

## AGENDA

### Bestuurscommissie Veiligheid

---

Datum	:	14 november 2019
Tijdstip	:	9.30 – 11.30 uur
Locatie	:	De Ridderzaal (4 <sup>e</sup> verdieping VRF), Harlingertrekweg 58 te Leeuwarden

---

Onderwerp	Bijlage	Doel
1. Opening en vaststellen van de agenda	1	Vaststellen
2. Besluitenlijst 2 oktober 2019	1	Vaststellen
3. Ingekomen stukken en mededelingen		Informerend
a. Proces Regionaal Brand Risicoprofiel	1	
b. Migratie C2000	-	
c. Evaluatie VRF GRIP 2 landelijke telefoniestoring	4	
d. Stand van zaken zorg en veiligheid	-	
e. Stand van zaken Water en Evacuatie, Wave2020 en het Deltaprogramma	-	
f. Inbreng Veiligheidsberaad Evaluatie Wet veiligheidsregio's	1	
4. Kaderbrief 2021 – 2024	4	
a. Programma Veiligheid		Vaststellen en adviseren DB/AB
b. Programma Bedrijfsvoering incl toekomstbestendige bedrijfsvoering		Adviseren DB/AB
c. Programma Gezondheid		Informerend
5. Landelijke Meldkamer Samenwerking Informatie en toelichting op het proces door dhr Gebben (portefeuillehouder)	1	Informerend
6. Voortgang planvorming Crisisbeheersing		Vaststellen
a. Generiek Rampbestrijdingsplan	1	
b. Regionaal Crisisplan	1	
7. Rondvraag en sluiting		

## **BESLUITENLIJST (concept) Bestuurscommissie Veiligheid**

**Datum** : 2 oktober 2019  
**Locatie** : HTW, Leeuwarden

### **Aanwezig:**

S. van Hearsma Buma (voorzitter)	M.C.M. Waanders
W.R. Sluiter (pfh Brandweer)	N.A. van de Nadort
N.I. Agricola	G. Veldhuis (Politie Noord-Nederland)
F. Veenstra	D.P. de Vries (Provinsje Fryslân)
H.H. Apotheker	W. K. Kleinhuis (algemeen directeur/commandant brandweer Fryslân)
J. Rijpstra	M.I. de Graaf (directeur Publieke Gezondheid)
B.Wassink	J.H. Oostinga (directeur bedrijfsvoering)
C. Schokker - Strampel	A. de Vries (secretaris bestuurscommissie Veiligheid)

### **Afwezig:**

H. Oosterman (pfh Crisisbeheersing + GHOR)	J. A. de Vries
L.J. Gebben (pfh MkNN)	P. van Erkelens (Wetterskip Fryslân)
O. Brouwer	S. Kromdijk (OM)
G. van Klaveren	
T.J. van der Zwan	
E. van Selm	
W. van Gent	

### **1. Opening en vaststellen agenda** 15.20 uur

### **2. Besluitenlijst 20 juni 2019**

- *De bestuurscommissie stelt de besluitenlijst van de vergadering van 20 juni 2019 vast.*

### **3. Ingekomen stukken en mededelingen**

- Operatie doorlichting begroting  
Operatie Doorlichting Begroting is in de laatste fase beland. De precieze resultaten stelt de auditcommissie 9 oktober vast. De voorlopige conclusie is dat de operatie eveneens aantoont dat de begroting van Veiligheidsregio Fryslân sober en schraal is, in lijn met eerdere noties van Berenschot en de bestuursrapportages. De definitieve resultaten worden in de volgende bestuurscommissie gepresenteerd, en daarna opgenomen in de kaderbrief.
- Oefening extreem geweld d.d. 17 oktober  
Op 17 oktober organiseert de VRF een grootschalige multidisciplinaire oefening in het kader van extreem geweld (terrorismegevolgbestrijding) op het Defensieterrein Marnewaard. Er wordt realistisch geoefend met diverse eenheden van de hulpdiensten, CoPI, ROT, SGBO Politie en GBT in het gemeentehuis Noardeast Fryslân te Dokkum. Het doel van de oefening is het opdoen van kennis over procedures. Daarnaast draagt de oefening eraan bij dat betrokken partijen elkaar leren kennen.
- Onderzoek 112 storing  
De VRF is per brief geïnformeerd door de Inspectie J&V naar de crisiscommunicatie rondom de uitval van het 112 noodnummer van 24 juni jl. Na de 112 storing worden meerdere landelijke evaluaties uitgevoerd.
- Evaluatiecommissie WVR ingesteld  
De ministerraad heeft ingestemd met de instelling van de Evaluatiecommissie Wet veiligheidsregio's. De heer Erwin Muller is benoemd als voorzitter van de commissie. De evaluatiecommissie heeft tot taak de doeltreffendheid en de effecten van de Wvr en onderliggende regelgeving in de praktijk te onderzoeken en daarbij ook te bezien of de huidige wet bruikbaar is in het licht van actuele en toekomstige dreigingen, maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in de crisisbeheersing. De evaluatiecommissie brengt uiterlijk eind 2020 haar onderzoeksrapport uit.

- RIN en maatregelenmatrix Alde Feanen en Fochteloërveen  
In de vorige bestuurscommissie is een toelichting gegeven op deze methodiek. De bestuurscommissie wordt geïnformeerd als er een nieuwe RIN en maatregelenmatrix beschikbaar is. Alde Feanen en Fochteloërveen is beschikbaar gesteld aan de betreffende gemeenten.
- Stand van zaken Wnra en dossier vrijwilligers  
Vrijwilligheid is een actueel thema. Enerzijds vanwege een veranderende samenleving waardoor vrijwilligheid steeds meer onder druk komt te staan. En daarnaast is de inwerkingtreding van de Wnra van invloed op de brandweervrijwilliger. Bij de voorbereidingen voor aanpassingsvoorstellen voor de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) is aan het licht gekomen dat de rechtspositie van brandweervrijwilligers op dit moment strijdig is met Europese wet- en regelgeving. Er is een denktank in het leven geroepen die op 9 december met oplossingsrichtingen en eventuele consequenties komt. Naast de opdracht aan de denktank heeft het Veiligheidsberaad op 14 juni 2019 besloten om een bestuurlijke commissie in te stellen. De opdracht voor de bestuurlijke commissie betreft een fundamentele discussie over de brandweezorg en de beroepsbrandweerorganisatie van de toekomst.

Dhr Agricola geeft aan dat het de gemoederen bezighoudt. En maakt zich zorgen over een eventuele kostenstijging voor de gemeenten. De voorzitter geeft aan dat hier aandacht voor is in het Veiligheidsberaad.

Mevr Waanders is van mening dat er voor vrijwilligheid een duurzame oplossing gezocht moet worden.

- Periodiek beeld Inspectie J&V onderdeel kwaliteitszorg  
Dit periodiek beeld - onderdeel kwaliteitszorg - maakt onderdeel uit van het onderzoek van de Inspectie rampenbestrijding en crisisbeheersing in het land (voorheen de 'Staat van de Rampenbestrijding'). Deze rapportage wordt later verwacht. De VRF scoort goed en onze evaluatiemethodiek kan een voorbeeld zijn voor andere regio's.

#### **4. Tweede bestuursrapportage 2019 onderdeel veiligheid**

Het programma veiligheid ligt ter bespreking voor.

Dhr Nadort geeft aan dat het negatieve resultaat voor Brandweer en Crisisbeheersing goed wordt uitgelicht. De paragraaf organisatie wordt echter gemist. Deze paragraaf ligt voor bij het DB. Dhr Feenstra vraagt of het correct is dat er op de GGD geen tekort zit. Mevr de Graaf bevestigt dit. Bij de Brandweer is schade ontstaan op een externe locatie. Mevr Waanders wil graag weten of dit vaker voor komt. Dhr Kleinhuis maakt zich geen zorgen, het is een incident en komt gelukkig zelden voor. Het valt Dhr Agricola op dat het budget van de verzekering met een ton wordt overschreven. Dhr Kleinhuis geeft aan dat dit een landelijk probleem is en dat het landelijk netwerk directeuren Bedrijfsvoering onderzoek gaat doen naar de ongevalverzekering.

- *De bestuurscommissie besluit het onderdeel veiligheid (programma's Brandweer en Crisisbeheersing) van de bestuursrapportage vast te stellen.*
- *En het dagelijks bestuur / algemeen bestuur te adviseren het programma veiligheid, op te nemen in de tweede bestuursrapportage van 2019.*

#### **5. Evaluatie GRIP 4 containercalamiteit**

De bestuurscommissie heeft op 13 februari 2019 het lectoraat Crisisbeheersing van het Instituut Fysieke Veiligheid de opdracht gegeven om namens de drie betrokken veiligheidsregio's Fryslân, Groningen en Noord-Holland Noord de GRIP 4 voor de overboord geslagen containers van MSC Zoë te evalueren. Op 20 juni jl. zijn publiek en pers geïnformeerd over de evaluatierapportage. Deze bestuurscommissie is de eerstvolgende gelegenheid waarbij het bestuur de rapportage officieel in ontvangst kan nemen.

Dhr Wassink benadrukt dat het proces voor de totstandkoming van de rapportage niet naar tevredenheid is verlopen, maar staat achter de aanbevelingen in de rapportage.

- *De bestuurscommissie stelt vast dat is voldaan aan de opdracht om de GRIP 4 voor de overboord geslagen containers te evalueren;*

- *En verleent de opdrachtnemer, het Lectoraat Crisisbeheersing van het IFV, decharge van de opdracht;*
- *De bestuurscommissie besluit de voortgang van de acties op de aanbevelingen te borgen in het reguliere proces voor planning en control.*

**6. Presentatie Omgevingslab Veiligheid – bouwsteen veiligheid**

Dhr de Groot (beleidsadviseur afdeling Risicobeheersing Brandweer Fryslân) geeft een presentatie over de bouwsteen veiligheid die tot stand komt in het lab veiligheid.

In het lab veiligheid wordt uitgewerkt welke mogelijke opgaven ons straks tegemoet komen op het gebied van fysieke en sociale veiligheid. In dit lab werken onder andere de VRF, gemeenten, de FUMO, maar ook partners zoals politie, Rijkswaterstaat en het Wetterskip Fryslân samen.

Mevr Waanders vreest dat iedere gemeente een eigen aanpak en visie ontwikkelt. Hoe krijg je uniformiteit? Dhr Kleinhuis geeft aan dat daar ook een taak ligt voor de gemeenten. De Friese Aanpak (waar Provincie, gemeenten en Wetterskip Fryslân in verenigd zijn) moet juist helpen bij het maken van keuzes. De Friese Aanpak Omgevingslab wil graag een doorstart maken om de samenwerking te stimuleren.

Er wordt geconstateerd dat de Friese Aanpak enigszins uit het zicht is verloren. De voorzitter neemt dit signaal mee naar het bestuurlijk overleg op 22 november.

**7. Presentatie aanpak mesthulpverlening**

Dhr van der Veen (Clusterhoofd Planvorming Brandweer Fryslân) geeft een presentatie over de aanpak mesthulpverlening in Fryslân. Een dier in een put lijkt een onschuldige melding, maar kan een groot risico met zich meebrengen. Er zijn circa 20 – 30 incidenten per jaar in de gehele regio. Nadat alle incidenten in kaart zijn gebracht is gekeken naar een optimale dekking voor de hulpverlening. De korpsen van Sint Annaparochie, Sint Nicolaasga, Kollum en Nieuwehorne hebben een taak gekregen in het kader van mesthulpverlening. Voor de Waddeneilanden is gekozen voor maatwerk. Per 1 januari 2020 is deze werkwijze volledige operationeel.

Net als bij het project stalbranden wordt samengewerkt met LTO. Daarnaast zijn er ook boeren betrokken die zelf vrijwilliger zijn bij de brandweer en daarom spreken uit ervaring.

**8. Rondvraag en sluiting**

Dhr Apotheker vraagt naar het proces voor een toekomstbestendige bedrijfsvoering. Dhr Kleinhuis schetst het proces. De volgende bestuurscommissie komt dit punt formeel aan de orde.

Sluiting 16.25 uur

Vastgesteld in de vergadering van de bestuurscommissie Veiligheid van 14 november 2019.

Voorzitter

Secretaris

S. van Hearsma Buma

W.K. Kleinhuis



## Incident Risicoprofiel

Brandweer Fryslân

### WAT IS HET

Een risicoanalyse van de dagdagelijkse risico's op de incidenten brand, gevaarlijke stoffen, waterongevallen en hulpverlening. Het product valt samen met het regionaal risicoprofiel onder de Wet Veiligheidsregio's.

### THEMA'S

Risico's op het gebied van:

- Brand
- Technische hulpverlening
- Waterongevallen
- Incidenten gevaarlijke stoffen

### PRODUCTEN

- Data voor GEO omgeving
- Rapportage voor gemeenten
- Real time visualisatie in BI omgeving

### DOORWERKING

Uitkomsten van het incident risicoprofiel worden gebruikt in o.a.:

- Brandweer adviesproducten
- Beleidsplan
- Dekkingsplan(nen)
- Brandveilig Leven
- Mogelijke uitrukvoorstellen

### PLANNING

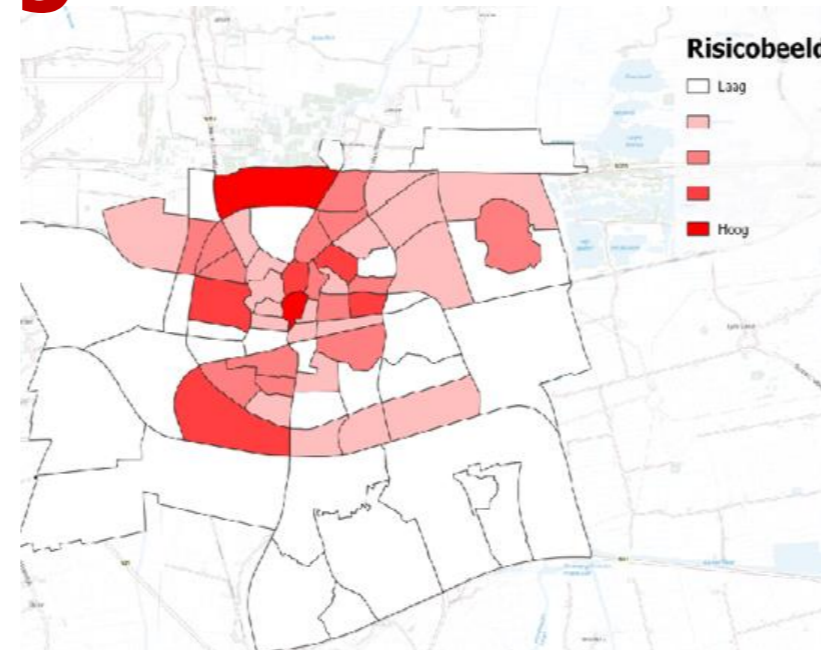
Oplevering dataproducten:

- Medio december 2019

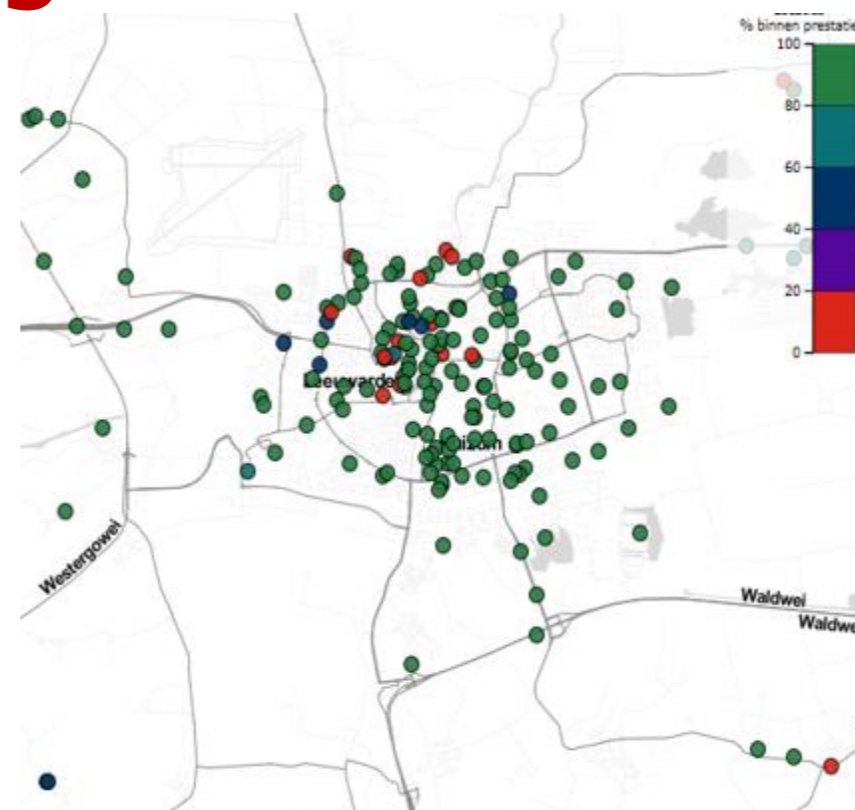
Vaststelling door Bestuurscommissie:

- 11 juni 2020

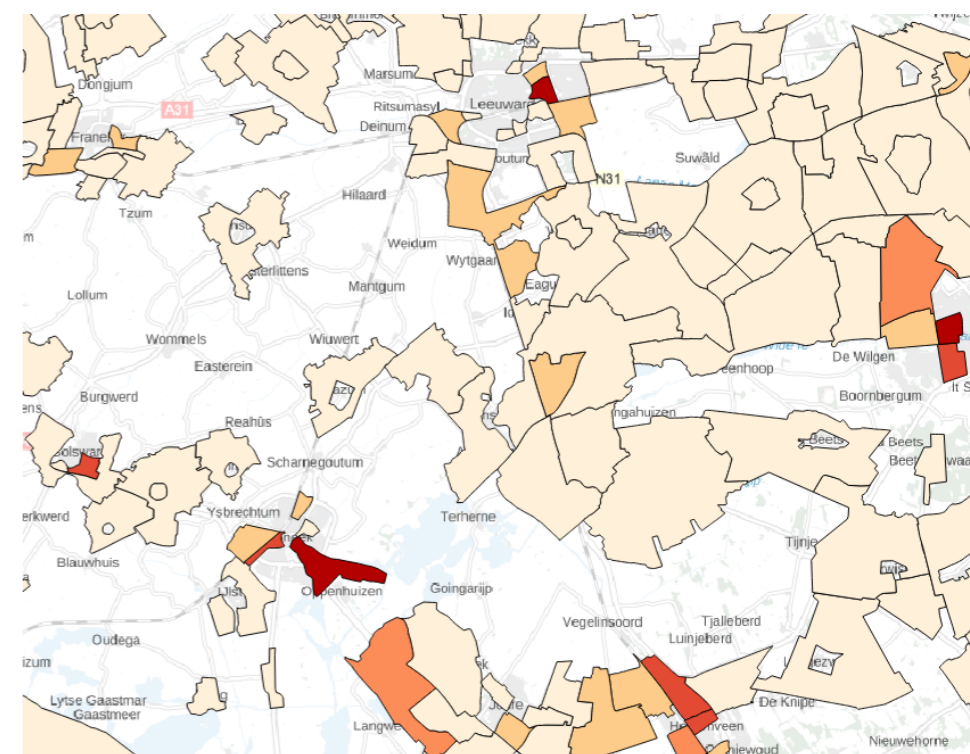
## Risicobeeld gebouwbrand 2019



## Incidenten gebouwbrand 2019



## Risicobeeld gevaarlijke stoffen 2020



### Projectgroep

Samira Veerbeek (opdrachtgever)

Rutger de Groot (projectleider)

Lars van Tongeren

Thessa van Dijken

Eeltje Bakker

René Silvius

Paulien Versluis

Renate Hogeterp

Robert Lievers



## O P L E G N O T I T I E I N F O R M E R E N D

<b>Onderwerp</b>	<b>Evaluatie Veiligheidsregio Fryslân GRIP 2 incident landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring op 24 juni 2019</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>de Bestuurscommissie Veiligheid</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Dhr Oosterman
<b>Auteur</b>	Dhr Kleinhuis
<b>Bijlagen</b>	1. Evaluatierapport VRFryslân landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring 2. Factsheet evaluatie VRFryslân landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring 3. Factsheet belevingsonderzoek GRIP 2 landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring
<b>Vergaderdatum</b>	14 november 2019
<b>Agendapunt</b>	<b>3C</b>
<b>Betrokken afdeling/ medewerkers (functioneel)</b>	Afdeling Crisisbeheersing
<b>OR/GO</b>	<input type="checkbox"/> OR instemming <input type="checkbox"/> OR advies <input type="checkbox"/> OR informatie <input type="checkbox"/> GO

<b>Kennisnemen van</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het evaluatierapport met de uitkomsten van de GRIP 2 opschaling voor de landelijke telefoniestoring bij KPN binnen Veiligheidsregio Fryslân.</li> <li>2. Belevingsonderzoek onder betrokken zorgpartners (ziekenhuizen).</li> <li>3. De landelijke en overige relevante onderzoeken.</li> </ol>

<b>Inleiding</b>
<p><b>Incidentenevaluatie Veiligheidsregio Fryslân</b></p> <p>Op 24 juni 2019 zijn door een landelijke telefoniestoring bij KPN, de noodnummers 112 en 0900-8844 gedurende vier uren niet bereikbaar. Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2. Naar aanleiding van dit incident zijn/worden meerdere evaluaties en onderzoeken, zowel regionaal als landelijk, opgestart.</p> <p>Naar aanleiding van dit GRIP 2 incident heeft Veiligheidsregio Fryslân een evaluatie uitgevoerd. De Veiligheidsregio Fryslân evalueert alle GRIP-incidenten met als doel inzicht te krijgen in het verloop van de incidentbestrijding en te komen tot verbetering van de crisisorganisatie. Hierbij wordt gekeken of de kwaliteitsnormen van het Toetsingskader 4.0 van Inspectie Veiligheid en Justitie zijn behaald.</p> <p><b>Borgingsproces evaluaties</b></p> <p>Jaarlijks wordt een trendanalyse (samenvattende rode draad) opgesteld, op basis van de uitkomsten van alle evaluaties van incidenten en oefeningen. Aan de verbeterpunten in deze rode draad worden actiepunten gekoppeld, die opgenomen worden en gemonitord in het kwaliteitsdashboard van de afdeling Crisisbeheersing. Actiepunten worden opgepakt door aandachtsfunctionarissen en leidinggevend van de afdeling Crisisbeheersing (en partners).</p>

### **Belevingsonderzoek Veiligheidsregio Fryslân**

Tevens is er een belevingsonderzoek uitgevoerd onder betrokken zorgpartners om te achterhalen hoe zij de inzet en de samenwerking met de crisisorganisatie hebben ervaren ten tijde van dit incident. Uiteindelijk doel is om vanuit deze beleving de kwaliteit van de rampenbestrijding en crisisbeheersing te verbeteren. De positieve ervaringen en de aandachtspunten en tips voor de crisisorganisatie zijn in een factsheet verwerkt.

### **Borgingsproces uitkomsten belevingsonderzoeken**

Jaarlijks wordt een trendanalyse (samenvattende rode draad) opgesteld op basis van de uitkomsten. Door de afdeling Crisisbeheersing wordt bekeken of vanuit de tips en tops actiepunten geformuleerd kunnen worden die bijdragen het verbeteren van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Deze actiepunten worden opgenomen en gemonitord in het kwaliteitsdashboard van de afdeling Crisisbeheersing.

### **Landelijke onderzoeken**

- De Inspectie Justitie en Veiligheid (I JenV) verricht landelijk onderzoek naar wat er bij de KPN-storing en uitval 112 op 24 juni jl. is gedaan om de hulpdiensten bereikbaar te houden.
- Ook bekijkt zij hoe burgers zijn geïnformeerd over de alternatieven voor 112 en welke afspraken en procedures er zijn (Crisiscommunicatie).
- In aanvulling hierop vraagt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aan enkele organisaties die betrokken zijn bij acute zorg, hoe onder dergelijke omstandigheden de continuïteit van zorg is gegarandeerd en of dit ook werd gerealiseerd gedurende de periode van de telefoniestoring.
- Tegelijkertijd wordt onderzoek gedaan door het Agentschap Telecom, die zich richt op de telefoniestoring (inclusief NL-Alert en 112).
- Het IFV start onderzoek naar de taakverdeling tussen veiligheidsregio's en het Rijk bij deze 'gebiedsontbonden' crisis. Dat onderzoek zal echter vooral bestuurlijke thema's en dilemma's belichten waarover met name bestuurders zullen worden bevraagd.

Veiligheidsregio Fryslân heeft desgevraagd input aangeleverd voor bovenstaande onderzoeken.

### **Overig onderzoek 3-Noord:**

- Binnen de Meldkamer Noord-Nederland vindt een mono-evaluatie plaats.
- Veiligheidsregio Groningen en Drenthe evalueren de eigen crisisorganisatie. De uitkomsten van deze evaluaties worden gedeeld met VR Fryslân.

## **Kernboodschap**

### **De evaluatie binnen Veiligheidsregio Fryslân**

Veiligheidsregio Fryslân heeft naar aanleiding van het GRIP 2 incident een evaluatierapport met bijbehorende factsheet (samenvatting) opgesteld. Het betreft een multidisciplinaire evaluatie van het Regionaal Operationeel Team (ROT) en de multidisciplinaire aspecten binnen de gemeenschappelijke Meldkamer Noord-Nederland.

### **Samenvatting uitkomsten:**

#### De belangrijkste pluspunten:

- De samenwerking en korte lijnen binnen 3-Noord door:
  - o Het toevoegen van een liaison van de MkNN aan het ROT Fryslân
  - o Deelname van liaisons vanuit de Veiligheidsregio Drenthe en Groningen in het ROT Fryslân.
  - o Deelname van communicatieadviseurs uit regio Drenthe en Groningen in het ROT Fryslân. Dit heeft geleid tot uniformiteit en eenduidigheid met betrekking tot het

communicatiebeleid en de berichtgeving 3-Noord.

- Binnen de MkNN is een eigen crisisteam gevormd die leidinggeeft binnen de MkNN.
- Binnen het ROT is zeer strak en snel vergaderd volgens de BOB-structuur en er heerst een open en eerlijke sfeer. Het team richt zich op het oogmerk; 'het bereikbaar houden van de crisisorganisatie/ hulpdiensten'.

De belangrijkste verbeterpunten:

Gezamenlijk op 3-Noord niveau:

- Borgen van het alarmeringssysteem bij MkNN bij uitval telefonie.
- Afspraken maken over bovenregionaal informatiemanagement.
- Borgen van de inzetprocedure NL-Alert.
- Verkennen van de mogelijkheden en noodzaak om landelijk duidelijker afspraken over NL-Alert te maken.

**Belevingsonderzoek zorgpartners**

Tevens heeft Veiligheidsregio Fryslân een belevingsonderzoek uitgevoerd onder betrokken ziekenhuizen. Hieruit blijkt dat de samenwerking met de crisisorganisatie/hulpdiensten als positief is ervaren. Elkaar kennen draagt bij aan het snel en makkelijk leggen van onderling contact. En het belangrijkste is dat aan iedere burger is door de zorginstellingen de juiste zorg gegeven.

De tips die voortvloeien uit het belevingsonderzoek:

- Zorginstellingen willen graag geïnformeerd blijven over het proces
- Meer duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van de externe communicatie.

**Communicatie**

Het evaluatierapport met bijbehorende factsheet en de factsheet met de uitkomsten van het belevingsonderzoek zijn reeds gedeeld binnen de eigen crisisorganisatie, met Veiligheidsregio Drenthe en Groningen en de MkNN.



# Evaluatierapport

Landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring

GRIP 2 incident – 24 juni 2019



Bron foto: allestoringen.nl

# Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
1. Het incident	4
2. De Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)	5
a. Alarmering en opschaling	
b. Informatiemanagement	
c. Crisiscommunicatie	
3. Het Regionaal Operationeel Team (ROT)	8
a. Alarmering en opschaling	
b. Leiding en coördinatie	
c. Informatiemanagement	
d. Crisiscommunicatie	
e. Afschaling & nafase	

# Inleiding

- Opdrachtgever** De Veiligheidsregio Fryslân evalueert alle GRIP-incidenten, en als er aanleiding toe is ook de 'bijna' GRIP-incidenten, om inzicht te krijgen in het verloop van de incidentbestrijding en te komen tot verbetering van de crisisorganisatie. Daarnaast wordt daarbij gekeken of vastgestelde kwaliteitsnormen worden behaald. Hier wordt een multidisciplinair evaluatierapport van opgesteld.
- Doel en doelgroep** Het evaluatieverslag dient om sterke punten, aandachtspunten en aanbevelingen te benoemen die het lerend vermogen van de functionarissen en de veiligheidsregio verhogen.
- Opzet evaluatie** Voor de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) en het Regionaal Operationeel Team (ROT) zijn in dit rapport de volgende aspecten uitgewerkt:
- Alarmering & Opschaling
  - Leiding & Coördinatie (alleen voor ROT)
  - Informatiemanagement
  - Communicatie (extern)
  - Afschaling (alleen voor ROT)
- Legenda** De bevindingen worden gepresenteerd deels in tekst, tabellen en foto's (indien aanwezig). De kleurcoderingen in de tabellen worden hieronder toegelicht:

Ja, is goed gegaan	Goed
Ja, verbeterpunten mogelijk	Kan Beter
Nee, verbeterpunten niet noodzakelijk	Geen Prio
Nee, verbeterpunten noodzakelijk	Moet Beter
Nee	Onvoldoende
Nee, in casu niet van toepassing	NvT

# 1. Het incident

Datum incident	24 juni 2019
Gebied	Landelijk
Incidentbeschrijving	Landelijke 112-storing ten gevolge van telefoniestoring

**Door een landelijke telefoniestoring bij KPN, zijn de noodnummers 112 en 0900-8844 gedurende vier uren niet bereikbaar. Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2.**

Op maandag 24 juni hadden we in Nederland te kampen met een landelijke storing bij KPN. Abonnees konden niet bellen via mobiele en vaste telefonie. Om 15.55 uur is bij de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) duidelijk dat er een grote storing is. In de minuten daarna wordt duidelijk hoe omvangrijk de storing is; 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar. Ook andere (vaste) telefonie op de MkNN is niet mogelijk.

De eerste prioriteit ligt bij het organiseren van manieren om als MkNN weer bereikbaar te zijn en deze te communiceren naar de bevolking. De CaCo besluit om 16.19 uur om in alle drie veiligheidsregio's (Fryslân, Groningen en Drenthe) op te schalen naar GRIP 2. Hierbij wordt er in Noord-Nederland voor gekozen om het ROT Fryslân uit te breiden met liaisons uit Drenthe en Groningen. Ook wordt aan dit ROT het hoofd Meldkamer toegevoegd als liaison.

Via social mediakanalen en via regionale en landelijke NL-Alert berichten worden burgers op de hoogte gesteld en worden alternatieve nummers verstrekt om de MkNN te kunnen bereiken.

Iets voor 20.00 uur komen de eerste berichten binnen dat er weer telefonie mogelijk is. Via social media wordt om 20.07 uur door de MkNN gecommuniceerd met de burgers dat 112 en 0900 8844 weer bereikbaar zijn, maar dat de alternatieve mogelijkheden ook nog even open blijven staan. Om 21.24 volgt een bericht vanuit de MkNN dat de storing volledig is opgelost en dat de alternatieve mogelijkheden vanaf dat moment niet meer bereikbaar zijn. Een landelijk NL-Alert bericht volgt om 21.29 uur waarin wordt gemeld dat het einde storing is en dat er volledig wordt overgegaan tot de reguliere processen.

Aan het eind van de 5<sup>e</sup> ROT vergadering wordt om 21.11 uur door de Veiligheidsregio Fryslân afgeschaald naar GRIP 0.



## 2. De Meldkamer (MkNN)

### A. Alarmering en opschaling

Tijdstip eerste melding Doordat centralisten niet meer konden uitbellen, wordt door de Meldkamer Noord-Nederland uitgezocht wat er aan de hand is. Rond 15.55 uur is het duidelijk dat er een grote landelijke telefoniestoring van KPN is. In de minuten daarna wordt duidelijk hoe omvangrijk de storing is. 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar. Ook andere (vaste) telefonie op de meldkamer is niet mogelijk.

Tijdstip GRIP-opstaling De CaCo besluit om 16.19 uur om op te schalen naar GRIP 2 in Veiligheidsregio Fryslân, Groningen en Drenthe.

Niveau GRIP opstaling De CaCo heeft binnen de drie noordelijke regio's opgeschaald naar GRIP 2 en vervolgens meteen contact gezocht met de drie Operationeel Leiders, met het verzoek te overleggen of het GRIP 5 moest worden. Er is voor gekozen om in GRIP 2 te blijven en liaisons (2e OL) vanuit Drenthe en Groningen toe te voegen aan het ROT in Fryslân.

Behalen norm 2 minuten Er verstrijken meer dan 2 minuten tussen de eerste melding en de daadwerkelijke alarmering van de hulpdiensten. Heel Noord-Nederland moest gealarmeerd worden, dit heeft waarschijnlijk langer dan 2 minuten geduurd voordat alle alarmeringen eruit waren. Overigens zijn door de telefoniestoring niet alle functionarissen gealarmeerd (via OOV-Alert).

Vraag	Commentaar	Antwoord
Geeft de meldkamer informatie over onveilige gebieden door aan de aanrijdende kolommen/onderdelen?	<i>Dit incident was landelijk, er was geen fysieke locatie.</i>	NvT
Stuurt de CaCo de meldkamer vanaf het moment van opschaling aan?	<i>De CaCo neemt meteen de leiding op de Meldkamer. Na een paar minuten is er zelfs een 2e CaCo aanwezig ter ondersteuning van de 1e CaCo.</i>	Goed
Meldt de CaCo aan de andere centralisten dat het GRIP is?	<i>De CaCo had van iedere kolom een vertegenwoordiger bij zich.</i>	Goed
Haalt en brengt de CaCo informatie over het incident?	<i>Om het half uur was er een overleg met de CaCo en de vertegenwoordigers van alle kolommen, beheer, communicatie en het hoofd Meldkamer. Het hoofd Meldkamer was de liaison tussen de Meldkamer en het ROT Fryslân (waarin ook Drenthe en Groningen waren vertegenwoordigd).</i>	Goed
Bewaakt de CaCo het opschalingsniveau?	<i>De CaCo heeft GRIP 2 afgekondigd en de verantwoordelijkheid voor het afkondigen van een hoger GRIP niveau bij de drie noordelijke ROT's neergelegd.</i>	Goed

Stelt de CaCo prioriteiten in de meldkamerbesluiten van de drie diensten?	<i>Dit is in gezamenlijkheid gedaan. De hoogste prioriteit was de communicatie naar de bevolking.</i>	Goed
Stemt de CaCo de besluiten van de drie diensten op elkaar af?	<i>Tijdens de overleggen werden de besluiten gezamenlijk genomen.</i>	Goed

## B. Informatiemanagement

**Informereren burgemeester(s)** Vanuit het hoofd MkNN is een lijstje gelegd met het samenwerkingsbestuur van de MkNN. Verder zijn de lijstjes vanuit het ROT gelegd met de voorzitter van de Veiligheidsregio (Fryslân).

**5 minuten norm delen incidentbeschrijving** Een eerste incidentbeschrijving is binnen vijf minuten gedeeld, nadat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering.

De CaCo heeft meteen een activiteit in LCMS aangemaakt. De eerste activiteit was aangemaakt en vervolgens zag de CaCo deze niet meer staan in LCMS. Daarom heeft de CaCo nog een nieuwe activiteit aangemaakt. Later bleek dat er twee activiteiten in LCMS stonden. In beide activiteiten is aangegeven in welke verder gewerkt ging worden door de drie noordelijke regio's.

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de aard van het incident opgenomen?	<i>De feitelijkheden over het incident zijn beschreven in LCMS.</i>	Goed
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de omschrijving van het incident opgenomen?	<i>Dit is beschreven in LCMS.</i>	Goed
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de inzet van de hulpverlening opgenomen?	<i>Er is niet direct beschreven welke inzetten er waren van de verschillende hulpdiensten. Het is wel indirect beschreven: 'burgers konden naar kazernes gaan'.</i>	Kan Beter
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer het slachtofferbeeld opgenomen?	<i>Die waren er op dat moment niet. Daarom NvT.</i>	NvT
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de prognose opgenomen?	<i>De prognose was onbekend. Hier is uitgebreid met elkaar over gesproken. De verwachting was dat het lang zou duren, dit is niet genoteerd in LCMS.</i>	Kan Beter
Past de meldkamer het beeld aan als er nieuwe informatie binnen komt?	<i>Het aanpassen van het beeld in LCMS had uitgebreider gekund, hiervoor ontbrak de tijd. Een informatiemanager voor de Meldkamer was wenselijk geweest. Overigens was het totaalbeeld overgenomen door het ROT en aldaar bijgehouden.</i>	Kan Beter

## C. Crisiscommunicatie

- NL-Alert** NL-Alert is geactiveerd om de bevolking te informeren. De MkNN is niet bereikbaar voor burgers, waardoor de veiligheid van de burgers in het geding is.
- Rond 16.15 uur neemt de CaCo het besluit een NL-Alert te versturen. Bekend is dat dit via de meldkamer Utrecht moet i.v.m. gepland onderhoud van de regionale NL-Alert pc in Drachten.
- Om 17 uur werd duidelijk dat Utrecht niet kon of wilde meewerken (reden wordt onderzocht) aan het uitvoeren van het regionale NL-Alert bericht voor Noord-Nederland. Ondertussen is bekend dat er landelijk een NL-Alert wordt verzonden.
- 17.21 uur – Eerste landelijke NL-Alert bericht (ga naar brandweerkazernes en politiebureaus)
- 18.12 uur – Tweede landelijke NL-Alert bericht (alternatieve nummers worden gecommuniceerd)
- Nadat dit landelijke bericht verzonden is, maar niet de gewenste inhoud bevat (foutief whatsappnummer), wordt door de Operationeel Leiders in Noord-Nederland nogmaals besloten dat er een apart bericht voor Noord-Nederland moet worden verstuurd. Hiervoor wordt uitgeweken naar de MON (Meldkamer Oost Nederland) als vaste buddy meldkamer van de MkNN.
- 18.46 uur – Noord-Nederlands NL-Alert bericht wordt verzonden
- 19.12 uur – derde landelijke NL-Alert (correctie op het foutieve landelijke whatsappnummer)
- 21.29 uur – laatste landelijke NL-Alert met bericht einde storing en weer volledig terug in reguliere processen.

**WAS** WAS is niet geactiveerd om de bevolking te informeren.

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is de inzetprocedure NL-Alert gevolgd?	<p><i>In verband met gepland onderhoud van de regionale NL-Alert computer in Drachten, is (op voorhand) bekend dat via de meldkamer Utrecht een NL-Alert verzonden moet worden in Noord-Nederland.</i></p> <p><i>De meldkamer Utrecht voert dit echter (na opdracht van de drie noordelijke ROT's en op verzoek van de MkNN) niet uit. De reden hiervoor wordt onderzocht.</i></p> <p><i>Via de buddy Meldkamer in Apeldoorn (MON) worden uiteindelijk regionale NL-Alert berichten verstuurd in Noord-Nederland. Echter bleek dat de MON alleen de rechten had om in de naburig gelegen regio's (fysiek) berichten te versturen. Hierdoor werden alleen Fryslân en Drenthe voorzien en werden in Groningen geen NL-Alert berichten verstuurd.</i></p>	Kan Beter



## 3. Het Regionaal Operationeel Team (ROT)

### A. Alarmering & Opschaling

Start werkzaamheden binnen gestelde termijnen

Niet alle functionarissen van het ROT starten binnen de gestelde termijn met hun werkzaamheden, omdat de alarmering voor een deel van de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân niet goed verliep.

Vanuit de Meldkamer Noord-Nederland is duidelijk geworden dat de telefoniestoring ook nadelig effect had op de aansturing van de alarmeringssystemen. Via de alarmeringssystemen die via telefoonlijnen lopen, zijn de alarmeringen er niet uitgegaan en crisisfunctionarissen derhalve niet gealarmeerd. Met name het proces binnen crisiscommunicatie en binnen bevolkingszorg is hierdoor laat op gang gekomen.

Via alternatieve manieren, zoals WhatsApp en telefonie (andere providers), zijn crisisfunctionarissen alsnog (soms later) gealarmeerd door het ROT. Nadat de telefoniestoring was verholpen functioneerde ook de aansturing van de alarmeringssystemen weer naar behoren.

Overeenstemming GRIP-niveau/verdere opschaling

In alle 25 regio's in Nederland is vrijwel gelijktijdig opgeschaald naar GRIP 2. De regio's hebben hun Regionale Operationele Teams (ROT) gealarmeerd om de situatie te beoordelen en alternatieven voor noodmeldingen op te stellen. Deze situatie was uniek. Nooit eerder heeft een acute crisis gelijktijdig impact op alle regio's gehad en was het gehele land gelijktijdig multidisciplinair opgeschaald in GRIP 2.

Het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum Bovenregionaal (LOCC-B) is in werking gesteld om de operationele coördinatie tussen de 25 regio's, het Rijk en landelijke spelers te bevorderen. Het LOCC-B heeft in korte tijd een landelijk beeld van alle regio's opgebouwd, adviezen gegeven aan regio's, handelingsperspectieven gecommuniceerd en de coördinatie met het Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO) en het Nationaal Crisiscentrum (NCC) verzorgd.

De CaCo heeft binnen de drie noordelijke regio's opgeschaald naar GRIP 2 en vervolgens meteen contact gezocht met de drie Operationeel Leiders, met het verzoek te overleggen of het GRIP 5 moest worden. Er is voor gekozen om in GRIP 2 te blijven en liaisons (2e OL) vanuit Drenthe en Groningen toe te voegen aan het ROT in Fryslân.



## B. Leiding & Coördinatie

Terugkoppeling/overleg met burgemeester Er vindt terugkoppeling/overleg plaats tussen de Operationeel Leider en de burgemeester van Leeuwarden (voorzitter van Veiligheidsregio Fryslân).

