



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee



Juni 2023

Beheer- en bestedingsplan LMS 2024-2028

Goedgekeurd door het Bestuurlijk Meldkamer
Beraad op 30 augustus 2023



Inhoud

1	Voorwoord	5
2	Introductie van het beheer- en bestedingsplan	6
2.1	Functie van dit plan	6
2.1.1	Beschrijving planvorming op beheer	6
2.1.2	Bedoeld voor DT's, SMB en LMS-organisatie zelf	6
2.1.3	Planning & Control cyclus	6
2.2	Opbouw van het plan	7
3	Beleid	8
3.1	Vastgesteld beleid	8
3.1.1	Opdracht aan LMS	8
3.1.2	Jaaraanschrijving 2024-2028	8
3.1.3	Taakstelling	9
3.1.4	Beleidsprioriteiten	9
3.1.5	Besluiten SMB en BMB	9
3.2	Gemeenschappelijk beleid waarbij LMS faciliteert	10
3.2.1	Architectuur en gebruikerseisen	10
3.2.2	Continuïteit en risicomangement	10
3.2.3	Informatiebeveiliging	11
3.2.4	Vakbekwaamheid	12
3.3	Beleid in ontwikkeling	12
4	Opdracht en rol van LMS	14
4.1	Opdracht en kernwaarden	14
4.1.1	Beheerder van meldkamers	14
4.1.2	Ervaar- en bewijsperiode	14
4.1.3	Missie	14
4.1.4	Visie	15
4.1.5	Kernwaarden	15
4.2	Organisatieonderdelen	15
4.2.1	Netwerk van liaisons	15
4.2.2	Compliance	16
4.2.3	Innovatie	17
4.2.4	Operationeel beheer	17
4.3	Overzicht planvorming	17
4.3.1	Planvorming op beleidsprioriteiten	17
4.3.2	Balans tussen continuïteit en vernieuwing	19
4.3.3	Onzekerheden	20

5	Planvorming op de voorzieningen	21
5.1	Introductie	21
5.2	Spoedvraag	21
5.2.1	Wat is de voorziening Spoedvraag?	21
5.2.2	Doelstellingen voor 2024	22
5.3	Spoedrespons	23
5.3.1	Wat is de voorziening Spoedrespons?	23
5.3.2	Doelstellingen voor 2024	23
5.4	M	24
5.4.1	Wat is de voorziening M?	24
5.4.2	Doelstellingen voor 2024	24
5.5	Ondersteunende informatie- en expertsystemen	25
5.5.1	Wat is de voorziening Ondersteunende- en expertsystemen?	25
5.5.2	Doelstellingen voor 2024:	25
5.6	IV- en ICT-infrastructuur	26
5.6.1	Wat is de voorziening IV- en ICT-infrastructuur?	26
5.6.2	Doelstellingen voor 2024	26
5.7	Huisvesting en facilitaire services	27
5.7.1	Wat is de voorziening Huisvesting en facilitaire services?	27
5.7.2	Doelstellingen voor 2024	27
6	Gebruikers	29
6.1	Introductie	29
6.2	Burgers en hulpverleners	29
6.2.1	Burgers	29
6.2.2	Hulpverleners	29
6.3	Meldkamers	30
6.3.1	Meldkamer Limburg	30
6.3.2	Meldkamer Oost-Brabant	30
6.3.3	Meldkamer Zeeland-West-Brabant	31
6.3.4	Meldkamer Rotterdam	32
6.3.5	Meldkamer Den Haag	32
6.3.6	Meldkamer Amsterdam	33
6.3.7	Meldkamer Noord-Holland	34
6.3.8	Meldkamer Noord-Nederland	34
6.3.9	Meldkamer Oost-Nederland	35
6.3.10	Meldkamer Midden-Nederland	35
6.4	Overige locaties	36
6.4.1	Landelijke Eenheid politie	36
6.4.2	OPSCENT KMar	36
6.4.3	LMS-pand Huis ter Heideweg in Zeist	36
7	Risico's en afhankelijkheden	38

7.1	Introductie	38
7.2	Keuzes multi-governance	38
7.3	Absorptievermogen meldkamers	38
7.4	Samenloop van grote trajecten	38
7.5	Taakstelling	38
7.6	Krapte op de arbeidsmarkt	39
7.7	5G/NOOVA	39
7.8	Levertijden en beschikbaarheid materiaal	39
7.9	Cybersecurity	39
7.10	Klimaateisen	40
7.11	Onvoorzien	40
8	Bestedingsplan 2024-2028	41
8.1	Algemeen	41
8.1.1	Introductie	41
8.1.2	Geen rekening gehouden met einde hybride situatie rond 112 aanname	41
8.1.3	Taakstelling	41
8.1.4	Boekhoudsystematiek	41
8.1.5	Specificatie	42
8.2	Financieringsbronnen LMS	42
8.2.1	Meerjarig financieringsbeeld	42
8.2.2	Toelichting	42
8.3	Bestedingsplan LMS 2024 - 2028	43
8.3.1	Uitgangspunten	43
8.3.2	Totaalbeeld	43
8.3.3	Voorziening 1: Spoedvraag	43
8.3.4	Voorziening 2: Spoedrespons	44
8.3.5	Voorziening 3: M	45
8.3.6	Voorziening 4: Ondersteunende systemen	45
8.3.7	Voorziening 5: IV- en ICT- infrastructuur	46
8.3.8	Voorziening 6: Huisvesting & Facilitaire services	47
8.3.9	Overige Vragen & Gebruikers	47
8.3.10	Operationeel en lokaal beheer	48
8.3.11	Bedrijfsbureau	48
8.4	Verloop Rekening Courant 2024-2028	49
8.4.1	Rekening-courant meldkamerdomein	49
8.4.2	Rekening-courant Alerteringen	49
8.5	Aanvullende opmerkingen	50

1 Voorwoord

Dit is de besluitversie van het Beheer- en bestedingsplan 2024-2028 van de Landelijke Meldkamer Samenwerking.

Waar in eerdere jaren sprake was van een gemeenschappelijk beleidsplan is, na de sessies in het kader van de evaluatie van het governance, besloten tot planvorming die meer recht doet aan de inmiddels ontstane verhoudingen, met scheiding van beleid en beheer. Het (gezamenlijk) beleid is de verantwoordelijkheid van de gebruikers van de meldkamers, vertegenwoordigd door de disciplines en de directieteams en van het Ministerie van JenV.

LMS heeft een eerdere versie van het Beheerplan aan het meldkamerveld ter consultatie aangeboden, na een beeldvormende bespreking in het Strategisch Meldkamer Beraad eind april. Doel van de consultatie is om vast te stellen of de beheerorganisatie in haar planvorming passend en voldoende rekening heeft gehouden met de wensen van de gebruikers van de voorzieningen waar LMS beheerverantwoordelijkheid voor draagt.

De algemene opinie uit de consultatie was dat het Beheerplan op zich voldoet; men ervaart het plan als helder en adequaat.

Tegelijkertijd is er behoefte aan benadrukken van zaken die men onderbelicht vindt. De meeste van deze punten vallen binnen het afgesproken beleid en passen binnen het beheer. Er kan met deze punten rekening worden gehouden en die zijn dus verwerkt in het Beheer- en bestedingsplan.

Op basis van de reacties vanuit de consultatie en een uitvoeringstoets door LMS zelf is het Beheerplan aangepast en geactualiseerd. Verder is het bestedingsplan 2024-2028 toegevoegd. De planning is dat in haar vergadering van augustus het BMB het Beheer- en bestedingsplan 2024-2028 vaststelt.

In de planperiode van dit Beheerplan zal het netwerk van tien meldkamers op één infrastructuur afgerond zijn. Hoewel deze berg nog beklommen moet worden, is zichtbaar dat de disciplines en directieteams op meldkamers nadenken over wat er na moet komen. LMS verwacht dat de komende periode het meldkamerveld deze beelden om zal zetten in gezamenlijk beleidsplan waarop LMS haar beheerinspanningen zal aanpassen.

2 Introductie van het beheer- en bestedingsplan

2.1 Functie van dit plan

2.1.1 Beschrijving planvorming op beheer

Dit document is het Beheer- en bestedingsplan van de Landelijke Meldkamer Samenwerking voor de jaren 2024 tot en met 2028. Het beschrijft de planvorming in het beheer van meldkamervoorzieningen in die jaren en koppelt deze planvorming aan de meerjaren begroting. Deze planvorming is enerzijds gebaseerd op (gezamenlijk) beleid van de disciplines die gebruik maken van de voorzieningen waar LMS verantwoordelijk voor is. Daarnaast is de planvorming gebaseerd op noodzakelijke aanpassingen in het beheer in verband met veranderingen in techniek en soms technologie bij leveranciers en op verwachte wensen van gebruikers.

Idealiter was dit meerjaren beheerplan gestoeld op een meerjaren beleidsplan van het meldkamerveld waarin onder andere de ontwikkeling van de disciplines en meldkamergebieden en de daaruit voortvloeiende functionele vragen van het aan de beheerorganisatie geformuleerd zijn. Nu dit toekomstgerichte beleidsplan er niet is, is het beheer gebaseerd op het bestaande beleid en op de ontwikkelingen vanuit het beheer.

2.1.2 Bedoeld voor DT's, SMB en LMS-organisatie zelf

Het Beheer- en bestedingsplan is bedoeld voor de directieteams van de meldkamers en voor het Strategisch Meldkamer Beraad. De directieteams vertegenwoordigen de gebruikers in de meldkamers op strategisch niveau. Het Strategisch Meldkamer Beraad adviseert het Bestuurlijk Meldkamer Beraad over het plan. Het Bestuurlijk Meldkamer Beraad stelt het Beheer- en bestedingsplan 2024-2028 vast. Voordat het BMB het plan vaststelt is een proces van consultatie en besluitvorming gepland (april – juni). Draagvlak, legitimatie en soms keuzes in prioriteiten zijn aan de orde in dit proces. Tot slot is het Beheer- en bestedingsplan bedoeld voor de eigen LMS-organisatie, het vormt het kader waarin de organisatie beweegt (behoudens onvoorziene omstandigheden die koerswijzigingen vragen).

2.1.3 Planning & Control cyclus

De meldkamerwereld is een wereld die enerzijds lange lijnen kent, anderzijds snel verandert. Een wereld waarin zowel de vraag- als aanbodzijde van nature gedifferentieerd en gecompartmenteerd functioneert en waarin het palet aan gebruikers en leveranciers eerder toe- dan afneemt. De LMS wil een adaptieve beheerorganisatie zijn, die zich continu kan aanpassen en mee kan bewegen met de behoeften en belangen van burgers, hulpverleners, centralisten en beheerders.

De planning & control-cyclus is ingericht op deze veranderlijke wereld met lange lijnen. Jaarlijks maakt LMS in afstemming met het meldkamerveld een meerjarig beheer- en bestedingsplan, zoals nu dit Beheer- en bestedingsplan LMS 2024-2028. Elke vier maanden rapporteert de LMS over de voortgang op de uitvoering. Deze 4-maandsrapportage eindigt met een kalibratie: de betekenis van de optelsom van de afgelopen periode op de volgende periode (impact op o.a. scope, tempo, timing, mogelijke financiële keuzes of benodigde besluitvorming). Daarnaast maakt LMS een jaarverantwoording over de realisatie van het beheer- en bestedingsplan die aan de multi-governance wordt voorgelegd. Deze jaarverantwoording is een verbijzondering van de jaarverantwoording politie over de bijzondere bijdrage Beheer meldkamers.

2.2 Opbouw van het plan

Het Beheer- en bestedingsplan is als volgt opgebouwd.

Hoofdstuk 1: Voorwoord

Hoofdstuk 2: Introductie van het Beheer- en bestedingsplan

Hoofdstuk 3: Beleid

Dit hoofdstuk gaat in op het vastgestelde beleid en de kaders waar in het beheer rekening mee gehouden is. Daarnaast gaat het in op de rol van LMS, in die gevallen waar LMS een rol is toebedeeld bij het faciliteren van het beleid, zoals bij continuïteit en risicomanagement en architectuur. Als laatste gaat het hoofdstuk in op beleid in ontwikkeling. Bedoeld is het nog lopende proces vanuit de evaluatie van de governance om te komen tot een gemeenschappelijk beeld van de disciplines over de ontwikkeling van de meldkamerfunctie. Hierin is zichtbaar dat met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid de panelen in het multidisciplinaire meldkamerveld gaan schuiven. LMS als adaptieve beheerorganisatie wil anticiperen op deze kleurbepalende omstandigheden.

Hoofdstuk 4: Opdracht en rol van LMS

In dit hoofdstuk komt LMS zelf aan de orde: haar opdracht en kernwaarden, de fase van ontwikkeling en de werkwijze. In dit hoofdstuk komen de beleidsprioriteiten aan de orde en een korte weergave van de planvorming op dat gebied. Verder is in dit hoofdstuk een beschouwing opgenomen over de hoofdlijnen van de planvorming, vanuit twee perspectieven. Dit zijn de balans tussen continuïteit en vernieuwing en een aantal onzekerheden.

Hoofdstuk 5: Planvorming op voorzieningen

Dit hoofdstuk start met een toelichting op de zes voorzieningen waar LMS verantwoordelijk voor is. Daarna komt de planvorming voor elk van de voorzieningen. De rode draad daarin is tweeledig. Enerzijds continuïteit, robuust maken van de voorzieningen in de wereld waarin elke seconde telt. En tegelijkertijd is vernieuwing gewenst en noodzakelijk doordat zichtbaar is dat er een ander soort 'meldkamer' gaat ontstaan: minder plaatsgebonden, wél tijdgebonden, data-gedreven, secure en connectief.

Hoofdstuk 6: Gebruikers van voorzieningen

De voorzieningen die LMS levert en beheerd zijn in gebruik bij een veelkleurig palet aan professionele en niet-professionele gebruikers. Een deel van de gebruikers gebruikt de voorzieningen op straat in soms hectische en moeilijke omstandigheden. Een ander deel van de gebruikers werkt plaatsgebonden. In dit hoofdstuk staan de gebruikers centraal, met hun wensen en kenmerken. Enerzijds om recht te doen voor wie LMS werkt en daarnaast omdat hier aanknopingspunten voor het bestedingsplan te vinden zijn.

Hoofdstuk 7: Risico's en afhankelijkheden

LMS anticipeert in dit hoofdstuk op een aantal risico's en afhankelijkheden die de realisatie van planvorming kunnen belemmeren.

Hoofdstuk 8: Bestedingsplan 2024-2028

Dit hoofdstuk begint met de financieringsbronnen voor het beheer en gaat daarna in op het bestedingsplan voor de jaren 2024-2028. Daarna volgt een toelichting op het verloop van de rekening courant en komen overige opmerkingen.

3 Beleid

3.1 Vastgesteld beleid

In deze paragraaf komt het beleid en komen de kaders aan de orde waarbinnen LMS het beheer vormgeeft. Het hoogste kader vormt uiteraard het wettelijk kader van de Wijzigingswet meldkamers en de hoofdlijnen van beleid en beheer. Daarnaast is er de jaaraanschrijving 2024-2028 van de Minister van JenV aan de korpschef en zijn er besluiten van het SMB en BMB die de opdracht aan LMS bepalen.

3.1.1 Opdracht aan LMS

De opdracht van de LMS en het multi-meldkamerveld is te komen tot een netwerk van tien operationeel geschakelde meldkamers aangesloten op één IV/ICT-infrastructuur, waarop vier disciplines, Koninklijke Marechaussee (KMar), de regionale ambulancezorg, de veiligheidsregio's/brandweer (VR's/brandweer) en de politie hun meldkamerfunctie kunnen uitoefenen en waarbij de meldkamers elkaars taken kunnen overnemen. LMS levert en beheert meldkamervoorzieningen. Verder faciliteert LMS de multidisciplinaire samenwerking van de vier disciplines door o.a. partijen samen te brengen, door middelen en voorzieningen te verschaffen aan de partijen die samenwerking op de vloer mogelijk maken en door relevante ontwikkelingen te signaleren. De kerntaak van de LMS is het handhaven van de continuïteit van de meldkamers, nu en in de toekomst, gezien het vitale karakter van de voorzieningen en de daarbij passende beschikbaarheids- en kwaliteitseisen. De continuïteit van de lifeline voor burgers en hulpverleners staat voorop.

De LMS kan en doet dit niet alleen. De opdracht aan LMS impliceert ook een opdracht aan het meldkamerveld, namelijk de harmonisatie in processen en systemen waardoor daadwerkelijk de meldkamerfuncties van de disciplines uitgeoefend kunnen worden op elke meldkamer. Het is een gezamenlijke opdracht, waarin het gehele multidisciplinaire meldkamerveld een rol speelt, landelijk en op de meldkamerlocaties. Bij de realisatie van deze opdracht zijn betrokkenheid en participatie randvoorwaardelijk vanwege de hoge mate van wederzijdse afhankelijkheid, als gebruikers enerzijds en de beheerder anderzijds.

