



Adviescollege ICT-toetsing

> Retouradres Postbus 16292 2500 BG Den Haag

Politie
T.a.v. de korpschef, de heer mr. H.P. van Essen
Postbus 17107
2502 CC Den Haag

In afschrift aan:
Ministerie van Justitie en Veiligheid
T.a.v. de minister, mevrouw D. Yeşilgöz-Zegerius
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Datum: 31 juli 2023
Betreft: Aanbieding BIT-advies Nationaal Meldkamer Systeem

Geachte heer Van Essen.

Naar aanleiding van het ontvangen verzoek van de minister van Justitie en Veiligheid hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar het project Nationaal Meldkamer Systeem (NMS). Het project valt onder beheer van de politie. Het Adviescollege ICT-toetsing heeft deze toets inmiddels afgerond. Bijgaand treft u het definitieve advies aan.

Uw ambtenaren zijn geïnformeerd over de strekking van het advies. Voor de volledigheid maak ik u erop attent dat er een periode van vier weken ingaat waarbinnen de minister het advies naar beide kamers van de Staten-Generaal dient te sturen.

Met de meeste hoogachting,
namens het Adviescollege ICT-toetsing,

w.g.

drs. H.J.A. van Osch
Voorzitter

w.g.

drs. S.J. van Amerongen
Secretaris-directeur

Adviescollege ICT-toetsing

Muzenstraat 95
Den Haag
Postbus 16292
2500 BG Den Haag

www.adviescollegeicttoetsing.nl

Contactpersoon
info@adviescollegeicttoetsing.nl

Kenmerk
2023-0000426154

Uw kenmerk
3188575

Bijlage
Definitief BIT-advies NMS



> Retouradres Postbus 16292 2500 BG Den Haag

Politie
T.a.v. de korpschef, de heer mr. H.P. van Essen
Postbus 17107
2502 CC Den Haag

In afschrift aan:
Ministerie van Justitie en Veiligheid
T.a.v. de minister, mevrouw D. Yeşilgöz-Zegerius
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Datum 31 juli 2023
Betreft Definitief BIT-advies project Nationaal Meldkamer Systeem

Adviescollege ICT-toetsing

Muzenstraat 95
Den Haag
Postbus 16292
2500 BG Den Haag
adviescollegeicttoetsing.nl

Contactpersoon
info@adviescollegeicttoetsing.nl

Kenmerk
2023-0000462157

Uw kenmerk
3980721 (JenV)
3188575 (politie)

Geachte heer Van Essen,

Naar aanleiding van het verzoek van de minister van Justitie en Veiligheid (JenV) hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar het project Nationaal Meldkamer Systeem (NMS). Het project valt onder beheer van de politie op basis van de bestuurlijke afspraken tussen de departementen JenV, Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Defensie, en de Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV's), veiligheidsregio's, brandweer, Koninklijke Marechaussee (KMar) en politie. Opdrachtgever is het Strategisch Meldkamerberaad via de besturing van de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) van de politie.

Het advies kan als volgt worden samengevat:

Het project NMS heeft tot opdracht een Nationaal Meldkamer Systeem (NMS) aan te schaffen in de vorm van een standaard softwareproduct, dat in de meldkamers in gebruik te nemen en het bestaande Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS) te ontmantelen. Het project heeft een budget van 71 miljoen euro.

Conclusie

Op basis van de gekozen uitgangspunten heeft het project weinig kans van slagen, omdat:

- A. één standaardproduct niet past voor zoveel verschillende partijen
- B. de huidige aanbesteding ongeschikt is
- C. realisatie en implementatie niet beheersbaar zijn.

Advies

Zet NMS en de aanbesteding opnieuw op:

- 1. Pas de opzet van NMS aan op de bestuurlijke en operationele situatie.
- 2. Start nieuwe aanbestedingen.
- 3. Zorg dat GMS samen met de gekozen producten kan functioneren.
- 4. Richt het project NMS in op diverse ingebruiknamemomenten.

Hieronder vindt u eerst een korte beschrijving van het project. Daarna werken we bovenstaande analyse en adviezen nader uit. Wij concentreren ons hierbij op de belangrijkste risico's van het project. In de bijlage vindt u de details van het project.

KORTE OMSCHRIJVING VAN HET PROJECT NMS

De LMS is sinds 1 januari 2023 een zelfstandige eenheid van de politie. De besturing van de meldkamers is beschreven in de *Regeling hoofdlijnen beleid en beheer meldkamers* en vindt plaats aan de hand van het *LMS Beleids- en bestedingsplan*. Dit beschrijft de opdracht uit de *Wijzigingswet Meldkamers* aan LMS om in 2025 te komen tot een netwerk van tien operationeel geschakelde meldkamers aangesloten op één ICT-infrastructuur, waarop vier disciplines hun meldkamerfunctie kunnen uitoefenen en waarbij de meldkamers elkaars taken kunnen overnemen. Deze disciplines zijn de KMar, de 25 regionale ambulancevoorzieningen, de 25 veiligheidsregio's/brandweerkorpsen en de politie. Daarnaast zijn ministeries van JenV, VWS en Defensie bij LMS betrokken als de beleidsverantwoordelijken.