Vraag	Commentaar	Antwoord
Benoemt het ROT een vergaderstructuur?	<i>De BOB-structuur wordt gehanteerd.</i>	Goed
Volgt de OL tijdens de vergaderingen de benoemde structuur consequent?	<i>De BOB-structuur is zeer strak en snel gevolgd door het team onder leiding van de OL.</i>	Goed
Bespreekt het ROT de afbakening van het brongebied?	<i>Er is geen brongebied en geen CoPI, er was sprake van een landelijke storing.</i>	NvT
Stelt het ROT prioriteiten?	<i>Alles is gericht op het bereikbaar houden van de crisisorganisatie/ hulpdiensten.</i>	Goed
Bespreekt het ROT scenario's?	<p><i>Het ROT heeft zich in eerste instantie gericht op acties om de bereikbaarheid van de crisisorganisatie/ hulpdiensten zo goed mogelijk te borgen.</i></p> <p><i>In het 3e overleg is de vraag wel gesteld of scenario's uitgewerkt moeten worden in het ROT. Deze vraag is in de midden blijven hangen en heeft niet geleid tot een gezamenlijke actie of besluit door het team.</i></p> <p><i>In het 4e overleg kwamen de eerste telefoonlijnen weer tot stand en begon het erop te lijken dat de storing binnen een niet al te lange termijn opgelost zou zijn. Er zijn geen scenario's uitgewerkt.</i></p>	Kan Beter
Worden de belangen van de leden van het ROT gelijkwaardig behandeld?	<p><i>Alle leden konden open en eerlijk naar elkaar spreken.</i></p> <p><i>Aan het ROT is een liaison van de Meldkamer toegevoegd, dit is van grote meerwaarde geweest omdat nieuwe informatie vanuit de MkNN meteen bekend was binnen het ROT.</i></p> <p><i>Tevens heeft een liaison vanuit VR Groningen (OL-er) en een liaison vanuit VR Drenthe (OL-er) zitting genomen in het ROT in Fryslân. Hierdoor ontstonden korte lijnen binnen 3-Noord en dit heeft geleid tot een uniformiteit met betrekking tot beeldvorming en besluitvorming binnen 3-Noord.</i></p> <p><i>Een liaison RAV (Regionale Ambulance Voorziening) fungeerde als liaison voor de drie RAV's in Noord-Nederland.</i></p>	Goed
Houdt het ROT besluiten bij?	<i>Alle besluiten en acties staan genoteerd in LCMS.</i>	Goed
Adresseert het ROT de opdrachten?	<i>Geen actiehouders specifiek opgeschreven in LCMS. Dit is wel besproken in het overleg, iedereen wist waar hij/zij verantwoordelijk voor was.</i>	Kan Beter
Geven alle kolommen terugkoppeling over de voortgang/af ronding van de opdrachten?	<i>Voor aanvang van een overleg maakte de IM-er een rondje om de stand van zaken van betrokkenen op te nemen.</i>	Goed

	<i>Tijdens het overleg schetst de IM-er het actuele beeld (inclusief stand van zaken actiepunten) en leden van het ROT werden in de gelegenheid gesteld om het beeld aan te vullen.</i>	
Gebruikt het ROT de beschikbare planvorming?	<i>Er was geen planvorming beschikbaar voor dit scenario.</i>	Kan Beter
Formuleert het ROT tactisch en/of bestuurlijke adviezen?	<i>Er is afstemming en overleg geweest tussen de OL en de burgemeester van Leeuwarden (voorzitter VRF). Bestuurlijke adviezen spelen geen rol bij dit incident.</i>	NvT

## C. Informatiemanagement

Vraag	Commentaar	Antwoord
Deelt het ROT op netcentrische wijze informatie via LCMS?	<i>3-Noord is er in 1 activiteit gewerkt, per abuis zijn er wel twee activiteiten aangemaakt. Deze twee activiteiten leidde gelijk tot verwarring. Omdat door drie regio's in 1 activiteit werd gewerkt, wijk je af van de reguliere procedures. Afwijken van procedures, heeft tot gevolg dat er ruis ontstond (waar moet ik mijn informatie kwijt en vinden).</i>	Kan Beter
Is het beeld van het incident onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>Door drie regio's werd in 1 activiteit gewerkt. Elke regio hield eigen beeld bij. Er is geen gemeenschappelijk beeld gemaakt 3-Noord.</i>	Kan Beter
Zijn de knelpunten uit de oordeelsvorming, onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>De knelpunten zijn kort besproken en gelijk omgezet in besluiten/ acties. Deze staan genoteerd in LCMS.</i>	Goed
Zijn de genomen besluiten onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>Besluiten en acties staan genoteerd.</i>	Goed
Is de aanpak van het incident onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>De aanpak staat beschreven. Dit zijn namelijk de acties die uitgezet zijn.</i>	Goed
Is het omgevingsbeeld of omgevingsanalyse onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>Eén omgevingsbeeld stond in LCMS, de tweede niet.</i>	Kan Beter
Zijn de getroffen maatregelen onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>De getroffen maatregelen staan genoteerd: - Brandweerkazernes bemannen - Politie de straat op - Meerdere ziekenhuizen opgeschaald - Meldkamer ambulancezorg heeft via noodnet contact met de ziekenhuizen - Alternatieve telefoonnummers aangeboden - Alternatieve emailadressen - NL-Alert berichten</i>	Goed
Is de prognose onderdeel van de gedeelde	<i>Alles wat bekend was aan informatie is gedeeld.</i>	Goed

Vraag	Commentaar	Antwoord
informatie (bij voorkeur in LCMS)?		
Zijn de doelstellingen en uitgangspunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau onderdeel van de gedeelde informatie?	<i>Het oogmerk van het ROT staat benoemd in LCMS.</i>	Goed
Zijn de uitgewerkte scenario's onderdeel van de gedeelde informatie?	<i>Er zijn geen scenario's uitgewerkt door het ROT.</i>	NvT
Zijn de verstrekte communicatieberichten onderdeel van de gedeelde informatie?	<i>Zowel de verzonden NL-Alert berichten als informatie over het communicatieproces en de gedeelde boodschappen zijn niet in LCMS geplaatst. In het ROT overleg is het wel besproken.</i>	Moet Beter
Is er duidelijk onderscheid gemaakt tussen feiten, geruchten en aannames bij het delen van informatie?	<i>Het landelijk beeld werd als feitelijke informatie beschouwd.</i>	Goed
Is de informatie thematisch geordend?	<i>De info is thematisch geordend in LCMS (tabblad VRF).</i>	Goed
Is de gedeelde informatie eenduidig (niet voor meerdere uitleg of interpretatie vatbaar)?	<i>Duidelijke info in LCMS.</i>	Goed
Is de informatie overzichtelijk gedeeld?	<i>Het was soms zoeken waar de juiste info stond, doordat er afgeweken werd van de reguliere structuur (3 regio's in 1 activiteit).</i>	Kan Beter
Is alle beschikbare, relevante informatie tijdig gedeeld tussen functionarissen, teams en externe partners?	<i>Alle beschikbare info is gedeeld in LCMS.</i>	Goed
Zijn de genomen besluiten, adviezen en opdrachten gebaseerd op een volledig actueel totaalbeeld?	<i>Binnen de VRF is een eigen beeld gemaakt en genoteerd in LCMS, op het eigen tabblad VRF. Het totaalbeeld is niet gevuld.</i>	Kan Beter
Is het overkomen van cruciale informatie tussen functionarissen, teams en externe partners geverifieerd?	<i>De cruciale informatie van externe partners/ teams is vanuit de bron gekomen. Er zaten liaisons in het ROT vanuit Groningen, Drenthe, de Meldkamer en de RAV.</i>	Goed
Is ondanks het uitvallen van LCMS of overige communicatiemiddelen, voldaan aan het delen van beschikbare, relevante informatie tussen functionarissen, teams en externe partners?	<i>Daar waar telefonie niet mogelijk was is gebruik gemaakt van het RMG-02 kanaal op de portofoon. Er is ook veel gebruik gemaakt van Whats-App. De communicatie met de acute zorgpartners werd geborgd door iedereen te voorzien van C2000 communicatiemiddelen</i>	Goed

## D. Crisiscommunicatie

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is er informatie over het incident gecommuniceerd?	<i>Er is via de website van Veiligheidsregio Fryslân, het twitteraccount van Veiligheidsregio Fryslân (en in de beginfase het Twitteraccount van Brandweer</i>	Goed

Vraag	Commentaar	Antwoord
	<i>Fryslân en NL-Alert (landelijk en regionaal) over het incident gecommuniceerd. Daarnaast werd ook landelijk over het incident gecommuniceerd en deelden o.a. MKNN en de Politie informatie.</i>	
Zijn de burgers tijdig en accuraat gewaarschuwd voor dreigende situaties?	<i>Ja, via de verschillende communicatiekanalen zijn handelingsperspectieven gedeeld. Vraagstuk bij de betrokken crisisfunctionarissen was wel in hoeverre extern moest worden gecommuniceerd over de worst case scenario's. Naar buiten toe is alleen gecommuniceerd over de feitelijke situatie, niet over wat-zou-kunnen-gebeuren.</i>	Goed
Is de burger duidelijk gemaakt wat de crisis betekent voor de samenleving (duiding)?	<i>Er is informatie gegeven en er zijn handelingsperspectieven gedeeld. Betekenisgeving was tijdens de opgeschaalde fase niet nodig.</i>	NvT
Is feitelijke informatie snel gecommuniceerd?	<i>Ja, er is zo snel mogelijk informatie gedeeld. Landelijk werd een fout WhatsAppnummer gedeeld. Dat nummer is door de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân niet gecommuniceerd, maar zorgde wel voor verwarring. MKNN deelde naast een alternatief telefoonnummer en een WhatsAppnummer ook nog een mailadres. Dat mailadres is niet door Veiligheidsregio Fryslân gedeeld. Achteraf vroeg de HTOC (Hoofd taakorganisatie communicatie) zich af of dat tóch ook had moeten worden gedeeld.</i>	Kan Beter
Heeft afstemming plaats gevonden over handelingsperspectief en betekenisgeving?	<i>In het ROT is met betrokken partners het handelingsperspectief afgestemd. Betekenisgeving was niet van toepassing. Daarnaast was er afstemming tussen de COPI-voorlichter, de HTOC (en de ROT-communicatieadviseur. De afstemming tussen de verschillende verzonden NL-Alert berichten had wel beter gekund. Landelijk werden drie NL-Alerts verstuurd, in Fryslân daarnaast ook een regionaal bericht, dat in twee verzendgebieden werd verzonden. Daardoor kregen veel Friezen wel 5 NL-Alerts (áls ze de berichten kregen in elk geval) met daarin verschillende handelingsperspectieven. Dat was verwarrend.</i>	Kan Beter
Heeft het team de communicatiedoelgroepen in het vizier en benoemd?	<i>Ja, dit was heel Fryslân. In het ROT is daarnaast ook aandacht geweest voor zorginstellingen.</i>	Goed
Heeft elke benoemde doelgroep tijdig en op maat informatie gekregen?	<i>Er zijn alleen brede communicatiemiddelen ingezet, omdat de doelgroep zo breed was.</i>	Goed
Vindt afstemming plaats met betrokken externe partners/organisaties over de communicatieboodschap?	<i>In het ROT Fryslân zat naast een communicatieadviseur uit Fryslân, ook een communicatieadviseur uit Drenthe en uit Groningen. Ondanks dat de opstart niet gelijktijdig was binnen de drie regio's, heeft het geleid tot uniformiteit en</i>	Goed

Vraag	Commentaar	Antwoord
	<i>eenduidigheid m.b.t. het communicatiebeleid en de berichtgeving 3-Noord.</i>	
Zijn passende communicatiemiddelen gebruikt (afgestemd op incident, de omstandigheden en de doelgroepen)?	<i>Er zijn alleen brede communicatiemiddelen ingezet, omdat de doelgroep zo breed was.</i>	Goed
Is de communicatieboodschap gericht op de specifieke informatiebehoefte, kennis en niveau van de verschillende doelgroepen?	<i>Er is een algemeen geformuleerde boodschap gecommuniceerd, aangezien de doelgroep ook heel breed was.</i>	Goed
Is inzicht in hoe de communicatieboodschap overkomt bij doelgroepen?	<i>Via omgevingsanalyses is gemonitord wat er leeft onder de inwoners van Fryslân. Daaruit bleek geen maatschappelijke onrust of dat er vragen waren.</i>	Goed
Is waar nodig de boodschap bijgesteld en of ander communicatiemiddelen ingezet?	<i>Tijdens het verloop van het incident is de communicatieboodschap aangepast.</i>	Goed

## E. Afschaling

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is er een plan van aanpak/ overdrachtsdocument opgeleverd?	<i>Het ROT heeft besloten om geen plan van aanpak voor de nafase op te stellen, omdat er geen overdrachtpunten waren.</i>	NvT
Heeft het team het plan van aanpak/overdrachtsformulier overgedragen naar relevante partners?	<i>Dit was niet van toepassing.</i>	NvT
Zijn de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de vervolgvactiteiten beschreven?	<i>Binnen het ROT is de afspraak gemaakt om elkaar eventueel bij 'open zaken' op te bellen en af te stemmen.</i>	Goed
Is het moment van de overdracht of overgangsfase beschreven?	<i>Aan het eind van het 5e ROT wordt om 21.11 uur afgeschaald naar GRIP 0. De volgende afspraken worden gemaakt: - De lijnen (telefonisch) tussen de OL en bevolkingszorg en communicatie blijven zo nodig open mocht er nog iets naar voren komen. - Communiceren over OMS (Openbaar Meldsysteem) is niet nodig. - De medewerkers brandweer op de kazernes mogen naar huis. - LCMS blijft open staan en eventuele wijzigingen worden gemeld in LCMS. - de OL-en van VR Fryslân, Drenthe en Groningen weten elkaar te vinden mocht dat nodig zijn.</i>	Goed
Is op maat naar doelgroepen gecommuniceerd over het vervolg van het incident op proces en op inhoud?	<i>Op de website en Twitteraccount van Veiligheidsregio Fryslân is binnen een half uur na afschalen een nieuwsbericht geplaatst met daarin een terugblik op het incident, een eerste inschatting van de gevolgen en een vooruitblik op het onderzoek naar de oorzaak en het voorkomen van een soortgelijke situatie.</i>	Goed

# 112 ALS ELKE SECONDE TELT

Bron foto: allestoringen.nl

## Evaluatie landelijke storing 112 ten gevolge van telefoniestoring

### VEILIGHEIDSREGIO FRYSLÂN

#### GRIP 2 – 24 juni 2019

Door een landelijke telefoniestoring bij KPN, zijn de noodnummers 112 en 0900-8844 gedurende vier uren niet bereikbaar. Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2.

Op maandag 24 juni hadden we in Nederland te kampen met een landelijke storing bij KPN. Abonnees konden niet bellen via mobiele en vaste telefonie. Om 15.55 uur is bij de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) duidelijk dat er een grote storing is. In de minuten daarna wordt duidelijk hoe omvangrijk de storing is; 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar. Ook andere (vaste) telefonie op de MkNN is niet mogelijk.

De eerste prioriteit ligt bij het organiseren van manieren om als MkNN weer bereikbaar te zijn en deze te communiceren naar de bevolking. De CaCo besluit om 16.19 uur om in alle drie veiligheidsregio's (Fryslân, Groningen en Drenthe) op te schalen naar GRIP 2. Hierbij wordt er in Noord-Nederland voor gekozen om het ROT Fryslân uit te breiden met liaisons uit Drenthe en Groningen. Ook wordt aan dit ROT het hoofd Meldkamer toegevoegd als liaison.

Via social mediakanalen en via regionale en landelijke NL-Alert berichten worden burgers op de hoogte gesteld en worden alternatieve nummers verstrekt om de MkNN te kunnen bereiken.

Iets voor 20.00 uur komen de eerste berichten binnen dat er weer telefonie mogelijk is. Via social media wordt om 20.07 uur door de MkNN gecommuniceerd met de burgers dat 112 en 0900 8844 weer bereikbaar zijn, maar dat de alternatieve mogelijkheden ook nog even open blijven staan. Om 21.24 volgt een bericht vanuit de MkNN dat de storing volledig is opgelost en dat de alternatieve mogelijkheden vanaf dat moment niet meer bereikbaar zijn. Een landelijk NL-Alert bericht volgt om 21.29 uur waarin wordt gemeld dat het einde storing is en dat er volledig wordt overgegaan tot de reguliere processen.

Aan het eind van de 5e ROT vergadering wordt om 21.11 uur door de Veiligheidsregio Fryslân afgeschaald naar GRIP 0.

#### Evaluatiesystematiek

Het doel van de evaluatiesystematiek van Veiligheidsregio Fryslân is om inzicht te krijgen in het verloop van de incidentbestrijding en te komen tot verbetering van de crisisorganisatie. Het evaluatierapport dient om de sterke punten, de aandachtspunten en aanbevelingen te benoemen die het lerend vermogen van de crisisfunctionarissen en de veiligheidsregio verhogen. Daarnaast wordt gekeken of vastgestelde kwaliteitsnormen worden behaald ten aanzien de fase van alarmering & opschaling, leiding & coördinatie, informatiemanagement, communicatie, en afschaling. Het ROT heeft aansluitend aan het incident als team geëvalueerd. Met het Hoofd van de Meldkamer en de CaCo is de vragenset van de MkNN gevuld. Op basis van beide evaluaties is een evaluatierapport opgesteld. Een samenvatting van de pluspunten en verbeterpunten zijn in deze factsheet verwerkt.

# Pluspunten

1. De Calamiteitencoördinator neemt het besluit om in Veiligheidsregio Fryslân, Drenthe en Groningen tegelijk op te schalen naar GRIP 2. Binnen de drie noordelijke regio's wordt vervolgens door de ROT's gezamenlijk besloten om in GRIP 2 te blijven. Daar het een landelijke storing betrof, is er geen brongebied en daarom is er geen CoPI actief.
2. Binnen de Meldkamer neemt de CaCo in eerste instantie de leiding, binnen een paar minuten is er een 2e CaCo aanwezig ter ondersteuning. Er wordt vervolgens een crisisteam gevormd binnen de MkNN onder aansturing van het Hoofd Meldkamer. Dit team heeft regelmatig overleg en geeft sturing aan de MkNN.
3. Binnen het ROT wordt zeer strak en snel vergaderd volgens de BOB-structuur en er heerst een open en eerlijke sfeer. Het team richt zich op het oogmerk, namelijk het bereikbaar houden van de crisisorganisatie/hulpdiensten.
4. Het toevoegen van een liaison van de MkNN aan het ROT (Fryslân) is van grote meerwaarde geweest, omdat nieuwe informatie vanuit de MkNN meteen bekend was binnen het ROT. Door deelname van liaisons vanuit de Veiligheidsregio Drenthe en Groningen in het ROT Fryslân ontstonden korte lijnen binnen 3-Noord en dit heeft geleid tot uniformiteit met betrekking tot beeldvorming en besluitvorming binnen de drie noordelijke regio's.
5. De CaCo heeft meteen een activiteit aangemaakt in LCMS, waardoor vanaf het begin netcentrisch informatie wordt gedeeld. Vanuit het ROT is vervolgens een eigen beeld van Fryslân actueel gehouden in LCMS.
6. In het ROT Fryslân zaten drie communicatie adviseurs uit de regio Fryslân, Drenthe en Groningen. Dit heeft geleid tot uniformiteit en eenduidigheid met betrekking tot het communicatiebeleid en de berichtgeving 3-Noord.
7. Via de website en het twitteraccount van Veiligheidsregio Fryslân en via NL-Alert (landelijk en regionaal) wordt over het incident gecommuniceerd en worden handelingsperspectieven gedeeld met de burgers van Fryslân. Via omgevingsanalyses vindt monitoring plaats van de beleving van de inwoners van Fryslân, hieruit bleek dat er geen maatschappelijke onrust of vragen waren.
8. Het ROT heeft besloten om geen plan van aanpak voor de nafase op te stellen, omdat er geen overdrachtspunten waren. Als er wordt afgeschaald naar GRIP 0 maakt het team duidelijke afspraken over hoe elkaar te vinden mocht dit nodig zijn.



# Verbeterpunten + acties

- De telefoniestoring had een nadelig effect op de aansturing van de alarmeringssystemen van de MkNN, waardoor de alarmering voor een deel van de crisisorganisatie niet goed verliep. Hierdoor starten niet alle functionarissen van het ROT binnen de gestelde termijnen met hun werkzaamheden en hierdoor starten een aantal processen later op.

Via alternatieve manieren, zoals WhatsApp en telefonie (andere providers) zijn crisisfunctionarissen alsnog (soms later) gealarmeerd door leden van het ROT.

**Actie:**  
Borg het alarmeringsproces van de crisisorganisatie vanuit de MkNN op 3-Noord niveau.
- Vanuit de MkNN zijn per abuis twee dezelfde activiteiten aangemaakt in LCMS, dit zorgde aanvankelijk voor onduidelijkheid bij de Informatiemanager van het ROT.

3-Noord is in LCMS in één activiteit gewerkt, waarbij elke regio een eigen beeld bijhield op een eigen tabblad. Er is geen totaalbeeld bijgehouden. Deze werkwijze wijkt af van de reguliere procedures en had tot gevolg dat er ruis ontstond over waar het informatieproces in LCMS.

**Actie:**  
Maak 3-Noord afspraken over het proces informatiemanagement in LCMS wanneer er meerdere regio's en een MkNN bij betrokken zijn.
- Vanuit de MkNN is het beeld in LCMS niet volledig en actueel gehouden, in verband met drukte heeft de CaCo heeft andere prioriteiten gesteld.

**Actie:**  
Bekijk of het gewenst is om het proces van informatiemanagement bij de MkNN te borgen (bij drukte).
- Binnen het ROT is niet een duidelijk gezamenlijk besluit genomen over het wel of niet uitwerken van (verschillende) scenario's. Het is wel besproken, maar in de midden blijven hangen, waardoor hierover verschillende beelden ontstonden bij leden (aannames).

**Actie:**  
Zorg ervoor dat 'ANNA' (Altijd Navragen Nooit Aannemen) aan tafel zit, in dit geval met betrekking tot het punt 'scenario denken'.
- Friese burgers hebben NL-Alert berichten (vanuit landelijk en regionaal) gekregen met verschillende (en ook foutieve) handelingsperspectieven, dit zorgde voor verwarring.

**Actie:**

  - Borg de inzetprocedure NL-Alert op 3-Noord niveau.
  - Verken de mogelijkheden en noodzaak vanuit 3-Noord om landelijk duidelijker afspraken over NL-Alert te maken.
- Zowel de verzonden NL-Alert berichten, als informatie over het communicatieproces en de gedeelde boodschappen zijn niet op netcentrische wijze in LCMS gedeeld. In het ROT overleg is het overigens wel besproken.

**Actie:**  
Borg dat informatie met betrekking tot (het proces) crisiscommunicatie op netcentrische wijze wordt gedeeld in LCMS.

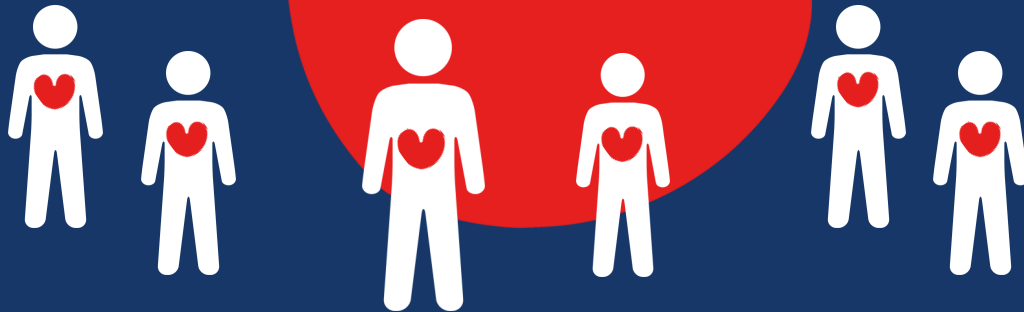
## Vragen of meer informatie?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan contact op met de afdeling Crisisbeheersing, telefonisch 088 22 99 111 of per mail [incidentevaluaties@vrfryslan.nl](mailto:incidentevaluaties@vrfryslan.nl).





# NETWERKSAMEN(BE)LEVING



## Netwerksamen(be)levingsonderzoek

Met de netwerksamenbelevingsonderzoeken brengen wij de beleving van burgers, partners en instellingen bij incidenten, ten aanzien van de hulpverlening in kaart.

Samen met burgers en organisaties streven we naar een zo (brand)veilig mogelijke samenleving. We zetten ons in voor een goede samenwerking tussen gemeenten, partners, bedrijfsleven, kennisinstellingen én burgers. We willen als Veiligheidsregio Fryslân graag weten wat er speelt in de netwerksamenleving en hoe burgers en andere bij het incident betrokken organisaties de inzet van hulpdiensten hebben ervaren. Als onderdeel van een incidentenevaluatie wordt dit door middel van een belevingsonderzoek geprobeerd te achterhalen, om daarmee de kwaliteit van rampenbestrijding en crisisbeheersing te verbeteren vanuit de beleving van burgers of betrokkenen. De beleving van burgers of andere betrokkenen staat hierin centraal.



### GRIP 2 - Landelijke storing 112 ten gevolge van telefoniestoring

Op maandag 24 juni hadden we in Nederland te kampen met een grote storing bij KPN. Abonnees konden niet bellen via mobiele en vaste telefoon. De noodnummers 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar.

Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2. In Noord Nederland wordt er voor gekozen om het ROT Fryslân uit te breiden met liaisons uit Drenthe, Groningen en de Meldkamer. Via social mediakanalen en regionale en landelijke NL-Alert berichten worden burgers op de hoogte gesteld en worden alternatieve nummers verstrekt om de Meldkamer Noord Nederland te kunnen bereiken.

Rond 20 uur zijn de noodnummers 112 en 0900 8844 weer telefonisch bereikbaar. De Veiligheidsregio Fryslân schaalde om 21.11 uur af naar GRIP 0.

### Interviews

De inhoud van deze factsheet is tot stand gekomen op basis van interviews met betrokken zorgpartners. Deze interviews zijn telefonisch afgenomen door medewerkers van de afdeling Crisisbeheersing. Hieronder een weergave van de positieve ervaringen en de aandachtspunten en tips voor de crisisorganisatie.

# De beleving van bedrijven en instellingen



- ◆ Aan iedere burger is door de zorginstellingen de juiste zorg gegeven, zorginstellingen hebben geen grote hinder ondervonden door het incident.
- ◆ De samenwerking met de crisisorganisatie/ hulpdiensten is als positief ervaren.
- ◆ De persoonlijke benadering vanuit de crisisorganisatie richting zorginstellingen is positief ervaren. Het elkaar kennen draagt bij aan het snel opstarten van onderlinge (korte) communicatielijnen tussen zorginstellingen en de crisisorganisatie/ hulpdiensten.
- ◆ Noodnummers/ alternatieve nummers voor de zorginstellingen waren snel beschikbaar en bekend bij iedereen.
- ◆ Portofoons zijn als alternatief communicatiemiddel ingezet en waar nodig zijn aan zorginstellingen portofoons beschikbaar gesteld.



- Zorginstellingen willen graag geïnformeerd blijven over het proces: blijven informeren ook al is informatie nog niet beschikbaar (geen informatie is ook informatie).
- Meer duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van de externe communicatie.
- Zorginstellingen hebben intern nog een aantal verbeterpunten op te pakken met betrekking tot het opstarten van de interne crisisorganisatie.

## Vragen of meer informatie?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan contact op met de afdeling Crisisbeheersing, telefonisch 088 22 99 111 of per mail [incidentevaluaties@vrfryslan.nl](mailto:incidentevaluaties@vrfryslan.nl).





Evaluatiecommissie Wet veiligheidsregio's  
Prof. mr. dr. E.R. Muller  
Postbus 556  
2501 CN DEN HAAG

Doorkiesnummer  
2995  
Inlichtingen bij  
A.Steverink  
Ons kenmerk  
V016

Datum 28 oktober 2019

Onderwerp Inbreng Veiligheidsberaad Evaluatie Wet veiligheidsregio's

Geachte heer Muller,

De Wet veiligheidsregio's vormt het bestaansrecht van zowel de veiligheidsregio's als het Veiligheidsberaad. De evaluatie van deze wet volgen we als Veiligheidsberaad dan ook nauwlettend. Het is om die reden dat het Veiligheidsberaad u in deze fase standpunten op enkele thema's wil aanreiken met het verzoek deze te betrekken bij uw onderzoek. In voorliggende brief treft u deze standpunten aan. De standpunten zijn tot stand gekomen door middel van een bestuurlijke rondgang langs alle vijftientig voorzitters veiligheidsregio en besproken in de vergadering van het Veiligheidsberaad van 7 oktober 2019.

#### *Flexibiliteit en lenigheid*

In het algemeen is het Veiligheidsberaad van mening dat de veiligheidsregio's goed functioneren. Er zijn aandachtspunten, maar de verandering ten opzichte van 2010, het moment van invoering van de Wet veiligheidsregio's, is positief. Veiligheidsregio's verschillen van elkaar, zowel in hun risicoprofiel als in hun geografische, organisatorische en bestuurlijke context. Vanuit dat perspectief stelt het Veiligheidsberaad dat het van belang is dat de wet uitgaat van gelijkwaardige oplossingen voor het afdekken van risico's en ruimte. Daarom wordt als standpunt meegegeven dat de wet ruimte moet laten aan wensen en behoeftes uit de samenleving. Daarnaast is het van belang dat de wet flexibel en lenig genoeg is om in te kunnen spelen op nieuwe typen crises. Dit om noodzakelijke transities naar andere werkwijzen mogelijk te maken. Bovendien zou de Wet veiligheidsregio's meer dan nu het geval is, beschreven moeten worden in de termen van 'resultaat' en zich moeten beperken tot de hoofdlijnen. Dit geldt ook voor de onderliggende besluiten: het Besluit veiligheidsregio's en het Besluit personeel veiligheidsregio's.

In het licht van voorbereiding op nieuwe typen crises, verzoeken veiligheidsregio's ook om een evenwichtige positie van de betrokken disciplines en haar functionarissen in de wet. In de huidige wet zijn de taken en verantwoordelijkheden van de brandweer uitvoerig en gedetailleerd beschreven, terwijl de taken en verantwoordelijkheden van de GHOR of bevolkingszorg nauwelijks tot niet zijn beschreven. Over de verbinding met de politie in relatie tot crisisbeheersing zegt de huidige wet niets. Een evenwichtige vastlegging van taken en verantwoordelijkheden in de wet helpt om een gelijkwaardige en integrale voorbereiding van alle disciplines in de crisisbeheersing te bewerkstelligen.



### *Reikwijdte*

De voorzitters van de veiligheidsregio's denken verschillend over de reikwijdte van de veiligheidsregio en handelen hier ook in de praktijk naar. Er zijn voorzitters die pleiten voor integratie van zorg en veiligheid en/of openbare orde en veiligheid in de veiligheidsregio's en er zijn voorzitters die van mening zijn dat de veiligheidsregio's zich moeten beperken tot de kerntaak. Het Veiligheidsberaad is van mening dat de wet de keuze voor verbreding van de taakopvatting van de veiligheidsregio niet zou moeten belemmeren, maar ook niet opleggen. Het is aan de (gemeenten in de) veiligheidsregio's om de reikwijdte van de veiligheidsregio al dan niet te verbreden.

### *Maatvoering*

Het Veiligheidsberaad is van mening dat er geen ideale schaal voor maatvoering bestaat. Het synchroniseren van de maatvoering met de maatvoering van bijvoorbeeld politieregio's roept weer vragen op met betrekking tot schaalgrootte van GGD-regio's of regio-indelingen van andere crisispartners, zoals waterschappen en energiebedrijven. Op een enkele veiligheidsregio na is dan ook de balans: huidige schaalgrootte intact laten. Uitzondering hierop betreffen de veiligheidsregio's Flevoland en Gooi- en Vechtstreek. Zij zijn nagegaan, conform het advies van de commissie Hoekstra uit 2013, of zij van voldoende omvang en gewicht zijn om invulling te kunnen geven aan hun taken. Dit heeft ertoe geleid dat deze regio's de wens hebben geuit om te fuseren. Dit blijkt echter te conflicteren met de huidige Wet veiligheidsregio's in relatie tot de specifieke bevoegdheden van de Commissaris van de Koning bij rampen en crises. De conclusie van het Veiligheidsberaad inzake maatvoering luidt dan ook, dat het Veiligheidsberaad hecht aan het verlengd lokaal bestuur en daarmee aan de huidige maatvoering van de veiligheidsregio's. Wel is het Veiligheidsberaad van mening dat daar waar veiligheidsregio's zelf aangeven te willen fuseren, de wet een dergelijke fusie moet faciliteren, ook als deze over de provinciegrenzen heen gaat.

### *Verantwoordelijkheidsvacuüm*

Bij incidenten waarbij de grenzen van de veiligheidsregio's worden overschreden, ervaart het Veiligheidsberaad een verantwoordelijkheidsvacuüm. Deze ruimte is onvoldoende duidelijk beschreven in de huidige wet. Zodra een crisis de grenzen van de veiligheidsregio overstijgt, wordt het bestuurlijk ingewikkeld. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat bij een moderne crisis deze grenzen steeds vaker worden overstegen. De complexiteit neemt nog verder toe als nationale en/of internationale samenwerking noodzakelijk is.

Het ervaren verantwoordelijkheidsvacuüm bemoeilijkt niet alleen bovenregionale, nationale en internationale samenwerking, maar is potentieel risicovol bij daadwerkelijke crises. In een crisis is immers een heldere verantwoordelijkheids- en bevoegdheidsstructuur cruciaal, gebaseerd op bestuurlijke hiërarchie. De huidige afspraak die hierover is gemaakt in het Veiligheidsberaad is dat de bronregio leidend is. Dit is echter wettelijk niet verankerd. Ook is niet helder wat de verhoudingen zijn, als één van de burgemeesters in gebreke blijft. De voorzitter veiligheidsregio kent geen doorzettingsmacht richting burgemeesters buiten de veiligheidsregio of richting andere betrokken veiligheidsregio's.

Ook de minister kent geen formele doorzettingsmacht richting de voorzitter veiligheidsregio of de desbetreffende burgemeester. Deze onduidelijkheid bestaat ook tussen departementen. De departementen zijn gelijkwaardig aan elkaar. Wanneer een crisis meerdere departementen raakt, is niet helder hoe de bestuurlijke hiërarchie is georganiseerd.

Het Veiligheidsberaad is dan ook van mening dat de rollen en verantwoordelijkheden van alle actoren in het stelsel vragen om een helderder omschrijving in de wet dan nu het geval is. Dit geldt ook voor de rol van de Commissaris van de Koning. Het belang van goede bestuurlijke verhoudingen wordt algemeen erkend in het normale bestuurlijke verkeer tussen burgemeesters en Commissaris. Daar waar het echter specifiek gaat over crisisbeheersing, is de rol en positie van de Commissaris niet duidelijk voor de voorzitter veiligheidsregio en daardoor van onvoldoende toegevoegde waarde. In de huidige praktijk wordt de Commissaris van de Koning in dergelijke situaties vooral geïnformeerd, waardoor deze zijn toezichthoudende taak goed kan invullen. Een dergelijke informatieplicht volstaat.

#### *Financieringsstructuur*

Het Veiligheidsberaad heeft conform het rapport van de Raad voor de Financiële verhoudingen uit 2015 als opvatting dat het evenwicht van de gemeentelijke en rijksfinanciering niet in verhouding staat tot de steeds verder toenemende landelijke eisen. Het Veiligheidsberaad is daarom van mening conform de Financiële-verhoudingswet dat, beleidsvoornemens van het Rijk die leiden tot een wijziging van de uitoefening van taken of activiteiten voor veiligheidsregio's, gepaard moet gaan met extra financiële middelen.

#### *Informatievoorziening*

Gezien het toenemende belang van informatie- en communicatievoorziening is het noodzakelijk dat de landelijke informatie- en communicatiesystemen robuust zijn en dat er landelijk netcentrisch wordt gewerkt. Hiertoe is het van belang dat de landelijke informatie- en communicatiesystemen zoals LCMS als basisvoorziening worden aangemerkt.

Daarnaast behoeft de informatiepositie van de veiligheidsregio en in het bijzonder van de voorzitter veiligheidsregio versterking, zodat deze zich tijdig kan voorbereiden op mogelijke incidenten en crises.

#### *Democratische legitimiteit*

In het kader van verlengd lokaal bestuur hebben veiligheidsregio's over het algemeen positieve ervaringen met het versterken van de democratische legitimiteit binnen de veiligheidsregio's en zijn daarmee van mening dat deze voldoende geborgd is.

#### *Klankbordgroep*

Graag refereer ik aan de toezegging van de minister van Justitie en Veiligheid in het Veiligheidsberaad van 8 oktober 2018, waar hij sprak over de instelling van een klankbordgroep met participatie vanuit het Veiligheidsberaad. Tegelijkertijd heeft de minister op 24 september 2019 aangegeven dat het aan de evaluatiecommissie is haar eigen werkwijze te bepalen.



Ik verneem graag uw reactie op de wens van het Veiligheidsberaad om in een klankbordgroep zitting te nemen, zodat recente praktijkervaring vanuit bestuurlijk perspectief kan worden ingebracht.

*Tot slot*

Het Veiligheidsberaad is uiteraard van harte bereid met u in gesprek te gaan over de naar voren gebrachte standpunten.

Ik wens u en uw commissie veel wijsheid toe bij het uitvoeren van de evaluatie.

Met vriendelijke groet,

H.M.F. Bruls  
Voorzitter Veiligheidsberaad

# OPLEGNOTITIE BESLUITVORMEND

<b>Onderwerp</b>	<b>Concept Kaderbrief 2021-2024</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>de bestuurscommissie Veiligheid</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Dhr. Gebben
<b>Auteur</b>	Dhr. Oostinga
<b>Bijlagen</b>	1. Concept Kaderbrief 2021-2024 (geheel) 2. Notitie varianten toekomstbestendige bedrijfsvoering 3. Resultaat kwalitatief onderzoek Berenschot
<b>Vergaderdatum</b>	14 november 2019
<b>Agendapunt</b>	<b>4</b>

<b>Conceptbesluit</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Het programma Veiligheid in de conceptkaderbrief 2021-2024 vast te stellen</li><li>- Het dagelijks bestuur te adviseren over de varianten toekomstbestendige bedrijfsvoering</li><li>- Het dagelijks bestuur te adviseren over de inzet van de egalisatiereserve voor 2020</li></ul>

<p><b>Conceptkaderbrief</b> Voor het eind van 2019 dient het dagelijks bestuur een concept financieel kader aan te bieden aan de Friese gemeenten. Zoals gebruikelijk stelt de bestuurscommissie de inhoud van het eigen programma vast.</p> <p><b>Programma Veiligheid (Brandweer en Crisisbeheersing)</b> Voor de Brandweer wordt rekening gehouden met de ontwikkelingen en eventueel financiële consequenties ten aanzien van het huidige stelsel met brandweervrijwilligers. Op 9 december 2019 bespreken het Veiligheidsberaad en de minister de denkrichtingen hiervoor. Daarnaast komen de inkomsten voor de regierol op het OMS per juni 2020 te vervallen. Op dit moment worden de gevolgen en mogelijke maatregelen bij afdeling Risicobeheersing in beeld gebracht.</p> <p>Crisisbeheersing indexeert de vergoeding van de piketten voor bevolkingszorg conform afspraak met de gemeenten. De laatste indexering dateert van 1 januari 2016, wat betekent dat de vergoeding per 1 januari 2021 op het dan geldende prijspeil zal worden geïndexeerd.</p> <p><b>Toekomstbestendige bedrijfsvoering</b> Het karakter van deze kaderbrief is anders dan in vorige jaren vanwege het investeringsvoorstel ten behoeve van een toekomstbestendige bedrijfsvoering voor Veiligheidsregio Fryslân. Want hoe zat het ook alweer? Eén van de financiële spelregels binnen de veiligheidsregio is dat er geen directe koppeling is tussen het budget van het primair proces en de overhead. Uitzettingen zoals bijvoorbeeld Dekkingsplan 2.0 of JGZ 3.0 leiden dus niet automatisch tot een stijging van het budget voor ondersteunende diensten. In plaats daarvan voert Veiligheidsregio Fryslân iedere vier jaar een benchmark uit om te kijken of de kwantiteit van de overhead enigszins in de pas loopt.</p> <p>Nadat de benchmark in 2014 al had aangetoond dat de ondersteunende diensten efficiënt georganiseerd was, bleek bij die van vier jaar later (2018) dat dit verschil alleen nog maar groter was geworden: zo'n 30% lager is dan vergelijkbare organisaties. Omgezet in geld houdt dit in dat VRF gemiddeld met € 3,1 miljoen minder de ondersteunende diensten organiseert dan vergelijkbare organisaties. De krapte binnen de</p>
--

bedrijfsvoering is inmiddels zodanig, dat de veiligheidsregio 'door de bodem dreigt te zakken'. In een vervolgonderzoek in 2019 adviseerde Berenschot het dagelijks bestuur hierop te anticiperen en € 1,3 miljoen te investeren om de basis op orde te houden. Ook adviseerde Berenschot om een extra investering te doen om informatiemanagement op orde te brengen.

Op basis van de onderzoeken van Berenschot heeft het dagelijks bestuur inzichtelijk gemaakt welke risico's dit met zich meebrengt. Het gaat hierbij vooral om het risico in het uitvoeren van de primaire taken op het gebied van brandweezorg, publieke gezondheidszorg en crisisbeheersing. Bijvoorbeeld door het ontbreken van voldoende goed personeel. Of het niet direct beschikbaar hebben van belangrijke informatie bij de uitvoering van het werk. Ook neemt de kans toe op rechtmatigheidsfouten, datalekken en uitval van personeel.

De inhoud van deze onderzoeken zijn signalen die het dagelijks bestuur niet naast zich neer kan leggen. Een investering van minimaal € 1,3 miljoen is nodig om de basis op orde te houden. Een investering die niet uit de lucht komt vallen. Vier jaar terug heeft het algemeen bestuur incidenteel middelen beschikbaar gesteld voor dit onderwerp. Dit liep na vier jaar terug van € 620.000 naar € 0. Na twee jaar werd al duidelijk dat dit een onhaalbare taakstelling werd. In 2018 was er een tekort bij Bedrijfsvoering van bijna € 600.000, inclusief de extra middelen die dat jaar beschikbaar waren. Voor 2019 tekent hetzelfde beeld zich af. De minimale investering van € 1,3 miljoen per jaar die nu voorgesteld wordt, is inclusief de dekking van dit inmiddels structurele tekort.

Het dagelijks bestuur heeft twee varianten uitgewerkt over wat de beste wijze is om informatiemanagement op orde te brengen. Variant 1 is het vasthouden aan het oorspronkelijke plan, waarin businesscases eerst volledig worden uitgewerkt, waarna ze de komende jaren afzonderlijk ter besluitvorming aan het bestuur worden voorgelegd. De definitieve investering is onzeker, maar gebaseerd op een zorgvuldige besluitvorming, aangezien de plannen in detail zijn uitgewerkt.

Variant 2 is om nu een aanvullende investering te doen van € 1,2 miljoen, op basis van een inschatting van de globale kosten van de businesscases, deze meenemen in de kaderbrief en de organisatie de opdracht geven om binnen dit budget toekomstige businesscases te organiseren. Dit zorgt voor duidelijkheid vooraf en daarmee rust in de gemeentelijke begrotingen voor de komende jaren. Daarnaast kan de organisatie eerder beginnen met het op orde brengen van informatiemanagement.

Om deze reden ontvangt de bestuurscommissie de gehele kaderbrief met het verzoek te adviseren over de te kiezen variant.

### **Inzet egalisatiereserve**

Het dagelijks bestuur beseft zich dat deze investering druk legt op de gemeentelijke begrotingen. Door meevallende autonome ontwikkelingen op het gebied van de loonontwikkeling en een gunstigere uitkering van het Rijk vangt de organisatie een deel van de uitzetting zelf op. De stijging van de gemeentelijke bijdragen blijft daarmee zoveel mogelijk beperkt.

Om het effect voor de gemeenten nog meer te beperken, is het voornemen om de kosten voor 2020 uit de egalisatiereserve te betalen. Dit is het geld dat de afgelopen jaren is overgehouden op de begroting als gevolg van incidentele voordelen. Weliswaar wordt hiermee een stevig beroep gedaan op onze egalisatiereserve, maar reserves zijn er juist om gebruikt te worden in lastigere tijden. Daarmee merken de gemeenten er financieel het komende jaar niks van. Vanaf 2021 gaat de bijdrage wel omhoog.

Omdat we met deze inzet van de reserve gaan afwijken van het financieel beleid van de veiligheidsregio waarin staat dat de reserve ten minste 2% van de begrotingsomvang moet bedragen, is een besluit om hiervan eenmalig te mogen afwijken nodig. Een besluit dat het dagelijks bestuur goed uitlegbaar acht, gelet op de financiële situatie van de gemeenten en het belang van Veiligheidsregio Fryslân, maar het dagelijks bestuur hoort graag de zienswijze van de bestuurscommissie over dit voornemen.



Met deze tegemoetkoming wil het dagelijks bestuur rust brengen in de gemeentelijke begrotingen, en tegelijkertijd recht doen aan de investering in uw veiligheidsregio die nodig is om de ondersteuning op het gebied van brandweezorg, publieke gezondheidszorg en crisisbeheersing op orde te brengen.

#### **Definitief besluit**

Het dagelijks bestuur stelt op 28 november een definitief conceptkaderbrief vast, gehoord hebbende beide bestuurscommissies, de auditcommissie en de gemeenteambtenaren.

#### **Beoogd effect**

Vaststelling van de inhoudelijke programma's en adviseren over het investeringsvoorstel voor toekomstbestendige bedrijfsvoering en de inzet van de egalisatiereserve. Dit alles om te komen tot een gedragen voorstel.

#### **Kanttekeningen**

Het percentage cpi op basis van november 2019 is nog niet bekend. In de conceptkaderbrief is 2,8% aangehouden voor 2021 en (conform septembercirculaire) 1,6% voor 2022 e.v.  
Ook de ABP-premies zijn nog niet bekend en hebben mogelijk effect. Naar verwachting wordt dit eind november duidelijk, zodat de juiste gegevens verwerkt kunnen worden in de kaderbrief die naar de gemeenten wordt verzonden.

#### **Vervolgaanpak/uitvoering**

Het dagelijks bestuur vraagt vandaag advies aan u als bestuurscommissie. Ook worden ambtenaren en gemeentesecretarissen geconsulteerd, naast het reguliere advies dat het dagelijks bestuur vraagt aan de auditcommissie. De reactie van deze consultatieronde neemt het dagelijks bestuur mee om tot een voorstel te komen dat het beste recht doet aan deze gesprekken. Dit vindt plaats op 28 november. Een dag later wordt de conceptkaderbrief verzonden aan de Friese gemeenten voor zienswijze. Zij hebben tot uiterlijk 7 februari om hun reactie te geven. Op 13 februari behandelt u in de bestuurscommissie de ingediende zienswijzen, waarna het algemeen bestuur op 11 maart de kaderbrief definitief vaststelt.