3.1.2 Jaaraanschrijving 2024-2028

In de meerjarige aanschrijving politie 2024-2028 heeft de minister van Justitie en Veiligheid aan de korpschef de wensen voor meldkamers als volgt kenbaar gemaakt:

De politie is via de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) verantwoordelijk voor de continuïteit van de meldkamervoorzieningen waarvoor de LMS het beheer uitvoert. De afgelopen jaren is er ingezet op het verstevigen van een multidisciplinair meldkamerdomein, waarbij wordt toegewerkt naar gemeenschappelijk beheer van de meldkamervoorzieningen en naar de concentratie van tien gemeenschappelijke meldkamers die zo nodig elkaars taken kunnen overnemen. Daarbij is de ultieme opgave er zorg voor te dragen dat burgers en hulpverleners 24/7 worden bediend.

Verder bevat de jaaraanschrijving het financiële kader dat de belangrijkste grondslag vormt voor het meerjarige bestedingsplan.

3.1.3 Taakstelling

Op 28 juni heeft de DG Politie en Veiligheid kenbaar gemaakt dat zij een taakstelling in 2023 zal toepassen van in totaal 25 miljoen op het Beleids- en bestedingsplan 2023-2027. Deze taakstelling is verwerkt in dit Beheer- en bestedingsplan 2024-2028.

In dezelfde brief is een aankondiging gedaan van een taakstelling in 2024 en 2025 waarvan de hoogte nog onbekend is. Die is niet verwerkt in dit Beheer- en bestedingsplan, maar is wel opgenomen in het hoofdstuk over risico's.

3.1.4 Beleidsprioriteiten

In 2023 zijn door het SMB de prioriteiten voor LMS vastgesteld. De realisatie van deze onderwerpen is nog gaande. LMS stelt voor deze prioriteiten ook voor de planvorming 2024-2028 te hanteren. Dit zijn de volgende prioriteiten:

1. Het realiseren van het netwerk van tien meldkamers aangesloten op één landelijk IV- en ICT-netwerk;
2. Het verbeteren van de stabiliteit van de meldkamer infrastructuur;
3. Beheer C2000 en de opvolger ervan;
4. Verwerven en implementeren van het Nationaal Meldkamer Systeem (NMS);
5. Verbeteren van de informatiepositie van centralisten door verrijking in de ondersteunende informatie- en expertsystemen;
6. Continuïteit en risicomanagement, zowel fysieke als virtuele beveiliging (incl. cybersecurity en informatiebeveiligingsbeleid).

De kernprioriteit van het realiseren van het netwerk loopt als een rode draad door alle voorzieningen en expertises heen.

3.1.5 Besluiten SMB en BMB

Een aantal besluiten genomen door het SMB en BMB bepaalt zoals hiervoor genoemd de reikwijdte en inhoud van de opdracht aan LMS. In hoofdstuk 4 en 5 komen deze onderwerpen terug bij de beschrijving van de planvorming in de voorzieningen en bij de beschrijving van de gebruikers van de voorzieningen.

Een eerste besluit betreft de keuze dat naast de hoofdgebruikers ook medegebruikers bediend mogen worden. Vooralsnog is dit op het moment van schrijven alleen de landelijke meldkamer douane. Verwacht wordt dat in de planperiode andere partijen (bijvoorbeeld het Kustwachtcentrum) verbonden willen worden met het netwerk van tien meldkamer locaties.

Daarnaast zijn er de besluiten rond specifieke locaties voor de ambulancesector (zoals de ondersteuning van de pilots ZCC, de drie decentrale locaties rond de meldkamer Oost-Nederland en de tijdelijke locatie in Lijnden voor gepland vervoer).

Rond opschalingsruimtes zijn heldere afspraken gemaakt waarbij LMS in beginsel niet verantwoordelijk is voor het beheer van opschalingsruimtes. Wel heeft LMS de ruimte gekregen desgevraagd en tegen een kostendekkend tarief opschalingsruimtes te beheren (soms tijdelijk tot de lokale partijen eigen voorzieningen hebben aangebracht). Specifiek op verzoek van de politie-eenheid Amsterdam heeft het SMB ingestemd met het feit dat LMS de (tijdelijke) opschalingslocatie in de IJ-tunnel mag leveren en beheren tot dat definitieve huisvesting voor de nieuwe meldkamer Amsterdam inclusief opschalingsruimtes is gerealiseerd.

Er is besloten dat LMS op drie locaties (multi) opleidingsmeldkamers mag realiseren en beheren. Daarnaast loopt onderzoek naar een eventuele vierde (multi) opleidingslocatie.

LMS heeft opdracht gekregen om GMS te vervangen door een Nationaal Meldkamer Systeem. De scope voor NMS en de locaties waar NMS geleverd mag worden zijn in juni 2022 vastgesteld door het SMB. Verder heeft het SMB ingestemd met het realiseren van landelijke meldkamertelefonie en met de kaders waarbinnen dit plaatsvindt.

LMS beheert C2000 voor de strategisch eigenaar het Ministerie van JenV, inclusief de afgesproken verbetermaatregelen (DIPP-locaties bijvoorbeeld) en de beveiligingseisen. Verder voert LMS het frequentie management uit ten behoeve van het stelselverantwoordelijke Ministerie JenV.

3.2 Gemeenschappelijk beleid waarbij LMS faciliteert

Er zijn kaders voor informatiebeveiliging, continuïteit en risicomanagement afgesproken waar LMS zich in haar beheertaken op richt. Daarnaast faciliteert LMS desgevraagd de gezamenlijke beleidsvorming en -uitvoering. Dit betreft op moment van schrijven de volgende onderwerpen: architectuur en gebruikerseisen, continuïteit- en risicomanagement, informatiebeveiliging en vakbekwaamheid.

3.2.1 Architectuur en gebruikerseisen

In 2022 is de eerste meldkamer architectuur opgeleverd, de zogenoemde start-BIAT. Daarbij staat de B voor de business (dus de meldkamerfuncties) en de A en T voor de applicaties en techniek (dat is het deel dat LMS levert en beheert). Het geheel komt samen in de I-laag, de informatielaag.

De architectuur biedt een fundament voor de doorontwikkeling in de meldkamersamenwerking tussen disciplines en beheerder. In 2023 zal de architectuur worden aangevuld met de beveiligings- en beheereisen, voor de locaties waar LMS voorzieningen levert. Op aangeven van de disciplines zal de BIAT desgewenst geactualiseerd worden in de beschrijvingen in de business laag.

In 2024 is voorzien om de processen rond de 1-1-2 aanname en intake beter te beschrijven, in samenhang met de nieuwe meldkamertelefonie oplossing. Aangenomen wordt dat de aanvullende opdracht van het BMB inzake de BIAT in 2023 wordt afgerond.

In 2023 heeft LMS gebruikers gefaciliteerd door op basis van de informatie-laag uit de BIAT enerzijds en de BIV-classificaties anderzijds te komen tot gebruikerscriteria (gepland juni 2023).

De verwachting is dat dit proces binnen de disciplines een vervolg krijgt met verdieping en verbreding. Tegelijkertijd vormen de gebruikerscriteria voor LMS een grondslag om het beheer meer specifiek op de wensen en eisen van de gebruikers in te richten. Dit proces loopt door in de planperiode voor dit beheerplan.

3.2.2 Continuïteit en risicomanagement

In deze paragraaf gaat het over het continuïteit en risicomanagement van de meldkamers, dus van de meldkamerfuncties en de beheerder gezamenlijk. Het continuïteit en risicomanagement van LMS zelf komt aan bod in hoofdstuk 4.

Nieuwe integrale continuïteitsmonitor

Het SMB heeft besloten dat er een (nieuwe) en integrale continuïteitsmonitor komt. Het Disciplineoverleg, onder voorzitterschap van LMS, heeft de opdracht zorg te dragen dat deze continuïteitsmonitor er komt en de integraliteit daarvan te bewaken. Hieraan wordt gestaag gewerkt. Over de periode januari – april 2023 is voor de eerste keer het nieuwe format gebruikt.

Bij (dreigende) crises

Verder roept LMS in geval van (dreigende) crises, zoals Covid-crisis of bij grote veranderingen in techniek met impact op het meldkamerveld (plateau 1 en 2 IVC) de hoofden meldkamer of het regieteam continuïteit, en soms beiden, bijeen om vast te stellen of het netwerk van meldkamer nog toegerust is op haar taken of dat er maatregelen nodig zijn.

Vitaliteitsbeoordeling (NIS2)

LMS is lid van de kerngroep onder leiding van JenV samen met vertegenwoordigers van de NCTV, veiligheidsregio's en NCC. Deze kerngroep is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Vitaliteitsbeoordeling van de OOV sector. Een logische uitkomst van Vitaliteitsbeoordeling is dat de NIS2 van toepassing verklaard gaat worden op de politie/LMS als vitale aanbieder.

De LMS heeft aangedrongen op deelname van de disciplines uit het meldkamerveld om gezamenlijk de impact te bepalen van deze richtlijn.

Herijken uitwijkproces

Het collectief van de voorzitters van de directieteams meldkamers heeft een opdracht verstrekt tot het herijken van het uitwijkproces in het kader van de meldkamerveldbrede opdracht ter ondersteuning bij de doorontwikkeling van continuïteit en risicomanagement door alle partijen. In 2024 zal naar verwachting, op basis van een medio 2023 door Deloitte opgeleverd plan dat gebaseerd is op inbreng van alle hoofden meldkamers, een document hierover worden opgeleverd en toegepast.

Hierin zijn onder andere beschreven:

- De mogelijke uitwijk scenario's;
- De te overwegen variabelen bij de keuze om uit te wijken;
- Een generiek uitwijkproces;
- Een aanbeveling van een aantal uitwijklocaties per meldkamer.

Opdracht tot standaardisatie

Tot slot is er de opdracht aan het meldkamerveld tot standaardisatie van processen en het gebruik van de meldkamervoorzieningen zodat de centralisten van de disciplines op alle meldkamers hun meldkamerfunctie kunnen uitoefenen.

3.2.3 Informatiebeveiliging

Het SMB heeft het strategisch kader voor informatiebeveiliging (IB) van MinJenV en het Multi-IB beleid geaccordeerd; het BIO-addendum voor de meldkamervoorzieningen is nog niet geaccordeerd (verwacht nog in 2023).

Informatiebeveiliging

In 2023 is gestart met het in werking brengen van het informatiebeveiligingsbeleid en in 2024 wordt hieraan verder handen en voeten gegeven, te weten:

- Formaliseren van de werkgroep IB-beleid naar de multidisciplinaire adviesgroep informatiebeveiliging, die het SMB adviseert over informatiebeveiliging. LMS faciliteert de adviesgroep (voorzitter en secretariaat).
- Aanvullen en aanscherpen van het normenkader BIO-addendum meldkamervoorzieningen door de adviesgroep, waarbij LMS de penvoerder is. Dit normenkader stelt normen aan het gebruik en beheer van de voorzieningen waarbij de nadruk ligt op de Beschikbaarheid (B) van informatie, d.w.z. normen om te voorkomen dat systemen uitvallen en voor het verbeteren van functiehersteltijden. In 2023 is versie 1.0 opgeleverd en in 2024 wordt versie 2.0 opgeleverd.
- LMS vertaalt de normen uit het BIO-addendum naar eigen IB-beleid.

- Opstellen van implementatieplannen door elke discipline en LMS om het normenkader te implementeren in de eigen organisatie. LMS stelt in 2023 een eigen implementatieplan op dat in 2024 en 2025 ten uitvoer wordt gebracht.
- Opzetten van de gezamenlijke PDCA-cyclus, waaronder het door SMB periodiek evalueren van het informatiebeveiligingsbeleid en het door SMB evalueren van de in-control verklaringen van de disciplines en LMS.

Cybersecurity

Cybersecurity wordt als een van de onderwerpen binnen het aandachtsgebied Informatiebeveiliging meegenomen. Daarnaast wordt vanuit de LMS nauw samengewerkt met het Cybersecurity programma van de Nationale Politie.

3.2.4 Vakbekwaamheid

De kennis en kunde van medewerkers van meldkamers zijn een basisvoorwaarde voor het goed functioneren van meldkamers. Het op peil houden van vakbekwaamheid is een verantwoordelijkheid van de werkgever.

LMS-vakbekwaamheid faciliteert en ondersteunt de disciplines en LMS door opleidingsproducten en –programma's te leveren ten behoeve van het ontwikkelen en onderhouden van kennis en kunde over (nieuwe) systemen en generieke werkprocessen. LMS levert “end to end” producten, dus als we applicaties leveren doen we dat inclusief toerusting van de gebruikers.

LMS-vakbekwaamheid volgt de onderwerpen zoals opgenomen in het meerjarig beheer- en bestedingsplan.

Bij de nadere invulling wordt periodiek afstemming gezocht met een vaste vertegenwoordiging van de disciplines, LMS en bedrijfsvoering. Hierbij ligt de nadruk op de uitvoerbaarheid van de opleidingsproducten en –programma's.

Verantwoording over de kosten vindt plaats via de rapportagecyclus van LMS.

Uitgangspunten

De opleidingsproducten en -programma's worden ontwikkeld op basis van de volgende uitgangspunten:

- *Co-creatie*; Gedurende de ontwikkeling wordt samen met betrokken partijen invulling gegeven aan vorm, context en inhoud van het product.
- *Praktijkgericht en relevant*; De inhoud is functioneel toepasbaar en relevant bij de uitvoering van de meldkamerfunctie. Deze inhoud sluit aan bij de meldkamerpraktijk en kent een samenhang met andere LMS-opleidingsproducten.
- *Generiek inzetbaar*; De producten zijn door alle disciplines te gebruiken en breed inzetbaar voor meerdere bekwaamheidsniveaus. Daarnaast wordt per wijziging afgesproken op welke wijze de producten beschikbaar komen voor het meldkamerveld.
- *Herkenbare stijl en opbouw*; De producten worden ontwikkeld in een herkenbare huisstijl. De opbouw kent een vaste structuur die ondersteunend is bij de overdracht van de inhoud. De opleidingsproducten zijn zodanig opgebouwd dat de meldkamer deze direct kan inzetten.

3.3 Beleid in ontwikkeling

In 2022 is de governance van het meldkamerdomein geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een aantal governance sessie van het SMB en BMB gezamenlijk, onder voorzitterschap van de voorzitter van het BMB. In de laatste bijeenkomst van maart 2023 lagen vier toekomstvisies van de disciplines inzake de ontwikkeling van hun meldkamerfunctie voor. Hierin is zichtbaar dat met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid de panelen in het multidisciplinaire meldkamerveld gaan schuiven. LMS als adaptieve beheerorganisatie wil anticiperen op deze kleurbepalende omstandigheden.

Er wordt gewerkt aan een meer gemeenschappelijk beeld¹ van alle partijen samen. Dit zou de opmaat kunnen worden voor een meerjaren beleidsplan van het meldkamerveld.

Idealiter was dit meerjaren beheerplan gestoeld op een meerjaren beleidsplan van het meldkamerveld waarin onder andere de ontwikkeling van de disciplines en meldkamergebieden en de daaruit voortvloeiende functionele vragen van het aan de beheerorganisatie geformuleerd zijn. Nu dit toekomstgerichte beleidsplan er niet is, is het beheer gebaseerd op het bestaande beleid en op de ontwikkelingen vanuit het beheer.

Concreet betekent dit dat er in de planvorming in dit beheerplan geen rekening is gehouden met een rol van LMS bij het realiseren van zorgcoördinatie (ZCV), anders dan de eerder in BMB-verband gemaakte afspraken zoals beschreven in paragraaf 3.1.4.

Daarnaast is er evenmin rekening gehouden met verzoeken uit meldkamergebieden en disciplines om een rol van LMS op het terrein van operationele informatie deling. Dit betreft het verzoek dat LMS op het terrein van operationele informatiedeling met de grenslanden België en Duitsland een leidende rol pakt en faciliteiten gaat leveren. Bij al deze vragen ontbreekt een beleidskader en een heldere (liefst landelijk afgesproken) functionele vraag waar de beheerorganisatie haar beheer op kan gaan richten.

¹ Dit is een van de agendapunten voor de sessie over governance die na de zomer gepland gaat worden.

4 Opdracht en rol van LMS

4.1 Opdracht en kernwaarden

In deze paragraaf staat een kenschets van de opdracht en kernwaarden van LMS, voor zover deze relevant worden geacht voor het gebruikersveld. De volgende paragraaf beschrijft een aantal organisatorische onderdelen die uitdrukking geven aan deze kernwaarden.

4.1.1 Beheerder van meldkamers

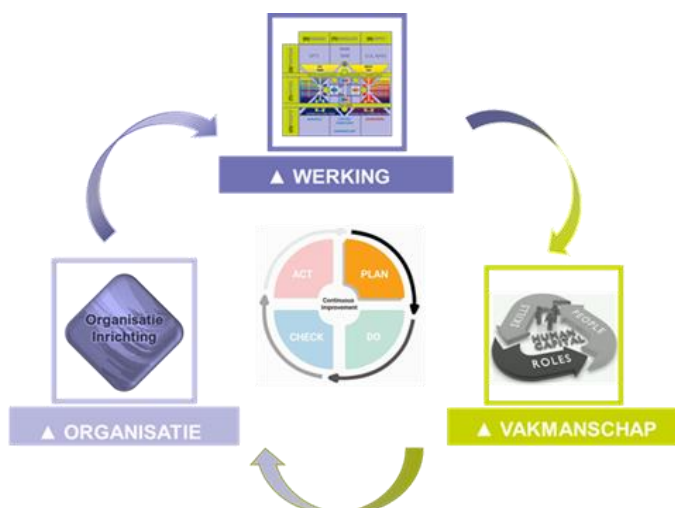
In paragraaf 3.1 is de opdracht aan LMS al aan de orde gekomen. De Landelijke Meldkamer Samenwerking is het onderdeel van de politie dat verantwoordelijk is voor het beheer van meldkamers. De opdracht van LMS is te komen tot één netwerk van tien meldkamers aangesloten op één IV/ICT-infrastructuur. De meldkamers in dit netwerk kunnen elkaars taken overnemen. Daarnaast is het de taak van LMS om de continuïteit van de meldkamers te waarborgen, nu en in de toekomst.

