

Nota voor : vergadering algemeen bestuur

Datum : 24 maart 2022

Onderwerp : Meldkamersamenwerking veiligheidsregio's Oost Nederland

Agendapunt : 13

Kenmerk : AB/2211

---

Portefeuillehouder: J.N. Rozendaal

Bijlage:

1. Hoofd- en beslispunten meldkamersamenwerking veiligheidsregio's Oost Nederland
2. Organisatie- en formatieplan (eindrapport Meldkamer Brandweer en Multidisciplinaire Samenwerking Veiligheidsregio's Oost-Nederland)
3. Brief BOR, voortgang adviesaanvraag

---

### **Inleiding**

De besturen van de 5 veiligheidsregio's in Oost Nederland schaarden zich in 2017 unaniem achter de vorming van één nieuwe meldkamer voor Oost-Nederland (MKON), te vestigen in Apeldoorn. Een onderdeel daarvan is de nieuwe gezamenlijke meldkamer voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking (MKBM), waarvoor de 5 veiligheidsregio's verantwoordelijk zijn. Deze plannen maken deel uit van landelijke afspraken en beleid om toe te werken naar één meldkamerorganisatie met tien uitvoeringslocaties voor heel Nederland.

Belangrijke voorwaarden van de veiligheidsregio's in Oost Nederland zijn dat de samenvoeging tenminste budgettair neutraal verloopt en dat niet eenzijdig wordt ingezet op besparingen, maar ook rekening wordt gehouden met investeringen voor kwalitatieve verbeteringen in het meldkamerdomein.

Onder leiding van een bestuurlijke regiegroep (bestaande uit de betrokken portefeuillehouders van de veiligheidsregio's) bereidde een projectorganisatie de samenvoeging voor van de bestaande meldkamers in de nieuwe meldkamer voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking. De bestuurlijke regiegroep rondde zijn eindrapport en voorstellen voor de MKBM af en legt het ter besluitvorming voor aan de veiligheidsregio's Twente, IJsselland (VRIJ), Noord- en Oost-Gelderland (VNOG), Gelderland Midden (VGGM) en Gelderland Zuid (VRGZ). Het is als bijlage 2 bij deze oplegnotitie gevoegd.

### **Advies-besluit**

1. In te stemmen met de voorgenomen besluiten om:  
Deel te nemen aan de samenwerking tussen de 5 veiligheidsregio's in Oost Nederland bij gezamenlijke uitvoering van de meldkamerfunctie en –taken voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking in dit gebied, in onderstaande de hoofd- en beslispunten zoals nader uitgewerkt in bijlage 1:
  - a MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking (MKBM)
  - b Organisatie- en formatieplan
  - c Begroting en kostenverdeling
  - d Omgang met verrekening kosten VNOG voor bedrijfsvoering meldkamer MKBM

- e Omgang met boventalligheid en frictiekosten
  - f Governance
2. Deze hoofd- en beslispunten te verwerken in bestuurlijke samenwerkingsafspraken en deze in de 2<sup>e</sup> helft van 2022 vast te leggen in een convenant, genoemd in artikel 35 Wet veiligheidsregio's.
  3. In te stemmen met het werkgeverschap voor de meldkamerorganisatie en als werkgever:
    - a In te stemmen met de overgang van de betrokken medewerkers op basis van het sociaal plan, dat is opgesteld in overleg en overeenstemming met een vertegenwoordiging van de vakorganisaties.

### **Beoogd effect**

De burger beter bedienen in haar/zijn noodhulpvraag. Dat wil zeggen: de burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen door een incidentgerichte benadering en door middel van multidisciplinaire samenwerking.

### **Hoofdpijnen eindrapport**

De bestuurlijke regiegroep begint met het wettelijk kader van de meldkamerfunctie brandweer en multidisciplinaire samenwerking, de uitgangssituatie van huidige meldkamers en de verhouding van de beoogde meldkamerorganisatie met verbonden partijen (5 veiligheidsregio's, Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), VNOG als werkgever). Vervolgens beschrijft het rapport de nieuwe meldkamerorganisatie: de ambitie, de inhoudelijke en financiële uitgangspunten en de organisatieprincipes die aan de nieuwe meldkamerorganisatie ten grondslag liggen. Het bevat een verdieping van het organisatieplan met de uitwerking van de functies binnen de meldkamerorganisatie en het formatieplan. Aansluitend wordt het organisatieplan financieel vertaald en worden de financiële effecten weergegeven. Op basis van dit financieel inzicht wordt de financiële verantwoording gegeven en de wijze waarop de kosten worden vastgelegd en met elkaar worden verrekend. Het rapport eindigt tenslotte met een korte beschouwing over de kansen en risico's van het voorstel voor de nieuwe meldkamerorganisatie. Zoals eerder aangegeven bevat bijlage 1 bij dit AB-voorstel de hoofd- en beslispunten van het rapport.

### *Toekomstige situatie*

In de eerste helft van 2023 wordt de Meldkamer Oost Nederland (MKON) in een nieuwe huisvesting in Apeldoorn in gebruik genomen. Vanuit deze MKON werken de meldkamerfuncties van de Politie, van de Ambulancezorg en van de Brandweer en Multidisciplinaire Samenwerking voor het gehele verzorgingsgebied. De MKON maakt deel uit van één landelijke meldkamerorganisatie met tien uitvoeringslocaties.

De Meldkamer Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking (MKBM) is binnen de MKON een zelfstandig organisatieonderdeel onder verantwoordelijkheid van de 5 veiligheidsregio's. Zij verzorgen daarmee de meldkamerfunctie van de brandweertaak en ten behoeve van de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening.

Om hun verantwoordelijkheid voor de MKBM gezamenlijk te vervullen werken de besturen van de 5 veiligheidsregio's samen door:

- een bestuursraad, samengesteld uit de portefeuillehouders meldkamer van de veiligheidsregio's voor het beheer van de meldkamerorganisatie volgens de planning en control-cyclus. De bestuursraad legt de conceptbegroting en de conceptjaarstukken, voorbereid door VNOG, elk jaar ter instemming voor aan de besturen van de VR's. Voorstellen voor nieuw beleid worden door de bestuursraad aangeboden aan de besturen van de afzonderlijke veiligheidsregio's voor besluitvorming. Deze processen wordt verder uitgewerkt in het vast te stellen convenant. Het gezag over de operaties vanuit de meldkamers ligt bij de burgemeester van de betreffende gemeente dan

wel, in geval van GRIP 4, bij de voorzitter van de veiligheidsregio namens de deelnemende burgemeesters.

- een directiebestuur van de vijf directeuren/commandanten brandweer voor de functionele en operationele verantwoordelijkheid, vast te leggen prestaties, het vastgestelde financieel kader en voor kwaliteit en kosten.
- het werkgeverschap van de medewerkers en de uitvoering van een aantal bedrijfsvoeringstaken voor de meldkamerorganisatie te beleggen bij de VNOG. De kosten hiervan worden via de meldkamerbegroting verrekend. De VNOG en overige veiligheidsregio's sluiten een overeenkomst "kosten voor gemene rekening" om onderling geen BTW te hoeven verrekenen. Deze overeenkomst zal in 2022 ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Belastingdienst.

Met de MKBM beschikken de 5 veiligheidsregio's over een toekomstbestendige organisatie die transparant en vertrouwenwekkend opereert, met een eenduidige werking, een eenduidige besturing en met één financiering. Een organisatie ook, die kwaliteitsverbetering realiseert door geharmoniseerde werkprocessen binnen de kolommen, door verdere ontwikkeling van de multidisciplinaire processen en door benutting van bestaande en nieuwe landelijke ICT-voorzieningen. Met een open blik kunnen de nieuwe mogelijkheden tegemoet worden getreden die alle moderne technologieën nu en in de toekomst bieden.

Om in te spelen op de verwachte ontwikkeling en verbetering van (nieuwe) informatiestromen is de functie van centralist zwaarder gemaakt en als gevolg daarvan hoger gewaardeerd. In de meldkamer van de toekomst zijn medewerkers nodig, die niet louter meldingen aannemen en eenheden alarmeren, maar die burgers en hulpverleners, op basis van analyse van informatie, voorzien van handelingsperspectieven en andere relevante informatie.

De (multi) calamiteitencoördinator (Caco) krijgt binnen de MKBM een steviger positie. Gezien de wettelijke taken van de Caco (leiding gemeenschappelijk meldkamerproces bij multi- en GRIP-opschalingen en delen van informatie), het afbreukrisico, de netwerkfunctie en verantwoordelijkheden richting de gezamenlijke meldkamer en veiligheidsregio's wordt de functie van Caco ingevuld door (vrijgestelde) medewerkers die voor hun volledige dienstverband deze functie uitoefenen. De Caco-functie is vooralsnog voorgesteld als een sleutelfunctie, evenals die van de teamleider rood en multi. De medezeggenschap moet zich nog uitspreken over de Caco als sleutelfunctie. We zullen het standpunt op dit onderdeel volgen.

De structurele kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie bestaan in hoofdzaak uit personele kosten op basis van het formatieplan en de kosten van bedrijfsvoeringstaken van de VNOG. Inclusief de kosten van de genoemde kwaliteitsverbeteringen en een post onvoorzien zijn de totale kosten van de meldkamerorganisatie begroot op € 4.094.000 (peiljaar 2020). De verdeling van deze kosten gebeurt op basis van het inwoneraantal als een objectieve verdeelmethodiek. Dit bedrag kan nog ten gunste beïnvloed worden indien de meldkamer een vergoeding krijgt vanuit de LMS bij uitbreiding van de rol van Caco met continuïteitsbewaking ten behoeve van het beheer door LMS.

Het begrote bedrag van de structurele kosten is iets lager dan het totaal van de opgetelde oorspronkelijke begrotingen van de 5 veiligheidsregio's voor de bestaande meldkamers, na aftrek van de korting op de BDUR voor het beheer LMS. Onder het kopje 'Financiële consequenties' is het financiële effect inzichtelijk gemaakt.

Het relatief geringe financiële efficiencyvoordeel voor de 5 veiligheidsregio's, vooral veroorzaakt door de hoge korting op de BDUR, staat in het perspectief van de hogere kwaliteit van de dienstverlening, de organisatie die op de toekomst is voorbereid, de lagere kwetsbaarheid door gebruik van landelijke faciliteiten en door de mogelijkheid om bij uitval over te schakelen naar andere meldkamerlocaties.

## Argumenten

### *1.1. en 2.1. Dit moet volgens de Wet.*

De Wet veiligheidsregio's (artikel 35) draagt de besturen van de veiligheidsregio's in het werkgebied van een meldkamer op om zorg te dragen voor het op die meldkamer uitvoeren van de meldkamerfunctie ten behoeve van de brandweertaak en ten behoeve van de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening. Deze besturen sluiten een convenant, dat in ieder geval afspraken bevat over de gezamenlijke uitvoering van hun meldkamerfunctie.

### *1.2. en 2.2. Dit is een uitvloeisel van het traject waartoe in 2016 is besloten.*

De 5 veiligheidsregio's in het werkgebied Oost-Nederland participeerden, samen met Politie en andere partijen, vanaf 2016 in het project voor vorming van de nieuwe meldkamer Oost-Nederland. Daarnaast startten zij een eigen project om – vanuit de bestaande afzonderlijke meldkamers – een nieuwe gezamenlijke meldkamer voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking tot stand te brengen. De planning is dat in de 1<sup>e</sup> helft van 2023 beide meldkamers in gebruik worden genomen.

### *1.3. en 2.3. Dit voldoet aan de eerder gestelde kaders.*

De eerder gestelde kaders betreffen onder andere dat de nieuwe meldkamer structureel budgetneutraal dient te zijn en incidenteel bij voorkeur binnen de gereserveerde bedragen blijft (frictie budget LMS). Dit is het geval, zie de financiële paragraaf ('financiële consequenties') voor een toelichting.

### *1.4. en 2.4. Beslispunten volgen uit het eindrapport, waar medezeggenschap bij betrokken is geweest.*

De basis voor de besluitvorming in de veiligheidsregio's vormt het eindrapport van de projectorganisatie voor de nieuwe meldkamer voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking. De beslispunten uit het eindrapport zijn opgenomen in bijlage 1. De bijzondere ondernemingsraad (BOR) was daarbij betrokken en komt met zijn advies/instemming. De stand van het BOR-advies staat in de bijgevoegde brief van de BOR. In overleg en overeenstemming met een vertegenwoordiging van de vakorganisaties wordt een Sociaal Plan opgesteld voor de overgang van de betrokken medewerkers.

### *1.5. en 2.5. De voorgelegde besluiten gelden als voorgenomen, omdat het definitieve advies/instemming van de BOR nog niet ontvangen is.*

Na ontvangst ervan wordt bekeken of, en zo ja welke, aanpassingen daarvoor nodig zijn. De bestuurlijke besluiten kunnen vervolgens definitief worden gemaakt. De stand van het BOR-advies staat in de bijgevoegde brief van de BOR.

### *3.1. De VNOG kan het werkgeverschap onder de voorwaarden en onderlinge afspraken zoals opgenomen in voorliggende uitwerking op zich nemen.*

De uitwerking is conform de eerder gemaakte afspraken.

## Kanttekeningen

### *1.1. en 2.1. Er zijn risico's.*

- De kwaliteit van de meldkamer is in belangrijke mate afhankelijk van de systemen. Hierin zijn we afhankelijk van de LMS en kan de operationele beïnvloeding te beperkt zijn.
- De nieuwe meldkamerorganisatie zal in belangrijke mate (lees bijna volledig) gevuld worden met de zittende medewerkers. Hierdoor ontstaat de kans dat niet op iedere functie medewerkers geplaatst worden, die direct bij de start voldoende kennis en/of vaardigheden hebben om functies op de juiste kwaliteit in te vullen. Dit kan enige tijd afbreuk doen aan de kwaliteit van het geheel.
- Een belangrijk uitgangspunt is dat alle centralisten de meldingen uit het gehele verzorgingsgebied van Gelderland en Overijssel moeten kunnen aannemen en verwerken. Hierop is de meldtafelbezetting gebaseerd. Dit vraagt om een vergaande harmonisatie van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Als deze harmonisatie niet voldoende is doorgevoerd, volstaat de voorgestelde tijdelijke meldtafelbezetting niet.

- Om de nieuwe meldkamer in de eerste helft van 2023 in gebruik te kunnen nemen is het zaak om de besluitvorming over het eindrapport en over het sociaal plan in de eerste helft van 2022 af te ronden. Dit om voldoende tijd te hebben om het plaatsingsproces van de medewerkers zorgvuldig te laten verlopen.

### **Uitvoering/communicatie/inwerkingtreding**

#### *Afstemming*

Het eindrapport met organisatieplan is voorbereid door een projectorganisatie, bestaande uit een projectgroep met een vijftal deelprojecten. De projectgroep kende een brede vertegenwoordiging, bestaande uit diverse vakspecialisten van de meldkamer (hoofden huidige meldkamers) en vakspecialisten incidentbestrijding, crisisbeheersing, HRM en Financiën vanuit de vijf betrokken veiligheidsregio's. De vijf directeuren/commandanten brandweer waren opdrachtgevers en verantwoordelijk voor de inhoudelijke beslissingen. Ten behoeve van het draagvlak voor de uiteindelijke besluitvorming, is de uitwerking van het eindrapport met organisatieplan met regelmaat afgestemd met en getoetst door een bestuurlijke regiegroep. Deze bestuurlijke regiegroep bestaat uit de portefeuillehouders meldkamers van de besturen van de vijf veiligheidsregio's, onder voorzitterschap van Carol van Eert, burgemeester van de gemeente Rheden, DB-lid van VGGM.

Voor de medezeggenschap is een bijzonder ondernemingsraad (BOR) ingesteld, per veiligheidsregio vertegenwoordigd door 2 leden, waarvan tenminste 1 lid van de ondernemingsraden van de 5 afzonderlijke veiligheidsregio's. De BOR is vanaf het najaar 2020 bij de uitwerking van het organisatieplan betrokken geweest. De visie van de BOR op de meldkamerorganisatie heeft hierbij aandacht gehad.

#### *Communicatie*

Nadat de algemeen besturen van de vijf veiligheidsregio's hebben ingestemd, wordt over het besluit gecommuniceerd via een nieuwsbrief MKBM, die tijdens het gehele proces tot de samenvoeging met regelmaat wordt uitgebracht. Deze nieuwsbrief wordt verspreid onder alle betrokken medewerkers van zowel meldkamers als veiligheidsregio's en het management en de betrokken bestuurders. Over het plaatsingsproces vindt warme communicatie plaats via de personeelsadviseurs van de veiligheidsregio's, de huidige hoofden meldkamers rood en multi en de directeur VNOG.

### **Rapportage/evaluatie/vervolg**

Besluitvorming over het eindrapport met organisatieplan is, samen met de overeenstemming over het sociaal plan, voorwaardelijk om de personele invulling van de nieuwe meldkamerorganisatie gestalte te geven. De plaatsingsprocedure van het sociaal plan is hierin leidend, waarbij gestart wordt met de werving en selectie van de sleutelfunctionarissen. Aansluitend worden de vaste medewerkers van de huidige meldkamers geplaatst, volgens het principe mens volgt werk. Voor de boventallige medewerkers worden passende oplossingen gezocht binnen de eigen veiligheidsregio's. De geselecteerde en geplaatste medewerkers van de nieuwe meldkamerorganisatie worden in het najaar van 2022 opgeleid en ingewerkt, voor het startmoment van de nieuwe meldkamer, gepland maart 2023.

Voor dit startmoment wordt het voorgeschreven samenwerkingsconvenant uitgewerkt en ter besluitvorming voorgelegd aan de besturen van de vijf veiligheidsregio's.

Na besluitvorming zal VNOG steeds meer de regie nemen op de bedrijfsvoering van de nieuwe meldkamerorganisatie. Dit voor wat betreft HRM, Financiën, Communicatie en ICT aanvullend op wat door LMS geleverd en beheerd wordt.

### **Personele consequenties**

Zie voorgaande paragraaf.

### Financiële consequenties

In de notitie organisatie- en formatieplan is al melding gemaakt dat vergelijking in financiële zin tussen de verschillende veiligheidsregio's een ondoenlijke zaak is door de verschillende inrichting van de begrotingen en door de verschillende keuzes die in het verleden zijn gemaakt bij de inrichting van de meldkamerfunctie. Ook bij de VNOG zelf is dat een lastige en arbitraire vergelijking.

Van de totale (lange termijn) meldkamerbegroting MKBM van € 4.094.000 is op basis van de verdeelsleutel 25,48% voor rekening van de VNOG. Dit is een bedrag van circa € 1.043.000. Deze 25,48% is gebaseerd op de verdeling van de inwoner aantallen en zal nog geactualiseerd worden naar het verhoudingsgetal op basis van de aantallen per 1 januari 2022. De verwachting is dat dit nauwelijks tot afwijkingen zal leiden.

In het begrotingsbedrag van € 4.094.000 zijn niet alleen de personele kosten van de meldkamerfunctie begrepen, maar ook allerlei bijkomende kosten qua formatieve ondersteuning vanuit de bedrijfsvoeringsfuncties en alle operationele kosten die verbonden zijn met het in dienst hebben en houden van al het personeel dat werkzaam is binnen MKBM. Alle kosten met betrekking tot de MKBM zijn dan ook in dit begrotingsbedrag meegenomen.

In de begroting 2021 van de VNOG is voor het programma MON een bedrag opgenomen van € 1.078.000 als aandeel van de VNOG in de gezamenlijk met de Veiligheidsregio IJsselland gemaakte kosten voor de meldkamer. Dit betreft vooral personele kosten en kosten van opleiding.

In dit programma MON komen niet alle kosten tot uiting die binnen de VNOG voor de gezamenlijke meldkamer worden gemaakt. Immers, ook vanuit bijvoorbeeld financiën en HRM wordt formatie ingezet ter ondersteuning van de gezamenlijk met de Veiligheidsregio IJsselland uitgevoerde meldkamer activiteit. Daarnaast worden ook uitgaven ten laste van budgetten binnen de afdeling Bedrijfsvoering gebracht. Hierbij is te denken aan kosten van vervoer, computers, mobiele telefoons, personeelsverzekeringen en kerstpakketten e.d.

De overgang naar de nieuwe meldkamer zal dan ook leiden tot een geringe extra structurele besparing van circa € 35.000 plus de vrijkomende middelen uit de bedrijfsvoering budgetten waar nu in de nieuwe begroting van de MKBM budgetten voor zijn opgenomen.

In de eerste drie aanloopjaren vanaf de opening van de MKBM is tijdelijk en afbouwend rekening gehouden met extra formatie. Het is aannemelijk dat de VNOG ook hier haar aandeel van 25,48% van de extra kosten zal dragen. Dat zal dan naar verwachting leiden tot een extra bijdrage in 2023 van € 113.000, in 2024 van € 78.000 en in 2025 van € 43.000. Aangezien deze extra formatie ook invloed heeft op de omvang en de hoogte van de boventalligheid, lijkt het passend de tijdelijke extra kosten voor zover die niet gedekt kunnen worden binnen de VNOG begroting (zie hiervoor), te dekken uit de reserve frictiekosten LMS.

Daarnaast zijn er extra kosten voor de voorbereiding (projectkosten) en ontstaan er frictiekosten, voornamelijk door boventalligheid van meldkamermedewerkers.

Als compensatie voor voorbereiding en de opstartfase is door het Rijk per regio voorzien in transitiegeld van € 500.000 per veiligheidsregio (= de voorgenoemde reserve frictiekosten LMS). De directieuren stemmen af over de besteding van dit transitiegeld.

De frictiekosten zijn in principe voor rekening van de latende veiligheidsregio's. Deze frictiekosten worden pas duidelijk na het plaatsingsproces op basis van het sociaal plan. Bij onevenredige frictie-effecten worden nadere afspraken gemaakt over onderlinge compensatie.

