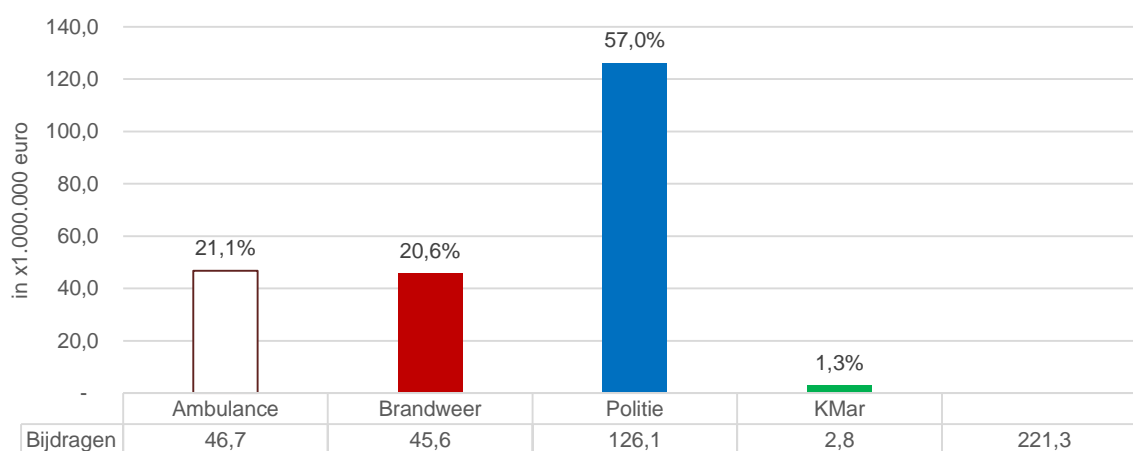
- **Omzet Nza:** Een enkele meldkamer ambulance verantwoordt Nza baten onder gefactureerde omzet en niet onder bijdragen.
- **Omzet in verband met doorbelasting aan GHOR, GGD en derden:** 6 meldkamers ambulance factureren voor inzet op terrein van gewondenvervoer en achtervangdiensten.
- **Omzet voor detacheringen bij andere meldkamers of andere activiteiten:** enkele meldkamers voeren beheer activiteiten uit voor een andere meldkamer of detacheren medewerkers.

5.4.3. Opschalingsbijdragen

Op twee meldkamers na zijn geen opschalingbijdragen verstrekt. Amsterdam rekent de vergoeding voor een GHOR-meldtafel hiertoe en Kennemerland rekent hier een deel van de vergoeding vanuit de BDUR toe die betrekking heeft op de versterkingsgelden in verband met het bijzondere risicoprofiel van de regio (Schiphol).

5.4.4. Totale bijdragen per discipline

In onderstaande figuren zijn de totale bijdragen inclusief aanpassingen weergegeven per discipline voor 2013:



Figuur 5-4: Verhouding tussen aandeel in bijdragen per discipline in 2013 inclusief aanpassingen

De gemiddelde verhoudingen die worden getoond in figuur 5.4 komen niet overeen met de structurering van de bijdragen per meldkamer in Nederland. Iedere meldkamer kent andere verhoudingen. Voorkomende afwijkingen in de financieringsstructuur zijn bijvoorbeeld:

- Bij tien van de 25 meldkamers is sprake van een bijdrage meldkamer. In die gevallen daalt vooral de bijdrage van de politie ten opzichte van het landelijk gemiddelde, terwijl de bijdragen van ambulance en brandweer verhoudingsgewijs gelijk blijven met het landelijk gemiddelde (bijvoorbeeld bij Gooi en Vechtstreek; Flevoland; Noord-Nederland; Zuid-Holland-Zuid).

-
- Bij vijf meldkamers is het aandeel bijdrage brandweer hoger dan het landelijk gemiddelde, terwijl het aandeel ambulance in die gevallen afneemt ten opzichte van het landelijk gemiddelde (bijvoorbeeld bij Kennemerland; Limburg Noord; Midden- en West-Brabant; Noord-Holland Noord; Zaanstreek-Waterland).

Naast de structurering van bijdragen – op basis van de inbreng per discipline – varieert ook de omvang van totale bijdragen. In tabel 5.6 zijn de totaal ontvangen bijdragen per meldkamer weergegeven. Daarbij is een spreiding zichtbaar:

- Vijf meldkamers ontvangen ongeveer tussen de € 1 miljoen en € 5 miljoen per jaar.
- Dertien meldkamers ontvangen ongeveer tussen de € 5 miljoen en € 10 miljoen.
- Zeven meldkamers ontvangen ongeveer tussen de € 10 miljoen en € 20 miljoen .

In tabel 5-7 zijn de bijdragen per discipline per meldkamer opgenomen voor 2013. Hierbij is de MK-kolom uit tabel 5-6 gealloceerd aan de disciplines en zijn bijdragen van ontbrekende meldkamers ambulance lineair geëxtrapoleerd op basis van inwonertal.

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	Totaal	Aangepast
Amsterdam						
Amsterdam-Amstelland	-3.946	-2.206	-7.045	-	-13.197	
Den Haag					-	
Haaglanden	-3.833	-3.137	-7.928	-	-14.898	*
Hollands Midden	-1.891	-1.395	-3.855	-	-7.142	*
Limburg					-	
Limburg-Noord	-1.437	-2.591	-2.657	-	-6.685	**
Zuid-Limburg	-1.688	-1.353	-3.066	-	-6.107	**
Midden Nederland					-	
Flevoland	-1.407	-1.270	-2.479	-	-5.155	*
Gooi en Vechtstreek	-1.431	-1.224	-2.190	-	-4.846	
Landelijke eenheid	-	-	-14.941	-	-14.941	
Landelijke Meldkamer KMar	-	-	-	-1.395	-1.395	
Utrecht	-2.265	-1.610	-5.404	-	-9.278	
Noord-Nederland					-	
Noord-Nederland	-6.191	-3.312	-8.352	-	-17.855	
Noord-Holland					-	
Kennemerland	-1.055	-1.457	-6.254	-	-8.767	*
Noord-Holland Noord	-1.706	-2.781	-3.225	-	-7.711	*
Schiphol Meldkamer KMar	-	-	-	-1.417	-1.417	
Zaanstreek-Waterland	-	-1.492	-1.662	-	-3.155	
Oost-Brabant					-	
Brabant-Noord	-1.479	-2.144	-4.383	-	-8.005	*
Brabant-Zuidoost	-1.586	-1.730	-4.207	-	-7.522	
Oost-Nederland	-	-	-	-	-	
Gelderland Midden	-1.679	-1.893	-3.712	-	-7.284	
Gelderland-Zuid	-1.319	-1.641	-2.383	-	-5.343	
Oost-Nederland	-3.690	-2.656	-5.853	-	-12.198	**
Twente	-1.659	-1.512	-2.509	-	-5.679	
Rotterdam	-	-	-	-	-	
Rotterdam-Rijnmond	-4.169	-4.588	-7.608	-	-16.366	*
Zuid-Holland Zuid	-956	-956	-2.869	-	-4.782	*
Zeeland-West-Brabant	-	-	-	-	-	
Midden- en West-Brabant	-2.290	-2.989	-5.034	-	-10.313	*
Zeeland	-1.061	-1.818	-2.344	-	-5.223	**
Totaal	-46.739	-45.756	-109.957	-2.812	-205.264	
	23,7%	23,2%	55,7%	1,4%		
Bij: MDC			-9,1		-9,1	
Bij: Overhead politie			-7,2		-7,2	
Af: Inter-meldkamer		0,1	0,4		0,5	
Totaal (afgerond op mln.)	-46,7	-45,6	126,1	-2,8	-221,3	
	21,1%	20,6%	57,0%	1,3%		

Tabel 5-3: Bijdragen per meldkamer 2013 (afgerond) na allocatie MK-kolom en inclusief schatting bijdrage ontbrekende RAV-en op basis van inwoners en overige aanpassingen (2013)

5.5. *Samenvoegingsgebieden*

De 25 meldkamers worden op termijn samengevoegd tot 10 locaties. De bijdragen, lasten en het saldo daar tussen is gesommeerd voor deze samenvoegingsgebieden. De resultaten hiervan zijn weergegeven in onderstaande tabel. Opgemerkt zij dat de huidige monodisciplinaire meldkamers van KMar en de Landelijke eenheid apart zijn afgebeeld.