#### **Communicatie**

De woordvoering voor dit onderwerp gebeurt via portefeuillehouder Jeroen Gebben

<b>Besluit:</b>	
<input type="checkbox"/> niet vastgesteld <input type="checkbox"/> ongewijzigd vastgesteld <input type="checkbox"/> gewijzigd vastgesteld als volgt:	<b>Paraaf secretaris:</b>
Kopie naar auteur	

## Financiële consequenties

De beleidsmatige en autonome financiële ontwikkelingen leiden tot onderstaand financieel kader:

Kader 2021-2024	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Gemeentelijke bijdrage 2020</b>	<b>62.892</b>	<b>65.179</b>	<b>67.688</b>	<b>70.209</b>	<b>72.782</b>
<i>Structureel</i>					
- Omgevingswet	pm	pm	pm	pm	pm
- Zorg en Veiligheid (WvGGZ)	483	483	483	483	483
- Zorg en Veiligheid (AVE)	45	45	45	45	45
- Kansrijke Start	80	80	pm	pm	pm
- Toekomstbestendige bedrijfsvoering (variant 1)	605	1.305	1.305	1.305	1.305
- Vrijwilligheid	0	pm	pm	pm	pm
<i>Incidenteel</i>					
- Toekomstbestendige bedrijfsvoering (variant 1)	250	475	320	58	
- Informatiemanagement op orde brengen	200	200			
- Onderzoek bestuurderstevredenheid	50				
- Kapitaalslasten	pm				
<i>Totaal beleidsontwikkelingen 2021-2024</i>	<i>1.713</i>	<i>2.588</i>	<i>2.153</i>	<i>1.891</i>	<i>1.833</i>
- Cao: loonontwikkeling incl. werkgeverslasten	56	200	-138	-623	-1.122
- Cao: bijdrage zorgverzekering en vakbond		231	231	231	231
- Cpi structureel 1,8% (voorlopig naar 2,8%)		354	320	289	262
- Financiering 2% geïnvesteerd vermogen		pm	pm	pm	Pm
- Rijksvaccinatieprogramma	pm	pm	pm	pm	Pm
- Verzekeringen	100	100	100	100	100
- Piketten bevolkingszorg		49	49	49	49
- BDuR	-137	-137	-137	-137	-137
- OMS	0	pm	pm	pm	Pm
<i>Totaal autonome ontwikkelingen 2021-2024</i>	<i>19</i>	<i>797</i>	<i>425</i>	<i>-91</i>	<i>-617</i>
<i>Totaal effecten 2021-2024</i>	<i>1.732</i>	<i>3.385</i>	<i>2.578</i>	<i>1.800</i>	<i>1.216</i>
Bijdrage WvGGZ	-483	-483	-483	-483	-483
Bijdrage Kansrijke Start	-80	-80	pm	pm	pm
<i>Totaal effecten 2021-2024 (exclusief WvGGZ en Kansrijke Start)</i>	<i>1.169</i>	<i>2.822</i>	<i>2.095</i>	<i>1.317</i>	<i>733</i>
<i>Procentuele ontwikkeling</i>	<i>1,9%</i>	<i>4,3%</i>	<i>3,1%</i>	<i>1,9%</i>	<i>1,0%</i>
<b>Gemeentelijke bijdrage</b>	<b>64.061</b>	<b>68.001</b>	<b>69.783</b>	<b>71.526</b>	<b>73.515</b>

### Variant 1

Gemeentelijke bijdrage (variant 1)	64.061	68.001	69.783	71.526	73.515
Omgevingswet	50	130	130	130	130
<b>Gemeentelijke bijdrage</b>	<b>64.111</b>	<b>68.131</b>	<b>69.913</b>	<b>71.656</b>	<b>73.645</b>

### Variant 2

Gemeentelijke bijdrage (variant 1)	64.061	68.001	69.783	71.526	73.515
Businesscases	545	1.563	1.399	1.209	1.209

Gemeentelijke bijdrage	64.606	69.564	71.182	72.735	74.724
------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

# Kaderbrief 2021-2024

## Inleiding

Jaarlijks maakt Veiligheidsregio Fryslân een kaderbrief waarin ontwikkelingen worden geschetst die (waarschijnlijk) invloed gaan hebben op de meerjarenbegroting. De kaderbrief van dit jaar heeft een wat ander karakter dan de afgelopen jaren. Naast een beperkt aantal inhoudelijke ontwikkelingen kent deze kaderbrief één thema dat bijzondere aandacht vraagt, namelijk de toekomstbestendige bedrijfsvoering.

Het afgelopen jaar was het onderwerp zeer bepalend. Een eerste benchmarkonderzoek van Berenschot, een verdiepend vervolgonderzoek van Berenschot en uiteindelijk een verdere concretisering over de organisatorische en financiële gevolgen. Al deze onderdelen toonden aan dat de grens is bereikt; dat het noodzakelijk is om te investeren om de basis op orde te houden.

Het dagelijks bestuur onderschrijft deze investering. Veiligheidsregio Fryslân heeft vanaf het begin met minimale middelen gewerkt. Dat dit ooit zou leiden tot de grenzen van het kunnen, is geen verrassing. Toen het algemeen bestuur in 2014 tijdelijk extra € 620.000 investeerde in de ondersteuning was al duidelijk dat dit uitdagend zou zijn. Een beeld dat bevestigd werd in de jaarrekening 2018 en bestuursrapportages 2019, met zichtbare exploitatietekorten van vergelijkbare grootte. Met de aanvullende onderzoeken van Berenschot wordt nog meer onderschreven dat investeren noodzakelijk is. Tegelijkertijd beseft het dagelijks bestuur dat de benodigde investering fors is en op een voor Friese gemeenten moeilijk moment komt. Het dagelijks bestuur voelt de verantwoordelijkheid om in deze context tot een verstandige keuze te komen.

Zoals u van ons gewend bent, doen wij dat niet alleen. Vandaar dat in deze kaderbrief een expliciete keuzemogelijkheid voorligt als het gaat om het investeren in een toekomstbestendige bedrijfsvoering voor Veiligheidsregio Fryslân. Hierin zijn twee varianten zichtbaar. Deze leggen wij graag aan u, de beide bestuurscommissies, voor. Daarnaast gaan wij in gesprek met de gemeenteambtenaren Financiën, Veiligheid en Gezondheid en de gemeentesecretarissen om ook bij hen input op te halen voor en tegen beide varianten.

Uiteindelijk zal dit resulteren in een eenduidig voorstel dat wordt opgenomen in de conceptkaderbrief die wij eind november naar de Friese gemeenten sturen voor zienswijze. Zo denken wij te kunnen komen tot een besluit dat haalbaar is en het meeste recht doet aan de belangen van alle partijen.

Vriendelijke groet,

Dagelijks bestuur

## Landelijke ontwikkelingen

### *Omgevingswet*

Een belangrijk doel van de Omgevingswet is het bereiken en behouden van een gezonde en veilige leefomgeving. Als Veiligheidsregio Fryslân, waar gezondheid en veiligheid gebundeld zijn in één organisatie, weten we als geen ander dat de inrichting van de omgeving impact heeft op de beleefde gezondheid en veiligheid. Vandaar dat we nauw samenwerken met de Friese gemeenten om te ondersteunen bij de vraag hoe gezondheid en veiligheid in het omgevingsbeleid een plek kunnen krijgen.

Dat gezondheid en veiligheid zo'n prominente rol hebben in het omgevingsbeleid is iets dat we nu al merken. Vooral de GGD wordt merkbaar vaker geconsulteerd bij omgevingsgerelateerde vraagstukken. Een stijging van vragen waar we buitengewoon content mee zijn, aangezien de impact op de gezondheid vaak onderbelicht bleef bij ruimtelijke ordeningstrajecten. Wel brengt dit met zich mee dat deze vraagstijging niet binnen de huidige formatie kan worden georganiseerd. Het opnemen van uitbreiding aan capaciteit is nu nog te prematuur, gelet op het feit dat gemeenten middenin de organisatie van de Omgevingswet zitten. Eind 2020 volgt daarom een duiding van de financiële en inhoudelijke consequenties van de invoering van de wet.

### *Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)*

De status van de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren is nog ongewijzigd, namelijk dat het nog steeds onduidelijk is wat de gevolgen zijn voor medewerkers van veiligheidsregio's. Het is uitgesloten dat personeel van de veiligheidsregio's als enige blijft vallen onder de CAR-UWO. Vandaar dat de organisatie zich voorbereidt om in 2020 de overgang en implementatie van de nieuwe wet voor te bereiden. Hiervoor zijn eerder incidentele middelen beschikbaar gesteld. Pas wanneer er meer duidelijkheid is, kunnen we inzichtelijk maken of de wet structurele financiële gevolgen heeft.

### *Evaluatie Wet veiligheidsregio's (Wvr) & wijzigingsvoorstel Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr)*

Eind 2020 brengt de evaluatiecommissie Wvr haar onderzoeksrapport uit naar de doeltreffendheid en de effecten van de Wet veiligheidsregio's en onderliggende regelgeving in de praktijk. Het is zeer waarschijnlijk dat deze evaluatie vanaf 2021 bestuurlijke, organisatorische en/of financiële gevolgen heeft voor VRF. Daarnaast is in 2019 een wetswijziging voorbereid van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr). Doel hiervan is versterking van de legitimiteit van gemeenschappelijke regelingen. Op het moment van schrijven van deze kaderbrief is de samenhang met de evaluatie Wvr en de impact van de uiteindelijke wijzigingen Wgr nog onvoldoende duidelijk. Wel is duidelijk dat een wetwijziging betekent dat de gemeenschappelijke regeling VRF moet worden aangepast.

## Overkoepelende ontwikkelingen

### *Operatie doorlichting begroting*

Iedere drie jaar licht Veiligheidsregio Fryslân kritisch de begroting door. Welke posten zijn niet realistisch geraamd? De operatie van drie jaar terug leverde een structureel voordeel op van € 490.000, door vooral een aantal financieel technische aanpassingen. De operatie van dit jaar laat zien dat de ruimte echt wel uit de begroting is. Alle onderzochte thema's zijn realistisch geraamd, en bevatten geen overbodige ruimte.

Sterker nog, door een onoverkomelijke uitzetting op het gebied van verzekeringen komt het eindresultaat van deze operatie op een nadeel van € 100.000. Achtergrond bij deze uitzetting is dat geen enkele verzekeraar bereid was om een offerte uit te brengen voor een ongevalverzekering voor repressief personeel. De huidige verzekeraar wilde uiteindelijk wel continueren, maar met een beperktere dekking tegen een veel hogere prijs.

Daarmee past dit resultaat in de signalen die eerder zijn afgegeven: de begroting van de veiligheidsregio is sober en schraal.

## Toekomstbestendige Bedrijfsvoering

### *Aanleiding*

Eén van de financiële spelregels binnen Veiligheidsregio Fryslân is dat er geen directe koppeling is tussen het budget van het primair proces en de overhead. Zo voorkomen we dat er onnodig lucht in de begroting ontstaat. In plaats daarvan voert Veiligheidsregio Fryslân iedere vier jaar een benchmark uit om te kijken of de kwantiteit van de overhead enigszins in de pas loopt.

Vorig jaar is voor de tweede maal de benchmark uitgevoerd. Uit dit onderzoek van Berenschot bleek dat de overhead van Veiligheidsregio Fryslân 'knap en krap' is georganiseerd: zo'n 30% lager dan in vergelijkbare organisaties. Omgezet in geld betekent dit in dat Veiligheidsregio Fryslân gemiddeld met € 3,1 miljoen minder de ondersteunende diensten organiseert dan vergelijkbare organisaties. Een verschil dat alleen maar groter wordt door de taakstelling bij bedrijfsvoering, die ervoor zorgt dat in 2020 nog eens € 310.000 minder beschikbaar is.

### *Vervolgonderzoek*

Het dagelijks bestuur heeft vervolgens Berenschot gevraagd inzichtelijk te maken welke risico's de organisatie loopt als gevolg van deze lage overhead. En welke investering nodig is om deze risico's te managen. In dit vervolgonderzoek, dat als bijlage is toegevoegd, concludeerde Berenschot dat de krapte binnen bedrijfsvoering inmiddels zodanig is dat de veiligheidsregio 'door de bodem dreigt te zakken'. Een investering van € 1,3 miljoen acht Berenschot bestuurlijk realistisch om een kwalitatief goede bedrijfsvoering te houden. Daarnaast adviseert Berenschot om incidenteel € 300.000 - € 500.000 te investeren in het op orde brengen van informatiemanagement, wat zal leiden tot concreet uitgewerkte businesscases die op een later moment aanvullende middelen vragen.

### *Sober en goedkoop*

Nu is dit het advies van Berenschot. Veiligheidsregio Fryslân is er de organisatie niet naar om klakkeloos dit advies om te zetten in een vraag voor extra middelen. Niet voor niets kenmerkt 'sober en goedkoop' onze veiligheidsregio vanaf het begin. Uitzettingen zijn veelal opgevangen met incidentele voordelen. Taakstellingen als gevolg van bezuinigingsoperatie 'Skerp', de regionalisering van de brandweer en 'Operatie Stofkam 2016' hebben miljoenen uit de begroting gehaald. Dit draagt er mede aan bij dat gemeenten bijna € 10 miljoen minder voor brandweer en rampenbestrijding betalen dan zij hiervoor vanuit het gemeentefonds ontvangen.

Deze instelling past bij Fryslân en draagt bovendien bij aan het gezond houden van de gemeentelijke financiën. Zeker nu veel Friese gemeenten druk ervaren op hun begroting, begrijpt de veiligheidsregio des te meer dat iedere euro extra goed onderbouwd moet zijn. Niettemin geeft Berenschot dit jaar een niet te negeren signaal af: de krapte binnen de bedrijfsvoering is inmiddels zodanig, dat de veiligheidsregio 'door de bodem dreigt te zakken'.

### *Substantiële risico's*

Vandaar dat het dagelijks bestuur heeft onderzocht op welke terreinen de organisatie risico's loopt. De resultaten van dit onderzoek zijn als bijlage bij de kaderbrief toegevoegd. Uit dit onderzoek blijkt dat de huidige krappe bezetting leidt tot substantiële risico's. Zo neemt de kwaliteit van het primaire

proces fors af, zijn data onbetrouwbaar en onvolledig, is er geen anticipatie mogelijk op wet- en regelgeving en grote ontwikkelingen, is er een grote kans op grove rechtmatigheidsfouten en is er een grote kans op datalekken.

Risico's die een dusdanige impact op de organisatie hebben dat het noodzakelijk is om hierop te investeren. Het dagelijks bestuur acht het daarom noodzakelijk om hierop te investeren door € 1,3 miljoen structureel beschikbaar te stellen inclusief het terugdraaien van de eerder ingeboekte taakstelling. Verder zijn voor de komende jaren op een aantal gebieden incidentele middelen nodig, waaronder het maken van een uitgewerkt informatiemanagementplan (IM-plan).

Dit is een substantiële investering die het dagelijks bestuur tegelijkertijd nodig acht. Een investering die belangrijke risico's beperkt, die achterstallig onderhoud repareert en die de bedrijfsvoering van de veiligheidsregio in staat stelt om de ondersteuning van de brandweezorg, publieke gezondheidszorg en crisisbeheersing op orde te houden.

#### *Keuzemogelijkheid: variant 1 of 2*

Naast de investering om de essentiële basis op orde te houden is een inhaalslag nodig op het vlak van informatiemanagement. Het advies van Berenschot is om een IM-plan te concretiseren. Hier vloeien businesscases uit, die inzichtelijk maken of dan wel hoe de investering zich terugverdient, zowel financieel als kwalitatief. Het dagelijks bestuur onderzoekt twee varianten hoe hiermee om te gaan. De eerste variant gaat uit van het advies van Berenschot. Hierin wordt geadviseerd om de businesscases separaat naar het bestuur te brengen, zodra deze volledig zijn uitgewerkt. De definitieve investering is daarmee onzeker, maar gebaseerd op een zorgvuldige besluitvorming, aangezien de plannen in detail zijn uitgewerkt. De financiële samenvatting is dan als volgt:

<b>Samenvatting variant 1 (businesscases volgen later separaat)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Investering risico's structureel	€ 295.000	€ 995.000	€ 995.000	€ 995.000
Investering risico's incidenteel	€ 250.000	€ 475.000	€ 320.000	€ 57.500
Informatiemanagement op orde brengen	€ 200.000	€ 200.000	€ 0	€ 0
Businesscases	p.m.	p.m.	p.m.	p.m.
Taakstelling terugdraaien	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 1.055.000</b>	<b>€ 1.980.000</b>	<b>€ 1.625.000</b>	<b>€ 1.362.500</b>

Een alternatief is om de businesscases op voorhand te begroten en te maximaliseren. Daarmee ontstaat duidelijkheid vooraf, en daarmee rust in de gemeentelijke begrotingen voor de komende jaren. Daarnaast kan de organisatie eerder beginnen met het op orde brengen van informatiemanagement. Een inschatting van de globale kosten van de onderwerpen die nu voorzien worden, gaat uit van een structurele investering van € 1,2 miljoen. De financiële samenvatting van deze variant ziet er zo uit:

<b>Samenvatting variant 2 (businesscases vooraf inschatten)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Investering risico's structureel	€ 295.000	€ 995.000	€ 995.000	€ 995.000
Investering risico's incidenteel	€ 250.000	€ 475.000	€ 320.000	€ 57.500
Informatiemanagement op orde brengen	€ 200.000	€ 200.000	€ 0	€ 0
Businesscases	€ 545.000	€ 1.563.000	€ 1.399.000	€ 1.209.000
Taakstelling terugdraaien	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 1.600.000</b>	<b>€ 3.543.000</b>	<b>€ 3.024.000</b>	<b>€ 2.571.500</b>

Het dagelijks bestuur vraagt aan beide bestuurscommissies (14 november 2019), de gemeenteambtenaren (6 november 2019) en de gemeentesecretarissen (18 november 2019) advies over welke van deze varianten als uitgangspunt in de kaderbrief opgenomen moet worden. Op 28 november neemt het dagelijks bestuur een definitief besluit, waarna de kaderbrief naar de gemeenten gaat voor zienswijzen.

#### *Gevolgen 2020*

Voor beide varianten geldt dat deze in 2020 al tot financiële gevolgen leiden. Nu is, na Prinsjesdag, al duidelijk dat 2020 een financieel lastig jaar gaat worden voor de Friese gemeenten. Het dagelijks bestuur wil daarom de Friese gemeenten tegemoetkomen door de investering in 2020 te dekken uit de

egalisatiereserve van Veiligheidsregio Fryslân. Weliswaar wordt hiermee een stevig beroep gedaan op onze egalisereserve, maar reserves zijn er juist om gebruikt te worden in lastigere tijden. Omdat we daarmee gaan afwijken van het financieel beleid van de veiligheidsregio waarin staat dat de reserve ten minste 2% van de begrotingsomvang moet bedragen, is een besluit om hiervan eenmalig te mogen afwijken nodig. Het dagelijks bestuur acht dit besluit uitlegbaar, gelet op de financiële situatie van de gemeenten en het belang van Veiligheidsregio Fryslân.



## Inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen – Gezondheid

### *Rijksvaccinatieprogramma*

Het Rijksvaccinatieprogramma (RVP) is per 1 januari 2019 gedecentraliseerd. Door een wijziging van de Wet publieke gezondheid (Wpg) is de uitvoering van het RVP onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van de gemeenten gekomen, met name om de samenhang tussen de uitvoering van het RVP en de jeugdgezondheidszorg (JGZ) te borgen.

In 2020 krijgen we te maken met uitbreiding van het RVP. De maternale kinkhoestvaccinatie wordt vanaf 16 december 2019 aan het RVP toegevoegd. We houden daarnaast rekening met het aanbieden van de rotavirusvaccinatie. Vooralsnog is de implementatie hiervan door de staatssecretaris uitgesteld. We zullen het bestuur hiervan op de hoogte houden. GGD Fryslân bereidt in 2020 de uitbreiding van de HPV-vaccinatie voor. Vanaf 2021 krijgen alle kinderen de HPV-vaccinatie op 9-jarige leeftijd, met ook een vaccinatiemogelijkheid tijdens de meningokokken ACWY-vaccinatie op 14-, 16- en 17-jarige leeftijd. Alle uitbreidingen binnen het RVP worden voorlopig vergoed door het RIVM. Dit is naar verwachting van invloed op de begroting van 2020 en verder. We zullen het bestuur hiervan op de hoogte houden.

### *Zorg en veiligheid*

Sinds mei 2019 kent Fryslân een Meld- en Adviespunt niet acute hulpvraag welke bij de GGD is ondergebracht. Dit meldpunt richt zich op het vroeg signaleren van een sociaal kwetsbare groep met vaak een meervoudige problematiek en is een pilot welke tot eind van dit jaar loopt. De pilot komt voort uit een van bouwstenen vanuit 'De Friese aanpak personen met verward gedrag'.

Daarnaast heeft het Centrum voor Criminaliteit en Veiligheid (CCV) in opdracht van de GGD een onderzoek uitgevoerd, met als doel om op het gebied van zorg en veiligheid de behoeften van gemeenten en ketenpartners op te halen en welke rol de GGD daarin mogelijk kan spelen. De opbrengst is meegenomen in de ontwikkeling van de portefeuille zorg & veiligheid. Dit is een van de vier thema's in het meerjarenbeleidsplan waarbij aan de GGD gevraagd is een voorstel te schrijven en deze aan de Bestuurscommissie Gezondheid voor te leggen.

De onderwerpen hierbij zijn: De borging van de Aanpak ter Voorkoming van Escalatie en de implementatie van de Wet verplichte ggz. Hiervoor worden twee besluiten gevraagd. Voor de realisatie van de AVE is € 45.000,- nodig. Voor de Wvggz vragen we € 483.000,-.

Op grond van een besluit van het portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein Fryslân (SDF) van 26 april 2018 is een verkenning gestart naar de structurele borging vanaf 2020 van de gemeentelijke inzet bij aanpak Personen met Verward Gedrag (PmVG) bij GGD Fryslân. Het gaat hierbij zowel om de bestuurlijke, de organisatorische als de financiële borging. Deze verkenning loopt nog en de uitkomsten zullen in 2020 worden beschreven in een voorstel zorg en veiligheid fase 2.

### *Kansrijke start*

In september 2018 heeft het ministerie van VWS het landelijk actieprogramma 'Kansrijke Start' gepresenteerd. Dit actieprogramma heeft tot doel om meer kinderen een kansrijke start te geven.

Om ervoor te zorgen dat meer kinderen een kansrijke start krijgen, zet dit actieprogramma in op extra ondersteuning voor kwetsbare gezinnen, inclusief gezinnen, waar al dan niet tijdelijk, sprake is van een kwetsbare opvoedsituatie, rondom bewust zwanger worden, een gezonde zwangerschap en veilig ouderschap. Daarbij is een goede koppeling tussen het medische en het sociale domein inclusief de publieke gezondheid essentieel. Gemeenten en de jeugdgezondheidszorg spelen daarbij een belangrijke rol. Om invulling te geven aan het bovengenoemde actieprogramma, zullen wij in 2020 en 2021 de provinciale coördinatie verzorgen.

Er worden steeds verdere ketenafspraken gemaakt over multidisciplinaire samenwerking tussen partijen in de geboortezorg en de jeugdgezondheidszorg, in goede aansluiting op het sociale domein. Door het aanbieden van zorg door de jeugdgezondheidszorg, bijvoorbeeld in de vorm van prenatale huisbezoeken, al tijdens de zwangerschap op te starten ziet de overheid mogelijkheden sneller ondersteuning en hulp te bieden aan kwetsbare gezinnen. Om dit mogelijk te maken bereidt de landelijke overheid een wetswijziging voor zodat zorg tijdens de zwangerschap door de jeugdgezondheidszorg binnen de Wet publieke gezondheid verankerd wordt. Voor de uitvoering van deze extra wettelijke taak is het de verwachting dat vanaf 2021 de gemeenten via het gemeentefonds

hier extra financiën voor ontvangen en deze beschikbaar stellen aan de jeugdgezondheidszorg. We komen hier te zijner tijd op terug bij de Bestuurscommissie Gezondheid.

#### *Forensische Geneeskunde*

Sinds 2018 wordt door de overheid ingezet op de volgende plannen:

- Forensische medische expertise in Nederland (lijkschouw, niet bedoelende de eerstelijns schouw door de huisarts, en forensisch medisch onderzoek) wordt in principe ondergebracht bij en uitgevoerd door de GGD GHOR Nederland;
- De opleiding tot forensisch arts wordt vormgegeven via een profiel binnen de opleiding Arts Maatschappij en Gezondheid (M&G) en kan daarmee het predicaat medisch specialist Arts M&G verlenen aan de forensisch artsen;
- In afwachting van het vernieuwde profiel opleiding Arts M&G gaat een tijdelijke opleiding van start waarmee binnen vier jaar 30 forensisch artsen opgeleid worden. Het Rijk stimuleert deze ontwikkeling met een bijdrage van € 6 miljoen;
- Medische arrestantenzorg valt onder artikel 2:38 van de Aanbestedingswet voor sociale of maatschappelijke diensten. De verantwoordelijke organisatie is voornemens om deze aanbesteding in afzienbare tijd uit te zetten.

Om te voldoen aan de opzet van de aanbesteding voor de medische arrestantenzorg in Noord-Nederland zullen de drie noordelijke GGD'en, zoals vorig jaar afgesproken, gezamenlijk een offerte uitbrengen. Deze gezamenlijkheid vereist ook een intensivering van de samenwerking en een brede investering in het vak. Dit zal op termijn er ook aan kunnen bijdragen dat de ervaren werkdruk afneemt, doordat we de benodigde forensische medische expertise gezamenlijk kunnen invullen. Met deze ontwikkelingen verwachten wij goed voorbereid te zijn op de toekomst.

## Inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen – Brandweer

### *Vrijwilligheid*

Door de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) is duidelijk geworden dat het huidige stelsel met brandweervrijwilligers volgens de huidige wet- en regelgeving niet langer houdbaar is. Het Veiligheidsberaad en de minister van Justitie & Veiligheid (J&V) hebben om die reden een denktank opdracht gegeven met oplossingsrichtingen te komen voor een fundamenteel onderscheid tussen beroepskrachten en vrijwilligers bij de brandweer. Doel is te voldoen aan de wet- en regelgeving.

Belangrijke voorwaarden zijn de inzet tijdens daguren, innovatie en technologische ontwikkelingen en de woon-werkafstand. Het betreft niet alleen een oplossing voor de rechtspositie van de brandweervrijwilligers. De lokaal verankerde betrokkenheid van vrijwilligers bij de brandweer moet behouden blijven. Op 9 december 2019 bespreken het Veiligheidsberaad en de minister de denkrichtingen hiervoor. De denkrichtingen kunnen gaan zorgen voor wijziging in de rechtspositie en de uitvoering van de brandweertaken met mogelijke financiële risico's voor de veiligheidsregio's. Het bestuur wordt hierover actief geïnformeerd.

### *Opkomsttijden brandweer*

Het Besluit veiligheidsregio's (Bvr) wordt per 1 juli 2021 aangepast. De objectgerichte opkomsttijden bij brand worden vervangen voor gebiedsgerichte opkomsttijden. Het is aan Brandweer Fryslân om te berekenen of voldaan kan worden aan deze gebiedsgerichte opkomsttijden. Samen met het bestuur wordt bepaald welke maatregelen worden genomen om te kunnen voldoen. Het behoud van de kwaliteit van de brandweezorg staat bij de wijziging voorop. Samen met de Inspectie J&V zal door middel van pilots in het land bekeken worden hoe aan de nieuwe opkomsttijden en voorwaarden kan worden voldaan. De uitkomsten hiervan worden samen met het beeld van Brandweer Fryslân gedeeld met het bestuur.

Daarnaast zal na aanpassing van het Bvr gerapporteerd moeten worden over de opkomsttijden van alle brandweervoertuigen. Nu wordt alleen gerapporteerd over de eerste tankautospuit. Op dit moment is het niet mogelijk de opkomsttijden van alle voertuigen in beeld te brengen. Hiervoor moet de informatievoorziening worden verbeterd. Deze verbetering maakt onderdeel uit van één van de businesscases ter versterking van onze bedrijfsvoering.

### *Openbaar Meldsysteem (OMS)*

Na diverse onderzoeken en een gerechtelijke uitspraak komen de inkomsten voor de regierol op het OMS per juni 2020 te vervallen. Dit betreft een structureel bedrag van € 200.000. In de Kaderbrief 2020 is toegezegd dat aan het bestuur wordt voorgelegd hoe hiermee om te gaan. Op dit moment worden de gevolgen en mogelijke maatregelen bij afdeling Risicobeheersing in beeld gebracht. Het bestuur wordt hierover geïnformeerd in de vergadering van februari 2020.

## Inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen - Crisisbeheersing

### **Bevolkingszorg**

De piketten bevolkingszorg betreft een gemeentelijke taak. Omdat niet iedere gemeente voldoende medewerkers heeft om deze piketten te vullen, is ervoor gekozen dit als Friese gemeenten gezamenlijk te doen. Veiligheidsregio Fryslân is daarbij gevraagd om dit financieel te regelen, zodat de piketkosten worden gedeeld op basis van het aantal inwoners per gemeente. In de overeenkomst met de betreffende gemeenten is afgesproken dat de piketvergoedingen eens in de vijf jaar worden geïndexeerd. De laatste indexering dateert van 1 januari 2016, wat betekent dat de vergoeding per 1 januari 2021 op het dan geldende prijspeil zal worden geïndexeerd.

Uit de 'Operatie doorlichting begroting 2019' komt naar voren dat in 2021 een uitzetting dient plaats te vinden van de piketten die worden ingevuld door medewerkers die niet bij de Veiligheidsregio Fryslân in dienst zijn. Dit betreft het verschil tussen het prijspeil van schaal 9, trede 11 op 1 januari 2016 en 1 januari 2021. Conform afspraak wordt deze aanpassing meegenomen in de kaderbrief 2021. Met de huidige systematiek van het één keer in de vijf jaar indexeren valt een eventuele verhoging buiten het meerjarig perspectief. Om de voorspelbaarheid van deze post te vergroten, wordt dit nu jaarlijks geïndexeerd.

## Inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen – Organisatie

De inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen binnen dit programma zijn gebundeld in het voorstel 'toekomstbestendige bedrijfsvoering'. Naast dit voorstel zijn er geen andere ontwikkelingen die leiden tot aanpassingen of bijstellingen binnen dit programma.

## Huidig financieel kader

Het op dit moment geldende financiële kader is vastgesteld in de kaderbrief 2020-2023 en werkt door in de meerjarenbegroting 2020-2023. De totale gemeentelijke bijdrage zoals vastgesteld in de begroting 2020-2023, inclusief 2024 is meerjarig als volgt:

	2021	2022	2023	2024*
<b>Gemeentelijke bijdrage (begroting 2020)</b>	<b>62.892</b>	<b>62.892</b>	<b>62.892</b>	<b>62.892</b>
- Uitzetting kapitaallasten dekkingsplan 2.0	440	880	1.320	1.760
- Nieuwbouw Oudega		75	75	75
<i>Totaal beleidsontwikkelingen 2020-2023</i>	<i>440</i>	<i>955</i>	<i>1.395</i>	<i>1.835</i>
- Cao / ABP 3,4%	1.393	2.991	4.644	6.354
- Cpi 1,8%	454	850	1.278	1.701
<i>Totaal autonome ontwikkelingen 2020-2023</i>	<i>1.847</i>	<i>3.841</i>	<i>5.922</i>	<i>8.055</i>
<i>Totaal effecten 2020-2023</i>	<i>2.287</i>	<i>4.796</i>	<i>7.317</i>	<i>9.890</i>
<b>Meerjarig beeld (vastgesteld begroting 2020)</b>	<b>65.179</b>	<b>67.688</b>	<b>70.209</b>	<b>72.782</b>

\* bijdrage 2024 is niet opgenomen in de begroting 2020, maar bepaald volgens dezelfde uitgangspunten

De totale begroting van de VRF bestaat uit meer dan alleen de bijdragen van de Friese gemeenten. Voor 2021 ziet de begroting er in het huidige geldende kader 2020-2021 als volgt uit:

Totale lasten	80.071
Rijksbijdrage BDuR	7.161 -/-
Opbrengst maatwerk en diensten derden	7.731 -/-
Gemeentelijke bijdrage (zie tabel hierboven)	65.179

## Nieuw financieel kader

De beleidsmatige en autonome financiële ontwikkelingen leiden tot een nieuw kader:

Kader 2021-2024	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Gemeentelijke bijdrage 2020</b>	<b>62.892</b>	<b>65.179</b>	<b>67.688</b>	<b>70.209</b>	<b>72.782</b>
<i>Structureel</i>					
- Omgevingswet	pm	pm	pm	pm	pm
- Zorg en Veiligheid (WvGGZ)	483	483	483	483	483
- Zorg en Veiligheid (AVE)	45	45	45	45	45
- Kansrijke Start	80	80	pm	pm	pm
- Toekomstbestendige bedrijfsvoering (variant 1)	605	1.305	1.305	1.305	1.305
- Vrijwilligheid	0	pm	pm	pm	pm
<i>Incidenteel</i>					
- Toekomstbestendige bedrijfsvoering (variant 1)	250	475	320	58	
- Informatiemanagement op orde brengen	200	200			
- Onderzoek bestuurderstevredenheid	50				
- Kapitaalslasten	pm				
<i>Totaal beleidsontwikkelingen 2021-2024</i>	<i>1.713</i>	<i>2.588</i>	<i>2.153</i>	<i>1.891</i>	<i>1.833</i>
- Cao: loonontwikkeling incl. werkgeverslasten	56	200	-138	-623	-1.122
- Cao: bijdrage zorgverzekering en vakbond		231	231	231	231
- Cpi structureel 1,8% (voorlopig naar 2,8%)		354	320	289	262
- Financiering 2% geïnvesteerd vermogen		pm	pm	pm	Pm

<b>Kader 2021-2024</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
- Rijksvaccinatieprogramma	pm	pm	pm	pm	Pm
- Verzekeringen	100	100	100	100	100
- Piketten bevolkingszorg		49	49	49	49
- BDuR	-137	-137	-137	-137	-137
- OMS	0	pm	pm	pm	Pm
<i>Totaal autonome ontwikkelingen 2021-2024</i>	<i>19</i>	<i>797</i>	<i>425</i>	<i>-91</i>	<i>-617</i>
<i>Totaal effecten 2021-2024</i>	<i>1.732</i>	<i>3.385</i>	<i>2.578</i>	<i>1.800</i>	<i>1.216</i>
Bijdrage WvGGZ	-483	-483	-483	-483	-483
Bijdrage Kansrijke Start	-80	-80	pm	pm	pm
<i>Totaal effecten 2021-2024 (exclusief WvGGZ en Kansrijke Start)</i>	<i>1.169</i>	<i>2.822</i>	<i>2.095</i>	<i>1.317</i>	<i>733</i>
<i>Procentuele ontwikkeling</i>	<i>1,9%</i>	<i>4,3%</i>	<i>3,1%</i>	<i>1,9%</i>	<i>1,0%</i>
<b>Gemeentelijke bijdrage</b>	<b>64.061</b>	<b>68.001</b>	<b>69.783</b>	<b>71.526</b>	<b>73.515</b>

#### Variant 1

Gemeentelijke bijdrage (variant 1)	64.061	68.001	69.783	71.526	73.515
Omgevingswet	50	130	130	130	130
<b>Gemeentelijke bijdrage</b>	<b>64.111</b>	<b>68.131</b>	<b>69.913</b>	<b>71.656</b>	<b>73.645</b>

#### Variant 2

Gemeentelijke bijdrage (variant 1)	64.061	68.001	69.783	71.526	73.515
Businesscases	545	1.563	1.399	1.209	1.209
<b>Gemeentelijke bijdrage</b>	<b>64.606</b>	<b>69.564</b>	<b>71.182</b>	<b>72.735</b>	<b>74.724</b>

### Autonome ontwikkelingen

#### *Indexering loonkosten / ABP*

In 2019 is een nieuwe cao afgesproken met een geldigheid tot 1 januari 2021. Deze nieuwe cao laat een lagere loonstijging zien dan eerder in de meerjarenbegroting is opgenomen. Bij gelijkblijvende premies voor het ABP is er meerjarig een voordeel te verwachten, waarbij is uitgegaan van de indexering voor de loonkosten van de macro-economische verkenning van het CPB. In de septembercirculaire van het gemeentefonds zijn deze cijfers vermeld (2021: 2,9%, 2022: 2,5% 2023: 2,3% en 2024: 2,3%).

#### *Cao-bijdrage zorgverzekering en vakbond*

Naast de loonontwikkeling zijn in de afgesloten cao ook afspraken gemaakt over een werkgeversbijdrage in de kosten van de zorgverzekering. Afhankelijk van het salaris van een medewerker bedraagt de vergoeding € 168 of € 296 per jaar. Verder is overeengekomen dat de gemeentelijke werkgevers een werkgeversbijdrage aan de vakbonden afdragen.

#### *Indexering materiële kosten*

De indexering voor materiële kosten is gebaseerd op de consumentenprijsindex (CPI) over de maand november, ruim een jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar. De CPI over november 2019, die de basis vormt voor de indexering materiële kosten voor deze kaderbrief, is **2,8%**. In de vorige kaderbrief was uitgegaan van een gemiddelde stijging van 1,8% per jaar. Conform de septembercirculaire van het gemeentefonds is voor de jaren 2022 ev. uitgegaan van een indexering voor materiële kosten van 1,6% per jaar.

#### *Financiering*

Naast loon- en prijsontwikkelingen wordt jaarlijks ook naar de rente gekeken als input voor de kaderbrief. Met de uitkomst van Operatie Doorlichting Begroting is de omslagrente nu bijgesteld van

2,5% naar 2%. Met het toenemen van het investeringsvolume en de gekozen lineaire afschrijvingsystematiek zullen de rentelasten de komende jaren naar verwachting eerst stijgen.

#### *Rijksvaccinatieprogramma*

De ontwikkelingen rondom het RVP zijn geschetst in de paragraaf “Inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen – Gezondheid” van deze kaderbrief. Vooralsnog wordt de uitvoering van deze extra vaccinaties via het RIVM gefinancierd. De septembercirculaire van het gemeentefonds bevat dan ook geen nieuwe informatie betreffende het RVP. Zodra de financiering via het gemeentefonds verloopt, zal de VRF de gemeenten hierover via de bestuurscommissie Gezondheid informeren.

#### *Verzekeringen*

In 2018 is de ongevallenz verzekering voor repressief personeel aanbesteed. Zoals gemeld in Operatie Doorlichting Begroting is de uitkomst van deze aanbesteding dat er sprake is van een hogere verzekeringspremie. Deze stijging van de verzekeringspremie kan niet worden opgevangen binnen de begroting en leidt tot een uitzetting van € 100.000.

#### *Piketten bevolkingszorg*

Zoals in paragraaf “Inhoudelijke ontwikkelingen en bijstellingen – Crisisbeheersing” is vermeld, betreft piketten bevolkingszorg een gemeentelijke taak. Conform de huidige overeenkomst met gemeenten worden de piketvergoedingen eens in de vijf jaar geïndexeerd. In het financieel kader is rekening gehouden met aanpassing van de vergoeding per 1 januari 2021 en vervolgens met een jaarlijkse indexering van deze piketvergoedingen.

#### *BDuR*

De meest recente BduR-circulaire laat een structurele stijging zien van € 137.000 per jaar. Dit is ten opzichte van de meerjarenbegroting dan ook een structurele meevaller. Een eventuele aanvullende jaarlijkse compensatie voor loon-/prijsontwikkeling wordt conform bestuursbesluit toegevoegd aan de bestemmingsreserve FLO.

## Onzekerheden en risico's

Van de hiervoor genoemde beleidsmatige en autonome ontwikkelingen is bekend welk effect zij hebben op onze begroting. Om deze reden zijn de financiële gevolgen dan ook vertaald in het meerjarig financieel kader.

Daarnaast is er nog een aantal ontwikkelingen dat in de toekomst mogelijke impact kan hebben op het beleid en de begroting. Er is echter nog niet altijd bekend wanneer deze ontwikkelingen zich gaan voordoen. Deze zaken zijn om die reden nog niet vertaald in de begroting. De belangrijkste risico's zijn hieronder opgenomen.

### *Externe veiligheid*

Sinds de inwerkingtreding van het Besluit externe veiligheid (Bevi) in 2004 ontvangen (regionale) brandwerven de Impuls OmgevingsVeiligheid (IOV)-gelden. Eerst bedoeld als impuls voor de uitvoering van de toen nieuwe taken op het gebied van externe veiligheid en sinds 2015 voor de voorbereiding op de inwerkingtreding van de Omgevingswet.

Brandweer Fryslân ontvangt jaarlijks € 100.000. Dit bedrag wordt ingezet voor het reguliere advieswerk aan gemeenten, provincie, rijk en defensie. Ook geeft het dekking aan het project Omgevingswet (onderdeel brandweer) en het bekostigen van de projecten die samen met de veiligheidsregio's Groningen en Drenthe worden uitgevoerd.

Door een verschuiving van verantwoordelijkheden bij de ministeries is vanaf 2021 een korting op de IOV-gelden te verwachten. Precieze duidelijkheid hierover wordt eind dit jaar verwacht. Ook kunnen dan de gevolgen en mogelijke maatregelen voor afdeling Risicobeheersing in beeld worden gebracht. Het bestuur wordt hierover geïnformeerd in de vergadering van februari 2020.

### *Vrijwilligheid brandweer*

Het huidige stelstel met brandweervrijwilligers is volgens huidige wet- en regelgeving niet toekomstbestendig. Landelijk wordt nagedacht en gesproken over mogelijkheden om dit op te vangen. De denkrichtingen kunnen zorgen voor wijziging in de rechtspositie en de uitvoering van de brandweertaken met mogelijke financiële risico's voor de veiligheidsregio's. Het bestuur wordt hierover actief geïnformeerd.

### *Functioneel leeftijdsontslag (FLO)*

Door wijziging in diverse wet- en regelgeving, waaronder de CAO verhoging en de afschaffing van de levensloopregeling, is de bestemmingsreserve eerder uitgeput dan waar rekening mee is gehouden op moment van overname. In de loop van 2020 is de impact van de wijzigingen financieel doorgerekend en zal er een voorstel komen om de voorziening FLO op peil te houden.

### *Forensische geneeskunde*

De Nationale Politie zal de medische arrestantenzorg aanbesteden, waarbij de kans bestaat dat dit niet aan de GGD wordt gegund. Het directe financiële effect van het verliezen van de aanbesteding medische arrestantenzorg is het vervallen van het begrote voordeel. De gemeentelijke bijdrage stijgt dan met € 35.233. Voor de uitvoering van forensische geneeskunde is samenwerking in Noord-Nederland noodzakelijk. Binnen deze Noordelijke samenwerking is een efficiëntere inzet van artsen mogelijk. De verwachting is dat hiermee het vervallen van het begrote voordeel kan worden opgevangen.



# Toekomstbestendige Bedrijfsvoering

## Aanleiding

Veiligheidsregio Fryslân hanteert een aantal financiële spelregels. Eén daarvan is dat er geen directe koppeling is tussen het budget van het primair proces en de overhead. Uitzettingen zoals bijvoorbeeld Dekkingsplan 2.0 of JGZ 3.0 leiden niet automatisch tot een stijging van het budget voor ondersteunende diensten. In plaats daarvan voert Veiligheidsregio Fryslân iedere vier jaar een benchmark uit om te kijken of de kwantiteit van de overhead enigszins in de pas loopt.

In 2014 is de benchmark voor het eerst uitgevoerd. Hieruit bleek dat de omvang van de ondersteunende diensten laag was: 26% lager dan in vergelijkbare organisaties. Berenschot benoemde destijds al het risico dat de kwaliteit 'door de bodem zou zakken'. Het bestuur acteerde hierop door tijdelijk aanvullende middelen beschikbaar te stellen, van € 620.000 in 2016, aflopend naar € 0 in 2020.

Vier jaar later is volgens afspraak opnieuw een benchmark uitgevoerd naar de omvang van de ondersteunende diensten. Hieruit bleek dat de overhead van Veiligheidsregio Fryslân 'knap en krap' is georganiseerd: zo'n 30% lager dan vergelijkbare organisaties. Omgezet in geld houdt dit in dat Veiligheidsregio Fryslân gemiddeld met € 3,1 miljoen minder de ondersteunende diensten organiseert dan vergelijkbare organisaties. Een verschil dat alleen maar groter wordt door de eerdergenoemde taakstelling, die ervoor zorgt dat in 2020 nog eens € 310.000 minder beschikbaar is.

## Vervolgonderzoek

Het dagelijks bestuur heeft vervolgens Berenschot gevraagd inzichtelijk te maken welke risico's de organisatie loopt als gevolg van deze lage overhead. En welke investering nodig is om deze risico's te managen. In dit vervolgonderzoek concludeerde Berenschot dat een extra investering van € 1,3 miljoen bestuurlijk realistisch lijkt om tot een kwalitatief goede bedrijfsvoering te komen. Daarnaast adviseert Berenschot om incidenteel € 300.000 - € 500.000 beschikbaar te stellen om uitgewerkte plannen te maken, waarmee informatiemanagement op orde gebracht kan worden. De plannen die hieruit voortvloeien zouden dan separaat aan het bestuur kunnen worden voorgelegd voor verdere besluitvorming.

## Sober en goedkoop

Nu is dit het advies van Berenschot. Veiligheidsregio Fryslân is er de organisatie niet naar om klakkeloos dit advies om te zetten in een vraag richting gemeenten voor extra middelen. Niet voor niets kenmerkt 'sober en goedkoop' onze veiligheidsregio vanaf het begin. Uitzettingen zijn veelal opgevangen met incidentele voordelen. Taakstellingen als gevolg van operatie *Skerp*, de regionalisering van de Brandweer en operatie Stofkam 2016 hebben miljoenen uit de begroting gehaald. Dit draagt er mede aan bij dat gemeenten bijna € 10 miljoen minder voor brandweer en rampenbestrijding betalen dan zij hiervoor vanuit het gemeentefonds ontvangen.

Deze instelling past bij Fryslân en draagt bovendien bij aan het gezond houden van de gemeentelijke financiën. Zeker nu veel Friese gemeenten druk ervaren op hun begroting, begrijpt de veiligheidsregio des te meer dat iedere euro extra goed onderbouwd moet zijn. Niettemin geeft Berenschot dit jaar een niet te negeren signaal af: de krapte binnen de bedrijfsvoering is inmiddels zodanig, dat de veiligheidsregio 'door de bodem dreigt te zakken'.

## Uitwerking opdracht

Het dagelijks bestuur herkent dit signaal. Al snel na het beschikbaar stellen van € 620.000 aan tijdelijke middelen, bleek dit een onhaalbare taakstelling te zijn. In 2018 was er een tekort van bijna € 600.000, inclusief de extra middelen die dat jaar beschikbaar waren. Voor 2019 tekent hetzelfde beeld zich af.