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;

Bijeen in de vergadering d.d. 24 maart 2022;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur d.d. 10 maart 2022;

Besluit:

1. In te stemmen met de voorgenomen besluiten om:  
Deel te nemen aan de samenwerking tussen de 5 veiligheidsregio's in Oost Nederland bij gezamenlijke uitvoering van de meldkamerfunctie en –taken voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking in dit gebied, in onderstaande de hoofd- en beslispunten zoals nader uitgewerkt in bijlage 1:
  - a MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking (MKBM)
  - b Organisatie- en formatieplan
  - c Begroting en kostenverdeling
  - d Omgang met verrekening kosten VNOG voor bedrijfsvoering meldkamer MKBM
  - e Omgang met boventalligheid en frictiekosten
  - f Governance
2. Deze hoofd- en beslispunten te verwerken in bestuurlijke samenwerkingsafspraken en deze in de 2<sup>e</sup> helft van 2022 vast te leggen in een convenant, genoemd in artikel 35 Wet veiligheidsregio's.
3. In te stemmen met het werkgeverschap voor de meldkamerorganisatie en als werkgever:
  - a In te stemmen met de overgang van de betrokken medewerkers op basis van het sociaal plan, dat is opgesteld in overleg en overeenstemming met een vertegenwoordiging van de vakorganisaties.

De secretaris

De voorzitter

drs. D.G.L. Kransen

A.J.M. Heerts

Apeldoorn, 24 maart 2022

## Bijlage 1. Hoofd- en beslispunten meldkamersamenwerking veiligheidsregio's Oost-Nederland

### Samenwerking

- Samenwerking tussen de 5 veiligheidsregio's in Oost Nederland voor gezamenlijke uitvoering van de meldkamerfunctie en –taken voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking in dit gebied, zoals uitgewerkt in de volgende hoofdpunten.

### MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking

- Instellen van de Meldkamer Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking als een zelfstandig organisatieonderdeel binnen de MKON onder verantwoordelijkheid van de vijf veiligheidsregio's. Zij verzorgen daarmee de meldkamerfunctie van de brandweertaak en ten behoeve van de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening.
- Inspelen op de ontwikkeling van de landelijke meldkamers naar informatieknooppunten, door het ontwikkelen en verbeteren van (nieuwe) informatiestromen. Een meldkamerorganisatie met medewerkers, die klaar staan voor de groei naar de meldkamer van de toekomst
- Meewerken aan vergaande harmonisatie van regelingen voor gewone en grootschalige alarmering en van werkprocessen. Dat moet het mogelijk maken, dat iedere centralist elke melding uit het gehele verzorgingsgebied van Gelderland en Overijssel kan afwerken.

### Organisatie- en formatieplan

- de nieuwe organisatie voor de MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking bestaat uit een relatief klein operationeel team, eenduidig gericht op een goed verloop van de kerntaak.
- de organisatie werkt in 24/7 continudienst met een dagdagelijkse bezetting (10 tot 15 medewerkers), maar door de roosterfactor zijn hier circa 45 formatieplaatsen voor nodig (inclusief leiding, coördinatie en ondersteuning).
- in de opstartfase na de samenvoeging is er enkele jaren extra formatie aan centralisten, waardoor er een hogere meldtafelbezetting is, die meer ruimte biedt om piekbelasting op te vangen.
- de MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking wordt aangestuurd door één teamleider, ondersteund door 2 (in de overgangsfase tijdelijk 3) coördinatoren.
- de meldingsfrequentie en de uitvoering van ondersteunende taken door centralisten vragen om een zogenaamd roosterstempel van 5-4-3 centralisten voor dag-avond-nacht. Naast deze centralisten is er 24/7 een Caco aanwezig.
- de functie van Caco wordt ingevuld door medewerkers, die deze functie voor hun hele dienstverband uitoefenen (vrijgestelde Caco's). De taken van de Caco zijn wettelijk bepaald als functioneel leidinggevende op de meldkamer bij grootschalige alarmering met twee kerntaken: leiding geven aan het gemeenschappelijk meldkamerproces en afstemmen en delen van informatie.
- sleutelfuncties in de organisatie zijn de functies van de teamleider van de MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking en de calamiteitencoördinatoren.
- functieomschrijvingen: het bestuur van VNOG stelt de functieomschrijvingen en functie-inpassingen vast, die zijn opgenomen in bijlage 2 van het eindrapport.

### Werkgeverschap VNOG

- Op verzoek van de andere veiligheidsregio's heeft VNOG in 2020 ingestemd om het werkgeverschap in te vullen van de medewerkers van de MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking. De reden is om voor hen een eenduidige rechtspositionele situatie te creëren.
- Een aantal bedrijfsvoeringstaken voor de meldkamerorganisatie wordt uitgevoerd door VNOG als werkgever. Dit omwille van kwaliteit, (kosten)efficiëntie en geringere kwetsbaarheid.
- Binnen de VNOG valt de meldkamerorganisatie rechtstreeks onder de directeur.
- Afspraken zijn: de kosten van de primaire meldkamerorganisatie en de daarvoor benodigde bedrijfsvoering worden in evenredigheid gedragen door de 5 veiligheidsregio's op basis van een



objectieve verdeelmethodiek; de latende veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor (de kosten van) boventalligheid en van de salarisgaranties; de interne regelingen van VNOG gaan ook gelden voor de nieuwe meldkamerorganisatie.

#### Begroting en kostenverdeling

- De structurele kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie bestaan in hoofdzaak uit personele kosten op basis van het formatieplan en de kosten van het werkgeverschap/de bedrijfsvoeringstaken van VNOG. Inclusief een post onvoorzien worden de totale kosten van de meldkamerorganisatie begroot op € 4.094.000.
- Dit bedrag kan nog ten gunste beïnvloed worden indien de meldkamer een vergoeding krijgt van de LMS bij uitbreiding van de rol van Caco met continuïteitsbewaking ten behoeve van het beheer door LMS.
- In de jaren 2023 – 2025 zijn er tijdelijk hogere lasten bijvoorbeeld om de nieuwe werkwijzen eigen te maken en de meldkamerfuncties in te kunnen regelen.
- De verdeling van de kosten van de meldkamerorganisatie gebeurt op basis van het inwoneraantal als een objectieve verdeelmethodiek.
- De kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie zijn iets lager dan de opgetelde begrotingen van de 5 veiligheidsregio's, na aftrek van de korting op de BDUR voor het beheer LMS. Dit relatief geringe financiële efficiencyvoordeel staat in het perspectief van de hogere kwaliteit van de dienstverlening, de organisatie die op de toekomst is voorbereid, de lagere kwetsbaarheid door gebruik van landelijke faciliteiten en door de mogelijkheid om bij uitval over te schakelen naar andere meldkamerlocaties.
- Voor de verrekening van de totale kosten van de meldkamerorganisatie tussen VNOG en overige veiligheidsregio's wordt een overeenkomst "kosten voor gemene rekening" afgesloten. Kern van de "gemene rekening" is dat onderling geen BTW verrekend hoeft te worden en dat de financiële risico's op basis van de gehanteerde verdeelsleutel gedeeld worden over de deelnemende partijen. Deze overeenkomst zal in 2022 ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Belastingdienst.

#### Omgang met verrekening kosten bedrijfsvoering meldkamer door VNOG

- Met de VNOG zijn afspraken gemaakt voor de verwerking in de begroting, en daarmee voor de verrekening, van de (structurele en incidentele) kosten van ondersteunende taken op het gebied van onder andere HRM en Financiën.
- De bedrijfsvoeringskosten en de verrekening daarvan met VNOG worden na de opstartfase geëvalueerd en op basis daarvan bijgesteld. Naar verwachting nemen de inspanningen en daarmee de kosten in de tijd af.

#### Omgang met frictiekosten

- In algemene zin komen de frictiekosten bij de samenvoeging van de meldkamers voort uit investeringen en personeel.
- de frictiekosten die voortkomen uit investeringen worden buiten beschouwing gelaten. De kosten van dergelijke investeringen zijn in 2020 ondergebracht bij de LMS en op dat moment afgerekend.
- de personele frictiekosten zijn in principe voor de latende regio's. De verwachting is dat deze kosten, als uitvloeisel van de huidige arbeidsvoorwaarden, voor de afzonderlijk veiligheidsregio's evenredig uitvallen. Ter compensatie heeft elke veiligheidsregio daarvoor een bedrag ontvangen van de minister.
- De verwachting is dat de huidige meest efficiënt georganiseerde meldkamers aan de ene kant het minste efficiencyvoordeel en aan de andere kant de minste frictiekosten hebben door boventalligheid. En dat het omgekeerde geldt voor minder efficiënt georganiseerde meldkamers.

#### Governance

- De MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking maakt deel uit van de MKON, maar is een zelfstandig organisatieonderdeel onder verantwoordelijkheid van de vijf veiligheidsregio's. De vijf veiligheidsregio's bepalen op beleidsniveau wat er door de MK Brandweer/Multi geleverd wordt.
- MK Brandweer/Multidisciplinaire samenwerking
  - Om hun verantwoordelijkheid voor de MKBM samen te vervullen werken de besturen van de 5 veiligheidsregio's door middel van:
    - een bestuursraad, samengesteld uit de portefeuillehouders meldkamer van de veiligheidsregio's voor het beheer van de meldkamerorganisatie volgens de planning en control-cyclus. De bestuursraad legt de conceptbegroting en de conceptjaarstukken, voorbereid door VNOG, elk jaar ter instemming voor aan de besturen van de VR's. Voorstellen voor nieuw beleid worden door de bestuursraad aangeboden aan de besturen van de afzonderlijke veiligheidsregio's voor besluitvorming. Deze processen wordt verder uitgewerkt in het vast te stellen convenant. Het gezag over de operatie van de meldkamers ligt bij de burgemeester van de betreffende gemeente dan wel bij de voorzitter van de veiligheidsregio namens de deelnemende burgemeesters.
    - een directieberaad van de vijf directeuren/regionaal commandanten voor de functionele en operationele verantwoordelijkheid, vast te leggen prestaties, het vastgestelde financieel kader en voor kwaliteit en kosten.
- Participatie in MKON
  - een directieoverleg van de gezamenlijke kolommen voor de afstemming van het landelijke beleid met het beleid en beheer van de meldkamer en voor de samenwerking tussen de kolommen in het werkgebied van de meldkamer.
  - een operationeel overleg voor de meldkamer op gebiedsniveau om maatregelen in het beheer tijdig af te stemmen.
- Landelijk
  - De inbreng van de veiligheidsregio's loopt getrapd via het landelijke Bestuurlijk Meldkamerbeeraad (BMB). Voor besluitvorming is vastgelegd dat alle partijen het eens moeten zijn.
  - De veiligheidsregio's in Oost-Nederland kunnen hun inbreng gezamenlijk voorbereiden als onderdeel van de governancestructuur.

#### Overgang medewerkers

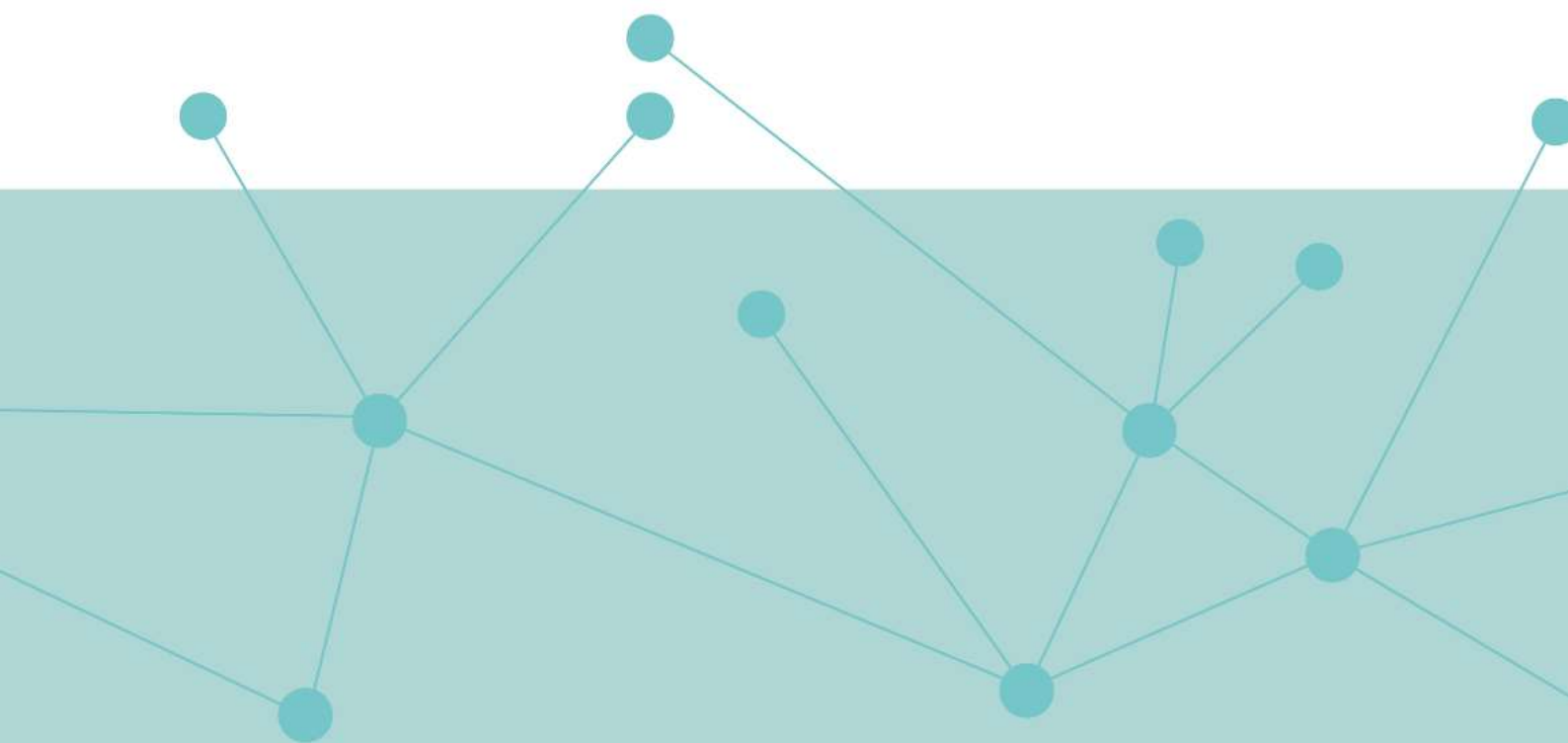
- De overgang van de betrokken medewerkers gebeurt volgens het Sociaal Plan dat is opgesteld in overleg en overeenstemming met een vertegenwoordiging van de vakorganisaties. Dit plan bevat de spelregels en procedures voor de personele overgang.

# ORGANISATIE- EN FORMATIEPLAN

MELDKAMER BRANDWEER EN MULTIDISCIPLINAIRE SAMENWERKING

Eindversie 2.5

2 februari 2022



## VERSIEBEHEER

Versienummer	Toelichting	Datum
1.0	Versie zoals die is besproken in het opdrachtgeversoverleg van 16 maart 2021	8 maart 2021
2.0	Governance beschreven, besluiten opdrachtgeversoverleg 21 mei 2021 zijn verwerkt (geel gemarkeerd) en HR en financiële aspecten zijn in lijn gebracht met deze besluiten	25 juni 2021
2.1	Werkversie	30 december 2021
2.2	Werkversie	5 januari 2022
2.3	Werkversie	6 januari 2022
2.4	Tekstverbeteringen naar aanleiding van het opdrachtgeversoverleg van 18 januari 2022	19 januari 2022
2.5	Tekstverbeteringen naar aanleiding van de bestuurlijke regiegroep van 24 januari 2022 en de overlegvergadering BOR van 1 februari 2022	1 februari 2022

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
2.1	Wettelijke grondslag.....	6
2.2	Beheer door LMS .....	6
2.3	Werkgeverschap door VNOG.....	6
2.4	Vijf veiligheidsregio's verantwoordelijk.....	7
<b>3</b>	<b>UITGANGSSITUATIE</b> .....	<b>8</b>
3.1	Huidige meldkamers verschillend per regio en in ontwikkeling .....	8
3.2	Taken en organisatie.....	8
3.3	Financieel .....	8
3.4	Financieel overzicht en Rijkskorting voor LMS .....	9
<b>4</b>	<b>NIEUWE MELDKAMERORGANISATIE</b> .....	<b>11</b>
4.1	Ambitie .....	11
4.2	Uitgangspunten .....	11
4.3	Financiële verdeelmethodiek .....	12
4.4	Toepassing verdeelsleutel .....	13
4.5	Organisatieprincipes .....	13
4.6	Beschrijving nieuwe meldkamerorganisatie.....	14
4.7	Relatie tot verbonden partijen .....	15
4.8	Kwaliteit van de meldkamerorganisatie .....	15
<b>5</b>	<b>FORMATIE: BESCHRIJVING TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN</b> .....	<b>17</b>
5.1	Leidinggevende functies .....	17
5.2	Functies primaire proces .....	18
5.3	Ondersteunende functies .....	19
5.4	Formatieplan - de functies in getallen .....	21
5.5	Personele gevolgen.....	21
<b>6</b>	<b>FINANCIËN</b> .....	<b>23</b>
6.1	Structurele kosten en verdeling naar veiligheidsregio .....	23
6.2	Kosten bedrijfsvoering .....	24
6.3	Frictiekosten voor de veiligheidsregio's .....	25
6.4	Verantwoording van de financiële effecten .....	25
6.5	Overeenkomst Gemene Rekening .....	26
<b>7</b>	<b>KRITISCHE SUCCESFACTOREN</b> .....	<b>28</b>
7.1	Kansen .....	28
7.2	Risico's .....	28
<b>8</b>	<b>GOVERNANCE</b> .....	<b>29</b>
8.1	Inleiding .....	29
8.2	Context .....	29
8.3	Leidende principes.....	30
8.4	De structuur en werkwijze.....	31
<b>9</b>	<b>TOT SLOT</b> .....	<b>33</b>
	<b>BIJLAGE 1 AFKORTINGENLIJST</b> .....	<b>34</b>

<b>BIJLAGE 2 INPASSINGSADVIES FUNCTIES IN HR21.....</b>	<b>35</b>
<b>BIJLAGE 3 BEGROTING (STRUCTUREEL).....</b>	<b>43</b>

# 1 INLEIDING

## *Aanleiding*

In de eerste helft van 2023 wordt de Meldkamer Oost Nederland (MKON) in een nieuwe huisvesting in Apeldoorn in gebruik genomen. Vanuit deze MKON werken de drie meldkamerfuncties van de 1) Politie, 2) Ambulancezorg en 3) Brandweer en multidisciplinaire samenwerking voor het gehele verzorgingsgebied van de veiligheidsregio's Twente (VRT), IJsselland (VRIJ), Noord- en Oost-Gelderland (VNOG), Gelderland Midden (VGGM) en Gelderland Zuid (VRGZ). Binnen de MKON zijn de vijf veiligheidsregio's verantwoordelijk voor de inrichting en het functioneren van de meldkamerfunctie brandweer en multidisciplinaire samenwerking (specifiek de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening).

Dit voorstel betreft de inrichting van de meldkamerfunctie brandweer en multidisciplinaire samenwerking. Concreet vraagt dit om een besluit over het organisatie- en formatieplan, de kosten daarvan en de wijze waarop deze kosten over de vijf veiligheidsregio's verdeeld worden. Daartoe wordt dit voorstel aan de algemeen besturen van alle vijf betrokken veiligheidsregio's ter besluitvorming voorgelegd. In het verlengde van het organisatie- en formatieplan vraagt het ook om een besluit over de functiebeschrijvingen en het aanwijzen van de sleutelfuncties.

## *Ontwikkeling tot MKON*

Al in het Regeerakkoord van 2010 werd de transitie van de toenmalige landelijke 22 meldkamers van de gezamenlijke hulpverleningsdiensten bepaald. Vanaf dat moment werd toegewerkt naar één meldkamerorganisatie met tien uitvoeringslocaties. Na herijking in 2015 werd de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) bijgesteld tot de landelijke meldkamersamenwerking (LMS). De LMS is hierin verantwoordelijk voor het leveren van de meldkamervoorziening voor de vier (inclusief Kmar, die binnen de MKON niet aan de orde is) functies van de meldkamers. Dit moet leiden tot een netwerk van tien meldkamers aangesloten op één IV en ICT infrastructuur, waarbij de meldkamers elkaars taken kunnen overnemen. Bijna alle tien de meldkamers zijn inmiddels gerealiseerd. Het gebied van de provincies Gelderland en Overijssel (waarin de vijf veiligheidsregio's Twente, IJsselland, VNOG, VGGM en VRGZ) betreft één van die tien meldkamers. Deze nieuwe gefuseerde MKON is in de eerste helft van 2023 in Apeldoorn als voorlaatste in het land operationeel. De algemeen besturen van de veiligheidsregio's in Oost 5 stelden in 2017 een Samenvoegingsplan Meldkamers Oost Nederland vast. Bij dat besluit werden kaders vastgesteld voor de samenvoeging en voor het proces daar naar toe. Onder leiding van een bestuurlijke regiegroep (bestaande uit de betrokken portefeuillehouders) bereidt de projectorganisatie de samenvoeging voor ten behoeve van de meldkamerfunctie brandweer en multidisciplinaire samenwerking. De bestuurlijke regiegroep legt dit organisatieplan voor aan de veiligheidsregio's van het verzorgingsgebied.

