

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter der Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

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

Ons kenmerk
2927726

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

Datum 5 juni 2020

Onderwerp Beleidsreactie inzake beleidsdoorlichting multisystemen 2012-2018

In het meldkamerdomein telt elke seconde. Zowel voor burgers die in een noodsituatie verkeren als voor de hulpverleners die voor hen klaar staan. Dit betekent dat er hoge eisen worden gesteld aan de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van de essentiële systemen in het meldkamerdomein, te weten C2000, 1-1-2 en het Geïntegreerd Meldkamersysteem (GMS). Voorliggende beleidsdoorlichting heeft zich gericht op deze meldkamersystemen in de periode 2012-2018 en doe ik u hierbij toekomen. Volledigheidshalve kan ik u melden dat de beleidsdoorlichting is getoetst door een onafhankelijke deskundige. Het onafhankelijk oordeel is in zijn geheel opgenomen in de beleidsdoorlichting.

Het beheer van de multisystemen valt onder artikel 31.3 van de begroting van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De budgettaire omvang voor het beheer van de systemen lag in de periode 2012-2018 tussen de €98 en €118 mln. per jaar, waarbij C2000 en GMS worden verantwoord op het artikel 31.3 en 1-1-2 in deze periode op het artikel 31.1. Onderhavige beleidsdoorlichting gaat in op doelrealisatie, doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid in deze periode. Daarnaast wordt de vraag beantwoord welke beleidsalternatieven er zijn in het geval er 20% minder budget beschikbaar is.

In de beleidsdoorlichting zijn verbetervoorstellen gedaan die betrekking hebben op enerzijds wat nodig is om in de toekomst beter onderbouwde uitspraken te doen over de doeltreffendheid en doelmatigheid van het gevoerde beleid met betrekking tot de meldkamersystemen en anderzijds op de sturing en governance. De verbetervoorstellen herken ik en vallen ook grotendeels reeds onder de werking van de nieuwe organisatie van het meldkamerveld, op grond van de door uw Kamer aangenomen Wijzigingswet meldkamers¹. Hieronder zal ik ingaan op de (genomen) vervolgacties.

1. *Verbetervoorstel: er is meer mogelijk om de effecten van beleid inzichtelijk te maken.*

Het eerste verbetervoorstel is om duidelijke (toekomstige) beleidsdoelstellingen te formuleren en aan te geven op welke wijze deze gerealiseerd worden samen met de partners in het veld. Vervolgens wordt er aanbevolen te onderzoeken, uit oogpunt van doelmatigheid, wat de introductie van het nieuwe C2000 in 2020 betekent voor het uitvoeren van het beheer door de Landelijke Meldkamer Samenwerking dan wel

¹ Zie Kamerstukken II, 2018-2019, 35 065.

het MDC en in hoeverre dit kan leiden tot kostenbesparingen.

Vooropgesteld dient te worden dat de beleidsdoelstellingen, zoals vastgesteld in het Transitieakkoord uit 2013, nog altijd gelden en ook aanleiding vormden om de organisatie van de meldkamers anders in te richten. Deze doelstellingen vormen na inwerkingtreding van de Wijzigingswet meldkamers het kader waarbinnen het jaarlijkse beleids- en bestedingsplan voor het beheer van de meldkamers in samenwerking met de partners in het meldkamerveld wordt opgesteld. Het beleids- en bestedingsplan meldkamers wordt ieder jaar geactualiseerd en prioriteiten worden, indien nodig, bijgesteld en verder verfijnd. De gezamenlijke ambities worden ingekleed met concrete acties en gekoppeld aan het beschikbare budget voor (het beheer van) de meldkamers. Ook wordt hiermee inzichtelijk welke (deel)resultaten ieder jaar worden behaald. De totstandkoming van het beleids- en bestedingsplan is een nieuw ingericht proces om gezamenlijk te sturen op de ontwikkelingen in het meldkamerdomein en komt overeen met het verbetervoorstel uit de beleidsdoorlichting.

Voor de verbetering van de continuïteit van de meldkamers werk ik samen met alle partijen toe naar een stelsel van tien beheersmatig en operationeel verbonden meldkamers. Per 1 januari 2020 is het beheer van de meldkamers dan ook overgedragen naar het onderdeel Landelijke Meldkamer Samenwerking van de politie. Hiermee wordt, in lijn met de beleidsdoelstellingen, het beheer en onderhoud van de meldkamers in de komende drie jaar geharmoniseerd en op een eenduidige werkwijze ingericht. Voorafgaand aan de overdracht van het beheer is in 2019 een inventarisatie naar de stand van het beheer onder alle partijen op alle meldkamers uitgevoerd onder regie van de Landelijke Meldkamer Samenwerking. Deze inventarisatie is de nulmeting ten aanzien van het beheer en de continuïteit van de meldkamers en vormt de basis voor het te voeren beheer per 1 januari 2020. Dit beheer en de sturing daarop wordt verder vormgegeven in de reguliere beleids- en beheercyclus met alle betrokken partijen, zoals vastgelegd in de Wijzigingswet meldkamers en de bijbehorende regeling hoofdlijnen beleid en beheer.