Voldoende signalen die het dagelijks bestuur ertoe hebben bewogen om de organisatie te vragen inzichtelijk te maken welke keuzemogelijkheden er zijn. Dit document is de uitwerking van deze opdracht. De uitwerking laat zien dat de krapte binnen de bedrijfsvoering een schadelijk effect heeft op de kwaliteit van het primair proces. Ook neemt de kans op onrechtmatigheden, datalekken en onbetrouwbare data toe.

Op 16 oktober heeft het dagelijks bestuur de uitwerking van deze opdracht vastgesteld en onderkend dat het niet verantwoord is om niets te doen. Het dagelijks bestuur kan de afgegeven signalen niet naast zich neerleggen. Een standpunt dat financiële gevolgen met zich meebrengt. Het dagelijks bestuur is van mening dat een investering in de bedrijfsvoering van € 1,3 miljoen noodzakelijk is, gelet op de risico's die hiermee beperkt kunnen worden. De vraag is hoe vervolgens om te gaan met (budget voor) de businesscases die volgen uit het nog op te stellen plan over informatiemanagement (IM-plan).

### **Twee varianten**

Hier zijn, wat het dagelijks bestuur betreft, twee varianten mogelijk:

Variant 1: Vasthouden aan het oorspronkelijke plan, waarin businesscases eerst volledig worden uitgewerkt, waarna ze de komende jaren afzonderlijk ter besluitvorming aan het bestuur worden voorgelegd. De definitieve investering is onzeker, maar gebaseerd op een zorgvuldige besluitvorming, aangezien de plannen in detail zijn uitgewerkt.

Variant 2: Een inschatting doen van de globale kosten van de businesscases, deze meenemen in de kaderbrief en de organisatie de opdracht geven om binnen dit budget toekomstige businesscases te organiseren. Dit zorgt voor duidelijkheid vooraf en daarmee rust in de gemeentelijke begrotingen voor de komende jaren. Daarnaast kan de organisatie eerder beginnen met het op orde brengen van informatiemanagement.

Het dagelijks bestuur vraagt aan beide bestuurscommissies (14 november), de gemeenteambtenaren (6 november) en de gemeentesecretarissen (18 november) advies over welke van deze varianten als uitgangspunt in de kaderbrief opgenomen moet worden. Op 28 november neemt het dagelijks bestuur hier een besluit over, waarna de kaderbrief naar de gemeenten gaat ter zienswijze. Dit document wordt als bijlage toegevoegd aan de kaderbrief, waar het definitieve besluit van het dagelijks bestuur in verwerkt is.

### **Leeswijzer**

Dit document kent een vergelijkbare indeling als het advies van Berenschot. Eerst leest u welke urgente en impactvolle risico's de organisatie loopt, en welke investering nodig is om de basiskwaliteit op orde te houden. Daarna vindt u een onderbouwing van de investeringen op het gebied van informatiemanagement. Achtergrondinformatie over de te verwachten businesscases vindt u verderop in bijlage 1. Ten slotte is een hoofdstuk opgenomen over de lopende taakstelling bedrijfsvoering en een advies over hoe hiermee om te gaan, gevolgd door een financiële samenvatting.

# Basis op orde houden

Berenschot geeft een stevig signaal af over de kwaliteit van de ondersteunende diensten. De overhead is volgens hen te krap bezet. Dit heeft een grote impact op de huidige en toekomstige kwaliteit van de primaire processen.

Met die bril op is deze uitwerking ook vormgegeven. Waar is de krapte van de ondersteunende diensten zo nijpend dat dit een direct effect heeft op het primair proces? Welke risico's zijn dit? Welke voorbeelden uit de praktijk tonen dit risico aan? En welke investering helpt om dit risico te verlagen?

Samengevat zijn er vijf belangrijke risico's die de organisatie nu loopt als het gaat om de ondersteunende diensten:

1. Afnemende kwaliteit van het primaire proces
2. Onbetrouwbare en onvolledige data
3. Geen anticipatie op wet- en regelgeving en grote ontwikkelingen
4. Grote kans op grove rechtmatigheidsfouten
5. Grote kans op datalekken

Hierna wordt ieder risico uitvoeriger beschreven. Onder elke beschrijving staat welke investering hiervoor nu nodig lijkt te zijn om dit risico te verlagen, onderverdeeld in structurele investeringen en incidentele investeringen.

## Afnemende kwaliteit primair proces

### Praktijkvoorbeelden

**Door schaarste op de arbeidsmarkt is het in toenemende mate lastig om goed personeel aan te trekken. Dit vraagt expertise van P&O-adviseurs die weten hoe vacatures toch ingevuld kunnen worden, of welke andere inrichtingsvormen mogelijk zijn. Door het ontbreken van deze capaciteit blijven vacatures voor (jeugd)artsen regelmatig maanden open staan, waardoor minder consulten uitgevoerd kunnen worden.**

**Bij het introduceren van een nieuwe hoogwerker wordt een aantal enthousiaste vrijwilligers opgeleid om met dit voertuig repressief te kunnen optreden. Een aantal maanden later loopt een medewerker tijdens een inzet fysiek letsel op. Bij het opvolgende onderzoek wordt in de personeelsadministratie ontdekt dat de medewerker niet door de werkgever aangewezen is om daadwerkelijk met het voertuig repressief te mogen optreden. Omdat het uitoefenen van de functie geen verschil maakte voor diens uitbetaling was het niemand opgevallen. De verzekering weigert om uit te keren en het vertrouwen van de vrijwilligers in de organisatie loopt schade op.**

De dienstverlening van de ondersteunende diensten schiet op een aantal cruciale vlakken tekort ten aanzien van de behoeften van het primair proces. Een basisvoorziening zoals GEO is bij Veiligheidsregio Fryslân nog niet ingericht. Informatie op het gebied van bluswater, incidenten en evenementen zijn niet aan elkaar gekoppeld en niet zichtbaar op een kaart. Informatie die van pas kan komen bij incidenten, zoals recent de giftige stoffen bij metaalhandel De Horne of de containercalamiteit.

Deze hiaten worden op verschillende manieren ingevuld. Waar de nood het hoogst is, springen medewerkers uit het primair proces in de gaten die ontstaan. Dit gaat automatisch ten koste van hun bezetting op de primaire taken. Daar komt bij dat zij langer over deze taak doen dan een professional, met een eindresultaat van lagere kwaliteit, waardoor inefficiëntie en ineffectiviteit ontstaat.

Aan de andere kant werkt een deel van de medewerkers binnen Bedrijfsvoering structureel over om de kwaliteit van de dienstverlening op een minimaal peil te houden. Dit brengt een vergrote kans op fouten met zich mee. Daarnaast neemt de kans op verzuim toe.

Berenschot constateerde ook een rem op klantcontacten. Medewerkers binnen Bedrijfsvoering nemen een reactieve houding aan, waardoor de werkdruk in ieder geval niet vergroot, en het hoofd nog net boven water te houden is. Het primaire proces krijgt zo op grote thema's als het anticiperen op het verloop van vrijwilligers en de verandering van de jeugdgezondheidszorg nu niet de ondersteuning die nodig is.

Afnemende kwaliteit primair proces (structureel)	2020	2021	2022	2023
GEO-applicatie	€ 0	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
GIS-specialist	€ 40.000	€ 80.000	€ 80.000	€ 80.000
Uitval personeel facilitair bedrijf	€ 30.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000
Re-integratiecoach	€ 22.500	€ 45.000	€ 45.000	€ 45.000
Ondersteuning HRM	€ 0	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000
Corporate en interne communicatie	€ 0	€ 60.000	€ 60.000	€ 60.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 92.500</b>	<b>€ 355.000</b>	<b>€ 355.000</b>	<b>€ 355.000</b>

Afnemende kwaliteit primair proces (incidenteel)	2020	2021	2022	2023
Inrichtingskosten GEO-applicatie	€ 75.000	€ 75.000	€ 0	€ 0
Projectondersteuning	€ 17.500	€ 35.000	€ 17.500	0
Kernregistraties inrichten (personeel, objecten, incidenten, vakbekwaamheid, evenementen)	€ 62.500	€ 125.000	€ 62.500	€ 0
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 155.000</b>	<b>€ 235.000</b>	<b>€ 80.000</b>	<b>€ 0</b>

## Onbetrouwbare en onvolledige data

### Praktijkvoorbeelden

***De gemeente geeft aan de brandweer door dat een aantal wegen niet beschikbaar is tijdens een bepaalde periode door wegwerkzaamheden. Een maand later breekt in een achterliggende straat een woningbrand uit, maar tijdens het aanrijden van de 1<sup>e</sup> TS blijkt de informatie niet op de TS aanwezig te zijn. De eenheid rijdt zich vast en komt onnodig verlaat aan bij het incident.***

***Tijdens een calamiteit bij een bedrijf heeft de veiligheidsregio kennis en informatie in huis, zoals planvorming, adviezen en vergunningen. Deze kennis en informatie is nu niet 'met één druk op de knop' beschikbaar. Crisisfunctionarissen moeten handmatig op zoek naar betrouwbare informatie, dit duiden en analyseren. Besluitvorming binnen de crisisorganisatie en de advisering aan het bevoegd gezag duurt daarmee langer dan gewenst in deze acute situatie.***

Data spelen een steeds grotere rol in de dienstverlening van Veiligheidsregio Fryslân. Daarbij is het van belang dat deze data tijdig, juist en volledig zijn. Door de steeds complexer wordende informatiehuishouding is het nu niet mogelijk om op tijd over de juiste data te beschikken. Wat is de geschiedenis van het object waar nu een brand woedt? Welke wegonderbrekingen zijn er? Informatie die nu niet op het juiste moment beschikbaar is, waardoor kostbare tijd verloren gaat, het uitwisselen van informatie aan ketenpartners beperkt is en kwaliteit van besluitvorming afneemt.

Daar komt bij dat er geen eenduidige definitiebepaling van data wordt gebruikt. Door het ontbreken van ondersteuning en sturing hierop is het de vraag of de informatiewaarde van de data juist is. Niet alleen heeft dit invloed op de besluitvorming, maar ook is er geen mogelijkheid om op basis van betrouwbare data te leren en te anticiperen en trends op het gebied van veiligheid en gezondheid te ontdekken. Dit vergroot de kans dat inwoners van Fryslân niet die hulp krijgen die ze eigenlijk wel zouden moeten krijgen.

Door de gebrekkige bezetting kan het team Informatiemanagement beperkt en alleen voor de korte termijn faciliteren in kleinschalige oplossingen. Met het ontbreken van de capaciteit om hier integraal naar te kijken, groeit de kans op fouten, inefficiëntie en verlies van functionaliteit, inclusief een steeds verder oplopend bedrag aan herstelschade.

Onbetrouwbare en onvolledige data	2020	2021	2022	2023
Data-analist	0	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
Gegevensmanager	€ 37.500	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
Architect	€ 37.500	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
Datagestuurde procesoptimalisatie	€ 37.500	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 112.500</b>	<b>€ 300.000</b>	<b>€ 300.000</b>	<b>€ 300.000</b>

## Geen anticipatie op wet- en regelgeving en grote ontwikkelingen

### Praktijkvoorbeelden

*De positie van de brandweervrijwilliger staat onder druk. De impact van de verwachte wijziging in dienstverbanden is groot, zowel voor de vrijwilligers als voor de organisatie. De potentiële extra kosten zijn € 2,1 miljoen. Tegelijkertijd ontstaat het risico dat vrijwilligers afhaken, omdat een wijziging van het dienstverband meer verplichtingen en fiscale nadelen met zich mee kan brengen. Met als gevolg dat de paraatheid in het geding komt en de brandweezorg onder druk komt te staan. Een dergelijk vraagstuk vraagt om het vroegtijdig signaleren van landelijke ontwikkelingen en het inventariseren van mogelijke scenario's. Zo kan direct geanticipeerd worden wanneer besluitvorming helder is. Deze mogelijkheid is er nu niet, waardoor de kans dat het risico zich in zijn volste omvang voordoet, alleen maar toeneemt.*

*Momenteel is er de nodige commotie rond de nieuwe wet BIG II. Wanneer deze in de voorgestelde vorm wordt ingevoerd, heeft dit grote gevolgen voor de verpleegkundige functies binnen de GGD. Dit vraagt om het inventariseren van mogelijke scenario's, zodat bij een definitieve vaststelling van de wet het direct mogelijk is om te anticiperen. De capaciteit om dit voor te bereiden ontbreekt, waardoor de GGD niet optimaal voorbereid is op een dergelijke wetswijziging.*

Landelijk staat er een aantal belangrijke ontwikkelingen voor de deur die een directe impact hebben op de werknemers van de veiligheidsregio. Denk aan een nieuwe manier van werken als gevolg van de Omgevingswet. De flexibilisering van de brandweerorganisatie. Tweede loopbaanbeleid. Maar ook andere grote ontwikkelingen, zoals het verloop van vrijwilligers, de schaarste op de arbeidsmarkt en interne mobiliteit, vragen deskundige advisering.

De huidige bezetting van de ondersteuning is nodig om de reguliere taken uit te voeren. Ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving worden wel gesignaleerd, maar er is geen ruimte om deze tijdig te implementeren in de administraties. Daar komt bij dat de middelen niet aanwezig zijn om belangrijke informatie te delen met brandweervrijwilligers en GGD-medewerkers, die op meer dan 115 verschillende locaties in de provincie werken. Dit verhoogt het risico op fouten, maar bovenal de druk op het hebben en houden van goed personeel en voldoende vrijwilligers.

Geen anticipatie wet- en regelgeving (structureel)	2020	2021	2022	2023
Financiële en personeels- en salarisadministratie	€ 0	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000
Ontwikkeling P&O	€ 0	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
Krapte financieel advies	€ 37.500	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 37.500</b>	<b>€ 150.000</b>	<b>€ 150.000</b>	<b>€ 150.000</b>

Geen anticipatie wet- en regelgeving (incidenteel)	2020	2021	2022	2023
Impuls interne communicatie	0	€ 50.000	€ 50.000	0
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 50.000</b>	<b>€ 50.000</b>	<b>0</b>

## Grote kans op grove rechtmatigheidsfouten

### Praktijkvoorbeelden

*Een belangrijke schakel in het werkproces om te komen tot toetsing van bouwplannen is team Documentatie Informatie en Voorlichting (DIV). De capaciteit van dit team is dusdanig beperkt dat hun werkvoorraad steeds ophoogt, wat deze schakel kwetsbaar maakt. Toetsingsaanvragen van gemeenten kunnen zo niet binnen de wettelijke termijnen worden afgehandeld.*

*Vorig jaar constateerde de Belastingdienst dat Veiligheidsregio Fryslân niet de juiste werkgeverspremies had afgedragen. Dit leidde tot een terugbetaling van ruim € 600.000. Uit de analyse naar de oorzaak bleek dat de interne controle met de huidige bemensing niet goed te realiseren is.*

Op een aantal terreinen in de organisatie is de bezetting dusdanig krap dat deze ontoereikend is geworden voor het goed uitvoeren van de basistaken. Door een minimale bezetting leidt iedere tegenslag acuut tot een bijna onoverbrugbare achterstand. Bij DIV en personeels- en salarisadministratie doen zich daardoor nu al onrechtmatigheden voor.

Hetzelfde geldt bij inkoop. Door de sterke operationele focus ontbreekt de mogelijkheid om deugdelijk leveranciers- en contractmanagement te organiseren. Een logisch gevolg is dat de accountant de afgelopen jaren een aantal onrechtmatigheden heeft geconstateerd als het gaat om inkoop van ICT en meubilair.

Grote kans op grove rechtmatigheidsfouten (structureel)	2020	2021	2022	2023
Externe kwaliteitscontrole personeels- en salarisadministratie	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 15.000</b>	<b>€ 15.000</b>	<b>€ 15.000</b>	<b>€ 15.000</b>

Grote kans op grove rechtmatigheidsfouten (incidenteel)	2020	2021	2022	2023
Uitbreiding formatie DIV	€ 27.500	€ 55.000	€ 55.000	€ 27.500
Investeren leveranciers- en contractmanagement	€ 37.500	€ 75.000	€ 75.000	0
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 65.000</b>	<b>€ 130.000</b>	<b>€ 130.000</b>	<b>€ 27.500</b>



## Grote kans op datalekken

### Praktijkvoorbeelden

**Werken op locatie brengt vele voordelen met zich mee. De uitvoering is daarmee dicht bij de doelgroep, wat de resultaten ten goede komt. De keerzijde is echter dat de risico's op verlies van of onbevoegde toegang tot (gevoelige) informatie ook groter worden. Onze informatiebeveiliging is nu dusdanig dat niet gegarandeerd kan worden dat onbevoegden geen toegang hebben tot deze gevoelige informatie.**

**Ouders en kinderen hebben recht op inzage in hun dossier. Onderdeel van dit recht is dat zij kunnen zien welke GGD-medewerkers dit dossier hebben ingekeken. Omdat er nu geen controle op logging plaatsvindt, kan de organisatie aan deze wettelijke verplichting niet voldoen.**

Het onderwerp 'digitale weerbaarheid' is op dit moment een actueel thema in overheidslân. De nadruk wordt gelegd op de grote verantwoordelijkheid van gemeenten om hun informatievoorziening te beveiligen en veilig te houden. Veiligheidsregio Fryslân heeft hier als gemeenschappelijke regeling ook een verantwoordelijkheid in.

Daarnaast is vanaf mei 2018 de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De implementatie van deze verordening vraagt veel van de organisatie. Verwerkingsovereenkomsten moeten opgesteld en vastgesteld worden, bestaande verwerkingen moeten gedocumenteerd zijn en processen moeten aangepast zijn. Vooral bij de GGD, met ruim 180.000 klantcontacten, is het essentieel dat hier zorgvuldig met data wordt omgegaan.

Ook is het verplicht om op een aantal processen een zogenaamde Privacy Impact Assessment uit te voeren. Hiervoor ontbreekt nu de capaciteit. Ditzelfde geldt voor het verbeteren van gebrekkig functionerende systemen waar persoonsgegevens onderdeel van uitmaken. Door het ontbreken van capaciteit blijven dergelijke systemen langer in de lucht dan wenselijk is. Op beleidsniveau is Veiligheidsregio Fryslân 'AVG-proof', maar het doorvoeren hiervan naar de dagelijkse praktijk is met de huidige formatie niet uit te voeren.

Grote kans op datalekken (structureel)	2020	2021	2022	2023
Privacy-officer	€ 37.500	€ 75.000	€ 75.000	€ 75.000
Securitysoftware	€ 0	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
Identiteits- en toegangssoftware	€ 0	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 37.500</b>	<b>€ 175.000</b>	<b>€ 175.000</b>	<b>€ 175.000</b>

Grote kans op datalekken (incidenteel)	2020	2021	2022	2023
Functioneel beheer	€ 30.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 30.000
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 30.000</b>	<b>€ 60.000</b>	<b>€ 60.000</b>	<b>€ 30.000</b>

## Samengevat

De financiële impact van bovenstaande uitwerking is dan als volgt:

Samenvatting structurele risico's	2020	2021	2022	2023
Afnemende kwaliteit van het primaire proces	€ 92.500	€ 355.000	€ 355.000	€ 355.000
Onbetrouwbare en onvolledige data	€ 112.500	€ 300.000	€ 300.000	€ 300.000
Geen anticipatie op wet- en regelgeving en grote ontwikkelingen	€ 37.500	€ 150.000	€ 150.000	150.000
Grote kans op grove rechtmatigheidsfouten	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000
Grote kans op datalekken	€ 37.500	€ 175.000	€ 175.000	€ 175.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 295.000</b>	<b>€ 995.000</b>	<b>€ 995.000</b>	<b>€ 995.000</b>

Samenvatting incidentele risico's	2020	2021	2022	2023
Afnemende kwaliteit van het primaire proces	€ 155.000	€ 235.000	€ 80.000	€ 0
Onbetrouwbare en onvolledige data	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Geen anticipatie op wet- en regelgeving en grote ontwikkelingen	€ 0	€ 50.000	€ 50.000	€ 0
Grote kans op grove rechtmatigheidsfouten	€ 65.000	€ 130.000	€ 130.000	€ 27.500
Grote kans op datalekken	€ 30.000	€ 60.000	€ 60.000	€ 30.000
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 250.000</b>	<b>€ 475.000</b>	<b>€ 320.000</b>	<b>€ 57.500</b>

# Informatiemanagement op orde brengen

## **Aanleiding**

Eén van de bevindingen van Berenschot is de stagnerende doorontwikkeling van informatiemanagement (IM). Vooral in de primaire processen liggen mogelijkheden om processen te automatiseren en efficiënter te maken. Tegelijkertijd wordt het belang van data steeds groter bij de dagelijkse werkzaamheden. Echter, de capaciteit om dit te ondersteunen en te concretiseren ontbreekt.

Berenschot deed daarom de aanbeveling om – verspreid over twee of drie jaar – € 300.000 tot € 500.000 te investeren in de concretisering van het VRF-brede informatiebeleidsplan. Een plan dat beschrijft wat de primaire processen de komende jaren nodig hebben op het gebied van informatiemanagement en welk applicatielandschap nodig is om dit te realiseren. Het plan zal vervolgens leiden tot uitgewerkte plannen voor de komende jaren.

## **Slimme inzet van data en technologie**

Veiligheidsregio Fryslân staat vanuit zijn netwerkfunctie middenin de maatschappij. Ontwikkelingen volgen elkaar steeds sneller op, in een samenleving die meer en meer digitaal verbonden is. Aanhaken bij deze ontwikkeling is nodig om als veiligheidsregio onze kerntaken te blijven uitvoeren in een snel veranderende wereld. Binnen de primaire processen zijn de eerste stappen gezet om informatie gestuurd te kunnen werken. Een ontwikkeling die ook in de meerjarenbeleidsplannen een prominente plek heeft gekregen.

De huidige informatievoorziening is niet toereikend om deze ontwikkeling te ondersteunen. Hierdoor krijgen inwoners van Fryslân nu niet de noodzakelijke en meest effectieve hulp en zorg. Het uitblijven van investeringen zorgt ervoor dat deze achterstand alleen maar groeit.

## **Integraal plan**

Door integraal te onderzoeken welke investeringen nodig zijn voor zowel Gezondheid als Veiligheid op het gebied van informatiemanagement, is het wellicht mogelijk om efficiencywinst te halen. Immers, ondanks dat de inhoud van vragen en wensen kan variëren, kan de onderliggende proces- of systeembehoefte wel overeenkomen. Zo kan de investering beperkt blijven, terwijl de impact op een veilig en gezond Fryslân toeneemt.

De aanbeveling van Berenschot wil Veiligheidsregio Fryslân daarom opvolgen door het maken van een integraal informatiebeleidsplan (IM-plan). Hierin staan de gewenste inhoudelijke investeringen, de benodigde organisatorische zaken, de impact op de architectuur en welke acties ondernomen moeten worden om de gebruiker te faciliteren. Bij het opstellen van het IM-plan moet er aandacht zijn voor cultuur, samenwerking, afstemming en integrale afweging. Gelet op de complexiteit van deze opdracht is het gewenst om incidenteel te investeren in een procesbegeleider, die ondersteunt en adviseert bij het opstellen van het IM-plan.

## **Businesscases**

De verwachting is dat het IM-plan leidt tot een aanvullende vraag om te investeren. Voor de realisatie van elk onderwerp/project uit het IM-plan is een beknopte businesscase nodig om te kijken wat de investering oplevert, bijvoorbeeld in kwaliteit of in geld. Hier zijn, wat het dagelijks bestuur betreft, twee varianten mogelijk:

Variante 1: Vasthouden aan het oorspronkelijke plan, waarin businesscases eerst volledig worden uitgewerkt, waarna ze de komende jaren afzonderlijk ter besluitvorming aan het bestuur worden

voorgelegd. De definitieve investering is onzeker, maar gebaseerd op een zorgvuldige besluitvorming, aangezien de plannen in detail zijn uitgewerkt.

Variante 2: Een inschatting doen van de globale kosten van de businesscases, deze meenemen in de kaderbrief en de organisatie de opdracht geven om binnen dit budget toekomstige businesscases te organiseren. Dit zorgt voor duidelijkheid vooraf en daarmee rust in de gemeentelijke begrotingen voor de komende jaren. Daarnaast kan de organisatie eerder beginnen met het op orde brengen van informatiemanagement.

Het dagelijks bestuur wil graag advies over bovenstaande, voordat het een definitief voorstel opneemt in de kaderbrief.

#### **Uitwerking mogelijke businesscases in de bijlage**

Veiligheidsregio Fryslân voorziet dat de komende jaren investeringen nodig zijn op een aantal onderwerpen. In bijlage 1 zijn deze onderwerpen geïventariseerd en uitgewerkt om een beeld te geven van de businesscases die te verwachten zijn. Deze eerste inventarisatie laat zien dat een investering van € 1,2 miljoen structureel voldoende is om de belangrijkste businesscases te kunnen uitvoeren en zo een belangrijke inhaalslag te maken op het gebied van informatiemanagement.

#### **Voorstel algemeen bestuur**

Gelet op de hoeveelheid aan mogelijkheden, de ontwikkelsnelheid van het aanbod van de markt en de complexiteit van de materie is het wenselijk om begin 2020 te starten met de ontwikkeling van het IM-plan. Zo kunnen de eerste resultaten eind 2020 gepresenteerd worden en gaat niet nog meer tijd verloren. Vandaar dat het dagelijks bestuur een afzonderlijk voorstel aan het algemeen bestuur voorbereidt om in december alvast incidentele middelen beschikbaar te stellen voor de ontwikkeling van het IM-plan.

<b>Informatiemanagement op orde brengen</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ondersteuning en advisering concretisering IM-plan	€ 200.000	€ 200.000	€ 0	€ 0
<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 200.000</b>	<b>€ 200.000</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>

<b>Informatiemanagement op orde brengen</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Businesscases, variant 1	p.m.	p.m.	p.m.	p.m.
Businesscases, variant 2	€ 545.000	€ 1.563.000	€ 1.399.000	€ 1.209.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>p.m.</b>	<b>p.m.</b>	<b>p.m.</b>	<b>p.m.</b>

# Taakstelling Bedrijfsvoering

Het bestuur heeft in 2015 Veiligheidsregio Fryslân extra middelen gegeven, met daaraan gekoppeld een taakstelling voor hetzelfde bedrag in vier jaar tijd. Dit houdt in dat er vanaf 2020 € 310.000 minder budget beschikbaar is voor de bedrijfsvoering. Hiermee wordt de druk op de organisatie nog groter.

Dit betekent ook dat op de plekken waar de nood het hoogst was, en waar al noodverbanden zijn aangelegd, nog meer formatie moet worden ingeleverd. Hierdoor wordt het bijvoorbeeld onmogelijk om de website actueel te houden. Of om de organisatie van de bedrijfshulpverlening op peil te houden. Of om reguliere P&O-ondersteuning te bieden op zaken als werving en selectie en de wet Poortwachter. Dit brengt een verhoging van de risico's met zich mee rond uitval van personeel, fouten en het niet voldoen aan wet- en regelgeving.

Nu vindt definitieve besluitvorming over de toekenning van eventuele aanvullende middelen plaats bij de vaststelling van de begroting 2021. Dit is eind juni 2020. Strikt genomen geldt de taakstelling in 2020 vanaf januari. Om in ieder geval de periode tot het moment van definitieve besluitvorming te overbruggen volgt, net als voor het IM-plan, een afzonderlijk voorstel aan het algemeen bestuur in december om incidentele middelen beschikbaar te stellen.

Verdere afbouw ondersteunende diensten	2020	2021	2022	2023
Taakstelling terugdraaien	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 310.000</b>	<b>€ 310.000</b>	<b>€ 310.000</b>	<b>€ 310.000</b>

# Samenvatting

## Totaalsamenvatting

Hieronder treft u de optelling van de vier onderdelen in twee varianten:

Variant 1: exclusief businesscases; deze volgen later in separate voorstellen

Variant 2: inclusief een structureel bedrag voor businesscases die daarna worden uitgewerkt

Voor beide varianten geldt dat de investering belangrijke risico's beperkt, achterstallig onderhoud repareert en de bedrijfsvoering van Veiligheidsregio Fryslân in staat stelt om de ondersteuning van de brandweezorg, publieke gezondheidszorg en crisisbeheersing op orde te houden.

De gevolgen van beide varianten voor iedere gemeente afzonderlijk staan in bijlage 2.

Samenvatting variant 1 (businesscases volgen later separaat)	2020	2021	2022	2023
Investering risico's structureel	€ 295.000	€ 995.000	€ 995.000	€ 995.000
Investering risico's incidenteel	€ 250.000	€ 475.000	€ 320.000	€ 57.500
Informatiemanagement op orde brengen	€ 200.000	€ 200.000	€ 0	€ 0
Taakstelling terugdraaien	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 1.055.000</b>	<b>€ 1.980.000</b>	<b>€ 1.625.000</b>	<b>€ 1.362.500</b>

Samenvatting variant 2 (incl. structureel bedrag businesscases )	2020	2021	2022	2023
Investering risico's structureel	€ 295.000	€ 995.000	€ 995.000	€ 995.000
Investering risico's incidenteel	€ 250.000	€ 475.000	€ 320.000	€ 57.500
Informatiemanagement op orde brengen	€ 200.000	€ 200.000	€ 0	€ 0
Investering businesscases	€ 545.000	€ 1.563.000	€ 1.399.000	€ 1.209.000
Taakstelling terugdraaien	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000	€ 310.000
<b>Totaal structureel</b>	<b>€ 1.600.000</b>	<b>€ 3.543.000</b>	<b>€ 3.024.000</b>	<b>€ 2.571.500</b>

# Bijlage 1: Voorziene businesscases

In deze bijlage zijn onderwerpen geïnventariseerd en uitgewerkt om een beeld te geven van de businesscases die naar verwachting zullen voortkomen uit het IM-plan. Deze inventarisatie kan helpen om gevoel te krijgen bij de investeringen voor de komende jaren en de verbeteringen die hiermee gerealiseerd worden.

De financiële samenvatting van de te verwachten businesscases die hieronder worden toegelicht, is als volgt:

Businesscase	2020	2021	2022	2023
<b>Ontwikkelingen GGD</b>	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000
<b>Zaaksysteem VRF</b>	€ 50.000	€ 130.000	€ 130.000	€ 130.000
<b>Datawarehouse VRF</b>	€ 0	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
<b>Samen 24/7 Paraat Brandweer</b>	€ 150.000	€ 379.000	€ 326.000	€ 326.000
<b>Inzicht in geleverde brandweezorg</b>	€ 25.000	€ 204.000	€ 153.000	€ 153.000
<b>Datagedreven en informatiegestuurde crisisorganisatie</b>	€ 120.000	€ 550.000	€ 490.000	€ 300.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 545.000</b>	<b>€ 1.563.000</b>	<b>€ 1.399.000</b>	<b>€ 1.209.000</b>

## Ontwikkelingen GGD

Binnen de GGD zien we de komende jaren ontwikkelingen op ons afkomen op het gebied van Persoonlijke Gezondheidsomgevingen, digitaliseren van arbeid en samenwerking met onze ketenpartners. Op dit moment is er vooral behoefte aan middelen en ruimte om te onderzoeken wat dit vraagt qua investering en ondersteuning op het gebied van informatiemanagement. Vanaf 2020 zijn we in ieder geval wettelijk verplicht om onze dossiers met gezondheidsgegevens *realtime* beschikbaar te stellen. Hiervoor hebben we een aansluiting op Persoonlijke Gezondheid Omgevingen via de MedMij standaard nodig. Daarnaast moeten gegevens in de dossiers kwalitatief en op B1-niveau zijn beschreven, zodat ze in begrijpelijke taal richting ouders/cliënten kunnen worden ontsloten. Onze inschatting is dat we met een structureel bedrag van € 200.000 voldoende mogelijkheden hebben om een goede invulling aan de genoemde ontwikkelingen te kunnen geven.

Ontwikkelingen GGD	2020	2021	2022	2023
Ontwikkelingen GGD	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000

## Zaaksysteem VRF

Een belangrijk doel van de Omgevingswet is het bereiken en behouden van een gezonde en veilige leefomgeving. Daarmee raakt deze wet de kern van de taken van de veiligheidsregio. De Omgevingswet vergt een ketensamenwerking van betrokken overheidsorganisaties. Om hieraan te kunnen voldoen en het bevoegd gezag adequaat te kunnen adviseren, is het van belang om over een goed zaaksysteem te beschikken. Zaakgericht werken draagt bij aan een goede bedrijfsvoering. Het huidige systeem voldoet niet aan de gestelde eisen. Zo kan het niet communiceren met het toekomstige Digitale Stelsel Omgevingswet. Vandaar dat een investering in een verbeterd zaaksysteem noodzakelijk is.

Zaaksysteem	2020	2021	2022	2023
Zaaksysteem	€ 50.000	€ 130.000	€ 130.000	€ 130.000

## Datawarehouse VRF

Informatie wordt nu op verschillende plekken in de organisatie in verschillende systemen vastgelegd. Iedere vraag van een gemeente, een journalist of een inwoner die betrekking heeft op meerdere informatiebronnen is daarmee een arbeidsintensieve en foutgevoelige exercitie. Door de groei van het gebruik van data dijt dit steeds meer uit en worden de kosten voor het genereren van informatie steeds hoger. Een investering in een datawarehouse voorkomt dit productieverlies. Een voorziening die gelet op de groei van het gebruik van data en digitale systemen in de toekomst onvermijdelijk gaat zijn.

Datawarehouse	2020	2021	2022	2023
Datawarehouse	€ 0	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000

## Samen 24/7 Paraat: paraatheidsmonitor, slimme pagers, roostersysteem & SPP

Een organisatie gebouwd op vrijwilligers kan alleen 24/7 paraat kan zijn door in een netwerk te opereren. Je kunt immers niet van vrijwilligers verwachten dat zij altijd beschikbaar zijn. Ook weten we dat de paraatheid overdag op sommige plekken in Fryslân een uitdaging is, omdat de vrijwilligers niet in hun woonplaats werken. Het is noodzakelijk dat een post dan kan rekenen op de hulp van een buurpost, op een vrijwilliger van een andere post of een beroepsmedewerker die werkt in het verzorgingsgebied van die post. De posten, vrijwilligers en beroepsmedewerkers vormen samen het netwerk dat nodig is om nu én in de toekomst goede en de snelste brandweezorg te bieden. Inzicht in beschikbaarheid van vrijwilligers, beroepsmedewerkers en voertuigen is hierbij onontbeerlijk.

Het doel is om proactiever te kunnen reageren en anticiperen op te verwachten onderbezetting en ook sneller te kunnen reageren op onderbezetting na alarmering. Hiervoor is een paraatheidsmonitor met *realtime* inzicht in de paraatheid van de vrijwilligers en de inzetbaarheid van het materieel noodzakelijk. Een beschikbaarheidssysteem met een terugmeldfunctie draagt hieraan ook bij. Om de juiste werkwijze en het systeem hiervoor te bepalen lopen er pilots met slim alarmeren bij acht brandweerposten. We testen de koppeling tussen het systeem en Meldkamer Noord-Nederland, monitoren het effect op de responstijd en de ervaringen van de vrijwilliger.

Om slagvaardig te blijven in de toekomst moeten we via werven en opleiden tijdig anticiperen op uitstroom van vrijwilligers. Hiervoor zijn een Strategische Personeelsplanning (SPP) voor vrijwilligers en een heldere strategie nodig. Als SPP wordt verankerd in de bedrijfsvoering is het een middel dat leidt tot optimale personele bezetting binnen de brandweerorganisatie nu én in de toekomst.

Samen 24/7 paraat	2020	2021	2022	2023
Paraatheidsmonitor onderzoek- en ontwikkelkosten + licenties	€ 0	€ 60.000	€ 30.000	€ 30.000
Slimme pagers en roostersysteem afschrijving, licenties en verbindingen + backoffice paging en paraatheid	€ 116.000	€ 315.000	€ 292.000	€ 292.000
Strategische Personeelsplanning vrijwilligers ontwikkelkosten + beheer, koppelingen en datamodel	€ 34.000	€ 4.000	€ 4.000	€ 4.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 150.000</b>	<b>€ 379.000</b>	<b>€ 326.000</b>	<b>€ 326.000</b>

## Inzicht in geleverde brandweezorg: verantwoorden & leren

Onlangs heeft de minister gereageerd op het landelijke rapport Gebiedsgerichte opkomsttijden. Namens de 25 voorzitters van de besturen van de veiligheidsregio's is de minister verzocht om de in dat rapport beschreven systematiek van gebiedsgerichte opkomsttijden en de uitwerking daarvan te verwerken in het Besluit veiligheidsregio's (Bvr). De minister stemt onder een aantal randvoorwaarden in met dit verzoek. Om de goede informatiepositie van de gemeenteraad te borgen, dient deze



minimaal jaarlijks over de gerealiseerde brandweezorg (waaronder de opkomsttijden) in de betreffende gemeente te worden geïnformeerd. Inwoners, bedrijven en eigenaren van objecten in het gebied waarin de 18 minuten-norm niet kan worden gehaald, worden hierover actief geïnformeerd. Daarbij worden de redenen van de overschrijding besproken en de te nemen maatregelen om te komen tot een aanvaardbaar niveau van brandweezorg in het gebied bepaald. Vanuit het oogpunt van transparante verantwoording over de geleverde brandweezorg moeten de opkomsttijden van alle brandweereenheden worden geregistreerd.

Bovenstaande vormt voor de minister een noodzakelijke basis om tot aanpassing van regelgeving over te gaan. Op deze wijze blijft het huidige niveau van brandweezorg voor de burgers van Nederland minimaal beschikbaar en werken we tegelijkertijd toe naar een systeem waarin meer transparantie en informatie naar besturen, burgers en bedrijven mogelijk is. Op dit moment is de registratie van Brandweer Fryslân van onvoldoende kwaliteit om goed te kunnen rapporteren over onze geleverde brandweezorg. Technische ondersteuning voor de verbetering van de statistieken en registratie plus analyse van incidenten is hiervoor noodzakelijk. Dit stelt ons ook in staat om meer te leren van incidenten en ons als lerende organisatie te ontwikkelen.

Inzicht in geleverde brandweezorg	2020	2021	2022	2023
Ontwikkelkosten verbetering statistieken, aanschaf hardware positiebepaling voertuigen, kapitaalslasten en licentie op fleetmanagement	€ 25.000	€ 113.000	€ 62.000	€ 62.000
Beheer + data-analyse	€ 0	€ 91.000	€ 91.000	€ 91.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 25.000</b>	<b>€ 204.000</b>	<b>€ 153.000</b>	<b>€ 153.000</b>

### Een datagedreven en informatiegestuurde crisisorganisatie

Onder invloed van technologische ontwikkelingen neemt het belang van informatie alleen maar toe en ontstaan er nieuwe kansen. Business intelligence en data-analyses leveren bijvoorbeeld steeds vroeger en nauwkeuriger inzicht in risico's en dreigingen, maken kwetsbaarheden zichtbaar, vergroten de kans van veiligheidsregio's om (burger)hulp te mobiliseren en kunnen een veilige inzet van hulpverleners en voertuigen faciliteren. Onder andere het Veiligheidsberaad geeft aan dat de veiligheidsregio's daarvoor nog een stap moeten maken in het duiden van de beschikbare data en het omvormen tot kwalitatief hoogstaande, toepasbare informatie. In ons eigen beleidsplan hebben we in het verlengde daarvan aangegeven data en technologie slim in te willen zetten. Met drie organisatorische en technologische ontwikkelingen geven we hier invulling aan.

#### *Veiligheids Informatiecentrum Noord-Nederland*

Het Veiligheidsinformatiecentrum Noord-Nederland (VINN) houdt continu in de gaten wat er in onze regio speelt en leeft. Verzamelde en verrijkte (veiligheids-)informatie willen wij continu en snel beschikbaar kunnen stellen aan onze (crisis)organisatie, bestuur, partners en samenleving. Het verbinden, duiden, analyseren en beschikbaar maken van data leidt tot inzichten die bestuurlijk en operationeel kunnen worden benut voor strategie en effectieve besluitvorming in de dagelijkse situatie (het continu veiligheidsbeeld) en tijdens incidenten (de acute informatievoorziening).

#### *Ontwikkeling virtuele assistent: beslissingsondersteuning tijdens crises*

Kunstmatige intelligentie wordt in het rapport 'Risico's voor de toekomst' van de Raad Directeuren Veiligheidsregio beschreven als een tot nu toe onbenutte kans voor veiligheidsregio's. Mede daarom werken we sinds 2018 – met subsidie van het ministerie van J&V – aan een prototype voor een virtuele assistent. Dit is een innovatieve applicatie die de crisisorganisatie helpt bij beeldvorming en oordeelsvorming. De applicatie maakt gebruik van databronnen en is met behulp van kunstmatige intelligentie in staat al deze bronnen te analyseren en daar een rode draad uit te halen. Besluiten van

een crisisteam vinden plaats op basis van suggesties die het systeem doet en niet alleen meer op de ervaringen van de aanwezige crisisfunctionarissen. Vanwege het vernieuwende karakter zijn er op dit moment geen vergelijkbare beslissingsondersteuningssystemen voor de crisisorganisatie beschikbaar. Daarom willen we het prototype naar een volwassen niveau brengen.

*Realtime risicobeeld: continu zicht op risico's*

De huidige technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om nauwkeuriger inzicht in risico's en dreigingen te krijgen. Nu actualiseert iedere veiligheidsregio eenmaal per vier jaar het regionaal risicoprofiel. Het profiel geeft een indicatie van de risico's waar wij ons als regio op kunnen voorbereiden. Tegelijkertijd biedt het geen inzicht in hoe die risico's zich in een beleidsperiode ontwikkelen. Daarom heeft het relatief weinig waarde in de dagelijkse aansturing van de veiligheidsregio. Dat zou moeten veranderen, omdat onze samenleving als geheel steeds meer realtime wordt. Een realtime risicobeeld stelt ons in staat te anticiperen op risico's (en hun onderlinge samenhang). Zo bewegen we ons van reactief naar proactief en kan de impact van een (potentieel) incident al in een vroeg stadium worden beperkt.

De virtuele assistent en het realtime risicobeeld kunnen het VINN op termijn ondersteunen, omdat een deel van de werkzaamheden er mogelijk mee geautomatiseerd kan worden.

Datagedreven en informatiegestuurde crisisorganisatie	2020	2021	2022	2023
Totaal	€ 120.000	€ 550.000	€ 490.000	€300.000

## Bijlage 2: Bijdrage per gemeente

Variant 1, met onzekerheid over toekomstige businesscases

Gemeente	2020	2021	2022	2023
Achtkarspelen	€ 42.003	€ 78.830	€ 64.696	€ 54.245
Ameland	€ 11.430	€ 21.452	€ 17.606	€ 14.762
Dantumadiel	€ 27.566	€ 51.736	€ 42.460	€ 35.601
De Fryske Marren	€ 85.715	€ 160.867	€ 132.025	€ 110.698
Harlingen	€ 25.602	€ 48.049	€ 39.434	€ 33.064
Heerenveen	€ 79.782	€ 149.733	€ 122.887	€ 103.036
Leeuwarden	€ 206.403	€ 387.372	€ 317.919	€ 266.563
Noardeast-Fryslân	€ 73.428	€ 137.809	€ 113.100	€ 94.830
Ooststellingwerf	€ 41.048	€ 77.039	€ 63.226	€ 53.013
Opsterland	€ 45.730	€ 85.825	€ 70.437	€ 59.059
Schiermonnikoog	€ 4.668	€ 8.762	€ 7.191	€ 6.029
Smallingerland	€ 86.789	€ 162.884	€ 133.680	€ 112.085
Súdwest-Fryslân	€ 145.900	€ 273.822	€ 224.728	€ 188.426
Terschelling	€ 12.232	€ 22.957	€ 18.841	€ 15.797
Tytsjerksteradiel	€ 49.573	€ 93.037	€ 76.356	€ 64.022
Vlieland	€ 4.653	€ 8.733	€ 7.168	€ 6.010
Waadhoeke	€ 73.047	€ 137.093	€ 112.513	€ 94.338
Weststellingwerf	€ 39.429	€ 74.000	€ 60.732	€ 50.922
<b>Totalen</b>	<b>€ 1.055.000</b>	<b>€ 1.980.000</b>	<b>€ 1.625.000</b>	<b>€ 1.362.500</b>

Variant 2, met een vooraf bepaalde investering voor businesscases informatiemanagement

Gemeente	2020	2021	2022	2023
Achtkarspelen	€ 63.701	€ 141.058	€ 120.394	€ 102.379
Ameland	€ 17.335	€ 38.386	€ 32.763	€ 27.861
Dantumadiel	€ 41.806	€ 92.576	€ 79.015	€ 67.191
De Fryske Marren	€ 129.994	€ 287.854	€ 245.688	€ 208.925
Harlingen	€ 38.828	€ 85.979	€ 73.384	€ 62.403
Heerenveen	€ 120.996	€ 267.931	€ 228.683	€ 194.463
Leeuwarden	€ 313.028	€ 693.161	€ 591.623	€ 503.095
Noardeast-Fryslân	€ 111.360	€ 246.595	€ 210.470	€ 178.976
Ooststellingwerf	€ 62.253	€ 137.853	€ 117.659	€ 100.054
Opsterland	€ 69.354	€ 153.575	€ 131.078	€ 111.465
Schiermonnikoog	€ 7.079	€ 15.679	€ 13.382	€ 11.379
Smallingerland	€ 131.623	€ 291.464	€ 248.768	€ 211.542
Súdwest-Fryslân	€ 221.270	€ 489.975	€ 418.202	€ 355.624
Terschelling	€ 18.551	€ 41.079	€ 35.062	€ 29.815
Tytsjerksteradiel	€ 75.182	€ 166.480	€ 142.093	€ 120.831
Vlieland	€ 7.057	€ 15.627	€ 13.339	€ 11.343
Waadhoeke	€ 110.782	€ 245.313	€ 209.378	€ 178.048
Weststellingwerf	€ 59.798	€ 132.415	€ 113.018	€ 96.107
<b>Totalen</b>	<b>€ 1.600.000</b>	<b>€ 3.543.000</b>	<b>€ 3.024.000</b>	<b>€ 2.571.500</b>

# Berenschot



## Toekomstbestendige overhead

Rapportage Veiligheidsregio Fryslân

Gert Jan Bosland  
Simon Heesbeen  
Floris van Dam

## Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Vraagstelling en uitgangspunten
- 3 Onze aanpak
- 4 Bevindingen
- 5 Conclusies en aanbevelingen

**N.B.** Overheadfuncties kunnen in de hele organisatie voorkomen. Als wij in deze rapportage spreken over 'bedrijfsvoering' of 'ondersteuning' bedoelen wij daarmee het VRF-onderdeel **bedrijfsvoering** bestaande uit de afdelingen Financiën & Administraties, Organisatie & Communicatie, Facilitair bedrijf en Informatiemanagement.