## *Opbouw rapport*

Het rapport start met de kaders en uitgangspunten (hoofdstuk 2). Hoofdstuk 3 beschrijft het wettelijk kader van de meldkamerfunctie brandweer en multidisciplinaire samenwerking en hoe de toekomstige meldkamerorganisatie zich verhoudt tot de LMS, de werkgever VNOG en vijf veiligheidsregio's die ze bedient. In dit hoofdstuk wordt ook een beeld gegeven van de huidige meldkamers als uitgangssituatie. In hoofdstuk 4 wordt de nieuwe meldkamerorganisatie beschreven. Dit hoofdstuk start met de ambitie, de inhoudelijke en financiële uitgangspunten en de organisatieprincipes die aan de nieuwe meldkamerorganisatie ten grondslag liggen. Hoofdstuk 5 geeft een verdieping van het

organisatieplan met de uitwerking van de functies binnen de meldkamerorganisatie en het formatieplan. In hoofdstuk 6 wordt het organisatieplan financieel vertaald en worden de financiële effecten weergegeven. Op basis van dit financieel inzicht wordt de financiële verantwoording gegeven en de wijze waarop de kosten worden vastgelegd en met elkaar worden verrekend. Het rapport eindigt tenslotte met een korte beschouwing over de kansen en risico's van het voorstel voor de nieuwe meldkamerorganisatie.

#### *Samenwerkingsconvenant en governance*

Omdat binnen het werkgebied van de MKON meerdere veiligheidsregio's zijn gesitueerd, bepaalt de Wijzigingswet Meldkamers dat de besturen van de veiligheidsregio's een convenant sluiten, dat in ieder geval afspraken bevat over de gezamenlijke uitvoering van de meldkamerfunctie binnen de meldkamer. Die afspraken moeten leiden tot een eenduidige manier van werken in het werkgebied van de meldkamer. Verder dient in het convenant de onderlinge verantwoordelijkheidsverdeling te worden vastgelegd.

De besturen van de vijf veiligheidsregio's blijven gezamenlijk verantwoordelijk voor de meldkamerfunctie brandweer en multidisciplinaire samenwerking, het personeel en bijbehorende prestaties. Deze meldkamerfunctie kent een eigen begroting, direct gefinancierd door de vijf veiligheidsregio's. Voor de (be)sturing hiervan is de governance uitgewerkt, die terug te vinden is in hoofdstuk 8.



## 2 WETTELIJK KADER EN VERBONDEN PARTIJEN

### 2.1 Wettelijke grondslag

De Meldkamerfunctie Brandweer en Multidisciplinaire samenwerking (verder genoemd MK Brandweer/Multi) vindt haar wettelijke grondslag in de Wet Veiligheidsregio's en Wijzigingswet Meldkamers.

De meldkamerfunctie bestaat uit het ontvangen, registreren en beoordelen van meldingen waarbij gevraagd wordt om acute inzet, het bieden van adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Dit ten behoeve van de brandweertaak en ten behoeve van de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening. De meldkamer staat aan de start van bijna ieder incident, waarbij de melder veelal in uiterste nood dringend behoefte heeft aan snelle hulp. Juist in deze fase van het incident moet vertrouwd worden op een snelle foutloze afhandeling van de melding. Daarnaast is er sprake van steeds meer voorbereidingen vanuit de crisisorganisatie op een crisis. Denk hierbij aan voorbereidingen ten aanzien van droogte of de jaarwisseling. Ook dit vraagt om betrokkenheid van de meldkamer. Dit vraagt om een betrouwbare kwaliteit van de mensen en systemen binnen de meldkamer, met snelheid en continuïteit als belangrijkste criteria.

De meldkamers zullen in de toekomst steeds meer gaan fungeren als informatieknooppunt en dit vraagt om een toekomstbestendige, lerende organisatie, die voldoende wendbaar is om snel in te spelen op een permanent veranderende samenleving, waarin ook de techniek zich onophoudelijk ontwikkelt. Hoogwaardige informatievoorziening vanuit de meldkamer is nodig om de inzet van de hulpdiensten op straat zo goed mogelijk te laten verlopen. De informatievoorziening van de meldkamer komt tot stand in wisselwerking met de vijf veiligheidsregio's, op basis van hun bekendheid met het verzorgingsgebied en het inzetpotentieel.

### 2.2 Beheer door LMS

De MKON functioneert binnen de Landelijke Meldkamersamenwerking (LMS), die verantwoordelijk is voor het leveren van de meldkamervoorzieningen: gebouw en ICT-infrastructuur. Vanaf januari 2020 is het beheer van de meldkamers al overgegaan naar de LMS. Daarmee worden ook nu al de huidige meldkamers in Hengelo, Apeldoorn en Arnhem voor wat betreft gebouwen en ICT-voorzieningen ondersteund en betaald door de LMS. Voor de MK Brandweer/Multi is hiertoe vanaf 2020 voor de vijf veiligheidsregio's de BDUR door het Rijk gekort.

### 2.3 Werkgeverschap door VNOG

De MK Brandweer/Multi maakt deel uit van de MKON, maar is een zelfstandig organisatieonderdeel onder verantwoordelijkheid van de vijf veiligheidsregio's. In gezamenlijkheid is gevraagd aan VNOG om het werkgeverschap voor MK Brandweer/Multi in te vullen (ingegeven door de locatie van de nieuwe meldkamer in Apeldoorn). Door VNOG is vervolgens ingestemd om dit op zich te nemen. VNOG heeft hiertoe bijzondere aandacht gevraagd voor de aspecten risicodeling, kostenverdeling en een zorgvuldige personele overgang. Bij de besluitvorming over de inrichting en de governance worden hiertoe heldere

en vertrouwenwekkende afspraken gemaakt, zodat er ook na het overdragen van het formele werkgeverschap, een construct van gezamenlijk eigenaarschap blijft bestaan.

Uitgangspunten voor het werkgeverschap zijn:

- dat alle kosten van de primaire meldkamerorganisatie en de daarvoor benodigde bedrijfsvoering door VNOG in evenredigheid worden gedragen door alle vijf de veiligheidsregio's. Binnen de bestuurlijke regiegroep is overeenstemming dat dit op basis van een objectieve verdeelmethodiek plaatsvindt. Indien nodig worden afspraken gemaakt over de ingroei van de oorspronkelijke kosten naar de kosten op basis van de vastgestelde verdeelmethodiek.
- dat zowel voor boventalligheid als voor de salarisgaranties ten principale geldt, dat de verantwoordelijkheid en kosten voor de latende veiligheidsregio's zijn. Deze personele en financiële last gaat daarmee niet mee naar de centrale werkgever VNOG. Dit is vanuit twee opzichten zuiver: 1) de salarisgaranties hebben betrekking op de oude rechten in de veiligheidsregio's en 2) het is op voorhand aannemelijk, dat de plaatsingsafspraken uit het sociaal plan voor de zittende medewerkers van de vijf veiligheidsregio's naar evenredigheid uitvallen. In het verlengde kan dit betekenen dat de huidige meest efficiënt georganiseerde meldkamers aan de ene kant het minste efficiëncyvoordeel opleveren en aan de andere kant de minste frictiekosten hebben door boventalligheid, en omgekeerd.
- dat de kosteneffecten van organisatie- en formatieplan en het sociaal plan in de vorm van een business case voor de vijf veiligheidsregio's inzichtelijk worden gemaakt en de omgang met de uitkomst daarvan onderdeel uitmaakt van de finale besluitvorming.

Het werkgeverschap van VNOG betekent, dat de nieuwe meldkamerorganisatie automatisch afhankelijk is van de interne regelingen van VNOG, zoals de rechtspositie, het werving- en selectiebeleid, de functiemethodiek en de mandaatregeling. Over allerlei personele aangelegenheden worden in het sociaal plan afspraken gemaakt tussen werkgevers en werknemers. De regelingen van VNOG zullen hierop aangepast moeten worden en sommige afspraken vragen ook om aanpassingen van regelingen van de overige vier veiligheidsregio's. Besluitvorming hierover verloopt via de besluitvormingslijnen van de afzonderlijke regio's. De medezeggenschap over de meldkamerorganisatie wordt verbonden aan die van ondernemingsraad van VNOG. Hierbij is een aparte onderdeelcommissie denkbaar. De instelling hiervan valt onder de bevoegdheid van de ondernemingsraad van VNOG.

## 2.4 Vijf veiligheidsregio's verantwoordelijk

De meldkamer is (meestal) de eerste en een belangrijke schakel in de totale hulpverleningsketen. De hulpverleningsketen voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking valt onder verantwoordelijkheid van het management en bestuur van de veiligheidsregio's. Het functioneren van de meldkamer valt dus onder diezelfde verantwoordelijkheid. Hoewel georganiseerd binnen VNOG als werkgever van het meldkamerpersoneel, bepalen de vijf veiligheidsregio's van Gelderland en Overijssel daarom wat er door de meldkamer geleverd wordt. Zoals gesteld geldt de wettelijke grondslag daarin als basis. Dit vraagt ook om organisatorische verbondenheid. Deze met het oog op informatie-uitwisseling, wensen op het gebied van alarmeringen en de verantwoording die veiligheidsregio's moeten afleggen over de bestrijding van incidenten, waarbij de rol van de meldkamer van invloed was over het verloop. Naast het vastleggen van de governance, vraagt dit aan de kant van de veiligheidsregio's om organisatorische verbanden en systeemkoppelingen. Uitwerking van beiden maakt geen onderdeel uit van dit rapport.

## 3 UITGANGSSITUATIE

### 3.1 Huidige meldkamers verschillend per regio en in ontwikkeling

De uitgangssituatie in taken, organisatie en kosten is voor de huidige meldkamers verschillend. Deze verschillen volgen uit schaalgrootte en zijn te verklaren door organisatiekeuzes, die zich door de tijd heen organisch ontwikkeld hebben op basis van regionale inzichten en mogelijkheden. Van één vaste uitgangssituatie voor iedere meldkamer is geen sprake. Het samenvoegingstraject tot de vorming van de MKON loopt al vanaf het eerste transitieakkoord in 2012 en voor Oost-Nederland zijn pas de laatste paar jaren concrete stappen gezet. De vorming van de meldkamer Arnhem Nijmegen (MAN) in 2019, de overdracht van het beheer naar LMS vanaf 2020 en de Wijzigingswet Meldkamers van juli 2020 hebben de uitgangssituatie veranderd of beïnvloed. Bovendien zijn er ook binnen de huidige meldkamers ontwikkelingen geweest, al dan niet ingegeven door de naderende samenvoeging. Kortom, een vast beeld van de uitgangssituatie van zowel de taakinvoering als de financiën is niet te geven. Voor de financiële verantwoording van dit voorstel is 1 januari 2019 als uitgangssituatie genomen. Dat moment staat voor het keerpunt van een lange periode waarin er in het werkgebied van de MKON vanuit vier meldkamers gewerkt werd. Een periode waarin sprake was van een stabiele taakinvoering en begroting. De vorming van de MAN (november 2019) en de overdracht van het beheer naar LMS (1 januari 2020) gelden in dit voorstel als tussenstappen tot de volledige samenvoeging in 2022. Waar nodig zijn de gevolgen hiervan betrokken in de verantwoording van met name de financiële effecten per regio.

### 3.2 Taken en organisatie

De huidige meldkamers vervullen in hoofdzaak de wettelijke taak, allen met betrouwbare kwaliteit. De multidisciplinaire samenwerking was tot de Wijzigingswet meldkamers van 2020 nog niet wettelijk bepaald als verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio's, maar werd in alle meldkamers wel vanuit de veiligheidsregio's gecoördineerd op basis van de afspraken in het Transitieakkoord meldkamer van de toekomst (2013). De invulling van de daaraan verbonden operationele taak van calamiteitencoördinator (Caco) maakt daar deel van uit, met verschillen tussen de wijze van organiseren en financieren. Alleen in de meldkamer van Veiligheidsregio Gelderland Zuid is de Caco apart georganiseerd in een vrijgemaakte functie. Deze vrijgemaakte functie is in 2019 onderdeel geworden van de MAN. In de overige meldkamers is de taak van Caco als neventaak toegevoegd aan een aantal centralisten. Bij de MON betreft dit ook centralisten van politie en ambulancedienst. Naast de wettelijke taak wordt door de verschillende meldkamers nu nog invulling gegeven aan niet-wettelijke taken. Het gaat hierbij om service voor OMS-aansluitingen, of dienstverlening aan externe partners. Deze taken worden als neventaak door de centralisten ingevuld en betreffen geen aparte functies binnen de meldkamerorganisatie. Dergelijke dienstverlening verdwijnt na de samenvoeging.

### 3.3 Financieel

De financiële uitgangssituatie voor de verschillende meldkamers verschilt door schaalgrootte, verschil in taken en verschil in organisatie.

In 2010 zijn de meldkamers van VRIJ en VNOG gefuseerd tot de MON, waardoor deze meldkamer gemiddeld twee keer zoveel inwoners bedient dan de oorspronkelijke drie meldkamers van Twente, VGGM en VRGZ. De schaalvergroting tot de MON leverde indertijd

financieel voordeel op, vooral doordat de meldtafelbezetting veel efficiënter kon worden ingevuld. Dit heeft geleid tot een relatief lage begroting voor de meldkamerfunctie voor VRIJ en VNOG. Het efficiencyvoordeel is indertijd door beide regio's ingeboekt. Verschil in organisatiekeuzen tussen de meldkamers verklaart ook een verschil in de oorspronkelijke meldkamerbegrotingen. Robuustere organisatiekeuzen voor meldtafelbezetting en roosterfactor bestaan naast lichtere, kwetsbare keuzen. In beide gevallen hoeft dit normaal functioneren niet in de weg te staan, maar is er verschil in afbreukrisico bij piekbelasting door gelijktijdigheid van incidenten of in opschalingsituaties. Naast schaalgrootte en organisatiekeuzen zijn er financiële verschillen tussen de veiligheidsregio's door de wijze waarop de taak van de Caco is gefinancierd en door financiële compensatie van niet-wettelijke taken. Bij de Caco is er nu in meer of mindere mate sprake van medefinanciering door politie en/of witte kolom. Tegenover de financiële compensatie van niet-wettelijke taken staan geen extra kosten, omdat deze uitgevoerd worden door centralisten, die vrije ruimte hebben tussen de meldingen. Die vrije ruimte zal goeddeels verdwijnen door de schaalvergroting na de samenvoeging en toename van de meldingsfrequentie.

Al deze verschillen maken het moeilijk, zo niet onmogelijk om de financiële uitgangssituaties van de vijf veiligheidsregio's goed vergelijkbaar te maken. Doorrekening is niet op een zinvolle wijze mogelijk en is daarom achterwege gelaten. Bij de financiële verantwoording van de nieuwe meldkamerorganisatie worden de effecten beschrijvend verklaard.

### 3.4 Financieel overzicht en Rijkskorting voor LMS

Onderstaand is indicatief de exploitatiebijdrage weergegeven voor de meldkamerfunctie voor de vijf regio's op basis van de meldkamerbegrotingen van 2019. Het totaal van de vijf individuele begrotingen is in onderstaande tabellen opgenomen. De vijf individuele begrotingen zijn onderling niet vergelijkbaar, mede door de verschillen die in de vorige paragraaf benoemd zijn. Daarnaast is er tussen de regio's verschil hoe de meldkamerorganisatie vervlochten is met de rest van de organisatie. Ook dit trekt de financiële vergelijkbaarheid scheef. De opgetelde begroting is daarom niet meer dan indicatief, om te beoordelen hoe de nieuwe meldkamerbegroting zich hiertoe verhoudt. De financiële uitgangssituatie is vanaf 2020 veranderd, door het moment waarop het beheer van de huidige meldkamers is ondergebracht bij LMS. Dit is namelijk ook het moment geweest waarop het Rijk per regio een korting op de BDUR (Brede Doeluitkering Rampenbestrijding) heeft toegepast. Deze korting was voor alle regio's beduidend hoger dan de kosten die voor dat beheer gemaakt werden. Dit zet druk op het efficiencyvoordeel dat door de schaalvergroting verwacht, zo niet gewenst wordt. In tabel 1 is een indicatie gegeven van het nadeel op beheer LMS. Dit op basis van de opgetelde beheerkosten, die door de financieel adviseurs van de regio's zijn aangeleverd.

**Tabel 1: Indicatief nadeel beheer LMS**

UITNAME BDUR VOOR BEHEER LMS		TOTAAL REGIO'S OOST 5
Uitname BDUR voor beheer		2.710.000
Vervallen beheerkosten	-/-	1.594.000
<b>Nadeel uitname LMS op beheer</b>		<b>1.116.000</b>

De indicatieve financiële uitgangssituatie na uitname BDUR is in Tabel 2 opgenomen.

Tabel 2: Indicatieve financiële uitgangssituatie na uitname BDUR

BEGROTING		TOTAAL REGIO'S OOST 5
Begroting 2019		6.817.000
Uitname BDUR voor beheer	-/-	2.710.000
<b>Begroting 2020</b>		<b>4.107.000</b>

De begroting 2020 is rekenkundig tot stand gekomen door de uitname voor het beheer van de begroting 2019 af te trekken, op basis van aangeleverde financiële inzichten van de vijf regio's. Dit kan afwijken van de feitelijke begrotingsbedragen die momenteel door de regio's zijn opgenomen.

## 4 NIEUWE MELDKAMERORGANISATIE

Dit hoofdstuk beschrijft de nieuwe organisatie voor de MK Brandweer/Multi. Het start met de ambitie. Daarna worden de inhoudelijke en financiële uitgangspunten en de organisatieprincipes beschreven. Een belangrijk uitgangspunt betreft de bestuurlijke wens om de totale kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie over de vijf veiligheidsregio's te verdelen op basis van een objectieve verdeelmethodiek. Tot slot komt de gekozen verdeelmethodiek inclusief onderbouwing aan de orde.

### 4.1 Ambitie

Ambitie is een breed begrip. In het kader van de samenvoeging van de meldkamers is onderscheid te maken tussen de ambitie van het presterend vermogen van de nieuwe MK Brandweer/Multi en de ambitie om de samenvoeging op het wettelijk basisniveau zo goed mogelijk en 'zonder ongelukken' te laten verlopen. Het volbrengen van de tweede ambitie levert de noodzakelijke fundering voor de eerste. En alleen met een goede fundering is het mogelijk het presterend vermogen naar een hoger niveau te brengen. Een niveau dat in de toekomst -indien gewenst- uitstijgt boven het wettelijk basisniveau. In dit voorstel vraagt dat om een organisatie- en formatieplan, waarbinnen de kwaliteiten van de zittende medewerkers goed tot hun recht kunnen komen, zodat beide ambities behaald kunnen worden. Hoewel efficiënter georganiseerd, mag het verschil in structuur en (functie)opbouw tussen de huidige en nieuwe meldkamerorganisatie niet te groot zijn teneinde de boventaligheid te beperken. Vanaf de start moet de nieuwe meldkamerorganisatie, mogelijk volledig bezet met de huidige medewerkers, betrouwbaar en snel functioneren.

Bij de ambitie van het presterend vermogen staat de meldkamer niet op zichzelf. De meldkamer is (meestal) de eerste en een belangrijke schakel in de totale hulpverleningsketen. Vanuit het perspectief van de veiligheidsregio's maakt de kwaliteit van de meldkamer deel uit van de kwaliteit van de totale hulpverlening. Meldkamer en veiligheidsregio's moeten hierbij goed op elkaar aansluiten.

Naast de ambitie om bij de samenvoeging een meldkamerorganisatie op te leveren, die een betrouwbare fundering levert voor de wettelijke taak, is het gewenst om met de meldkamerorganisatie in te spelen op de ontwikkeling van de landelijke meldkamers naar informatieknooppunten, door het ontwikkelen en verbeteren van (nieuwe) informatiestromen. Dit vraagt nog meer om medewerkers, die niet louter dienen om meldingen aan te nemen en eenheden te alarmeren, maar die burgers en hulpverleners voorzien van handelingsperspectieven en andere relevante informatie. Kortom een meldkamerorganisatie met medewerkers, die klaar staan voor de groei naar de meldkamer van de toekomst.

Dit organisatieplan regelt niet de ambitie en kwaliteit van de meldkamersystemen. Hiervoor is de MKON in brede zin in belangrijke mate afhankelijk van de LMS. De nieuwe MK Brandweer/Multi lift daar dus wel op mee.

### 4.2 Uitgangspunten

Voor de taakinvoering en de kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie gelden uitgangspunten. Bij de kostenuitgangspunten is onderscheid gemaakt tussen de structurele kosten en de incidentele frictiekosten. Daar waar de uitgangspunten betrekking hebben op

kwaliteit en kosten, zijn deze niet in alle gevallen goed en eenduidig te kwantificeren en daardoor meetbaar te maken. Waar dit niet mogelijk is, moeten de uitgangspunten als richtinggevend beschouwd worden.

De uitgangspunten voor taakinvoering zijn als volgt:

- De wettelijke taak brandweer en multidisciplinaire samenwerking is leidend
- Er is geen ruimte voor niet-wettelijke dienstverlening
- De keten van melding, alarmering en begeleiding is snel en betrouwbaar en de continuïteit is gegarandeerd
- Er is minimaal sprake van behoud van het kwaliteitsniveau van de huidige meldkamers
- De alarmeringsregelingen en werkprocessen zijn vergaand geharmoniseerd
- Informatie over het verzorgingsgebied en ter ondersteuning van incidenten, rampen en crises wordt geleverd door de veiligheidsregio's, die de informatie beschikbaar stellen aan de meldkamer

Als financieel kader gelden de volgende uitgangspunten:

- Gericht op de structurele kosten
  - Op basis van gelijkwaardige kwaliteit van het meldkamerniveau verloopt de samenvoeging voor alle veiligheidsregio's kostenneutraal
  - De kosten worden over de veiligheidsregio's verdeeld op basis van een objectieve verdeelsystematiek
- Gericht op de incidentele frictiekosten
  - Alleen medewerkers, die vallen onder de werkingssfeer van het sociaal plan, maken onderdeel uit van de frictiekosten
  - Alleen plaatsbare medewerkers in de nieuwe meldkamerorganisatie treden in dienst van VNOG
  - Niet plaatsbare, boventallige, medewerkers blijven na de samenvoeging in dienst bij de latende regio's
  - Frictiekosten, als gevolg van mogelijke compensatieafspraken op basis van het sociaal plan bij financieel nadeel op individueel niveau, zijn voor rekening van de latende organisatie, tenzij daar afwijkende afspraken over gemaakt worden.
  - Frictiekosten die voortkomen uit investeringen zijn onderdeel geweest van de overgang naar LMS en worden derhalve buiten beschouwing gelaten
  - In deze notitie zijn de toekomstige kosten van de meldkamer afgezet tegen de begroting 2020. De begroting 2020 is rekenkundig tot stand gekomen door de uitname voor het beheer van de begroting 2019 af te trekken. Dit kan afwijken van de feitelijke begrotingsbedragen die door de regio's zijn opgenomen.

