

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Bijlage II

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Ons kenmerk
3357696

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 4 juni 2021

Onderwerp Reactie opvolging aanbevelingen onderzoek continuïteit meldkamers

Geachte heer Korvinus,

Op vrijdag 23 april jl. heeft u mij uw conceptbrief over de opvolging van aanbevelingen onderzoek continuïteit meldkamers toegestuurd welke u voornemens was aan de minister van JenV te versturen. In een gesprek dat wij vervolgens op 7 mei jl. hebben gevoerd, hebben we gezamenlijk geconstateerd dat het gezien de governance op de meldkamers logischer zou zijn het Bestuurlijk Meldkamer Beraad (BMB) aan te schrijven. Op basis van de reeds ontvangen conceptbrief heeft u mij gevraagd naar mijn reactie. Ik heb voor deze reactie input gevraagd bij de partners in het BMB.

In de conceptbrief trekt u een aantal vergaande conclusies. Het BMB deelt uw mening dat op het meldkamerdomein nog verbeterstappen gezet moeten worden. Deze stappen zetten we graag zo snel mogelijk. Er moet echter ook voldoende tijd genomen worden om de ontwikkeling goed te doen. Uw conclusie dat er te weinig stappen zijn gezet in de ontwikkeling naar een professionelere organisatie doen naar mijn beeld – en de door mij geraadpleegde vertegenwoordigers van het meldkamerveld in het BMB – te weinig recht aan de huidige stand van zaken in relatie tot de situatie in 2018 en veroorzaakt onrust. Ook doet het te weinig recht aan het vele werk van de partijen en al hun medewerkers in het meldkamerveld dat reeds heeft plaatsgevonden en nog steeds plaatsvindt om gewenste verbeteringen in de continuïteit te realiseren.

U geeft aan dat uw conclusies gebaseerd zijn op documentenstudie, maar het is voor ons niet herleidbaar waarop de conclusies precies zijn gebaseerd. U heeft in het onderzoek de wettelijk verantwoordelijke partijen voor de meldkamerfunctie bij uw bevindingen niet betrokken of gehoord, maar trekt wel een aantal conclusies over hun rolervulling en de governance. Zoals ik in ons eerdere gesprek ook heb aangegeven acht ik dit zowel qua proces als inhoudelijk niet correct. Ik heb uw conceptbrief zoals afgesproken dan ook voorgelegd aan de medeverantwoordelijke partijen in de governance in het meldkamerveld voor hun reactie. Hun punten zijn verwerkt in deze brief en zij ondersteunen het door mij aangegeven beeld ten aanzien van de ontwikkeling en verbeteringen in de continuïteit van de meldkamers.

Hieronder schets ik eerst hoe de stelselverantwoordelijkheid en de governance in het meldkamerveld is vormgegeven en ga ik vervolgens in op een aantal door u gedane observaties en verzoeken.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Maatschappelijke opgave

Het is de maatschappelijke opgave in het meldkamerveld om de samenwerking, de kwaliteit en de effectiviteit van de hulpverlening aan burgers in nood en bij incidenten, rampen en crises te verhogen. Door 54 partijen is bestuurlijk overeengekomen te werken naar een stelsel van 10 operationeel en beheersmatig verbonden meldkamers die elkaars taken kunnen overnemen (het Transitieakkoord 2013). Deze gedeelde doelstellingen en uitgangspunten zijn in 2020 in de wet- en regelgeving vastgelegd.

Datum
4 juni 2021

Ons kenmerk
3357696

In dit stelsel wordt gewerkt aan de gezamenlijke opgave om 24/7 hulp aan burgers te borgen, de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en het beheer en de werkwijze op de meldkamers te harmoniseren. Om deze doelen te realiseren is samenwerking tussen de partijen en hulpdiensten, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid, een vereiste. Geen van de partijen kan dit immers alleen af en we zijn van elkaar afhankelijk om het geheel te laten functioneren.

Sinds 2010 zijn diverse onderzoeken naar de meldkamers uitgevoerd, denk hierbij aan de nulmeting Meldkamer van de toekomst, de Gateway Review en de Heroriëntatie op de transitie en de ambities in het meldkamerdomein. Daaruit is gebleken dat verbeteringen in het meldkamerveld noodzakelijk zijn en dat vele meldkamers destijds nog niet op orde waren. Daarbij ging het om alle facetten van de meldkamer zoals de (ICT) techniek, applicaties, beheer, aansturing, continuïteitssturing, financiën, inkoop, personeel en procedureel. Het was een lappendeken met meerdere lagen, die onderling met elkaar verbonden waren.

