



Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Agenda

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

Besturingsmodel 1-1-2

Situatie: 1-1-2 dienstketen en operationele partijen

1. De openbare infrastructuur (KPN) waarbinnen of waarover de noodoproep binnenkomt.
2. De 21 verschillende regionale infrastructuur (Veiligheidsregio's) die elk vrijwel uniek zijn ingericht en beheerd.
3. 112 centraal ofwel de KLPD centrale: en
4. Het zogenaamde 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 • Onvoldedige regie 	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbare noodhulpverlening <ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaar • Tijdig • Op de juiste locatie • Met de juiste middelen • <u>Gebaseerd op geen enkele call missen</u> • Vereisten <ul style="list-style-type: none"> • Geen vertraging/onderbreking in de keten • Beheerste wijzigingen in de keten • Controle bij incidenten • Optimalisatie van alle processtappen in de keten • Heldere governance • Inrichting gebaseerd op calls

Versnippering doorbreken t.b.v. borgen continuïteit

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Analyse spelers

VRAAGKANT, KLPD & Veiligheidsregio's	AANBODKANT, KPN
<ul style="list-style-type: none"> • ICT <ul style="list-style-type: none"> • Functionele eisen en wensen → spanning met uniformering en standaardisatie • Performance- en stabiliteitszaken • Proces <ul style="list-style-type: none"> • Operationele excelentie • Schaalbaarheid → spanning met autonomie van de organisatorische eenheden • Organisatie <ul style="list-style-type: none"> • Nationaal politie → spanning regionale 112 medewerkers • Landelijke meerkamer organisatie → spanning veiligheidsregio's 	<ul style="list-style-type: none"> • ICT <ul style="list-style-type: none"> • Individuele aanbestedingen → spanning met uniformering & standaardisatie (kosten efficiënt; beheersbaarheid) • Proces <ul style="list-style-type: none"> • "Logisch" aanspreekpunt incidenten → spanning met regie over de keten • Organisatie <ul style="list-style-type: none"> • Klant/leveranciers relatie → spanning met partnership

Vraag en aanbod bijebrengen

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Conclusies en oplossing

CONCLUSIES

- Meer voorspelbaarheid betrouwbaarheid nationale noodhulpverlening nodig
- Totale inrichting processen en techniek baseren op calls in plaats van dienstbeschikbaarheid (%)
- Onderscheiden en wegen belangen en prioriteiten verschillende partijen
- Op alle domeinen speelt transitie: strategische beleidsbepaling nodig

OPLOSSING

- REGIE over de hele keten: Afstemming op alle niveaus met alle key players:

INVULLING OPLOSSING:

Regie op 3 niveaus

- Strategisch:
 - Inrichten **richten** en prioriteren van de 1-1-2 dienst.
 - Regie: Ministerie V&J (eindverantwoordelijk)
- Tactisch:
 - Inrichten van de 1-1-2 dienstverlening o.b.v. de strategische doelen, contractmanagement.
 - Regie: Nationale Politie (uitvoeringsorganisatie)
- Operationeel:
 - Verrichten van de operatie 1-1-2 conform contract / SLA normen gebaseerd op calls.
 - Regie KPN (hoofdleverancier)

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Voorstel regiemodel 1-1-2: Regie op keten

Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

- Regie over inrichting dienstverlening
 - Ruwbekening verschillende partijen
 - Afstemming verantwoordelijkheden
 - Risico-afwegingen en maatregelen
 - Innovatiebudget op alle domeinen
 - Performance van de keten
 - Voortgang geplande verbeteringen / innovaties
 - Prioriteren van ontwikkelingen
- Inrichten van de dienst door programma's
 - Prioriteren van operationele uitdagingen
 - Afwegen van belangen in planning
- Alles voortvarend aan overall architectuur
 - Els partij is verantwoordelijk voor inrichting en uitvoering eigen bedrijfsprocessen
 - KPN verantwoordelijk voor operationele regie over de bedrijfsprocessen
 - KPN regie over operationele / ITL-processen
 - NOC: regie op incident management

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Voorstel regiemodel 1-1-2: uitwerking

Demand	Regie / Integrator	Supply KPN
Ministerie V&J Veiligheidsregio LMO Politie	Supply - Demand Strategisch Ministerie V&J Tactisch Land. Politie Operationeel KPN	Supply Vertical Public Safety (VPS) Delivery KPN Delivery Director Business-manager 1-1-2 ITL Managers Service Delivery Managers