Samenvoegingsgebieden	Bijdragen	Lasten	Saldo	% van lasten
Amsterdam	-13,2	12,9	-0,3	-2,6%
Den Haag	-22,0	21,7	-0,3	-1,6%
Limburg	-12,8	12,9	0,1	0,7%
Midden Nederland (excl. LE en LMK)	-19,3	18,8	-0,4	-2,4%
Noord-Holland (ex SMK)	-19,6	19,8	0,1	0,6%
Noord-Nederland	-17,9	18,2	0,3	1,9%
Oost-Brabant	-15,5	15,6	0,1	0,6%
Oost-Nederland	-30,5	30,7	0,2	0,7%
Rotterdam	-21,1	21,1	0,0	0,0%
Zeeland-West-Brabant	-15,5	15,8	0,3	2,0%
<i>Landelijke meldkamer KMar</i>	<i>-1,4</i>	<i>1,4</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0%</i>
<i>Schiphol meldkamer KMar</i>	<i>-1,4</i>	<i>1,4</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0%</i>
<i>Landelijke eenheid</i>	<i>-14,9</i>	<i>14,9</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0%</i>
Totaal	-205	205	0,0	-0,1%
Bij: MDC	-9,1	9,1		
Bij: Overhead politie	-7,2	7,2		
Af: Inter-meldkamer	-0,5	0,5		
Totaal	221,3	221,3		

Tabel 5-4: Bijdragen en lasten naar samenvoegingsgebied inclusief aanpassingen (RAV aanpassing opgenomen in samenvoegingsgebied) in miljoenen euro's (2013)

5.6. *Balansposten*

Balansgegevens zijn in de afzonderlijke rapporten uitgevraagd en opgenomen. Deze balansen zijn een extract uit de administraties van een groter geheel. Hierdoor zijn balansen niet in evenwicht en zijn posten voor gezamenlijk gebruik niet uitgesplitst. Het opnemen van geconsolideerde balansgegevens is daarmee niet zinvol.

5.7. *Fiscale aspecten*

In de nulmeting is gevraagd hoe omgegaan wordt met fiscale aspecten als BTW en werkkostenregeling (voor de loonheffing). Hiervoor lijkt beperkt aandacht te zijn.

In de praktijk zien wij tussen de verschillende disciplines en de meldkamers het ter beschikking stellen van personeel, van huisvesting, dienstverlening rondom ICT et cetera. Deze prestaties kunnen mogelijkterwijs BTW-aspecten met zich meebrengen.

Verder kent het meldkamerpersoneel, zoals aangegeven in hoofdstuk 4.2 over Personeel, diverse toelagen, waarvan het aanbeveling verdient deze tegen de nieuwe werkkostenregeling in de loonheffing te houden.

Daarnaast ligt thans een wetsvoorstel vennootschapsplicht overheidsbedrijven voor. In het hoofdstuk 4 over de operationele situatie is aangegeven, dat de meldkamers naast de 112-taken diverse specifieke taken verrichten. In het licht van de komende wet zou het aanbeveling verdienen deze taken tegen de wet te houden om na te gaan of in concurrentie wordt getreden met de markt en of er sprake is van vennootschapsbelastingplicht.

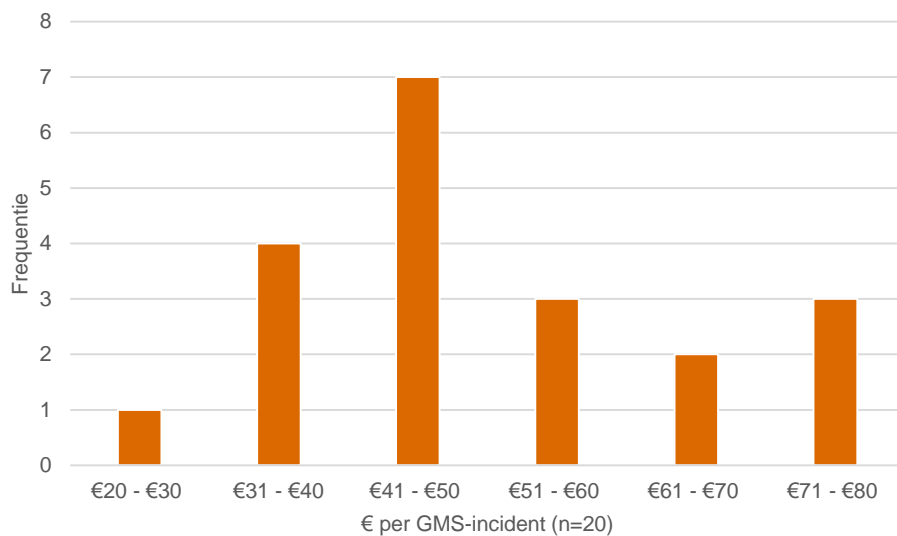
5.8. Financiële ratio's

5.8.1.1. Lasten per GMS-incident

Zoals reeds vermeld in sectie 4.1 zijn er geen landelijke uniforme indicatoren beschikbaar die de werkvoorraad van een meldkamer objectiveren. De enige indicator die betekenisvolle informatie daarover geeft is het aantal in GMS geregistreerde incidenten aangezien daarin zowel hulpvragen die via 112 binnenkomen zijn opgenomen als hulpvragen die via andere kanalen (OMS, telefonische melding hulpverleners et cetera) de meldkamer bereiken.

Voor de regionale meldkamers kan een vergelijking gemaakt worden tussen de totale geïnventariseerde lasten (zonder aanpassingen) en het aantal GMS-incidenten. Dit is in onderstaande figuur weergegeven. Daarbij merken wij op dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen meldkamers waarvan de lasten van de MKA konden worden verwerkt en de meldkamers waar de kosten van de MKA niet konden worden verwerkt. Deze laatste groep (4 meldkamers) is buiten beschouwing gelaten. Ook de landelijke eenheid is niet weergegeven aangezien dat een landelijke meldkamer is die meldingen doorzet naar de regionale meldkamers en derhalve minder GMS-incidenten aanmaakt.