Het is een majeure opgave om een stelsel te krijgen van 10 operationeel en beheersmatig verbonden meldkamers, die elkaars taken kunnen overnemen. De uitvoering van de meldkamertaken vraagt een samenwerkingsorganisatie, een complexe techniek en gedegen informatiemanagement, die ook nog uitermate betrouwbaar dienen te zijn. De ontwikkeling van een dergelijke uitvoeringsorganisatie met bijbehorende techniek kost niet alleen tijd; het dient ook zorgvuldig plaats te vinden.

Stelselverantwoordelijkheid en het meldkamerstelsel

De Wijzigingswet meldkamers en de hierop gebaseerde regelingen zijn op 1 juli 2020 in werking getreden. Het hiermee aangepaste meldkamerstelsel moet ervoor zorgen dat de hulpdiensten op de meldkamers nauw kunnen samenwerken en zo nodig taken van elkaar kunnen overnemen door de inrichting van 10 meldkamers die gebruik maken van dezelfde voorzieningen. De governance, vastgelegd in de Regeling hoofdlijnen beleid en beheer meldkamers en de daarbij behorende gremia, zoals het SMB en het BMB en het directieoverleg op regionaal niveau sturen op het beheer van de meldkamers en het komen tot een stelsel van 10 operationeel en beheersmatig verbonden meldkamers. Alle partijen zijn vertegenwoordigd in de gremia en kunnen hun invloed uitoefenen in de governance op het beheer van de meldkamers. De Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) voert het beheer van de meldkamers uit volgens de hierboven aangegeven multidisciplinaire sturingslijn en met inachtneming van de in de regeling opgenomen beleidsdoelen en beleidskaders. Via het beleids- en bestedingsplan wordt door het BMB op deze uitvoering gestuurd.

Binnen het meldkamerstelsel blijft de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke partijen voor de eigen meldkamerfunctie in stand. De uitoefening van de meldkamerfunctie (d.w.z. de inrichting van de operationele taken en processen alsmede de zorg voor het eigen meldkamerpersoneel) blijft de verantwoordelijkheid van de betreffende kolommen, zoals ook aangegeven in de beleidsreactie van 6 september 2019. Er is dus geen sprake van één landelijke meldkamerorganisatie, zoals u in uw brief aangeeft. We werken gezamenlijk met partijen met eigenstandige verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan dat meldkamerstelsel.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Datum
4 juni 2021

Ons kenmerk
3357696

In het huidige stelsel is het beheer van de meldkamers als wettelijke taak ondergebracht bij de politie, in casu bij de LMS. Het beheer is al per 1 januari 2020 van de Veiligheidsregio's naar de LMS overgedragen. De LMS zelf bevindt zich in een ontwikkeltraject, omdat beheerders uit meerdere organisaties in één organisatie komen en het beheer op een nieuwe leest geschoeid moet worden. De LMS heeft vanaf die datum drie jaar de tijd nodig om het beheer van de meldkamers te harmoniseren en op eenduidige wijze uit te voeren.

De gekozen organisatie van het beheer van de meldkamers doet recht aan de verantwoordelijkheidsverdeling van partijen en wordt door JenV vanuit de stelselverantwoordelijkheid voor de meldkamers onderschreven en is wettelijk vastgelegd. Voor een andere inrichting van het meldkamerstelsel is in de afgelopen 10 jaar geen bestuurlijk draagvlak gebleken. Overigens constateerden de Inspectie en het Agentschap in hun rapport 'Continuïteit van meldkamers' uit 2019 nog dat de aanpak met de LMS door de betrokken partijen wordt ondersteund en bovendien een positieve werking heeft op de ontwikkelingen in het meldkamerdomein.

De minister van JenV is, mede namens de ministers van VWS en Defensie, verantwoordelijk voor het stelsel van meldkamers.

Reactie verzoeken

Door de partijen zijn grote stappen gezet om verbeteringen in de meldkamers mogelijk te maken. In september 2019, toen het meest recente rapport van de Inspectie JenV werd opgeleverd, is door partijen uit het meldkamerveld wederom hard gewerkt aan de opvolging van de aanbevelingen van de Inspectie en het Agentschap. Het netwerk van de meldkamers vormt in de wereld van spoed en crisisbeheersing een uniek multidisciplinair samenwerkingsverband. Bij het in deze context doorvoeren van veranderingen en verbeteringen moet rekening worden gehouden met de taken en uitdagingen in het meldkamerveld bijvoorbeeld op het punt van de zorg voor de continuïteit en het beheer van de meldkamers en niet onbelangrijk het absorptievermogen van de LMS en de hulpdiensten. Daarnaast wordt meer algemeen opgemerkt vanuit het veld dat het kwalitatief goed functioneren en de continuïteit van de ambulancezorgprocessen - ook in de meldkamer - gebeurt onder toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Hieronder ga ik in op uw verzoeken:

ICT-infrastructuur

Het aansluiten van de meldkamers op de nieuwe landelijke IV en ICT is afgelopen najaar tijdelijk stopgezet, het BMB heeft daartoe besloten, op aangeven van partijen in de regionale meldkamer governance. Er zijn momenteel vier meldkamers aangesloten op de nieuwe landelijke IV en ICT-infrastructuur. Zij

hebben in 2020 meermaals te maken gehad met verstoringen. Over deze verstoringen is ook de Tweede Kamer per brief op 25 september 2020 geïnformeerd. Naar aanleiding van de verstoringen hebben de LMS en de dienst ICT van de politie in oktober het Triple A-verbeterplan IV-ICT opgesteld. Doel van dit verbeterplan, dat momenteel wordt uitgevoerd, is om de oorzaak van de verstoringen weg te nemen en maatregelen te treffen voor een stabiel IV-ICT. Wij volgen dit traject nauwlettend en heeft de hoogste prioriteit.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Datum
4 juni 2021

Ons kenmerk
3357696

Het BMB heeft daarop besloten de aansluitingen van meldkamers aan te houden, totdat de ICT-systemen voldoende stabiel zijn. Om te bepalen wanneer dat zo is, worden criteria en normen opgesteld aan de hand waarvan het BMB een besluit kan nemen om de aansluitingen weer plaats te laten vinden. Voor draagvlak en vertrouwen in het veld is het van belang om de criteria gezamenlijk met de partijen op de meldkamers op te stellen en bij het veld te toetsen. De LMS heeft een externe partij aangetrokken om dit proces te begeleiden, de criteria te toetsen en het SMB van advies te voorzien. Het SMB heeft het plan unaniem gesteund. Dit proces loopt momenteel en ik vind het niet opportuun een nieuw onderzoek te starten, omdat dit ook schaarse capaciteit kost die nodig is om de gesignaleerde vraagstukken op te lossen.

Risicomanagement

Het beheer van de meldkamers is, conform de in de beleidsreactie aangekondigde planning, per 1 januari 2020 overgedragen naar de LMS voor een eenduidig en geharmoniseerd beheer van de meldkamers. Daarnaast hebben de samenvoegingen van de meldkamers volgens planning doorgang gevonden. De meldkamer Bergen op Zoom is in juni 2020 samengevoegd. Hiermee zijn 8 van de 10 meldkamers samengevoegd en zijn in 2020 operationeel. In aanvulling daarop heeft er een tussentijdse samenvoeging van de meldkamers Naarden en Lelystad in september 2020 plaatsgevonden in verband met continuïteitsrisico's ten aanzien van het personeel. Door de ontwikkelingen rondom COVID-19 heeft er een versnelling plaatsgevonden op het ontwikkelen van procedures ten aanzien van uitwijk en uitval van meldkamers. Inmiddels zijn er plannen voor uitwijk- en uitval opgesteld en beoefend. Hiernaast zijn er maatregelen genomen voor fallback bij verstoringen in het C2000 netwerk. Sinds januari 2020 werken partijen aan een gedegen proces van proactief en integraal risicomanagement door een technische, organisatorische en operationele monitor die de continuïteit voor het stelsel van meldkamers inzichtelijk maakt. De monitor geeft tevens inzicht in welke (aanvullende) maatregelen getroffen dienen te worden om geconstateerde risico's te beheersen en worden mogelijke continuïteitsproblemen rondom personele bezetting en de techniek meegenomen. Uiteindelijk moet de continuïteitsmonitor leiden tot een integraal beeld van de continuïteit en de stabiliteit van de meldkamers, zoals ook vastgelegd in het beleids- en bestedingsplan meldkamers 2021. De eerste versie van de continuïteitsmonitor is in januari 2021 aan het SMB opgeleverd. Deze monitor ontbeert nog een normenkader en dit is door partijen aangekaart in het SMB. Daarom ontwikkelt de LMS de continuïteitsmonitor verder door onder andere een normenkader mee te nemen. Die doorontwikkeling wordt in gezamenlijkheid met partijen en alle meldkamers opgepakt zoals past binnen de governance. U bent hierover geïnformeerd.

Governance

Conform de door mij aangegeven planning zal één jaar na de inwerkingtreding van de wet (vanaf 1 juni 2021) een evaluatie op de governance worden

uitgevoerd. Deze evaluatie vindt plaats onder opdrachtgeverschap van het BMB en aanbevelingen zullen worden meegenomen in het verder vervolmaken van de governance. De rollen en verantwoordelijkheden van vertegenwoordigers, gezamenlijk steviger sturen evenals het verbeteren van de slagvaardigheid van het stelsel zijn thema's die in deze evaluatie aan bod zullen komen. Het goed in werking krijgen van de governance, inclusief de beleids- en beheercyclus, vergt echter meer tijd dan de tien maanden waarop uw oordeel in de brief lijkt te zijn gebaseerd.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Datum
4 juni 2021