In de loop der tijd (zie paragraaf 3.1.4) zijn er aanvullende opdrachten aan LMS gegeven, die gevolgen hebben gehad voor de organisatie inrichting.

4.1.2 Ervaar- en bewijsperiode

Op 1 januari 2023 is de bouwfase van LMS afgerond. LMS is ingebed in de politieorganisatie en de medewerkers zijn geplaatst. LMS is een 14^e onderdeel van het korps, met een van de politieorganisatie afwijkende opdracht, besturing en financiering.

Een betekenisvolle stap die het einde markeert van een intensieve bouwperiode én tegelijkertijd ook geen 'einde' is, maar het begin van de Ervaar- en Bewijsperiode inluidt.



In de periode 2023 tot en met december 2025 heeft LMS volgens formeel besluit van de Korpsleiding politie de zogenaamde 'ervaar- en bewijstijd' gekregen, leertijd om passend organiseren en reflecteren in de praktijk vorm te geven en in de werking van LMS te beproeven. De basis hiervoor vormt de samenhang tussen werking, organisatie en vakmanschap, zoals hiernaast weergegeven.

4.1.3 Missie

De missie van LMS is gericht op waar wij onze werkzaamheden voor verrichten:

In het domein waar elke seconde telt, zorgt LMS voor de continuïteit van meldkamervoorzieningen die de *lifeline* vormen voor burgers en hulpverleners. 24/7 en 'always on'.

4.1.4 Visie

De visie beschrijft wat we zijn en waar we in geloven. Het vormt een ambitieus beeld van onze toekomst en hoe we onze missie willen realiseren.

LMS opereert in een snel veranderende en kleurrijke meldkamerwereld. Een wereld waarin zowel de vraag- als aanbodzijde van nature gedifferentieerd en gecompartmenteerd functioneren en waarin ontwikkelingen snel gaan. LMS fungeert als verbinder tussen vraag en aanbod. Daarnaast bevordert LMS de multidisciplinaire samenwerking in het meldkamerdomein. Zij signaleert kansen en risico's als het gaat om de continuïteit van de meldkamerketen. Daarmee heeft LMS een unieke en verbindende rol in het meldkamerveld, die zich ontwikkelt tot LMS als meldkamerautoriteit, dienstverlenend aan het collectief.

4.1.5 Kernwaarden

De vijf kernwaarden van LMS geven aan wat we als organisatie belangrijk vinden en waar we voor staan en in geloven.

- Nabijheid
- Solide basis
- Eén en ondeelbaar
- Vakmanschap
- Continu verbeteren

We werken vanuit vijf kernwaarden, die elkaar versterken, maar elkaar ook nodig hebben. Deze kernwaarden zijn belangrijk voor onze identiteit als organisatie, zowel intern als naar onze omgeving. Kernwaarden geven houvast aan mensen; het weerspiegelt houding en gedrag. Deze kernwaarden zijn relevant voor hoe de organisatie vormgegeven is.

4.2 Organisatieonderdelen

Deze paragraaf gaat in op voor gebruikers relevant geachte organisatieonderdelen en passend bij de kernwaarden. Dit betreft het netwerk van liaisons, de compliance tak van de organisatie, innovatie en operationeel beheer.

4.2.1 Netwerk van liaisons

Als verpersoonlijking van de kernwaarden nabijheid, één en ondeelbaar en solide basis heeft LMS een netwerk van liaisons ingericht, per meldkamer één liaison. De opdracht van de liaisons is om met elkaar dicht bij de gebruikers te staan, de tevredenheid met de voorzieningen te peilen en de vraagarticulatie vorm te geven. Voor de gebruikers op locatie is de liaison de entree tot de voorzieningen, vraagbaak en wegwijzer.

Daarnaast kent elke meldkamerlocatie beheerders op locatie die vanuit vakmanschap de meldkamervoorzieningen beheren en ondersteunen rond facilitaire services. Verder heeft LMS op verzoek ondersteuning voor de liaisons ingericht, zoals secretariële en beleidsmatige ondersteuning.

4.2.2 Compliance

In een veelkleurig veld met veel leveranciers is essentieel dat LMS een solide basis heeft en als één en ondeelbaar acteert. Daarvoor is de compliance tak ingericht in het Bedrijfsbureau LMS. Onderdeel daarvan zijn drie essentiële onderdelen.

Business en financial control

Essentieel in het weten wat er speelt en voor de planning en control cyclus. LMS opereert als onderdeel van de politie in twee P&C cycli: die voor het meldkamerveld en die voor de politie. In beide cycli wordt dezelfde 4-maandsrapportage en jaarverantwoording benut.

P&C bevat de cyclische totstandkoming en kalibratie (plan-do-check-act) van het beleids- en bestedingsplan, de verantwoording hiervan en de daarop aansluitende verantwoordelijkheden. Financial control en kwaliteitsmanagement maken onderdeel uit van P&C.

De activiteiten op het gebied van planning & control moeten de basis bieden om te komen tot activity based costing (lange lijn).

Architectuur

De architectuur biedt een fundament voor de doorontwikkeling in de meldkamersamenwerking tussen disciplines en beheerder en is essentieel bij elke wijziging in voorzieningen en voor alle (technische) projecten. Verder vormt het de drager voor de BIAT (tezamen met de architecten van de disciplines). Zie ook paragraaf 3.2.1.

Continuïteit en risicomanagement

Dit betreft het continuïteit en risicomanagement voor LMS zelf, dat een pijler in de opdracht van LMS vormt. Het vitale karakter van de door LMS aangeboden meldkamervoorzieningen vereist het systematisch en integraal bewaken, toetsen en verbeteren van de (bedrijfs)continuïteit en (informatie)integriteit.

De LMS baseert haar risico's op de rijks brede risicoanalyse die eind vorig jaar door de NCTV gepubliceerd is. Vanuit C&R is hier een analyse op gemaakt en deze bepaalt mede de prioritering van de activiteiten van C&R.

LMS werkt met het zogenoemde 'three lines of defence' model, waarin de verantwoordelijkheid voor de maatregelen en ontdekken van verstoringen in het kader van continuïteit en risicomanagement zijn belegd. Dit ziet er als volgt uit.

1. De 1^e line of defence ligt in de functionele lijn (het MT);
2. De 2^e line of defence ligt bij het Bedrijfsbureau;
3. De 3^e lijn is belegd bij externe auditors of toezichhouders.

De ambitie is om continuïteit en risicomanagement in een lange lijn met een gedegen en doordachte aanpak op te bouwen, vanuit de keten in verantwoordelijkheden. De aanpak en bewaking van security, privacy en informatieverwerking en -verstrekking hoort hier ook bij. Op het gebied van security en privacy wordt samengewerkt met PDC en voldaan aan de kaders van de politie; verder wordt rekening gehouden met de kaders die afgesproken zijn voor het meldkamerveld.

4.2.3 Innovatie

LMS heeft een innovatietak in het Bedrijfsbureau en werkt aan een onderliggend 'ecosysteem' om innovaties mogelijk, kenbaar en overdraagbaar te maken.

Op inhoud lopen de volgende clusters van activiteiten:

- ▶ **Livestream.** Livestream is een langlopend project dat in sommige ogen geen 'echte' innovatie meer is. Voor de LMS is dit de eerste innovatie die landelijk en multidisciplinair opschaling vraagt. Het is in gebruik in drie meldkamers. Op verzoek van disciplines worden functionaliteiten aan Livestream toegevoegd. De verwachting is dat in 2024 de landelijke uitrol, bij die meldkamers die dat willen, flink op streek is.
- ▶ **Burgers bij hulpverlening.** Burgers bij hulpverlening is een verzamelnaam voor de projecten waar inzet van burgers bij acute hulpverlening centraal staat. Het omvat het project Professionals Buiten Dienst en deelprojecten die gericht zijn op het verbeteren van de bestaande inzet bij reanimaties.
- ▶ **Intel room.** De Intel Room is voortgekomen uit de ontwikkeling en geleerde lessen in een soortgelijk project dat is ontstaan uit operationele behoefte bij het uitbreken van de oorlog in Oekraïne. LMS heeft de software ontwikkeld om het operationele proces te faciliteren.

4.2.4 Operationeel beheer

Het vitale karakter van de door LMS aangeboden meldkamervoorzieningen vereist het permanent bewaken van de actuele werking, vaststellen/voorkomen van potentiële bedreigingen/verstoringen en het direct realiseren van functieherstel (T=0). Het operationeel beheer is daarmee van strategisch belang voor LMS.

Operationeel beheer bewaakt de actuele, operationele werking van de door LMS aangeboden meldkamervoorzieningen en toetst de (impact van) aanstaande ingrepen (change management). Het Management en Monitoring Centre (MMC) is het organisatieonderdeel dat het beste zicht heeft op wat er speelt binnen de voorzieningen. De opschaling (in geval van crisis) maakt onderdeel uit van het operationeel beheer. Operationeel beheer vormt de 24/7 'live'-schakel tussen eindgebruikers en leveranciers.

Doelstelling is om 24/7 monitoring ingericht te krijgen op de werking van alle vitale voorzieningen en de waardeketen van beheer, van gebruiker tot leverancier (van A tot Z), operationeel te krijgen. De 24/7 monitoring op voorzieningen wordt gehuisvest in het LMS-gebouw in Zeist (nu in Driebergen in gebouw DB25).

Vanuit operationeel beheer wordt gewerkt aan verbetering van de incident en crisis- structuur, waar communicatie met gebruikers bij incidenten (maar ook bij changes) een onderdeel van is. De planvorming is gevorderd en zou in 2024 in werking moeten komen.

4.3 Overzicht planvorming

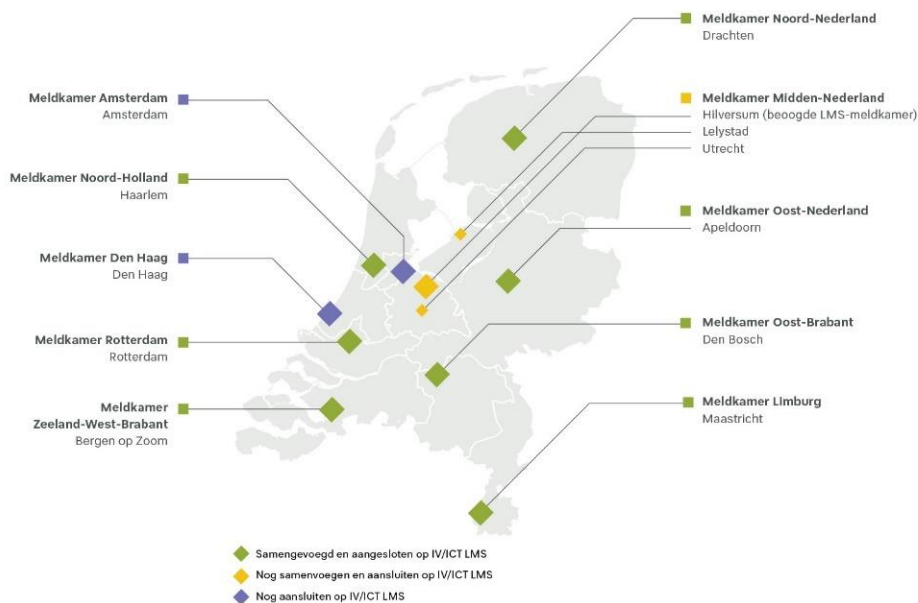
Hoofdstuk 5 bevat een beschrijving van de planvorming in de ontwikkeling van voorzieningen. Deze paragraaf geeft een compact overzicht, vanuit drie perspectieven. Dit zijn de planvorming op de beleidsprioriteiten, de balans tussen continuïteit en vernieuwing en de onzekerheden.

4.3.1 Planvorming op beleidsprioriteiten

Deze paragraaf beschrijft op hoofdlijnen de planvorming inzake de 6 beleidsprioriteiten.

1. Het realiseren van het netwerk van tien meldkamers aangesloten op één landelijk IV- en ICT- netwerk
Met de samenvoeging en tevens aansluiting van de meldkamer voor Oost-Nederland in Apeldoorn in maart 2023 staat het aantal meldkamers op 11, waarvan er 7 zijn aangesloten op de landelijke

meldkamer infrastructuur. Alleen de meldkamer Midden-Nederland kent nog twee locaties, in Lelystad en Utrecht.



Op de metaplanning staat dat in het voorjaar van 2024 de meldkamer Den Haag na een flinke verbouwing aangesloten zal zijn op de landelijke meldkamer infrastructuur. Vlak daarna zal de meldkamer Amsterdam (locatie Elandsgracht) aangesloten worden op de meldkamer infrastructuur. In het voorjaar van 2025 zal de nieuwe locatie van de meldkamer Midden-Nederland in Hilversum aangesloten zijn en in gebruik worden genomen. Met de kennis van nu is deze planning reëel, zeker gezien de voorbereidingen met de gebruikers op deze locaties en ervaring die LMS en haar leveranciers hierbij heeft. Dit betekent dat in 2025 daadwerkelijk het netwerk van 10 meldkamerlocaties op één motorblok is gerealiseerd. Dit is 15 jaar na het Regeerakkoord Rutte I waarin gesproken is over een landelijke meldkamerorganisatie op drie locaties.

2. Het verbeteren van de stabiliteit van de meldkamer infrastructuur

Op de planning staat het voorzien van alle meldkamers van een tijdelijke regionale standaard omgeving (tRSTO). Verder is in 2023 gestart met de realisatie van een zogenoemde risicomitigatie plan, gericht op het verbeteren van de continuïteit van het netwerk van 10 meldkamers. In dit plan is risicospreiding, zowel fysiek als geografisch, het beoogde doel. Verder wordt end to end monitoring gerealiseerd. Tot slot wordt de lijn uit 2022, eendrachtige samenwerking in beheer (changes, incidenten, configuratie management data base) tussen LMS en haar leverancier dienst IV voortgezet om de stabiliteit te handhaven en waar mogelijk te verbeteren.

3. Beheer C2000 en de opvolger ervan

Doelstelling is het zover mogelijk optimaliseren van het netwerk en de radiodekking. Daarnaast is het vinden en realiseren van een overbruggingsoplossing voor C2000, zoals ontwikkeling rond een nieuwe generatie communicatie (Push-to-Talk) als vervanger van C2000, vooruitlopend op de door het Ministerie van JenV te realiseren definitieve opvolger is een belangrijk doel.

4. Verwerven en implementeren van het Nationaal Meldkamer Systeem (NMS)

Het verwerven en implementeren van NMS gaat gestaag door. Deze prioriteitsstelling impliceert dat gedurende deze periode GMS functioneel en technische operationeel moet blijven. Hiervoor is in 2023

het Verbeterplan GMS opgestart dat tot eind 2024 doorloopt en als doel heeft GMS technisch zo robuust mogelijk te houden. Verder loopt overleg over een top 30 aan functionele verbeteringen die LMS bij overeenstemming in het veld zal uitvoeren.

5. Verbeteren van de informatiepositie van centralisten door verrijking in de ondersteunende informatie- en expertsystemen

In de planvorming zijn voorzien koppelingen met generieke basisvoorzieningen en specifieke systemen (zoals Geo informatie). Verder experimenten zoals Livestream en WeSeeDo.

6. Continuïteit en risicomangement, zowel fysieke als virtuele beveiliging (incl. cybersecurity en informatiebeveiligingsbeleid)

Zie ook paragraaf 3.2.2, 3.2.3 en 4.2.2. In de planvorming is voorzien een nieuwe continuïteitsmonitor, die gedragen wordt via het regieteam continuïteit.

Voor informatiebeveiliging gaat het om het uitbreiden van het BIO-addendum en het borgen ervan in een permante werkgroep.

4.3.2 Balans tussen continuïteit en vernieuwing

In deze planperiode naderen we het einde van de opdracht om te komen tot een netwerk van tien meldkamers op één infrastructuur. De beheerder ziet een spanningsveld tussen enerzijds de beheerinspanningen gericht op continuïteit en anderzijds de wensen van gebruikers tot vernieuwing, verbinding en plaats onafhankelijk werken.

Veel continuïteitsmaatregelen die elkaar raken

Op continuïteit zijn veel noodzakelijke maatregelen gepland, zoals:

- Aansluiten drie meldkamers;
- Realiseren tijdelijke regionale standaardomgevingen;
- Risico mitigerende maatregelen op het IV-platform door aanpassingen in de LAN en het realiseren van een nieuwe infrastructuur (de GI);
- Vervangen GMS door NMS;
- Komen tot landelijke telefonie;
- Komen tot landelijke voicelogging;
- Komen tot landelijke GEO/GIS;
- Verbetermaatregelen op C2000 in de hardware en in de software;
- Verbeteren E&W-installaties naar TIER II;
- Verbeterplan GMS realiseren om GMS robuust te houden tot NMS er is;
- Verhogen robuustheid infrastructuur Burgernet/Amberalert/NL alert).