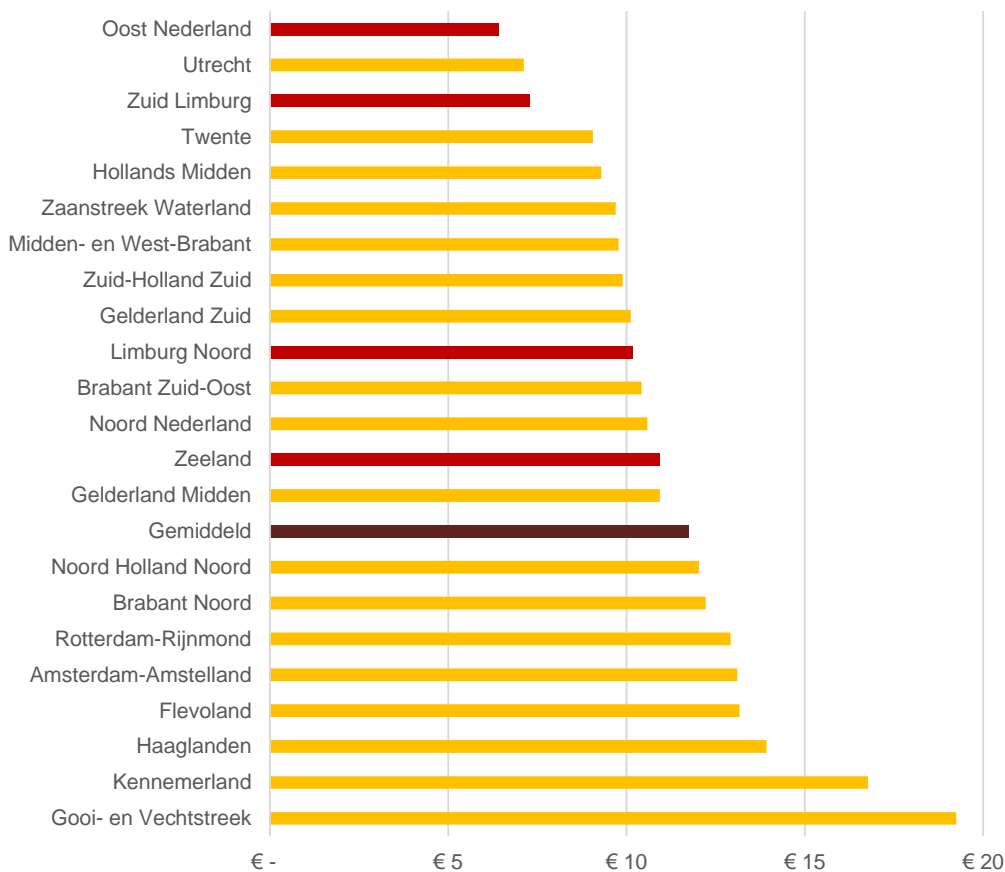
De gemiddelde lasten per GMS-incident liggen rond de € 50. De spreiding tussen de meldkamers is echter groot. De verschillen in werkwijze op het gebied van registratie van GMS-incidenten vormen een deel van de verklaring. Een ander deel van de verklaring zal verband houden met het werkelijke kostenniveau. Dit zou nader onderzocht moeten worden.



Figuur 5-5: Verdeling meldkamers naar categorie lasten per GMS-incident in 2013

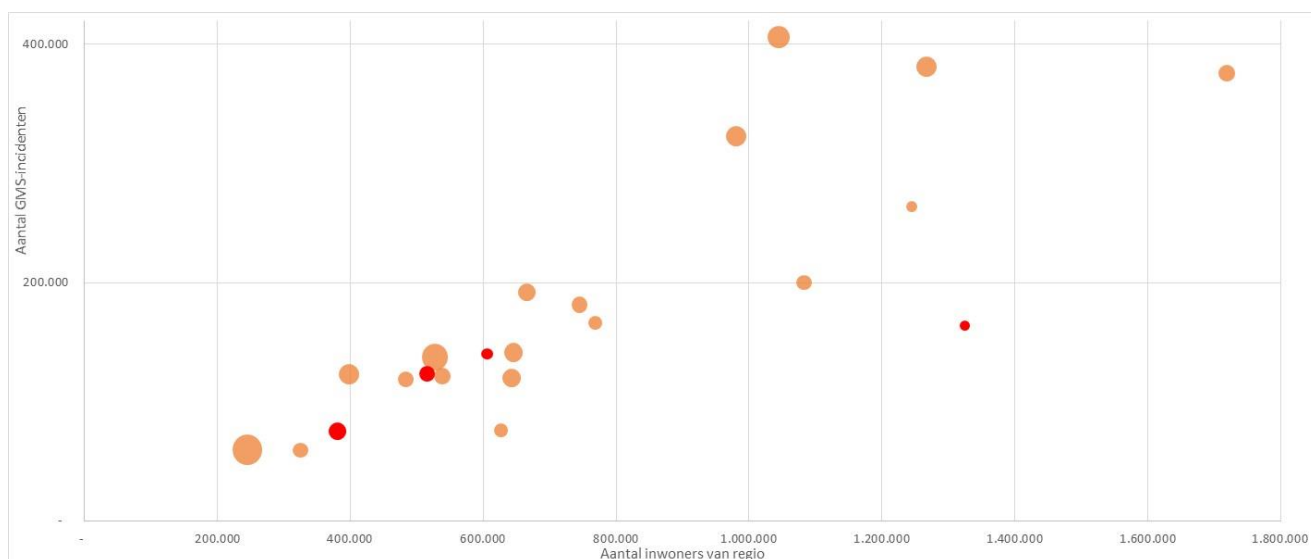
5.8.1.2. Lasten per inwoner

Voor de regionale meldkamers kan een vergelijking gemaakt worden tussen de totale geïnventariseerde lasten in de nulmeting en het aantal inwoners van het werkingsgebied. Dit is in onderstaande figuur weergegeven. Daarbij merken wij op dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen meldkamers waarvan de lasten van de MKA konden worden verwerkt en de meldkamers waar de kosten van de MKA niet konden worden verwerkt. De lasten per inwoner zijn daar inherent lager. Deze laatste categorie is in donkerrood weergegeven.



Figuur 5-6: Lasten per inwoner (oplopend) naar meldkamer (2013)

De jaarlijkse lasten per inwoner zijn in onderstaande figuur gevisualiseerd per meldkamer. De cirkels zijn afgezet tegen het aantal GMS-incidenten en het aantal inwoners van het werkingsgebied van de meldkamer. De meldkamers waarvan geen data over de meldkamer ambulance zijn aangeleverd zijn te herkennen aan de donkerrode kleur. De breedte van de cirkel reflecteert de lastenratio waarbij een grotere cirkel hogere lasten per inwoner visualiseert. Deze loopt uiteen van € 7 (kleinste cirkel) tot € 19 (grootste cirkel). Te zien is dat er een verband is tussen het aantal incidenten en het aantal inwoners. Daarnaast kan uit deze figuur worden afgelezen dat in kleinschaligere meldkamers meestal hogere lasten per incident kennen.