### 4.3 Financiële verdeelmethodiek

Een belangrijk uitgangspunt voor de verdeling van de kosten van de meldkamerorganisatie is een objectieve verdeelmethodiek. De samengevoegde nieuwe meldkamerorganisatie biedt aan alle veiligheidsregio's dezelfde dienstverlening, met dezelfde kwaliteit, waarbij alleen het werkvolume (het aantal meldingen) verschilt. Op basis van vier beoordelingscriteria wordt voorgesteld het aantal inwoners als verdeelsleutel voor de nieuwe meldkamerorganisatie te hanteren.

Die criteria zijn:

1. transparant en objectief;
2. rechtvaardig;
3. stabiel en
4. eenvoudig en doelmatig.

Deze beoordelingscriteria zijn toegepast op zes verdeelprincipes:

1. aantal inwoners;
2. aantal meldingen;
3. gemeentefonds (OOV);
4. BDUR;
5. pondspondsgewijs en
6. combinatie van 1 en 5.

Het verdeelprincipe op basis van het inwoneraantal voldoet het best aan de genoemde criteria. Mogelijk ontstaan op termijn nieuwe inzichten of doen zich nieuwe ontwikkelingen voor, die kunnen leiden tot heroverweging van de verdeelsleutel (mits heroverweging daarvan fiscaal is toegestaan). Vooralsnog is “inwonertal” de best verdedigbare keuze en deze verdeelmethodiek wordt bij de financiële uitwerking toegepast.

#### 4.4 Toepassing verdeelsleutel<sup>1</sup>

In paragraaf 6.5 wordt in fiscale zin het construct nader toegelicht. Naar verwachting mag de verdeelsleutel (het inwonertal) tussentijds aangepast worden. Voorgesteld wordt om dit 1 keer per jaar aan te passen naar de werkelijke inwoneraantallen.

Indien aanpassing van de verdeelsleutel niet toegestaan is, is inwonertal een relatief stabiele verdeelsleutel. Onderlinge verhoudingen wijzigen alleen substantieel bij rigoureuze herindelingen van gemeenten of regio's. Die worden niet voorzien, daarom wordt voorgesteld om het inwonertal per veiligheidsregio vast te stellen op basis van de werkelijke bevolkingsaantallen per 1-1-2022 volgens het CBS, omdat dit de meest actuele beschikbare cijfers zijn op het moment van de samenvoeging.

#### 4.5 Organisatieprincipes

De nieuwe meldkamerorganisatie is gebaseerd op de volgende organisatieprincipes:

- De meldkamerorganisatie kent een éénhoofdige leiding, met ondersteunende coördinatoren mede om -vanwege de continudienst- voldoende aanspreekpunten te hebben zowel binnen de meldkamer als naar de veiligheidsregio's.
- De bemensing van de meldtafels wordt opgedeeld in drie dagdelen (overdag, avond en nacht), met per dagdeel een bezetting die recht doet aan de werkbelasting en zodoende alle reguliere meldingen kan verwerken.
- Incidentele piekbelasting (bijvoorbeeld bij storm of grote ramp) wordt opgevangen door decentrale uitgifte of terugval op andere meldkamers. Waar dit niet in voorziet, geldt

---

<sup>1</sup>de financiële werkgroep van het project, bestaande uit financiële medewerkers van de deelnemende veiligheidsregio's prefereert een eenmalig vastgelegde basis voor de verdeelsleutel.



- vooral nog het vrije instroommodel van centralisten met dien verstande dat de mogelijkheid van extra beloning bij opkomst wordt meegenomen.
- De meldkamerorganisatie kent een roosterfactor, die zekerheid biedt om de noodzakelijke meldtafelbezetting over alle dagdelen te garanderen.
  - Om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, worden onverwachte verstoringen van de meldtafelbezetting, bijvoorbeeld door plotselinge uitval van centralisten, geborgd door roosterafspraken, met daarbij passende regeling. Hierbij is geen aanleiding voor een piketregeling.
  - Alle centralisten moeten alle meldingen uit het gehele verzorgingsgebied van Overijssel en Gelderland kunnen bedienen.
  - De ondersteunende taken voor het primaire proces worden georganiseerd in vrijgemaakte functies, maar daar waar mogelijk en nodig ondersteund door centralisten die neventaken kunnen hebben.
  - De beschikbaarheid van de operationele taak van Caco is 24/7 gegarandeerd.
  - De ondersteunende taken op het gebied van onder andere HRM en Financiën worden bij bedrijfsvoering VNOG georganiseerd.
  - De ondersteunende taken op het gebied van Facilitair en IV/ICT zijn bij LMS georganiseerd.
  - Interne en externe communicatie over uitrukken en incidenten wordt door de veiligheidsregio's zelf uitgevoerd.

#### 4.6 Beschrijving nieuwe meldkamerorganisatie

Met de wettelijke taak als uitgangspunt, wordt de nieuwe organisatie voor de MK Brandweer/Multi een relatief klein operationeel team, eenduidig gericht op een goed verloop van de kerntaak. De kerntaak is het aannemen en verwerken van noodmeldingen uiteenlopend van kleine incidenten tot rampen en crises. Er wordt gewerkt in 24/7 continudienst met een relatief kleine dagdagelijkse bezetting (10 tot 15 medewerkers), maar door de roosterfactor zijn hier circa 45 formatieplaatsen voor nodig (inclusief leiding, coördinatie en ondersteuning). De organisatiestructuur, de taakverdeling en bepaling van de benodigde formatie is tot stand gekomen in overleg met de huidige hoofden meldkamers. Op basis van hun inzichten in het functioneren van de meldkamers en de opgetelde werkbelasting van het gemiddeld aantal meldingen van de vijf veiligheidsregio's, hebben zij voorstellen gedaan voor de meldtafelbezetting, de gewenste leiding en coördinatie en de wijze waarop de ondersteunende taken het beste ingevuld kunnen worden. Naast hun eigen inzichten hebben ze gebruik gemaakt van een reviewcommissie (bestaande uit een directeur Veiligheidsregio, twee meldkamerhoofden/projectleiders van reeds samengevoegde meldkamers en een meldkameradviseur van het IFV). Deze voorstellen zijn getoetst door het project en ze vormen een basis voor de organisatie van de gewenste meldkamerorganisatie.

Gezien de span of control volstaat één leidinggevende, die ondersteund wordt door coördinatoren in de dagelijkse aansturing van werk en medewerkers. De operationele kern van die meldkamerorganisatie voert het primaire proces uit en wordt gevormd door centralisten en -voor de multidisciplinaire samenwerking- een Caco. De benodigde meldtafelbezetting is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Deze varieert over de drie dagdelen dag, avond en nacht. De meldingsfrequentie en de uitvoering van ondersteunende taken door centralisten vragen om een zogenaamd roosterstempel van 5-4-3 centralisten voor dag-avond-nacht. Naast deze centralisten is er 24/7 een Caco aanwezig. De functie van Caco wordt ingevuld door medewerkers, die deze functie voor hun hele dienstverband uitoefenen (vrijgestelde Caco's). Bij knelpunten in het rooster kunnen de teamcoördinatoren en de

specialist O&O ook ingeroosterd worden als Caco. Door een hogere meldingsfrequentie hebben de centralisten de handen minder vrij voor de ondersteunende taken, daarnaast vraagt het opgetelde werk een meer gestructureerde invulling en betere borging door vaste medewerkers. Daarom worden de ondersteunende taken niet alleen uitgevoerd door de centralisten, maar ook door vrijgemaakte formatie. Nadere uitwerking van de verschillende functies volgt in het volgende hoofdstuk.

De nieuwe meldkamerorganisatie kent eind 2022 een opstartfase, waarin niet alles in één keer gestroomlijnd zal functioneren. Voor deze opstartfase is behoefte aan extra formatie voor centralisten en coördinatie, die naar verwachting in drie jaar tijd door natuurlijk verloop wordt afgebouwd.

#### **4.7 Relatie tot verbonden partijen**

De MK Brandweer/Multi is (naast die van de Politie en de Ambulancedienst) één van de disciplines binnen de MKON. Dit op basis van samenwerking, waarbij collegiaal directie gevoerd wordt en afgestemd wordt. Hier is geen sprake van een hiërarchische lijn. De VNOG vult -zoals eerder uitgelegd- het werkgeverschap in voor de MK Brandweer/Multi, onder zeggenschap van de vijf veiligheidsregio's. Binnen de VNOG valt de meldkamerorganisatie hiërarchisch onder de directeur (zie ook hoofdstuk 8 over governance). Voor wat betreft Financiën en HRM wordt gebruik gemaakt van bedrijfsvoering van VNOG. Dit naast de ondersteunende rol van de LMS voor Facilitair/huisvesting en voor IV/ICT. De werkbelasting voor de meldkamerorganisatie op het gebied van Financiën en HRM is vertaald naar formatie en de daaraan verbonden kosten. Die kosten worden verrekend met de VNOG.

#### **4.8 Kwaliteit van de meldkamerorganisatie**

Een belangrijk uitgangspunt van de nieuwe meldkamer is minimaal het behoud van de kwaliteit van de huidige meldkamers. Eenvoudig gesteld, echter moeilijk te beoordelen. In algemene zin is de kwaliteit van een meldkamer de optelsom van de eenvoud van alarmeringsregelingen en werkprocessen, de kwaliteit van de meldkamersystemen en de wijze waarop deze systemen gevuld zijn, de robuustheid van de organisatie, de kwaliteit van de medewerkers en de mogelijkheden die de medewerkers krijgen om vakbekwaam te worden en te blijven. De meldkamer in haar context kan worden vergeleken met een ketting met schakels, waarvan de kracht veelal bepaald wordt door de zwakste schakel. De in dit rapport voorgestelde meldkamerorganisatie levert derhalve maar een deel van het totaalbeeld van de kwaliteit. Voor een deel is de kwaliteit afhankelijk van het werk en de systemen die door de LMS geleverd worden. De invloed vanuit de veiligheidsregio's hierop is gering.

Daarnaast is de kwaliteit afhankelijk van de eenvoud van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Dit bepaalt namelijk het gemak en daarmee de kwaliteit waarmee meldingen omgezet kunnen worden in alarmeringen. Ook hiervoor is een belangrijk uitgangspunt gesteld, namelijk een vergaande harmonisatie van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Dat moet het mogelijk maken, dat iedere centralist elke melding uit het gehele verzorgingsgebied van Gelderland en Overijssel kan afwerken. Op dit uitgangspunt is de meldkamerbezetting uit dit rapport gebaseerd. Daarnaast is er gekozen voor een taakverdeling over verschillende functies, die ruimte geeft voor specialisatie en daarmee extra kwaliteit. De vrijgemaakte Caco en vrijgemaakte formatie voor de ondersteunende taken bieden ten opzichte van de huidige meldkamers een verbetering.

Uiteindelijk bepaalt de werkbelasting aan meldingen ook de kwaliteit die door de meldkamer geleverd kan worden. De werkbelasting laat zich niet voorspellen of sturen en kan leiden tot piekbelastingen met een hoger afbreukrisico. Organiseren op de hoogst mogelijke piek is niet efficiënt en ongebruikelijk bij een parate dienst. Het afbreukrisico in geval van piekbelasting wordt verlaagd door hierover roosterafspraken te maken en een regeling te treffen in geval van vrije opkomst. Daarnaast door bij bijzondere (weers)omstandigheden met een hoge meldingsfrequentie de verwerking van de meldingen via decentrale brandweerposten (onder regie van de veiligheidsregio's, DCU: decentrale uitgifte) te laten verlopen. In de opstartfase na de samenvoeging, is er enkele jaren extra formatie aan centralisten, waardoor er een hogere meldtafelbezetting is, die meer ruimte biedt om piekbelasting op te vangen. Zoals in algemene zin bij roosterdiensten voor komt, is ook de meldkamer gevoelig voor plotselinge uitval, waarbij de bedrijfscontinuïteit in het geding is. Om deze bedrijfscontinuïteit te borgen worden hiertoe roosterafspraken gemaakt.

## 5 FORMATIE: BESCHRIJVING TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

In het vorige hoofdstuk is de nieuwe organisatie voor de MK Brandweer/Multi beschreven. Dit hoofdstuk zet de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende functies uiteen, inclusief formatieomvang en schaalniveau per functie. Dit hoofdstuk sluit af met een analyse van de verwachte personele gevolgen ten opzichte van de huidige situatie. In bijlage 2 zijn de formele inpassingsadviezen van de nieuwe functies voor het bestaande functieboek van VNOG toegevoegd, gekoppeld aan een normfunctie van het functiewaarderingssysteem van VNOG (HR21).

### 5.1 Leidinggevende functies

De MK Brandweer/Multi wordt aangestuurd door één teamleider, ondersteund door 2 (in de overgangsfase tijdelijk 3) coördinatoren.

#### 5.1.1 Teamleider MK Brandweer/Multi

Conform Ministeriele regeling kent de meldkamer Oost Nederland (MKON) één Hoofd meldkamer die de meldkamer van alle disciplines aanstuurt. Dit Hoofd Meldkamer maakt geen onderdeel uit van de organisatie en formatie van de MK Brandweer/Multi en heeft geen lijnverantwoordelijkheid naar het daarbij behorend meldkamerpersoneel. De kosten van het Hoofd Meldkamer vallen binnen de LMS en maken derhalve geen deel uit van dit organisatieplan.

De teamleider van de MK Brandweer/Multi is de leidinggevende voor de MK Brandweer/Multi discipline binnen de MKON en neemt deel aan het tactisch/operationeel overleg Meldkamer. De teamleider is aangesteld bij de VNOG en valt hiërarchisch onder de directeur.

De teamleider stuurt samen met het Hoofd Meldkamer en andere kolomverantwoordelijken op de totale kwaliteit van de MKON conform de bestuurlijke afspraken en de afspraken in het Directieteam. De teamleider is het algemeen aanspreekpunt voor de directeuren (en dagelijks aanspreekpunt via de lijn van VNOG) met betrekking tot de uitoefening en invulling van de MK Brandweer/Multi. De teamleider stuurt integraal op het afgesproken kwaliteits- en serviceniveau en de P&C cyclus van de eigen kolom.

De teamleider geeft integraal leiding aan alle medewerkers van de MK Brandweer/Multi. De teamleider kent het netwerk en maakt daarvan gebruik om de rol van de meldkamer te positioneren binnen het werkgebied Oost. De teamleider signaleert mede trends ten aanzien van meldkamer processen en vertaalt deze trends naar een doorontwikkeling van de meldkamerorganisatie in verbinding met de netwerkpartners. Daarnaast heeft de teamleider een rol in het landelijke domein en sluit namens de MK Brandweer/Multi aan bij landelijke overleggen en werkgroepen voor zover deze tot doel hebben de kwaliteit van de realisatie van de MK Brandweer/Multi-functie op de meldkamer te verbeteren.

Gezien het afbreukrisico, de netwerkfunctie en verantwoordelijkheden richting de gezamenlijke meldkamer en veiligheidsregio's, is de functie van teamleider MK Brandweer/Multi aangewezen als een sleutelfunctie. Daarmee wordt deze functie ingevuld door middel van een W&S procedure.

### 5.1.2 Coördinator meldkamer

De coördinator ondersteunt de teamleider in zijn/haar verantwoordelijkheid voor de functionele aansturing van de MK Brandweer/Multi en fungeert als eerste aanspreekpunt voor de centralisten en de Caco's. Op uitvoerend niveau stemt de coördinator af met de 5 veiligheidsregio's en met de andere kolommen binnen de gezamenlijke meldkamer. Naast de functionele aansturing heeft de coördinator een faciliterende rol, zodat de medewerkers het werk goed kunnen uitvoeren.

De coördinator is de operationele schakel tussen de medewerkers en de teamleider en kan ook personele gesprekken voeren, maar dit is wel onder eindverantwoordelijkheid van de teamleider. Naast het aansturen van het primaire proces is de coördinator ook verantwoordelijk voor de functionele aansturing van de ondersteunende processen. Bovendien draagt de coördinator bij aan beleidsvorming voor zijn of haar aandachtsgebieden.

De coördinator meldkamer kan bij knelpunten in het rooster tevens ingezet worden als Caco.

## 5.2 Functies primaire proces

### 5.2.1 Centralist

De centralist meldkamer is verantwoordelijk voor het aannemen, verwerken, uitgeven en afhandelen van alle meldingen voor de 5 veiligheidsregio's. Dat betekent dat de centralist:

- Meldingen beoordeelt conform de meldings- en alarmeringsregeling (MAR) en deze vastlegt
- Instrueert, adviseert en/ of door verwijst
- Verantwoordelijk is voor het coördineren van de uitrukfase totdat de eerste eenheid zich ter plaatse meldt
- Informatiesystemen ten behoeve van de informatievoorziening van de eigen eenheden en eventuele andere (hulp)diensten vult
- De radiocommunicatie coördineert
- Een belangrijke rol in de informatiepositie heeft tijdens de bestrijding van het incident
- Meedenkt tijdens het operationeel optreden
- Vraagbaak is voor andere disciplines

De centralist heeft ook een rol in het 'motorkapoverleg meldkamer' (vertegenwoordiger rode kolom). De centralist weegt af of het inschakelen van andere functionarissen vereist is en doet eventueel het voorstel voor opschaling. In het motorkapoverleg spreekt de centralist namens de rode kolom in de meldkamer en doet daar voorstellen voor opschaling, het nemen van verdere maatregelen of geeft advies hierover. De centralist signaleert of er vanuit de kolom multi-overleg nodig is en neemt dan zo nodig initiatief richting de Caco.

De centralist heeft naast bovengenoemde hoofdtaken ook neventaken, die tijdens de rustige momenten of tijdens dagdiensten uitgevoerd kunnen worden. Het gaat bijvoorbeeld om het ondersteunen van de roostermaker/planner of medewerker operationele voorbereiding, het geven van instructie, het begeleiden van nieuwe medewerkers of een bijdrage leveren aan het verbeteren van de werkprocessen.

### 5.2.2 Calamiteitencoördinator (Caco)

De taken van de calamiteitencoördinator zijn wettelijk bepaald als functioneel leidinggevende op de meldkamer bij grootschalige alarmering met twee kerntaken: leiding geven aan het gemeenschappelijk meldkamerproces en afstemmen en delen van informatie. Gericht op incidenten en crises zijn hierbij twee rollen te onderscheiden: de formele rol voor het gemeenschappelijk meldkamerproces bij multi- en GRIP-opschalingen en de rol als informatiemanager, waarbij ook een bijdrage aan het actuele veiligheidsbeeld van de veiligheidsregio's. Daarnaast kent de Caco twee beheerrollen. In de eerste plaats als floormanager bij verstoringen van de meldkamer, voordat de beheerder van de meldkamer (LMS) of een kolom-overstijgende hoofd meldkamer of een leidinggevende aanwezig is. Over deze rol speelt landelijk de vraag over financiële compensatie door LMS aan de veiligheidsregio's. Daarnaast is de Caco, bij afwezigheid van de teamleider en de teamcoördinatoren, het eerste aanspreekpunt bij organisatorische aangelegenheden voor de centralisten van de MK Brandweer/Multi-functie.

De functie van Caco wordt ingevuld door medewerkers die voor hun volledige dienstverband deze functie uitoefenen. Alleen de coördinator en de specialist O&O hebben de functie van Caco als neventaak, om bij knelpunten in het rooster deze op te kunnen vangen.

De Caco kan naast bovengenoemde hoofdtaken ook nevenwerkzaamheden uitvoeren.

Gezien het afbreukrisico, de netwerkfunctie en verantwoordelijkheden richting de gezamenlijke meldkamer en veiligheidsregio's, is de functie van Caco aangewezen als een sleutelfunctie. Daarmee wordt deze functie opgevuld door middel van een W&S procedure.

## 5.3 Ondersteunende functies

Naast de primaire processen zijn er ook ondersteunende functies binnen de MKON. Door de omvang van de meldkamer en de expertise die nodig is om deze werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, zijn deze werkzaamheden vertaald in functies die door vrijgestelde medewerkers uitgevoerd worden. Vrijgesteld wil zeggen dat deze medewerkers alleen ondersteunende werkzaamheden uitvoeren in de dagdienst en zich daar volledig op kunnen richten. Zij voeren regie op deze werkzaamheden, maar kunnen ondersteund worden door centralisten en Caco's op rustige momenten (als neventaak).

Het kan zijn, dat in de verdere uitwerking naar voren komt dat het praktischer is om bepaalde ondersteunende werkzaamheden in combinatie uit te voeren en daarmee functies samen te voegen. Daarbij moet wel rekening gehouden worden dat combinaties alleen mogelijk zijn tussen taken van gelijkwaardig niveau. Dit kan betekenen dat takenpakketten opnieuw beschreven moeten worden.