# Berenschot

The background of the slide features a close-up, shallow depth-of-field photograph of laboratory glassware. In the foreground, several clear plastic test tubes with white caps are arranged in rows. Behind them, several glass petri dishes are visible, some containing cultures with various colors like pink, yellow, and green. The lighting is soft and focused on the glassware, creating a professional scientific atmosphere.

1

## Inleiding

Achtergrond en aanleiding tot dit onderzoek

# 1. Inleiding

## Vooraf: wat is overhead?

- In dit onderzoek ligt de focus op de overhead binnen VRF. Voor een zuivere discussie moet iedereen hier wel hetzelfde onder verstaan. En juist dat is vaak niet het geval, met (begrips)verwarring en discussie tot gevolg.
- Overhead definiëren wij als het geheel van functies dat **sturend** of **ondersteunend** is aan het 'primaire proces' van de organisatie.
- De overheadfuncties (zowel centraal als decentraal in het primaire proces) staan dus niet rechtstreeks ten dienste van de klant, maar leveren een indirecte bijdrage aan het functioneren van de organisatie.
- Wij maken hierbij een onderscheid tussen overheadformatie en -kosten. Zie tabellen voor nadere toelichting van beide begrippen.

### Overheadformatie betreft medewerkers in volgende benchmarkfuncties

- *uitgedrukt als percentage van de totale formatie*

Directie, Management & Staf (DM&S)

Personeel & Organisatie (P&O)

Financiën & Administraties (F&A)

Informatisering & Automatisering (I&A)

Marketing, Communicatie & Kwaliteitszorg (MC&K)

Juridische Zaken (JZ)

Facilitaire Zaken (FZ)

### Overheadkosten

- *uitgedrukt per formatieplaats van de gehele organisatie*

Personele kosten van het overheadpersoneel

Inhuurkosten voor overheardtaken (veelal op bovenstaande functies)

Uitbestedingskosten voor overheardtaken (o.a. ICT en administratie)

# 1. Inleiding

## Vooraf: een gedeelde verantwoordelijkheid

- De discussie over overhead gaat vaak onterecht alleen over de omvang en niet ook over de toegevoegde waarde en kwaliteit.
- Overhead vervult namelijk een belangrijke functie binnen organisaties. Wij vergelijken het ook wel met de olie in de auto. Te veel is niet goed... maar te weinig ook niet.
- In onze visie zijn overhead en het primaire proces **samen** verantwoordelijk om te bepalen welke aard, omvang, kwaliteit en organisatie van de overhead nodig is om goede, betaalbare dienstverlening te kunnen aanbieden.
- Dit is vaak nog geen gemeengoed, maar wel randvoorwaardelijk voor een optimaal functionerend primair proces.

## Berenschot

## Vooraf: samen een realistische norm bepalen

- Berenschot bepaalt hierbij niet de norm voor een passende overhead, maar biedt richtlijnen voor overhead op basis van haar benchmarks.
- Als richtlijnen voor overhead hanteren wij of het ***gemiddelde*** (omvang van de overhead waar 50% op of onder zit) of het ***kwartiel*** (omvang waar 25% op of onder zit). Deze laatste richtlijn is meer ambitieus, maar nog steeds realistisch.
- Uitgangspunt is om samen te bepalen welke overhead nodig is om het primaire proces effectief en efficiënt te kunnen ondersteunen.
- Daarom is het essentieel dat overhead en het primaire proces elkaars wensen en belangen kennen, hierover afspraken maken en periodiek met elkaar in gesprek zijn.



# 1. Inleiding

## Achtergrond

- De VRF hanteert geen directe koppeling tussen primair proces en overhead. Dit betekent dat bij groei of krimp van het primaire proces de omvang van de overhead niet mee verandert.
- Om periodiek te monitoren of de overhead nog passend is, neemt VRF vierjaarlijks deel aan een benchmarkonderzoek.
- De benchmark geeft de VRF inzicht in hoe de omvang van de overhead zich verhoudt tot het primaire proces. Tevens wordt deze verhouding vergeleken met een gemiddelde van een referentiegroep met vergelijkbare organisaties.
- Uit de laatste benchmark (2018, zie volgende sheet) bleek dat de overhead verder was gedaald, wat voor het dagelijks bestuur aanleiding was om te onderzoeken welke risico's dit met zich meebracht.



# 1. Inleiding

## Achtergrond

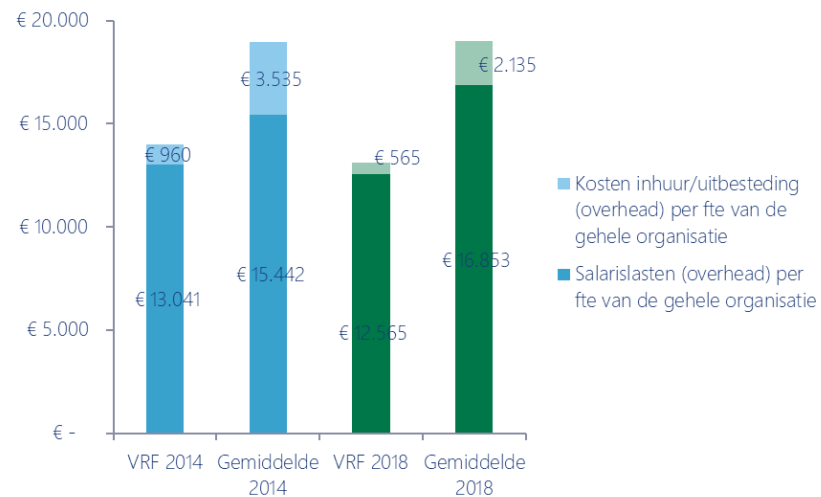
- Berenschot heeft in 2014 en 2018 de omvang overhead van VRF in een benchmark onderzocht.
- Het overheadpercentage in 2018 bedroeg 17,6% van de totale formatie; in 2014 was dit 20%.
- Het aandeel overheadformatie binnen VRF is gedaald; in de referentiegroep is het nog steeds 22%.
- VRF heeft minder overheadformatie op alle rubrieken m.u.v. Informatisering & Automatisering.
- We zien vooral dalingen op het gebied van DM&S, F&A, Communicatie en FZ; stijging op I&A.

Overheadcategorie	VRF 2014	VRF 2018	Gemiddelde	Afwijking in %	Afwijking fte's
Directie, Management & Staf (DM&S)	8,2%	7,5%	8,5%	-12%	-6,8 fte
Personeel & Organisatie (P&O)	1,4%	1,5%	2,0%	-22%	-3,7 fte
Financiën & Control (F&C)	2,6%	2,0%	3,8%	-47%	-12,4 fte
Informatisering & Automatisering (I&A)	2,4%	2,9%	2,3%	26%	+4,3 fte
Marketing, Communicatie & Kwaliteitszorg (MC&K)	1,6%	0,8%	1,6%	-49%	-5,3 fte
Juridische Zaken (JZ)	0,2%	0,1%	0,4%	-65%	-1,5 fte
Facilitaire Zaken (FZ)	3,6%	2,7%	3,4%	-22%	-5,5 fte
<b>Totale overhead</b>	<b>20,0%</b>	<b>17,6%</b>	<b>22,0%</b>	<b>-20%</b>	<b>-30,8 fte</b>

# 1. Inleiding

## Achtergrond

- Het aandeel overheadkosten per fte in 2018 ligt veel lager (-31%) dan gemiddeld in de referentiegroep.
- VRF heeft minder overheadkosten voor zowel personeel als inhuur/uitbesteding. Zie grafiek.
- Ook in 2014 bleek uit de benchmark dat VRF lagere overheadkosten had (€14.001 per formatieplaats) dan gemiddeld in de referentiegroep (€18.977).
- Het gemiddelde is de afgelopen jaren gelijk gebleven; het aandeel overheadkosten per fte van VRF is gedaald.
- Ondanks extra beschikbare middelen is het absolute verschil met de referentiegroep in 2014-2018 daardoor gestegen: van circa -2,7 miljoen naar -3,2 miljoen.
- De totale formatie van VRF is echter nagenoeg gelijk gebleven (in 2014: 537 fte; in 2018: 542 fte).



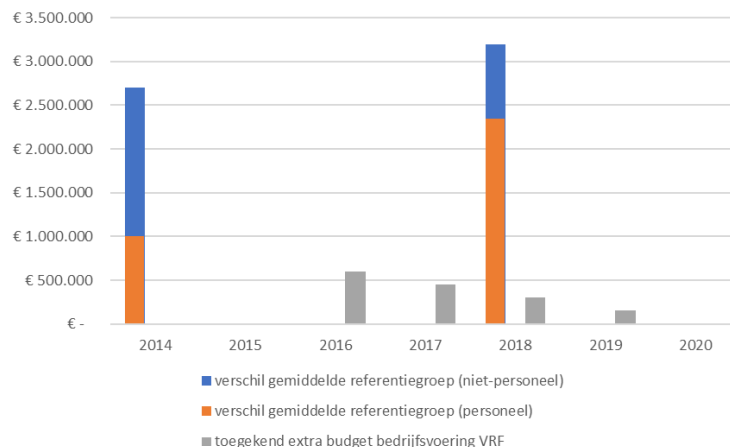
*"de overheadkosten per fte van alle rubrieken liggen onder het gemiddelde in de benchmark"*

# 1. Inleiding

## Aanleiding

- Het benchmarkonderzoek laat zien dat de overheadkosten per fte structureel aanzienlijk lager zijn dan gemiddeld in de referentiegroep.
- Vanuit de opdrachtgever is aangegeven dat dit een combinatie lijkt van knap (efficiënt werken) en krap (keuzes maken, taken blijven liggen, mindere kwaliteit).
- Op de onderdelen waar men krapte ervaart, zijn er zorgen over de toekomstbestendigheid en de mogelijke risico's die VRF nu en in de toekomst loopt.
- Zeker in het licht van een verdere afbouw van de tijdelijke extra middelen en verwachte investeringen in technologie en innovatie voor digitalisering en verbetering.

Ontwikkeling referentiegroep in relatie tot ontwikkeling begroting bedrijfsvoering VR Fryslân



- N.B. Deze benchmark is gebaseerd op de begroting 2018, met daarin een nog te realiseren taakstelling van € 0,31 mln.

# Berenschot

The background of the slide features a close-up photograph of several wooden letter blocks. One row of blocks is arranged to spell out the word 'EXPLORER'. Other individual blocks with letters like 'M', 'O', 'U', and 'E' are scattered around. An orange pencil is visible in the upper left corner. The overall lighting is soft and focused on the blocks.

2

## Vraagstelling en uitgangspunten

Welke opdracht heeft Berenschot gekregen?

## 2. Vraagstelling en uitgangspunten

### Vraagstelling

U heeft de volgende onderzoeksvragen benoemd:

1. *Op welke onderdelen van de bedrijfsvoering loopt VRF risico's die de kwaliteit van de uitvoering bedreigen, nu en de komende drie jaar?*
  2. *Welke investering is nodig om die risico's te verkleinen?*
- Berenschot heeft voor de VRF de kwaliteit, kwetsbaarheid en risico's van huidige ondersteuning in beeld gebracht en in deze rapportage opgenomen.
  - Tevens adviseren wij welke investeringen nodig zijn om de kwaliteit (en indicatief kwantitatief) te verbeteren en om zowel de huidige als toekomstige kwetsbaarheden en risico's te verminderen.



## 2. Vraagstelling en uitgangspunten

### Uitgangspunten

- Focus primair op de centrale ondersteuning.
- Aandacht voor in- en externe ontwikkelingen, relevant voor primaire processen en/of overhead.
- Zowel oog voor bestaande risico's als potentiële risico's de komende jaren in het licht van ambities en ontwikkeling (o.a. arbeidsmarkt en technologie).
- Gebruikmakend van relevante documentatie.
- Benodigde investering betreft een kwantitatieve inschatting en kwalitatieve verbeteringen (o.a. in processen, capaciteit, kwaliteit, gedrag) om deze kwetsbaarheden en risico's te verminderen.



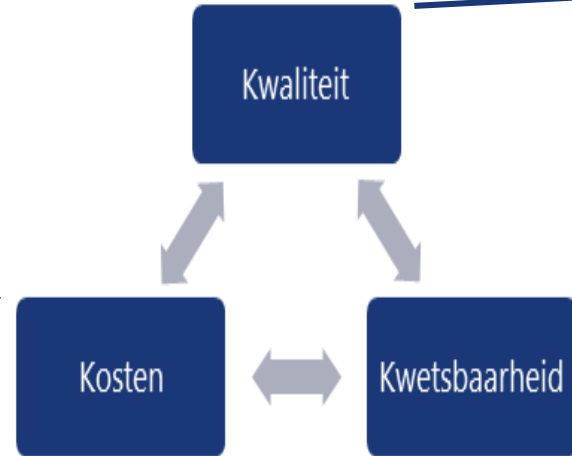
## 2. Vraagstelling en uitgangspunten

### Uitgangspunten

- De discussie gaat vaak over de omvang en te weinig over de toegevoegde waarde en kwaliteit.
- Daarom zijn in dit onderzoek de kosten in samenhang met de kwaliteit en kwetsbaarheid onderzocht.
- Zowel primair proces als ondersteuning zijn in het onderzoek betrokken (zie aanpak).

*Op welke gebieden zijn deze lage kosten knap en op welke is er sprake van krapte*

*Verhouding huidige en gewenste kwaliteit in relatie tot kosten en de benodigde ontwikkeling hierin*



*Inzicht in de grootste kwetsbaarheden, de oorzaken ervan en mogelijke oplossingen hiervoor*



# Berenschot



3

## Onze aanpak

Hoe heeft Berenschot het onderzoek uitgevoerd?

### 3. Onze aanpak

In het onderzoek hebben wij onderstaande aanpak gevolgd. Toelichting vindt u op de volgende sheets.

#### 1. Start onderzoek

- Startgesprek met de opdrachtgever.
- Bestuderen van beschikbare documentatie.

#### 2. Quickscan

- Opstellen en uitzetten kwaliteitsenquête onder interne klanten.
- Verwerken en analyseren uitkomsten.
- Opstellen topiclist voor verdiepende gesprekken.

#### 3. Verdieping

- Verdiepende gesprekken met aanbieders en interne klanten.
- Toetsen bevindingen bij opdrachtgever.

#### 4. Rapportage

- Opstellen rapportage met advies in concept.
- Toelichten in MT bedrijfsvoering.
- Presentatie verschillende gremia.

## 3. Onze aanpak

### Stap 1: Start onderzoek

- *Startgesprek* met de opdrachtgever voor bepalen van de planning, het maken van werkafspraken en het voorbereiden van een startbijeenkomst met MT bedrijfsvoering.
- *Bijeenkomst met MT bedrijfsvoering* waarin de volgende zaken aan bod zijn gekomen:
  - Toelichting op het onderzoek.
  - Inventariseren risico's per ondersteunende afdeling.
  - Bespreken, concretiseren en prioriteren risico's.
- Bestuderen van relevante documentatie met reeds beschikbare onderzoeksgegevens en informatie over huidige organisatie, ambities en ontwikkelingen.



### 3. Onze aanpak

#### Stap 2: Quickscan

- Opstellen van *korte enquête* om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de huidige dienstverlening per ondersteunende dienst.
- In de enquête vroegen wij de interne klanten om hun oordeel te geven, zowel in rapportcijfers als het kwalitatief benoemen van sterke en zwakke punten.
- Enquête is uitgezet onder circa 1049 *medewerkers* en de response van **26%** was hoog. Bijgaande tabel geeft meer inzicht in de response per onderdeel.
- De uitkomsten uit de MT-sessie, de enquête, de documentstudie en het benchmarkonderzoek zijn gebruikt als basis om de gespreksonderwerpen per verdiepend gesprek te bepalen.

Response % VRF-breed	26 %
Response % brandweer	26 %
Response % GGD	24 %
Response % crisisbeheersing	37 %
Response % bedrijfsvoering	31 %

Tabel: response enquête VRF totaal en per bedrijfs onderdeel

## 3. Onze aanpak

### Stap 3: Verdieping

- We hebben in totaal 13 gesprekken gevoerd met zowel interne klanten als de aanbieders.
- Op basis van alle bronnen hebben wij onze bevindingen over kwaliteit, kosten en kwetsbaarheden VRF bedrijfsvoering breed bepaald en de voornaamste knelpunten en risico's benoemd.
- Bevindingen zijn gebaseerd op geconstateerde feiten en bij minimaal vijf gesprekspartners opgehaalde meningen.
- Deze bevindingen hebben wij overzichtelijk verwerkt en besproken met de opdrachtgever.
- Daarna hebben wij de bevindingen waar besproken aangescherpt en vastgesteld.



### 3. Onze aanpak

#### Stap 4: Rapportage

- Op basis van de vastgestelde bevindingen hebben wij aan de hand van de onderzoeksvragen onze conclusies en aanbevelingen bepaald en verwerkt in voorliggende rapportage.
- Deze rapportage is in concept besproken in een bijeenkomst met het MT bedrijfsvoering. Tevens zijn er gesprekken geweest met het DT.
- Op basis van vragen en feedback is de inhoud van de conceptrapportage aangescherpt.
- Tot slot is de definitieve rapportage opgeleverd aan de opdrachtgever met het aanbod om te ondersteunen bij het communiceren van deze rapportage aan de verschillende gremia.



# Berenschot



4

## Bevindingen

Inzicht in kwaliteit, kosten en kwetsbaarheden (risico's)

## 4. Bevindingen

### Leeswijzer hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk gaan wij in op de belangrijkste bevindingen uit de verrichte onderzoeksstappen. De opbouw is als volgt

1. Bevindingen enquête kwaliteit ondersteuning
2. Inzicht in verhouding kwaliteit en kosten
3. De hoofdknelpunten
4. Toelichting hoofdknelpunten





## 4. Bevindingen

### Hoge gemiddelde kwaliteitsscore

- De interne klanten VRF-breed scoren alle diensten met een voldoende tot goed. De spreiding in de rapportagecijfers is beperkt.
- Wij zien doorgaans rapportcijfers rond de 6,5-7,0 waarbij ICT/Informatiemanagement veelal het laagste rapportcijfer (rond de 6) krijgt.
- De interne klanten beoordelen de kwaliteit van de diensten gemiddeld met een punt hoger.
- We zien hierbij dat de GGD van de bedrijfsonderdelen het meest kritisch (nog steeds ruim voldoende) is en crisisbeheersing het meest positief.
- Op de volgende sheet beschouwen wij de VRF brede uitkomsten kort nader aan de hand van de zes onderscheiden kwaliteitsaspecten.

Dienst	Brand-weer	CB	GGD	BV	Gemiddeld
Inkoop	7,5	7,7	7,0	7,7	<b>7,4</b>
P&O	7,7	7,6	7,1	7,7	<b>7,5</b>
PSA	7,7	8,0	7,7	7,9	<b>7,7</b>
Financiële ad.	7,6	7,8	7,4	8,0	<b>7,7</b>
Financieel advies	7,9	8,1	7,0	7,9	<b>7,7</b>
IM	6,8	7,5	7,0	7,1	<b>7,0</b>
Communicatie	7,6	7,9	6,9	7,8	<b>7,4</b>
Facilitair bedrijf	7,0	7,9	7,1	7,4	<b>7,2</b>
Gemiddeld	7,5	7,8	7,2	7,7	7,5

Tabel: uitkomsten oordeel interne klanten t.a.v. kwaliteit per ondersteunende dienst.

## 4. Bevindingen

### Vriendelijk het hoogst, proactiviteit het laagst

- Alle respondenten hebben de diensten gescoord op zes kwaliteitsaspecten van een toekomstbestendige overhead.
- Vriendelijkheid scoort bij alle diensten zeer hoog. Meest opvallend is financieel advies (8,2).
- Proactiviteit scoort het 'laagste' rapportcijfer (nog steeds een 7,3 gemiddeld) bij alle diensten met uitzondering van financieel advies.
- Op verzoek is gevraagd naar het oordeel over de continuïteit van de dienst. De klant geeft gemiddeld een ruime voldoende (7,0).
- In het vervolg beschouwen wij deze uitkomsten samen met bevindingen uit de benchmark, documenten en interviews.

Dienst	Kwaliteit algemeen	Vriendelijkheid	Bereikbaarheid	afspraken nakomen	Proactiviteit	Nauwkeurigheid	vraagafhandeling	Continuïteit
Inkoop	7,4	7,8	7,6	7,8	7,0	7,6	7,4	
P&O	7,7	7,9	7,8	7,8	7,4	7,8	7,8	
PSA	7,7	7,8	7,8	7,9	7,5	7,9	7,7	
Financiële adm.	7,7	7,8	7,8	7,9	7,5	7,9	7,7	
Financieel advies	7,7	8,2	7,9	8,2	7,8	8,1	8,0	
IM	7,0	7,5	6,7	7,2	6,8	7,4	6,9	7,0
Communicatie	7,4	7,6	7,4	7,5	7,1	7,5	7,3	
Facilitair bedrijf	7,2	7,7	7,3	7,2	7,0	7,2	6,9	
Gemiddeld	7,5	7,8	7,5	7,7	7,3	7,7	7,5	

Tabel: uitkomsten oordeel interne klanten op kwaliteitsaspecten.

**N.B.** Het cijfer kwaliteit algemeen is het gemiddelde op de vraag 'hoe men de kwaliteit van de dienst beoordeeld'. De overige cijfers zijn de gemiddelde cijfers op de vraag per kwaliteitsaspect.

## 4. Bevindingen

### Wat is een toekomstbestendige overhead?

- In onze visie moet een toekomstbestendige overhead voldoen aan de volgende criteria:
  - Een gedragen visie, concrete doelen en kaders die aansluiten op de organisatievisie en -kernwaarden.
  - Een cultuur van continu verbeteren waarbij primair proces en ondersteuning samenwerken aan en verantwoordelijk zijn voor een effectieve en efficiënte overhead (centraal en decentraal).
  - Omvang en competenties van medewerkers zijn duurzaam afgestemd op het takenpakket en op de aard en kwaliteit van afgesproken dienstverlening.
  - Heldere verdeling van wie wat doet en waarvoor verantwoordelijk is vanuit integrale processen.
  - Passende sturing (KPI's) en stuurinformatie.
  - Een ondersteunende organisatiestructuur.

### De twee hoofdknelpunten in de overhead

- Ondanks de goede kwaliteitsscores voldoet de overhead van VRF op dit moment niet aan de hier links gestelde criteria.
- Wij constateren twee hoofdknelpunten die (gaan) zorgen voor risico's in zowel overhead als primaire processen.
  1. Personele krapte in de overhead
  2. Stagnerende doorontwikkeling IM
- Beide knelpunten vragen op korte termijn aandacht. Zij hebben grote impact op de huidige en toekomstige kwaliteit van de primaire processen. En deze knelpunten vragen hiermee ook bestuurlijke aandacht.

## 4. Bevindingen: personele krapte in de overhead

### Bezetting zit tegen de ondergrens aan

- We constateren dat de ver doorgevoerde efficiëntie (30 fte < referentiegemiddeld) in de overhead resulteert in een focus op het in stand houden van de huidige situatie.
- Vaste capaciteit is hard nodig voor de uitvoering van de reguliere taken. Medewerkers ervaren daarin al tekort te schieten.
- Zij ervaren geen ontwikkelcapaciteit in het primair proces, voor externe projecten en (complexere) vraagstukken
  - Zoals in het transitieproces naar de nieuwe inrichting en processen JGZ 3.0 en EVI (vakbekwaamheid).
  - Ander voorbeeld is de ondersteuning bij het realiseren van de ambities op de drie VRF-brede thema's.

### Ambities:

- Digitale dienstverlening: 100% digitale dienstverlening voor de inwoners van Fryslân.
- Duurzaam voorbeeldgedrag: in 2022 hebben we nul op de meter.
- Uitstekend werkgeverschap: in 2020 zijn we een Great Place to Work.



## 4. Bevindingen: personele krapte in de overhead

### Focus op vandaag, weinig op morgen

- Zowel ondersteuning als de primaire onderdelen ervaren een sterke operationele focus ('de waan van de dag regeert') vanuit de ondersteunende afdelingen.
- Er is een breed gedeeld beeld dat continu verbeteren, proactief handelen en strategisch advies meer aandacht vragen dan het nu krijgt.
- De financieel adviseurs lijken hierin een positieve uitzondering. Aangegeven wordt dat zij 'minder klanten' hebben en een concretere focus.
- In welke mate 'kwaliteit' van medewerkers hierin een rol speelt, is geen onderdeel van het onderzoek. Dit zou nader onderzoek vragen naar 'juiste persoon op de juiste plek' en de wijze van aandacht hiervoor en sturing hierop.



## 4. Bevindingen: personele krapte in de overhead

Als de omvang van de overhead gecontinueerd wordt, zien wij de volgende risico's:

1. **Meer fouten.** Uit de gesprekken horen wij dat een deel van de medewerkers in de bedrijfsvoering structureel overwerkt. Zij ervaren te weinig tijd voor hun reguliere taken, laat staan voor ad hoc vragen. Tevens is er minder tijd om veranderende wet- en regelgeving in de gaten te houden. Meer werkdruk vergroot de kans op fouten. Zoals recent met de Zvw-premies.
2. **Meer verzuim en verloop.** Als medewerkers een te hoge werkdruk ervaren, neemt de kans op overwerken en/of verzuim toe door controle- en motivatieverlies. Dit zal zorgen voor minder tevredenheid en uiteindelijk meer verloop, zeker in de huidige arbeidsmarkt.



## 4. Bevindingen: personele krapte in de overhead

3. Door de beperkte capaciteit is er weinig ruimte voor het **afhandelen van incidenten** ('er mag niets mis gaan'). Dit zorgt voor extra werkstress bij medewerkers en zal uiteindelijk ook leiden tot meer fouten en meer verzuim. Tevens wordt (proactief) klantcontact afgehouden om extra vragen te voorkomen.
4. **Kwaliteit primaire processen neemt af.** Dit als gevolg van een overhead die qua kwaliteit en dienstverlening niet meer aan de behoeften van het primaire proces kan voldoen (bv. ondersteuning communicatie, ontwikkeling naar zelforganiserende teams (personele vraagstukken), bijhouden wet- en regelgeving mede met het oog op rechtmatigheid).
5. **Continuïteit van (overhead)dienstverlening**  
In de benchmark 2018 hebben wij reeds gewezen op de minimale bezetting van enkele overheadprocessen en het risico op onderbreking van de dienstverlening. In de gesprekken krijgen wij bevestigd dat dit een serieus risico is. Zoals webcare bij de GGD, op het gebied van functioneel beheer en DIV en geen piketfunctionarissen bij uitval werkplekken.

## 4. Bevindingen: stagnerende doorontwikkeling IM

### Informatisering vraagt meer capaciteit

- De succesformule van bedrijfsvoering (veel automatisering en daardoor zeer efficiënte bedrijfsvoeringsprocessen) wordt momenteel niet doorgezet naar de primaire processen.
- Er is onvoldoende capaciteit beschikbaar om het huidige VRF-breed IM-beleidsplan verder te concretiseren en uit te voeren.
- Tegelijkertijd is er binnen alle onderdelen en op alle niveaus sprake van een toenemend belang van data. De gewenste data ontbreekt echter.
- Voorbeeld is het project Geo waar zowel GGD (Gezondheidsatlas) als de brandweer (Digitale bereikbaarheidskaart) voordeel van heeft.
- Tevens is data benodigd om de kwaliteit van dienstverlening te monitoren en te verbeteren.

### Concretisering IM-beleid vraagt prioriteit

- We zien VRF-breed de behoefte aan concrete gezamenlijke doelen, prioritering en planning.
- Vanuit deze urgentie en behoefte is het van groot belang voor zowel GGD als brandweer om dit beleidsplan te concretiseren, zodat duidelijk wordt **hoe** en **wanneer** een VRF-brede informatiehuishouding **welke** processen gaat ondersteunen en vernieuwen.
- De verbinding tussen de kolommen door middel van een I-regiegroep zien wij als een belangrijke eerste stap. Er mist echter een stevige centrale functie om vanuit gemeenschappelijke doelen en prioritering deze informatiehuishouding integraal VRF-breed door te ontwikkelen.



## 4. Bevindingen: stagnerende doorontwikkeling IM

### Meer duidelijk in inzet en verantwoordelijkheden

- Het IM-beleidsplan moet ook meer duidelijkheid gaan geven in hoe de beschikbare capaciteit van de afdeling IM en vanuit het primaire proces nu en de toekomst optimaal benut gaat worden. Dit geldt zowel voor regulier werk als voor projecten.
- Door deze onduidelijkheid en door onvoldoende centrale sturing hierop, verloopt de samenwerking tussen IM en de onderdelen soms moeizaam.
- Tevens zijn hierdoor rollen, taken en verantwoordelijkheden op IM-gebied niet voldoende helder, zoals de Meldkamer (crisisbeheersing) en VMS/AFAS.

### Vergroten draagvlak voor systemen

- In de huidige situatie is er weinig draagvlak voor gemeenschappelijke systemen. Meest genoemde voorbeelden zijn E-HRM en Geo.
- De afdeling IM streeft naar een beheersbaar applicatielandschap en de onderdelen naar maatwerk systemen die naadloos aansluiten op het primaire proces.
- Centrale regie en sturing vanuit gedeelde doelen en kaders moet zorgen voor passender keuzes voor systemen met VRF-breed draagvlak.
- Het belang om op het gebied van IM op korte termijn verbeteringen te gaan realiseren, wordt wel gevoeld. Echter, gesprekspartners zien met de huidige capaciteit en samenwerking niet direct de mogelijkheden daartoe.

## 4. Bevindingen: stagnerende doorontwikkeling IM

Wanneer de huidige capaciteit op IM wordt gecontinueerd, zien wij de volgende risico's:

- **De ambitie '100% digitale dienstverlening'** (zoals geformuleerd in het beleidsplan) wordt in de praktijk niet haalbaar. Het niet kunnen benutten van de kansen om slimmer (digitaal) de klant te kunnen bedienen, heeft negatief effect op de ambities t.a.v. klantgerichtheid.
- **Onnodig hoge uitvoeringskosten.** Onvoldoende procesinnovatie (zoals juist beoogd in het beleidsplan) met als doel de indirecte kosten te verlagen door middel van vergaande digitalisering, zal in de praktijk niet haalbaar blijken.
- **Onvoldoende stuurinformatie.** Management en teams beschikken niet tijdig over de betrouwbare stuurinformatie nodig om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te monitoren en continu te kunnen verbeteren.
- **Grotere kans op datalekken.** VRF heeft een verantwoordelijkheid voor het veilig beheren van klantdata. Onvoldoende ontwikkeling en onduidelijkheid in verantwoordelijkheden vergroot de kans op fouten in gegevensbeheer.

# Berenschot

A young boy in a dark suit and cap is shouting into a large megaphone. He is standing on a grassy cliffside overlooking the ocean. In the foreground, there is a director's chair and a clapperboard. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

5

## Conclusies en advies

Welke investeringen zijn nodig om de risico's te verkleinen?

## 5. Conclusies en advies

### Capaciteit overhead tegen de ondergrens

- De VRF is feitelijk een combinatie van twee organisaties: een veiligheidsregio en een GGD. Toch zijn de overheadkosten per formatieplaats van bijna alle overheadfuncties aanzienlijk lager dan gemiddeld in de referentiegroep.
- Dit is opvallend, omdat er sprake is van dubbele sturings- en verantwoordingslijnen, twee geheel verschillende beleidsomgevingen en werkwijze en de landelijk gescheiden netwerken voor gezondheid en veiligheid.
- Ondanks de tijdelijke extra middelen in de periode 2014-2018 zien wij een toegenomen absoluut verschil in overheadkosten van VRF in relatie tot het referentiegemiddelde: -2,7 naar -3,2 miljoen euro.

### Risico's continuïteit dienstverlening VRF-breed

- Knap is de hoge gemiddelde kwaliteitsscore (7,5) van de ondersteunende afdelingen. Zeker afgezet tegen de beschikbare capaciteit die de afgelopen jaren ook nog eens is afgenomen.
- De personele en financiële krapte wordt steeds meer gevoeld en geeft serieuze risico's voor continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening in zowel overhead als primair proces.
- De vernieuwing en informatisering van de primaire processen begint achter te lopen en laat grote kansen liggen. Goede ondersteunende systemen, laagdrempelige applicaties en tijdig de juiste betrouwbare data voor sturing en verantwoording zijn randvoorwaardelijk voor een effectieve en efficiënte dienstverlening.

## 5. Conclusies en advies

### Streef naar capaciteit gelijk aan de kwartielscore

- De huidige overhead is niet toekomstbestendig en de omvang zit tegen de ondergrens aan. Wij adviseren om voor de omvang minimaal de kwartielscore in de referentiegroep aan te houden. Dit is een scherpe, maar wel realistische richtlijn, waarbij u bij de 25% van organisaties blijft behoren met de laagste overheadkosten.
- De kwartielscore in de referentiegroep is €15.014 per fte. VRF besteedt op dit moment €13.130 per formatieplaats aan overheadkosten. Dit betekent een verschil van €1.884 per formatieplaats.
- Wij zijn hierbij uitgegaan van de begrote formatie van 542 formatieplaatsen.
- Wij adviseren dan ook om het overheadbudget structureel met **€ 1,3 miljoen** extra te verhogen. Dit betreft zowel de salarislasten als de kosten voor inhuur/uitbesteding. Met deze omvang moet het mogelijk zijn om de huidige kwaliteit en continuïteit te borgen en door te ontwikkelen.
- Tevens is dit inclusief de nog niet gerealiseerde taakstelling van €0,3 miljoen.
- Nadere uitwerking vanuit de organisatie zelf zal moeten uitwijzen wat het exacte bedrag is.

## 5. Conclusies en advies

### Vergroot aandacht en inzet op IM-gebied

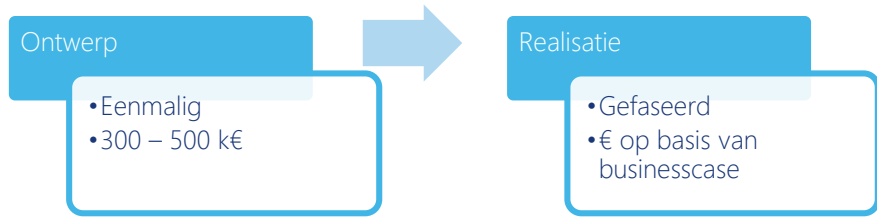
- Kopieer de succesformule van bedrijfsvoering (veel automatisering en daardoor zeer efficiënte bedrijfsvoeringprocessen) naar de primaire processen.
- Versterk daarvoor structureel de VRF-brede IM-functie. Haal de achterstand in op informatiemanagement voor het primaire proces. Concretiseer daarvoor het VRF-brede informatiebeleidsplan:
- Beschrijf wat de primaire processen in de komende jaren nodig hebben en welke afhankelijkheden en synergiemogelijkheden er tussen de GGD en brandweer bestaan. Baseer de behoefte vanuit de processen mede op de ambitie '100% digitaal'.

- Stel een gedegen informatieplan op met een VRF-brede informatiearchitectuur. Werk het totaal benodigde applicatielandschap uit, inclusief een heldere fasering en prioritering over de kolommen heen.
- Wij schatten de eenmalige kosten voor deze eerste fase (met ver uitgewerkte plannen) globaal in op tussen de **€300.000 en €500.000**, te verspreiden over 2 of 3 jaar.



## 5. Conclusies en advies

- Stel vervolgens voor de realisatie per project een beknopte businesscase op, zodat het bestuur wordt meegenomen in de noodzakelijke doorontwikkeling van de primaire processen en de **daarvoor benodigde extra middelen** en afgewogen beslissingen kan maken over de regionale ambities op het terrein van publieke gezondheid en fysieke veiligheid.
- Een businesscase kan hierbij kostenneutraal, dan wel positief (levert meer op dan het kost) of negatief zijn.





# Berenschot

[www.berenschot.com](http://www.berenschot.com)

[in/berenschot](https://www.linkedin.com/company/berenschot)



## O P L E G N O T I T I E I N F O R M E R E N D

<b>Onderwerp</b>	<b>Overgang meldkamer Noord-Nederland naar Landelijke Meldkamer Samenwerking</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>de Bestuurscommissie Veiligheid</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Dhr Gebben
<b>Auteur</b>	Dhr Kleinhuis
<b>Bijlagen</b>	1. Governance notitie april 2019, Landelijke Meldkamer Samenwerking; 2. Concept Overdrachtsdocument Meldkamer Noord-Nederland. 3. Letter of representation
<b>Vergaderdatum</b>	14 november 2019
<b>Agendapunt</b>	<b>5</b>
<b>Betrokken afdeling/ medewerkers (functioneel)</b>	Afdeling Crisisbeheersing, MkNN
<b>OR/GO</b>	<input type="checkbox"/> OR instemming <input type="checkbox"/> OR advies <input type="checkbox"/> OR informatie <input type="checkbox"/> GO

### Kennisnemen van

1. De governance van de Landelijke Meldkamer Samenwerking;
2. Het concept overdrachtsdossier en letter of representation Meldkamer Noord-Nederland;
3. De bestuurlijke verbinding nu en na 1 januari 2020.

### Inleiding

In 2012 maakte het kabinet Rutte 1 haar voornemen bekend om te komen tot één landelijke meldkamerorganisatie met maximaal tien meldkamers in Nederland. Dit voornemen leidde in 2013 tot het tekenen van het landelijke Transitieakkoord meldkamer van de toekomst. Deze vorm is in de loop van de tijd uitgekristalliseerd van een landelijke meldkamerorganisatie (LMO) tot een landelijke meldkamersamenwerking (LMS) met als doel tien genetwerkte meldkamers en een multidisciplinaire aansturing waarbij het beheer van de meldkamers wordt ondergebracht bij de politie. De wet treedt waarschijnlijk inwerking op 1 januari 2020. De behandeling van de wet is op 9 december 2019.

Deze oplegnotitie informeert u over de governance na 1 januari 2020, het overgangsdossier en de bestuurlijke verbinding nu en na 1 januari 2020.

### Kernboodschap

#### Historisch perspectief

In 2005/2006 besloten de hulpverleningsdiensten in het noorden om voor Noord-Nederland één meldkamer in te richten. Een vooruitstrevend besluit dat ervoor zorgde dat Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) een voorbeeld is voor een gecoloeerde meldkamer waarin drie veiligheidsregio's, drie ambulancediensten en (inmiddels) één regionale eenheid van de politie samenwerken aan het 24/7 ondersteunen van de hulpdiensten op straat en de hulpvragen via 112 afhandelen.

Vanaf 2011 is de gezamenlijke meldkamer in Noord-Nederland een feit en wordt er integraal tussen de disciplines samengewerkt op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Bestuurlijke aansturing van MkNN wordt gedaan door het samenwerkingsbestuur meldkamer. Directe

bestuurlijke verbinding vanuit de veiligheidsregio's en inbreng van lokale en regionale signalen en ontwikkelingen is hiermee geborgd.

### *Innovatieagenda*

MkNN is aan het groeien van 'telefooncentrale' naar 'informatieknooppunt'. Deze ontwikkeling van MkNN sluit aan bij de landelijke Innovatie Agenda Meldkamer 2019-2022. De innovatieagenda geeft richting aan, en creëert ruimte voor, de verbetering, vernieuwing en innovatie van de meldkamer en is bedoeld om een toekomstbestendig meld- en informatieproces rondom de acute hulpverlening te realiseren. Daarbij wordt rekening gehouden met de huidige context en de balans tussen het optimaliseren van het bestaande én het daadwerkelijk bouwen aan iets nieuws.

### **Governance**

#### *Uitgangspunten*

De governance is nog in ontwikkeling en wordt geborgd in een ministeriele regelingen. Om een goed beeld te krijgen van deze ontwikkeling is een werkdocument bijgevoegd (bijlage 1).

Het gaat hierbij zowel om de landelijke als de lokale governance en de koppeling hiertussen. De notitie geeft kaders over eigenaarschap en bijbehorende verantwoordelijkheden. De notitie is opgesteld omdat de Wijzigingswet meldkamers de besturing en organisatie van de meldkamers opnieuw inricht.

De uitgangspunten bij deze nieuwe organisatie zijn:

1. het beheer van de meldkamers wordt ondergebracht bij de politie;
2. de hulpdiensten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de eigen meldkamerfunctie;
3. de toekomstige meldkamers zijn in staat om werkzaamheden van elkaar over te nemen;
4. er worden maximaal tien meldkamers ingericht;
5. lokaal maatwerk blijft mogelijk binnen de grenzen van het landelijk beheer door de politie;
6. er wordt een herkenbare governance-structuur gecreëerd waarbinnen alle betrokken partijen invloed kunnen uitoefenen op de hoofdlijnen van beleid en beheer die over de middellange en lange termijn gaan.

#### *Betrokken partijen*

- Ministerie van Justitie en Veiligheid

De portefeuilles die raken aan het meldkamerdomein vallen binnen het departement onder het Directoraat-Generaal Politie en Veiligheidsregio's. De minister van JenV stelt voor de meldkamers de hoofdlijnen van beleid en beheer vast.

- Disciplines

Er zijn vier disciplines: de veiligheidsregio's, de politie, de ambulancezorg en de Koninklijke Marechaussee (alleen in meldkamer Haarlem). Op lokaal niveau zijn alle hulpdiensten verantwoordelijk voor de uitvoering van de meldkamerfunctie binnen hun discipline op de tien locaties. Op landelijk niveau brengen de disciplines wensen tot verandering in namens de gehele sector voor de betreffende discipline.

- LMS

De politie is beheerder van de meldkamer en daarmee verantwoordelijk voor onder andere huisvesting en ICT. Om dit te realiseren is binnen de politie een zelfstandig gepositioneerd onderdeel opgericht: de LMS.

- Locaties

De landelijke meldkamersamenwerking gaat bestaan uit (ten hoogste) tien meldkamers. De transitie naar de tien meldkamers is in 2011 gestart. Er zijn op dit moment nog zeventien meldkamers. De verwachting is dat in 2023 de transitie is afgerond. De MkNN te Drachten is een van de tien toekomstige meldkamers

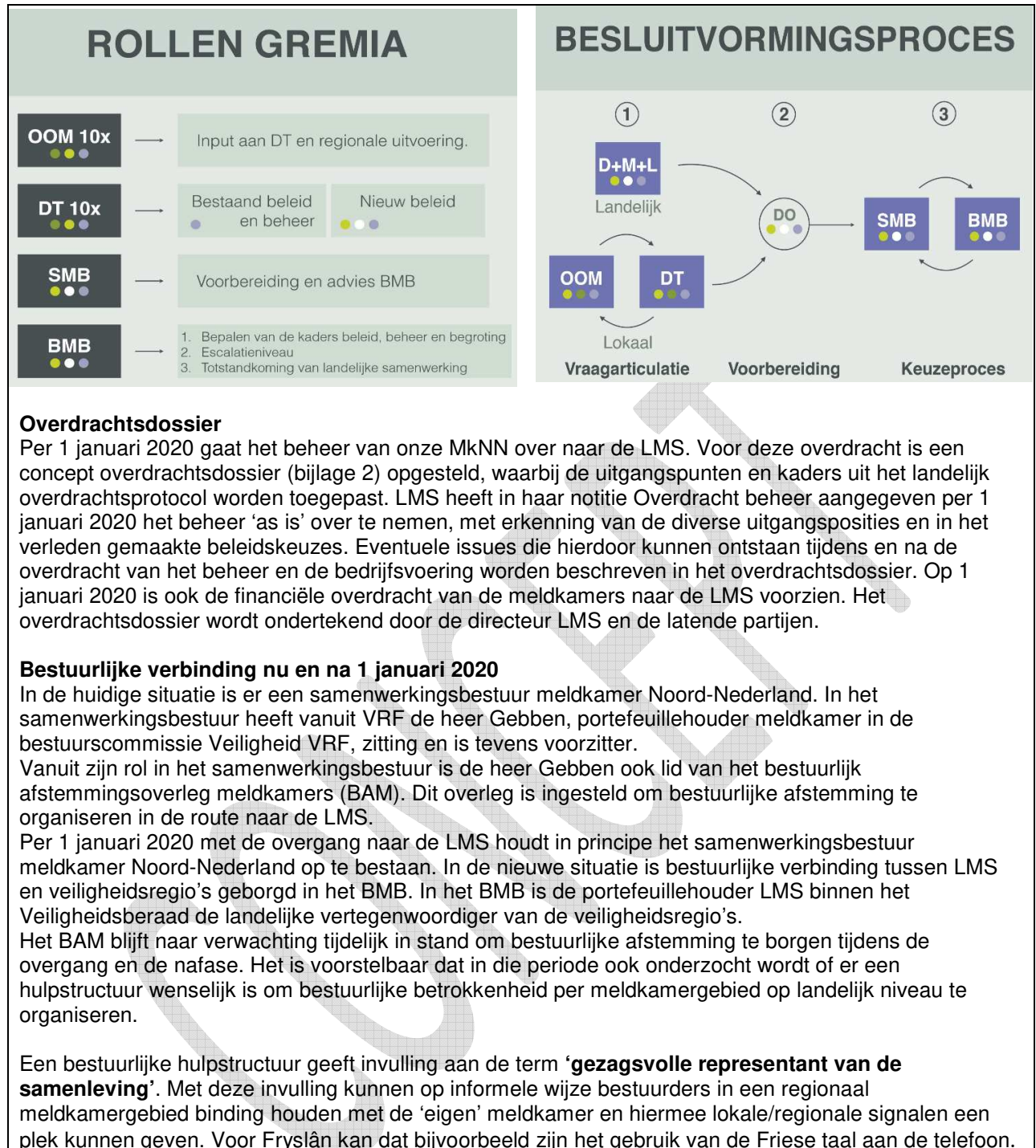
#### *Gremia en rollen*

De hoofdstructuur wordt gevormd door vier overleggen op landelijk en lokaal niveau.