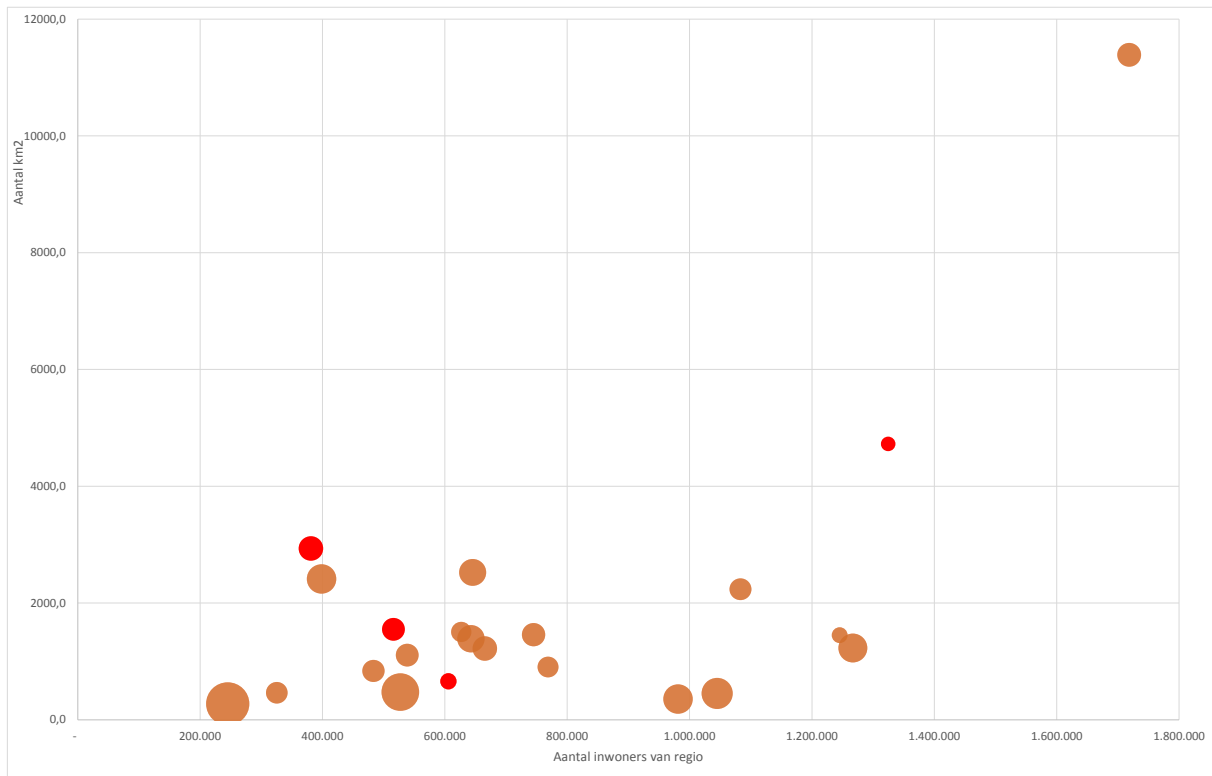


Figuur 5-2: Lasten per inwoner uitgezet tegen GMS-incidenten en inwoners (2013)

5.8.1.3. Lasten per inwoner naar km²

Voor de regionale meldkamers kan een vergelijking gemaakt worden tussen de totale geïnventariseerde lasten per inwoner en afgezet worden tegen oppervlak en inwonertal van het werkingsgebied van de meldkamer. Dit is in onderstaande figuur weergegeven. Daarbij merken wij op dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen meldkamers waarvan de lasten van de MKA konden worden verwerkt en de meldkamers waar de kosten van de MKA niet konden worden verwerkt. De lasten per inwoner zijn daar inherent lager. Deze laatste categorie is in donkerrood weergegeven. De breedte van de cirkel reflecteert de lastenratio waarbij een grotere cirkel hogere lasten per inwoner visualiseert. Deze loopt uiteen van € 7 (kleinste cirkel) tot € 19 (grootste cirkel).

Deze grafiek geeft een indicatie dat meldkamers die grootstedelijke gebieden (hoge bevolkingsdichtheid) bedienen relatief gezien duurder zijn dan meldkamers die landelijk gebied bedienen.



Figuur 5-3: Lasten per inwoner naar km2 en inwonertal (2013)

5.9. *Bevindingen en risico's voor de transitie en beheer*

De verzamelde financiële data hebben betrekking op het lokaal gedefinieerde meldkamerdomein en kennen datakwaliteitsissues. Zo is wisselend omgegaan met het meenemen van OMS-baten en met het al dan niet meenemen van kosten die samenhangen met RCC's. Om te komen tot een verantwoorde financiële afbakening van het meldkamerdomein zullen cijfers moeten worden aangepast op basis van nadere (financiële) kaders. Meldkamers geven zelf ook aan hier veel belang aan te hechten en dit te missen. Een onderwerp dat daar ook toe gerekend moet worden is het scheppen van duidelijkheid over de vraag of, onder welke condities en in welke mate investeringen die zijn gepleegd door meldkamers op het gebied van samenvoeging, en die soms buiten de meetperiode (2012-2013) van de nulmeting vallen, worden betrokken in de financiële transitie.

Niettegenstaande het voorgaande is het voor de financiële transitie van groot belang dat de verrekening niet op een te laag detailniveau wordt voorbereid. De financiën van de meldkamers zijn naar hun aard complex en vermeden moet worden dat hier een aanpak wordt gekozen die eveneens te complex is en niet effectief. Succesfactoren daarvoor zijn het bieden van transparantie over de wijze van verrekening, afstemming met het veld op bestuurlijk en ambtelijk niveau en beredeneerde pragmatiek.

A. Status afzonderlijke nulmetingrapportages

In deze rapportage is data verwerkt die afkomstig is uit afzonderlijke meldkamer nulmetingen. Deze nulmetingen worden gefinaliseerd geacht indien deze door de betrokken bestuurders zijn aangeboden aan de Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie. Op het moment van opstellen van deze (versie van) de rapportage waren nog niet alle aanbiedingen volledig. In onderstaand overzicht is per meldkamer weergegeven wat de bestuurlijke status is van de aanbieding.

Meldkamer	Ambtelijk akkoord disciplines (informeel)	Aanbieding veiligheidsbestuur(en)	Aanbieding RAV-bestuurder	Aanbieding Nat. Politie	Aanbieding KMar
Amsterdam					
Amsterdam-Amstelland	√	19-11-2014	-	26-2-2015	
Den Haag					
Haaglanden	√	-	-	26-2-2015	
Hollands Midden	√	-	22-12-2014	26-2-2015	
Limburg					
Limburg-Noord	√	3-11-2014	-	26-2-2015	
Zuid-Limburg	√	3-11-2014	-	26-2-2015	
Midden Nederland					
Flevoland	√	Alleen ambt.*	Alleen ambt.*	26-2-2015	
Gooi en Vechtstreek	√	Alleen ambt.**	Alleen ambt.**	26-2-2015	
Landelijke Eenheid	√			26-2-2015	
Landelijke Meldkamer KMar	√				23-12-2014
Utrecht	√	Alleen ambt.*	Alleen ambt.*	26-2-2015	
Noord-Holland					
Kennemerland	√	17-12-2014	-	26-2-2015	
Noord-Holland Noord	√	19-9-2014	-	26-2-2015	
Schiphol Meldkamer KMar	√				23-12-2014
Zaanstreek-Waterland	√	5-9-2014	***	26-2-2015	
Noord-Nederland					
Meldkamer Noord-Nederland	√	20-10-2014****	-*	26-2-2015	
Oost-Brabant					
Brabant-Noord	√	10-12-2014	-	26-2-2015	
Brabant-Zuidoost	√	28-11-2014	-	26-2-2015	
Oost-Nederland					
Gelderland Midden	√	9-10-2014	-	26-2-2015	
Gelderland-Zuid	√	2-12-2014	-	26-2-2015	
Meldkamer Oost-Nederland	√	Alleen ambtelijk	Alleen ambt.	26-2-2015	
Twente	√	Alleen ambtelijk	Alleen ambt.	26-2-2015	
Rotterdam					
Rotterdam-Rijnmond	√	8-1-2015	-	26-2-2015	

Meldkamer	Ambtelijk akkoord disciplines (informeel)	Aanbieding veiligheids- bestuur(en)	Aanbieding RAV- bestuurder	Aanbieding Nat. Politie	Aanbieding KMar
Zuid-Holland Zuid	√	19-2-2015	-	26-2-2015	
Zeeland-West-Brabant					
Midden- en West-Brabant	√	2-3-2015	-	26-2-2015	
Zeeland	√	3-3-2015	-	26-2-2015	

NB:

* Aanbieding door veiligheidsdirectie.