De activiteiten voor deze maatregelen beïnvloeden elkaar en kunnen leiden tot plannings- en uitvoeringsproblemen. Deze maatregelen vragen daarnaast veel van de gebruikers, leveranciers en de beheerder zelf. Het betreft lange en zorgvuldige processen met allemaal stapjes (programma's van eisen, verwerving, acceptatietesten van gebruikers en beheerders, opleidingen en migratieplannen). Deze grote continuïteitsmaatregelen vragen in de planperiode (zeker 2024 en 2025) veel capaciteit en managementaandacht.

Wens tot vernieuwing

Anderzijds zijn er de begrijpelijke wensen vanuit gebruikers tot vernieuwing, verbinding, connectiviteit. LMS wil en kan zich hierop aanpassen, tegelijkertijd vraagt ook dit tijd om zorgvuldig te doen, zeker in de vitale wereld waarin gewerkt wordt. Op dat vlak zijn te noemen de inspanningen op innovatie, het realiseren van automatisch melden, het faciliteren van informatiedelen, het anticiperen op plaats- en onafhankelijk werken, verhogen gebruikersmogelijkheden van de 112 NL app, moderniseren van het 112-

platform en de Burgernet-app. Het risico is aanwezig dat in de planperiode deze onderwerpen minder aandacht krijgen dan de continuïteitsmaatregelen. LMS wil hiervoor waken.

4.3.3 Onzekerheden

LMS ziet dat schuivende panelen kunnen ontstaan in haar opdracht in een veelkleurig veld met 54+ plus autonome partijen. Op moment van schrijven van dit beheerplan is een aantal onzekerheden zichtbaar die effect kunnen hebben op de planvorming voor 2024 en verder. Hierna wordt beschreven welke aannames LMS hierover in dit beheerplan doet.

Vernieuwing van NMS Bij de vernieuwing van NMS ervaart het adviescollege ICT-toetsing het veelkleurige veld als een moeilijk gegeven en overweegt een advies om over te gaan tot een NMS per disciplines. In dit plan wordt echter aangenomen dat de vigerende planvorming rond NMS inclusief planning wordt doorgezet.

C2000 Aangenomen wordt in dit plan dat het programma IVC de realisatie van plateau 2 heeft afgerond en dat LMS het volledige beheer van C2000 op zich heeft genomen inclusief de restpunten.

Het Ministerie van JenV werkt in het programma NOOVA aan het realiseren van spraak- en datacommunicatie mogelijkheden via mobiel breedband 4/5G (met de 3GGP-standaard). Dit biedt tevens de basis voor het vervangen van C2000 door een missiekritische toepassing op dat communicatie platform.

Op moment van schrijven van dit beheerplan is geen rol voorzien voor de multi-governance (SMB en BMB) en daarbinnen LMS in het realiseren en/of beheren van het communicatieplatform danwel in het realiseren en/of beheren van de vervanger van C2000. De planvorming van LMS in dit beheerplan 2024-2028 richt zich derhalve uitsluitend op het beheer van C2000, zonder een rol van LMS bij de realisatie of het beheer van de opvolger van C2000.

C2000 moet operationeel blijven tot NOOVA deze functionaliteit kan overnemen en er wordt besloten dat C2000 uit kan worden gezet. Met het Ministerie van JenV is afgesproken dat C2000 tot zeker 2030 (met mogelijk een uitloop tot 2032) operationeel moet blijven.

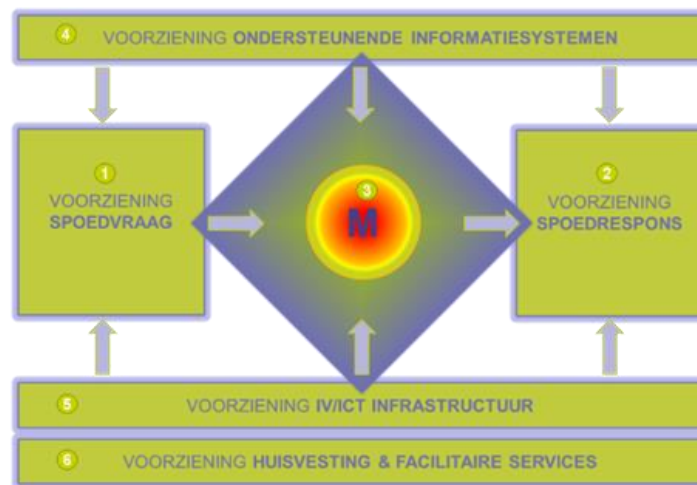
Beleid

Denkbaar is dat de komende periode beleidskeuzes vanuit de disciplines of betrokken ministeries worden gemaakt die na besluitvorming in het Bestuurlijk Meldkamer Beraad betekenis kunnen hebben op de planvorming in het beheer. Mocht dat aan de orde zijn, zal LMS in haar 4-maandsrapportages er aandacht aan schenken.

5 Planvorming op de voorzieningen

5.1 Introductie

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de planvorming op de zes meldkamervoorzieningen Spoedvraag, Spoedrespons, M, Ondersteunende informatie- en expertsystemen, IV- en ICT-infrastructuur en Huisvesting en facilitaire services.



5.2 Spoedvraag

5.2.1 Wat is de voorziening Spoedvraag?

De voorziening Spoedvraag betreft alle voorzieningen die zich richten op een spoedvraag van een burger in nood die hulp nodig heeft van de hulpdienst politie, brandweer, ambulancezorg of KMar of een combinatie hiervan, die vraagt om activering.

- Doorontwikkeling 112 en keten, bestaande uit de aanname, de techniek en het proces;
- Automatisch melden, zoals E-call, meldingen via Particuliere Alarmcentrales (PAC's) en Openbare Meldsysteem (OMS);
- Nieuwe vormen van melden (zoals nieuwe sensoren).

Het beleid op de voorziening spoedvraag kent een lange lijn en is gericht op het vergroten van het multi-channel benaderen van de hulpdiensten. Dit betekent met meer informatie, meer kanalen en meer snelheid een beter beeld krijgen van de actuele veiligheidsproblematiek. De roadmap 112 vormt een belangrijk mechanisme hiervoor.

5.2.2 Doelstellingen voor 2024

Beëindigen hybride situatie 112

Het SMB adviseert het BMB in te stemmen met het opheffen van de hybride situatie. Het BMB besluit in augustus 2023 hierover. Het effect van beëindigen van de hybride situatie zal zijn dat beleidsdoelen (zoals de doorontwikkeling 112 en 112 keten) gemakkelijker te realiseren zijn omdat besturing en financiering voor taakuitvoering en beheer gelijk op loopt. In het bestedingsplan is niet geanticipeerd op het beëindigen van de hybride situatie. Het beheerplan redeneert vanuit de roadmap 112.

Doorontwikkeling 112 en 112-keten

- Realisatie van tweede aannamelocatie in LMS-pand Huis ter Heideweg in Zeist, na besluitvorming in het SMB. Gepland voor 2023 met mogelijk doorloop in 2024. Afhankelijk van verbouwingen in het pand middels een Europese Aanbesteding en verstrekking definitieve gunning.
- Uitvoering geven aan de midlife upgrade (MLU); migratie naar een nieuwere versie van het Avaya telefonie platform. De voorbereidingen zijn gestart in 2023 en de uitvoering loopt door in 2024.
- Doorontwikkeling 112-onderzoek doen naar verbeteringen/ doorontwikkelingen zoals:
 - AML en roaming
 - total conversation integratie
 - gebruik van keuzetoetsen ten tijden van wachtrij
 - het inrichten van prio+ lijnen
 - DDOS-bescherming van 112 (samen met de leveranciers)
 - onderzoek naar 2G/3G/4G/5G en bereikbaarheid 112
 - automatisch routeren fase 2 (business release 12) en onderzoek doen naar fase 3
- In 2023 wordt een besluit verwacht van de ministeries van EZK en JenV over verbeteringen in het openbare netwerk (moet leiden tot robuustere bereikbaarheid van 112). LMS denkt mee in de voorbereiding van het project robuustheid 112 van het ministerie van JenV en EZK, waarin de providers aansluiten op de 112-centrale. Voorstellen voor planning, financiering en beheer worden in 2023 verwacht, met effect op 2024 en verder.

Meldkamer communicatie systeem MKCS

Doorloop 2024 en verder. Dit betreft vervanging van het 112 platform en realiseren van landelijke telefonie²/MK-telefonie (MKCS). De realisatiefase loopt van 2024 tot Q1 2025, hierna implementatiefase (2025-medio 2026) en beheerfase (vanaf medio 2026).

112NL-app

Doorontwikkelen van de 112NL-app, onder andere door:

- het verbeteren van het release proces
- inrichten van ketenmonitoring
- meer talen toevoegen
- meekijkfunctie
- foto/video inclusief logging
- chatten zonder bellen
- light versie 112NL-app ontwikkelen

Automatisch melden & nieuwe vormen van melden

- Visie op automatisch melden gereed in 2023 en daarna in uitvoering met doorloop in 2024;
- M2M oproepen mogelijk maken;

² Telefonie is nu per meldkamer geregeld en met verschillende functionele mogelijkheden en leveranciers.

- Ontwikkelen meerdere manieren om 112 te bereiken (omni-channel);
- Onderzoek doen naar apparaten die melden (meld-dingen) en Third Party Services (wel/niet aansluiten op 112-keten).

5.3 Spoedrespons

5.3.1 Wat is de voorziening Spoedrespons?

De voorziening Spoedrespons betreft alle voorzieningen die zich richten op het activeren van de spoedrespons van hulpdiensten, het bijbehorende missiekritische communicatiesysteem en de mogelijke alertering van de maatschappij.

- Missie kritisch communicatiesysteem (C2000);
- Fall back-voorziening C2000;
- Landelijke en lokale alerteringsvoorzieningen (zoals Burgernet, Amber Alert en NL Alert).

Het beleid voor deze voorziening is erop gericht de hulpverlener zo snel, actueel en veilig mogelijk de juiste respons te kiezen voor het actuele veiligheidsprobleem.

5.3.2 Doelstellingen voor 2024

Handhaven en verbeteren van de werking van C2000

- Zorgdragen voor- en het verbeteren van- een goede performance van C2000. Dienstverlening blijvend op peil houden en waar mogelijk verbeteren.
- Onder regie van het ministerie van EZK en Agentschap Telecom onderzoek doen naar het verbeteren van interferentie-/zonnepanelen-problematiek.
- Onderzoek doen naar contracten C2000.

Fall back voorziening C2000 doorontwikkelen

- Het doen van brede praktijkbeproevingen. Doorontwikkeling naar een volwaardig alternatief naast C2000. Zoals de ontwikkeling rond een nieuwe generatie communicatie (Push-to-Talk) als vervanger van C2000.
- Beheerprocessen optimaliseren
- Ontsluiten op LMS-werkplek
- Realiseren van een koppeling van de fall backvoorziening voor C2000 met C2000 zelf.

LMS zal participeren in een werkgroep van disciplines om te komen tot kaders voor de doorontwikkeling van de fall backvoorziening en om de functionele vragen van de disciplines hieromtrent vast te stellen. Dit kan dienen als 'baseline' om te komen tot deze doorontwikkeling.

Radiobediensystemen (incl. beheerovername IVC).

- Naar verwachting zullen in 2023 alle radiobediensystemen op de meldkamers zijn aangepast voor het nieuwe C2000 (migratie RABS-en naar eOCS). Aangenomen wordt dat in 2023 beheerovername van IVC is afgerond.

Verbeteren radiodekking

- Verbeteren van de radiodekking (aan de hand van verbeterplan), o.a. door te werken aan oplossingen van dekkingproblematiek op in totaal 31 DIPP locaties. De realisatie van de – naar verwachting – laatste 10 locaties loopt door in 2024 en verder.
- Realisatie van een landelijke 4G back-up voorziening opstelpunten. Gestart in 2023 met doorloop in 2024.

- Doorontwikkelen van de Advanced Outdoor Coverage Service (AOCS), een zend-/ontvang-installatie in antennemasten van providers, bedoeld voor kleinschalige (deel)gebieden.
- Software en hardware matige aanpassingen bedoeld om de radiodekking te verbeteren. Start in 2023, doorloop in 2024.

Toekomst missiekritische communicatie (5G)

- LMS levert technische expertise aan het Programma NOOVA van JenV, dat zich bezig houdt met missie-kritische communicatie over een mobiel breedbandnetwerk (4G/5G en verder). NOOVA houdt rekening met een planning van 2028-2030.
- Onderzoek doen met ministerie van JenV naar overbruggingsmaatregelen tot aan de komst van 5G, om het huidige C2000 tot tenminste 2030 goed werkend te houden.

Alerteringen

- Het beheren van:
 1. NL Alert
 2. Burgernet
 3. Amber Alert
- NL alert app ontwikkelen (na aanbesteding nieuwe broker in 2023 door ministerie van JenV).
- Implementatie nieuwe NL alert broker.
- Doorontwikkelen NL alert o.a. door:
 - vergroten bereik
 - implementatie geofencing
 - onderzoek doen naar implementatie spraakbericht
 - starten met pilot Galileo
- Aanbesteding Burgernet; gestart in 2023 mogelijke doorloop in 2024.

5.4 M

5.4.1 Wat is de voorziening M?

De voorziening M betreft de verbindende multidisciplinaire meldkamervoorziening die de spoedvraag, verrijkt met de informatie uit de ondersteunende systemen, koppelt met de spoedrespons, en de bijbehorende koppelingen en koppelvlakken. De voorziening M is het instrument voor de centralist om te bepalen wat de veiligheidssituatie is en wat nodig is aan respons.

- GMS;
- NMS;
- Decision Support Systemen door o.a. gebruik te maken van Kunstmatige Intelligentie (onderdeel van Innovatie).

Het beleid op deze voorziening is erop gericht dat de centralist zo goed mogelijk de koppeling kan leggen tussen de hulpvraag van de burger, de respons van de hulpverlener en de actuele veiligheidssituatie. Daartoe benut hij/zij alle ondersteunende informatie- en expertvoorzieningen.

5.4.2 Doelstellingen voor 2024

GMS

- Het operationeel en technisch voldoende werkbaar te houden van GMS om de verwachte aanbestedingstijd voor NMS te overbruggen (Verbeterplan GMS doorloop tot in 2025). Onderdeel hiervan zijn de vanuit het veld gewenste functionele verbeteringen. Er wordt gewerkt aan een top

30 van functionele verbeteringen. Indien daarover overeenstemming wordt bereikt, zal LMS deze in uitvoering nemen;

- Het vergroten van de stabiliteit GMS en Webservice door het doorvoeren van verbeteringen aan de hand van het Verbeterplan GMS (loopt door tot Q1 2025);
- Inrichten landelijk functioneel beheer;
- Inzetten op standaardisatie.

NMS

Het conform programmaplan doorlopen van de aanbesteding van NMS.

Afhankelijk van het definitief advies van het Advies College ICT Toetsing, dat onderzoek heeft gedaan begin 2023. Dit definitief advies van het adviescollege komt in de zomer 2023, is nu de verwachting. Daarna volgt de bestuurlijke reactie van de korpschef (als aanvrager van het advies) en van de Minister richting de Tweede Kamer.

Decision Support Systemen

In stadium van onderzoek: decision support systemen. Het benutten van artificial intelligence (AI) in een decision support systeem draait om patronen uit het verleden, informatie uit diverse bronnen en kennis over wie de beste hulp op de juiste plek kan bieden. Het kan de koppeling tussen spoedvragen en spoedrespons versnellen/verrijken en leidt mogelijk naar een nog meer afgewogen en gevalideerde respons voor het actuele veiligheidsprobleem.

5.5 Ondersteunende informatie- en expertsystemen

5.5.1 Wat is de voorziening Ondersteunende- en expertsystemen?

De Voorziening Ondersteunende- en Expertsystemen is de verbindende schakel tussen de meldkamers en IT voor het verbeteren van de informatiepositie van de centralist voor het uitvoeren van de meldkamerfunctie door op een uniforme manier zorg te dragen door middel van verrijking van de ondersteunende informatie- en expertsystemen.

- De koppelingen met generieke basisvoorzieningen, discipline specifieke informatie- en kennissystemen, basisvoorziening objecten, GEO informatie, GIS, kernregistraties;
- Voorzieningen voor business intelligence, zoals management informatie;
- Koppelingen met open source bronnen (zoals het weerbeeld, trein- en vliegbewegingen);
- Actueel Operationeel beeld;
- Document management systemen.

Het beleid op deze voorziening is erop gericht de informatiepositie van de centralist zo goed mogelijk te verbeteren. De kernvraag is daarbij: hoe zorgen wij dat wij de informatie voor centralisten verrijken, mono- en multidisciplinair, om te komen tot de juiste inzet? Het versterken van de veiligheidsrespons en het verbeteren van de keten is beoogd.