De twee overleggen op landelijk niveau zijn: het Bestuurlijk Meldkamer Beraad (BMB)

en het Strategisch Meldkamer Beraad (SMB). De twee overleggen op lokaal niveau zijn: het Directie Team (DT) en het Operationeel Overleg Meldkamers (OOM). De twee lokale overleggen zijn dus van toepassing op tien locaties. Daarnaast is er een hulpstructuur die bijdraagt aan de samenwerking. De belangrijkste is het discipline overleg (DO).





# GOVERNANCE NOTITIE APRIL 2019

N.A.V. DE WIJZIGINGSWET MELDKAMERS

**Aan:** Bestuurlijk Meldkamer Beraad

**Datum:**...

**Status:** Ter vaststelling

**Auteur:** Josta van Brouwershaven

**Telefoonnummer:** 0627825611



## INLEIDING

Voor u ligt de notitie die de multidisciplinaire governance in het meldkamerdomein duidt. Het is een stuk van en voor alle betrokken partijen, te weten het ministerie van JenV, de politie, de KMar, de RAV's, de veiligheidsregio's en de Landelijke Meldkamer Samenwerking. Dit stuk is van belang omdat de Wijzigingswet meldkamers de organisatie van de meldkamers opnieuw inricht. De uitgangspunten bij deze nieuwe organisatie zijn:

1. Het beheer van de meldkamers wordt ondergebracht bij de politie.
2. De hulpdiensten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de eigen meldkamerfunctie.
3. De toekomstige meldkamers zijn in staat om werkzaamheden van elkaar over te nemen.
4. Er worden maximaal tien meldkamers ingericht.
5. Lokaal maatwerk blijft, binnen de grenzen van het landelijk beheer door de politie, mogelijk.
6. En tot slot wordt er een herkenbare governance-structuur gecreëerd, waarbinnen alle betrokken partijen invloed kunnen uitoefenen op de hoofdlijnen van beleid en beheer **die over de middellange en lange termijn gaan.**

Het vastleggen van een multidisciplinaire governance voor het beheer is dus een belangrijk onderdeel van de nieuwe wet. Hierbij gaat het zowel om de landelijke als de lokale governance en de koppeling hiertussen. **Deze governance notitie geeft heldere kaders, over eigenaarschap en bijbehorende verantwoordelijkheden, die ten goede komen aan de functionaliteit en kwaliteit van de meldkamers.** Typerend voor deze notitie is dat alle betrokken lagen en partijen invloed hebben op de inhoud van de hoofdlijnen van beleid en beheer. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de inrichting van de planning- en controlcyclus en de vormgeving van de lokale behoeftestelling. Deze samenwerkingsvorm maakt het mogelijk om lokale wensen in te brengen in het beleids- en bestedingsplan voor de meldkamers. Het wetsvoorstel biedt een grondslag voor de governance van het beheer. Een evenwichtige multidisciplinaire governance zorgt daarbij voor de nodige af- en overeenstemming tussen partijen. **Dit is nodig voor de realisatie van het doel om te komen tot een netwerk van maximaal tien operationeel en beheersmatig met elkaar verbonden meldkamers, waarop de disciplines hun meldkamerfuncties (gezamenlijk) kunnen uitvoeren. Alleen zo kunnen de hulpdiensten 24/7 honderd procent bereik- en beschikbaar zijn voor de burger in nood.**

Dit document is met de kennis van nu samengesteld. In tegenstelling tot veel andere notities zal deze niet definitief zijn maar meegroeien met de inzichten die we opdoen in de praktijk. Daarom evalueren we - alle betrokken partijen - de governance-structuur **ieder jaar**. Waar nodig past het ministerie de ministeriële regeling aan.

Tot slot willen we nadrukkelijk benoemen dat enkel het beheer waaronder de meldkamers functioneren wijzigt. Dit betekent onder andere dat de nieuwe inrichting geen gevolgen heeft voor de bestaande gezagsrelaties. Zo is met betrekking tot hulpverlening en openbare orde de gezagsrol van de burgemeester over de brandweer en over de politie geregeld in de Wet

veiligheidsregio's en de Politiewet 2012. Ook kan de burgemeester, uit het oogpunt van openbare orde, aan de Regionale Ambulancevoorzieningen in haar gemeente aanwijzingen blijven geven.

Het stuk is opgedeeld in twee hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk lichten we de basisstructuur toe. In het tweede hoofdstuk tonen we aan de hand van de planning en controlcyclus hoe deze basisstructuur zijn weerslag heeft in de praktijk.

## HOOFDSTUK 1

In dit hoofdstuk leggen we de fundering voor de governancestructuur. Eerst is te lezen welke partijen betrokken zijn bij de multidisciplinaire governance en welke rol zij hebben. Daarna zijn de formele vergaderingen uiteengezet, gevolgd door een toelichting over de hulpstructuren die fungeren als de verbindingsknopen tussen landelijk en lokaal. Vervolgens leggen we uit welk mandaat de partijen nodig hebben om deze governance te laten werken in de praktijk. Tot slot zal dit hoofdstuk eindigen met wat deze nieuwe wet betekent voor de gezagsrollen.

### 1.1 Betrokken partijen

Zoals eerder genoemd bevat het wetsvoorstel een grondslag voor de governance van het beheer. De governancestructuur is bewust niet vastgelegd in de wet, zodat alle betrokken partijen in het meldkamerdomein invloed kunnen hebben op de nieuwe governance. Dit heeft als voordeel dat we wendbaar zijn in de praktijk. Omdat alle partijen zijn betrokken bij de multidisciplinaire governance, zijn zij ook allen mede-verantwoordelijk voor de goede werking hiervan. Hieronder staat beknopt beschreven om welke partijen het gaat en welke rol zij hebben:

#### **Ministerie van Justitie en Veiligheid**

De portefeuilles die raken aan het meldkamerdomein vallen binnen het departement onder het Directoraat-Generaal Politie en Veiligheidsregio's (DGPenV). De minister van JenV stelt met betrekking tot de meldkamers de hoofdlijnen van beleid en beheer vast. Het vaststellen doet hij in overeenstemming met anderen die op dit punt verantwoordelijkheid dragen.

Hiernaast is de minister (onder andere) politiek verantwoordelijk voor de politie en stelselverantwoordelijk voor de inrichting en werking van de rampenbestrijding en crisis-beheersing. Het ministerie is verder eigenaar van het netwerk C2000 en van het Geïntegreerde Meldkamer Systeem (GMS). In de multidisciplinaire governance heeft het ministerie dan ook een regierol bij de werking van de wet. Daaronder valt mede de samenwerking, de bekostiging en het vaststellen en monitoren van de hoofdlijnen van beleid en beheer.

#### **Disciplines**

Er zijn vier disciplines die meebeslissen over de governance van het beheer binnen het meldkamerdomein, te weten de politie, de ambulancezorg, de veiligheidsregio's en de Koninklijke Marechaussee. De Veiligheidsregio kent twee uitingsvormen: ten eerste de brandweer voor de dagelijkse brandweezorg en ten tweede de veiligheidsregio voor de opgeschaalde situaties bij rampen, crises en incidenten. Op lokaal niveau zijn alle hulpdiensten gebruiker van de meldkamers en verantwoordelijk voor de uitvoering van de meldkamerfunctie binnen hun discipline op de tien locaties. Op landelijk niveau brengen de disciplines wensen tot verandering in namens de gehele sector voor de betreffende discipline. De politie is daarnaast ook beheerder van de meldkamer en is daardoor verantwoordelijk voor onder andere de huisvesting en de ICT systemen. Zie hier meer over onder het kopje 'Landelijke Meldkamer Samenwerking'.

De Wijzigingswet brengt met zich mee dat er in één meldkamer verschillende Regionale Ambulancevoorzieningen en veiligheidsregio's zijn gesitueerd. Waar dit zich voordoet moeten de

betrokken evenknieën per discipline een convenant sluiten dat afspraken bevat over de gezamenlijke uitvoering van de meldkamerfunctie op de desbetreffende meldkamer. Dit hoeven we daarom niet mee te nemen in deze governance notitie.

### Mandaat

De disciplines zijn in alle overleggen vertegenwoordigd op zowel landelijk als lokaal niveau. Het is hierbij van groot belang voor de werking van de governance dat alle afgevaardigden de beslissingsbevoegdheid van hun achterban krijgen die zij nodig hebben voor hun vertegenwoordigende rol in het betreffende overleg. Concreet gaat het dan om mandaat op beleid, beheer en de vraagarticulatie in het meldkamerdomein.

### Landelijke Meldkamer Samenwerking

Het beheer van de (ten hoogste) tien meldkamers worden bij de inwerkingtreding van de wet ondergebracht bij de politie. Deze draagt ervoor zorg dat alle tien de meldkamers worden ingericht en functioneren. Dit betekent concreet dat alle partijen toewerken naar één virtuele, genetwerkte organisatie waarbij meldkamers elkaars taken kunnen overnemen als er bijvoorbeeld een meldkamer uitvalt. Dit alles om ervoor te zorgen dat de hulpdiensten op de meldkamers een betrouwbare partij blijven voor de burger in nood.

Om dit te realiseren is er binnen de politie een zelfstandig gepositioneerd onderdeel opgericht: de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). De LMS moet een herkenbaar aanspreekpunt worden voor iedereen uit het meldkamerdomein en is verantwoordelijk voor een nieuwe inrichting van de bedrijfsvoering op de meldkamers; het beleid, beheer en de vraagarticulatie. De invulling hiervan doet de LMS samen met de andere betrokken partijen op verschillende niveaus, zowel landelijk als lokaal (zie paragraaf 1.2 en 1.3). De LMS ondersteunt en neemt daarbij initiatief om de samenwerking te stimuleren, zodat de betrokken partijen gezamenlijk komen tot een afgewogen bedrijfsvoering waar consensus over is.

### Locaties

De meldkamer is de fysieke plaats waar de disciplines hun meldkamerfuncties uitvoeren. Samen streven zij er naar continu beschikbaar te zijn en op de hoogst mogelijke kwaliteit de burger in nood te ondersteunen. Om deze doelen te halen is naast een goed werkend systeem ook goede informatiedeling tussen de hulpdiensten en locaties van belang. Alleen zo kan een meldkamer waar nodig een incident locatie-onafhankelijk oppakken.

De transitiefase naar de tien meldkamers is in 2011 gestart. Er zijn op dit moment nog zeventien meldkamers, maar de verwachting is dat we deze fase voor 2023 kunnen afronden. We werken toe naar de volgende meldkamerlocaties en gebieden per discipline:

Locatie	Eenheid politie	Veiligheidsregio's	RAV's
Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam-Amstelland	Amsterdam
Haarlem	Noord-Holland <i>Ook: KMar</i>	Kennemerland Zaanstreek-Waterland Noord-Holland-Noord	Amsterdam Amsterdam Noord-Holland-Noord
Drachten	Noord-Nederland	Fryslan Groningen Drenthe	Fryslan Groningen Drenthe

Apeldoorn	Oost-Nederland	IJsselland Twente NO-Gelderland Gelderland-Midden Gelderland-Zuid	IJsselland Twente NO-Gelderland Gelderland-Midden Gelderland-Zuid
Hilversum	Midden-Nederland	Utrecht Flevoland Gooi- en Vechtstreek	Utrecht Flevoland Gooi- en Vechtstreek
Den Bosch	Oost-Brabant	Noord-Brabant Brabant-Zuid Oost	Noord-Brabant Brabant-Zuid oost
Bergen op Zoom	Zeeland-Midden West Brabant	Midden-West Brabant Zeeland	Midden-West Brabant Zeeland
Maastricht	Limburg	Limburg-Zuid Limburg-Noord	Limburg-Zuid Limburg-Noord
Rotterdam	Rotterdam	Rotterdam-Rijnmond Zuid-Holland-Zuid	Rotterdam-Rijnmond Zuid-Holland-Zuid
Den Haag	Den Haag	Haaglanden Hollands-Midden	Haaglanden Hollands-Midden

Elke meldkamerlocatie heeft een eigen veiligheidscontext, historie en cultuur. Hier houden we in deze governance rekening mee door alle meldkamers een stem te geven (zie paragraaf 1.2).

## 1.2 Hoofdstructuren

De bovenstaande partijen komen regelmatig in verschillende samenstellingen bijeen. Zo kunnen zij de kwaliteit van de meldkamers behouden en waar nodig verbeteren. In totaal zijn er vier overleggen, twee op landelijk niveau en twee op lokaal niveau. Onderstaande invulling van de vergaderingen is gevormd aan de hand van de Memorie van Toelichting en de gezamenlijke betekenis die de betrokken partijen hieraan hebben gegeven. In hoofdstuk twee staat de wisselwerking tussen landelijk en lokaal uitgewerkt.

### **Het Bestuurlijk Meldkamer Beraad (BMB):** (bestuurlijke regiegroep in de MvT)

- is een overleg op landelijk niveau;
- monitort de werking van de wet waaronder de samenwerking en de opgestelde kaders voor beleid en beheer;
- stelt hoofdlijnen van beleid en beheer, zoals opgenomen in het meerjarig beleids- en bestedingsplan en de jaarverantwoording, voor ter vaststelling door de minister;
- beslist over voorstellen van het Strategisch Meldkamer Beraad die bestuurlijke borging behoeven;
- fungeert als eerste bestuurlijk escalatieniveau;
- komt ten minste twee keer per jaar samen.

De leden van het BMB zijn:

- een vertegenwoordiger van de minister JenV, DGP&V (voorzitter);
- een vertegenwoordiger van de minister van VWS;
- een vertegenwoordiger van de minister van Defensie;
- een landelijke vertegenwoordiger van het bestuur van AZN;
- een landelijke vertegenwoordiger van de veiligheidsregio's;
- een landelijke vertegenwoordiger van de politie, lid van de korpsleiding.

\* De voorzitter van het SMB is ook aanwezig, maar is geen lid.

#### Escalatieniveau:

Het BMB besluit op basis van consensus. Als de partijen niet tot overeenstemming komen, dan kunnen zij het beslispunt doorschuiven naar de Minister. Alle betrokken partijen moeten daarbij aangeven waarom zij wel of niet kunnen instemmen met het voorstel. De Minister neemt op basis van deze input een besluit.

#### Het Strategisch meldkamer Beraad (SMB):

- is een overleg op landelijke niveau;
- verzamelt de vraagarticulatie en ontwikkelingen;
- is beleidsvormend op landelijk niveau;
- draagt zorg voor het opstellen van het meerjarig beleids- en bestedingsplan en de jaarverantwoording op landelijk niveau;
- bewaakt de uitvoering van het beleids- en bestedingsplan;
- beslist binnen de kaders van het BMB over de uitvoering van beleid en beheer;
- doet voorstellen voor de agendavoorbereiding van het BMB;
- adviseert het BMB;
- stelt (zo nodig tijdelijke) hulpstructuren in die bijdragen aan het realiseren van de vastgestelde kaders op beleid en beheer;

De leden van het SMB zijn:

- een landelijke vertegenwoordiger van de veiligheidsregio's (voorzitter);
- een vertegenwoordiger van het Ministerie van JenV;
- een landelijke vertegenwoordiger van het bestuur van AZN;
- een landelijke vertegenwoordiger van de politie, tevens directeur van de LMS;
- een landelijke vertegenwoordiger van de KMar;

#### Escalatieniveau:

Het SMB besluit op basis van consensus. Als de partijen niet tot overeenstemming komen, dan kunnen zij het beslispunt doorschuiven naar het BMB. Alle betrokken partijen moeten daarbij aangeven waarom zij wel of niet kunnen instemmen met het voorstel.

#### Directie Team (DT):

- is een lokaal overleg;
- is meldkamer gebonden;
- is een slagvaardig team, met het juiste mandaat;
- bewaakt de uitvoering op lokaal niveau;
- maakt beleid voor de lokale veiligheidscontext;
- stemt in met keuze hoofd meldkamer;
- haalt de vraagarticulatie op;
- signaleert ontwikkelingen;
- de lokale behoeften worden via de LMS overgedragen.

#### De samenstelling van het DT bestaat ten minste uit:

- een lokale vertegenwoordiging op managementniveau van de veiligheidsregio's (voorzitter);
- een lokale vertegenwoordiging op managementniveau van de RAV's;
- een lokale vertegenwoordiger op managementniveau van de politie;
- voor Haarlem: een lokale vertegenwoordiger op managementniveau van de KMar;
- de directeur van de LMS.



#### Escalatieniveau:

Het DT besluit op basis van consensus. Als de partijen niet tot overeenstemming komen, dan kunnen zij het beslispunt doorschuiven naar het SMB. Alle betrokken partijen moeten daarbij aangeven waarom zij wel of niet kunnen instemmen met het voorstel.

#### **Operationeel Overleg Meldkamers (OOM):**

- is een lokaal overleg;
- is meldkamer gebonden;
- is uitvoerend;
- is een slagvaardig team, met het juiste mandaat;
- heeft de leiding binnen de meldkamer;
- maken een afweging tussen operatie en bedrijfsvoering;
- implementeert landelijke vernieuwing;
- haalt de vraagarticulatie van de gebruikers op;
- de lokale behoeften worden via de LMS overgedragen.

#### De samenstelling van het OOM bestaat ten minste uit:

- hoofd meldkamer, sectorhoofd Operationeel Centrum politie (voorzitter);
- een lokale vertegenwoordiging van de veiligheidsregio's;
- een lokale vertegenwoordiging van de RAV's;
- een lokale vertegenwoordiger van de politie;
- voor Haarlem: een lokale vertegenwoordiger van de KMar;
- een kwartiermaker bedrijfsvoering voor die locatie.

### 1.3 Hulpstructuren

Naast de hoofdstructuren kent het meldkamerdomein ook diverse hulpstructuren die bijdragen aan de samenwerking. In het verleden is gebleken dat de agenda van het SMB te uitgebreid werd voor de maandelijkse vergadering. Omdat het van belang is dat de kwaliteit van de meldkamers hoog blijft, is ervoor gekozen om bepaalde onderwerpen in een apart overleg voor te bereiden. Op deze manier is het mogelijk om alle thema's volledig te behandelen en betrekken we het netwerk optimaal. De belangrijkste hulpstructuren die bijdragen aan de werking van de governancestructuur lichten we hieronder toe.

#### **Discipline Overleg (DO):**

- is een landelijke bijeenkomst;
- is beeldvormend over de ontwikkelingen binnen de betreffende discipline;
- signaleert gezamenlijke ontwikkelingen;
- kan voorstellen doen om onderwerpen op de agenda van het SMB te zetten;
- **de landelijke behoeften worden via de LMS overgedragen.**

De leden van het DO zijn:

- directeur LMS (voorzitter);
- een landelijke adviseur van de veiligheidsregio's;
- een landelijke adviseur van de RAV's;
- een landelijke adviseur van de politie;
- een landelijke adviseur van de KMar.

#### **Hoofden Meldkamer (HM):**

- is een landelijke bijeenkomst;

- is signaalvormend;
- heeft een coördinerende functie;
- is de stem van alle locaties;
- is de verbinding tussen lokaal en landelijk;
- de lokale behoeften worden via de LMS overgedragen naar het DO of SMB.

De leden van het HM zijn:

- directeur LMS (voorzitter);
- alle hoofden meldkamers.

## HOOFDSTUK 2

In hoofdstuk 1 is de basis van de multigovernance geduid. In dit tweede hoofdstuk laten we zien hoe deze governance er concreet uit ziet in de praktijk. Dit doen we aan de hand van de Planning en Control cyclus (PenC cyclus).

### 2.1 Uitgangspunten

We streven naar tien genetwerkte meldkamers die elkaar zo nodig kunnen vervangen. Dit bereiken we enkel als we gezamenlijk toewerken naar deze stip op de horizon. Om dit doel samen te bereiken, hanteren we voor de PenC cyclus de volgende uitgangspunten:

1. Er is één gezamenlijke visie voor 2020 en verder.
2. Er is één meerjarenplan.
3. Er komt één landelijk beheer.
4. Er is één begroting.
5. De PenC cyclus is gelinkt aan die van de politie en het Rijk.

### 2.2 Tijdspad

Het beheer van de meldkamers maakt straks onderdeel uit van de politie en hiermee ook van de planning en controlcyclus van politie. De gezamenlijk governance van de PenC cyclus kan zelf worden opgesteld binnen de planning en deadlines voor de jaarstukken van politie. Omdat deze data bepalend zijn voor het proces, hebben ze een centrale rol in de PenC cyclus. Het gaat om de onderstaande acties en deadlines:

- Jaaraanschrijving: 1 december (T-2).  
Samen met de betrokken partijen overlegt JenV met de leden van het SMB wat de financiële behoeftes zijn. De minister van JenV geeft vervolgens voor 1 december de definitieve inhoudelijke en budgettaire kaders aan.
- Inleveren van het beleids- en bestedingsplan: 1 september (T-1).  
Tussen 1 december (T-2) en 1 september (T-1) moeten wij ons beleids- en bestedingsplan opstellen.
- Besluitvorming vindt plaats tussen 1 september en 1 december (T-1).
- Uitvoering van het beleids- en bestedingsplan: gedurende dat jaar (T).
- Monitoren van de voortgang: gedurende het uitvoerende jaar per kwartaal middels een 4-, 8- en 12-maandsrapportage (T).
- Verantwoording middels een jaarverslag en de jaarrekening: in het jaar erop (T+1).

### 2.3 Fases

De vorige paragraaf laat zien dat we tussen 1 december (T-2) en 1 september (T-1) ons beleids- en bestedingsplan moeten opstellen. Dit betekent concreet dat we tien maanden de tijd hebben om met het gehele netwerk een stuk op te leveren waar consensus over is. We willen dit in drie fases realiseren: 1. Het inbrengen en ophalen van de vraagarticulatie; 2. De analyse van de vraagarticulatie; 3. De voorbereiding en 4. Het keuzeprocess. Op basis van de jaaraanschrijving van 1 december 2019 lichten we de fases hieronder toe.

#### Fase 1: de vraagarticulatie - tussen 1 december 2019 en 1 maart 2020

De disciplines, de LMS en het ministerie kunnen gedurende deze fase hun wensen aandragen. Het ministerie heeft in de jaaraanschrijving reeds in afstemming met de LMS de kaders voor de politie en de meldkamers aangegeven. De LMS draagt de wensen van de disciplines via het DO over naar het SMB.





In deze fase wordt via de twee overlegstructuren (DT en OOM) door de meldkamers inbreng geleverd over wat zij volgend jaar nodig hebben om hun taken uit te voeren. De LMS zorgt ervoor dat deze vragen tijdig bij het SMB terechtkomen.

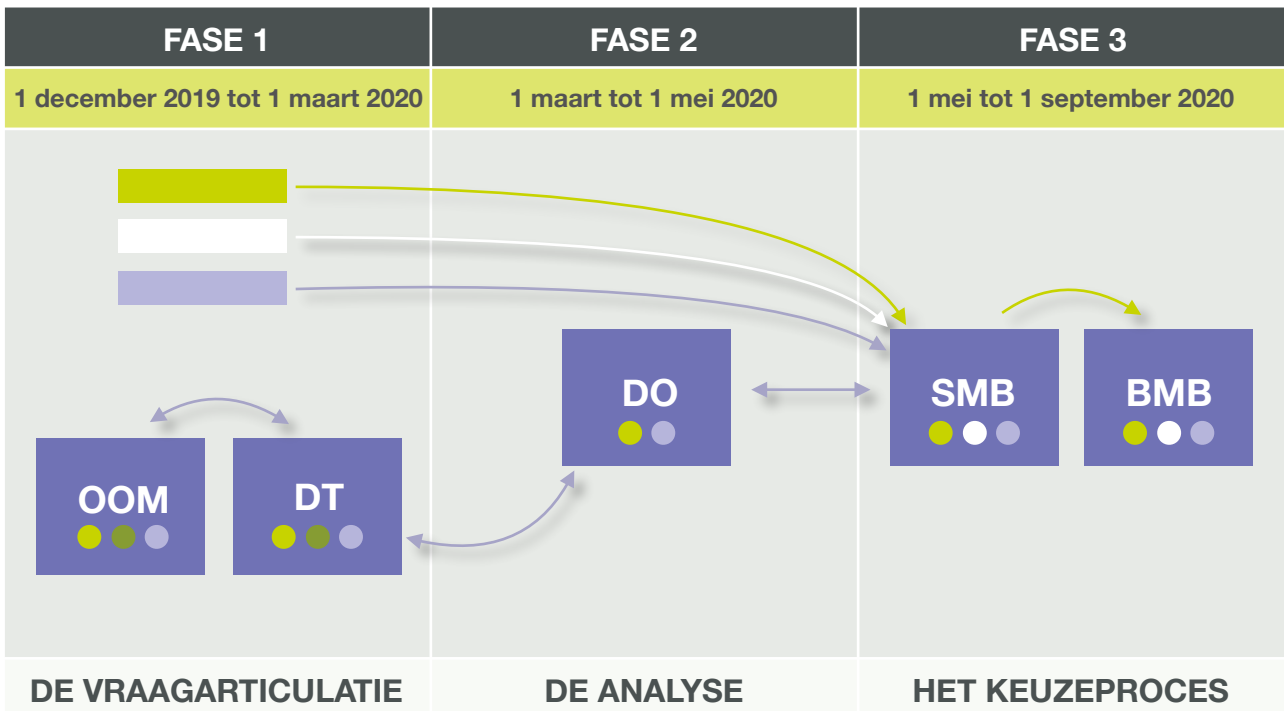
**Fase 2: de analyse - tussen 1 maart en 1 mei 2020**

Na het inbrengen en ophalen van de vraagarticulatie worden deze wensen geanalyseerd ter voorbereiding op het keuzeproces. De wensen komen samen in het SMB, in de vorm van het beleids- en bestedingsplan 2021 tot 2025. Hier wordt besloten voor welke vragen een impactanalyse nodig is en binnen welke prioritering dilemma's en scenario's de vraagstukken geplaatst kunnen worden. Hiervoor kan het SMB een beroep doen op het DO.

**Fase 3: het keuzeproces - tussen 1 mei en 1 september 2020**

In deze laatste fase worden alle wensen afgewogen. Het SMB doet de inhoudelijke voorbereiding voor het BMB. Op basis van de bevindingen uit de analysefase geeft het SMB een advies aan het BMB. Het BMB maakt uiteindelijk, voor 1 september 2020, een definitieve keuze.

Legenda	Kleur
Locaties	
Disciplines	
Ministerie	
LMS	



Visuele weergave van het tijdsplan en de fase gedurende het opstellen van het beleids- en bestedingsplan.

## 2.4. Verandering binnen en buiten de kaders

Het gehele netwerk is dus betrokken bij de totstandkoming van de hoofdlijnen van beleid en beheer. Allereerst stelt de minister via de Jaaraanschrijving de beleids- en financiële kaders voor de hoofdlijnen voor beleid en beheer vast. Dit geeft duidelijkheid over de ruimte waarbinnen men kan opereren. Ieder jaar kunnen partijen hun vragen in deze cyclus aanleveren.

In de praktijk zien we echter dat partijen hun behoeftes het hele jaar door doorgeven. Of we de wens tot verandering direct kunnen behandelen of dat we hiermee wachten tot het volgende beleids- en bestedingsplan, hangt af van het type verandering. We kennen twee type veranderingen:

1. Wensen tot verandering die *binnen* de afgesproken kaders van beleid en beheer vallen.  
Hierbij kan je denken aan de dagelijkse bedrijfsvoering, going concern en het lifecycle management.
2. Wensen tot verandering die *buiten* de afgesproken kaders van beleid en beheer vallen.  
Hierbij kan je denken aan voorstellen voor ontwikkelingen en beleidsvoornemens voor nieuwe kaders die effect hebben op de bedrijfsvoering.

In principe hanteren we in deze governance dat we beleid buiten de kaders doorschuiven naar het nieuwe beleids- en bestedingsplan. Beleid binnen de kaders kan de LMS, afhankelijk van de noodzaak, de grootte en bijbehorende kosten, direct oppakken. Van belang is dat alle veranderingen, met het oog op de toekomst, op een kwalitatief hoogwaardig niveau worden doorgevoerd.

## 2.5 Uitvoering en verantwoording

Als het beleids- en bestedingsplan is vastgesteld, is het van belang dat alle partijen blijven samenwerken gedurende de uitvoering. Het is van belang dat iedereen zowel een bijdrage levert aan de 4-, 8-, en 12-maandsrapportages, als aan de jaarverantwoording achteraf.

**Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)  
Versie 1 oktober 2019**

**Overdrachtdossier t.b.v. de overdracht van het beheer van de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) te Drachten naar de Landelijke Meldkamersamenwerking (LMS) per 01-01-2020**

CONCEPT

## Inhoudsopgave

1 Inleiding .....	3
1.1 Het proces van het overdrachtdossier .....	3
1.2 Leeswijzer .....	4
2 Overdracht Beheer “as is” per 1 januari 2020 .....	5
2.1 Uitgangspunten voor de overdracht .....	5
2.2 Afbakening scope/eigenheid voor de Meldkamer te Drachten.....	6
2.3 Globaal overzicht taken en verantwoordelijkheden beheer .....	9
2.4 Wijze van overdracht van beheer .....	9
3 Wijziging governance .....	10
4 AVG .....	11
5 Continuïteit en risico's.....	12
6 UITWERKING PER DEELGEBIED .....	14
6.1 HRM .....	14
6.2 Financiën .....	15
6.3 ICT .....	20
6.4 Contract – en Leveranciersmanagement (CLM) ICT .....	20
6.5 Facility management (FM).....	22
BIJLAGEN.....	23
Bijlage 1 Huidige convenanten en SLA's MkNN .....	23
Bijlage 2 Over te dragen formatie .....	23
Bijlage 3 Geprognosticeerde overdrachtsbalans per 1 januari 2020.....	24
Bijlage 4 Lijst met over te dragen applicaties MkNN .....	24
Bijlage 5 Doorlopende contracten ICT, afgesloten onder rechtspersoon politie .....	26
Bijlage 6 Doorlopende contracten FM, afgesloten onder rechtspersoon politie.....	27
Bijlage 7 LOR.....	28

## **1 Inleiding**

In 2012 maakte het kabinet Rutte 1 haar voornemen bekend om te komen tot één landelijke meldkamerorganisatie, met maximaal tien meldkamers in Nederland. Dit voornemen leidde in 2013 tot het tekenen van het landelijke Transitieakkoord meldkamer van de toekomst. Deze vorm is in de loop van de tijd uitgekristalliseerd tot een landelijke meldkamersamenwerking (LMS) met tien genetwerkte meldkamers en een multidisciplinaire aansturing, waarbij het beheer van de meldkamers wordt ondergebracht bij de politie per datum inwerkingtreding wet, uitgaande van 1 januari 2020.

De overdracht van het beheer van de meldkamers geldt zowel voor de samengevoegde als de nog niet samengevoegde meldkamers. Op 1 januari 2020 is ook de overdracht van de meldkamers begrotingstechnisch naar de politie voorzien en daarmee wordt ook de financiële verantwoordelijkheid overgedragen naar de voornoemde Landelijke Meldkamer Samenwerking, hierna aangeduid als LMS, onderdeel van de politie. Dit betekent dat in 2019 de voorbereidingen moeten worden getroffen om de overdracht zo goed en zorgvuldig mogelijk te regelen. Continuïteit van het beheer en de bedrijfsvoering is essentieel, rekening houdend met het vitale karakter van de meldkamers, als life line voor burgers en hulpverleners, 24/7 bereikbaar en beschikbaar.

Dit overdrachtdossier behandelt de overdracht van het beheer en de bedrijfsvoering van de Meldkamer Noord-Nederland te Drachten, hierna aangeduid als MkNN.

### **1.1 Het proces van het overdrachtdossier**

Dit overdrachtdossier is een product van actieve betrokkenheid van alle organisaties, zowel de latende partijen als wel de ontvangende partij. Dit overdrachtdossier zal worden getekend door alle samenwerkende partijen en door de leden van het samenwerkingsbestuur MkNN, waarmee de verantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering en het beheer van de meldkamer, personeel, spullenboel als wel operationele en financiële sturing van de bedrijfsvoering door de latende partijen wordt overgedragen aan de LMS.

LMS heeft tevens in de Koersbepalende notitie Overdracht beheer aangegeven per 1-1-2020 het beheer “as is” over te nemen en per die datum vanuit het uitgangspunt “mens volgt werk” de beheerders / medewerkers bedrijfsvoering in dienst te nemen die nu de lokale bedrijfsvoering van meldkamers uitvoeren en in dienst van andere werkgevers dan politie zijn. Het uitgangspunt hierbij is dat medewerkers bedrijfsvoering in “nabijheid” hun taak blijven uitvoeren.

In samenwerking tussen alle partijen is daarnaast een Landelijk overdrachtsprotocol vastgesteld (4 juni 2019) met uitgangspunten en kaders. Deze uitgangspunten en kaders zijn toegepast om te komen tot dit overdrachtdossier.

Het is de bedoeling dat de eerste versie van het overdrachtdossier op 4 oktober 2019 gereed is om in te brengen in het bestuurlijke proces. De planning is verder om het overdracht document op 27 november 2019 definitief bestuurlijk vast te stellen in het bestuursoverleg



## **Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**

### **Versie 1 oktober 2019**

van de MkNN, voorbereid in de regionale stuurgroep LMS eerder die maand. Gevraagd wordt naast dit overdrachtdossier ook een Letter of representation (LOR, bijlage 7) te ondertekenen, waarin de latende partijen verklaren alle relevante zaken in het kader van de overdracht en continuïteit te hebben gemeld aan LMS.

Deze overdrachtdossiers worden namens de politie ondertekend door de directeur LMS en namens de betrokken veiligheidsregio('s) door de directeur(en) van de veiligheidsregio's c.q. voorzitters van het directiebestuur meldkamer. Het hoofd meldkamer / het hoofd DROC (Dienst Regionaal Operationeel Centrum) tekenen voor gezien.

#### **1.2 Leeswijzer**

Daar waar gesproken wordt over de latende partijen wordt in Noord-Nederland bedoeld op de Veiligheidsregio's Drenthe, Fryslân en Groningen (nu verantwoordelijk voor het beheer van de MkNN) en de drie Regionale ambulancevoorzieningen (RAV'en) als wel de politie, waarbij LMS de ontvangende partij vertegenwoordigt.

Daar waar gesproken wordt over de overdracht wordt bedoeld op de verantwoordelijkheid voor de overdracht van het beheer door de Veiligheidsregio's (VR) naar de LMS, in casu de politie waar het gaat om de uitvoering van het beheer.

Daar waar het woord beheer staat genoemd moet dit worden gelezen in de breedste zin van het woord: beheer en bedrijfsvoering.

De overdracht krijgt feitelijk zijn beslag in een overdrachtdossier specifiek per meldkamer. Dit dossier bevat de concretisering bij de MkNN van de invulling van beheer "as is" en de functies en taken die daarmee worden overgedragen naar LMS. Op de wijziging van de governance, privacywetgeving AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de te mitigeren risico's wordt specifiek ingegaan, waarna verdere invulling wordt gegeven aan de deelaspecten HRM, Financiën, CLM, ICT en Facility Management. Het is voor alle partijen belangrijk dat de overdracht per 1-1-2020 zo soepel en verantwoord mogelijk plaatsvindt. Dit vraagt een gedetailleerde uitwerking zodat geen zaken tussen wal en schip blijven hangen. In de bijlagen worden overzichten opgenomen die dit ondersteunen en inzichtelijk maken. Daarnaast is ook de Letter of Representation als bijlage ter ondertekening opgenomen.

Dit dossier heeft betrekking op de overdracht. Landelijk is/wordt een Bouwplaats (genoemd in paragraaf 2.1) ingericht met daaronder per thema diverse Bouwketen: met als opdracht om verder vorm te geven aan de inrichting van het beheer voor het nieuwe samenwerkingsverband dat de LMS is.

## **2 Overdracht Beheer “as is “ per 1 januari 2020**

Het beheer en de bedrijfsvoering van de meldkamers wordt “as is” overgenomen, met erkenning van de diverse uitgangspunten en in het verleden gemaakte beleidskeuzes. Eventuele issues die hierdoor kunnen ontstaan tijdens en na de overdracht van het beheer en de bedrijfsvoering, worden beschreven in dit overdrachtdossier en na 1 januari 2020 op een zoveel mogelijk uniforme wijze in samenspraak tussen de latende en ontvangende partijen opgelost.

### **2.1 Uitgangspunten voor de overdracht**

Het landelijk overdrachtsprotocol is de leidraad voor het overdrachtsproces. In het protocol worden een aantal algemene uitgangspunten van toepassing verklaard op de overdracht van beheer. De uitgangspunten zijn:

- De politie i.c. LMS is vanaf 1 januari 2020 verantwoordelijk voor het beheer van meldkamers conform de Wijzigingswet;
- Het beheer betreft alle huidige beheertaken voor de meldkamer en de meldkamerfuncties, met uitzondering van het ICT-beheer ten behoeve van de eigen meldkamerfunctie van Ambulancezorg Nederland (AZN). De politie zal de beheerkosten voor de meldkamers en de betreffende systemen en applicaties dragen, voor zover deze passen binnen de kaders die in het Uitwerkingskader en in de Wijzigingswet meldkamers en de toelichting daarop zijn opgenomen;
- Buiten de scope van de overdracht van het beheer bevinden zich:
  - Het beheer van de eigen meldkamerfunctie van de disciplines voor zover het niet de politie betreft (met uitzondering van het ICT-beheer van de veiligheidsregio's);
  - De centralisten op de meldkamers;
  - De calamiteitencoördinator (CaCo) (de bemensing alsmede de operatie en de fysieke opschalingsruimten);
  - De operationele leiding van de meldkamers;
  - De BDuR-problematiek (Brede Doeluitkering Rampen- en Crisisbestrijding);
  - Het RTIC (Real-Time Intelligence Center) - de bemensing alsmede de operatie;
  - De telefonie 0900-8844.
- De overdracht vindt “as is” plaats, dat wil zeggen dat bij de overdracht de functionaliteit en de kwaliteit van het beheer zoals deze nu bestaat gehandhaafd blijft en dat verbeteringen en vernieuwingen na 1 januari 2020 worden doorgevoerd langs de lijnen “bij de tijd” en “nieuwe tijd” van de bouwplaats. De term “as is” slaat tevens op de aard van de werkzaamheden van de beheerders zoals zij deze thans uitvoeren;
- Vanaf 1-2020 is de LMS werkgever in rechtspositionele zin en functionele zin, en namens deze zal het hoofd meldkamer, namens de werkgever, het goed werkgeverschap borgen.
- Eventuele “rafelranden” die ontstaan tijdens en na de overdracht van het (ICT-)beheer door verschillen tussen meldkamers, worden zoveel mogelijk beschreven in de overdrachtdossiers en na 1 januari 2020 op een zoveel mogelijk uniforme wijze

## Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten) Versie 1 oktober 2019

opgelost in samenspraak met de ontvangende en latende partijen. De bijbehorende financiële risico's worden eveneens benoemd, maar niet geëlimineerd voor 1 januari 2020;

- De directeuren van de veiligheidsregio's en de kwartiermakers bedrijfsvoering van de meldkamers zijn het (eerste) aanspreekpunt voor de overdracht;
- De continuïteit van het meldkamerproces dient te allen tijde te worden gewaarborgd;
- Alleen de activiteiten die noodzakelijk zijn voor een soepele en verantwoorde overdracht van beheer vinden plaats in dit programma. Alle andere activiteiten vinden plaats op de bouwplaats of zijn "going concern". Vanzelfsprekend is er steeds afstemming tussen het programma en de bouwplaats en het "going concern";
- De latende partijen dienen zelf zorg te dragen voor het tijdig afbouwen en liquideren van hun bestuurlijke en privaatrechtelijke structuur ten behoeve van de besturing van de meldkamer, voor zover deze de overdracht in de weg staat
- In beginsel wordt de politie c.q. LMS beschouwd als geldige rechtsopvolger in het kader van het BW.

De opbouw van dit overdrachtdossier is, waar het gaat om de uitwerking per deelgebied, zoveel mogelijk analoog aan het landelijk protocol.

### 2.2 Afbakening scope/eigenheid voor de Meldkamer te Drachten

Afbakening scope: De overdracht van de activiteiten inzake de bedrijfsvoering van de meldkamer is niet "zwart/wit". De meldkamer verricht ook activiteiten voor de MkNN die niet vallen binnen het meldkamer domein.

- Buiten scope is het beantwoorden van telefoontjes 0900-8844 tijdens de nachtelijke uren. Hier vindt geen doorberekening van plaats van MkNN naar Politie voor het beheer van de werkplekken.
- De meldkamer verricht beheertaken voor RTIC, Burgernet en Caco's. Gezien de intensieve samenhang met de meldkamer is het goed dat beiden gebruik maken van dezelfde systemen, meldtafels en facilitaire faciliteiten. De jaarlijkse kosten die hieraan verbonden zijn worden niet doorbelast door MkNN aan de betreffende partijen.
- De MkNN verricht werkplekondersteuning voor het RCC (Regionaal Coördinatiecentrum) Fryslân (de opschalingsruimte van VR Fryslân). Hier wordt een jaarlijkse vergoeding van 16.692 euro voor gerekend, te betalen door VR Fryslân aan MkNN.