** Hier vindt geen bestuurlijke aanbieding/accordering plaats.

*** De MKA van VRZW is uitbesteed aan Ambulance Amsterdam en in de nulmetingrapportage van Amsterdam-Amstelland opgenomen.

**** Betreffend bestuur heeft een voorbehoud gemaakt in de aanbiedingsbrief voor bestuurlijke goedkeuring.

B. Overzicht meldkamers nulmeting

B.1. Kenmerken werkgebied meldkamers

In onderstaand overzicht wordt in beeld gebracht wat de kenmerken zijn van het werkgebied van de meldkamers.

Huidige meldkamer	Werkingsgebied	Inwonertal (x1.000)	Km²	Gemeenten
Limburg		1.123	2.209	33
GMK Zuid-Limburg (LBZ)	Zuid-Limburg	607	660	18
GMK Limburg-Noord (LBN)	Limburg Noord	516	1549	15
Oost-Nederland		3.155	8.557	81
Meldkamer Oost-Nederland (MON)	IJsselland Noord-Oost Gelderland	1.325	4725	33
GMK Twente (TWN)	Twente	627	1504	14
GMK Gelderland Midden (GLM)	Gelderland Midden	665	1221	16
GMK Gelderland-Zuid (GLZ)	Gelderland-Zuid	538	1107	18
Amsterdam		981	355	6
GMK Amsterdam-Amstelland (ASD)	Amsterdam-Amstelland	981	355	6
Noord-Nederland		1.718	11.389	62
Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)	Fryslân Groningen Drenthe	1.718	11389	62
Noord-Holland		1.498	3.463	38
Meld- en Informatiecentrum Kennemerland (MICK)	Kennemerland	527	474	10
MK Zaanstreek-Waterland (ZaWa)	Zaanstreek-Waterland	325	463	9
GMK Noord-Holland Noord (NHN)	Noord-Holland Noord	645	2525	19
Schiphol Meldkamer KMar (SMK)	Kennemerland / Schiphol	nvt	Nvt	nvt
Den Haag		1.814	1.354	34
GMK Hollands Midden (HLM)	Hollands Midden	769	903	25
MK Haaglanden (HGL)	Haaglanden	1045	450	9
Zeeland-West-Brabant		1464	5.170	39
GMK Zeeland (ZLD)	Zeeland	381	2933	13
GMK Midden- en West-Brabant (MWB)	Midden- en West-Brabant	1083	2236	26
Rotterdam		1750	2065	33
GMK Rotterdam-Rijnmond (RDR)	Rotterdam-Rijnmond	1.267	1.228	16
GMK Zuid-Holland Zuid (ZHZ)	Zuid-Holland Zuid	483	836	17
Oost Brabant		1.388	2.846	41
GMK Brabant-Noord (BNO)	Brabant-Noord	643	1.388	20
GMK Brabant Zuid Oost (BZO)	Brabant Zuid Oost	745	1.458	21
Midden Nederland		1.889	4.135	41

Huidige meldkamer	Werkingsgebied	Inwonertal (x1.000)	Km²	Gemeenten
GMK Gooi en Vechtstreek (GV)	Gooi en Vechtstreek	245	273	9
GMK Utrecht (UTR)	Utrecht	1.245	1.449	26
GMK Flevoland (FVN)	Flevoland	398	2.412	6
MK Landelijke Eenheid (LE)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Landelijke Meldkamer KMar (LMK)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal		16.781	41.540	408

Tabel 5-1: Algemene kenmerken meldkamers geordend naar regio-indeling gerechtelijke kaart (bron: CBS 2013)

B.2. Overzicht samenwerkingsvorm disciplines

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de rechtspersonen voor de gemeenschappelijke meldkamers en voor de drie monodisciplinaire meldkamers. Voor alle meldkamers politie geldt dat deze onder de verantwoordelijkheid vallen van de Nationale Politie en zijn georganiseerd per regionale eenheid.

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Betrokken VR	Betrokken RAV	Deelnemers RAV
Limburg				
GMK Zuid-Limburg	Gemeenschappelijke regeling VRZL.	Zuid-Limburg	GGD Zuid-Limburg	GR GGD Zuid-Limburg
GMK Limburg-Noord	Voor de samenwerking tussen de verschillende disciplines is er een convenant ten behoeve van de beheersorganisatie opgesteld.	Limburg-Noord	RAV Limburg Noord	RAV Limburg Noord
Oost-Nederland				
Meldkamer Oost-Nederland	Gemeenschappelijke Regeling Meldkamer Oost-Nederland met deelnemers: <ul style="list-style-type: none"> • Beide VR's • Politie eenheid ON Vergunninghouders RAV in beide regio's.	Noord-Oost Gelderland IJsselland	Witte Kruis RAV IJsselland	
GMK Twente	Stichting Meldkamer Twente.	Twente	Stichting Ambulance Oost	Stichting Ambulance Oost
GMK Gelderland Midden	Het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer wordt nader geregeld in een samenwerkingsovereenkomst.	Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden	RAV Gelderland Midden	RAV Gelderland Midden
GMK Gelderland-Zuid	Gemeenschappelijke regeling VRGZ.	Gelderland-Zuid	RAV Gelderland-Zuid	RAV Gelderland-Zuid
Amsterdam				
GMK Amsterdam-	Convenant VRAA, VRZaWa, RAV. Overeenkomst politie en RAV (mede	• Amsterdam-Amstelland	Ambulance Amsterdam B.V.	Ambulance Amsterdam B.V.