5.5.2 Doelstellingen voor 2024:

Verbeteren en uitbreiding van de bestaande dienstverlening:

- Project landelijke GEO (2023 en 2024), leidt tot hogere robuustheid en draagt bij kunnen werken op elke meldkamer;
- Implementatie panorama en obliekbeelden (aanbesteding uit 2023 en implementatie in 2023)

Voorzieningen voor business intelligence (BI)

- Ontwikkelen visie BI
- Afronden project Management Informatie & Operationele Gegevens (MIOG) en daarmee inrichten dienstverlening MIOG

Document management systemen

- Doorontwikkelen Manual Master door o.a. PEN-test, implementeren web-formulieren.
- De mogelijkheden voor een gedeeld communicatie- en samenwerkingsplatform onderzoeken (n.a.v. pilot), ontwikkelen visiedocument.

Onderzoek informatie-uitwisseling meldkamerfunctie veiligheidsregio's

- Op verzoek van de veiligheidsregio's participeert LMS in een onderzoek naar de mogelijkheden om de informatie-uitwisseling tussen de meldkamerfuncties VR aan de ene kant met de VICs en KCR2, en met andere partijen (Kustwacht, Prorail) en Livecommand aan de andere kant mogelijk te maken. Onderdeel van dit onderzoek is ook de beheer- en beheersbaarheid in relatie tot de opdracht van LMS.

5.6 IV- en ICT-infrastructuur

5.6.1 Wat is de voorziening IV- en ICT-infrastructuur?

De voorziening IV- en ICT-infrastructuur betreft de voorzieningen die onderdeel uitmaken van het fundament van het netwerk van meldkamers, daarmee randvoorwaardelijk zijn en bestaan uit de IT-infrastructuur en de basis IV-/ICT-voorzieningen.

- IV- en ICT-infrastructuur (zoals RC3, verbindingen, ontwikkeling naar 5G).
- De werkplek voor de centralist.
- Audiovisuele middelen, zoals videowalls.
- Meldkamertelefonie.

Een continu werkende IV- en ICT-infrastructuur die voor de centralist een goede basis biedt, is beoogd. De stabiliteit van het IV- en ICT-platform is nog niet goed genoeg. In 2020 is een actieplan stabiliteit landelijke IV- en ICT-infrastructuur vastgesteld. Dat plan is met prioriteit uitgevoerd.

5.6.2 Doelstellingen voor 2024

Het verbeteren van de beschikbaarheid van de meldkamer IV- en ICT-infrastructuur

- Terugdringen Generieke Infrastructuur Meldkamer-incidenten (GIM) en vergroten beschikbaarheid (idealiter 'always on', advies is 99,99%).
- Uitvoering geven aan het plan rondom de tijdelijke Regionale Standaard Omgeving (RSTO) conform de gedefinieerde technische aansluitcriteria. Start in 2023 (meldkamers Apeldoorn en Den Bosch). Afronding Q3 2024.
- Uitvoering geven aan risico mitigatie op de infrastructuur op basis van een plan van Dienst IV en LMS gezamenlijk (Q2 2023 besluitvorming). Dit plan behelst verbeteringen in de LAN omgeving en het realiseren van een nieuwe infrastructuur voor meldkamers met de generieke infrastructuur techniek (GI).
- Invoeren van end-to-end-monitoring van de meldkamerketen op basis van een proof of concept in 2023.

Aansluitprojecten (techniek)

Er zijn op 1 januari 2024 7 van de uiteindelijk 10 meldkamers aangesloten op de landelijke IV- en ICT-infrastructuur.

In 2024 wordt conform de metaplanning de bestaande meldkamer Amsterdam aangesloten op de landelijke IV- en ICT-infrastructuur.

Daarnaast zal de meldkamer Den Haag in 2024 worden aangesloten. Het Directieteam meldkamer Den Haag heeft ingestemd met een aangescherpt scenario over de wijze van realisatie van de aansluiting; geen alternatieve huisvesting tijdens deze verbouwing, maar een carrousel aanpak. Het ontwerpproces is afgerond en in 2023 vindt de realisatie plaats die doorloopt in 2024.

De nieuwe meldkamers van Midden-Nederland en Amsterdam worden conform de metaplanning ná 2024 aangesloten (in respectievelijk 2025 en 2027).

De werkplek van de centralist

De werkplek van de centralist omvat de meldtafel, de beeldschermen en het geconfigureerde werkstation die erop beschikbaar zijn. Het handhaven van de continuïteit van de werkplek van de centralist inclusief de functionaliteiten die hem of haar ter beschikking staan. In 2024 en verder doorontwikkelen van de werkplek van de centralist volgens de roadmap Werkplekken (in samenhang met architectuur).

Audiovisuele (AV) middelen

- In 2022/2023 is een verwervingstraject audiovisuele middelen gestart (politie-breed). In 2024 staat de implementatie gepland.
- Doorontwikkeling/ verbeteren van de stabiliteit van de AV-LMS infrastructuur.
- Een ontwikkel- test- en acceptatieomgeving (OTA) inrichten ten behoeve van AV-LMS.

Meldkamertelefonie

- Telefonie-oplossingen bouwen en opleveren op de RSTO-omgeving (vervanging huidige systemen of upgrade van het huidige systeem).
- In 2023 is een verwervingsproces landelijke standaardisatie lokale voice-/tafellogging gestart, loopt door in 2024 (implementatie).
- Bewaartermijnen data voicelogging. Afhankelijk van besluitvorming in 2023 t.a.v. wel/geen LMS archief t.b.v. data disciplines aan de hand van een impactanalyse op techniek en verwerkingsverantwoordelijkheid.

5.7 Huisvesting en facilitaire services

5.7.1 Wat is de voorziening Huisvesting en facilitaire services?

De voorziening Huisvesting en facilitaire services betreft de voorzieningen die onderdeel uitmaken van het fundament van het netwerk van meldkamers, en daarmee randvoorwaardelijk zijn.

- Huisvesting;
- de (fysieke) inrichting;
- facilitaire services (zoals schoonmaak, beveiliging).

Het beleid voor huisvesting en facilitaire services heeft als oogmerk: goede meldkamers met een goede werkomgeving voor centralisten.

5.7.2 Doelstellingen voor 2024

Huisvesting

- Navolging geven aan het Strategisch Huisvestingsplan LMS v1.0 (vastgesteld eind 2022).

- In 2024 wordt conform de metaplanning de bestaande meldkamer Amsterdam aangesloten op de landelijke IV- en ICT-infrastructuur (project Elandsgracht).
- Nieuwbouw meldkamer Amsterdam aan de locatie Donauweg. De meldkamer wordt in 2026 opgeleverd om operationeel in gebruik te nemen
- In 2023 starten de noodzakelijke verbouwingen in de meldkamer Den Haag (middels carrousel aanpak). In 2023 vindt de aanbesteding plaats die mogelijk door loopt in 2024, omdat de voorbereiding op de aanbesteding vertraging heeft opgelopen. In 2023 zal blijken of dit impact heeft op de planning van huisvesten en aansluiten.
- Realisatie nieuwbouw meldkamer Midden Nederland in Hilversum. Verwachting: bouwkundige oplevering 3e kwartaal 2024, operationeel in het voorjaar 2025.
- Er loopt een Europese aanbesteding rondom verbouwingen in het LMS-pand Huis ter Heideweg in Zeist. In afwachting van verstrekking definitieve gunning in 2023. Realisatie van een tweede aannames-locatie 112 (na besluitvorming in de multigovernance), een opleidingsmeldkamer en een ontwikkel-/ test- en acceptatieomgeving (OTA) voor de meldkamer ICT-voorzieningen. Invulling multidisciplinair gebruik bovenregionale en nationale crisesbeheersing.
- Realiseren van de vervanging van de meldkamer Rotterdam. Planvorming voor de vervanging van de meldkamer Rotterdam is opgestart met het directieteam in Rotterdam. Het huurcontract loopt in 2028 af.

Fysieke inrichting

Gericht op het blijvend in gebruik kunnen houden van de meldkamers, rekening houdend met life cycle management en het 24/7 gebruik van de voorziening.

- Aanpassen van de elektrische en werkbouwkundige (E&W) installaties conform prioritering en planning, in samenhang met de aansluitplanning:
In 2021 is aan PDC opdracht gegeven om de GAP-analyses, op basis van het vastgestelde Technische Programma van Eisen E&W, uit te voeren. In verband met prioriteit verschil vindt de uitvoering plaats in drie werkpakketen. Werkpakket 1 (Rotterdam noodstroom): afronding is voorzien eind 2023. Werkpakket 2 (Utrecht en Lelystad): Prioriteit is hoog i.v.m. verhuizing naar Hilversum in 2025. Uitvoering in 2023. Werkpakket 3 (overige meldkamers): Het ontwerp en de uitvoering is voorzien in 2023 en verder op basis van een detail-planning van het PDC.
- Het (fysiek) realiseren en faciliteren van drie vaste multi-opleidingsmeldkamers in Rotterdam, Drachten en Zeist.
- Nieuwe meldkamers standaard uitrusten met biodynamische verlichting.

Facilitaire services

- Uitvoering geven aan Europese aanbesteding meldkamerstoelen en reguliere schoonmaak LMS locaties.
- Doorontwikkeling van het Meldkamer Coördinatie Punt (MCP).
- Voor diverse facilitaire producten en diensten wordt (verder) vormgegeven aan uitvoeringsbeleid, in nauwe samenwerking met het PDC, waaronder fysieke beveiliging.

6 Gebruikers

6.1 Introductie

Dit hoofdstuk beschrijft het perspectief van de gebruikers van de voorzieningen van LMS. Hiervoor zijn twee redenen. De eerste is om de veelkleurigheid van de gebruikers van deze voorzieningen zichtbaar te maken en waar mogelijk inzicht te geven in welke behoeftes er leven in de planvorming door LMS. Daarnaast vormt dit hoofdstuk een verbinding met het bestedingsplan, omdat bij diverse gebruikers en locaties specifieke afspraken zijn gemaakt waarvoor LMS een financiële tegemoetkoming ontvangt.

6.2 Burgers en hulpverleners

Bij zowel de voorziening spoedvraag als bij spoedrespons bevinden de gebruikers van de LMS voorzieningen zich niet in meldkamers, maar op straat in veelal spannende omstandigheden.

6.2.1 Burgers

112 vormt een life line voor burgers in nood, en is de entree tot de hulpdiensten.

De 112 app is gerealiseerd om voor spraak-beperkte medemensen mogelijk te maken 112 te bereiken.



Bijkomend kan het gebruikt worden voor burgers in nood voor wie het te onveilig is om op dat moment te spreken.

Er wordt gewerkt (langs de lijn van de roadmap 112) aan het toevoegen van omnichannel methoden om burgers in nood in contact te brengen met de hulpdiensten.

Burgernet, NL-alert en Amber alert, de alerteringsvoorzieningen van LMS zijn bedoeld om burgers te betrekken en te informeren zodat zij zelf hulp kunnen bieden en zichzelf kunnen helpen in acute situaties.

6.2.2 Hulpverleners

C2000 is voor alle vier hulpdiensten hun missiekritische communicatiemiddel, onderling en met de meldkamers. Het vormt voor hen tevens een life line, door de noodknop en de communicatie met de meldkamers.



Datzelfde geldt voor de medegebruikers van C2000 (boa's, etc.) 180.000 in totaal. Zij hebben een optimaal werkend systeem met zo goed mogelijke radiodekking nodig. De inspanningen van de beheerder zijn hierop gericht, onder andere door het realiseren

van DIPP-locaties.

6.3 Meldkamers

6.3.1 Meldkamer Limburg



Kenmerken

De meldkamer Limburg ligt in Maastricht en heeft als verzorgingsgebied de provincie Limburg. De meldkamer voert de meldkamerfunctie uit t.b.v. de veiligheidsregio's Limburg-Noord en Zuid-Limburg, de RAV Limburg en de politie-eenheid Limburg. De meldkamer is sinds 2016 samengevoegd door de samenvoeging van

de meldkamers in Venlo en Maastricht. Sinds juni 2022 is de meldkamer Limburg aangesloten op de landelijke meldkamer infrastructuur.

Limburg grenst aan voor een groot deel aan Duitsland (met als nabij gelegen grote stad Aken) en België (met Luik nabij). Grensoverschrijdende samenwerking en informatie deling zijn vanzelfsprekend en is 24/7 aan de orde in meldkamer Limburg.

Dienstverlening LMS

LMS levert en beheert de meldkamervoorziening in de meldkamer Limburg, waaronder 4 meldtafels in de ruimte die gebruikt wordt voor uitwijk, opleidingen en opschaling van veiligheidsregio en politie.

Daarnaast levert LMS AV-middelen die in 2025 worden vervangen door eigen middelen van gebruikers van deze meldkamer.

Er is nog sprake van verwevenheid van de regionale meldkamer infrastructuur en de lokale infrastructuur t.b.v. het Meld- en Coördinatiecentrum (MCC). In het najaar van 2023 zal conform planning gestart worden met de realisatie van de tijdelijke regionale standaard omgeving (gereed naar verwachting juni 2024).

Het directieteam Limburg heeft LMS per brief een aantal vragen gesteld in het kader van het beheerplan. Zij vraagt LMS om een visie over de internationale component in het kader van informatiedeling, (snelle) beeldvorming, (snelle) informatiedeling en gemeenschappelijke operationele afstemming en regie, alsmede command en control. LMS begrijpt dit verzoek maar ziet dit als een beleidsvraag die de beheerder niet kan beantwoorden (zie paragraaf 3.3).

Daarnaast geeft het directieteam aan behoefte te hebben aan de lokale inrichting van de bedrijfsvoering (ondersteuning op locatie).

Men wil verder een opleidingslocatie in het Zuiden van het land.

Tot slot wil men ondersteuning bij de operationele governance bij storingen zoals bij Vodafone.

6.3.2 Meldkamer Oost-Brabant



Kenmerken

De meldkamer Oost-Brabant ligt in den Bosch en voert de meldkamerfunctie uit voor de veiligheidsregio's Brabant-Zuidoost en Brabant-Noord, de RAV's Brabant-Noord en Brabant-Zuidoost en de politie-eenheid Oost-Brabant. Sinds mei 2019 is de meldkamer operationeel en aangesloten op de landelijke meldkamer infrastructuur.

Het verzorgingsgebied van deze meldkamer grenst aan België en ook hier is sprake van grensoverschrijdende samenwerking.

Dienstverlening LMS

LMS levert en beheert de meldkamervoorzieningen in deze meldkamer. De meldkamer is voorzien van de dual vendor oplossing sinds 2021 en heeft sinds 2023 een tijdelijke standaard regionale omgeving. Verder beheert LMS de opschalingsvoorzieningen voor de politie en de veiligheidsregio, tegen een kostendekkend tarief.

Voor de middellange termijn is een drietal onderwerpen relevant voor meldkamer Oost-Brabant. Men heeft behoefte aan het beschikbaar gesteld krijgen van een flexibel concept van een remote centralisten werkplek. Deze dient voorzien in plaats onafhankelijk werken op aanneme/uitgifte functie (inclusief meldkamer telefoniebediening en C2000 bediening). Deze werkplek dient veilig te zijn en het beheer ervan moet geborgd zijn. Er is behoefte aan kaders/regelgeving voor het gebruik van deze voorzieningen.

Er is behoefte aan een structurele vierde (multi-)opleidingslocatie, bij voorkeur gesitueerd in het zuiden van Nederland. Er is een toenemende behoefte aan opleidingscapaciteit. De huidige invulling geschiedt deels middels (ad-hoc) lokale opleidingen, waardoor in toenemende mate beslag wordt gelegd op bestaande ruimtes in het meldkamergebouw, waardoor de reguliere werkzaamheden steeds frequenter hinder van beginnen te ondervinden. Desgewenst kan MKOB meedenken over het huisvesten van een dergelijke opleidingslocatie.

Tot slot wil men, vanwege de dynamiek van de meldkamer en organisatieveranderingen van de verschillende disciplines in dit domein, voldoende ruimte is voor het faciliteren van lokale ontwikkelingen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het faciliteren van de ontwikkelingen op het gebied van zorg coördinatie.

6.3.3 Meldkamer Zeeland-West-Brabant

Kenmerken

De meldkamer Zeeland- West Brabant ligt in Bergen op Zoom en voert de meldkamerfunctie uit voor de veiligheidsregio's Zeeland en Midden- en West-Brabant, de RAV's Zeeland en Midden-West Brabant en de politie-eenheid Zeeland-West Brabant. Sinds juni 2020 is de meldkamer operationeel en aangesloten op de landelijke meldkamer infrastructuur.



Het verzorgingsgebied van deze meldkamer grenst aan België en ook hier is sprake van grensoverschrijdende samenwerking. Vanwege toerisme in Zeeland is in de zomer sprake van een substantiële toename van het aantal mensen in het gebied, met bijkomende toename in meldingen voor de meldkamer.

Dienstverlening LMS

LMS levert en beheert de meldkamervoorzieningen in deze meldkamer. De meldkamer is voorzien van de dual vendor oplossing en zal naar verwachting in Q1 2024 voorzien zijn van de tijdelijke regionale standaardomgeving.

Voor deze meldkamer is het oplossen van dekingsproblemen van het C2000-netwerk een belangrijke wens.

Ook deze meldkamer heeft behoefte aan een plaatsafhankelijke centralistenwerkplek.

Verder vraagt men aandacht voor grensoverschrijdende informatie uitwisseling met hulpdiensten in België.

Verder wil men in aanmerking komen als locatie voor de vierde opleidingsmeldkamer.

Tot slot wil men dat LMS voldoende ruimte biedt aan ondersteunen lokale initiatieven van disciplines.