### 5.3.1 Specialist opleiden en oefenen (O&O)

De specialist zorgt voor het vakbekwaam worden en blijven van de medewerkers van de MK Brandweer/Multi en de afstemming hierover met de andere disciplines. Deze medewerker heeft de volgende hoofdtaken en verantwoordelijkheden:

- (Mede) ontwikkelen van beleid en voeren van regie op het mono- en multidisciplinair oefenen
- Opstellen en uitvoeren van het oefenplan
- Deelnemen aan het (inter)regionaal netwerk van vakbekwaamheid
- Bijdragen aan het leren van incidenten en doen van evaluaties voor de meldkamer

De Specialist O&O kan bij knelpunten in het rooster tevens ingezet worden als Caco.

### 5.3.2 Roostermaker/planner

De roostermaker/planner heeft de volgende hoofdtaken en verantwoordelijkheden:

- Beheren van het rooster voor de medewerkers in het primaire proces met een 24/7 rooster
- Bewaakt de roosterafspraken, werktijdenregeling en ATW/ATB
- Bewaakt de verloning van de toelage onregelmatige dienst, indien er sprake is van een variabele vergoeding

### 5.3.3 Medewerker operationele voorbereiding (OV)

De medewerker OV houdt zich bezig met de voorbereiding van de systemen en processen voor de meldkamer en houdt zich bezig met planvorming. Deze medewerker heeft de volgende hoofdtaken en verantwoordelijkheden:

- Stelt planvorming op voor gebruik ingeval bijvoorbeeld evenementen en rampen, implementeert en actualiseert deze
- Vertaalt de leerpunten uit de evaluaties naar procedures en plannen en implementeert deze
- Implementeert en actualiseert de planvorming in GMS
- Zorgt voor goede afstemming en wisselwerking tussen de meldkamer en veiligheidsregio's ten behoeve van de planvorming

### 5.3.4 Medewerker kwaliteitszorg

Deze medewerker staat in verbinding met de veiligheidsregio's in relatie tot evalueren van multidisciplinaire incidenten en heeft de volgende hoofdtaken en verantwoordelijkheden:

- Evalueren van incidenten
- Afhandeling van klachten

### 5.3.5 Medewerker Administratieve en secretariële ondersteuning

Deze medewerker valt organisatorisch onder de coördinatie vanuit de centrale pool van de VNOG en ondersteunt de meldkamer op algemene administratieve en secretariële taken zoals:

- Inhoudelijke ondersteuning bieden aan de teamleider en coördinator
- Inhoudelijke ondersteuning bieden door het versturen van rapportages en beantwoorden van algemene vragen. Ook draagt hij/zij bij aan de voortgangsbewaking van besluiten
- De medewerker draagt zorg voor de voorbereiding, verslaglegging en afhandeling van vergaderingen en bijeenkomsten en organiseert activiteiten
- De medewerker beheert en onderhoudt bestanden en systemen

## 5.4 Formatieplan - de functies in getallen

Om te voldoen aan de kwaliteitseis zoals beschreven in paragraaf 4.8 is een bepaalde formatieomvang nodig. Deze formatieomvang is gebaseerd op berekeningen van een aantal variabelen (onder andere het aantal inzetten, piekmomenten, roosterfactor en roosterstempel), maar ook gedeeltelijk op ervaringen uit het verleden bij de huidige meldkamers. Pas na een aantal jaren is meer zicht op de daadwerkelijk benodigde formatie en kan dan ook leiden tot bijstelling. Bij de start is in ieder geval meer capaciteit nodig, bijvoorbeeld om de nieuwe werkwijzen eigen te maken en de meldkamerfuncties in te kunnen regelen. Dit is geregeld door tijdelijke formatie toe te voegen aan de functies van centralist en coördinator, die afgebouwd wordt binnen 3 jaar.

Naast de structurele en tijdelijke formatie worden ook ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd door de centralisten en de Caco's naast hun hoofdtaken. Het gaat hier om bijvoorbeeld ondersteunende werkzaamheden voor de Roostermaker/planner, het voorbereiden van oefeningen of het geven van instructie. Deze neventaken worden verdeeld over de medewerkers op basis van hun werkervaring, competenties en belangstelling.

Er is tevens extra capaciteit nodig voor een aantal bedrijfsvoeringstaken die nu al georganiseerd zijn bij de VNOG, maar niet berekend zijn op een uitbreiding van de meldkamer. Het gaat om extra capaciteit voor bijvoorbeeld het team financiën, HRM, communicatie etc.. De berekening van deze capaciteit is op basis van een inschatting van de VNOG en is gekwantificeerd in de begroting in Bijlage 3.

**Tabel 3: De formatie MK Brandweer/Multi in getallen**

<b>Functie</b>	<b>Formatie</b>	<b>Tijdelijke formatie</b>	<b>Indicatieve schaal</b>
<b>Centralisten</b>	30,00	2,50	8
<b>CaCo</b>	7,00		9
<b>Teamleider meldkamer</b>	1,00		12
<b>Coördinator Meldkamer</b>	2,00	1,00	10
<b>Secretariële ondersteuning</b>	0,60		6
<b>Specialist O&amp;O</b>	1,00		10
<b>Roostermaker/planner</b>	0,50		7
<b>Mdw operationele voorbereiding</b>	1,50		8
<b>Mdw kwaliteitszorg</b>	0,80		8
<b>Totaal</b>	<b>44,40</b>	<b>3,50</b>	

## 5.5 Personele gevolgen

De overgang van de medewerkers van de 5 veiligheidsregio's en 3 meldkamerlocaties naar 1 werkgever en 1 locatie, betekent een vermindering van de totale formatie en een grotere functiedifferentiatie. Daardoor heeft deze samenvoeging personele gevolgen, die voor een deel opgevangen worden door een sociaal plan. Maar het blijft een feit dat er voor veel medewerkers het werk en de werkplek gaat veranderen. Door het voeren van individuele gesprekken, nieuwsbrieven en houden van informatiebijeenkomsten, worden medewerkers betrokken in de veranderingen die gaan komen. Daar waar (formatief) mogelijk, worden medewerkers in de gelegenheid gesteld een ander loopbaanpad te onderzoeken.



Voorbeelden van personele gevolgen zijn:

- De nieuwe formatie wordt minder dan de opgetelde afzonderlijke bezetting. Dat betekent dat er sprake is van boventaligheid op een aantal functies en daarmee geen plaats is voor alle medewerkers van de huidige meldkamers.
- Een langere reistijd woon-werkverkeer als gevolg van de gewijzigde standplaats (Apeldoorn) kan veel impact hebben op de balans tussen werk-privé van de medewerker.
- Door de functiedifferentiatie kunnen functies smaller en specialistischer worden. Dat heeft voor- en nadelen. Een groot voordeel is dat er mogelijkheden zijn om binnen de meldkamer door te stromen bijvoorbeeld naar een andere functie.

## 6 FINANCIËN

In dit hoofdstuk worden de financiële effecten van de meldkamersamenvoeging inzichtelijk gemaakt en wordt een verantwoording gegeven hoe deze effecten zich verhouden tot de financiële uitgangspunten uit hoofdstuk 4. De financiële effecten zijn tweeledig: enerzijds de structurele kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie en de verdeling van deze kosten over de vijf veiligheidsregio; anderzijds de incidentele frictiekosten die uit de samenvoeging voortkomen. Hoewel onafhankelijk te beschouwen, worden beide effecten met elkaar verbonden om te beoordelen hoe deze effecten zich voor de vijf veiligheidsregio's tot elkaar verhouden. Bij stapeling van voordelige dan wel nadelige effecten, wordt bepaald of -en zo ja op welke wijze- compensatie ten opzichte van elkaar plaatsvindt.

### 6.1 Structurele kosten en verdeling naar veiligheidsregio

De structurele kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie bestaan in hoofdzaak uit personele kosten op basis van het formatieplan. Hierbij inbegrepen de formatie voor Financiën en HRM, die bij de VNOG binnen hun afdeling bedrijfsvoering georganiseerd worden. Daarnaast is er een kostenpost voor opleidingen, bijscholingen en oefeningen en zijn er kleinere kostenposten voor personele aangelegenheden, arbo, verzekeringen, persoonlijke ICT-middelen en licenties. Tenslotte is voorzien in een kostenpost inhuur derden. Dit gericht op bijzondere bezettingsproblemen in het primair proces en ook ontwikkelprojecten en communicatietrajecten. De inhuur van derden kan ook vanuit de vijf veiligheidsregio's geleverd worden. In bijlage 3 zijn al deze kosten inzichtelijk gemaakt. Bij het formatieplan is gebruik gemaakt van indicatieve schalen.

Inclusief een post onvoorzien zijn de totale kosten van de meldkamerorganisatie € 4.094.000. Na toepassing van verdeelmethodiek leidt dit tot het onderstaand financieel overzicht.

Tabel 4: Verdeelmethodiek

VERDEELMETHODIEK	VRT	VRIJ	VNOG	VGGM	VRGZ	TOTAAL
Inwoners *	631.064	531.342	827.731	696.625	561.596	<b>3.248.358</b>
In percentages	19,43%	16,36%	25,48%	21,45%	17,29%	<b>100,00%</b>
Verdeling nieuwe meldkamerorganisatie	795.348	669.666	1.043.213	877.977	707.796	<b>4.094.000</b>
Begroting 2020 (zie paragraaf 3.1.4)						<b>4.107.000</b>
Vershil geactualiseerde begroting **						<b>13.000</b>

\* inwoneraantallen per 1-1-2020 (bron CBS). Voor de definitieve verdeling zullen de inwoneraantallen met peildatum 1-1-2022 gehanteerd worden.

\*\* positief bedrag is voordeel / negatief bedrag is nadeel)

In bovenstaande tabel zijn de structurele lasten opgenomen. Zoals in paragraaf 5.4 reeds is beschreven, zijn er tijdelijk hogere lasten bijvoorbeeld om de nieuwe werkwijzen eigen te maken en de meldkamerfuncties in te kunnen regelen. Dit is vormgegeven door tijdelijke formatie toe te voegen, die afgebouwd kan worden binnen 3 jaar in gelijke delen. Daarnaast zijn er extra lasten voor de afbouw van reiskosten. In onderstaande tabel zijn deze tijdelijke lasten opgenomen. Afhankelijk van de uitkomsten van het sociaal plan kan dit bedrag in werkelijkheid afwijken.

**Tabel 5: Kosten inclusief tijdelijke lasten**

<b>KOSTEN INCLUSIEF TIJDELIJKE LASTEN</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
<b>Verdeling nieuwe meldkamerorganisatie</b>	4.094.000	4.094.000	4.094.000	4.094.000	4.094.000
<b>Tijdelijke lasten</b>	444.000	306.000	168.000	0	0
<b>Totaal lasten meldkamer</b>	<b>4.538.000</b>	<b>4.400.000</b>	<b>4.262.000</b>	<b>4.094.000</b>	<b>4.094.000</b>

## 6.2 Kosten bedrijfsvoering

Naast het beheer door LMS (Facilitair en IV/ICT), wordt een aantal bedrijfsvoeringtaken voor de meldkamerorganisatie uitgevoerd door VNOG als werkgever. Dit omwille van kwaliteit, (kosten)efficiëntie en kwetsbaarheid. De kosten van deze bedrijfsvoeringstaken maken onderdeel uit van de meldkamerbegroting van paragraaf 6.1. De kosten die hiervoor door VNOG gemaakt worden, worden verrekend. Een deel van deze kosten zijn op voorhand inzichtelijk te maken, een deel wordt bepaald door inhoudelijke keuzen, die nu nog niet duidelijk zijn. Daarnaast geldt zeker ook voor bedrijfsvoering, dat het inregelen in de opstartfase van de nieuwe meldkamerorganisatie bewerkelijk is en eenmaal ingeregeld om minder inspanning vraagt. In het algemeen is er voor de bedrijfsvoeringskosten binnen de meldkamerbegroting onderscheid gemaakt tussen materiële voorzieningen (waaronder opleidingen) en personele capaciteit. Bij personele capaciteit kan onderscheid gemaakt worden tussen inzet voor structurele inspanningen en voor incidentele inspanningen. Hiervoor zijn de volgende principes gehanteerd:

1. De budgetten voor de materiële voorzieningen maken zoveel als mogelijk onderdeel uit van de meldkamerbegroting. Dit budget kan ingezet worden voor inkoop bij VNOG of voor inkoop in de markt
2. Structurele personele inspanningen worden vertaald in vaste formatie, die verrekend wordt met VNOG
3. Voor incidentele personele inspanningen wordt een bedrag geraamd, wat onderdeel uitmaakt van de meldkamerbegroting. Dit budget is beschikbaar voor inhuur derden, waarbij die inhuur bij VNOG, de overige vier veiligheidsregio's of bij marktpartijen gedaan kan worden
4. De opstartfase na de samenvoeging vraagt om extra inspanningen. Dit kan zowel als tijdelijke formatie bij VNOG als door extra budget voor inhuur
5. Een belangrijke deel van de IV/ICT-voorzieningen wordt geleverd door LMS. Aanvullende voorzieningen worden geleverd door VNOG, waaronder devices. De aard en omvang van deze voorzieningen kan ook voortkomen uit het personeelsbeleid van VNOG. Voor deze aanvullende voorzieningen wordt een nader te bepalen overzicht uitgewerkt, die bepalend wordt voor de kosten en de kostenverdeling. Als principe geldt dat in de kosten van de voorziening de indirecte kosten van VNOG worden meegerekend
6. In het verlengde van voorgaand punt is in algemene zin het (personeels)beleid van VNOG bepalend voor de ondersteunende voorzieningen
7. De bedrijfsvoeringskosten en de verrekening daarvan met VNOG worden na de opstartfase geëvalueerd en op basis daarvan bijgesteld. Naar verwachting nemen de inspanningen en daarmee de kosten in de tijd af
8. Voor onvoorziene situaties is een hardheidclausule van toepassing

Volgens deze principes zijn de bedrijfsvoeringskosten in de meldkamerbegroting verwerkt. Het specifieke overzicht van de bedrijfsvoeringskosten is toegevoegd aan bijlage 3.

### 6.3 Frictiekosten voor de veiligheidsregio's

In algemene zin komen de frictiekosten bij de samenvoeging van de meldkamers voort uit investeringen en personeel. Bij investeringen gaat het om gebouwen, materieel en materialen, die voor de nieuwe meldkamer niet meer van toepassing zijn. Bij personeel gaat het om zittende meldkamermedewerkers, die niet plaatsbaar zijn in de nieuwe meldkamerorganisatie en om eventuele individuele compensaties voortkomend uit het sociaal plan.

Bij de uitgangspunten in hoofdstuk 4 is gesteld, dat de frictiekosten die voortkomen uit investeringen buiten beschouwing worden gelaten. De kosten van dergelijke investeringen zijn in 2020 ondergebracht bij de LMS en op dat moment afgerekend.

Voor de personele frictiekosten is in hoofdstuk 4 als uitgangspunt gesteld, dat deze kosten in principe voor de latende regio's zijn. Deze frictiekosten komen enerzijds voort uit boventalligheid van meldkamermedewerkers, die vallen onder het sociaal plan, anderzijds betreft dit frictiekosten van salarisgaranties op basis van het sociaal plan. De salarisgaranties worden ofwel eenmalig afgekocht, ofwel lopen mee met het salaris van de geplaatste meldkamermedewerkers.

Bij de frictiekosten is er een verband tussen het organisatie- en formatieplan en het sociaal plan. Daarnaast worden deze frictiekosten beïnvloed door het personeelsverloop van de huidige meldkamers tot aan het moment van de samenvoeging. Dit personeelsverloop is voor een deel voorspelbaar, maar voor een deel afhankelijk van individuele keuzen die medewerkers maken. Op moment van besluitvorming over het organisatie- en formatieplan, zijn de frictiekosten daarom niet definitief te bepalen. Alleen de frictiekosten, die gaan meelopen met het salaris van de geplaatste medewerkers, zijn indicatief opgenomen in de meldkamerbegroting. Op voorhand wordt ervan uitgegaan dat deze kosten, als uitvloeisel van de huidige arbeidsvoorwaarden, voor de afzonderlijk veiligheidsregio's evenredig uitvallen. Pas na het plaatsingsproces kan op basis van nacalculatie eventuele verrekening plaatsvinden.

Duidelijkheid over de boventalligheid is er pas nadat het plaatsingsproces volledig doorlopen is, ongeveer een half jaar voor het feitelijke samenvoegingsmoment. De kosten die hieruit voortkomen zijn in principe voor de latende regio's. De boventalligheid kan de veiligheidsregio's onevenredig treffen. Na het plaatsingsproces wordt hiervan de balans opgemaakt, waarbij het structurele voordelig dan wel nadelig financieel effect van de kostenverdeling tussen de vijf veiligheidsregio's betrokken wordt. Dit kan leiden tot afspraken over de ingroei naar de structurele financiële verdeling van de meldkamerkosten.

### 6.4 Verantwoording van de financiële effecten

#### *Structurele kosten*

De totale kosten van de in dit rapport voorgestelde MK Brandweer/Multi bedragen € 4.094.000. De opgetelde begrotingen van de vijf Veiligheidsregio's na aftrek van de korting op de BDUR voor het beheer LMS bedraagt € 4.107.000. Daarmee zijn de kosten van de nieuwe meldkamerorganisatie circa € 13.000 lager dan het gezamenlijke begrotingsbedrag. Zo beschouwd is het efficiencyvoordeel van de samenvoeging gering. Doordat voor het beheer LMS de korting op de BDUR ruim € 1,1 mln hoger was dan het budget wat voor de afzonderlijke meldkamers beschikbaar was, kun je stellen dat het efficiencyvoordeel feitelijk circa € 1,1 mln bedraagt. Een aantal veiligheidsregio's heeft dit nadeel op het beheer binnen hun meldkamerbegroting al gedicht, een aantal heeft dit nadeel als taakstelling voor de samenvoeging in beeld gehouden.

Dit efficiencyvoordeel moet ook in het perspectief geplaatst worden van een kwaliteitsslag en een wijziging in financiering van de Caco-functie. In het algemeen levert de nieuwe MK Brandweer/Multi een betere uitgangspositie voor kwaliteit. Dit door een betere functiescheiding, doordat een groter deel van de ondersteunende taken apart van de centralisten worden georganiseerd en doordat de Caco-functie voor het gehele verzorgingsgebied met vrijgemaakte medewerkers wordt georganiseerd. Daarnaast wordt de Caco-functie na de samenvoeging volledig door de veiligheidsregio's gefinancierd. Dit als gevolg van de Wijzigingswet meldkamers van juli 2020. Momenteel vindt de financiering van de Caco-functie op verschillende manieren plaats. In de ene regio wordt door de Politie alleen capaciteit geleverd indien die beschikbaar is zonder verdere verrekening van kosten. In een andere regio wordt voor 50% meebetaald aan de Caco-functie. De overige regio's zitten daartussen.

Zo beschouwd geeft het -op het eerste oog lage- efficiencyvoordeel een vertekend beeld en is het opgetelde voordeel in kosten en kwaliteit groot.

Zoals aangegeven is hierboven eerst het beeld gegeven van het efficiencyvoordeel van de nieuwe MK Brandweer/Multi ten opzichte van de opgetelde begrotingen van de vijf veiligheidsregio's.

Ook hier geldt wederom, dat de hoge korting op de BDUR spelbreker is om voor alle veiligheidsregio's te kunnen spreken van efficiencyvoordeel. Als de korting op de BDUR overeen zou komen met de feitelijke budgetten, die voor het door LMS overgenomen beheer beschikbaar waren zou dit beeld wel ontstaan zijn.

#### *Frictiekosten*

Voor de frictiekosten die voortkomen uit de boventaligheid, lijkt het op voorhand logisch dat bij de veiligheidsregio's waarbij de meldkamer door schaalgrootte efficiënter georganiseerd is (VNOG en VRIJ) deze kosten in verhouding lager uitvallen dan bij de veiligheidsregio's met de kleinschaligere meldkamers. De personeelsformatie van de grootschaligere MON is in verhouding immers kleiner. Het plaatsingsprincipe uit het sociaal plan kan deze logica verstoren. Pas na het plaatsingstraject is daarom inzicht te geven in de frictiekosten per veiligheidsregio.

Als het logisch verband tussen schaalgrootte van de meldkamer en de omvang van de frictiekosten wel opgaat, is er sprake van een logisch verband tussen de structurele effecten voor de veiligheidsregio's en de frictiekosten door boventaligheid. Bij VNOG en VRIJ is sprake van een ongunstiger structureel effect: door de in verhouding lagere personeelsformatie zijn de frictiekosten naar verwachting ook lager. Op deze manier leiden de frictiekosten voor de eerste jaren tot een demping van de verschillen tussen de structurele effecten per veiligheidsregio.

In deze notitie wordt gesteld dat niet-wettelijke taken teruggaan naar de regio's. Bij uitvraag bleek het om een beperkt aantal niet-wettelijke taken te gaan, die bovendien financieel zijn opgelost.

## **6.5 Overeenkomst Gemene Rekening**

Voor de verrekening van de *totale* kosten van de meldkamerorganisatie tussen VNOG en overige veiligheidsregio's wordt een overeenkomst "kosten voor gemene rekening" afgesloten. Kern van de "gemene rekening" is dat geen BTW verrekend hoeft te worden en dat de financiële risico's op basis van de gehanteerde verdeelsleutel gedeeld worden over de

deelnemende partijen. Bij een overeenkomst “kosten voor gemene rekening” is het uitgangspunt dat sprake is van een samenwerking tussen twee of meer zelfstandige (rechts)personen, in deze situatie de vijf veiligheidsregio’s, waarbij één van de deelnemers wordt aangewezen (VNOG) als penvoerder. Deze penvoerder betaalt in eerste instantie alle kosten van de samenwerking om deze vervolgens op basis van de vooraf vastgestelde verdeelsleutel door te berekenen aan de overige deelnemers.