LMS faciliteert de multidisciplinaire samenwerking van de vier disciplines door "partijen samen te brengen, door middelen en voorzieningen te verschaffen aan de partijen die samenwerking op de vloer mogelijk maken en door relevante ontwikkelingen te signaleren"¹. Daarbij is de meldkamer gedefinieerd als een locatie waar de betrokken hulpdiensten (disciplines) vanuit hun eigen verantwoordelijkheid samenwerken. LMS heeft als kerntaak dat 24 uur per dag, zeven dagen per week nu en in de toekomst mogelijk te maken. In dat kader is een van de prioriteiten van LMS het verwerven en implementeren van een nieuw Nationaal Meldkamer Systeem. Daarvoor is na een lang voortraject het project NMS ingericht.

Het project NMS is in 2021 gestart met als opdracht om voor 31 december 2027:

- een standaard softwareproduct als nieuw nationaal meldkamersysteem te selecteren en te verwerven inclusief meerjarige gebruiksrechten;
- dit gekozen product per meldkamer op te leveren en in gebruik te nemen;
- het beheer van NMS over te dragen aan de staande organisatie LMS;
- het bestaande Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS) te ontmantelen.

GMS voldoet steeds minder aan de wensen vanuit de vier hulpdiensten. Het is al ruim 25 jaar geleden in gebruik genomen en verder aangepast en uitgebreid op basis van de wensen van de hulpdiensten. Op dit moment zijn er vijftien lokaal ingerichte installaties van dezelfde applicatie, met vele en diverse koppelingen. Het huidige landschap is daardoor complex en lastig door te ontwikkelen. Aan de hand van een verbeterplan GMS wil LMS zorgdragen voor de continuïteit van GMS tot NMS wordt opgeleverd.

Het project NMS bereidt op dit moment de finale offerteaanvraag aan de drie overgebleven gegadigden voor. Deze gegadigden zijn geselecteerd als processtap binnen een Europese aanbesteding door middel van de concurrentiegerichtede dialoog.

CONCLUSIE: HET PROJECT HEEFT MET DE GEKOZEN UITGANGSPUNTEN WEINIG KANS VAN SLAGEN

Gezien de wens van de hulpdiensten voor een toekomstbestendig meldkamer-systeem en minder zelfbouw begrijpen we de keuze voor een standaard softwareproduct. De afgelopen jaren is door zowel de hulpdiensten als LMS veel

¹ LMS Beleids- en beheerplan 2023-2027

Adviescollege ICT-toetsing

Datum
31 juli 2023

Kenmerk
2023-0000462157

energie gestoken in het inrichten van het project NMS en de aanbesteding van het meldkamersysteem. Dat heeft veel waardevolle inzichten opgeleverd in de eisen en wensen van de hulpdiensten en de mogelijkheden van de markt. Het huidige project heeft echter weinig kans van slagen. Hieronder beschrijven we waarom.

A. Eén standaardproduct past niet voor zoveel verschillende partijen

Het voor het project NMS gekozen uitgangspunt, één gezamenlijk ICT-systeem en één applicatie in de vorm van een standaard softwareproduct, past noch bij de verantwoordelijkheden en werksituatie van de betrokken hulpdiensten, zoals vastgelegd in de Wijzigingswet Meldkamers, noch bij informatie-uitwisseling onderling en met de vele betrokken partijen. Dit blijkt uit:

Gewenste ICT-architectuur wijkt sterk af van huidige werkprocessen

De diversiteit van de werkprocessen van de hulpdiensten in de huidige situatie past niet bij het uitgangspunt om één gezamenlijk standaard softwareproduct in te zetten. De 112-melding wordt vanuit de Landelijke Eenheid van de politie naar één hulpdienst op een meldkamerlocatie doorgeschakeld. De vier hulpdiensten voeren vanaf de intake van de melding op de meldkamer vervolgens hun eigen werkproces monodisciplinair uit. Deze wijze waarop inzet van mensen en middelen wordt bepaald loopt tussen de hulpdiensten en regio's sterk uiteen. Illustratief daarbij is de huidige situatie waar we verschillen zien tussen de hulpdiensten wat betreft hun afhankelijkheid van GMS: de brandweer is voor zijn dienstverlening volledig afhankelijk van GMS; de ambulancezorg juist zeer beperkt. KMar heeft op dit moment geen eigen functionaliteit in GMS. Dat betekent dat in het huidige GMS elke regionale implementatie een verschillende inrichting heeft.