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Betrokken VR	Betrokken RAV	Deelnemers RAV
Amstelland	tekening VRAA en VRZaWa).	• Zaanstreek-Waterland		
Noord-Nederland				
Meldkamer Noord-Nederland	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant politie en VR van de regio's Drenthe, Friesland en Groningen. • Stichting Beheer Openbare Voorziening MkNN. 	Fryslân Groningen Drenthe	Coöperatie RAV Fryslân U.A. RAV Groningen Stichting RAV UMCG Drenthe	Coöperatie RAV Fryslân U.A. RAV Groningen Stichting RAV UMCG Drenthe
Noord-Holland				
Meld- en Informatiecentrum Kennemerland	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant tussen Regionaal College en AB VRK. • Convenant MICK en RAV. 	Kennemerland	Coöperatie RAV Kennemerland U.A.	Veiligheidsregio Kennemerland Connexion Ambulancezorg B.V. (Witte Kruis B.V.) Ambulance Amsterdam – Kennemerland B.V.
MK Zaanstreek-Waterland	<ul style="list-style-type: none"> • Niet geformaliseerde afspraken inzake MKB en MKP. • Convenant VrZaWa, VRAA en RAV. 	Zaanstreek-Waterland	Ambulance Amsterdam B.V.	Ambulance Amsterdam B.V.
GMK Noord-Holland Noord	<ul style="list-style-type: none"> • Convenant Politie³¹-VR Deelnemersovereenkomst tussen VR en Connexion Ambulancezorg B.V.	Noord-Holland Noord	Vereniging Ambulancezorg Regio Noord-Holland Noord in coöperatief verband U.A.	Veiligheidsregio Noord-Holland Noord Connexion Ambulancezorg B.V. (Witte Kruis B.V.)
Schiphol Meldkamer KMar	Geen (onderdeel KMar).	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Den Haag				
GMK Hollands Midden	Gemeenschappelijke regelingen VRHM en RDOG HM (GGD, GHOR en RAV) en aanvullende SLA's.	Hollands Midden	RAV Hollands Midden	RAV Hollands Midden
MK Haaglanden	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke regeling VRH. • Directiestatuut Gemeenschappelijke Meldkamer Haaglanden. • Convenant VRH en politie Haaglanden. 	Haaglanden	Coöperatie Regionale Ambulancevoorziening Haaglanden u.a.	GGD Haaglanden Ambulancezorg Witte Kruis Ambulancezorg Ambulancezorg Zoetermeer
Zeeland-West-				

³¹ Convenant gesloten met het toenmalige Regionale College.

Meldkamer	Samenwerkingsvorm meldkamer	Betrokken VR	Betrokken RAV	Deelnemers RAV
Brabant				
GMK Zeeland	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling VRZ. SLA met MKA. 	Zeeland	Witte Kruis Ambulancezorg	Witte Kruis Ambulancezorg
GMK Midden- en West-Brabant	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling VRMWB. Organisatieverordening. Controleverordening. 	Midden- en West-Brabant	RAV Brabant Midden-West-Noord	RAV Brabant Midden-West-Noord
Rotterdam				
GMK Rotterdam-Rijnmond	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling RR. Convenant VRR en politie. Overeenkomst VRR en AZRR (RAV). 	Rotterdam-Rijnmond	Coöperatie AmbulanceZorg Rotterdam-Rijnmond U.A.	Coöperatie AmbulanceZorg Rotterdam-Rijnmond U.A.
GMK Zuid-Holland Zuid	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling VRZHZ. MKA heeft S.LA met politie, GMC, RAV ZHZ MKB heeft SLA met brandweer ZHZ. 	Zuid-Holland Zuid	RAV Zuid-Holland Zuid	RAV Zuid-Holland Zuid
Oost Brabant				
GMK Brabant-Noord	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling VRBN. Organisatie-verordening VRBN. Financiële verordening. 	Brabant-Noord	RAV Brabant Midden-West-Noord	RAV Brabant Midden-West-Noord
GMK Brabant Zuid Oost	Convenant VRBRZO en Politie BZO.	Brabant Zuid Oost	RAV Brabant Zuidoost	<ul style="list-style-type: none"> GGD Brabant-Zuidoost RAV Brabant-Zuidoost
Midden Nederland				
GMK Gooi en Vechtstreek	Gemeenschappelijke regeling GV.	Gooi en Vechtstreek	RAV Gooi en Vechtstreek	RAV Gooi en Vechtstreek
GMK Utrecht	Stichting Gemeenschappelijke meldkamer Utrecht.	Utrecht	RAV Utrecht	RAV Utrecht
GMK Flevoland	<ul style="list-style-type: none"> Gemeenschappelijke regeling GGD Flevoland. Overeenkomst en SLA brandweer en GGD. 	Flevoland	GGD Flevoland	GGD Flevoland
MK Landelijke Eenheid	Geen (onderdeel Nationale Politie).	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Landelijke meldkamer KMar	SLA met Landelijke Eenheid.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

C. Aanpassingen lasten en baten naar discipline

Aanpassingen lasten

In onderstaande tabel zijn de totale lasten over 2013 weergegeven zonder aanpassingen. Hierbij is een onderverdeling naar de verschillende disciplines gegeven zoals deze in de nulmeting zijn aangeleverd.

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	MK	Totaal
Amsterdam						
Amsterdam-Amstelland	3.281	1.373	8.205	-	-	12.859
Den Haag						
Haaglanden	3.832	2.794	7.928	-	-	14.554
Hollands Midden	1.647	1.396	3.854	-	245	7.142
Limburg						
Limburg-Noord	-	2.591	2.657	-	-	5.248
Zuid-Limburg	-	1.353	3.066	-	-	4.419
Midden-Nederland						
Flevoland	1.187	1.156	2.278	-	626	5.248
Gooi en Vechtstreek	1.287	589	1.882	-	958	4.717
Landelijke eenheid	-	-	14.941	-	-	14.941
Landelijke Meldkamer KMar	-	-	-	1.395	-	1.395
Utrecht	1.724	1.119	3.910	-	2.118	8.870
Noord-Nederland						
Noord-Nederland	4.209	2.246	6.219	-	5.518	18.192
Noord-Holland						
Kennemerland	-	7.118	1.720	-	-	8.838
Noord-Holland Noord	-	4.537	3.225	-	-	7.762
Schiphol Meldkamer KMar	-	-	-	1.417	-	1.417
Zaanstreek-Waterland	-	1.492	1.662	-	-	3.155
Oost Brabant						
Brabant-Noord	1.200	1.018	2.841	-	2.794	7.853
Brabant-Zuidoost	2.228	1.328	4.207	-	-	7.762
Oost-Nederland						
Gelderland Midden	1.665	1.893	3.713	-	-	7.271
Gelderland-Zuid	1.413	1.653	2.381	-	-	5.447
Oost-Nederland	-	2.699	5.809	-	-	8.508
Twente	1.659	1.512	2.509	-	-	5.679
Rotterdam						
Rotterdam-Rijnmond	2.955	1.661	4.185	-	7.565	16.366
Zuid-Holland Zuid	-	-	-	-	4.782	4.782
Zeeland-West-Brabant						
Midden- en West-Brabant	2.427	1.944	3.421	-	2.799	10.592

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	MK	Totaal
Zeeland	-	1.818	2.344	-	-	4.162
Totaal	30.715	43.290	92.956	2.812	27.405	197.177
	15,6%	22,0%	47,1%	1,4%	13,9%	100,0%

Tabel 5-2: Lasten naar meldkamer en naar discipline in x 1.000 euro (2013)

In bovenstaande tabel zijn bedragen in kolom MK opgenomen indien sprake was van een eigen rechtspersoon met een eigen administratie of indien er een deeladministratie was specifiek voor de meldkamer. Indien verdeelsleutels die worden toegepast ter verdeling van lasten worden gebruikt om deze bedragen alsnog te alloceren aan de juiste discipline, en wij lasten lineair extrapoleren voor de 4 ontbrekende ambulance meldkamers op basis van inwonertal ontstaat het beeld dat is opgenomen in tabel 5-3. Daarbij merken wij op dat deze verdeling niet met betreffende meldkamers is afgestemd en niet in de afzonderlijke rapporten is opgenomen.