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Strategische regie: participanten en inhoud

Participanten Strategische Regie

- Ministerie V&J
 - Directeur Meldkamers/112 (strategisch eigenaar)
 - Portefeuillehouder 112/Meldkamers
 - Nationale politie (senior beheerder)
 - Korpsleiding
 - CO (v&PH)
 - Veiligheidsregio's (senior user)
 - Voorzitter Veiligheidsraad
- KPN (senior supplier)
 - Director/Vertical Public Safety
 - Business manager 112 en Meldkamers

Later kan te vullen met:

- Landelijke Meldkamer Organisatie (senior beheerder)
- Directeur LMO

* Vervangende organisatie

Strategische Regie:

- Inrichten strategisch overleg
- Doel: regie over strategische beleidskouses
 - Ruwbekening verschillende partijen
 - Afsakening verantwoordelijkheden
 - Risico-afwegingen en maatregelen
 - Innovatiebudget op alle domeinen (1 tot 6 jaar)
 - Performance van de keten
 - Voortgang geplande verbeteringen / innovaties
 - Prioritering van ontwikkelingen
- Kwartaalbijeenkomsten
- Directieniveau
- Voorbereiding en besluitvorming middels gevraagde adviezen vanuit tactisch niveau

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Tactische regie: participanten en inhoud

Participanten Tactische Regie:

- Ministerie V&J
 - Portefeuillehouder 112/meldkamers
- Nationale politie
 - Tactisch Management 112 (proces)
 - Tactisch Management ICT
- Veiligheidsregio's
 - Algevaarlijke veiligheidsregio's meldkamerprocessen
- KPN
 - Service Delivery manager 112 en Meldkamers
 - Change Manager 112

Later aan te vullen met:

- Landelijke Meldkamer Organisatie
- Manager meldkamerprocessen

Tactisch Regie: Tactische regie heeft betrekking op wijzigingen (niet op incidenten)

- Doel:
 - Opstellen van inrichtingsprogramma's
 - Bewaken dienstverlening
 - Afwegen van belangen in planning (maandniveau)
 - Adviseren voor strategische besluitvorming
- Maandelijkse bijeenkomsten
- MO&O managementniveau
- Voorbereiding en besluitvorming
 - Alle changes (geplande werkzaamheden) op de 1-1-2 keten dienen samengevat te worden bij de KPN Vertical Change Management
 - Regie meet changes aan bij MO&O, die ze doorzet naar KPN
 - Analyse op technische impact en risico door KPN, op operaties door Nationale Politie/Veiligheidsregio's
 - In change management 1-1-2 overleg, geleid door Nationale Politie, worden de changes met alle partijen gezamenlijk geprioriteerd en geselecteerd voor uitvoering
- KPN Vertical Public Safety voert binnen KPN strategische en tactische regie over 1-1-2 dienstverlening (continuity, capacity en availability management) en bewaakt de operationele dienstverlening
- KPN Vertical Public Safety is gesprekspartner voor de partijen met uitzondering van incidenten die komen direct bij NOC van de meldkamers.

Nieuw besturingsmodel 1-1-2 Operationele regie: participanten en inhoud

Participanten Operationele Regie:

- Ministerie V&J
 - Portefeuillehouder 112/meldkamers
- Nationale politie*
 - Tactisch Management 112 (proces)
 - Productmanager 112 (dienstverlening)
- Veiligheidsregio's
 - Algevaarlijke veiligheidsregio's meldkamerprocessen
- KPN
 - Service Delivery manager 112 en Meldkamers
 - Change Manager 112

Later aan te vullen met:

- Landelijke Meldkamer Organisatie*
- Manager meldkamerprocessen

Operationele Regie:

- Alle partijen committeren zich aan overall architectuur (techniek/proces)
- Els partij is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van zijn eigen bedrijfsprocessen
- KPN wordt verantwoordelijk voor de operationele regie over de infrastructuurketen
- Binnen KPN Vertical Public Safety wordt daartoe de regie belegd over:
 - Service Level Management
 - Configuration Management
 - Release Management
 - Change Management
 - Problem Management
 - Incident Management (evaluatie en rapportage)
 - Tactische ITIL processen
- De regie over de operationele uitvoering ligt binnen NOC KPN voor:
 - Incidents
 - Changes
 - Monitoring

* Vervangende partij

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;
 - Operatonele 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)



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)



KPN
verbinden, versterken, resultaat!

Einde slidepack

15 Besturingsmodel 1-1-2 (Concept)