Ons kenmerk
3357696

Onderzoek personele bezetting

Uit de periodieke rapportages die door de LMS worden opgesteld in verband met de continuïteit en COVID-19 blijkt over het algemeen (op geaggregeerd niveau) dat de personele bezetting goed opgevangen kan worden en lijkt dit niet of beperkt van invloed te zijn op de uitvoering van de meldkamerfunctie. Zij zijn voor het BMB voorsnog geen aanleiding voor extra maatregelen. Gelet op de verantwoordelijkheidsverdeling in het meldkamerstelsel verwijs ik u voor gedetailleerde informatie over de personele bezetting op de meldkamers naar de daarvoor verantwoordelijke partijen.

Verstrekken van informatie aan de Inspectie

Er zijn in de beleidsreactie of naar aanleiding van de inspectieonderzoeken geen afspraken gemaakt of toezeggingen gedaan om de Inspectie doorlopend schriftelijke informatie toe te sturen over de opvolging van alle aanbevelingen.

Zoals aangegeven heeft de inrichting van het meldkamerstelsel gevolgen voor de manier waarop informatie, bijvoorbeeld door de toezichthouder, kan worden verkregen. Er is hierdoor niet, zagezegd, één loket waar alle informatie over de uitoefening van de meldkamerfunctie beschikbaar is. Partijen hebben een zelfstandige verantwoordelijkheid om informatie te delen met de Inspectie wanneer daar aanleiding toe is of ze daartoe door de Inspectie worden verzocht. Dat heb ik de Inspectie ook laten weten en hierbij heb ik verzocht om, indien nodig, gebruik te maken van de bevoegdheden die de Inspectie heeft om informatie op te vragen. JenV heeft hier als stelselverantwoordelijke geen rol in en ook de LMS kan alleen informatie beschikbaar stellen waarvoor zij van de eigenaar van die informatie toestemming heeft gekregen om dit te delen. Voor de volledigheid heb ik in afstemming met de BMB-leden een éénmalig overzicht opgesteld met daarin opgenomen de voortgang van de gedane aanbevelingen in uw rapport uit 2019. Voor een vervolgvraag ik u, indien van toepassing, de verantwoordelijke partijen in het meldkamerveld te benaderen.

Ten aanzien van de aanbeveling inzake de uitvoering van het beleids- en bestedingsplan is in de beleidsreactie toegezegd om, in de drie jaar durende opbouwfase van de LMS, de aangescherpte en bijgestelde versie jaarlijks uiterlijk eind september toe te zenden naar de Inspectie en het Agentschap. Hier is aan voldaan. Uit het beleids- en bestedingsplan blijkt ook dat continuïteit in alle ontwikkelingen een vast aandachtspunt is.

Uit uw brief maak ik echter op dat er bij u andere verwachtingen waren over monitoring en informatievoorziening. Het lijkt mij daarom verstandig om hier in het vervolg concrete afspraken over te maken met betrokken partijen.

Tot slot

Net als uw Inspectie en het Agentschap wenst het BMB zoveel mogelijk snelheid en inzicht in de opvolging van de aanbevelingen. Wij delen uw mening dat we er nog niet zijn, maar constateren ook dat de observatie over kwetsbaarheden in het stelsel zoals die nu in uw brief worden benoemd te algemeen zijn en geen recht doen aan de praktijk en dynamiek van het meldkamerveld. Bijvoorbeeld een evaluatie van de werking van de governance en het triple-A traject voor de ICT-infrastructuur. De activiteiten die in de beleidsreactie zijn benoemd gaan veelal over grote ontwikkelingen in het meldkamerveld die tijd nodig hebben om tot uitvoering te komen en voor verbetering te zorgen.

Tegelijkertijd voelen alle partijen de urgentie van het werk dat nog te doen is en zien wij ook de nodige kwetsbaarheden. Het is een uitdagend en complex werkveld met de nodige onderlinge afhankelijkheden. We komen van ver, er wordt hard gewerkt en we zijn nog volop bezig. Daarnaast moeten ook de gevolgen van de coronapandemie en de inzet en inspanning die dat van de hulpdiensten heeft gevraagd in acht worden genomen. Alle zeilen moesten worden bijgezet op het gebied van zorgverlening en handhaving en er is onder nog grotere druk dan gebruikelijk uitzonderlijk werk verzet.

De signalen van de Inspectie en het Agentschap worden uiteraard serieus genomen en uw brief zal ik nader met de vertegenwoordigers van het meldkamerveld bespreken en aanbevelingen daaruit, voor zover niet al in werking, gezamenlijk oppakken.

Met vriendelijke groet,

M. Vogelzang

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Datum
4 juni 2021

Ons kenmerk
3357696