



1-1-2 Besturingsmodel

Eenduidige Strategische en Tactische Regie over de gehele 1-1-2 dienstketen

2 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)



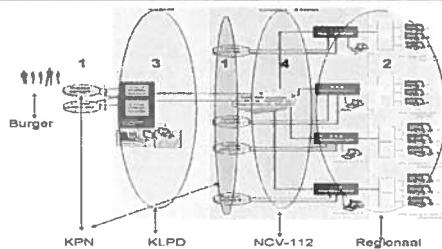
Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Agenda

- Situatie
- Analyse risico's en doelen
- Conclusies en oplossingsrichting
- Model
- Uitwerking
- Besluit

**1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT**

3 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)

Besturingsmodel 1-1-2 Situatie: 1-1-2 dienstketen en operationele partijen



1. De openbare infrastructuur (KPN) waarbinnen de noodoproep binnenkomt.
2. De 21 verschillende regionale infrastructuur (Veiligheidsregio's) die elk vrijwel uniek zijn ingericht en beheerd.
3. 112 centraal oftewel KLDP centrale: en
4. Het zogenoemde NCV-112 incl. centrale NAWP dienst.

Besturingsmodel 1-1-2 Analyse situatie

PROBLEEM	DOEL
<ul style="list-style-type: none"> • Versnipperd ICT-landschap <ul style="list-style-type: none"> ◦ Onbekende zwakheden in totale architectuur ◦ Onverwachte effecten van wijzigingen • Versnipperde processen <ul style="list-style-type: none"> ◦ Onbeheersbare incidenten ◦ Onduidelijkheid in procesvereisten (bv rapportages) ◦ Prioritering suboptimaal • Versnipperde organisaties <ul style="list-style-type: none"> ◦ Onduidelijke verantwoordelijkheid over de keten ◦ Complexe communicatie structuur ◦ Onvolledige regle 	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbare noodhulpverlening <ul style="list-style-type: none"> ◦ Bereikbaar ◦ Tijdig ◦ Op de juiste locatie ◦ Met de juiste middelen ◦ Gebaseerd op geen enkele call missen • Vereist <ul style="list-style-type: none"> ◦ Geen vertraging/onderbreking in de keten ◦ Beheerde wijzigingen in de keten ◦ Controle bij incidenten ◦ Optimalisatie van alle processtappen in de keten ◦ Heldere governance ◦ Inrichting gebaseerd op calls

Versnippering doorbroken t.b.v. diensten continuïteit

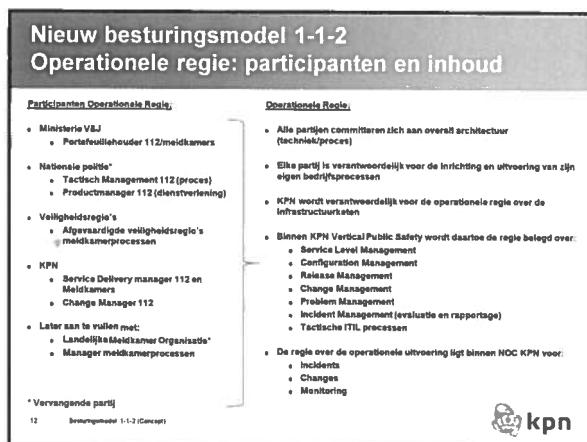
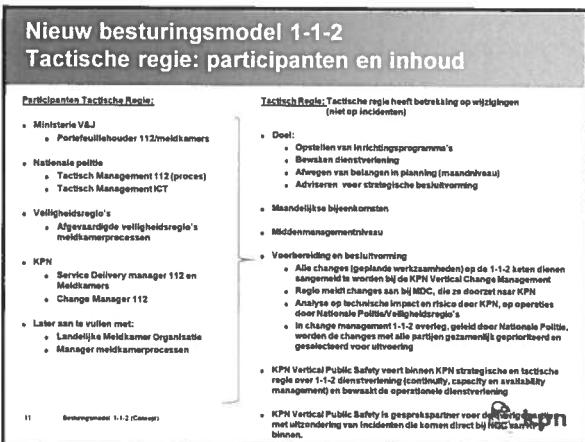
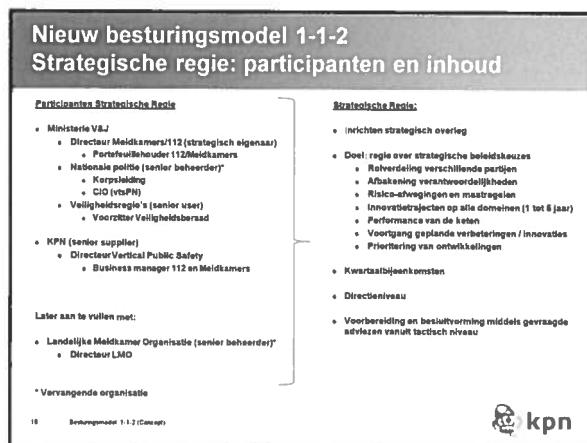
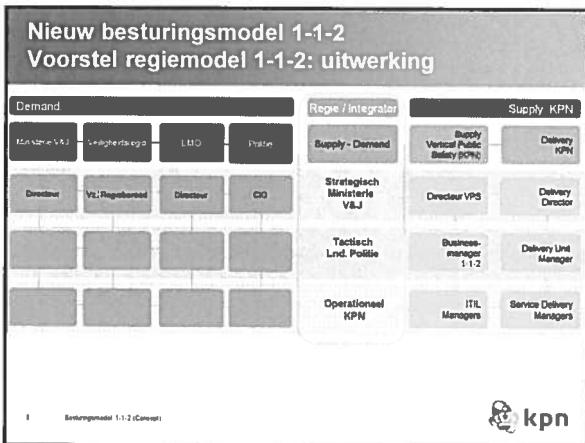
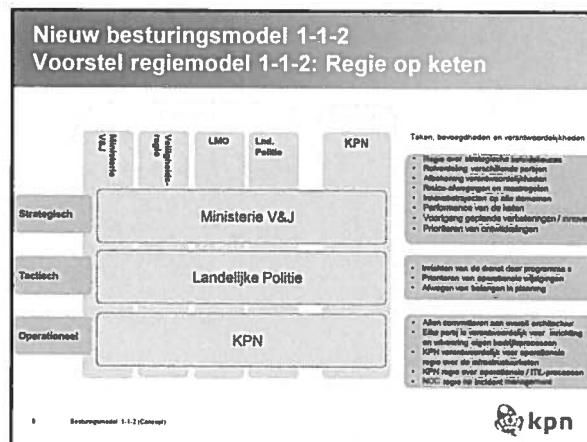
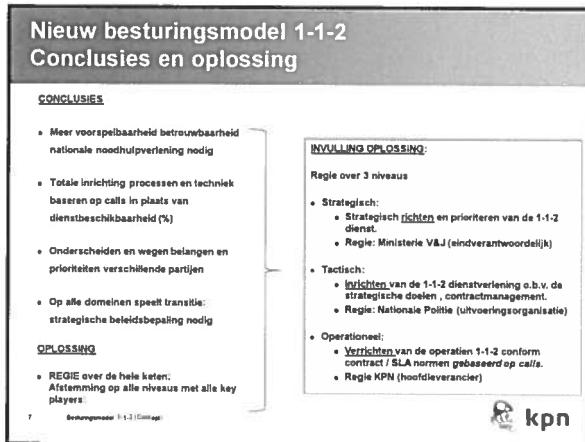
5 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Analyse spelers