6.3.4 Meldkamer Rotterdam

Kenmerken

De meldkamer Rotterdam ligt in het WPC-gebouw in Rotterdam op de 21^e verdieping en voert de meldkamerfunctie uit voor de veiligheidsregio's Zuid-Holland Zuid en Rotterdam-Rijnmond, de RAV's Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid en de politie-eenheid Rotterdam. De meldkamer is sinds het voorjaar van 2018 operationeel en aangesloten op de landelijke meldkamer infrastructuur. De meldkamer Rotterdam was de eerste die aangesloten was op de meldkamer infrastructuur. Het verzorgingsgebied van deze meldkamer kent veel (petrochemische) industrie en het kent een gezamenlijke bedrijfsbrandweer voor het Havengebied Rotterdam.



Dienstverlening LMS

LMS beheert en levert voorzieningen voor de meldkamer Rotterdam. Verder levert en beheert LMS opschalingsvoorzieningen waarvoor er vergoeding ontvangen wordt.

Ook in het WPC-gebouw (3^e verdieping) bevindt zich de landelijke meldkamer douane waarvoor LMS voorzieningen levert en beheert. Verder zijn sinds 2022 in hetzelfde gebouw twee van de multidisciplinaire opleidingsmeldkamers gevestigd.

Het gebouw waarin de meldkamer Rotterdam gevestigd is, blijkt minder geschikt voor een meldkamer dan oorspronkelijk gedacht. Met name op het gebied van klimaat en de arbonorm qua vierkante meters is het moeizaam gebleken een goede werkomgeving te handhaven. In 2023 heeft LMS extra ruimte en voorzieningen beschikbaar gesteld om de meldkamer te verdelen en hierdoor betere werkomstandigheden voor de centralisten te realiseren (schuilplan).

Daarnaast is overleg met directieteam gaande over een duurzamere oplossing op de langere termijn, waarbij een andere en meer geschikte locatie in Rotterdam in onderzoek is.

Verder wil men graag nieuwe telefonie consoles.

6.3.5 Meldkamer Den Haag

Kenmerken

De meldkamer Den Haag bevindt zich sinds 2013 in gebouw de Yp in den Haag. De Haagse meldkamer voert de meldkamerfunctie uit t.b.v. de veiligheidsregio's Hollands-Midden en Haaglanden, de RAV's Hollands Midden en Haaglanden en de politie-eenheid Den Haag.

In het verzorgingsgebied ligt de stad Den Haag dat de regeringsstad met veel ambassades en het Koninklijk Huis is. Verder is er vaak sprake van demonstraties met opschaling aan de kant van de politie en de meldkamer.



Dienstverlening LMS

LMS beheert en levert de voorzieningen voor deze meldkamer. Na afronding van de aansluiting van de meldkamer Den Haag op de meldkamerinfrastructuur levert en beheert LMS voorzieningen voor de meldkamer, voor de opschalingsruimtes (tegen een vergoeding) en voor de ambulance niet-spoed vloer (ACC).

In 2023 is gestart met de verbouwing van de meldkamer en het aansluiten op de landelijke meldkamer infrastructuur. De voorbereidingen en afspraken hierover zijn gemaakt in nauwe afstemming met het

directieteam van de meldkamer Den Haag. Dit geschiedt middels een zogenoemde 'carousel-verbouwing', waarbij tijdens de verbouwing de winkel openblijft. Conform planning is dit in Q1 2024 afgerond.

In de meldkamer Den Haag vindt de tweede pilot beeldregie plaats. Verder wil men graag aan de slag met de innovatie Speech-to-text.

6.3.6 Meldkamer Amsterdam



Kenmerken

De Gemeenschappelijke Meldkamer Amsterdam (GMKA) aan de Elandsgracht in Amsterdam voert de meldkamerfunctie uit t.b.v. de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, de RAV Amsterdam-Amstelland en de politie-eenheid Amsterdam. Bijzonderheid is dat de functionele uitvoering van de meldkamer Brandweer door de veiligheidsregio is uitbesteed aan de Politie.

Dienstverlening LMS

LMS beheert en levert de ICT-voorzieningen voor deze meldkamer. Huisvesting en facilitaire dienstverlening voor de meldkamer is rechtstreeks ondergebracht bij de PDC. Ook levert en beheert LMS tijdelijk de meldkamervoorzieningen t.b.v. de SGBO opschalingsruimtes van de politie op de locatie IJ-tunnel tegen een additionele vergoeding. Over de definitieve dienstverlening voor deze locatie dienen nog aanvullende afspraken gemaakt te worden. In 2024 zal de GMKA worden aangesloten op de LMS infrastructuur, waarbij ook de bestaande AV-voorzieningen en de huisvesting op de Elandsgracht nog zullen worden geoptimaliseerd. Dit ter overbrugging naar de nieuwe locatie op voor de GMKA waarvan het onze gezamenlijke ambitie is om die in 2026 in gebruik te nemen. De LMS krijgt de integrale beheerverantwoordelijkheid (ICT, Huisvesting en Facilitair) voor de meldkamer op de nieuwe locatie Donauweg.

Men heeft in 2023 afspraken gemaakt om een functionele en technische pilot uit te voeren met de applicatie LiveCommand. Dit is een voorziening die de informatie-uitwisseling tussen de brandweercentralisten en de brandweer-eenheden op straat moet optimaliseren. Op basis van de resultaten van de pilot moeten nog besluiten worden genomen over doorontwikkeling.

Men vraagt aandacht voor het vitale karakter van 088 nummers (onderdeel meldkamertelefonie).

6.3.7 Meldkamer Noord-Holland



Kenmerken

De meldkamer Noord-Holland ligt in Haarlem en voert de meldkamerfunctie uit voor de veiligheidsregio's Kennemerland, Noord-Holland-Noord en Zaanstreek-Waterland, voor de RAV's Kennemerland, Zaanstreek-Waterland en RAV-Noord-Holland-Noord/Witte Kruis en voor de politie-eenheid Noord-Holland. De meldkamer is sinds mei 2019 operationeel en aangesloten op de

landelijke meldkamer infrastructuur.

Oorspronkelijk was voorzien dat ook de KMAR permanent op deze meldkamer zou werken vanwege het feit dat deze meldkamer regievoerend is bij incidenten rond (onder meer) Schiphol. Er loopt een pilot over de deelname van de KMAR aan deze meldkamer.

Dienstverlening LMS

Op verzoek van de gebruikers in deze meldkamer is in het verleden GMS beschikbaar gesteld voor Tata Steel (2 werkplekken) en zijn afspraken gemaakt over de inrichting van 2 meldkamerwerkplekken op de SGBO opschalingsruimte van de Politie in Zaandijk. Ook NMS mag op deze locaties beschikbaar gesteld worden is besloten in het SMB.

Sinds de start van de meldkamer is er een reeks aan problemen met het klimaatsysteem. Uiteindelijk heeft installatietechnisch onderzoek aangetoond dat er stevige ingrepen nodig zijn. Over de uitvoering van die ingrepen dienen nog afspraken gemaakt te worden. De urgentie bij de gebruikers is hoog.

Met de aansluiting op de ICT infrastructuur in 2019 zijn de 2 SGBO werkplekken op de locatie Zaandijk slecht met tijdelijke voorzieningen ingericht. Er zijn afspraken gemaakt dat deze 2 werkplekken in een later stadium volwaardig worden ingericht. Deze realisatie dient ook nog plaats te vinden

Voor de RAV's in dit gebied is tijdelijk ondersteuning ingericht bij een commerciële ambulancevervoerder (Dutch Medical Group) Ter ontlasting van de meldkamer Ambulance wordt op een eigen locatie van deze aanbieder in Lijnden de aanvraag van gepland ambulancevervoer afgehandeld. LMS heeft hier tijdelijk (tot eind 2023) werkplekvoorzieningen beschikbaar gesteld tegen een kostendekkend tarief. Inmiddels hebben 4 andere RAV's (2 uit Midden- Nederland en 2 uit Oost-Nederland) zich bij dit initiatief aangesloten.

6.3.8 Meldkamer Noord-Nederland



Kenmerken

De eerste samengevoegde meldkamer in Nederland was in 2011 de meldkamer in Drachten voor de veiligheidsregio's Groningen, Friesland en Drenthe, de RAV's Friesland, Groningen en Drenthe en de toenmalige noordelijke politiekorpsen (nu de politie-eenheid Noord-Nederland). Sinds 2022 is de meldkamer aangesloten op de landelijke meldkamer infrastructuur. Men heeft

een gezamenlijk visie/missie document gemaakt waarin de multi-samenwerking beschreven is.

Dienstverlening LMS

In deze meldkamer is een van de multidisciplinaire opleidingslocaties gevestigd.

Er is sprake van aanbouw van een nieuw gedeelte in deze meldkamer.
In deze meldkamer vindt een van de Caco-pilots plaats, men kenschetst dit als een mooie samenwerking.

6.3.9 Meldkamer Oost-Nederland



Kenmerken

Sinds maart 2023 is de nieuwe meldkamer in Apeldoorn operationeel. De meldkamer werkt voor vijf veiligheidsregio's (IJsselland, Twente, Noord- en Oost-Gelderland, Gelderland-Zuid en Gelderland Midden), vijf RAV's (Ambulance IJsselland, Ambulance Oost, RAV Gelderland-Zuid, RAV Gelderland-Midden, RAV Noord- en Oost-Gelderland) en de politie-eenheid Oost-Nederland. De meldkamer is de grootste van Nederland. De meldkamer is voorzien van de dual vendor oplossing en de eerste tijdelijke regionale standaard omgeving.

Dienstverlening

Het BMB heeft ingestemd met het feit dat LMS op drie locaties decentrale aansluitpunten ten behoeve van de Ambulance IJsselland, Ambulance Oost, RAV Gelderland-Zuid en RAV Gelderland Midden faciliteert in Hengelo, Zwolle en Arnhem. LMS levert de meldkamertafels met GMS, meldkamer telefonie en GIS te ontsluiten via de landelijke meldkamer infrastructuur. LMS voert ook het beheer voor deze voorzieningen uit in kantoor tijden.

LMS levert en beheert SGBO-voorzieningen voor de politie-eenheid Oost-Nederland tegen een kostendekkend tarief.

LMS levert vanaf mei/juni 2023 een tijdelijke (multi) opleidingsmeldkamer in Apeldoorn (Europaweg 79).

Bij de consultatie heeft men een aantal punten aangegeven.

Men wil graag doorontwikkeling van de informatiepositie van de meldkamer (oa. beeldregie, het beschikbaar stellen van beelden via o.a. Team Technisch Toezicht, samenwerking externen) pilot meldkamer Live Command. Feitelijk het borgen van de meldkamerpositie in de landelijke en interregionale ontwikkelingen rondom informatie gestuurd werken. Men wil dat LMS actief participeert in deze ontwikkelingen.

Politie Oost-Nederland is bezig met een pilot automatische drones. Er zal worden getest op vliegveld Twente en daarna zal er een proef worden gestart in het politiedistrict Twente. Organisatieveranderingen binnen de disciplines maken het noodzakelijk dat er voldoende ruimte moet zijn voor het faciliteren van regionale ontwikkelingen. Bijvoorbeeld de doorontwikkelingen op het gebied van zorg coördinatie en de koppelvlakken met de meldkamer.

Tot slot vraagt men aandacht voor continuïteit (borgen continuïteit, stabiliteit netwerk en door ontwikkelen van het back-up systemen (o.a. noodprocedure)).

6.3.10 Meldkamer Midden-Nederland



Kenmerken

In dit gebied met drie veiligheidsregio's (veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek, Utrecht en Flevoland) en drie RAV's (Utrecht, Gooi- en Vechtstreek en Flevoland) en de politie-eenheid Midden-Nederland zijn nog twee meldkamers actief in Utrecht en in Lelystad. In 2023 is life cycle management uitgevoerd op beide meldkamers om operationeel te houden tot de nieuwe meldkamer voor dit gebied is gerealiseerd in Hilversum. Ten aanzien van de nieuwe meldkamer in Hilversum wordt door de LMS een project

aansluiten, inrichten beheer en facility's uitgevoerd. De planning is dat deze meldkamer als laatste wordt samengevoegd en aangesloten op de landelijke meldkamer infrastructuur in Q2 2025.

Dienstverlening LMS

Voor de regionale ambulancevoorziening Utrecht (de RAVU) geldt dat een groot deel van de meldkamerfunctie wordt uitgevoerd in het LMS-pand in Huis ter Heide als back up voor het Landelijke Coördinatie Centrum Patiënten Spreiding.

LMS zal in het nieuwe gebouw in Hilversum ten behoeve van de politie en veiligheidsregio's Flevoland en Gooi- en Vechtstreek opschalingsvoorzieningen leveren en beheren tegen een kostendekkend tarief.



De veiligheidsregio Utrecht geeft invulling aan de rol van Caco en heeft hierin meegedaan aan de pilot welke door de LMS is vormgegeven. Het betreft hier de invulling om te komen tot een eenduidig beeld van technische continuïteit.

Bij de consultatie heeft men aandacht ondersteuning vanuit LMS voor zorgcoördinatie gevraagd.

6.4 Overige locaties



6.4.1 Landelijke Eenheid politie

DLOC Voor het functioneren en de slagkracht van de politieoperaties fungeren de regionale Operationele Centra en het Landelijke Operationele Centrum (DLOC/OPS) van de LE als één

geheel. LMS levert meldkamervoorzieningen zoals GMS (en straks NMS), GIS, Meldkamer Telefonie en C2000 radiobediening.



112 aanname De faciliteiten (platform 112) waarmee de 112 aanname centrale haar taken uitoefent vormen onderdeel van de bijzondere bijdrage meldkamers. LMS levert deze voorzieningen. LMS zal de transitie van de Landelijke Eenheid in twee delen nauwlettend volgen en in relatie brengen met haar dienstverlening aan de betrokken onderdelen van de LE en waar nodig in overleg met de gebruikers haar dienstverlening aanpassen.

6.4.2 OPSCENT KMar



LMS levert voorzieningen zoals GMS en C2000 aan het OPSCENT van de KMar en zal ook NMS daar leveren. Er zal tevens een koppeling met meldkamertelefonie en het 112 platform worden gerealiseerd.

Hetzelfde geldt voor de fysieke locatie op Schiphol waar het cameratoezicht van de KMar plaatsvindt. Deze locatie is de uitwijklocatie voor het OPSCENT van de KMar.

De KMar wil op Schiphol uitwijktafels opzetten en daardoor ook gebruik maken van GMS en C2000 op deze locatie. Daar is ook het rekencentrum van de KMar waar nu al GMS en C2000 systemen draaien.

6.4.3 LMS-pand Huis ter Heideweg in Zeist

Het LMS-pand in Zeist is sinds de Coronacrisis in gebruik bij diverse landelijke (al dan niet tijdelijke) opschalings-/crisisorganisaties. Bij de aankoop van het pand door de politie is afgesproken dat LMS

fungeert als 'huisbaas' voor dergelijke landelijke crisispartijen en ook de vraagarticulatie van deze partijen aan LMS/politie faciliteert. Daarbij wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht. De faciliteiten in het gebouw zijn erop voorbereid om de bestrijding van een volgende crisis te faciliteren.

Op dit moment zijn onder andere het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC), het Landelijk Centrum Vluchtelingen Spreiding (LCVS) en het Landelijk Coördinatiecentrum Vluchtelingenspreiding (LCVS) in het LMS-pand gevestigd. LMS levert meldkamervoorzieningen aan een aantal van deze partijen (GMS en meldkamertafels).

Er komen nog andere functies in het gebouw. De testomgeving voor GMS en voor C2000 evenals het Management en Monitoring Centre zijn nu gehuisvest op de Odijkerweg in Driebergen. De politie is voornemens dit pand af te stoten (uiterlijk 2026) en heeft LMS verzocht andere huisvesting voor deze meldkamer testomgevingen te vinden. Dit wordt het LMS-pand aan de Huis ter Heideweg in Zeist. Ook de testomgeving voor de tijdelijke regionale standaardomgeving (RSTO) zal in Zeist komen. De testomgeving voor GMS zal gevirtualiseerd worden en in RC3 komen te staan

Verder is voorzien dat een van de multi-opleidingsmeldkamers in Zeist komt en dat daarmee deze meldkamer als uitwijk voor andere meldkamers kan fungeren. Of dit daadwerkelijk zo gebruikt gaat worden, hangt mede af van de landelijke planvorming rond uitwijk.

Tot slot is onder voorwaarden voorzien dat de tweede aanname locatie 112 (die ook in Driebergen gevestigd is) zal verhuizen met een upgrade zodat permanente bemensing mogelijk wordt. De tweede aannamelocatie is een gevolg van een inspectierapport over de stroomstoring in Amsterdam met effect op 112 waar de 112 aanname "een single point of failure" is genoemd.

7 Risico's en afhankelijkheden

7.1 Introductie

Dit hoofdstuk gaat in op risico's en afhankelijkheden die de realisatie van de planvorming in het beheer beïnvloeden.

Over de realisatie zelf rapporteert LMS zoals genoemd in paragraaf 2.1.3 in het vier maandsrapportages.