De Gemene Rekening wordt afgesloten onder de volgende voorwaarden:

- Er is sprake van een schriftelijke overeenkomst
- In de overeenkomst is vastgesteld voor welke activiteiten wordt samengewerkt. De taken en de kostenposten worden vastgelegd, die via de gemene rekening gaan lopen
- In de overeenkomst is de verdeelsleutel vastgelegd, voordat de kosten worden gemaakt
- Alle deelnemende organisaties delen in de kosten volgens de verdeelsleutel. Dit hoeft niet voor alle kosten in gelijke delen maar het is niet toegestaan dat bepaalde kosten volledig worden doorberekend aan één van de partijen. Ook de penvoerder moet altijd een deel van de kosten voor eigen rekening nemen
- Tot de kosten behoren ook nadrukkelijk alle bijbehorende financiële risico’s, bijvoorbeeld bij de personeelslasten hoort ook het financiële risico van extra personele lasten ten gevolge van arbeidsongeschiktheid of ontslag
- Er moet altijd worden afgerekend op basis van de werkelijk gemaakte kosten, er kan wel worden gewerkt met een budget en op basis daarvan kunnen voorschotten worden berekend. Maar ten minste één keer per jaar moeten de werkelijke kosten worden afgerekend. Dus over- of onderbesteding van het budget wordt verdeeld over alle deelnemers
- Het is mogelijk om vooraf specifieke bedrijfsvoeringbudgetten toe te wijzen aan de deelnemers, om de bedragen die via de gemene rekening lopen zoveel als mogelijk te beperken
- De keuze van de wijze van kostenverdeling of te hanteren verdeelsleutels is vrij tot op het moment dat deze is vastgesteld. Na vaststelling mag deze niet meer wijzigen tenzij de belastingdienst akkoord geeft om een aanpassing te doen

De overeenkomst “kosten voor gemene rekening” wordt afgestemd met de belastingdienst.

In de overeenkomst worden dus de gezamenlijke activiteiten en kosten van de meldkamerorganisatie vastgelegd. De overeenkomst Gemene Rekening is daarmee te beschouwen als de dienstverleningsovereenkomst bij de start van de samenvoeging.

## 7 KRITISCHE SUCCESFACTOREN

### 7.1 Kansen

Met de uitwerking van het organisatie- en formatieplan uit dit rapport, wordt de kans gegrepen om de nieuwe meldkamerorganisatie voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking stevig en met goede organisatiekwaliteit neer te zetten. Voor een deel door lering te trekken uit de wijze waarop de huidige meldkamers georganiseerd zijn. De pijlers hierin zijn in het rapport al genoemd: functiedifferentiatie, waardoor specialisatie, voor zowel de operationele als de niet-operationele, ondersteunende taken. Een meldtafelbezetting en roosterfactor, die recht doen aan de werkbelasting en tot continuïteit in de bezetting leidt. Leiding en coördinatie, die stevige invulling geven aan zowel de sturing van de meldkamerorganisatie als aan de afstemming met de veiligheidsregio's. Ten opzichte van de huidige situatie, betekent dit voor alle veiligheidsregio's een stap vooruit.

### 7.2 Risico's

Dit voorstel levert op papier een stevige meldkamerorganisatie, op basis van een aantal gestelde uitgangspunten. De kwaliteit is daarmee niet zeker gesteld. De volgende risico's zijn hieraan verbonden:

- Met name door de functiedifferentiatie wijkt de nieuwe meldkamerorganisatie af van die van de huidige meldkamers. De nieuwe meldkamerorganisatie zal in belangrijke mate (lees bijna volledig) gevuld worden met de zittende medewerkers. Hierdoor ontstaat de kans dat niet op iedere functie medewerkers geplaatst worden, die direct bij de start voldoende kennis en/of vaardigheden hebben om de functie op de juiste kwaliteit in te vullen. Dit kan afbreuk doen van de kwaliteit van het geheel.
- In het verlengde van voorgaand risico, kan door taakdifferentiatie het gat tussen de plaatsbare medewerkers en de huidige bezetting ongewenst groot worden. Hierdoor ontstaat boventalligheid, die verder gaat dan het verschil tussen de formatie van dit voorstel en de bezetting van de huidige meldkamers.
- Een belangrijk uitgangspunt is dat alle centralisten de meldingen uit het gehele verzorgingsgebied van Gelderland en Overijssel moeten kunnen aannemen en verwerken. Hierop is de meldtafelbezetting gebaseerd. Dit vraagt om een vergaande harmonisatie van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Als deze harmonisatie niet voldoende is doorgevoerd, volstaat de voorgestelde meldtafelbezetting niet. Door de roosterfactor kan dit in formatie en dus kosten behoorlijk oplopen.
- De kwaliteit van de meldkamer is in belangrijke mate afhankelijk van de systemen. Hierin zijn we afhankelijk van de LMS, en kan de operationele beïnvloeding te beperkt zijn.
- LMS is verantwoordelijk voor beheer IV/ICT. Bij de besluitvorming is nog onduidelijk hoever deze inspanningen gaan en wat er resteert om eigen behoeften op het gebied van IV/ICT invulling te geven. In de begroting is hiervoor een PM-post opgenomen.
- De nieuwe meldkamerorganisatie is gericht op de wettelijke taak. Hierdoor kan het (zeker kort na de samenvoeging) zijn dat de vertrouwde dienstverlening gemist wordt, omdat die nog niet anderszins door de veiligheidsregio's belegd is.

De genoemde risico's hebben betrekking op dit organisatie- en formatieplan. Daarnaast zijn er algemene risico's verbonden aan de samenvoeging, onder andere een vertraging van de nieuwbouw en problemen met de bezetting van de huidige meldkamers.

## 8 GOVERNANCE

### 8.1 Inleiding

Dit organisatieplan bepaalt de organisatie voor de MK Brandweer/Multi-functie en de taakinvoering daarvan. Dat wordt de startsituatie vanaf het moment van samenvoeging. Vanaf die samenvoeging komt de organisatie tot leven en vraagt om sturing en besturing. Dit hoofdstuk, gericht op de governance, gaat over de wijze van besturen van de MK Brandweer/Multi-functie. Nader geduid betreft dit het sturen en beheersen, de verantwoording die daarover moet worden afgelegd en het toezicht dat daarop wordt uitgeoefend ten dienste van de vijf veiligheidsregio's. Dit vraagt om een governance-structuur, die hierna wordt uitgewerkt. De vastlegging van de governance vindt, na vaststelling van dit organisatieplan, plaats in het door de Wet Veiligheidsregio's voorgeschreven samenwerkingsconvenant.

Paragraaf 2.4 van dit document is vertrekpunt voor de governance. Het geeft aan dat de hulpverleningsketen voor brandweer en multidisciplinaire samenwerking onder verantwoordelijkheid van het management en bestuur van de veiligheidsregio's valt. Het functioneren van de meldkamer valt ook onder diezelfde verantwoordelijkheid. Hoewel georganiseerd binnen VNOG als werkgever van het meldkamerpersoneel, bepalen de vijf veiligheidsregio's van Gelderland en Overijssel wat er door de meldkamer geleverd wordt.

### 8.2 Context

De MK Brandweer/Multi-functie staat niet op zichzelf. Ze maakt deel uit van de Meldkamer Oost Nederland, waarin de drie kolommen rood, wit en blauw met elkaar samenwerken en waarvoor het beheer voor huisvesting en informatievoorziening/ICT is ondergebracht bij de LMS. Alleen voor de MK Brandweer/Multi-functie geldt een directe zeggenschap vanuit de veiligheidsregio's. De zeggenschap over het beheer van de LMS en de betrokkenheid van de kolommen daarbij verloopt langs de volgende kanalen:

#### *Regionaal*

Op gebiedsniveau heeft de meldkamer een directieoverleg van de gezamenlijke kolommen voor de afstemming van het landelijke beleid met het beleid en beheer van de meldkamer en voor de samenwerking tussen de kolommen in het werkgebied van de meldkamer (te vergelijken met de huidige Operationele Stuurgroep). Het directieoverleg bestaat uit vertegenwoordigers van de kolommen in het werkgebied van de meldkamer op directieniveau, en een vertegenwoordiger van de directie van de Landelijke Meldkamer Samenwerking. De voorzitter van dit overleg is een directeur vanuit de Veiligheidsregio's (zie toelichting op de wet).

Het directieoverleg houdt zich bezig met:

- a. bewaking van de uitvoering van het beleid en beheer op de meldkamer;
- b. formulering van de behoeften voor het beleid en beheer, ondersteund door operationeel overleg van de meldkamer, waarin vertegenwoordigers van partijen in het werkgebied van de meldkamer en de Landelijke Meldkamer Samenwerking deelnemen, en brengt deze behoeften ter kennis van de Landelijke Meldkamer Samenwerking;
- c. zorg dragen voor de operationele afstemming tussen de partijen in het werkgebied van de meldkamer en het beheer;



- d. instemmen met de benoeming van het Hoofd MKON, tevens voorzitter van het operationele overleg van de meldkamer. De voordracht van deze functionaris vindt plaats door de politie;
- e. besluitvorming op basis van consensus.

Daarnaast noemt de Regeling beleid en beheer meldkamers een operationeel overleg voor de meldkamer op gebiedsniveau. Daarin worden maatregelen in het beheer tijdig afgestemd, zodat het effect van de maatregel op de uitoefening van de meldkamerfunctie en de hulpverlening beoordeeld kan worden. Indien de leden van het operationeel overleg niet tot overeenstemming komen, dan vindt over de maatregel besluitvorming plaats in het directieoverleg op gebiedsniveau voordat de maatregel wordt doorgevoerd.

De zeggenschap over de LMS speelt ook als het gezag over de operatiën van de meldkamer en het beheer door LMS elkaar raken. Dit is denkbaar bij de ontwikkeling, de implementatie en het onderhoud van de meldkamersystemen.

#### *Landelijk*

De Veiligheidsregio's maken ook onderdeel uit van de landelijke multidisciplinaire zeggenschap over de LMS. Hun inbreng loopt getrap via het landelijke Bestuurlijk Meldkamerberaad (BMB), met het beleids- en bestedingsplan als jaarlijks uitvoeringsplan op basis van de geldende beleidskaders afgesproken in het Strategisch Meldkamerberaad (SMB).

Individueel en collectief kunnen zij daar punten inbrengen, die van belang zijn voor hun meldkamerfunctie. Voor besluitvorming is vastgelegd dat alle partijen het eens moeten zijn. Zo hebben de veiligheidsregio's invloed, maar die hangt wel af van hoe zij samen optrekken. Vanuit de 5 veiligheidsregio's in Oost-Nederland werd die inbreng tot nu toe incidenteel gecoördineerd. Voorbereiding van gezamenlijke inbreng zou tot een afspraak gemaakt kunnen worden als onderdeel van de governancestructuur.

De samenwerking van de drie kolommen binnen de meldkamer Oost Nederland en met de LMS en de prestaties van de afzonderlijke kolommen vallen buiten de reikwijdte van dit organisatieplan voor de MK Brandweer/Multi-functie.

In de volgende paragrafen worden voor de governance van de MK Brandweer/Multi-functie achtereenvolgens de leidende principes gesteld en de bijpassende uitwerking van de structuur weergegeven.

### **8.3 Leidende principes**

De leidende principes voor de governance zijn als volgt:

- De wet (Wet Veiligheidsregio's op basis van Wijzigingswet meldkamers) is leidend
- Het gezag en de eindverantwoordelijkheid voor de MK Brandweer/Multi-functie ligt bij de besturen van de vijf veiligheidsregio's
- Bestuur vindt plaats op hoofdlijnen
- De governance-structuur is eenvoudig en via korte lijnen
- De directeuren zijn collectief verantwoordelijk voor kwaliteit en kosten
- De directeur van de werkgever (VNOG) geldt als primus inter pares en is hiërarchisch leidinggevende van de teamleider

- De bevoegdheden van de meldkamerorganisatie zijn duidelijk op basis van de mandaatregeling van de werkgever
- De prestaties en wederzijdse verplichtingen worden vastgelegd

## 8.4 De structuur en werkwijze

De leidende principes laten zich als volgt vertalen in structuur en werkwijze.

In opdracht van de veiligheidsregio's voert de MK Brandweer/Multi de taken uit, die zijn verbonden aan de meldkamerfunctie ten behoeve van de brandweertaak en ten behoeve van de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening.

De *bestuurlijke verantwoordelijkheid* voor de meldkamertaken en de meldkamerorganisatie is tweeledig, waarbij onderscheid bestaat tussen het operationeel optreden en het beheer van de meldkamerorganisatie.

1. Het operationeel optreden van de meldkamer: hier zal het in hoofdzaak gaan over de verantwoording achteraf over het functioneren van de MK Brandweer/Multi. Dit functioneren maakt onderdeel uit van de totale inzet bij incidenten, rampen en crises. Bestuurlijke interventies op de meldkamer tijdens een incident, ramp en crisis zijn juridisch mogelijk maar kennen geen voorbeelden tot nu toe. Het bestuurlijk gezag over het operationeel optreden van de meldkamer ligt bij de burgemeester van de betreffende gemeente dan wel, in geval van GRIP4, bij de voorzitter van de veiligheidsregio namens de deelnemende burgemeesters. De verantwoording achteraf verloopt via de managementlijn, waarbij de directeur/commandant voor eigen bestuur dan wel burgemeesters aanspreekbaar is op de kwaliteit en het functioneren van de meldkamer.
2. Het beheer van de meldkamerorganisatie: De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor dit beheer ligt bij de besturen van de vijf veiligheidsregio's, die wordt vertegenwoordigd door een bestuursraad, samengesteld uit de portefeuillehouders meldkamer. De voorzittersrol van de bestuursraad wordt onderling bepaald. Het beheer volgt de lijn van de planning en control-cyclus. De MK Brandweer/Multi kent een eigen begroting, die volgens de verdeelsystematiek deel uitmaakt van de begroting van de afzonderlijke veiligheidsregio's. Voorstellen voor nieuw beleid worden door de bestuursraad aangeboden aan de besturen van de afzonderlijke veiligheidsregio's voor besluitvorming.

De *managementverantwoordelijkheid* ligt bij een directiebestuur van de vijf directeuren/regionaal commandanten. De voorzittersrol wordt ingevuld door de directeur van de werkgever VNOG. Het directiebestuur:

1. draagt de functionele en operationele verantwoordelijkheid voor de MK Brandweer/Multi
2. waakt over de nader vast te leggen prestaties en het vastgestelde financieel kader. De afzonderlijke directeuren hebben een directe informatierol naar hun portefeuillehouder of -in geval van het operationeel functioneren- naar de burgemeester(s) van de betrokken gemeenten
3. is collectief verantwoordelijk voor kwaliteit en kosten
4. wijst één van zijn leden aan als voorzitter van het directieoverleg van de gezamenlijke kolommen over het beheer van de meldkamer

De *directeur VNOG* is de hiërarchisch leidinggevende van de teamleider MK Brandweer/Multi. De teamleider stuurt de MK Brandweer/Multi aan en is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering. De teamleider fungeert als secretaris van het directiebestuur, waar nodig ondersteund door de adviseurs van HRM en Financiën, die door VNOG geleverd worden. Verdere uitwerking van de functie van teamleider is te vinden in paragraaf 5.1.1 .

## 9 TOT SLOT

Dit organisatieplan is richtinggevend en kader stellend voor de personele invulling, de financiën en de governance van de MK Brandweer/Multi. Bij de uitwerking van dit organisatieplan zijn er nog bijna twee jaar te gaan tot aan de feitelijke samenvoeging van de huidige meldkamers, op het moment van besluitvorming nog bijna anderhalf jaar. Dit is nodig omdat de voorbereiding van het samenvoegingsmoment hierom vraagt. Het personeel moet vanaf 2022 langzaam maar zeker duidelijkheid krijgen over hun functie in de nieuwe organisatie, moet opgeleid en ingewerkt worden en vertrouwd raken met de nieuwe meldkameromgeving en systemen. Dit om vanaf de start in het voorjaar van 2023 de aannames, verwerking en alarmering van meldingen vlekkeloos te laten verlopen. Dit kan betekenen dat er voor het startmoment ofwel nieuwe ontwikkelingen zijn, ofwel bij de uitwerking nieuwe inzichten ontstaan, die om bijstelling vragen. Naar verwachting zal dit binnen de kaders van dit organisatieplan kunnen worden opgelost. Mocht dit niet zo zijn, dan zal dit aan de algemeen besturen worden voorgelegd.

Daarnaast is bij het bepalen van het werkgeverschap door VNOG afgesproken dat de kosteneffecten van het organisatie- en formatieplan en het sociaal plan in de vorm van een business case voor de vijf veiligheidsregio's inzichtelijk worden gemaakt en de omgang met de uitkomst daarvan onderdeel uitmaakt van de finale besluitvorming. Op het moment van besluitvorming kan deze business case nog niet voldoende worden uitgewerkt, omdat het plaatsingstraject wat hierop volgt daarvoor in belangrijke mate bepalend is. Zodra het plaatsingstraject is afgerond kunnen alle frictie-effecten per veiligheidsregio inzichtelijk worden gemaakt. De verschillen hiervan tussen de veiligheidsregio's worden afgewogen tegen de structurele financiële gevolgen op basis van de verdeelsleutel. Met dat inzicht worden afspraken gemaakt over de wijze van groei naar toekomstige financiële bijdrage van de verschillende veiligheidsregio's aan de MK Brandweer/Multi.

Tenslotte aandacht voor evaluatie. Dit organisatieplan met de uitgangspunten en inzichten die daaraan ten grondslag liggen, gaan pas na het samenvoegingsmoment daadwerkelijk door de praktijk beproefd worden. Dit zal ongetwijfeld tot bijstellingen leiden, zoals iedere organisatie zich in de tijd organisch ontwikkelt. Als ijkmoment wordt hiertoe in beginsel jaarlijks geëvalueerd en op basis van de bevindingen bijgesteld. De evaluatie zal zich in hoofdzaak richten op organisatiekeuzen en de geleverde prestaties. Dit onder directe verantwoordelijkheid van de directeurs/commandanten van de vijf betrokken veiligheidsregio's.

## BIJLAGE 1 AFKORTINGENLIJST

<b>ATW/ATB</b>	Arbeidstijdenwet / Arbeidstijdenbesluit
<b>Caco</b>	Calamiteitencoördinator
<b>LMO</b>	Landelijke Meldkamerorganisatie
<b>LMS</b>	Landelijke Meldkamer Samenwerking
<b>MAN</b>	Meldkamer Arnhem Nijmegen
<b>MK Brandweer/Multi</b>	Meldkamer(funcctie) brandweer en multidisciplinaire samenwerking
<b>MKON</b>	Meldkamer Oost Nederland (nieuwe meldkamer)
<b>MON</b>	Meldkamer Oost Nederland (huidige meldkamer in Apeldoorn)
<b>VGGM</b>	Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden
<b>VNOG</b>	Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland
<b>VRGZ</b>	Veiligheidsregio Gelderland Zuid
<b>VRIJ</b>	Veiligheidsregio IJsselland
<b>VRT</b>	Veiligheidsregio Twente

## BIJLAGE 2 INPASSINGSADVIES FUNCTIES IN HR21

In deze bijlage worden de volgende 8 functies beschreven en ingedeeld in een normfunctie HR21:

1. Teamleider Meldkamer
2. Coördinator Meldkamer
3. Calamiteitencoördinator (CaCo)
4. Centralist
5. Roostermaker/planner meldkamer
6. Medewerker Operationele voorbereiding / kwaliteitsmedewerker meldkamer
7. Specialist Opleiden & Oefenen (O&O) meldkamer
8. Medewerker administratieve en secretariële ondersteuning

Per functie wordt kort samenvattend het niveaubepalende deel van de taken genoemd, waarna op basis van een aantal overwegingen de functies worden ingedeeld.

### 1. *Teamleider Meldkamer*

De teamleider is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de brandweer en multi kolom en is verantwoordelijk voor:

- het geleverde kwaliteits- en serviceniveau van dit onderdeel van de meldkamer
- tezamen met het hoofd meldkamer en andere kolom verantwoordelijkheden voor het gehele reilen en zeilen van de Meldkamer Oost Nederland conform bestuurlijke afspraken en afspraken in het Directieteam

### Takenpakket

- Geeft leiding aan de medewerkers uit de rode kolom en is daarbij verantwoordelijk voor de personele zorg tot en met het ontwikkelen van het personeel en stuurt integraal op de P&C cyclus voor de eenheid en legt verantwoordelijkheid af over de resultaten aan de directeur Brandweer van de VNOG. De teamleider maakt onderdeel uit van het (multi) MT van de meldkamer.
- Fungeert als het dagelijkse aanspreekpunt voor de regionaal brandweercommandanten en/of veiligheidsdirecteuren van de 5 VR's met betrekking tot de brandweer en multi-functie (relatiemanagement).
- Signaleert trends en doet voorstellen voor wat betreft het beleid en werkwijze van de meldkamer aan de VR-en en signaleert en meldt knelpunten
- Stelt vervolgplan op na de samenvoeging van de meldkamers en stuurt op teamvorming

### Overwegingen indelingsadvies

De teamleiders zijn binnen de VNOG volgens het geldende sturingsprincipe ingedeeld in de reeks (hiërarchisch) management functiegroep tactisch leidinggevende. Deze functiegroep geeft leiding aan een organisatie-eenheid (meldkamer), levert een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid en kaders van het organisatieonderdeel, heeft een organisatie-eenheid overstijgende adviserende rol passende bij het brede afstemmende karakter die voor de meldkamer is vereist. Het niveau van de functie is afhankelijk van de aard van de eenheid waaraan leiding wordt gegeven. De teamleider richt zich qua leidinggeven op de rode kolom. Het karakteristiek van de meldkamer is niet overwegend beleidsontwikkelen én multidisciplinair van aard, waardoor de normfunctie Tactisch leidinggevende I minder of niet van toepassing is. Het karakteristiek van de meldkamer is ook niet overwegend beheersmatig en/of kortcyclisch van aard, waardoor de Tactisch leidinggevende III eveneens minder of niet van toepassing is. De meest passende indeling is dan de normfunctie Tactisch leidinggevende II, waarbij leiding wordt gegeven aan een eenheid met een meer (beleids)adviserende rol en

waarbij leiding wordt gegeven aan hoogwaardige specialistische werkzaamheden met een directe impact lange termijn met organisatorische en/of financieel economische afwegingen. Met name de organisatorische afstemming tussen de disciplines, partners in het grote werkveld is kenmerkend voor het tactisch leidinggeven op de Meldkamer. Indeling in tactisch leidinggevende past eveneens in de rangordening van de teamleiders binnen de VNOG.