Eigenheid MkNN: De MkNN heeft zich steeds meer gepositioneerd als een facilitator van afstemming van diverse processen bij en tussen de disciplines om uiteindelijk te voldoen aan haar strategische gestelde doelen. Er zijn een aantal zaken die daardoor gezien kunnen

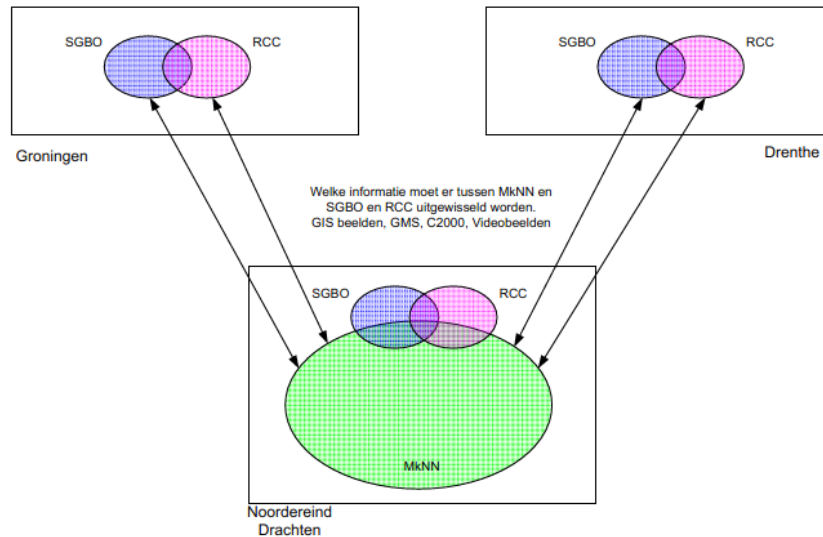
## Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten) Versie 1 oktober 2019

worden als eigenheid van de MkNN en waarvan verwacht wordt deze te kunnen continueren. De overdracht van het beheer gaat namelijk over “as is”, maar verdient gezien de eigenheid wel voldoende focus van LMS voor het borgen van continuïteit. Dit betreft de volgende aspecten:

- “De meldkamer die het Friese taalgebied bedient, behoudt een Fries taalbeleid (momenteel is dat de MkNN). Van belang is dat er voldoende Friestalige medewerkers beschikbaar blijven zodat meldingen vanuit Fryslân als stand beleid standaard en op ieder moment in de Friese taal gedaan kunnen worden.” (Bron: Bestjoersôfspraak Fryske taal en kultuer 2019 – 2023). In het Huishoudelijk Reglement van MkNN staat beschreven hoe hier in de praktijk invulling aan gegeven wordt.
- MkNN is een sterke facilitator in afstemmingsprocessen, waar het gaat om processen van de diverse disciplines als wel inrichting van goede informatiestromen ten behoeve van een effectieve en efficiënte werking van de meldkamer in brede zin en passend binnen de AVG. Te denken valt aan het faciliteren van samenwerking rond verwarde personen, hulpverlening op het water (publiek private samenwerking) en ontwikkelvraagstukken (zoals inzet van 5g, drones, 3d etc.) Ook vakbekwaamheid in multi zin (d.w.z. voor alle disciplines) in zowel culturele samenwerking als in opleiding en ontwikkeling, als wel ook de opleiding van de Caco’s, die uit alle disciplines wordt geleverd, wordt vanuit MkNN georganiseerd en gefinancierd. Dit heeft ook geleid tot functies/rollen als kwaliteitsadviseur, opleidingscoördinator, CIO (Chief Information Officer), ketenregisseur, procesregisseur, informatiemanager, relatiemanager en informatiemakelaar, waarbij MkNN het voortouw neemt in diverse afstemmingsprocessen op niet alleen strategisch maar met name ook tactisch niveau.
- Integrale benadering van werkprocessen tot en met in de keten, wat zich nu uit in het leren omgaan met bronnen en data. Dit is ontstaan door acht jaar samenwerking en samenvoeging in één meldkamer. Hierdoor zijn we technisch vergaand geïntegreerd.
- De MkNN kent multidisciplinaire werkplekken voor centralisten, staf/ondersteuning en gasten en heeft deze zelf in beheer. Waar nodig worden vanuit deze MkNN-omgeving de achterliggende monodisciplinaire systemen en applicaties benaderd. Op dit laatste verricht de MkNN géén beheer, dat is aan de disciplines zelf, op enige uitzonderingen na. Deze uitzonderingen zijn: RCC Fryslân, de bedrijfsgezondheidszorg politie, SGBO (Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden) politie, alle in het “pand A7”. Daarnaast besteedt lokaal beheer veel tijd aan en is verantwoordelijk voor het geven van toegang via koppelingen van deze informatie vanuit de MkNN omgeving. Dit heeft effect op functionele en technische architectuur van MkNN als wel ook het beheer van de incident- en changemanagementprocessen.
- De MkNN heeft informatielijnen t.b.v. opschaling naar de diverse RCC’s van de VR en SGBO van de Politie. Naast de directe verbinding naar RCC Fryslân, die

gehuisvest is in het zelfde pand worden ook verbindingen onderhouden naar RCC Groningen en Assen als volgt:

### **MkNN en de relatie met SGBO en RCC**



- De MkNN verricht géén technisch beheer van randapparatuur ten behoeve van de disciplines, zoals bij andere meldkamers soms wel het geval is. Wel verricht het lokaal beheer van de MKNN het M2000 beheer en netwerkgerelateerde ondersteuning C2000 en steekt men veel inspanningen (lees tijd) in het afstemmingsproces van de C2000 beleidslijnen en het benodigde changemanagement hierop. Onder leiding van de informatiemanager vindt periodiek multidisciplinair afstemming plaats over het gehele C2000-spectrum in Noord-Nederland, waarbij ook het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) aanschuift. Tevens zijn in het kader van bevordering van samenwerking op tactisch niveau diverse mobiele devices in gebruik voor de leidinggevend en coördinatoren van alle disciplines.
- Ten behoeve van evenementen beschikt de MkNN over mobiele werkplekken voor centralisten ter plekke.
- Het bestuur van MkNN heeft diverse pilots gestart ten behoeve van een innovatieve kijk op de ontwikkeling van het actuele beeld en veiligheid, zoals de pilots Pandora / WhatsApp/ WeSeeDo/ Virtual Reality/ B.I. / hackaton. Dit betreft experimenten, die nu lopen, in 2019 nog zullen gaan lopen of nog niet formeel zijn afgerond. MkNN draagt deze experimenten mee over en zal de conclusies van deze pilots landelijk delen. Voor 2020 worden nu Pilots informatiedelen, Actueel beeld en samenwerking met de KMar voorbereid.
- MkNN heeft altijd ambities gehad om mee te gaan met de innovatieve ontwikkelingen die de stakeholders ondervinden. Diverse pilots samen met de disciplines zijn hier een voorbeeld van geweest in de afgelopen jaren en daarvoor was ook financiële ruimte ingebouwd. MkNN verwacht dat deze lijn in de aankomende tijd wordt doorgezet en dat (financiële) ruimte voor innovatie gehandhaafd blijft om zowel landelijk als wel ook regionaal uit te voeren.

### **2.3 Globaal overzicht taken en verantwoordelijkheden beheer**

Het beheer van de MkNN wordt vormgegeven door een aantal partijen. In onderstaand overzicht is een globaal overzicht gegeven van de taken die ten behoeve van het beheer van de MkNN worden uitgevoerd. Daarbij is per groep aangegeven wie de taak uitvoert en of de daaraan gekoppelde personele capaciteit al dan niet wordt overgedragen aan de LMS.

- Taken die worden uitgevoerd door de inbreng van medewerkers (om niet) vanuit alle stakeholders (personele capaciteit wordt overgedragen aan politie)
  - Technisch en functioneel beheer meldkamer systemen
  - Functioneel beheer actiecentra/opschalingsruimtes
  - Facilitatorrol van diverse afstemmingsprocessen van informatie en informatiebeveiliging
  -
- Taken die nu worden uitgevoerd door staf van MkNN, die al in dienst is van politie / of gedetacheerd/ingehuurd, maar betaald door politie.
  - Financiën Control
  - Communicatie
  - Dienstkleding
  - Vakbekwaamheid multi (inclusief CaCo)
  - Regisseurschap op gebied van ketenpartners, (strategisch niveau)
  - Regisseurschap op gebied van afstemming diverse processen en kwaliteit (taktisch/operationeel niveau)
  - Regisseurschap van Informatie bescherming en informatiemanagement
  -
- Taken die worden uitgevoerd door het Politie Diensten Centrum (PDC), waarbij al bij de start van de samengevoegde Meldkamer Noord-Nederland is afgesproken dat het beheer van het gebouw wordt gefaciliteerd door politie, de financiën worden geadmistreerd via de systemen van politie. (Politie; personele capaciteit wordt niet in dit kader overgedragen aan LMS)
  - Schoonmaak
  - Beheer en onderhoud gebouw, gebouw gebonden installaties
  - Warme dranken automaten en foodautomaat
  - Financiële administratie
  - HRM

### **2.4 Wijze van overdracht van beheer**

De overdracht van het beheer dient zijn beslag te krijgen per 1 januari 2020. De overdracht kan op twee manieren plaatsvinden en dit kan ook per deelaspect verschillen:

## **Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**

### **Versie 1 oktober 2019**

- door het overnemen en feitelijk uitvoeren van de beheerwerkzaamheden;
- door het overnemen van de regie op en de verantwoordelijkheid voor de (uitbestede) beheerwerkzaamheden.

Voor de MkNN is gekozen het beheer over te dragen door het overnemen en feitelijk uitvoeren van alle werkzaamheden op alle deelaspecten.

Dat betekent dat er geen werkzaamheden voor beheer achterblijven die behoren bij het meldkamer domein.

### **3 Wijziging governance**

De meldkamer valt tot op heden onder een directie bestaand uit vertegenwoordigers van de politie, de drie betrokken Veiligheidsregio's en de drie betrokken Regionale Ambulancevoorzieningen. Eindverantwoordelijk is nu nog het Samenwerkingsbestuur, bestaande uit drie burgemeesters die vanuit de Algemene Besturen van de Veiligheidsregio's voor dit bestuur zijn voorgedragen. Zij vormen tevens het bestuur van de Stichting die het appartement A7 (het vastgoed) beheert. Deze stichting zal worden opgeheven als het vastgoed is overgedragen aan de politie, een overdracht die in voorbereiding is.

De overdracht aan de LMS betekent een verschuiving van een aantal bevoegdheden naar die landelijke samenwerking en een ingrijpende wijziging van de regionale governance. Kaders worden tevens geboden door de Wijzigingswet Meldkamers (verwachte datum van ingang wetswijziging 1-1-2020), de nieuwe Planning- en control cyclus (inmiddels vastgesteld) en de Hoofdpijnen beleid en beheer.

Het Directieberaad zal worden omgevormd naar een Directieteam, waarin naast het hoofd meldkamer en de vertegenwoordigers van de zeven genoemde samenwerkingspartners ook een vertegenwoordiger van de LMS-directie aanschuift. Hierop is in Noord-Nederland geanticipeerd door Tako van Hoorn al in 2019 toe te voegen aan het Directieberaad. Formeel is er voor een bestuur in de nieuwe governance geen rol meer weggelegd. Directie en bestuur van de MkNN hebben de wens om vooralsnog op enigerlei wijze invulling te blijven geven aan bestuurlijke betrokkenheid en zijn hierover met elkaar in gesprek. In de nieuwe opzet biedt het werken met informele hulpstructuren daartoe ook de mogelijkheid.

Bestuur en directie delen verder de wens van een geleidelijke overgang naar de nieuwe situatie, waarin zaken niet eerder worden losgelaten dan dat de verkrijgende partij (de LMS) ze op kan pakken. Waarbij aan bestaande (hulp)structuren zelf wordt overgelaten wanneer dat moment gekomen is. Dat geldt niet alleen voor het samenwerkingsbestuur, maar bijvoorbeeld ook voor een overleg als het BFO – het Breed Financieel Overleg waarin financials van de samenwerkingspartners elkaar treffen ter ondersteuning van hun directies.

De toekomstige taken en bevoegdheden van het Directieteam zijn:

- bewaakt de uitvoering op lokaal niveau;

## **Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**

### **Versie 1 oktober 2019**

- maakt beleid voor de lokale veiligheidscontext;
- stemt in met keuze hoofd meldkamer;
- haalt de vraagarticulatie op;
- signaleert ontwikkelingen.

Als gevolg van de overdracht, zal er een einde komen aan een aantal bestaande afspraken in het huidige samenwerkingsverband. De afspraken over de onderlinge samenwerking en het service level zijn vervat in een aantal convenanten en SLA's (Service Level Agreements). Deze documenten vormen ook de basis voor het servicelevel en de te leveren kwaliteit voor de LMS. Een nieuwe situatie vraagt om nieuwe afspraken en/of mogelijk addendum bij convenant/SLA. Het gaat hierbij om de volgende convenanten en SLA's die opvraagbaar zijn bij MkNN.

Dit betreft in ieder geval:

- het samenwerkingsconvenant Meldkamer Noord-Nederland 2009.
- het convenant inzake Fallback zoals afgesloten met de Meldkamer Oost Nederland (MON).
- het Document Operationele Afspraken (DOA) als afgesloten tussen MkNN en MkANN (met de drie Regionale Ambulancevoorzieningen).
- de overeenkomst met de politie inzake uitwijk/fallback voor het politienummer 0900-8844.
- de overeenkomst vanuit beheer met de politie inzake het gebruik van ruimte 1.10.

Uitgangspunt is dat de in de convenanten en SLA's gemaakte afspraken ook na de overdracht van beheer naar de LMS onverkort van toepassing zijn en ook als zodanig worden uitgevoerd en nagekomen. Per onderdeel wordt bekeken of en zo ja hoe er in nieuwe afspraken moet worden voorzien.

#### **4 AVG**

Bij de overdracht van meldkamerzaken van de regionale meldkamer aan de Landelijke meldkamer samenwerking speelt de AVG alleen een rol als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Elk overdrachtdocument geeft zicht op de bestaande situatie van de betrokken meldkamer.

De verwerking van persoonsgegevens in het kader van de meldkamerfunctie blijft de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio's, de politie, de ambulancevoorziening en de Koninklijke marechaussee. Het voorliggend wetsvoorstel heeft geen gevolgen voor het Landelijk convenant gegevensverwerking meldkamers, omdat het wetsvoorstel geen wijzigingen brengt in de verantwoordelijkheden van de onderscheiden hulpdiensten voor de verwerking van gegevens. Voor het deel waar de verantwoordelijkheid in gegevensverwerking elkaar raakt en het beheer van de meldkamer raakt worden landelijke afspraken gemaakt.



**Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**  
**Versie 1 oktober 2019**

Nu de landelijke werkgroep Gegevensverwerking een pas op de plaats maakt, is binnen MkNN besloten om in het kader van de overdracht met een aantal partijen – alsnog – verwerkersovereenkomsten aan te (laten) gaan.

**5 Continuïteit en risico's**

In deze paragraaf is ruimte om significante risico's te benoemen die essentieel zijn voor de continuïteit van het beheer van de meldkamer, specifiek tijdens de overdrachtsfase van het beheer naar LMS. De bestaande beheersmaatregelen kunnen namelijk in sommige gevallen worden beïnvloed door de overdracht van de verantwoordelijkheid en/of uitvoering van het beheer per 1 januari 2020. Voor zorgvuldige overgang is gewenst de significante risico's in kaart te brengen, waarop extra mitigerende maatregelen moeten worden genomen door de latende en/of overnemende partij.

<b>Risico's t.b.v. continuïteit</b>	<b>Voorgestelde maatregel</b>	<b>Uit te voeren door:</b>
Personeelsverloop: medewerkers beheer en bedrijfsvoering die niet over gaan naar LMS, maar tijdelijk wel de werkzaamheden vast dienen te houden. Overleg met die werkgever leidt er bijvoorbeeld toe dat de medewerker niet tijdelijk uitgeleend wordt aan de meldkamer. Dat betekent kennis derving.	Kennis die nu alleen in hoofden zit, op papier zetten.	
Onvoldoende aandacht voor communicatie. Voorbeeld: communicatie blijft bij de MkNN ook nog via TOM gaan. Hopelijk totdat er een landelijk 'intranet' is van LMS. Integrale landelijke communicatie is dus een item via LMS. (Wij zijn nu de enige meldkamer met een interactief platform).	In het algemeen aandacht vragen voor communicatie vanuit de LMS. Gebruik van een interactief intranet landelijk promoten.	
De overdracht kan (zal) niet 100% volledig zijn, wat een risico vormt.	Bestuur en directie hebben afgesproken zaken die nog niet opgepakt worden door de LMS nog niet los te laten.	
De nieuwe werkwijze/loop voor beleidsvorming via de kolommen heeft op het moment van overdracht nog niet kunnen bewijzen dat die werkt in de praktijk.	We willen alvast oefenen met huidige casuïstiek.	
Onvoldoende aandacht voor de ontwikkeling naar informatieknooppunt.	Ruimte vragen voor tempoverschillen tussen meldkamers, zodat we geen last krijgen van de wet op de remmende voorsprong.	
Na de overdracht minder invloed op de inzet van lokale beheermedewerkers.	Er komt een landelijke pool om bij drukte zaken op te vangen.	

CONCEPT

## **6 UITWERKING PER DEELGEBIED**

### **6.1 HRM**

Op de overdracht van bovenstaande medewerkers zijn de volgende uitgangspunten, die zijn overeengekomen door de politie i.c. LMS, de veiligheidsregio's, de vakbonden en het georganiseerd overleg van toepassing geweest:

- mens volgt werk. Daar waar medewerkers op dit moment andere werkzaamheden uitvoeren dan specifiek voor de meldkamer, zal worden gekeken naar de samenstelling van deze werkzaamheden en wordt ernaar gestreefd de medewerker één dienstverband aan te bieden. Hierbij is de feitelijke tijdsbesteding een belangrijk gegeven;
- de arbeidsvoorwaarden van de CAO politie zijn van toepassing;
- de overgang vindt in redelijkheid en in overleg met de latende werkgever plaats en er wordt in principe gehoor gegeven aan persoonlijke wensen, loopbaan-afspraken etc.;
- medewerkers ondervinden geen (financieel) nadeel van de overgang naar de politie. Eventuele noodzakelijke additionele afspraken over arbeidsvoorwaarden worden conform de CAO politie gemaakt en vastgelegd. Om te bezien wat nodig is worden tenminste de volgende bestanddelen meegenomen in de berekeningen:
  - salaris en toelagen, inclusief eindschaal en eventuele uitloopschaal;
  - verschil in piketvergoedingen;
  - verschil in vergoedingen avond-, nacht- en weekenddiensten;
  - verschil in IKB, 13<sup>e</sup> maand en dergelijke salarisonderdelen en specifieke vergoedingen;
  - verlofrechten;
  - individuele aanvullende financiële arbeidsvoorwaarden worden in principe in de salarisafspraken verwerkt voor zover het zaken betreft die in de huidige CAO CAR-UWO zijn geregeld. Eventueel lokaal geregelde zaken kunnen daar ook deel van uitmaken, voor zover de ruimte in de salarisschaal, de eindejaarsuitkering en de levenslooptoelage dit toelaat. Is dat niet het geval, dan kunnen deze zaken worden afgebouwd of met een bedrag ineens worden gecompenseerd;
- de medewerkers die thans reeds in dienst zijn van de politie maken geen onderdeel uit van dit traject en ontvangen derhalve ook geen (nieuw) arbeidsvoorwaardenvoorstel;
- in specifieke gevallen is het, bij wijze van uitzondering, voor medewerkers mogelijk om geen arbeidsovereenkomst met de politie aan te gaan. De medewerker dient hiervoor in het personeelsgesprek de voor hem/haar moverende redenen aan te geven. In deze specifieke gevallen wordt, samen met de betreffende medewerker en de ontvangende en latende werkgever, gezocht naar een passende oplossing. Deze oplossing kan bijvoorbeeld zijn een kortdurende detachings- of inleenovereenkomst. Detachering is mogelijk tot 1 januari 2023 en is bijvoorbeeld gekoppeld aan het bereiken van de pensioengerechtigde/AOW-leeftijd;
- de politie hanteert zijn eigen screening. Is er sprake van een situatie waarbij de medewerker geen positieve screeningsuitslag heeft, dan zal deze medewerker niet in

## **Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**

### **Versie 1 oktober 2019**

dienst kunnen treden van de politie. Latende en ontvangende partijen erkennen dat dat op dat moment een issue is en zullen op maat en in overleg een oplossing aandragen. Hierbij ligt de verantwoordelijkheid primair bij de latende werkgever en is de uitkomst van de screening geen reden voor ontslag;

- medewerkers krijgen een aanstelling bij de politie in een functie uit het Landelijk Functiegebouw Nationale Politie (LFNP), zonder functievergelijking. De medewerkers worden administratief ingedeeld bij LMS en de plaats van tewerkstelling is de meldkamer waar zij thans werkzaam zijn, tenzij anders in overleg wordt overeengekomen;
- de dienstjaren bij de latende werkgever en overheidsdienstjaren gaan mee naar de politie, waarbij de dienstjaren bij de latende werkgever tellen als politie-dienstjaren in het geval van bijvoorbeeld afspiegeling bij een reorganisatie en de overheidsdienstjaren als ambtsjaren in het kader van ambtsjubilea;
- verlofaanspraken en verloftegoeden van medewerkers worden geheel en ineens afgekocht door de latende werkgever, strikte uitzonderingsgevallen daargelaten.

Vanaf 1-2020 is de LMS werkgever in rechtspositionele en functionele zin, en namens deze zal het hoofd meldkamer, namens de werkgever, het goed werkgeverschap borgen.

Op dit moment zijn er stafmensen in dienst via de Politie bij de MkNN. Zij hebben een contract bij de politie en gaan automatisch mee in de overdracht. De overige medewerkers die in aanmerking komen voor overdracht naar politie, kunnen met de latende en ontvangende werkgever de afweging maken of zij mee willen gaan naar indiensttreding bij politie.

Er is sprake van ICT beheer, dat “om niet” wordt geleverd door de huidige partners. Een inventarisatie naar “mens volgt werk” is verricht in nauwe samenwerking met deze mensen. De resultaten hiervan zijn te lezen in bijlage 2.

Daarnaast zijn mensen vanuit RAV'en werkzaam voor het multi deel van de meldkamers op het gebied van procesmanagement en vakmanschap. Deze diensten worden nu door de Meldkamer betaald. Ook deze mensen zijn meegenomen in de inventarisatie voor overdracht. De resultaten zijn meegenomen in genoemde bijlage.

In het geval er personeel van de VR of RAV'en achterblijft, maar wel diensten verricht voor de MkNN kunnen de kosten hiervan worden doorbelast aan LMS. Voor deze inhuur zullen specifieke contracten worden opgemaakt. Deze contracten zijn tegen kostprijs opgesteld. Deze zijn eveneens opgenomen in bijlage 2.

## **6.2 Financiën**

### **Kaders en uitgangspunten**

Ten behoeve van de overdracht van de financiële administraties zijn in het landelijk overdrachtsprotocol een aantal kaders en uitgangspunten afgesproken, te weten:

**Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**  
**Versie 1 oktober 2019**

- Alleen die zaken worden overgenomen die behoren bij het kunnen uitoefenen van de beheertaken van de meldkamer en de meldkamerfunctie, voor zover het niet betreft het ICT-beheer van AZN;
- De financiële administraties met de daarbij behorende contracten en goederen/vaste activa worden “as is” overgenomen, gebaseerd op de waarderingsgrondslagen en balanswaarden van de latende partij;
- De latende partijen worden geacht hun balansen zoveel mogelijk “schoon op te leveren”;
- De begrotingen en investeringsplanningen voor 2019 en 2020 (voor zover aanwezig) van de latende partijen worden geacht maatgevend te zijn;
- De saldi van debiteuren en crediteuren die betrekking hebben op 2019 en de periode daarvoor, blijven achter bij c.q. en worden afgewikkeld door de latende partij;
- Onroerend goed gaat niet naar LMS; indien hier wel sprake van is, wordt dit geïnitieerd door de politie;
- Er wordt zoveel mogelijk gezocht naar pragmatische oplossingen bij ondeelbaar blijvende zaken. Indien het zaken met een aanzienlijk materieel belang betreft, worden deze voorgelegd aan de opdrachtgevers
- Het ministerie is verantwoordelijk voor het omleggen van de geldstroom van de veiligheidsregio’s via de BDuR naar de politiebegroting;
- Bij de financiële overdracht wordt gestreefd naar nul “losse eindjes”;
- De politie steunt op de kwaliteit van de administratieve organisatie van de latende partijen;
- De Accounting Manual van de politie is van toepassing bij het bepalen van de inbrengbalans van de meldkamers (indien noodzakelijk wordt deze manual aangevuld met LMS specifieke onderwerpen);
- De geconsolideerde openingsbalans van LMS moet controleerbaar zijn voor de huisaccountant van de politie;
- De getekende overdrachtdossiers zijn de basis van de financiële administratie per 1 januari 2020.

Taken/verantwoordelijkheden t.b.v. financiën MkNN

Bij de samenvoeging van de meldkamer is de politie al aangewezen aan penvoerder voor financiën. De administratie is daarmee al integraal in de politie administratie opgenomen. Op de meldkamer is daarnaast nog een ingehuurde strategisch adviseur aanwezig, die met de achterliggende stakeholders in verbinding staat en bestuurlijke rapportages voorbereidt. De overdracht van het beheer op dit deelaspect naar politie geschiedt door het overnemen en feitelijk uitvoeren van de beheerwerkzaamheden door de politie.

Overzicht taken/verantwoordelijkheden financiën

Taak /verantwoordelijkheid	Wie voert nu uit	Onderdeel overdracht fte?	Wie voert straks uit	Consequenties
Financiële administratie MK	Politie	N.v.t.	Politie	Geen

**Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**  
**Versie 1 oktober 2019**

Financiële administratie Stichting t.b.v. gebouw	Politie	N.v.t.	Politie	Staat los van overdracht. Indien gebouw wordt verkocht aan politie, wordt stichting ontbonden. Is een apart proces
Administratie Projectbudget LMO	Politie	N.v.t.	Politie	Wordt ingezet voor aansluiting landelijke ring in 2020

In de huidige situatie vindt de verantwoording van de administratie door de politie plaats via het Breed Financieel Overleg (BFO). Het BFO zal in 2020 nog twee keer bij elkaar komen. In het eerste kwartaal ten behoeve van de bespreking van de cijfers 2019 en de afwikkeling van de overdracht. En ook in het tweede kwartaal ten behoeve van de bespreking van de accountantsverklaring 2019 en de definitieve afwikkeling van de overdracht in financiële zin.

Financiële behoeftestelling beheer MkNN 2020

In het bestuur is de meerjarenbegroting 2019 voorgelegd met daarin een uitkijk naar 2020. Deze is definitief geaccordeerd in de bestuursvergadering van februari 2019.

De begroting 2019 bedroeg € 5,707 miljoen, waarbij aangegeven was dat – afhankelijk van de voortgang van besluitvorming rondom de flex-verbouwing de structurele kosten met € 50K zouden stijgen. Deze verbouwing vindt overigens iets later plaats dan gepland, waarmee de € 50K nog niet in de behoeftestelling voor 2020 is meegenomen.

Daarnaast heeft het bestuur een ambitieniveau om informatie management aanzienlijk te professionaliseren en daarnaast is innovatie en verbinding met stakeholders altijd een belangrijk speerpunt. De benodigde ruimte hiervoor in de begroting is structureel meegegeven vanaf 2017 om ambities te verwezenlijken.

In voorgaande jaren is capaciteit 'om niet' beschikbaar gesteld aan de MkNN, welke niet werd verrekend. Omdat deze capaciteit nu aan de politie wordt overgedragen en door de politie voortaan zal worden betaald, worden de kosten opgehoogd met een gerelateerd bedrag voor 2020. Dit betreft 12 mensen voor ICT beheer vanuit de partners (of via aanvullende compensatie) en een levering van de kwartiermaker bedrijfsvoering door politie. Ook het LMO landelijke projectbudget dat incidenteel beschikbaar is, is voor een aantal jaar ingezet voor dekking van enkele structurele personeelskosten (deel kosten hoofd meldkamer/secretariaat etc.). Daarom zijn in totaal de kosten voor LMS verantwoording opgehoogd met  $900+115+200=$  € 1.215 personeel/inhuurkosten.

Daarnaast is uit beschikbaar gestelde LMO gelden naar verwachting nog € 233K over in het jaar 2020, welke volledig in 2020 voor transitie zal worden ingezet. Kosten zijn opgenomen voor een transitie manager en aansluiting op landelijke ICT netwerk.

## Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten) Versie 1 oktober 2019

Op basis van de "as is" situatie blijft de financiële behoefte voor 2020 gelijk aan die voor 2019 en wordt nog aangevuld met de kosten voor de levering 'om niet' en LMO-geld. Voor 2020 wordt daarom het volgende budget gevraagd:

### Structureel

Structurele kosten	5.707
Ophoging om niet	<u>1.215</u>
	6.922

### Tijdelijk (nog 1 jaar)

Transitiemanager/aansluiting	<u>233</u>
	7.155

### Dekking vanuit LMO budget

Laatste deel 2020	<u>233</u>
<b>Totale kosten LMS MkNN 2020</b>	<b><u>6.922</u></b>

### Investeringsbudgetten

Voor 2020 worden de volgende nieuwe investeringen voor rekening van LMS voorzien ten behoeve van het beheer van de meldkamer:

Naam	Bedrag	Betreft ICT/FM/ overig	Omschrijving investering
Internet Firewalls	30.000	ICT	4 jaar oud
Thin Client	50.000	ICT	6 jaar oud en traag (LMS regie?)
ESX Host 2 keer uitbreiding	35.000	ICT	teveel belasting
Kaartserver	35.000	ICT	nieuwe kaart
Werkplekken IVC ruimte 1.10	15.000	ICT	4 jaar oud
Ivanti Profile management	25.000	ICT	onthouden profiel management
Aanpassen internet verdeler	10.000	ICT	
Implementatie SSO	35.000	ICT	LMS regie?
Spam Filer mail	10.000	ICT	4 jaar oud
Switches 3CS omgeving 2011	100.000	ICT	9 jaar oud
ISDN 3.0	20.000	ICT	
Meldkamer stoelen	25.000	HUISVESTING	levensduur 3 jaar/jaarlijks 25K investeren
	<u>390.000</u>		

### Overdrachtsbalans

Vanuit de LMS is vanaf het begin af het standpunt ingenomen om het beheer van de meldkamer 'as is' over te nemen, op basis van consistente waarderingsgrondslagen.

Voor MkNN geldt dat alleen de vaste activa en vooruitbetaalde kosten 2020 zullen worden overgedragen naar LMS als wel het projectbudget van LMO ad € 233K. De overige liquide middelen, debiteuren, crediteuren gaan niet mee.

De gehele activa zijn gefinancierd middels een (virtuele) rekening courant door de politie. Ook de vordering op de politie voor het resterende LMO budget loopt via de (virtuele) rekening courant van de politie.

Een financiële afrekening tussen partners hoeft daarom niet plaats te vinden, behalve dan een budgetoverheveling binnen politie en LMS. Over de resultaatsbestemming 2019 zal door de

**Concept overdrachtsdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**  
**Versie 1 oktober 2019**

huidige stakeholders worden besloten waarbij het mogelijke resterende positieve resultaat aan de partners wordt uitgekeerd, c.q. ontstaat er een verplichting voor de partners om het negatieve resultaat te vereffenen.

De stichting ten behoeve van het gebouw en haar resultaat vallen buiten deze overdracht.

**Voorlopige budgetoverheveling tussen politie en LMS per 1-1-2020:**

Overheveling budget van Politie naar LMS

Vaste activa	4.163.293 (zie specificatie)
Vooruitbetaalde kosten 2020	pm
Projectbudget LMO	- 233.000 (uit resultaat 2018 doorgeschoven naar 2020)
Rekening courant politie	-3.930.293

*Specificatie lopende investeringsbudgetten 2019 en projectbudget:*

Meldkamer MKNN	Oorspronkelijke kapitaaluitgave	afschrijving%	Afschrijving 2019 / juni-dec	Boekwaarde 1-1-2020
<b>Vast activa register politie</b>				
huidige bekende status mei 2019	€ 6.444.861		€ 493.744	€ 2.624.726
<b>Investerings 2019 juni-dec</b>				
1 Vervanging GIS	€ 220.000	20,00%	€ 11.000	€ 209.000
2 Upgrade werkplekken	€ 250.000	20,00%	€ 12.500	€ 237.500
3 ICT Hardware	€ 100.000	20,00%	€ 5.000	€ 95.000
4 Vervanging Surfaces	€ 36.000	20,00%	€ 1.800	€ 34.200
5 Single sign on en federatie MFA	€ 10.000	20,00%	€ 500	€ 9.500
6 Pan module storage	€ 35.000	20,00%	€ 1.750	€ 33.250
7 WIFI	€ 10.000	20,00%	€ 500	€ 9.500
8 C2000 uitwijk	€ 15.000	20,00%	€ 750	€ 14.250
9 Wey tec keyboard	€ 40.000	33,33%	€ 2.000	€ 38.000
10 AV Middelen	€ 50.000	20,00%	€ 2.500	€ 47.500
11 F-box plus aanpassing tafelmob	€ 10.000	20,00%	€ 500	€ 9.500
12 switches	€ 150.000	20,00%	€ 7.500	€ 142.500
13 meldtafels ict apparatuur	€ 220.000	16,67%	€ 11.000	€ 209.000
14 headsets	€ 24.200	33,33%	€ 1.210	€ 22.990
14 oortjes	€ 45.375	33,33%	€ 2.269	€ 43.106
15 Implementatie meldtafels	€ 40.000	20,00%	€ 2.000	€ 38.000
16 Optimaliseren database	€ 100.000	33,33%	€ 5.000	€ 95.000
17 Burostoelen	€ 20.000	33,33%	€ 1.000	€ 19.000
18 Aanschaf meldtafels	€ 243.969	12,50%	€ 12.198	€ 231.771
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 8.997.405</b>		<b>€ 574.721</b>	<b>€ 4.163.293</b>
Overlopende projectbudget LMO ontvangen bij politie tbv LMS				-€ 233.000
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 8.997.405</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 574.721</b>	<b>€ 3.930.293</b>

De verwachting is dat alle projecten uit 2019 ook in 2019 worden afgerond, op het project GIS na.

Een controleverklaring door de latende partij van de overdracht van de activa



## Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten) Versie 1 oktober 2019

Aangezien de administratie van MkNN volledig integraal is opgenomen in de administratie van de politie, zal voor de overdracht van de MkNN naar de LMS worden gesteund op de accountantsverklaring van de huisaccountant van de politie, in casu KPMG.

De latende partijen hebben altijd wel een accountantsverklaring gewenst ten behoeve van vaststelling van de juistheid van het resultaat en daarmee de borging dat de ingebrachte gelden op de juiste manier waren besteed. Deze behoefte voor 2019 zal aan de orde komen ter afstemming in een directieoverleg.

### Verrekeningen 2020 met partners

Mogelijke verrekeningen tussen LMS en huidige partners  
De mogelijke verrekeningen in 2020 zijn geïnventariseerd.

	bedrag
Beheer werkplek Telefonie 0900-8844 tijdens nachtelijke uren	0
Beheer werkplek RTIC	0
Beheer werkplek RCC Fryslân	16.692 euro

### **6.3 ICT**

De uitgangspunten in het overdrachtsprotocol en de lijst van applicaties zoals opgesteld met de werkgroep ICT en besproken in het Strategisch Meldkamer Beraad (SMB) zijn richtinggevend. Deze lijst is bijgevoegd (bijlage 4) en vergeleken met de applicaties die de MkNN nu hanteert. De conclusie is dat alle in gebruik zijnde applicaties van MKNN zullen worden overgenomen in het beheer door LMS. De zeggenschap over de applicaties kan echter verschillen, dat is afhankelijk van de primaire gebruiker die is aangewezen per applicatie.

#### Overzicht taken / verantwoordelijkheden ICT

Taak /verantwoordelijkheid	Wie voert nu uit	Onderdeel overdracht fte?	Wie voert straks uit	Consequenties
Technisch beheer	Beheer MkNN	Ja	LMS	
Functioneel beheer MK	Beheer MkNN	Ja	LMS	

### **6.4 Contract – en Leveranciersmanagement (CLM) ICT**

De inventarisatie vanuit LMS van de ICT contracten en licenties heeft betrekking op de gehele bedrijfsvoering van de meldkamer. Ten behoeve van de bedrijfsvoering zijn diverse ICT contracten en licenties afgesloten met Politie en externe leveranciers. Daarnaast kan er sprake zijn van contracten, regionale specials die door de VR/Stichting/Discipline t.b.v. de meldkamer zijn afgesloten.

Door het LMS projectteam is een inventarisatie uitgevoerd op o.a. de ICT contracten en licenties in samenwerking met de betrokken meldkamer. De contractgegevens zijn verwerkt in een standaard factsheet welke als bijlage is opgenomen. Het aanleveren van de contractinformatie (contractregels), het bijhouden van de factsheet en het aanleveren van de contracten is de verantwoordelijkheid van de desbetreffende meldkamer.

## **Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**

### **Versie 1 oktober 2019**

Per contract en licentie overeenkomst wordt in samenspraak tussen LMS en meldkamer bepaald op welke manier deze wel of niet worden overgenomen. De volgende opties worden in acht genomen:

- Contract externe leverancier wordt overgenomen door LMS;
- Contract externe leverancier wordt uitgediend en daarna overgenomen door LMS middels een mantel van de Politie danwel standaard inkooptraject;
- Meeliften op het contract van de VR/Stichting/Discipline na ontvlechting en onderling verrekenen.

Om te bepalen welke licenties per 1 januari 2020 overkomen naar LMS is door het ECL (Expertise Centrum Licenties) een licentie inventarisatie uitgevoerd. Het doel van deze inventarisaties is het verlagen van het risico op onrechtmatigheid en onnodige kosten na 1 januari 2020 te voorkomen.

#### Kaders en uitgangspunten

Ten behoeve van de overdracht van contracten zijn in het landelijk overdrachtsprotocol een aantal kaders en uitgangspunten afgesproken, te weten:

- Voor 1 januari 2020 wordt geen toets gedaan op de rechtmatigheid van de bestaande contracten en vindt geen efficiencyslag plaats op deze contracten;
- ICT contracten en licenties t.b.v. de bedrijfsvoering van de meldkamer worden “as is” overgenomen door LMS;
- Voor licenties geldt dat per meldkamer wordt onderzocht of en in hoeverre deze met toestemming van de leverancier kunnen worden overgedragen aan LMS;
- De contracten die betrekking hebben op ICT-beheer krijgen LMS als eigenaar en de overige contracten (huisvesting, facility management en inhuur personeel) PDC;
- De meldkamer heeft alle externe leveranciers de door LMS aangeleverde model-overdrachtsbrief t.b.v. de overname van ICT contracten en licenties toegestuurd;
- In samenspraak met LMS worden bestaande ICT contracten en licenties door de meldkamer verlengd of vernieuwd indien dit voor Q2 2020 nodig is;
- Alle nieuwe ICT contracten en licenties worden via LMS i.s.m. de meldkamer afgesloten;
- ICT contracten en licenties die na Q2 2020 niet langer noodzakelijk zijn dienen door de contracteigenaar te worden opgezegd;
- Met betrekking tot de contracten die achterblijven bij de veiligheidsregio's wordt in samenspraak met de meldkamers en LMS een voorstel voor eventuele verrekening met de politie opgesteld;
- Contracten die niet worden opgegeven ten behoeve van de overdracht blijven achter bij de degene die het contract heeft ondertekend, evenals de daarbij behorende financiële verplichtingen;
- Het opstellen van gebruiksovereenkomsten wordt na 1-1-2020 door LMS afgestemd met de meldkamers.

#### Bijlagen 5

**Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)**  
**Versie 1 oktober 2019**

- a. Factsheet ICT contracten en licenties: Een overzicht van de contracten per meldkamer die overgaan inclusief het financieel belang, de looptijd en eventuele specifieke issues;
- b. Overzicht toestemming leveranciers:

**6.5 Facility management (FM)**

De overdracht van het beheer op dit deelaspect naar politie geschiedt door het overnemen en feitelijk uitvoeren van de beheerwerkzaamheden door politie. Dit is nu ook al aan de orde, maar er zijn nog een paar kleinere zaken die worden overgedragen.

Overzicht taken / verantwoordelijkheden facility management

Taak /verantwoordelijkheid	Wie voert nu uit	Onderdeel overdracht fte?	Wie voert straks uit	Consequenties
Schoonmaak	PDC Politie	Nee		
Koffie etc.	PDC Politie	Nee		
Kantoorartikelen	PDC Politie	Nee		
Etenswaren	MkNN	Nee		
Interieur, kantoormeubelen, planten etc.	PDC Politie	Nee		
RI&E	MkNN	Nee		
Werkplekonderzoeken	MkNN	Nee		
Opleidingen	MkNN	Ja		
Contractbeheer- en management	MkNN	Nee		
Frontoffice	MkNN	Ja		
Etc.				

**Het onroerend goed**

In dit overdrachtdossier gaan we ervanuit dat de VVE voor 1 januari 2020 is ontbonden en daarmee het pand al overgegaan is naar verantwoordelijkheid van politie

**BIJLAGEN**

**Bijlage 1      Huidige convenanten en SLA's MkNN**

- het samenwerkingsconvenant Meldkamer Noord-Nederland 2009.
- het convenant inzake Fallback zoals afgesloten met de Meldkamer Oost Nederland (MON).
- het Document Operationele Afspraken (DOA) als afgesloten tussen MkNN en MkANN (met de drie Regionale Ambulancevoorzieningen).
- de overeenkomst met de politie inzake uitwijk/fallback voor het politienummer 0900-8844.
- de overeenkomst vanuit beheer met de politie inzake het gebruik van ruimte 1.10.
- de overeenkomst voor het gebruik van werkplekken ten behoeve van het RCC.

Uitgangspunt is dat de in de convenanten en SLA's gemaakte afspraken ook na de overdracht van beheer naar de LMS onverkort van toepassing zijn en ook als zodanig worden uitgevoerd en nagekomen. Per onderdeel wordt bekeken of en zo ja hoe er in nieuwe afspraken moet worden voorzien. Een uitsplitsing wordt dus nog gemaakt naar

1. Blijft ongewijzigd in stand
2. Wijzigt, maar intentie van het contract blijft overeind
3. Vervalt

De genoemde stukken zijn op te vragen bij de MkNN.

**Bijlage 2      Over te dragen formatie**

*Nog in te vullen*

Concept overdrachtsdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)  
 Versie 1 oktober 2019

Bijlage 3 Geprognosticeerde overdrachtsbalans per 1 januari 2020

Balans LMS (na resultaatbestemming) MkNN Bedragen x € 1.000		Balans LMS (na resultaatbestemming) MkNN Bedragen x € 1.000	
ACTIVA	December 2019	PASSIVA	December 2019
<b>Vaste activa</b>	<b>4.163.293</b>	<b>Eigen vermogen</b>	<b>-233.000</b>
Materiële vaste activa	4.163.293	Algemene reserve	0
Financiële vaste activa	0	Resultaat boekjaar	0
Inkoop Max	0	Bestemmingsreserves	-233.000
FLO	0	Bestemmingsreserve ICT	0
Overige	0	Bestemmingsreserve Groot onderhoud	0
<b>Vlottende activa</b>	<b>0</b>	<b>Voorzieningen</b>	<b>0</b>
Voorraden	0	<b>Voorzieningen</b>	<b>0</b>
Voorraden Unit Logistieke Dienst (kleding, wapens en munitie)	0	WIA	0
Overige voorraden	0	FLO	0
Vorderingen en overlopende activa	0	Inkoop Max	0
Debiteuren	0	Jubilea	0
Voorschotten en leningen	0	Wachtgeld WAO WW	0
Vordering op VenJ Inkoop Max	0	Huisvesting leegstaande huurpanden	0
Vordering op VenJ FLO	0	Vangnetregelingen	0
ESF-subsidies	0	Overige voorzieningen	0
Vooruitbetaalde bedragen	0	<b>Langlopende schulden</b>	<b>0</b>
Overlopende activa	0	<b>Langlopende schulden</b>	<b>0</b>
Overige Vorderingen	0	Lening ivm vermogensconversie	0
Rekening-courant Ministerie van Financiën	0	Lening ministerie van financiën	0
Deposito's	0	Overige leningen	0
Rekening Courant Minfin	0	Overige langlopende passiva	0
Liquide middelen	0	<b>Kortlopende schulden</b>	<b>-3.930.293</b>
Kassen	0	Kortlopende deel leningen	0
Banken	0	Kortlopend deel leningen	0
Kruisposten	0	Openstaande rijksbijdragen	0
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>4.163.293</b>	openstaande rijksbijdrage	0
		Schulden personeel	0
		Vakantiegeld / Verlof- en overuren	0
		Functiegebouw	0
		Loonheffing en sociale lasten	0
		Schuld VenJ Inkoop Max	0
		Schuld VenJ FLO	0
		Overige schulden personeel	0
		Crediteuren en overlopende posten	0
		Crediteuren	0
		Overlopende posten	0
		Overig	-3.930.293
		Rekening Courant Ministerie van financiën	0
		Rekening Courant Ministerie van financiën	0
		Liquide Middelen	0
		Liquide Middelen	0
		<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>-4.163.293</b>

Bijlage 4 Lijst met over te dragen applicaties MkNN

Onderstaande betreft een extract. Het gehele bestand is op te vragen bij MkNN.