De hierboven genoemde ontwikkelingen maken het mogelijk om evaluatieonderzoek uit te voeren in de komende jaren waarmee er specifiek inzicht kan worden gegeven in het functioneren en het (gewenste) effect van het gezamenlijk met de partners gevoerde beleid. Ik zal binnen de nieuwe governance met de partners afstemmen welke beleidsonderwerpen onderwerp van evaluatie kunnen zijn.

Onder de werking van het meldkamerstelsel valt ook dat het beheer van de meldkamersystemen eenduidig bij de politie wordt belegd. Na de realisatie van het nieuwe C2000 zal ook het beheer hiervan, medio 2020, bij de politie worden ondergebracht. Middels de afgesproken beleids- en beheercyclus worden de kosten van het beheer van meldkamersystemen inzichtelijk gemaakt. Hiermee wordt het mogelijk om onderzoek te doen naar de verschillende meldkamersystemen waaronder het vernieuwde C2000 en naar de effecten van het gevoerde beleid, de kosten hiervan en de eventuele besparingen.

2. Verbetervoorstel: governance en sturingsrelatie

Ten aanzien van de sturingsrelatie wordt aanbevolen om de eenduidige sturing op de verschillende meldkamersystemen te bevorderen en hiertoe de (verouderde) beheerovereenkomsten van C2000 en GMS te vervangen door een meerjarige opdracht waarin wordt aangegeven wat van de opdrachtnemer, de Landelijke Meldkamer Samenwerking, wordt verwacht en wat de kaders zijn. Daarnaast wordt aanbevolen dit ook te doen voor 1-1-2 en voor andere systemen waarvan het beheer wordt uitgevoerd door de politie.

Daarnaast wordt aanbevolen om een passende managementcontrolcyclus in te

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

Datum
5 juni 2020

Ons kenmerk
2927726

richten waarin gerapporteerd en periodiek gesproken wordt over de geleverde prestaties alsook wat de opdrachtnemer nodig heeft om haar opdracht goed uit te voeren. Voorts wordt aanbevolen de kaderstellende rol vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid te versterken.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

Zoals hierboven aangegeven is het streven dat alle meldkamersystemen in beheer worden genomen door het onderdeel Landelijke Meldkamer Samenwerking van de politie. Hierdoor zijn afzonderlijke afspraken niet langer noodzakelijk en wordt de sturing en uitvoering op de meldkamersystemen meer eenduidig ingericht.

Datum
5 juni 2020

Ons kenmerk
2927726

Wat betreft een goede sturing op de ontwikkeling en werking van de (vitale) meldkamersystemen kan ik aangeven dat deze vallen onder de werking van de nieuwe governance in het meldkamerveld, op grond van de door uw Kamer aangenomen Wijzigingswet meldkamers en de bijbehorende regeling hoofdlijnen beleid en beheer. Indien nodig kunnen opdrachten binnen de in deze regeling opgenomen hoofdlijnen van beleid en beheer en de hierin opgenomen nieuwe governance worden geactualiseerd. Dit maakt dat er, mijns inziens, geen afzonderlijke opdrachten nodig zijn. Hiermee is een passende managementcontrolcyclus ingericht en wordt er periodiek gesproken en gerapporteerd over de werking van de meldkamersystemen.

Ten aanzien van het voorstel om te onderzoeken of het sturingsmodel *eigenaar – opdrachtnemer – opdrachtgever* kan bijdragen aan het optimaliseren van de sturingsrelatie, kan ik u aangeven dat dit sturingsmodel er reeds is en geldt voor de verhouding van het ministerie van Justitie en Veiligheid tot de politie. Voor het meldkamerdomein is gekozen voor de inrichting van een bijzondere governancestructuur op grond van de door uw Kamer aangenomen Wijzigingswet meldkamers en de bijbehorende regelgeving. Deze structuur moet nog goed in werking worden gebracht met alle betrokken partijen. Het sturingsmodel zal op termijn besproken worden in de governance van het meldkamerveld om te bekijken of dit sturingsmodel een bijdrage kan leveren aan het verder optimaliseren van de sturing.

Op deze wijze geeft ik invulling aan mijn kaderstellende rol en bewaak ik de werking van de afgesproken governance en sturingsrelaties in het meldkamerveld.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

Ferd Grapperhaus