#### **Advies**

De functie teamleider Meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Tactisch leidinggevende II, functieschaal 12.

#### *2. Coördinator Meldkamer*

De coördinator valt rechtstreeks onder de Teamleider meldkamer en ondersteunt de teamleider in de aansturing van de meldkamer brandweer/multi en fungeert als eerste aanspreekpunt van een groep medewerkers van de meldkamer bestaande uit ongeveer 45 fte. Er is in eerste instantie 3 fte voorzien aan coördinator met een afbouw richting 2 fte. Gelet op de doelstelling om uiteindelijk met 2 fte coördinatoren te werken betekent dit uiteindelijk een forse span of control. Opgemerkt wordt dat een kleine staf met zwaardere en minder operationele functies rechtstreeks wordt aangestuurd door de Teamleider meldkamer. Naast de dagelijkse operationele aansturing (>50%) heeft de coördinator een faciliterende en adviserende rol (zorgen dat de centralisten het werk goed kunnen uitvoeren) en heeft op bepaalde dossiers een afstemmende en adviserende rol met de VR's.

#### Takenpakket

- Leveren van een bijdrage aan de beleidsvorming op basis van een onderlinge verdeling van de aandachtsgebieden zoals:
  - Extern: planvorming (inter)regionaal, doorontwikkeling beleid, afstemming met regio's, evaluatie, beleidsontwikkeling
  - Intern: opleiden trainen oefenen, OV, Multi (afstemmen met crisisbeheersing), beheer (betreft de meldkamer systemen en de inhoud ervan in afstemming Landelijke Meldkamer Samenwerking), multi samenwerking koud (afstemming andere disciplines)
- Aanspreekpunt zijn voor de VR's en eventuele andere disciplines op een aantal portefeuilles of beleidsgebieden
- Operationeel aanspreekpunt voor klachten en vragen vanuit de VR's (die niet door de kwaliteitsmedewerkers opgelost kunnen worden)
- Doet incidenteel dienst als Caco

#### Overwegingen indelingsadvies

Er is volgens mandaat sprake van partieel (niet volledig integraal) hiërarchisch leidinggeven op de dagelijkse gang van zaken onder de eindverantwoordelijkheid van de teamleider, waarbij het accent ligt op personeelszorg passende bij de functiereeks/-groep: management/operationeel leidinggevende. Het leidinggeven vindt plaats binnen de kaders van de bedrijfsvoering, zorg voor de uitvoering van de personele en financiële taken. Uitvoering en toetsing vindt plaats op basis van vastgestelde kaders. Indeling in operationeel leidinggevende I is niet aan de orde omdat, zoals geconstateerd bij de teamleider, er geen sprake is van het leidinggeven aan een eenheid dat ontwikkelend van aard is. Indeling in operationeel leidinggevende III is eveneens niet aan de orde omdat er sprake is van beleidsadviserende rol, waardoor er niet overwegend sprake is van overwegend beheersmatige en/of kortcyclische aard van het team/werkveld/ /aandachtsgebied. Daarmee is in overwegende mate het (beleids)adviserende en/of hoogwaardig specialistische karakter van de teams bepalend voor indeling in Operationeel leidinggevende II.

### **Advies**

De functie Coördinator Meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Operationeel leidinggevende II, functieschaal 10.

### *3. Calamiteitencoördinator (Caco)*

De Caco wordt direct aangestuurd door één van de coördinatoren van de meldkamer, maar valt hiërarchisch onder de Teamleider Meldkamer. De taken van de calamiteitencoördinator (Caco) zijn wettelijk bepaald als functioneel leidinggevende op de meldkamer bij grootschalige alarmering met twee kerntaken:

- Geeft leiding aan het gemeenschappelijk meldkamerproces bij multidisciplinaire incidenten en afstemmen en delen van informatie
  - de formele rol voor het gemeenschappelijk meldkamerproces bij multi- en GRIP-opstellingen conform GRIP procedure en de rol als informatiemanager, waarbij ook een bijdrage aan het actueel veiligheidsbeeld van de veiligheidsregio's en het totaalbeeld van het incident. Bij multidisciplinaire incidenten coördineert de Caco tussen de processen van politie, brandweer en ambulancezorg en verzorgt het totaalbeeld van het incident
  - daarnaast kent de Caco twee beheerrollen:
    - In de eerste plaats als floormanagement bij verstoringen van de meldkamer, voordat de beheerder van de meldkamer (LMS) of een leidinggevende aanwezig is
    - Daarnaast is de Caco, bij afwezigheid van de teamleider en de teamcoördinatoren, het eerste aanspreekpunt bij organisatorische aangelegenheden voor de centralisten van de meldkamerfunctie brandweer/multi
- Beoordeelt en analyseert de situatie en relevante gegevens: schat risico's in, denkt vooruit in scenario's, stelt op basis daarvan prioriteiten in de te ondernemen acties; adviseert daarover

### Overwegingen indelingsadvies

Uitgangspunt is dat er geen sprake is van functioneel leidinggeven. Deze rol is eenmalig te beleggen en rust als zodanig tenminste bij de Coördinator meldkamer. Daarbij is er eerder sprake van het coördineren van processen (niet gelijk aan aansturing medewerkers) en dat in de situatie van multidisciplinaire incidenten en/of bij afwezigheid van leidinggevend. Ten opzichte van HR21 heeft de Caco een meer specifiek karakter. Als uitgangspunt is genomen dat er geen lokale functie wordt opgesteld. Dit in ogenschouw nemende kan in grote lijnen beschouwd de Caco gezien worden als een functie die zich bezighoudt met het uitvoeren, toepassen van vastgesteld beleid en regelgeving (kaders) en adviseren daarover alsmede de meer specialistische multi processen meldkamer passende bij de Functiereeks/-groep: Beleid/Uitvoering. Indeling in de normfunctie Medewerker beleidsuitvoering I is niet aan de orde, omdat functie geen betrekking heeft beleidsontwikkeling. Daarnaast is de Medewerker beleidsuitvoering III eveneens niet van toepassing, omdat daarin de kenmerkende adviesrol van de Caco ontbreekt en omdat in deze normfunctie de interpretatieruimte beperkt is wat geen recht doet aan de impact van de functie en de interpretatieruimte binnen de aangegeven kaders. De Medewerker beleidsuitvoering II is dan de meest passende normfunctie, welke recht doet aan de adviesrol met betrekking tot de beheersmatige (multi) aspecten van de meldkamer, er is dan sprake van een complex en breed terrein (Caco in relatie tot Multi), waarbij een zekere interpretatieruimte aanwezig is.



### **Advies**

De functie Calamiteitencoördinator is te delen in de meest bijpassende normfunctie Medewerker beleidsuitvoering II, functieschaal 9.

#### *4. Centralist*

De centralist meldkamer is verantwoordelijk voor het aannemen, verwerken en afhandelen van meldingen met daarnaast taken incidentbestrijding met bevoegdheden en uitvoeringsverantwoordelijkheden in de operationele uitvoeringscoördinatie en ondersteuning. Tevens is de centralist, onder aansturing van de leidinggevende (mede) verantwoordelijk voor de uitvoering van de multidisciplinaire opschaling, alarmering en informatie-uitwisseling met eigen eenheden en alle overige (hulp)diensten en heeft ten aanzien van de andere disciplines op de meldkamer een informerende rol.

#### Takenpakket

- Ontvangen en aannemen van een inkomende melding: de centralist neemt de melding aan, beoordeelt deze conform de meldings- en alarmeringsregeling (MAR) en legt de melding vast. Tevens instrueert, adviseert en/of verwijst hij/zij door
- Uitgeven van een melding en ondersteunen van de inzet: de centralist alarmeert de eenheden en is verantwoordelijk voor het coördineren van de uitrukfase totdat de eerste eenheid zich ter plaatse meldt. Hij/zij zorgt voor het vullen van informatiesystemen ten behoeve van de informatievoorziening van de eigen eenheden en eventuele andere (hulp)diensten en coördineert de radiocommunicatie. Tijdens de bestrijding van het incident legt de centralist de relevante informatie vast
- Afsluiten van een melding: na afloop van het incident legt de centralist de relevante informatie vast. Hij/zij evalueert het eigen handelen en levert, indien van toepassing, een bijdrage aan de algemene evaluatie van de melding en bespreekt deze na met functionarissen in het veld
- Aanspreekpunt en afstemming: de centralist denkt mee tijdens het operationeel optreden en mogelijke problemen die zich hierin voordoen. De centralist is vraagbaak voor andere disciplines en adresseert bij drukte vraagstukken op de juiste plek en aan de juiste discipline. De centralist heeft een rol in het 'motorkapoverleg meldkamer' (vertegenwoordiger rode kolom). De centralist weegt af of het inschakelen van andere functionarissen vereist is en doet desnoods het voorstel voor opschaling. In het motorkapoverleg spreekt de centralist namens de rode kolom in de meldkamer en doet daar voorstellen voor opschaling, het nemen van verdere maatregelen e.d. of geeft advies hierover. De centralist signaleert of er vanuit de kolom multi overleg nodig is en neemt dan zonnodig initiatief richting Caco.

De centralist heeft naast bovengenoemde hoofdtaken ook neventaken, die tijdens de rustige momenten uitgevoerd kunnen worden. Het gaat om bijvoorbeeld:

- Kwaliteit/ evaluatie/ klachtenafhandeling: bewaken en afhandelen van klachten en evaluaties ten behoeve van het waarborgen van het gewenste kwaliteitsniveau van de meldkamer (mono & multi)
- Instructeur: uitvoeren van (bij)scholingen en oefeningen van centralisten en Caco's in samenwerking met de VR's.

#### Overwegingen indelingsadvies

De functie is in een calamiteitsituatie gericht op het aannemen en verwerken van meldingen en is daarbij gebonden aan het uitvoeren van richtlijnen en procedures. Dit neemt niet weg dat vanuit de calamiteit en de verdere ontwikkeling daarna kort na de melding enige

interpretatie ruimte is gewenst om binnen de voorschriften, richtlijnen en procedures zonodig wendbaarheid te bieden zoals het maken van keuzes bij het categoriseren van de calamiteit en de beoordeling rond de noodzaak tot opschaling van de inzet. Daarnaast is er sprake van de wens tot advisering over opschaling en multi inzet. Deze adviesvorm is niet de zuivere adviesrol zoals deze is benoemd in HR21, echter onderstreept de bredere impact van de functie bij bijvoorbeeld het motorkapoverleg. De indeling in de normfunctie Medewerker beleidsuitvoering II is niet aan de orde, omdat functie geen zuivere adviesrol conform HR21 kent. Daarnaast is de Medewerker beleidsuitvoering IV eveneens niet van toepassing, omdat deze zich beweegt op een te afgebakend terrein met zeer beperkte interpretatieruimte gezien de rol van de centralist in het motorkapoverleg en de bredere scope dan alleen de rode kolom van de centralist binnen de meldkamer (multi). De functie Medewerker beleidsuitvoering III is dan de meest passende normfunctie, welke recht doet aan de (beperkte) interpretatieruimte.

#### **Advies**

De functie Centralist Meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Medewerker beleidsuitvoering III, functieschaal 8.

#### *5. Roostermaker/planner meldkamer*

De Roostermaker / planner zorgt voor een gevuld rooster. Het rooster heeft in beginsel een herhalend karakter, waarbij periodiek beoordeeld wordt in hoeverre de inzet kwalitatief en kwantitatief op orde is dan wel moet worden bijgesteld gezien de gestelde voorwaarden en kaders. Dit vergt afstemming en overleg met betrokkenen en het doorvoeren van mutaties in het rooster. Het technisch beheer van de roosterapplicatie is uitbesteed. Het roosteren vindt plaats binnen de geldende en uitgewerkte regels en kaders zoals de arbeidstijdenwet en afspraken op het gebied van aanwezige ervaring (24x7) binnen de meldkamer, waarbij een terugvaloptie mogelijk is op de coördinatoren én zonodig de teamleider. De roostermaker wordt direct aangestuurd door één van de coördinatoren van de meldkamer en valt hiërarchisch onder de teamleider.

#### Takenpakket

- Inroosteren van centralisten en Caco's. De roosterbeheerder draagt zorg voor het rooster, signaleert problemen/trends en probeert deze op te lossen en escaleert richting de juiste functionarissen (coördinator/teamleider)
- De roosterbeheerder is verantwoordelijk voor het maken van een rooster dat voldoet aan de werktijdenregeling, arbeidstijdenbesluit en de geldende roosterafspraken. Deze wordt vertaald in de roosterapplicatie
- Het rooster is input voor de verloning van de centralisten en Caco's (indien er sprake is van ORT betaling per dienst). Hierdoor is de registratie en het beheer van de applicatie voor de meldkamer ook onderdeel van de functie
- Is verantwoordelijk voor de verwerking van de planning van inwerktrajecten, OTO-activiteiten etc. en plant de vervanging in bij uitval in het rooster
- Houdt contact met uitzendbureaus en oproepmedewerkers waarbij rekening wordt gehouden met urgentie en budgettaire afspraken
- Signaleert structurele knelpunten in formatie en rooster en denkt mee over oplossingen

#### Overwegingen indelingsadvies

De functie is gericht op het opstellen en periodiek bijstellen van het rooster van de meldkamer. Deze werkzaamheden kunnen gezien worden als het beheren van een

administratie binnen het geheel van de bedrijfsvoering passende bij de Functiereeks/groep: beheer/medewerker bedrijfsvoering.

Vanuit de functie Roostermaker worden knelpunten gesignaleerd en wordt meegedacht in het vinden van oplossingen daarvoor. Dit impliceert dat de functie geen adviesrol kent en is ingekaderd door omliggende functies, zoals de coördinator. De normfunctie Medewerkers Beleidsuitvoering II is daardoor niet van toepassing. Het roosteren heeft impact op andere regelingen, zoals de uitbetaling van ORT, planning van inwerktrajecten en OTO-activiteiten. De ondersteuning van deze regelingen impliceert meer dan standaard regelingen en impliceert tevens het doen van verbetervoorstellen, waardoor de functie Medewerker bedrijfsvoering IV eveneens niet van toepassing is. De functie Medewerker bedrijfsvoering III is dan de meest passende normfunctie, welke recht doet aan het beheer van de administratie (roosterplanning), de uitvoering van regelingen en het doen van verbetervoorstellen.

#### **Advies**

De functie Roostermaker/planner meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Medewerker bedrijfsvoering III, functieschaal 7.

#### *6. Medewerker Operationele voorbereiding (OV) / kwaliteitsmedewerker meldkamer*

Deze functionaris houdt zich bezig met de voorbereiding van de systemen en processen voor de meldkamer en verzorgt daarbij de kwaliteitszorg én de planvorming voor de Meldkamer. De functionaris werkt daarbij nauw samen met OV bij Risico-/Crisisbeheersing van de VR's.

#### Takenpakket

- Planvorming: verzorgt het proces van planvorming en kan hierbij mede naar aanleiding van evaluaties en verzoeken voorstellen doen. Hiertoe is er ook uitgebreid overleg met andere VR's, beheer van de meldkamer en het team OV van de VNOG
- Evenementen: verzorgt de voorbereiding op evenementen
- Systemen: vertaalt besluiten aangaande planvorming naar de systemen en processen van de meldkamer
- Caco: fungeert incidenteel (plaatsvervangend) als Caco
- Draagt zorg voor de beschikbaarheid, actualisatie en mede ontwikkeling van plannen en processen, zoals: inzetplannen, werkprocessen van de regio's vertalen naar de meldkamer en overige plannen ten behoeve van de Meldkamer ten behoeve van de repressieve taakuitvoering en draagt daarbij zorg voor de beschikbaarheid van operationele gegevens
- Evalueren van incidenten: evalueert mede grotere incidenten binnen de regio's (intern en extern) en is hierbij de contactpersoon vanuit de meldkamer brandweer/multi voor de vijf regio's, zorgt voor de bijdrage aan evaluaties en levert daarvoor informatie aan. Ook intern binnen de meldkamer draagt de medewerker bij aan het evalueren van incidenten en meldingen
- Afhandeling van klachten: fungeert als aanspreekpunt voor interne en externe klachten. Dit zijn klachten vanuit het werkveld brandweer (intern), en van melders (extern). De medewerker levert informatie aan bij de interne klagers (VR's) en geeft uitleg aan de klachten coördinatoren van de VR's

#### Overwegingen indelingsadvies

Opgemerkt wordt dat incidentele plaatsvervangend geen onderdeel is van indeling in de Normfunctie HR21. Plaatsvervangend wordt rechtspositioneel niet structureel, maar eventueel incidenteel beloond gekoppeld aan de momenten waarop de plaatsvervangend zich voordoet. De functionaris houdt zich bezig met het up to date houden van de systemen, plannen en kaarten.

De functionaris verzorgt verder op operationeel niveau de kwaliteitszorg van de meldkamer en staat daarvoor in verbinding met de VR's in relatie tot evalueren van multidisciplinaire incidenten en werkt nauw samen met OV bij Risico-/Crisisbeheersing van de VR's. In de kern is er sprake van het uitwerken en uitvoeren van plannen, richtlijnen en procedures passende bij de Functiereeks/-groep Beleid/beleidsuitvoering. De functie bevat geen adviesrol over beheersmatige aspecten, waardoor de functie Medewerker beleidsuitvoering II mede daardoor niet van toepassing is. Gelet op de bredere context van de functie wordt enige interpretatieruimte gevraagd voor het beoordelen en uitwerken en periodiek bijstellen van procedures en richtlijnen voor de Meldkamer, waardoor de functie Medewerker beleidsuitvoering IV eveneens niet van toepassing is. De functie Medewerker beleidsuitvoering III is dan de meest passende normfunctie, welke recht doet aan het brede terrein van OV binnen de meldkamer en de daarbij geleverde interpretatieruimte.

#### **Advies**

De functie Medewerker Operationele voorbereiding (OV) / kwaliteitsmedewerker meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Medewerker beleidsuitvoering III, functieschaal 8.

#### *7. Specialist Opleiden & Oefenen (O&O) meldkamer;*

De specialist zorgt voor voldoende geoefendheid van het personeel van de brandweer meldkamer en verzorgt de afstemming hierover met de andere disciplines en deelnemende VR's.

#### Takenpakket

- Ontwikkelt mede beleid en voert regie op het mono- en multidisciplinair oefenen (beleidsmatig)
- Regisseert en bewaakt de vakbekwaamheid van de kolom brandweer/multi, en doet voorstellen voor verbetering
- Maakt OTO beleidsplan OTO jaarplan c.q. oefenplan van de meldkamer Brandweer/Multi en stemt hierover af binnen de VNOG en met de andere kolommen op de meldkamer
- Organiseert samen met anderen (neventaak) oefeningen (uitvoeren) en trainingen
- Organiseert benodigde opleidingen voor centralisten en Caco's
- Mede verantwoordelijk voor het inwerktraject van nieuwe centralisten en Caco's
- Verantwoordelijk voor registratie van opleidings- en oefenresultaten van meldkamerpersoneel en rapporteert hierover aan de teamleider
- Deelnemen aan het netwerk van vakbekwaamheid binnen de VNOG. Er is binnen meerdere afdelingen vakbekwaamheid georganiseerd, de specialist neemt deel aan het netwerk, en fungeert als aanspreekpunt
- Fungeert als aanspreekpunt voor andere regio's die willen oefenen met de meldkamer
- Stemt oefeningen af met de brandweer/multi op Oost 5 niveau
- Levert bijdragen aan het leren van incidenten en doen van evaluaties voor de meldkamer
- Doet incidenteel dienst als Caco

#### Overwegingen indelingsadvies

De functie levert een bijdrage aan beleidsontwikkeling (plannen en kaders OTO) en het uitvoeren van plannen en procedures op het onderdeel vakbekwaamheid van de Meldkamer passende bij de Functiereeks/-groep/functie: Beleid/beleidsuitvoering. Deze bijdrage aan beleidsontwikkeling door beleidsadvisering is onderdeel van de zwaarste functie binnen de functiegroep medewerker beleidsuitvoering I. De naastlagere functie Medewerker beleidsuitvoering II is niet van toepassing omdat daarin de beleidsrol ontbreekt en deze functie zich beperkt tot de advisering op beheersmatige aspecten.

**Advies**

De functie Specialist Opleiden & Oefenen (O&O) meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Medewerker beleidsuitvoering I, functieschaal 10.

**8. Medewerker administratieve en secretariële ondersteuning**

Deze functie concentreert zich op de secretariële, organisatorische en administratieve ondersteuning. Binnen deze functie ligt het accent niet op inhoudelijke uitvoerende taken.

**Takenpakket**

- Verzorgt de voorbereiding, verslaglegging en afhandeling van vergaderingen en bijeenkomsten en organiseert activiteiten
- Draagt bij aan de voortgangsbewaking van besluiten
- Beheren en bewerken van bestanden en systemen
- Verspreiden van rapportages en opstellen van correspondentie en het beantwoorden van algemene organisatorische vragen

**Overwegingen indelingsadvies**

De functie is overwegend administratief & secretarieel van aard passende bij de functiereeks/-groep: Medewerker administratief & secretarieel. De functie bevat geen inhoudelijke componenten, waardoor de normfuncties Medewerker administratief & secretarieel I én II niet van toepassing zijn.