VRAAGKANT: KLPD & Veiligheidsregio's:	AANBOEKANT: KPN
<ul style="list-style-type: none"> • ICT <ul style="list-style-type: none"> ◦ Functionele sterk en wensen = spanning <ul style="list-style-type: none"> ◦ met uniformiteit en standaardisatie ◦ Performance- en stabiliteitsisen • Proces <ul style="list-style-type: none"> ◦ Operatieve excellency ◦ Schaalbaarheid = spanning met autonemie van de organisatorische eenheden • Organisatie <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nationale politie => spanning regionale 112 meldkamer ◦ Landelijke mededinger organisatie => spanning veiligheidsregio's • VRAAGKANT: NCPN: facilitaire organisatie <ul style="list-style-type: none"> ◦ Optimalisatie oplossing ◦ Beheersbaarheid => spanning met diversiteit per meldkamer • Proces <ul style="list-style-type: none"> ◦ Meldkamerbeheer = individuele eisen 112 meldkamer/mededinger ◦ Leveranciersonthouding/kwaliteit => spanning met beheersbaarheid/kwaliteit • Organisatie <ul style="list-style-type: none"> ◦ Professionaliseren op vender management of eigen realisatieprojecten 	<ul style="list-style-type: none"> • ICT <ul style="list-style-type: none"> ◦ Spanning met uniformisering & standaardisatie (kosts efficient; behoevbaarheid) • Proces <ul style="list-style-type: none"> ◦ "Incheck" aanspreekpunt incidenten => spanning met regie over de keten • Organisatie <ul style="list-style-type: none"> ◦ Klantleveranciers relatie => spanning met partnership

Vraag en aanbod bijeenbrengen

6 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)



Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Recap

- Verhogen betrouwbaarheid noodhulpverlening door
 - Strategische regie: Gezamenlijke vaststelling toekomstige ontwikkelingen en gezamenlijke afweging van prioriteiten en planning;
 - Tactische regie: Inrichten van de 112 dienstverlening vanuit de procesketen; bewaken van de dienst op basis van calls;
 - Operatieve regie: uitvoering op basis van een gezamenlijk vastgestelde architectuur van processen en infrastructuur.
- Risico's gemitigeerd
 - Versnippering gereduceerd/opgelost
 - Belangen inzichtelijk gemaakt en op juiste niveau aan de leiding
 - Voorspelbaarheid verhoogd (business continuity)
 - Grote transities onder controle (paradigma shift)

13 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)



KPN verbinden, versterken, resultaat!

Einde slidepack

15 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)



Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Besluit

- Instemming met nieuwe besturingsmodel 1-1-2 en uitwerking hiervan;
- Nadere uitwerking in convenant.

14 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)