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	Totaal	Aangepast
Amsterdam						
Amsterdam-Amstelland	3.281	1.373	8.205	-	12.859	
Den Haag				-	-	
Haaglanden	3.832	2.794	7.928	-	14.554	
Hollands Midden	1.891	1.396	3.854	-	7.142	*
Limburg				-	-	
Limburg Noord	1.482	2.591	2.657	-	6.729	**
Zuid-Limburg	1.740	1.353	3.066	-	6.159	**
Midden Nederland				-	-	
Flevoland	1.316	1.270	2.661	-	5.248	*
Gooi en Vechtstreek	1.500	802	2.415	-	4.717	*
Landelijke eenheid	-	-	14.941	-	14.941	
Landelijke Meldkamer KMar	-	-	-	1.395	1.395	
Utrecht	2.241	1.486	5.143	-	8.870	*
Noord-Nederland						
Noord-Nederland	5.589	3.625	8.978	-	18.192	*
Noord-Holland						
Kennemerland	1.405	1.940	5.493	-	8.838	*
Noord-Holland Noord	1.725	2.812	3.225	-	7.762	*
Schiphol Meldkamer KMar	-	-	-	1.417	1.417	
Zaanstreek-Waterland	-	1.492	1.662	-	3.155	
Oost Brabant						
Brabant-Noord	1.200	2.219	4.434	-	7.853	*
Brabant-Zuidoost	2.228	1.328	4.207	-	7.762	
Oost-Nederland						
Gelderland Midden	1.665	1.893	3.713	-	7.271	
Gelderland-Zuid	1.413	1.653	2.381	-	5.447	
Oost-Nederland	3.803	2.699	5.809	-	12.312	**
Twente	1.659	1.512	2.509	-	5.679	
Rotterdam						

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	Totaal	Aangepast
Rotterdam-Rijnmond	5.172	2.962	8.231	-	16.366	*
Zuid-Holland Zuid	956	956	2.869	-	4.782	*
Zeeland-West-Brabant						
Midden- en West-Brabant	2.987	2.503	5.101	-	10.592	*
Zeeland	1.094	1.818	2.344	-	5.256	**
Totaal	48.180	42.480	111.824	2.812	205.296	
	23,5%	20,7%	54,5%	1,4%	100%	

Tabel 5-3: Lasten naar meldkamer en naar discipline, met MK verdeeld over disciplines en met geëxtrapoleerde RAV-kosten in x 1.000 euro (2013)

In onderstaande tabel vullen wij deze gegevens aan voor wat betreft de resterende aanpassingen.

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	Totaal
Totaal inclusief raming ontbrekende RAV en allocatie van "MK"	48,2	42,5	111,8	2,8	205,3
Bij: MDC lasten			9,1		9,1
Bij: Overhead politie			7,4		7,4
Af: Intermeldkamerlasten		-/-0,1	-/-0,4		-/-0,5
Totaal	48,2	42,3	128,0	2,8	221,3
	22%	19%	58%	1%	100%

Tabel 5-4: Lasten naar discipline, inclusief aanpassingen in x 1.000.000 euro (2013)

Aanpassingen baten

In tabel 5.6 zijn de bijdragen per discipline per meldkamer opgenomen voor 2013.

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	MK	Totaal
Amsterdam						
Amsterdam-Amstelland	-3.946	-2.206	-7.045	-	-	-13.197
Den Haag						
Haaglanden	-3.833	-3.137	-7.928	-	-	-14.898
Hollands Midden	-1.645	-1.395	-3.855	-	-246	-7.142
Limburg						
Limburg Noord	-	-2.591	-2.657	-	-	-5.248
Zuid-Limburg	-	-1.353	-3.066	-	-	-4.419
Midden Nederland						
Flevoland	-1.260	-1.140	-2.044	-	-712	-5.155
Gooi- en Vechtstreek	-1.431	-1.224	-2.190	-	-	-4.846
Landelijke eenheid	-	-	-14.941	-	-	-14.941
Landelijke Meldkamer KMar	-	-	-	-1.395	-	-1.395
Utrecht	-2.265	-1.610	-5.402	-	-2	-9.278
Noord-Nederland						
Noord-Nederland	-5.125	-2.246	-6.219	-	-4.265	-17.855
Noord-Holland						
Kennemerland	-	-5.347	-3.420	-	-	-8.767
Noord-Holland Noord	-	-4.486	-3.225	-	-	-7.711
Schiphol Meldkamer KMar	-	-	-	-1.417	-	-1.417
Zaanstreek-Waterland	-	-1.492	-1.662	-	-	-3.155
Oost Brabant						
Brabant-Noord	-1.479	-961	-2.814	-	-2.752	-8.005
Brabant Zuid-Oost	-1.586	-1.730	-4.207	-	-	-7.522
Oost-Nederland						
Gelderland Midden	-1.679	-1.893	-3.712	-	-	-7.284
Gelderland-Zuid	-1.319	-1.641	-2.383	-	-	-5.343
Oost-Nederland	-	-2.656	-5.809	-	-43	-8.508
Twente	-1.659	-1.512	-2.509	-	-	-5.679
Rotterdam						
Rotterdam-Rijnmond	-4.169	-2.447	-7.608	-	-2.141	-16.366
Zuid-Holland Zuid	-916	-916	-2.747	-	-203	-4.782
Zeeland-West-Brabant						
Midden- en West-Brabant	-2.290	-2.989	-5.034	-	-	-10.313
Zeeland	-	-1.818	-2.344	-	-	-4.162
Totaal	-34.603	-46.790	-102.820	-2.812	-10.364	-197.388
	17,5%	23,7%	52,1%	1,4%	5,3%	100,0%

Tabel 5-5: Bijdragen per meldkamer 2013 (afgerond op duizendtallen) (2013)

In tabel 5-7 zijn de bijdragen per discipline per meldkamer opgenomen voor 2013. Hierbij is de MK-kolom uit tabel 5-6 gealloceerd aan de disciplines en zijn bijdragen van ontbrekende meldkamers ambulance lineair geëxtrapoleerd op basis van inwonertal.

Meldkamer	Ambulance	Brandweer	Politie	KMar	Totaal	Aangepast
Amsterdam						
Amsterdam-Amstelland	-3.946	-2.206	-7.045	-	-13.197	
Den Haag					-	
Haaglanden	-3.833	-3.137	-7.928	-	-14.898	*
Hollands Midden	-1.891	-1.395	-3.855	-	-7.142	*
Limburg					-	
Limburg-Noord	-1.437	-2.591	-2.657	-	-6.685	**
Zuid-Limburg	-1.688	-1.353	-3.066	-	-6.107	**
Midden Nederland					-	
Flevoland	-1.407	-1.270	-2.479	-	-5.155	*
Gooi en Vechtstreek	-1.431	-1.224	-2.190	-	-4.846	
Landelijke eenheid	-	-	-14.941	-	-14.941	
Landelijke Meldkamer KMar	-	-	-	-1.395	-1.395	
Utrecht	-2.265	-1.610	-5.404	-	-9.278	
Noord-Nederland					-	
Noord-Nederland	-6.191	-3.312	-8.352	-	-17.855	
Noord-Holland					-	
Kennemerland	-1.055	-1.457	-6.254	-	-8.767	*
Noord-Holland Noord	-1.706	-2.781	-3.225	-	-7.711	*
Schiphol Meldkamer KMar	-	-	-	-1.417	-1.417	
Zaanstreek-Waterland	-	-1.492	-1.662	-	-3.155	
Oost-Brabant					-	
Brabant-Noord	-1.479	-2.144	-4.383	-	-8.005	*
Brabant-Zuidoost	-1.586	-1.730	-4.207	-	-7.522	
Oost-Nederland	-	-	-	-	-	
Gelderland Midden	-1.679	-1.893	-3.712	-	-7.284	
Gelderland-Zuid	-1.319	-1.641	-2.383	-	-5.343	
Oost-Nederland	-3.690	-2.656	-5.853	-	-12.198	**
Twente	-1.659	-1.512	-2.509	-	-5.679	
Rotterdam	-	-	-	-	-	
Rotterdam-Rijnmond	-4.169	-4.588	-7.608	-	-16.366	*
Zuid-Holland Zuid	-956	-956	-2.869	-	-4.782	*
Zeeland-West-Brabant	-	-	-	-	-	
Midden- en West-Brabant	-2.290	-2.989	-5.034	-	-10.313	*
Zeeland	-1.061	-1.818	-2.344	-	-5.223	**
Totaal	-46.739	-45.756	-109.957	-2.812	-205.264	
	23,7%	23,2%	55,7%	1,4%		
Bij: MDC			-9,1		-9,1	
Bij: Overhead politie			-7,2		-7,2	
Af: Inter-meldkamer		0,1	0,4		0,5	
Totaal (afgerond op mln.)	-46,7	-45,6	126,1	-2,8	-221,3	
	21,1%	20,6%	57,0%	1,3%		