7.2 Keuzes multi-governance

LMS werkt opdracht-gestuurd vanuit de keuzes van het meldkamerveld, vertegenwoordigd in de multi-governance. De ervaringen van de afgelopen jaren laten zien dat het in deze multi-governance lastig blijkt de in het Transitieakkoord en de Wijzigingswet afgesproken focus te handhaven op een eenduidige werking in de meldkamerwereld waarin elke seconde telt. Er lijkt de noodzaak voor een nieuw bestuurlijk pact over de (gezamenlijke) toekomst van de ontwikkeling van de meldkamerfunctie en daarmee het beheer.

7.3 Absorptievermogen meldkamers

Implementatie van ontwikkelingen in meldkamervoorzieningen vragen bij de meldkamers aanpassingen van de gebruikers, zoals trainingen voor centralisten, andere of gewijzigde werkprocessen, aandacht van het management bij implementeren op de betreffende meldkamers. Gezien de personeelskrapte bij de meeste disciplines in de meldkamers houdt LMS rekening met de noodzaak plannings aan te passen, omdat het absorptievermogen van de meldkamers overschreden dreigt te worden.

7.4 Samenloop van grote trajecten

Zoals beschreven in paragraaf 4.3 loopt het realiseren van een aantal continuïteitsmaatregelen parallel met onderlinge afhankelijkheid. Te noemen zijn aansluiten van drie meldkamers, risico mitigerende maatregelen op het IV-platform door aanpassingen in de LAN en het realiseren van een nieuwe infrastructuur (de GI), vervangen GMS door NMS en het Verbeterplan GMS, landelijke telefonie, verbeteren robuustheid infrastructuur Burgernet/Amberalert/NL alert).

Het risico is dat de realisatie onder druk komt, door de onderlinge afhankelijkheid en mogelijke interferenties. De maatregel om dit risico te mitigeren is strakke sturing op het geheel van deze trajecten met voldoende en juiste management aandacht.

7.5 Taakstelling

In de brief waarin het Ministerie de taakstelling op het meldkamerdomein kenbaar maakte met de bedragen voor het lopende begrotingsjaar 2023 is aangekondigd dat ook taakstellingen noodzakelijk

worden geacht in 2024 en 2025. Op dit moment is de hoogte van deze taakstelling onbekend en daarmee ook het effect op het bestedingsplan onbekend.

7.6 Krapte op de arbeidsmarkt

De realisatie van de ontwikkelingen in de meldkamervoorzieningen zoals hiervoor beschreven, vraagt vakmanschap en diverse soorten expertises, zowel bij LMS als bij haar leveranciers (zoals de dienst ICT). LMS opereert in een niche markt, kent de komende jaren een grote uitstroom wegens bereiken pensioengerechtigde leeftijd (meer dan 40%) en kent grote veranderingen in de gevraagde expertises, met pieken en dalen in benodigde capaciteit.

In haar organisatievorm is LMS maximaal wendbaar georganiseerd in de gevraagde expertises, inclusief een flexibele schil van externe inhuur. Desondanks is de verwachting dat, gegeven de huidige arbeidsmarkt, de capaciteitstekorten LMS parten zullen spelen bij de realisatie van haar opdracht. Ditzelfde geldt evenzo voor de leveranciers van diensten en producten aan de LMS, die veelal in dezelfde nichemarkt opereren.

7.7 5G/NOOVA

Zoals eerder aangegeven neemt LMS voor dit beheerplan aan dat er geen rol voor LMS zal zijn in de realisatie en/of het beheer van de opvolger van C2000 (anders dan de inzet van een paar experts). Dit zal (buiten de planperiode van dit beheerplan) leiden tot afbouw van taken en daarmee capaciteit in het beheren van C2000 rond 2030, terwijl C2000 tot het einde toe operationeel moet blijven.

Tegelijkertijd ligt er een politieke toezegging dat er een vervanger komt voor het huidige C2000 in 2025. Het contract met de huidige C2000 leveranciers is verlengbaar tot 2027. Met het Ministerie van JenV is afgesproken dat C2000 in ieder geval tot 2030 (met mogelijke uitloop tot 2032) operationeel zal moeten blijven.

In algemene zin ziet LMS de volgende kostenposten rond NOOVA die vanuit de beheerrol van LMS naar verwachting aan de orde zullen zijn voor het vervangen van het huidige C2000:

- C2000 voldoende operationeel houden tot NOOVA als vervanger van C2000 landelijk is geïmplementeerd;
- Kosten voor omscholen van medewerkers die het beheer van het huidige C2000 uitvoeren (transitiekosten);
- Kosten voor afbouw en ontmantelen van het huidige C2000 (tenzij de eigenaar een andere bestemming ervoor heeft gevonden).

7.8 Levertijden en beschikbaarheid materiaal

Het huidige wereldwijde tekort aan chips, plus de langere levertijden wegens de oorlog in de Oekraïne en de Corona-crisis, maken dat dit voor LMS en haar leveranciers een kwetsbaar punt is. Naar verwachting zal dat de komende periode zo blijven.

7.9 Cybersecurity

Het voorbeeld van Kerst 2021 met de LOG4J-kwetsbaarheden, een cybersecurity crisis die met de hoogste urgentie alle aandacht vraagt en prioriteit krijgt boven geplande projecten, is waarschijnlijk niet een eenmalige gebeurtenis. Niet uit te sluiten is dat dit de komende jaren weer eens optreedt. En als dit gebeurt, krijgt het oplossen van de kwetsbaarheden de hoogste prioriteit.

7.10 **Klimaateisen**

Te verwachten valt dat de stikstofcrisis en andere klimaat issues enerzijds tot beperkingen in bouwen en ontwikkelen kunnen betekenen. Daarnaast houdt LMS rekening met toenemende duurzaamheidseisen, zowel in het leveren van de voorzieningen als in haar bedrijfsvoering (begroten en verantwoorden).

7.11 **Onvoorzien**

Sinds 2020, het eerste jaar van LMS, zijn er diverse interne en externe onvoorziene omstandigheden geweest, die haar taken beïnvloeden. Te noemen zijn de (verlengde) nazorgfase migratie plateau 1 IVC, storingen op de landelijke IV en ICT infrastructuur, de Corona crisis, de oorlog in Oekraïne en diverse cybersecurity issues. We weten nu nog niet wat in 2024 en verder op ons afkomt. De ervaring leert dat het niet rustig zal zijn.

8 Bestedingsplan 2024-2028

8.1 Algemeen

8.1.1 Introductie

Het bestedingsplan 2024-2028 geeft inzage in de verwachte meerjarige financiële ontwikkeling van de LMS. Enerzijds geeft het de financiële vertaling van de voornemens uit het beheer- en bestedingsplan LMS 2024-2028, daarnaast zijn de getoonde cijfers gebaseerd op eerder vastgesteld beleid en lopende verplichtingen als ook redelijkerwijs te verwachten kosten en (her)investeringen. Daarmee wordt beoogd een zo realistisch mogelijk beeld te schetsen van de toekomstige financiële ontwikkeling van de LMS.

Er zijn echter onzekerheden die naar verwachting een majeure impact kunnen hebben op het financiële beeld. In haar P&C-cyclus maakt LMS dit zichtbaar. LMS rapporteert elke vier maanden aan het meldkamerveld over de voortgang op de uitvoering van het vigerende beheer- en bestedingsplan. Deze 4-maandsrapportage eindigt met een kalibratie: de betekenis van de optelsom van de afgelopen periode op de volgende periode (impact op o.a. scope, tempo, timing, mogelijke financiële keuzes of benodigde besluitvorming).

8.1.2 Geen rekening gehouden met einde hybride situatie rond 112 aanname

Het financiële beeld over 2024 zal naar verwachting beïnvloed worden als de hybride situatie rond de 112 aanname beëindigd gaat worden. Het SMB adviseert het BMB in te stemmen met het opheffen van de hybride situatie. Het BMB besluit in augustus 2023 hierover. Het effect van beëindigen van de hybride situatie zal zijn dat het bijzondere bijdrage meldkamers wordt verhoogd (ten koste van de algemene bijdrage politie). In dit bestedingsplan is niet geanticipeerd op het beëindigen van de hybride situatie.

8.1.3 Taakstelling

Op 28 juni heeft de DG Politie en Veiligheid kenbaar gemaakt dat zij een taakstelling in 2023 zal toepassen van in totaal 25 miljoen op het Beleids- en bestedingsplan 2023-2027. Deze taakstelling is verwerkt in dit Beheer- en bestedingsplan 2024-2028 en blijkt onder andere uit het lagere bedrag op de rekening courant vanaf 2024.

In dezelfde brief is een aankondiging gedaan van een taakstelling in 2024 en 2025 waarvan de hoogte nog onbekend is. Die is niet verwerkt in dit Bestedingsplan.

8.1.4 Boekhoudsystematiek

In haar financiële planning en verantwoording heeft de LMS zowel te maken met het “baten-lastenstelsel” dat de politie hanteert, als met het “verplichtingen-kasstelsel” dat de standaard is voor het Ministerie van JenV als onderdeel van de rijksoverheid. Dit heeft met name consequenties voor de manier waarop investeringen worden gefinancierd, doorbelast en verantwoord. Vanuit de politie lijn worden investeringen in haar eigen administratie geactiveerd en vervolgens via de jaarlijkse exploitatiekosten aan de LMS doorbelast. De systematiek van het Ministerie gaat er echter vanuit dat investeringen worden gefinancierd vanuit de rijksbijdragen. Omdat het moment van verkrijgen/besparen en het moment van besteden in de regel niet volledig gelijklopen, wordt het beschikbare saldo in de LMS rekening courant verantwoord.

8.1.5 Specificatie

In de volgende paragrafen wordt de financiële beleidsvertaling en de meerjarige doorkijk inzichtelijk gemaakt aan de hand van de financieringsbronnen, het bestedingsplan en het daaruit resulterende verloop van de reserves in rekening-courant, alsmede een paragraaf aanvullende opmerkingen.

8.2 Financieringsbronnen LMS

De financiering van de LMS vindt hoofdzakelijk plaats uit de bijzondere rijksbijdrage die vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid beschikbaar wordt gesteld.

8.2.1 Meerjarig financieringsbeeld

Het meerjarig financieringsbeeld 2024-2028 is als volgt opgebouwd:

Inkomsten LMS Meldkamerdomein 2024 - 2028					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Bijz.bijdr. Meldkamerdomein, incl. GMS	209.213	204.757	205.706	205.715	205.715
LFU-opslag	-1.175	-1.175	-1.175	-1.175	-1.175
Facturatie C2000 (SCL's)	400	400	400	400	400
Facturatie Douane	750	750	750	750	750
OC-programma	827	827	827	827	827
GARA	423	423	423	423	423
Beheer OIC-LE & overig	500	500	500	500	500
Opschaling politie en VR's	2.970	2.970	3.119	3.119	3.119
Totaal ontvangsten per jaar	213.906	209.451	210.548	210.558	210.558

Inkomsten LMS Alerteringen 2024 - 2028					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Facturatie NL-Alert (JenV)	1.154	1.570	1.461	839	839
Bijzondere bijdrage Burgemet	2.791	2.791	2.791	2.791	2.791
Totaal ontvangsten per jaar	3.945	4.361	4.252	3.630	3.630

8.2.2 Toelichting

Op grond van de "meerjarige aanschrijving Politie 2024-2028" van het Ministerie van JenV wordt voor het meldkamerdomein in 2024 207 mln euro en specifiek voor Alerteringen 3 mln euro als bijzondere rijksbijdrage beschikbaar gesteld.

In verband met contractuele afspraken over doorbelasting van kosten ontvangt de LMS daarnaast jaarlijks:

- Bijdrage derden voor beheer van C2000 SCL's (Special Coverage Locations) 0,4 mln euro;
- Bijdrage Douane Rotterdam 0,75 mln euro (in afwachting van definitieve besluitvorming);
- Bijdrage politie voor OC en GARA 2,7 mln euro (in afwachting van definitieve dienstverleningsovereenkomst);
- Bijdrage politie en veiligheidsregio's voor opschaling 3 mln euro.

Daarmee komen de totaal beschikbare structurele middelen uit op 215 mln euro voor 2024. De bijdrage van de LMS ten behoeve van de LFU (levensfase uren) is hierop in mindering gebracht.

8.3 Bestedingsplan LMS 2024 - 2028

8.3.1 Uitgangspunten

Bij het opstellen van het bestedingsplan zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- jaarlijkse voorziene exploitatielasten alsmede eenmalige of periodieke (vervangings) investeringen zijn opgenomen;
- afhankelijk van onder welk boekhoudsysteem (zie hiervoor) worden kosten geactiveerd of ineens ten laste van de exploitatierekening verantwoord;
- de bestedingsdoelen zijn gespecificeerd naar aard en ingedeeld volgens de vastgestelde lijn van de voorzieningen;
- bij de ramingen van de bestedingen zijn in lijn met de financiële grondslagen voor de politie geen te verwachten indexeringen op grond van cao-afspraken en vergoedingen voor prijsstijgingen verwerkt. Deze worden na definitieve vaststelling door het ministerie verwerkt in de herijking van het bestedingsplan;
- Vanaf 2021 worden de Alerteringen afzonderlijk opgenomen, zowel inkomsten, bestedingen en ontwikkeling reserve in rekening-courant. Met ingang van 2024 wordt Amber alert opgenomen onder Burgernet.

8.3.2 Totaalbeeld

De meerjarige bestedingen laten onderstaande totaalbeeld zien:

Bestedingsplan LMS Meldkamerdomein 2024-2028					
MELDKAMERDOMEIN					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
1. Voorziening Spoedvraag	20.853	18.910	16.697	15.801	15.801
2. Voorziening Spoedrespons	56.428	50.628	58.066	75.432	57.069
3. Voorziening M	11.064	14.077	15.946	19.180	18.973
4. Voorziening ondersteunende systemen	8.368	7.490	7.490	7.490	7.490
5. Voorziening IV/ICT Infrastructuur	47.102	49.018	50.758	53.136	53.899
6. Voorziening Huisvesting & Facilitaire Services	18.334	19.968	19.675	20.345	20.545
Overige vragen & gebruikers	5.469	5.469	5.618	5.618	5.618
Operationeel en Lokaal Beheer	40.252	38.704	36.512	36.512	36.512
Bedrijfsbureau	20.673	19.663	20.183	20.209	20.316
Totaal bestedingsplan LMS	228.542	223.927	230.944	253.723	236.223

In het vervolg van deze paragraaf zullen deze totaalposten meer in detail worden toegelicht.

8.3.3 Voorziening 1: Spoedvraag

De voorziening Spoedvraag betreft alle voorzieningen die zich richten op een spoedvraag van buiten de meldkamer die vraagt om activering van een hulpdienst. Hierin zijn begrepen: de 112 aanname, de 112 techniek en het 112 proces, E-call, Particuliere Alarmcentrales (PAC's) en Openbare Meldsysteem (OMS).

Voorziening 1: Spoedvraag					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Beheer 112-platform	16.458	14.938	15.375	14.481	14.481
KPN Releases (Doorontwikkeling op Dienst 1-1-2)	2.541	2.541	0	0	0
112-app	594	731	621	620	620
2e 112 aannamelocatie projectkosten (bouw en inrichting)	560	0	0	0	0
Beheer aannamelocaties 112	700	700	700	700	700
	20.853	18.910	16.697	15.801	15.801

De exploitatielasten betreffen primair de meerjarige contractuele verplichtingen. Daarnaast zijn de verwachte investeringen van de verhoging van de robuustheid van 112, de doorontwikkeling 112 (DO 112) en de 112 app opgenomen.

In de cijfers is rekening gehouden met de financiële consequenties van realisatie van een 2e aanname locatie, alsmede het meldkamercommunicatiesysteem MKCS.

Hiervoor is overigens ook extra capaciteit van 112 aanname centralisten Intake en services nodig bovenop de beschikbare formatie van de politie. De hieraan verbonden kosten worden geraamd op ca 2 mln euro per jaar. Deze kosten zijn in afwachting van nadere besluitvorming en zoals beschreven in de inleiding niet opgenomen in dit bestedingsplan.

De bijkomende eenmalige project- en structurele beheerkosten zijn op basis van een eerste raming en zullen na uitwerking van de planvorming worden herijkt. Ook de voorziene beheerlast voor de huidige locatie is in de meerjarige ramingen meegenomen.

8.3.4 Voorziening 2: Spoedrespons

De voorziening Spoedrespons betreft alle voorzieningen die zich richten op het activeren van de spoedrespons van hulpdiensten, het bijbehorende missie kritische communicatiesysteem en de mogelijke alertering van de maatschappij. Hierin zijn begrepen:

- Missiekritische communicatiesystemen C2000 (incl. fallback-voorziening) en P2000.
- Incident- en notificatiesystemen (zoals INS).
- Koppelingen met vervolg activeringssystemen (zoals LCMS).
- Overige koppelingen zoals met het WAS (Waarschuwings- en Alarmerings- Systeem).