De werkzaamheden blijken ook niet overwegend gestandaardiseerd, waardoor de functie Medewerker administratief & secretarieel IV eveneens niet van toepassing is. De functie Medewerker administratief & secretarieel III is dan het meest van toepassing door de organiserende taken alsmede de taak verslaglegging.

**Advies**

De functie Medewerker administratieve en secretariële ondersteuning meldkamer in te delen in de meest bijpassende normfunctie Medewerker administratief & secretarieel III, functieschaal 6.

### BIJLAGE 3 BEGROTING (STRUCTUREEL)

	FUNCTIE	FORMATIE	INDICATIEVE SCHAAL	STRUCTUREEL
<b>MKON</b>	Centralisten	30,00	8	€ 2.268.258
	CaCo	7,00	9	€ 589.181
	Teamleider meldkamer	1,00	12	€ 105.016
	Coördinator Meldkamer	2,00	10	€ 163.614
	Secretariële ondersteuning	0,60	6	€ 31.356
	Specialist O&O	1,00	10	€ 81.807
	Roostermaker/ planner	0,50	7	€ 28.690
	Mdw operationele voorbereiding	1,50	8	€ 97.750
	Mdw kwaliteitszorg	0,80	8	€ 52.134
<b>Subtotaal</b>		<b>44,40</b>		<b>€ 3.417.808</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>	PIOFACH overig (VNOG)		divers	€ 308.512
<b>Vergoedingen/ toelagen</b>	Bovenschaligheid*			€ 18.637
	Garanties TOD*			€ 18.876
<b>Overige personele kosten</b>	Reiskosten woon- werkverkeer*			€ 180.004
	Opleidingskosten			€ -
	Personele aangelegenheden			€ -
	Kosten dienstreizen			€ 5.000
	out-of-pocket ICT (licenties)			P.M.
	out-of-pocket overig (arbo / verzekeringen / dienstkleding)			P.M.
				<b>€ 185.004</b>
<b>Subtotaal excl post onvoorzien</b>				<b>€ 3.948.837</b>
<b>Onvoorzien</b>				<b>€ 145.163</b>
<b>Totaal incl post onvoorzien</b>				<b>€ 4.094.000</b>

\* Begrotingselementen die nog niet gekwantificeerd zijn en/of onzeker zijn

WOR-Bestuurder  
drs. D.G.L. Kransen  
P/a Postbus 234  
7300 AE Apeldoorn

Onderwerp : Voortgang adviesaanvraag  
Datum : 3 maart 2022  
Informatie bij : Bianca Sanches

Uw brief van : 6 juli 2021  
Bijlage(n) : 1

Geachte heer Kransen,

Voor de nieuwe Meldkamer Oost-Nederland worden de meldkamerfuncties brandweer en multidisciplinaire samenwerking van de veiligheidsregio's in Gelderland en Overijssel samengevoegd. Zodoende verdwijnen de huidige meldkamers Arnhem–Nijmegen, Oost-Nederland en Twente. De Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland wordt werkgever en het werk wordt verricht vanuit Apeldoorn.

Vanwege de samenvoeging hebben de vijf ondernemingsraden van de deelnemende veiligheidsregio's een bijzondere ondernemingsraad (BOR) opgericht. Het kreeg van de betrokken ondernemingsraden de opdracht om in het kader van de voorgenomen samenvoeging namens de medezeggenschap het advies-, instemmings-, initiatief- en overlegrecht uit te oefenen.

### **Adviesaanvraag en instemmingsverzoek**

Op 6 juli 2021 vroeg u de BOR om advies en instemming over het voorgenomen besluit. Dit deelde u op in vijf deelbesluiten.

Met de aanbeveling deze vast te stellen legt u ze binnenkort voor aan de algemeen besturen van de deelnemende veiligheidsregio's. Het traject is gericht op het realiseren van een operationele meldkamer in het eerste kwartaal van 2023.

U heeft de volgende voorgenomen besluiten aan de BOR voorgelegd:

De algemeen besturen van de deelnemende veiligheidsregio's te verzoeken:

1. De organisatiestructuur, taken en verantwoordelijkheden vast te stellen zoals omschreven in het voorstel '*Meldkamer Brandweer en multidisciplinaire samenwerking*';
2. De formatie en indicatieve waardering per functie vast te stellen;
3. De functies teamleider MK en Calamiteitencoördinator (Caco) aan te wijzen als sleutelfuncties en hiervoor de instemming van de BOR te vragen;
4. Het gestelde financiële kader vast te stellen, zowel structureel als aanvullend verhoogd voor de eerste paar jaar om het extra werk dat de opstartfase met zich meebrengt uit te kunnen uitvoeren;
5. De governance, zoals omschreven in het plan, vast te laten leggen in een samenwerkingsovereenkomst.

### **Het proces**

Met de BOR overlegde u regelmatig over de adviesaanvraag en het instemmingsverzoek. Zo werd er frequent gesproken over de gevolgen van de samenvoeging voor zowel de organisatie(s) en het personeel. De aandacht richtte zich ook op de inrichting van de nieuwe meldkamer. Het waren intensieve gesprekken waarin verschillen zichtbaar werden en bruggen werden geslagen. Dit gebeurde vanuit wederzijds respect.

In de bijlage vindt u de stand van zaken over onze afspraken en de discussiepunten.

*Personele gevolgen en het sociaal plan*

In de overleggen stond de BOR stil bij de noodzaak van een onderhandelingsakkoord tussen werkgever en werknemers over het sociaal plan.

Op 26 januari jl. vernam de BOR dat in het bijzonder georganiseerd overleg (BGO) hierover nog geen overeenstemming is bereikt. De BOR betreurt dit. Het uitblijven van een akkoord houdt de onzekerheid voor medewerkers die al geruime tijd duurt nog langer in stand. De BOR vraagt partijen om met elkaar in gesprek te blijven, zich maximaal in te spannen om boventalligheid te voorkomen en te komen tot een gedragen sociaal plan.

Voor het advies van de BOR is het van belang om zicht te krijgen op de personele gevolgen en hoe deze worden opgevangen. Door de BOR is aangegeven dat zonder akkoord (op een sociaal plan) geen formeel advies mogelijk is.

Zodra er een akkoord is, zal de BOR u voorzien van een advies. Dit gebeurt nadat de BOR hierover ook de ondernemingsraden en de medewerkers heeft geconsulteerd.

*Instemmingsverzoek sleutelfuncties*

De BOR heeft uw instemmingsverzoek over de aan te wijzen sleutelfuncties in behandeling genomen en hierover een standpunt voorbereid. Het instemmingsrecht van de BOR is gebaseerd op de afspraak van het BGO zoals vastgelegd in het concept sociaal plan. In het overleg van 15 februari jongstleden tussen de BOR en de werknemersdelegatie van het BGO inclusief vakbond is door de vakbond aan de BOR gemeld dat op basis van voortschrijdend inzicht de Caco niet als sleutelfunctie voorgelegd had moeten worden aan de BOR en dat men zich bezint over de consequenties daarvan. Aangezien het instemmingsverzoek dat wij hebben ontvangen voortkomt uit een afspraak van het BGO verzoekt de BOR om duidelijkheid te verschaffen over de gevolgen van deze mededeling voor het instemmingsverzoek.

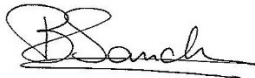
Voor de volledigheid merkt de BOR op dat zonder advies en instemming er geen sprake kan zijn van definitieve besluiten. Dat niets in beweging kan worden gezet dat onomkeerbare gevolgen heeft voor de organisatie(s) en/of de werknemers.

Wij vragen u onze reactie onder de aandacht te brengen van de algemeen besturen van de vijf veiligheidsregio's.

Wij kijken uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Namens de Bijzondere ondernemingsraad meldkamerfunctie brandweer en multi-samenwerking



Bianca Sanches  
Extern voorzitter

De leden van de BOR

VGGM : Stanley Spekle en Frits Tolhuisen  
VNOG : Cor Meurs en Koos Vos  
VRGZ : Gerrit van Zetten en Mathijs Schuijn  
VRIJsselland : Koenraad Schaafsma en Koos Prins  
VRTwente : Rudy Steenwelle en Kevin Schluter/Nienke ter Riet



## **Bijlage**

### **Samenvoeging meldkamers brandweer en multi-samenwerking Stand van zaken afspraken en discussiepunten van het overleg van de BOR en de bestuurder**

#### **Beoordeling van het organisatie- en formatieplan**

In het organisatie- en formatieplan wordt de nieuwe meldkamerfunctie van de veiligheidsregio's uitgelegd. Het beschrijft wat de nieuwe organisatie wil bereiken, wat de inhoudelijke en financiële kaders zijn en schetst de organisatieprincipes. Het plan laat de taken en verantwoordelijkheden voor de verschillende functies zien. Het geeft de grootte van de arbeidscapaciteit aan en de tijdelijke waardering van het werk. Daarbij onderzoekt het de verwachte personele gevolgen (met daarbij de officiële inpassingsadviezen).

#### *Een goede overgang*

De bijzondere ondernemingsraad (BOR) beoordeelde het plan op proces en inhoud. De BOR toetste of er wordt voorzien in een goede overgang. Dat vergt een duidelijke planning en uitvoering. Dit moet open gebeuren. Op die manier weten medewerkers waar zij aan toe zijn. Voor hen moet in het BGO een sociaal plan worden afgesproken. Dit plan maakt inzichtelijk wat de personele gevolgen zijn en hoe de negatieve gevolgen worden opgevangen. De BOR bewaakt vervolgens de uitvoering van dit plan.

#### *Een goede organisatie*

De BOR let ook op een goede, nieuwe organisatie. Een goede organisatie houdt in dat er voldoende mensen zijn om het werk uit te voeren. De werkvoorraad en arbeidscapaciteit zijn in balans en er is een duidelijke organisatiestructuur is met heldere taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Daarnaast moet het aantrekkelijk zijn voor medewerkers om voor de nieuwe meldkamer te werken. Dit vraagt om ontwikkelperspectieven en coachende en verbindende leiders.

#### **De kerntaak van de meldkamerfunctie**

Het organisatieplan laat zien dat het aannemen en verwerken van noedmeldingen de kerntaak van de nieuwe meldkamerfunctie is. Dit maakt het mogelijk dat de hulpdiensten op maat kunnen reageren op een maatschappelijke hulpvraag. De meldkamerfunctie helpt bij de inzet van deze diensten. Deze hulp loopt uiteen van het alarmeren en begeleiden van eenheden, tot het geven van specialistische informatie. Deze kerntaak vormt het uitgangspunt voor de inrichting van de organisatiestructuur.

#### **Functiehuis**

In het overleg met u stond de BOR nadrukkelijk stil bij de opbouw en invulling van de diverse functies in het functiehuis. De aandachtspunten worden hieronder toegelicht.

#### *Centralist*

De BOR heeft met u uitgebreid stil gegaan bij de toegevoegde waarde van de centralist. Dit om te voorkomen dat deze functie werd gedegradeerd tot 'knoppendrukker'. De BOR is van mening dat de centralist een belangrijke verbinding is tussen burger en eenheden in het veld. Dit komt vooral tot uitdrukking op het snijvlak van informatieverrijking en -verstrekking.

De BOR kan zich vinden in de wijze waarop de taken en verantwoordelijkheden van de centralist nu zijn omschreven in het organisatieplan. De waardering van de functie in schaal 8 beschouwt de BOR als bevestiging van het bovenstaande.

#### *Calamiteitencoördinator (Caco)*

Het organisatieplan regelt dat er altijd een Caco beschikbaar is. De functie is vrijgesteld; zo is er altijd én onmiddellijk aandacht voor het proces van multidisciplinaire samenwerking.

Het plan stelt dat 7,0 fte aangesteld wordt als Caco. Als extra zijn de twee teamcoördinatoren en de specialist opleiden & training bekwaam om als Caco te werken.

De BOR pleitte voor het handhaven van de combinatie van de functie Caco met die van centralist. Eventueel tijdelijk tegen het licht van de landelijke ontwikkelingen over de Caco. De BOR houdt daarbij vast aan zijn eerder geuite argumenten: door de combinatie ontstaat een grotere groep medewerkers die het werk Caco kunnen uitvoeren. Dit leidt tot meer continuïteit en flexibiliteit. Het zorgt voor behoud van kennis, kunde en ervaring. Het biedt meer carrièrekansen voor medewerkers en vergroot de aantrekkelijkheid van de werkgever.

U heeft aangegeven vast te willen houden aan uw huidige voornemen, omdat u meent dat hiermee beter wordt ingespeeld op de landelijke ontwikkelingen. U denkt dat de combinatie verdere versteviging in de weg staat.

In het organisatieplan valt te lezen dat de Caco bij afwezigheid van de teamleider en coördinatoren het eerste aanspreekpunt is voor de centralisten. Dit richt zich dan op organisatorische aangelegenheden. Dit is volgens de BOR niet correct. De BOR brengt u in herinnering dat met het schrappen van de senior centralist is afgesproken dat het eerste aanspreekpunt binnen de groep van centralisten kan worden opgevangen. De BOR verzoekt u dit aan te passen.

#### *Functies leidingstructuur*

In het plan leest de BOR dat de teamleider twee teamcoördinatoren aanstuurt. Het organisatieplan stelt dat de coördinatoren contactpersoon zijn van de centralisten. De BOR heeft op voorhand geen bezwaar tegen de inrichting van de voorgestelde leidingstructuur, maar is van mening dat de praktijk moet laten zien hoe de leidinggevende structuur uitpakt.

Aandachtspunt is de rolverdeling en samenwerking tussen teamleider en de coördinatoren. Dit moet het fundament zijn voor heldere sturing naar en begeleiding van medewerkers. Daarnaast wijst de BOR u op het feit dat de coördinatoren geen rol hebben in het 'goede gesprek' en de beoordeling van de centralisten en Caco's. Volgens de geldende regels van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland is dit slechts voorbehouden aan afdelingshoofden en teamleiders.

Ook is de BOR van mening dat de coördinator niet als eerste aanspreekpunt kan fungeren voor de Caco, maar dat deze taak toebedeeld moet worden aan de teamleider.

#### *Overige functies*

Over de overige functies heeft de BOR geen bijzondere aandachtspunten anders dan vermeld bij de alinea over de formatie.

### **Formatie**

Voor de BOR blijft het de vraag of er bij de start van de meldkamer voldoende formatie is. Een exacte berekening blijkt geen optie. Voor een deel wordt dit veroorzaakt door de onduidelijkheid over de mate van harmonisatie van de werkprocessen en alarmeringsregelingen bij de start. Ten tweede door de normering die onvoldoende is voor het kwaliteitsniveau van de meldkamer. Dit lijkt landelijk aan de orde te zijn.

De startformatie valt uiteen in twee delen. Zo is ruim 44 fte voor onbepaalde tijd opgenomen. Direct na de start wordt voor drie jaar 2,5 fte extra toegevoegd. Met de vraag of dit genoeg is heeft de BOR zijn oor te luisteren gelegd bij de leidinggevenden van de huidige meldkamers. Hieruit leidt de BOR af dat de formatie geschikt lijkt voor de start. Daar staat tegenover dat het niet meer is dan een (getoetste) aanname, daarom is met u afgesproken dat extra formatie wordt vrijgemaakt als dit nodig is. Van de BOR mag verwacht worden dat hij hierover het overleg voert. Van de vijf besturen mag verwacht worden dat de ambtelijke organisatie met voldoende middelen is toegerust om hier flexibel op te anticiperen.

### **Bedrijfscontinuïteit**

De BOR heeft aan u kenbaar gemaakt een groot afbreukrisico te zien in het afschaffen van de piketcentralist. De BOR is van mening dat de voorgestelde vrije instroom onvoldoende is om de bedrijfscontinuïteit bij onverwachte uitval van personeel - door ziekte of privéomstandigheden- te borgen. De recente ervaringen laten bovendien zien dat de DCU-procedures in de huidige situatie niet afdoende zijn. En op dit moment dus niet kunnen dienen als volledige vervanging van capaciteit op de meldkamer.

De BOR wil voorkomen dat onevenredig een beroep wordt gedaan op de loyaliteit van (een deel van) het personeel. De BOR pleitte daarom voor het behouden van de piketcentralist. U gaf aan dat het instellen van piket op te veel weerstand stuit bij het directeurenoverleg.

Na uitvoerig overleg is afgesproken dat er een vorm van beschikbaarheid wordt georganiseerd met dien verstande dat tegenover extra opkomst ook een extra vergoeding zal staan. Aan de werkgroep roosters is gevraagd dit nader uit te werken. Dit zal vervolgens onderwerp worden van het overleg, mede gezien het instemmingsrecht van de BOR op het vaststellen van de roostersystematiek. In het BGO zult u overeenstemming over de vergoeding moeten bereiken.

### **Harmonisatie regelingen en processen**

De BOR heeft gevraagd om duidelijkheid over de aanpak en uitvoering van de harmonisatie van alarmeringsregelingen en werkprocessen. Dit omdat de graad van harmonisatie verbonden is met de formatie – en dus met het financiële kader.

De BOR stelde dat een vergaande mate van harmonisatie belangrijk is, zodat iedere centralist elke melding kan behandelen.

In het plan wordt rekening gehouden met de mogelijkheid dat de harmonisatie niet optimaal is. Met u is de afspraak gemaakt dat de voortgang van de harmonisatie een permanent onderwerp is van ons overleg.

Voor het moment van overgang moet bepaald worden wat de precieze stand van de harmonisatie is en wat dit betekent in termen van formatie. Dan is ook onderwerp van gesprek of de beschikbare extra formatie voldoende is. De BOR verzoekt u het proces van harmonisatie nader te laten uitwerken met duidelijke mijlpalen.

### **Financiële kader**

De BOR heeft kennisgenomen van de financiële ruimte voor de nieuwe meldkamer. Zoals eerder benoemd betreft de formatie een inschatting op basis van de huidige kennis. De BOR sprak met u af dat als blijkt dat er tijdelijk meer formatie nodig is de voorzieningen hiervoor getroffen worden.

### **Governance of wel de bestuurlijke aansturing**

De vijf veiligheidsregio's blijven gezamenlijk verantwoordelijk voor de meldkamer. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt verder uitgewerkt in een samenwerkingsconvenant. De uitwerking hiervan ziet de BOR, als onderdeel van het adviesrecht graag tegemoet. De BOR verwacht dat in de uitwerking ook aandacht is voor de gevolgen van de afspraken voor de nieuwe meldkamerorganisatie en vijf veiligheidsregio's.

### **Inbedding in de VNOG-organisatie**

De nieuwe meldkamer wordt ingebed in de organisatie van de VNOG. Dit betekent dat beleidsmatig wordt aangesloten bij de VNOG en er een beroep wordt gedaan op de ondersteunende functies van de VNOG.

De BOR constateert dat de ondersteuning door de VNOG summier in het organisatieplan wordt beschreven. Om dit beter in beeld te krijgen, wil de BOR over deze detailuitwerking van de meldkamerorganisatie graag met u in gesprek.

## **Sociaal Plan**

Het sociaal plan voorziet in de maatregelen die nodig zijn op de personele consequenties op te vangen. De BOR toetst of er een sociaal plan is overeengekomen in het BGO. De BOR ziet vervolgens toe op een correcte uitvoering van het sociaal plan.

## **Medezeggenschap**

De samenvoeging vergt een goede inbedding van de medezeggenschap in de nieuwe organisatie.

De BOR en de Ondernemingsraad (OR) VNOG stellen voor om voor de meldkamerfunctie een vaste commissie van de OR VNOG in te stellen. De commissie bestaat minimaal uit vijf leden. De huidige leden van de BOR die overgaan naar de nieuwe meldkamer nemen zitting in de commissie.

De commissie krijgt tot taak om de OR VNOG gevraagd en ongevraagd te adviseren over alle aangelegenheden van de nieuwe meldkamer. Daarnaast ziet de commissie toe op de betrokkenheid van werknemers bij beleid en uitvoering. De BOR raadt aan om de vaste commissie in gelijke samenstelling als de huidige BOR minimaal drie jaar na operationalisering van de meldkamer in stand te houden. Zoals het zich nu laat aanzien in ieder geval tot 1 maart 2026.

De teamleider van de meldkamerfunctie is de gesprekspartner van de commissie. Daarom neemt de teamleider van de meldkamerfunctie op gezette tijden deel aan het overleg. Daartoe wordt hij opgenomen in het roulatieschema van afdelingshoofden VNOG.

De OR VNOG voert het overleg over de meldkamerfunctie met de bestuurder van de VNOG. De OR VNOG neemt adviesaanvragen en instemmingsverzoeken over de meldkamer in behandeling. Alvorens advies uit te brengen of instemming te verlenen, consulteert hij de vaste commissie.

Het instellen van de vaste commissie is de verantwoordelijkheid van de OR VNOG. In samenspraak met de BOR wordt het moment vastgesteld waarop de commissie ingesteld en actief wordt. Op dat moment eindigen de werkzaamheden van de BOR. Omdat u zowel bestuurder van de BOR als de OR VNOG bent, wordt een integraal afstemmingsmoment belegd om het bovenstaande met u te bespreken.

## **Vervolgtraject en implementatie**

Het succes van de samenvoeging valt of staat met een goede voorbereiding in de aanloop naar de fusiedatum en een effectieve implementatie na de fusiedatum.

De BOR vindt het belangrijk dat hiervoor heldere mijlpalen en beslismomenten worden geformuleerd en dat alle medewerkers die meegaan hier onderdeel van zijn. De BOR wil daarom met u in overleg over de betrokkenheid van de medewerkers bij het vervolgtraject en de implementatie.