Tabel 5-6: Bijdragen per meldkamer 2013 (afgerond op duizendtallen) na allocatie MK-kolom en inclusief schatting bijdrage ontbrekende RAV-en op basis van inwoners (2013)

D. Aanpak en onderzoeksraamwerk

D.1. Aanpak

Het proces van de nulmeting bestaat uit de volgende drie stappen:

- *Ontwerpfase*
- *On-site datacollectiefase*
- *Rapportagefase*

In totaal zijn sinds mei 2014 25 meldkamers bezocht. Dit is gedaan door vier teams die elk 6 of 7 meldkamers onder hun hoede hadden.

Ontwerpfase: opstellen onderzoeksraamwerk en -protocol, uitnodigingen en vier landelijke bijeenkomsten

In de ontwerpfase zijn het onderzoeksraamwerk en het onderzoeksprotocol ontwikkeld. Het onderzoeksraamwerk en -protocol zijn voor elke meldkamer gelijk. Het onderzoeksraamwerk bevat een uitwerking van de onderwerpen die aan bod dienen te komen in de nulmeting. Het protocol betreft de afspraken over het proces, de rollen en verantwoordelijkheden tijdens de uitvoering van de nulmeting ter plaatse bij een meldkamer.

Het conceptonderzoeksraamwerk is, op hoofdlijnen, bij één meldkamer gevalideerd door middel van een zestal interviews. De KLMO heeft het onderzoeksraamwerk, na consultatie van de Due Diligence commissie en Regiegroep, vastgesteld.

Parallel aan het opstellen van het onderzoeksraamwerk zijn de verantwoordelijke bestuurders, directeuren en medewerkers van de meldkamers via een brief³² geïnformeerd over de nulmeting.

Op 13 en 14 mei 2014 zijn vier landelijke bijeenkomsten georganiseerd waarin de KLMO en PwC de aanpak en opzet van de nulmeting hebben toegelicht.

On-site datacollectiefase: kick-off, verdiepende gesprekken en uitgebreide afstemming

Kick-off meeting

De nulmeting van de meldkamers zijn ieder gestart met een kick-off meeting. Na een kennismaking zijn de volgende onderwerpen besproken:

³² Brief met onderwerp: Meldkamer van de toekomst – nulmeting, 2 mei 2014.

-
- Toelichting op het functioneren van de meldkamer
 - Achtergrond en aanleiding nulmeting
 - Beoogd resultaat nulmeting
 - Proces/planning nulmeting inclusief mijlpalen
 - Toelichting onderzoeksraamwerk en uitvraagformat
 - Protocol: op welke wijze worden de resultaten met u tussentijds afgestemd
 - Toelichting proces bestuurlijke accordering resultaten nulmeting en komen tot een maatwerkproces per meldkamer
 - Toelichting proces controleverklaringen en inventariseren aanwezige geaccordeerde financiële gegevens
 - Planning werkafspraken per onderwerp.

Verdiepende gesprekken

In de periode mei tot en met juli 2014 hebben verdiepende sessies plaatsgevonden op alle thema's binnen het onderzoeksraamwerk (zie paragraaf B.2 voor een toelichting op de thema's). Hierbij is gebruikgemaakt van een standaard vragenlijst.

Afstemmen interviewverslagen, bestuderen aangeleverde informatie en opstellen rapportage per individuele meldkamer

Door PwC zijn verslagen gemaakt van elke verdiepende sessie. De geïnterviewden hebben per mail akkoord gegeven op het verslag. Pas na akkoord van de geïnterviewde zijn de gegevens door PwC verwerkt in de individuele rapportages per meldkamer.

Daar waar relevante broninformatie beschikbaar was, is gevraagd dit aan te leveren. Bovendien is waar mogelijk gebruikgemaakt van eerder door de meldkamer aangeleverde informatie, in het bijzonder informatie aangeleverd in het kader van een onderzoek van de Inspectie van Veiligheid en Justitie.

Rapportagefase

Een belangrijk doel van de nulmeting is zekerheid te krijgen over de gegevens opgenomen in deze nulmeting rapportage. Deze zekerheid is als volgt bereikt:

1. Een proces van hoor en wederhoor tijdens de nulmeting tussen geïnterviewden en PwC (accorderen van gespreksverslagen).
2. Een verklaring van de betrokken bestuurders en disciplineverantwoordelijken bij de feitelijke gegevens in de eindrapportage nulmeting.

Rapportages zijn in concept voorgelegd aan inhoudelijk betrokkenen vanuit de disciplines en vervolgens in definitieve vorm gezonden aan verantwoordelijk bestuurders (Veiligheidsbesturen, RAV-bestuurders en de Nationale Politie) die is verzocht om het rapport na besluitvorming aan te bieden aan de kwartiermaker LMO. Zie ook bijlage A voor een overzicht van de status van de aanbiedingen van de afzonderlijke rapportages.

Op grond van de afzonderlijke rapportages is een totaal rapportage opgesteld. Deze rapportage is in concept afgestemd met vertegenwoordiging van de KLMO en Due Diligence Commissie en na reactie van de stuur- en regiegroep in definitieve vorm uitgebracht.

D.2. Beschrijving van het onderzoeksraamwerk

Conform artikel 41 van het Transitieakkoord dient de nulmeting de bestuurlijk-juridische, financiële en operationele situatie van afzonderlijke meldkamers in kaart te brengen.

In lijn hiermee is het onderzoeksraamwerk langs 6 perspectieven ingericht. Dit sluit aan bij de programmaorganisatie van de LMO:

1. Governance
2. Diensten, Producten en Organisatie
3. Personeel
4. IM en ICT
5. Huisvesting
6. Financiën

Voor de personele situatie neemt de nulmeting 1 juli 2013 en 31 december 2013 in beschouwing. Voor de financiële situatie neemt de nulmeting de begroting en realisatie 2012 en 2013 en de begroting 2014 in beschouwing. Voor de overige onderdelen geldt een peildatum van 31 december 2013, tenzij anders vermeld.