Voorziening 2: Spoedrespons					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Beheer C2000 nieuw (IVC)	6.283	6.532	5.141	2.571	2.571
C2000 opstelpunten venieuw en/aanpassen (VLV)	1.700	1.700	1.700	1.700	1.700
C2000 opstelpunten verplaatsen ivm afloop contracten	3.775	0	0	0	0
Project DIPP 2020 & Outdoor	3.600	600	600	600	600
Beheer C2000 overige contracten	20.231	20.458	23.286	28.942	30.442
Beheer C2000 personele kosten	7.985	7.985	7.985	7.985	7.985
Investering C2000 nieuw (IVC)	6.219	6.719	12.219	26.000	6.000
Extra investeringen C2000	1.851	1.851	2.351	2.851	2.988
Samenwerkingsfuncties (MAC)	376	376	376	376	376
Fallback C2000 (PTT)	1.170	1.170	1.170	1.170	1.170
Projecten C2000 incl. verbetering C2000	3.238	3.238	3.238	3.238	3.238
	56.428	50.628	58.066	75.432	57.069

Naast de reguliere investerings-, beheer- en onderhoudskosten is rekening gehouden met de volgende ontwikkelingen:

- Het besluit van JenV om C2000 tot 2032 operationeel te houden;
- Hogere kosten onderhoudscontracten C2000 vanwege verlengde gebruiksduur;

- Vanwege het tot 2032 in de lucht houden van C2000 wordt rekening gehouden met extra investeringen voor aanpassing of verplaatsing van bestaande opstelpunten ter verbetering van de C2000 radiodekking;
- Voor het oplossen van de C2000 dekingsproblematiek (DIPP2020) zijn voor 2024 extra kosten opgenomen;
- Op termijn 2027 en 2028 wordt verwacht dat de hardware ten behoeve van C2000 end-of-life is. Anticiperend hierop is voor 2026, 2027 en 2028 in totaal additioneel 38 mln euro opgenomen, inclusief 6 mln euro project- en implementatiekosten;
- De LMS is niet eigenaar, maar beheerder van de missiekritische communicatiesystemen. Uit de in rekening courant opgebouwde reserves worden de investeringslasten van de lopende vernieuwing en toekomstige noodzakelijke herinvesteringen C2000 gedekt;
- Voor noodzakelijke vervanging op termijn na 2032 zijn in dit bestedingsplan géén kosten opgenomen vanuit de LMS.

8.3.5 Voorziening 3: M

De voorziening M betreft de verbindende multidisciplinaire meldkamervoorziening die de spoedvraag, verrijkt met de informatie uit de ondersteunende systemen, koppelt met de spoedrespons, en de bijbehorende koppelingen en koppelvlakken. In de voorziening M zijn begrepen: GMS, NMS en Decision Support systemen.

Voorziening 3: M					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Beheer GMS/NMS	4.876	5.351	5.976	7.779	11.344
Technisch Beheer	791	791	741	741	741
Verwerving en implementatie NMS	5.021	7.734	9.028	10.459	6.687
Decision support	375	200	200	200	200
	11.064	14.077	15.946	19.180	18.973

In de cijfers is opgenomen het operationeel en technisch adequaat werkbaar houden van GMS om de verwachte aanbestedingstijd naar NMS te overbruggen (Verbeterplan GMS doorloop tot in 2025). Onderdeel hiervan zijn de vanuit het veld gewenste functionele verbeteringen. Er wordt gewerkt aan een top 30 van functionele verbeteringen. Na besluitvorming zal LMS deze in uitvoering nemen.

Daarnaast wordt voorzien in:

- Het vergroten van de stabiliteit GMS en Webservice door het doorvoeren van verbeteringen aan de hand van het Verbeterplan GMS (loopt door tot Q1 2025).
- Inrichten landelijk functioneel beheer.
- Inzetten op standaardisatie.

8.3.6 Voorziening 4: Ondersteunende systemen

De voorziening Ondersteunende informatie- en expertsystemen betreft alle voorzieningen die de koppeling tussen spoedvraag en spoedrespons verrijken en completeren. Hierin zijn begrepen:

- Koppelingen met generieke basisvoorzieningen (o.a. GBA, RDW).
- Discipline specifieke informatie- en kennissystemen (o.a. NTS, ProQ&A, BVI, basisvoorziening objecten, GEO/Gis).
- Open source bronnen (o.a. weerbeeld, trein- en vliegbewegingen).
- Actueel Operationeel beeld (o.a. voorziening t.b.v. beeldregie).

Voorziening 4: Ondersteunende systemen					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
GIS	4.768	4.768	4.768	4.768	4.768
Herstructureren Geo platform	378	0	0	0	0
Manual Master	603	603	603	603	603
Beeldregie	500	500	500	500	500
VMS/Video Management Systeem	500	500	500	500	500
Versterken gezamenlijke intelligentie	206	206	206	206	206
Informatiegestuurd werken	413	413	413	413	413
Overige systemen en koppelingen	500	500	500	500	500
Harmoniseren en vervangen van de huidige applicaties	500	0	0	0	0
	8.368	7.490	7.490	7.490	7.490

Voor de operationeel ondersteunende systemen GIS, herstructureren Geo-platform, Manual Master, Beeldregie en VMS zijn de kosten voor centrale inrichting en beheer afzonderlijk geraamd.

Voor de overige systemen en ontwikkelingen is een dergelijke detaillering nog niet mogelijk, zij zijn daarom niet nader gespecificeerd opgenomen.

Veel voorheen decentraal beheerde applicaties zijn inmiddels overgenomen of uitgefaseerd of worden bewust nog decentraal beheerd. Voor harmoniseren en vervangen voor 2024 nog een aparte post opgenomen.

8.3.7 Voorziening 5: IV- en ICT- infrastructuur

Deze voorziening infrastructuur betreft de voorzieningen die onderdeel uitmaken van het fundament van het netwerk van meldkamers, daarmee randvoorwaardelijk zijn en bestaan uit de IT-infrastructuur en de basis IV/ICT-voorzieningen.

Voorziening 5: IV/ICT Infrastructuur					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Beheer meldkamers	8.143	8.143	8.143	8.143	8.143
Bouw landelijke ICT	8.133	7.133	5.633	5.633	5.633
Exploitatie landelijke ICT	12.158	12.468	12.899	13.652	14.415
Risicomitigatie	2.000	0	0	0	0
Beheerlast 3e Datacenter/back-up oplossing	4.500	6.500	9.000	11.000	11.000
Dual vendor oplossing/redundante lijnen/Nafin	800	900	1.000	1.000	1.000
Intensivering beheer meldkamerportaal	1.765	1.765	1.765	1.765	1.765
Project vervanging huidige infrastructuur	2.000	4.000	4.000	4.000	4.000
Project TRSO (Tijdelijk Regionale Standaard Omgevingen)	45	45	0	0	0
Exploitatie TRSO	4.308	4.815	5.068	4.694	4.694
Opleidingswerkplekken	750	750	750	750	750
Opleidingsmeldkamers	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
End to end monitoring	500	500	500	500	500
	47.102	49.018	50.758	53.136	53.899

Naast de reguliere vaste beheerkosten is rekening gehouden met een aantal ontwikkelingen:

- Het aansluiten van meldkamers op de landelijke IV/ICT infrastructuur is gebaseerd op de vastgestelde aangepaste metaplanning.
- In 2023 en 2024 vinden investeringen plaats onder de noemer 'risico mitigatie'. Dit houdt in dat de meldkamerwerkplekken langs meerdere infrastructuren te bereiken zijn (geografische risico spreiding). Verder wordt gewerkt aan End to end monitoring (proof of concept 2023; realisatie 2024 en 2025).
- De lokale beheerlast van de meldkamers is voornamelijk op een gelijkblijvend niveau gehouden i.v.m. de doorlopende vernieuwing en verbetering. Door harmonisatie van de applicaties en de ontwikkeling van de Tijdelijke Regionale Standaard Omgeving zouden deze kosten in de

toekomst kunnen dalen. Als de planvorming voor deze harmonisatie en de TRSO is afgerond komt er meer duidelijkheid in de totale beheerlast van de meldkamers. In de herijking van het bestedingsplan zal hiermee rekening worden gehouden.

- De huidige infrastructuur waarop de meldkamers zijn aangesloten is rond 2015 ontwikkeld. Vanaf 2024 is een eerste raming opgenomen voor de projectkosten voor de vernieuwing van deze infrastructuur.
- De bestedingen voor de Tijdelijke Regionale Standaard Omgeving zijn gebaseerd op de actuele inzichten. De verwachting is dat deze tijdelijke situatie duurt tot en met 2027 en daarna zal zijn geïncorporeerd in de centrale omgeving.
- Voor de gewenste opleidingsmeldkamers en -werkplekken is vanaf 2022 structurele budgetruimte rekening gehouden.

8.3.8 Voorziening 6: Huisvesting & Facilitaire services

Dit betreft de voorzieningen die onderdeel uitmaken van het fundament van het netwerk van meldkamers. Naast huisvesting en fysieke inrichting ook services als schoonmaak, beveiliging en catering.

Voorziening 6: Huisvesting & Facilitaire services					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Huisvesting	11.548	12.996	12.682	13.275	13.475
Facilitaire services incl. beheer	3.933	4.369	4.390	4.466	4.466
Project E/W Tier II	250	0	0	0	0
Exploitatie E/W Tier II	1.654	1.654	1.654	1.654	1.654
Onderzoek huisvestingsvraagstukken	500	500	500	500	500
Dedicated team	450	450	450	450	450
	18.334	19.968	19.675	20.345	20.545

De huisvestingskosten stijgen structureel o.a. door de ingebruikname van nieuwe meldkamers in Amsterdam, Rotterdam en Midden-Nederland. Daarnaast mogelijke aanpassing van pand Huis ter Heide en upgrading (als biodynamische verlichting). Kosten zijn indicatief in afwachting van nadere besluitvorming. De verwachting is dat de E&W installaties ultimo 2023 op het vereiste Tier II niveau zijn gebracht. Dit zal leiden tot een stijging van de aan de LMS doorbelaste kosten.

8.3.9 Overige Vragen & Gebruikers

Onder deze noemer zijn de voorzieningen opgenomen die geen onderdeel uitmaken van de standaard meldkamer, maar daarmee wel zijn verbonden. Deze voorzieningen zijn voor de LMS kostendekkend opgenomen. De kosten worden aan de gebruikers doorbelast.

Overige vragen & gebruikers					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Douane	750	750	750	750	750
OC-programma	827	827	827	827	827
GARA	423	423	423	423	423
Opschaling politie & VR's	2.970	2.970	3.119	3.119	3.119
Beheer OC-LE	500	500	500	500	500
	5.469	5.469	5.618	5.618	5.618

Op dit moment wordt nog gewerkt aan een dienstverleningsovereenkomst met de politie voor de doorbelasting van de kosten die de LMS maakt voor Gara, beheer van het operationeel centrum van de

landelijke eenheid en voor de opschaling (ook tbv de veiligheidsregio's). Er is geen rekening gehouden met diensten vanuit de LMS voor o.a. de Kmar.

8.3.10 Operationeel en lokaal beheer

Onder de post Operationeel en lokaal beheer zijn de te verwachten bestedingen opgenomen voor de operationele beheerstaken voor de meldkamers, inclusief het MMC. De kosten betreffen voornamelijk personele lasten van vast personeel en externe inhuur en projectleiders.

Operationeel en lokaal beheer					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Lokaal Beheer	24.459	24.459	24.459	24.459	24.459
Operationeel Beheer	9.253	8.955	7.513	7.513	7.513
Project verhuizen MMC	2.600	1.350	600	600	600
Project Testmeldkamer (in samenhang met MMC)	400	400	400	400	400
Beheer MMC	3.540	3.540	3.540	3.540	3.540
	40.252	38.704	36.512	36.512	36.512

De bestedingen voor operationeel en lokaal beheer bestaan voor een aanzienlijk deel uit loonkosten. Als vermeld bij de uitgangspunten is op deze post geen indexatie voor toekomstige loonkostenstijgingen verwerkt. Deze indexaties worden door het ministerie van JenV gecompenseerd. Aanpassing geschiedt bij gelegenheid van de herijking van het bestedingsplan. Het beheer van het MMC is vanaf 2024 opgenomen.

8.3.11 Bedrijfsbureau

Onder deze noemer zijn met name de bestedingen ten behoeve van de generieke ondersteuning vanuit de LMS begrepen voor de bedrijfsvoeringstaken, voor LMS zelf en voor het meldkamerveld.

Bedrijfsbureau					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
LMS	6.693	5.603	5.603	5.629	5.736
Programma Management/Vakbekwaamheid	628	708	728	728	728
Team Verwerving in opdracht van JenV	1.725	1.725	1.725	1.725	1.725
Architectuur	2.477	2.477	2.477	2.477	2.477
Continuïteit en risicomanagement	3.150	2.650	2.650	2.650	2.650
Gegevensverwerking	250	250	250	250	250
Cybersecurity	2.500	3.000	3.500	3.500	3.500
Ondersteuning SMB	250	250	250	250	250
Multi disciplinaire ondersteuning	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Innovatie	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
	20.673	19.663	20.183	20.209	20.316

Het Bedrijfsbureau kent een compliancetak (architectuur, continuïteit en risicomanagement, control, Contract- en Leveranciersmanagement (CLM) ~~verwerving~~) en een advies en ondersteuningstak (vakbekwaamheid, communicatie enz.). Compliance ziet toe op correcte toepassing van wet- en regelgeving door de LMS en effectief beheer (doen we wat we willen doen, planning & control). Daarnaast voert LMS namens JenV het contractmanagement voor C2000, 112 en alerteringsdiensten uit. Dit is bij CLM belegd.

Vakbekwaamheid richt zich ook op het verzorgen van opleidingen ten behoeve van centralisten. Nieuw opgenomen is de multi-disciplinaire ondersteuning op de meldkamerlocaties.

De kosten van het Bedrijfsbureau zijn in de tijd stabiel opgenomen en bestaan voornamelijk uit loon- en bijkomende kosten van de staf. Vanaf 2024 zijn hieronder ook de kosten van architectuur en cybersecurity opgenomen.

Bestedingen LMS Alerteringen 2024 - 2028					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
NL-Alert	1.154	1.570	1.461	839	839
Burgernet	3.600	3.048	2.798	2.327	2.327
Totaal bestedingen alerteringen per jaar	4.754	4.618	4.259	3.166	3.166

Met ingang van 2022 is Amber alert overgenomen door de politie en ondergebracht bij Burgernet.

8.4 Verloop Rekening Courant 2024-2028

8.4.1 Rekening-courant meldkamerdomein

Bij de start van LMS zijn in rekening courant middelen beschikbaar gesteld voor, met name:

1. De afronding van de vernieuwing C2000;
2. De samenvoeging en realisatie van de 10 landelijke meldkamers
3. Vervanging en vernieuwing van essentiële meldkamersystemen.

Daarnaast is de LMS op dit moment nog een sterk in ontwikkeling zijnde organisatie met, van jaar tot jaar, sterk wisselende kosten en investeringspieken. Tegenover vrij stabiele jaarlijkse inkomsten staan daardoor nog sterk wisselende bestedingen, met name vanwege de dubbele boekhoudsystematiek (lasten/baten en verplichtingen/kasstelsel) ook als gevolg van het dubbele eigenaarschap (Politie en Ministerie JenV).

Verloop Rekening-courant LMS Meldkamerdomein 2024-2028					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Rekening-Courant Meldkamerdomein per 1-1	145.158	130.522	116.046	95.650	52.485
Totaal inkomsten	213.906	209.451	210.548	210.558	210.558
Totaal bestedingen	228.542	223.927	230.944	253.723	236.223
Totaal Rekening-Courant per 31-12	130.522	116.046	95.650	52.485	26.819

De actuele ramingen van inkomsten en bestedingen resulteren in een geleidelijke forse afname van het rekening courant saldo. Het saldo blijft echter naar verwachting op basis van dit bestedingsplan wel positief.

8.4.2 Rekening-courant Alerteringen

Ook voor de alerteringen is sprake van een rekening-courant. Het beeld ervan is hieronder weergegeven.

Verloop Rekening-courant LMS Alerteringen 2024-2028					
Bedragen x € 1.000	Begroting 2024	Raming 2025	Raming 2026	Raming 2027	Raming 2028
Rekening-Courant Alerteringen per 1-1	3.025	2.216	1.960	1.952	2.416
Totaal inkomsten	3.945	4.361	4.252	3.630	3.630
Totaal bestedingen	4.754	4.618	4.259	3.166	3.166
Totaal Rekening-Courant per 31-12	2.216	1.960	1.952	2.416	2.880

8.5 Aanvullende opmerkingen

Nog geen effecten van beleid

Zoals in paragraaf 3.3 is vermeld is LMS in afwachting van het (gezamenlijk) door het BMB vastgesteld beleid vanuit de disciplines. Hoewel contouren zichtbaar worden (ontwikkeling zorgcoördinatie centra vanuit de witte kolom, ontwikkelingen binnen de KMAR, vergroten informatie gestuurd werken veiligheidsregio's, enz.) kon LMS daarop niet vooruitlopen.

Kwetsbaar beeld

Vanuit het gegeven dat in dit bestedingsplan nog geen rekening kon worden gehouden met beleidsontwikkeling vanuit de gebruikers en ook niet met innovaties vanuit gebruikers en leveranciers, is er sprake van een kwetsbaar beeld. Een begroting die hoger is dan de jaarlijkse structurele inkomsten, met onzekere financiële gevolgen van ontwikkelingen en onzekerheden, betekent dat op termijn keuzes nodig zijn in de begroting en de bestedingen. De effecten van de genoemde risico's en afhankelijkheden hiervoor in hoofdstuk 7 kunnen een financiële impact hebben die niet is voorzien in dit bestedingsplan.