# Concept overdrachtdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)

## Versie 1 oktober 2019

Naam Applicatie en of Leverancier	Functionaliteit	Leverancier	soort applicatie/koppeling	Deelv	Primaire gebruik discipline:	Samen
Korte naam					Korte omschrijving	MNN
112 Centrale	De centrale waarop de 112 melders in de meldkamer binnen komt	TB 112 (MDC) en KPN	Telefonie	Systeem	M	M
112 Locatie-informatie	Zichtbaarheid lokatieinformatie van beller		GMS-GIS koppeling	Koppeling	M	M
112 NAWP	Toevoeging Naam Adres en WP gegevens		GMS koppeling	Applicatie	M	M
Burgernet	Alertering burgers (burgerparticipatie)		INFO APP via internet	Applicatie	P	P
Burgernet beheer module	Alertering burgers (burgerparticipatie) Beheer module		INFO APP via internet	Applicatie	P	P
C2000 - Beheer	Beheer C2000 voor o.a. aanbrenge wijzigingen oa EPL	MDC	C2000	Applicatie	M	M
C2000 - RABS	Bediening van C2000 communicatiesysteem vanuit de meldkamer	MDC	C2000	Systeem	M	M
Gasmal	Om gaswolken te kunnen tekenen en effecten te berekenen	TNO	Applicatie	Applicatie	B	B
GMK LAN voorzieningen	Lokale netwerk voorziening		Netwerk	Systeem	M	M
GMS	Geïntegreerd meldkamersysteem voor incident behandeling	MDC (Oracle)	GMS	Applicatie	M	M
GMS - GMS koppeling (GGK Broker)	Incident- en statusinformatie tussen meldkamers delen Broker / Webservice		GMS - GGK Brooker koppeling	Koppeling	M	M
GMS - GMS Replica koppeling	Brononsluiting (GMS replica t.b.v managementrapportages)		GMS - Replicaserver koppeling	Koppeling	M	M
GMS - telefonie koppeling (ARBI)	Bediening van Meldkamer telefoontoestellen vanuit GMS		GMS - Telefonie koppeling	Koppeling	M	M
GMS Replicatie server	Incident informatie t.b.v. management informatie		Mangement rap. tool	Applicatie	M	M
Heliview	Landelijke video beelden TeleHel		Applicatie	Applicatie	P	P
KA ambulancezorg	Ontsluiten KA-RAV		Koppeling naar KA AZN	Koppeling	A	A
KA politieomgeving	Kantoorautomatisering Politie		Koppeling naar KA Politie	Koppeling	P	P
KA veiligheidsregio	Kantoorautomatisering VR		Koppeling naar KA VR	Koppeling	B	B
Keten-Zorg-Applicatie (KZA)	Verwerken van ritsaanvragen		Ontsluiting via AZN	Applicatie	A	A
LiveView	Liveview		INFO APP via intranet	Systeem	P	P
MDT Digitaal Rig formulier	Koppeling tussen objecten en GIS informatie uitwisseling meldkamer voertuigen Ambulance		Applicatie	Applicatie	M	M
NCV / Noodnet	Nood Communicatie Voorziening		Telefonie	Systeem	M	M
NL-Alert	Alertering burgers bij crisisituaties via tekstberichten op mobiele telefoons		Alerteringssysteem	Applicatie	M	M
OMS Openbaar Meld Systeem	Bediening Openbaar meldsysteem	Bosch / Siemens	Applicatie	Applicatie	B	B
Ontsluiting Cameratoezicht	Camerabeelden		Videobeelden AV	Systeem	M	M
OVI-Tool	Incident informatie t.b.v. opschaling, aanleveren info aan LCMS		CRM applicatie	Applicatie	M	M
P2000 alarmering	Alarmering via pagers	MDC	P2000	Systeem	M	M
P2000 Pancras	Alarmering P2000 gebruikers (fall-back voorziening via GMS pagers)	MDC	P2000	Systeem	M	M
Telefonie - GMK (ARBI / ACD)	Telefonie		Telefonie	Systeem	M	M
Telefonie (GMK bijv. Huiscentrale)	Telefonie		Telefonie	Systeem	M	M
Waarschuwings en Alarmerings Systeem (WAS)	Alertering burgers bij crisisituaties via een waarschuwing en alarmerings systeem		Alerteringssysteem	Applicatie	B	B
P2000 Meldkamer lichtkrant	Een scherm waarop voor de centralist zichtbaar is of een paging bericht al dan niet verstuurd is	MDC	Applicatie	Applicatie	M	B
Cognos Suite	Operational intelligence & Management informatie systeem		Applicatie	Applicatie	M	M
Plotboard	Matrix waarop brandweerauto's zichtbaar zijn		Applicatie	Applicatie	B	B
RVM / NMR	Nationaal Meetnet Radioactiviteit om het stralingsniveau te meten		Applicatie	Applicatie	B	B
BRIO	Een query tool voor SQL databases om managementinformatie op te vragen uit de GMS database.	Unit 4	Applicatie	Applicatie	B	M
P2000 gateway	Mogelijkheid om via extern systeem P2000 berichten te versturen	MDC	C2000	Koppelvlak	M	M
ProQA-Medical	ProQA is een triagesysteem van de MKA waarbij de centralist volgens een vast protocol een set vragen stelt aan de melder om tot een inzetvoorstel te komen.	Priority Dispatch	Applicatie	Applicatie	A	A
CityGIS	Geografische visualisatie incidenten en eenheden	CityGIS	GIS	Applicatie	M	M
OOV alert	Interactief alerteringsysteem	Orca Group	Applicatie	Applicatie	M	M
Topdesk	Service Management tool tbv bedrijfsvoering, storings-, incident- en reserveringsysteem.	Topdesk	Applicatie	Applicatie	M	M
Microsoft Office	Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher en Access.	Microsoft	MK Kantoorautomatisering	Applicatie	M	M
AVLS MKA	Geografische visualisatie voertuigen (Ambulance)	RAM	AVLS A	Applicatie	A	A
BVI-IB	Basisvoorziening Informatie - integrale bevraging enteken en personen uit landelijke Politie registers in GMS	Politie	INFO APP via internet	Applicatie	P	P
VLC Media Player	Media player tbv videostreams zoals Telehel, Liveview en TV	Video LAN	Applicatie	Applicatie	M	M
Aqua	Scoringstool van ProQ&A, informatie voor kwaliteitsbewaking	ProQ&A	Applicatie	Applicatie	A	A
Evenementenkalender Vtspn via internet	Evenementenkalender		INFO APP via intranet	Applicatie	P	P
Globespotter	Webapplicatie voor toegang tot het beeldmateriaal van CycloMedia. De opvolger van GlobeSpotter is Street Smart	Cyclomedia			M	M
GMS Meekijk	Meekijk		GMS	Applicatie	M	P
Google Chrome	Internet browser	Google	Applicatie	Applicatie	M	M
Ritlogging AZN	Ritinformatie landelijke bijstandsmodule aanvraag ambulances.	AZN	Applicatie	Applicatie	A	A
3CS Applicatie	Applicatie om bellers handmatig dan wel geautomatiseerd uit de wachtlijst te halen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen 112, spoed en niet spoed oproepen.	KPN	Applicatie	Applicatie	M	M
Beheer 3CS	De beheertool voor telefonie om o.a. profielen aan te maken, gebruikersbeheer, gegevensbeheer telefie, schermindeling, etc.	KPN	Telefonie	Applicatie	M	Beheer
BIG	De BIG Kaleidos database is een selectie van gevalideerde data over zo'n 20 000 stoffen en mengsels opvraagbaar in 13 talen.	Kaleidos	Applicatie	Applicatie	B	B
Briefing politie	De briefingsmodule voor politiecentralisten. Hierin wordt aangegeven welke politie centralist op welke meldtafel moet werken.	MkNN	Applicatie	Applicatie	P	P
Bumicom BWI	Bumicom Webinterface. Standaard terugluisteren van gesprekken.	Bumicom	INFO APP via internet	Applicatie	M	M
BUMICOM LCA	Bumicom Last call.	Bumicom	INFO APP via internet		M	M
ChemieKaarten	Op alfabetische volgorde worden meer dan 1.400 enkelvoudige (zuivere) stoffen behandeld. Op de kaart staat de informatie die nodig is om veilig met chemicaliën te kunnen werken. Elke kaart vermeldt alle eigenschappen van een stof die uit het oogpunt van veiligheid van belang zijn.	SDU	Applicatie	Applicatie	B	B
CityGIS Replaymodule	Om achteraf een scenario te kunnen analyseren (bijvoorbeeld route voertuigen).	CityGIS	GIS module	Applicatie		M
CityGIS Startup	Automatisch opstarten CityGIS.	MkNN	GIS	Applicatie	M	M
CityGIS Stremmingen	Om stremmingen op wegen te presenteren binnen CityGIS.	CityGIS	GIS module	Applicatie		M
GMS Supervisor	Rapportagetool ten behoeven van telefonie.	KPN	Telefonie	Systeem	M	Beheer
ELVIS	Het Elvis-DAM-systeem maakt het mogelijk dat burgers en bedrijven digitaal (beeld) materiaal snel, veilig (buiten het politienetwerk om) en eenvoudig aan de politie kunnen overdragen. Na een contactmoment met de politie, wordt aan een getuige/slachtoffer/bedrijf een e-mail toegestuurd met daarin een link naar het DAM (Digital Asset Management) systeem. Deze kan op voorhand gekoppeld worden aan een dossier. Via deze link kunnen zij zelf het beeldmateriaal (eventueel inclusief software om het materiaal af te spelen) naar de politie uploaden. Heeft een aangever of slachtoffer beeldmateriaal (of andere bestanden) op een smartphone of tablet staan? Dan kan de uploadlink ook via een Sms-bericht worden verstuurd.	Achora			M	M
	Een vakbekwaamheid applicatie waarin o.a. een					

# Concept overdrachtsdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)

## Versie 1 oktober 2019

### Bijlage 5 Doorlopende contracten ICT, afgesloten onder rechtspersoon politie

Mk	Productcategorie	Naam contract	Contractnummer (Mk / VR)	Leverancier	Start datum Contract	Eind datum Contract	Uiterra datum sprongcontract	Bedrag per jaar ead. BTW	Gebod door kolom	Opmerkingen
MkNN	Hardware	20190412 Axians_Getekende offerte_Levings Cisco IAN v3	QJO-4545-0289P7	Axians	24 april 2018	31 maart 2019		195744	Axians (emulid)	Actie MNN: Verlenen OVK.
MkNN	Hardware	20190425 Axians_Getekende offerte_Vervanging switches	OPP-2019000462	Axians	24 april 2018	31 maart 2019			Axians (emulid)	Actie MNN: Verlenen OVK.
MkNN	Servicecontract	20170112 Bumicom_Getekende offerte_Storage eenmalig en SLA	170830_HFB_MKNN1	Bumicom	19 juli 2017	18 juli 2020	1 april 2020		Bumicom (emulid)	Kosten en looptijd conform SLA. Kosten van deze offerte zijn daarin meegenomen.
MkNN	Hardware	20170830 Bumicom_Getekende offerte_Wijziging SDN_E1 recording interface's	170830_HFB_MKNN2	Bumicom	30 augustus 2017	30 augustus 2020	1 april 2020		Bumicom (emulid)	Kosten en looptijd conform SLA. Kosten van deze offerte zijn daarin meegenomen.
MkNN	Servicecontract	20170719_Service Level Agreement Vooreligger_huur en licenties	20029750	Bumicom	19 juli 2017	18 juli 2020	1 april 2020		Bumicom (emulid)	Kosten SLA incl: 20170830 Bumicom_Getekende offerte_Wijziging SDN_E1 recording interface's plus 70% per jaar. 20170112 Bumicom_Getekende offerte_Storage eenmalig en SLA: plus 70% per jaar.
MkNN	Servicecontract	20180209 Centralpoint_Getekende offerte_Yaser ind. aanvullende garantie 3 jaar	119006/00	Centralpoint.nl (voorheen ScholtenAwaizer)	9 februari 2018	9 februari 2021	31 oktober 2020		Axians (emulid)	21845,17
MkNN	Servicecontract	20180306 Centralpoint_Getekende offerte_Adder Addresslink_Garantie 2 jaar	119006/00	Centralpoint.nl (voorheen ScholtenAwaizer)	4 april 2018	3 april 2020	1 januari 2020		Centralpoint	Opnemen in begroting 2020.
MkNN	Hardware	20182410 Central Point_Getekende offerte_AV_middelnummer F49800	49800	Centralpoint.nl (voorheen ScholtenAwaizer)	17 oktober 2018	17 oktober 2019	N.v.t.		Axians (emulid)	Aanschaf hardware, software en ondersteuning SLA en DAF volgen.
MkNN	Hardware	20182410 Central Point_Getekende offerte_AV_middelnummer F49801	49801	Centralpoint.nl (voorheen ScholtenAwaizer)	17 oktober 2018	17 oktober 2019	N.v.t.		Axians (emulid)	Aanschaf hardware, software en ondersteuning SLA en DAF volgen.
MkNN	Hardware	20193004 Central Point_Project_ervaring_surfaces_getekende offerte	68008/00	Centralpoint.nl (voorheen ScholtenAwaizer)	14 januari 2019	30 januari 2019	N.v.t.		Axians (emulid)	
MkNN	Servicecontract	20190305 Central Point_Getekende offerte Dell Optiplex 360 MFF	712857/00	Centralpoint.nl (voorheen ScholtenAwaizer)	5 maart 2019	4 maart 2022	1 december 2020		Axians (emulid)	Aanschaf hardware, 3 jaar basic on-site service en 3 jaar data protection.
MkNN	Servicecontract	20190227 CityGS_Getekend onderhoudscontract_behoor_SLA_CityGS Server 2019	05-005642	CityGS	1 januari 2018	31 december 2019	30 september 2019		Axians (emulid)	Jaarlijkse kosten beheer, onderhoud en licenties. Wordt eind 2020 of Q3 2020 verangan door Uniscopes van Tedas. Definitieve planning nog niet bekend.
MkNN	Software	20170808 Comparex_Getekende offerte_Microsoft VDA E3 Licentie	170010635AN-1	Comparex	1 oktober 2017	1 oktober 2020	30 juni 2020		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Servicecontract	20190121 Comparex_Getekende offerte_ThinkScale Support Renewal 12 Months ESD	18002602AN-1	Comparex	1 maart 2019	1 maart 2020	1 december 2019		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Software	20190627 Comparex_Getekende offerte_Serinity SAS Cloud Subscription license 12 months	19000412AN-2	Comparex	27 mei 2019	22 september 2020	1 juni 2020		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Software	20190527 Comparex_Getekende offerte_Teamviewer license 12 months	19000430AN-1	Comparex	11 juni 2019	30 juni 2020	1 maart 2020		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Software	20190627 Comparex_Getekende offerte_Prim Display Maintenance incl. extra licenties	19000848AN-2	Comparex	26 april 2019	26 april 2020	1 februari 2020		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Software	20181215 Comparex_Getekende offerte_Avis4you	A45USPA	Comparex	29 november 2018				Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd. Looptijd gchattalen.
MkNN	Servicecontract	20180101 Computercenter_Getekende offerte_Onderhoud HP DL360 Server	QT-2410157-v1	Computercenter (voorheen Misco)	1 januari 2018	30 september 2022	30 juni 2022		Axians (emulid)	Onderhoudskosten vallen onder overall onderhoudsovereenkomst. Periodieke kosten op D. gezet en opgenomen onder overall onderhoudsovereenkomst met Misco.
MkNN	Servicecontract	Onderhoudsovereenkomst overall Computercenter	CC180117001	Computercenter (voorheen Misco)	1 juli 2018	30 juni 2019	30 maart 2019		Axians (emulid)	Hierbij alle onderhoudskosten van Misco meegenomen voor deze contractperiode. Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Hardware	20180204 Computercenter_Getekende offerte_ML220G4n DL360 aansluit en support	QT-2415449-v3	Computercenter (voorheen Misco)	1 juli 2018	30 juni 2019	30 maart 2019		Axians (emulid)	Onderhoudskosten vallen onder overall onderhoudsovereenkomst. Periodieke kosten op D. gezet en opgenomen onder overall onderhoudsovereenkomst met Misco.
MkNN	Hardware	20180424 Computercenter_Getekende offerte_AW geheugen modules HPE	QT-250476-v1	Computercenter (voorheen Misco)	24 april 2018	24 april 2018	N.v.t.		Axians (emulid)	Wordt in vijf jaar afgeschreven.
MkNN	Hardware	20180705 Computercenter_Getekende offerte_Janruig D1_360 Gen 9	QT-2507950-v2	Computercenter (voorheen Misco)	3 mei 2018	3 mei 2018	N.v.t.		Axians (emulid)	Wordt in vijf jaar afgeschreven.
MkNN	Hardware	20180325 Computercenter_Getekende offerte_De Citrix MPM SaaS standaard Edition	QT-2633272-v3	Computercenter (voorheen Misco)	25 oktober 2018	25 oktober 2021	1 juli 2021		Axians (emulid)	Wordt in vijf jaar afgeschreven.
MkNN	Software	Licentieovereenkomst Cyclomedia	C2015-554	Cyclomedia	23 december 2015	31 december 2019	1 oktober 2019		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x gefactureerd aan het begin van het jaar.
MkNN	Software	20180630 Data Masterminds_Getekende offerte_Healthcheck SSL Server omgeving	2018-0013	Data Masterminds	30 augustus 2018	30 augustus 2018	N.v.t.		Axians (emulid)	
MkNN	Servicecontract	20120000 DBAV_Getekende onderhoudsovereenkomst_Audiovisuele installaties	01014/2012/1	DBAV	1 oktober 2012	31 maart 2019	28 december 2018		Axians (emulid)	Met ingang van 1 april 2019 opgezegd.
MkNN	Software	Licentie Social Intranet	2015/2009/MKNN/Licentie	Embrace	1 oktober 2016	30 september 2019	30 juni 2019		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd.
MkNN	Servicecontract	SLA Embrace	SLA Embrace 17-11-2017	Embrace	1 april 2018	30 september 2019	30 juni 2019		Axians (emulid)	Voor kosten zie Licentie Social Intranet.
MkNN	Servicecontract	20180208 Hartman Direct_Getekende offerte_Planet wifi internet	PKET1056/MKNN	Hartman Direct	3 oktober 2016	3 oktober 2019	1 juli 2019		Axians (emulid)	Financier: Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd medio juli.
MkNN	Servicecontract	20170816 Inago_Getekende offerte_Realisatie website platform	20170816	Inago V.O.F.	1 november 2017	25 oktober 2019	30 juli 2019		Axians (emulid)	Wordt jaarlijks in 1x vooraf gefactureerd. Niet/ niet verlenen?
MkNN	Servicecontract	Regio bijdrage beheer SaaS_Sprongplan_Deente_Friesland	Projectnummer: 31251N1001	Instituut Fysieke Veiligheid	1 januari 2018	31 december 2019	1 oktober 2019		Axians (emulid)	Beheering komt 2019 jaar ama rond augustus/ september. GMS beheer bedrag per inwoner.
MkNN	Servicecontract	20170608 Intercept_Getekende offerte_Aanmelding nieuw 36 maanden	PRTG X11	Intercept B.V.	29 juni 2017	28 juni 2020	1 maart 2020		Axians (emulid)	Opnemen in de begroting voor 2020.
MkNN	Software	Certificaat vendorbeheer/lekun_top.local		Intern certificaat.	13 maart 2018	13 maart 2020	1 december 2019		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Software	Certificaat Bumicom/mkn_top.local		Intern certificaat.	1 april 2019	31 maart 2021	28 december 2020		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Software	ADFS Public/Secure certificaat voor Topdesk productie omgeving		Intern certificaat.	14 januari 2019	13 januari 2020	1 oktober 2019		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Software	MKNAS1W2089 / TOPCSW601 SA certificaat voor Topdesk Productie		Intern certificaat.	31 januari 2019	30 januari 2020	1 oktober 2019		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Software	MKNAS1W2089 / TOPCSW601 SA certificaat voor Topdesk Test		Intern certificaat.	30 januari 2019	29 januari 2021	1 oktober 2020		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Software	SSL certificaat voor Topdesk productie omgeving		Intern certificaat.	13 januari 2019	12 januari 2021	1 oktober 2020		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Software	SSL certificaat voor Topdesk productie omgeving		Intern certificaat.	29 januari 2019	28 januari 2021	1 oktober 2020		Axians (emulid)	Intern certificaat, geen kosten.
MkNN	Hardware	20190425 Kinly_Getekende offerte_Extra levering hardware en werkzaamheden MKN	148333	Kinly	11 april 2019	25 april 2019	N.v.t.		Axians (emulid)	Betreft aanschaf hardware, software en installatie. Wordt in vijf jaar afgeschreven.
MkNN	Hardware	20190425 Kinly_Getekende offerte_43 inch monitor	148994	Kinly	3 april 2019	25 april 2019	N.v.t.		Axians (emulid)	Wordt in vijf jaar afgeschreven.
MkNN	Software	20190202 KPN_Getekende offerte_Installeren Windows t.b.v. ESX virtualisering	17-5178412370814-3-IALE-DIBA	KPN	22 februari 2018	22 februari 2020	N.v.t.		Axians (emulid)	Kosten incl. installatie in offerte. Wordt in vijf jaar afgeschreven.
MkNN	Servicecontract	20181120 KPN_SLA KPN M&N	18-5320000046-1-MALE-M&N	KPN	12 november 2018	11 november 2021	1 augustus 2021		Axians (emulid)	beheer en onderhoud 3IC. Wordt per kwartaal vooraf gefactureerd.
MkNN	Software	Abonnement Connectivity Diensten: Corporate Internet, Ethernet vpn, Premiumaccess	2018006391_201804361355	KPN	12 november 2018	11 november 2021	1 augustus 2021		Axians (emulid)	De kosten betreffen de totale kosten per maand t.b.v. Connectivity Diensten. Zie Factuur juni 2018 en bijlage. Betreft eigenlijk een abonnement, geen licentie.
MkNN	Servicecontract	20180118 KPN_Getekende_DAP	Versie 2.3	KPN	12 november 2018	11 november 2021	1 augustus 2021		Axians (emulid)	Valt onder SLA.
MkNN	Software	Vaste telefoniepakket 4204873		KPN	12 november 2018	11 november 2021	1 augustus 2021		Axians (emulid)	Betreft eigenlijk een abonnement, geen licentie. Kosten gebaseerd op twee facturen.

Bovenstaande betreft een extract. Het gehele bestand is op te vragen bij MkNN.

Concept overdrachtsdossier Meldkamer Noord-Nederland (Drachten)  
 Versie 1 oktober 2019

Bijlage 6 Doorlopende contracten FM, afgesloten onder rechtspersoon politie

Contractnummer	Korte omschrijving	Leverancier	Aanvangsdatum	Einddatum	Opzegtermijn in maanden	Kosten (eenmalig incl. BTW)	Periodieke kosten incl. BTW	Periode	Kosten per jaar incl. BTW	Opmerking (1)
N.v.t.	Chauffeursdiensten	Directievoervoer Groningen	1 januari 2018	31 december 2019					€ 5.000,00	Financieren uit expl. budget mknn/vervoer.
201600111	Leasecontract VW Golf	Driebond Autolease B.V.	3 oktober 2016	31 december 2020	N.v.t.	€ -	€ 894,19	maand	€ 10.730,28	Het voertuig dient uiterlijk de laatste werkdag van de contractduur te worden ingeleverd bij Driebond Autolease.
201600112	Leasecontract VW Passat	Driebond Autolease B.V.	3 oktober 2016	31 oktober 2020	N.v.t.	€ -	€ 1.249,93	maand	€ 14.999,16	Het voertuig dient uiterlijk de laatste werkdag van de contractduur te worden ingeleverd bij Driebond Autolease.
Mantelovereenkomst	Brandstofkosten	Driebond Autolease B.V.	3 oktober 2016	31 december 2020			€ 750,00	maand	€ 9.000,00	Kosten o.b.v. input financieel adviseur MKNN.
N.v.t.	Voorraadbeheer	Foos Bergsma	26 februari 2019	N.v.t.	1		€ 188,76	maand	€ 2.265,12	In toekomst via de politie.
2016110279	Betreft reinigen computerapparatuur	Fusernet Services	9 november 2016	9 november 2019	N.v.t.	€ -	€ 20.000,00	Jaar	€ 20.000,00	Geen doorlopende overeenkomst, wel jaarlijks terugkerende kosten.
Piket V016/MKNN	Piket wifi internet (3 jaar)	HCT	3 oktober 2016	3 oktober 2019	3	€ -	€ 7.739,16	Jaar	€ 7.739,16	Opgezegd per 3 oktober 2019.
180316 Offerte IBabs MKNN-Nationale Politie	Papierloos vergaderen	IBabs	29 maart 2018	29 maart 2020	3		€ 363,00	maand	€ 4.356,00	Uitgaande van maximaal 30 gebruikers. Kosten bedragen 100,- p/m per 10 gebruikers. Eenmalige kosten op 0,- gezet, vielen in 2018.
Jaarlijks incidenteel	Accountantskosten	KPMG Holding N.V.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.		€ 12.500,00	Jaar	€ 12.500,00	Geen doorlopende overeenkomst, wel jaarlijks terugkerende kosten.
Con-/cd/RDHRANB1161	Canal Digitaal	M7 Group	1 augustus 2011	31 juli 2019	3		€ 200,00	maand	€ 2.400,00	Opgezegd (en bevestigd) per 1-8-2019.
N.v.t.	Ontwikkeling en beheer website MkNN	Multimove	10 april 2019	9 april 2020	2	€ 3.623,96			€ 907,50	
33000176	Instrumentenverzekering	Reaal	1 november 2012	31 december 2019		€ -	€ 12.500,00	Jaar	€ 12.500,00	Verzekering t.b.v. apparatuur in technische ruimte.
N.v.t.	Gem. S'land: gem. belastingen MkNN	Gemeente Smallingerland	1 januari 2011	31 december 2019	3	€ -	€ 60.000,00	Jaar	€ 60.000,00	Omdat de meldkamer eigenaar is van een appartement.
N.v.t.	Bijdrage aan VVE (onderhoud pand)	MVGM (administratie)					€ 10.000,00	Jaar	€ 10.000,00	Bijdrage aan VVE (onderhoud pand)
2017.00634/21172	DTV	Ziggo	1 december 2017	30 november 2020	3	€ 7.217,65	€ 885,12	maand	€ 10.621,44	Kosten worden via de VVE A7 te Drachten (lees Politie) in rekening gebracht aan de MKNN
<b>TOTALE KOSTEN PER JAAR</b>									<b>€ 183.018,66</b>	



**Bijlage 7 LOR**

Aan de Politie, Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS)  
T.a.v. de heer drs. Ing. P.J.M. van Loosbroek  
Odijkerweg 19,  
3972 NE ZEIST

Betreft: Bevestiging bij het overdrachtdossier inzake de overdracht van het beheer van deze meldkamer per datum wetswijziging

Datum: .....

Geachte heer Van Loosbroek,

Per datum wetswijziging gaat het beheer en de bedrijfsvoering op de bestaande meldkamers formeel over naar de politie. Om de overdracht van de meldkamers ook financieel te realiseren worden de activa en passiva, de niet uit de balans blijvende verplichtingen, het personeel, de investeringen en de lopende contracten van bestaande meldkamers per 1 januari 2020 “as is” en zo schoon mogelijk overgedragen aan de politie.

Onder verantwoordelijkheid van ondergetekenden is een overdrachtdossier opgesteld. Hierbij bevestigen wij formeel dat alle relevante feiten en omstandigheden hierin in beeld zijn gebracht. Hierbij zijn de uitgangspunten zoals benoemd in het landelijk overdrachtsprotocol d.d. 4 juni 2019 als basis gehanteerd. Wij hebben, voor zover wij dat noodzakelijk en relevant achten, navraag gedaan bij leidinggevenden en medewerkers van deze meldkamer met relevante kennis en ervaring. Dienovereenkomstig, bevestigen wij naar ons beste weten en overtuiging het volgende:

**Het overdrachtdossier**

1. Wij erkennen onze verantwoordelijkheid voor het meewerken aan en het opstellen van een juist en volledig overdrachtdossier voor de correcte overdracht van het beheer op deze meldkamer per 1 januari 2020 in overeenstemming met de geformuleerde uitgangspunten in het landelijk overdrachtsprotocol d.d. 4 juni 2019. Wij hebben u daarvoor alle informatie en toegang verschaft die noodzakelijk is voor een juist en volledig overzicht van de over te dragen activa, de passiva, de niet uit de balans blijvende verplichtingen, de investeringen, het personeel en de lopende contracten. Op uw verzoek hebben wij en zullen wij waar nodig nog aanvullende informatie verstrekken.

**De continuïteit van de bedrijfsvoering**

2. De continuïteit van de bedrijfsvoering van deze meldkamer staat centraal en moet worden gegarandeerd. Wij committeren ons gedurende de periode van de overdracht van de meldkamer naar de politie i.c. LMS er alles aan te zullen doen om de continuïteit van de bedrijfsvoering op deze meldkamer te blijven waarborgen.

De beheerders die overgaan naar de politie dienen nog wel in staat gesteld te worden om, indien van toepassing, systemen te beheren die in de automatiseringsomgeving van de latende partij staan. De hiervoor benodigde accounts en de benodigde rechten mogen niet

opgeheven worden doordat de medewerker de latende partij verlaat. Ook dient de fysieke toegang tot de meldkamer gewaarborgd te blijven voor deze beheerders.

3. Indien er significante risico's zijn voor de continuïteit van de bedrijfsvoering zijn deze zo goed mogelijk vermeld, inclusief voorstellen voor mitigering van deze risico's.

#### **Schriftelijke bevestiging bij de overdrachtsbalans per 31 december 2019**

4. Wij zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid voor het opmaken van een juiste en volledige overdrachtsbalans per 31 december 2019 met inbegrip van de getrouwe en consistente wijze weergave van de over te dragen activa en de passiva per 31 december 2019 van de huidige meldkamer. Er zijn geen andere pand- of hypotheekrechten gevestigd op de activa van deze meldkamer, dan die zijn vermeld in de toelichting van het overdrachtdossier voor de overdracht
5. Alle gebeurtenissen, die zich hebben voorgedaan in 2019 die hun doorwerking hebben in 2020 en/of latere jaren en waarvoor op grond van algemeen aanvaarde voorschriften voor de verslaggeving een aanpassing of toelichting is vereist, zijn toegelicht in het overdrachtdossier. Voor zover er dergelijke materiele gebeurtenissen in 2019 plaatsvinden na het ondertekenen van het overdrachtdossier, zullen wij deze zo spoedig mogelijk afstemmen met de politie i.c. LMS.
6. Voor deze overdracht wordt gesteund op de bestaande accountantscontrole van de administratie waarin (ook) de meldkamer activiteiten zijn opgenomen. Indien materiele bevindingen uit deze accountantscontrole voortkomen die betrekking hebben op de meldkamer activiteiten, zullen wij deze zo spoedig mogelijk melden aan de politie i.c. LMS.
7. Wij zullen op basis van de geprognosticeerde overdrachtsbalans 2019, welke in het getekende overdrachtdossier is opgenomen, een voorschot factuur sturen naar de politie c.q. LMS, indien van toepassing. De feitelijke definitieve afrekening van de over te dragen zaken zal plaatsvinden na de bestaande accountantscontrole van de administratie waarin (ook) de meldkamer activiteiten zijn opgenomen.
8. Wij hebben u inlichtingen verstrekt omtrent alle bekende gevallen of vermoedens van het niet-naleven van wet- en regelgeving, waarmee bij het opstellen van het overdrachtdossier en het overzicht van de over te dragen activa, de passiva, de niet uit de balans blijkende verplichtingen, het personeel, de investeringen en de lopende contracten rekening moet worden gehouden.
9. Bij ons is geen informatie bekend met betrekking tot verbonden partijen. Een verbonden partij is een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie waarin deze meldkamer een bestuurlijke en/of financieel belang heeft. Relaties en transacties met verbonden partijen zijn voor zover wij weten niet aanwezig, met uitzondering van die welke zijn vermeld in het overdrachtdossier.

Namens de latende partijen,

Namens de politie,

De heer drs. ing. P.J.M. van Loosbroek

Directeur LMS

## **LETTER OF REPRESENTATION BIJ HET OVERDRACHTSDOSSIER**

*Betreft: wederzijdse verklaring bij het overdrachtdossier inzake de overdracht van het beheer aangaande de meldkamerfunctie per datum wetswijziging*

Per datum wetswijziging gaat het beheer aangaande de meldkamerfunctie formeel over naar de politie. Om de overdracht van de meldkamers ook financieel te realiseren worden de activa en passiva, de niet uit de balans blijkende verplichtingen, (een deel van) het personeel, de onderhanden investeringen en de lopende contracten van de bestaande meldkamers per 1 januari 2020 "as is" overgedragen aan de politie. Onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van de latende partij(en) en de ontvangende partij is dit overdrachtdossier opgesteld.

Hierbij bevestigen wij, de latende partij(en) en de ontvangende partij, dat alle relevante feiten en omstandigheden in het overdrachtdossier in beeld zijn gebracht. Hierbij zijn de uitgangspunten zoals benoemd in het landelijk overdrachtsprotocol d.d. 4 juni 2019 als basis gehanteerd. Wij hebben, voor zover wij dat noodzakelijk en relevant achten, navraag gedaan bij leidinggevend en medewerkers van deze meldkamer met relevante kennis en ervaring. Dienovereenkomstig bevestigen wij naar ons beste weten en overtuiging het volgende:

### **Het overdrachtdossier**

1. Wij erkennen onze verantwoordelijkheid voor het meewerken aan en het opstellen van een juist en volledig overdrachtdossier voor de correcte overdracht van het beheer aangaande de meldkamerfunctie op deze meldkamer per 1 januari 2020 in overeenstemming met de geformuleerde uitgangspunten in het landelijk overdrachtsprotocol d.d. 4 juni 2019. Wij hebben alle informatie en toegang verschaft die noodzakelijk is voor een juist en volledig overzicht van de over te dragen activa en passiva, de niet uit de balans blijkende verplichtingen, de onderhanden investeringen, (een deel van) het personeel en de lopende contracten. Op verzoek hebben wij en zullen wij waar nodig nog aanvullende informatie verstrekken.

### **De continuïteit van het beheer**

2. De continuïteit van het beheer aangaande de meldkamerfuncties van deze meldkamer staat centraal en moet worden gegarandeerd. Wij committeren ons eraan alles te zullen doen om de continuïteit van het beheer van de meldkamerfuncties op de meldkamer te waarborgen.

De beheerders die overgaan naar de politie dienen in staat gesteld te worden om, indien van toepassing, systemen te beheren die in de automatiseringsomgeving van de latende partij staan. De hiervoor benodigde accounts en de benodigde rechten mogen pas dan door de latende partij(en) worden opgeheven, nadat deze medewerkers alternatieve toegang tot deze systemen hebben.

3. Indien er significante risico's zijn voor de continuïteit van het beheer aangaande de meldkamerfuncties zijn deze zo goed mogelijk vermeld in dit overdrachtdossier, inclusief voorstellen voor het mitigeren van deze risico's.

### **Schriftelijke bevestiging bij de overdrachtsbalans per datum wetswijziging**

4. Wij zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid voor het opmaken van een juiste en volledige overdrachtsbalans per datum wetswijziging met inbegrip van de getrouwe en consistente wijze weergave van de over te dragen activa en de passiva van de huidige meldkamer. Er zijn geen pand- of hypotheekrechten gevestigd op de activa van deze meldkamer, tenzij deze zijn vermeld in dit overdrachtdossier.
5. Alle gebeurtenissen, die zich hebben voorgedaan in 2019 die hun doorwerking hebben in 2020 en/of latere jaren en waarvoor op grond van algemeen aanvaarde voorschriften voor de verslaggeving een aanpassing of toelichting is vereist, zijn toegelicht in het overdrachtdossier. Voor zover er dergelijke materiële gebeurtenissen in 2019 plaatsvinden na het ondertekenen van het overdrachtdossier, worden deze zo spoedig mogelijk afgestemd door de latende partij(en) met de politie i.c. LMS.

## LETTER OF REPRESENTATION BIJ HET OVERDRACHTSDOSSIER

6. Ten behoeve van deze overdracht wordt, indien mogelijk, gesteund op de bestaande accountantscontrole van de administratie waarin (ook) de meldkamer activiteiten zijn opgenomen. Indien materiële bevindingen uit deze accountantscontrole voortkomen die betrekking hebben op de meldkamer activiteiten, worden deze zo spoedig mogelijk door de latende partij(en) gemeld aan de politie i.c. LMS. In het geval dat een accountantscontrole bij de latende partij(en) ontbreekt, wordt een passende oplossing gezocht.
7. Op basis van de geprognoseerde overdrachtsbalans die in het getekende overdrachtdossier is opgenomen, wordt in het jaar 2020 een voorschot factuur gestuurd door de latende partij(en) aan de politie c.q. LMS (indien van toepassing). De feitelijke definitieve afrekening van de over te dragen zaken zal plaatsvinden na de bestaande accountantscontrole c.q. afsluiting van de administratie waarin (ook) de meldkamer activiteiten zijn opgenomen.
8. Inlichtingen omtrent alle bekende gevallen of vermoedens van het niet-naleven van wet- en regelgeving, waarmee bij het opstellen van het overdrachtdossier en het overzicht van de over te dragen activa, de passiva, de niet uit de balans blijvende verplichtingen, het personeel, de investeringen en de lopende contracten rekening moet worden gehouden, zijn door de latende partij(en) en ontvangende partij met elkaar gedeeld.
9. Er is geen informatie bekend met betrekking tot andere verbonden partijen dan degene die in dit overdrachtdossier zijn vermeld. Een verbonden partij is een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie waarin deze meldkamer een bestuurlijke en/of financieel belang heeft. Relaties en transacties met verbonden partijen zijn voor zover wij weten niet aanwezig, met uitzondering van die welke zijn vermeld in het overdrachtdossier.

Plaats

Datum

Namens de latende partijen,

Namens de politie,

De heer drs. ing. P.J.M. van Loosbroek  
Directeur LMS

## OPLEGNOTITIE BESLUITVORMEND

<b>Onderwerp</b>	<b>Voortgang planvorming crisisbeheersing a. Rampbestrijdingsplannen</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>Bestuurscommissie Veiligheid</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Dhr. Oosterman
<b>Auteur</b>	Dhr. Kleinhuis
<b>Bijlagen</b>	Geen
<b>Vergaderdatum</b>	<b>14 november 2019</b>
<b>Agendapunt</b>	<b>6 A</b>
<b>Betrokken afdeling/ medewerkers (functioneel)</b>	<b>Crisisbeheersing, Risicobeheersing BRW</b>
<b>OR/GO</b>	<input type="checkbox"/> OR instemming <input type="checkbox"/> OR advies <input type="checkbox"/> OR informatie <input type="checkbox"/> GO

### Conceptbesluit

1. Af te wijken van de wettelijke termijn (artikel 6.1.7. Bvr) voor het opnieuw bezien en bijwerken van de rampbestrijdingsplannen.

### Inleiding

Een rampbestrijdingsplan (RBP) ondersteunt de operationele inzet van de hulpdiensten en de gemeenten in geval van een (dreigend) ongeval bij een hoogdrempelige Brzo-inrichting. De RBP's voor de drie Brzo-bedrijven in Fryslân zijn in 2016 voor het laatst bezien en bijgewerkt. Daarom is de actualisatie in volle gang. Er is gekozen voor een nieuwe opzet van een RBP. De drie RBP's worden geclusterd tot één generiek RBP met afzonderlijke informatiekaarten per bedrijf. Hiermee sluit Veiligheidsregio Fryslân aan bij de landelijke ontwikkelingen omtrent generieke planvorming en streven we naar een plan dat in de praktijk beter aansluit bij de werkwijze van de crisisfunctionaris.

#### *Brzo-bedrijven*

In Nederland vallen ruim 400 bedrijven onder het Besluit risico's zware ongevallen (Brzo), omdat zij met grote hoeveelheden gevaarlijke stoffen werken. Deze bedrijven moeten specifieke maatregelen nemen om de risico's van zware ongevallen te beperken.

Brzo-bedrijven vallen afhankelijk van de hoeveelheid en categorie indeling van gevaarlijke stoffen, onder hoog- en laagdrempelige inrichtingen. Hoogdrempelige inrichtingen zijn verplicht een veiligheidsrapport op te stellen en in te dienen. Daarin moeten bedrijven aantonen dat zij juiste maatregelen hebben genomen om zware ongevallen te voorkomen of de gevolgen ervan te beperken. Laagdrempelige inrichtingen moeten ook deze maatregelen nemen maar zonder veiligheidsrapport.

In Veiligheidsregio Fryslân zijn drie hoogdrempelige Brzo-bedrijven waarvoor de Veiligheidsregio een rampbestrijdingsplan (RBP) heeft opgesteld (artikel 6.1.1 Besluit Veiligheidsregio's):

- Motip Dupli te Wolvega
- Renewi te Drachten
- BASF te Heerenveen

In het veiligheidsrapport zijn de rampscenario's opgenomen waarvoor de veiligheidsregio een RBP opstelt. Er wordt in het nieuwe generieke RBP meer ingezoomd op de effectafstanden van een rampscenario. Dit wordt vertaald naar een handelingsperspectief per crisispartner. Daarvoor is aanvullende informatie nodig om de effecten van de scenario's goed te kunnen duiden.

#### **Beoogd effect**

Door uitstel ontstaat voldoende gelegenheid om de aangevulde informatie van de Brzo-bedrijven te beoordelen en te verwerken in het generiek rampbestrijdingsplan voor de hoogdrempelige Brzo-bedrijven in de VRF. In de tussentijd blijven de huidige rampbestrijdingsplannen van kracht.

#### **Argumenten**

*1.1 De 3 Brzo-bedrijven actualiseren hun veiligheidsrapport inzake de revisie van de huidige vergunning, dit is eind 2019 gereed.*

Eind 2018 zijn de trajecten gestart om de vergunning van BASF Heerenveen, Renewi Drachten en Motip Dupli Drachten te actualiseren. Hierbij worden alle scenario's opnieuw bestudeerd en beoordeeld en verwerkt in een veiligheidsrapport. De Brzo-bedrijven hebben aangegeven dat dit uiterlijk eind 2019 gereed is. Het aanleveren van de aanvullende informatie en de beoordeling hiervan zorgt ervoor dat de beoogde vaststelling eind 2019 niet wordt gehaald.

*1.2 Onze crisisorganisatie kan op basis van de huidige RBP's functioneren.*

Door de Brzo-bedrijven is aangegeven dat er vooralsnog geen andere rampscenario's zijn dan die in het huidige RBP beschreven staan.

#### **Kanttelingen/risico's**

geen

#### **Financiële consequenties**

geen

#### **Vervolgaanpak/uitvoering**

Het generieke RBP met informatiekaarten voor de hoogdrempelige Brzo-inrichtingen wordt in het eerste half jaar van 2020 door bestuurscommissie veiligheid vastgesteld. Gelijktijdig worden tot dan toe geldige rampbestrijdingsplannen ingetrokken.

Voordat het RBP definitief wordt vastgesteld door het bestuur worden belanghebbenden, overeenkomstig artikel 6.2.1 lid 3 van het Besluit Veiligheidsregio's, in de gelegenheid gesteld zienswijzen over het RBP kenbaar te maken.

#### **Communicatie**

De VRF informeert de betrokken gemeenten.

<b>Besluit:</b>	
<input type="checkbox"/> niet vastgesteld <input type="checkbox"/> ongewijzigd vastgesteld <input type="checkbox"/> gewijzigd vastgesteld als volgt:	<b>Paraaf secretaris:</b>
Kopie naar auteur	



## OPLEGNOTITIE BESLUITVORMEND

<b>Onderwerp</b>	<b>Voortgang planvorming; b. regionaal crisisplan</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>de Bestuurscommissie Veiligheid</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Dhr. Oosterman
<b>Auteur</b>	Dhr. Kleinhuis
<b>Bijlagen</b>	N.v.t.
<b>Vergaderdatum</b>	<b>14 november 2019</b>
<b>Agendapunt</b>	<b>6 B</b>
<b>Betrokken afdeling/ medewerkers (functioneel)</b>	Crisisbeheersing
<b>OR/GO</b>	<input type="checkbox"/> OR instemming <input type="checkbox"/> OR advies <input type="checkbox"/> OR informatie <input type="checkbox"/> GO

### Conceptbesluit

- De looptijd van het huidige regionaal crisisplan 2016 – 2019 te verlengen tot de vaststelling van het nieuwe crisisplan uiterlijk in 2021.

### Inleiding

Conform de Wet Veiligheidsregio's (WVR) moet het bestuur van de VRF het regionaal crisisplan minimaal eens per vier jaar vaststellen. Het regionaal crisisplan beschrijft de organisatie, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van rampenbestrijding & crisisbeheersing en multidisciplinaire samenwerking in de regio Fryslân.

Dit kan gaan om inzetten waarbij de pieper gaat (GRIP-opschaling). Maar ook zonder dat er sprake is van een GRIP-opschaling. Bijvoorbeeld bij een dreigende crisis of een maatschappelijk vraagstuk.

De VRF beschikt over een regionaal crisisplan dat op 1 januari 2016 inwerking is getreden. In het verlengde hiervan moet op basis van de WVR per 1 januari 2020 een nieuw crisisplan worden vastgesteld. Momenteel is het nieuwe crisisplan in ontwikkeling. Mede door de containercalamiteit en de afhandeling daarvan is hier later mee gestart dan beoogd en is het niet reëel om per 1 januari 2020 een nieuw crisisplan vast te stellen. Door het huidige crisisplan in looptijd te verlengen blijft VRF voldoen aan de WVR.

### Beoogd effect

VRF beschikt over een geldig crisisplan en voldoet aan de WVR. Tevens geeft dit de ruimte om een nieuw crisisplan op te stellen waarin de huidige maatschappelijke thema's, zoals inzet vrijwilligers, zelfredzaamheid, flexibilisering crisisorganisatie en maatschappelijk ontwrichting een plek kunnen krijgen.

### Argumenten

*1.1 De looptijd van het huidige crisisplan verlengen tot in 2021, geeft ruimte om het schrijven van een*

*nieuw crisisplan zorgvuldig te doen.*

Er zijn een aantal maatschappelijke ontwikkelingen, waardoor er nieuwe kansen ontstaan voor de crisisorganisatie. Bijvoorbeeld ten aanzien van zelfredzaamheid en het snel delen van betrouwbare informatie. Maar ook de inzet bij meer dan een flitsramp. Door deze ontwikkelingen te doorleven en te beoordelen wat de impact is op de crisisorganisatie, kunnen we een goed crisisplan nog beter laten aansluiten op de verwachtingen.

*1.2 Het huidige crisisplan voldoet inhoudelijk, we hebben in de basis een goed functionerende crisisorganisatie.*

In de basis voldoet het huidige crisisplan nog steeds. Evaluaties van inzetten en beoordelingen van de inspectie JenV bevestigen dit. De noodzaak om het nieuwe crisisplan uiterlijk per 1 januari 2020 vast te stellen wordt met name ingegeven door de WVR. Er is daarom geen risico om het huidige crisisplan langer aan te houden.

#### **Kanttekeningen/risico's**

*1.1 Samenhang met deelplannen*

Gelijktijdig aan de herziening van het crisisplan vindt ook een herziening plaats van de monodisciplinaire deelplannen Geneeskundige zorg en Bevolkingszorg. Deze activiteiten vinden plaats in de eigen kolom, maar er moet samengewerkt worden op thema's.

#### **Financiële consequenties**

n.v.t.

#### **Vervolgaanpak/uitvoering**

In de BC Veiligheid op 13 februari 2020 zal het proces om te komen tot een nieuw crisisplan aan u worden voorgelegd.

#### **Communicatie**

Communicatie maakt onderdeel uit van de projectaanpak.

<b>Besluit:</b>	
<input type="checkbox"/> niet vastgesteld <input type="checkbox"/> ongewijzigd vastgesteld <input type="checkbox"/> gewijzigd vastgesteld als volgt:	<b>Paraaf secretaris:</b>
Kopie naar auteur	