De kern van het systeem is onvoldoende uitgewerkt

Hoewel de onderlinge informatie-uitwisseling over de melding door de hulpdiensten als cruciaal is gedefinieerd, is juist dit onderdeel maar beperkt uitgewerkt in de ICT-architectuur. Het risico is groot dat dit gaat leiden tot een niet passende oplossing. Het is voor het project een uitgangspunt dat informatie-uitwisseling tussen hulpdiensten binnen één geïntegreerd systeem gemakkelijker en zekerder zal verlopen. Dat is echter alleen het geval als de afspraken rond minimaal noodzakelijke informatie-uitwisseling expliciet worden gemaakt en toegepast in het ontwerp en de realisatie dan wel verwerving van het systeem.

Evenzo verdient de ondersteuning van de rol van calamiteitencoördinator (CaCo) meer aandacht. Deze CaCo draagt namens de veiligheidsregio's de verantwoordelijkheid voor de beslissing over opschaling en het informeren van de hulpdiensten over mogelijke risico's voor de hulpverleners. Het is een kerntaak die op de meldkamer wordt uitgevoerd totdat de operationele leiding ter plekke kan worden overgenomen. De CaCo maakt gebruik van de informatie uit GMS en andere bronnen en systemen. Hij heeft echter geen eigen functionaliteit binnen GMS. Ook is er op dit moment noch een definitie van de informatie-uitwisseling noch een koppeling tussen het GMS en het crisismanagementsysteem bij de veiligheidsregio's, zodat informatie uit GMS bij de betrokken veiligheidsregio opnieuw ingevoerd moet worden. Voor het nieuwe systeem biedt dit onvoldoende basis.

B. De huidige aanbesteding is ongeschikt

Tijdens de twee dialoogronden heeft het project NMS aan de hand van concept aanbestedingsstukken met elk van de geselecteerde gegadigden gesproken over alle onderwerpen die relevant zijn in een complexe overheidsopdracht als deze.

Adviescollege ICT-toetsing

Datum

31 juli 2023

Kenmerk

2023-0000462157

Besproken onderwerpen zijn onder meer de functionele en technische eisen en wensen, de aanpak, planning en de juridische, financiële en contractuele voorwaarden. De gegadigden hebben op meerdere onderwerpen ernstige bezwaren geuit. Het project is voornemens de finale offerteaanvraag zonder een volgende dialoogronde uit te brengen terwijl in de meest recente concept aanbestedingsstukken niet aan die bezwaren tegemoet wordt gekomen. Daarmee is het risico zeer groot dat er geen geschikte inschrijving wordt ingediend. Er zijn bovendien andere grote risico's. De grootste zijn:

Kans op selecteren niet passende inschrijving

De aanbesteding is feitelijk geen productlevering meer zoals het oorspronkelijke voornemen, maar een complexe combinatie van een product(en)- en dienstenlevering. Om deze verschillende soorten leveringen en leveranciers in één contract te kunnen beheersen stelt het project juridische en financiële eisen, waarvan een aantal voor de gegadigden onhaalbaar is. Voorbeelden zijn de eisen aan de vaste prijs, de risicoverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, als ook het overdragen van risico voor resultaten van werkzaamheden waar derden bij betrokken zijn. Het risico hiervan is een niet passende of zelfs ongeldige inschrijving wordt geselecteerd en dat daarna alsnog een proces van onderhandelen en preciseren van de behoeften volgt met alle risico's van dien.

Beoordelingssystematiek geeft geen zekerheid over geschiktheid inschrijving

Er is een groot risico dat pas bij de eerste implementatie van een gekozen inschrijving op een meldkamer blijkt dat NMS voor één of meerdere hulpdiensten niet gaat werken. De gunningsprocedure is namelijk zo ingericht dat het project NMS en de hulpdiensten er pas in de realisatiefase achter komen dat aan de gestelde eisen en toegezegde wensen niet goed wordt voldaan. Het *Programma van Eisen*, het *Beschrijvend Document* en het *Dossier Financiële Afspraken* leiden tot een zeer complex gunnings- en prijsmodel. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen eisen waaraan onmiddellijk moet worden voldaan, leidend tot toekenning van een hoger puntenaantal, en eisen waaraan voor 'ingebruikname' kan worden voldaan. De beoordeling vindt plaats in drie stappen. De gunning gebeurt op basis van de puntentoekening en prijs (stap 1). Het product van de gekozen gegadigde wordt vervolgens in de werkomgeving van de gegadigde geverifieerd (stap 2). Daarna wordt het product in de LMS-infrastructuur geïnstalleerd en begint de proefperiode met het inrichten van een eerste functionele deel, te weten de intake van een melding (stap 3). Dit betekent dat pas dan de echte werking van de gekozen inschrijving vastgesteld kan worden.

Daarbij komt dat de intake niet representatief is voor de verschillende eisen van de hulpdiensten. De inrichting van de andere functionaliteit is pas later beoogd. Het succes daarvan blijkt pas bij de eerste ingebruikname op een meldkamer. Naar verwachting van de gegadigden is dat bij de huidige aanpak van het project drie tot vijf jaar na stap 3.

Veel hogere prijs dan geraamd

Een ander groot risico is dat de prijs veel hoger uitvalt dan de huidige raming, zowel voor de project- als de gebruiksfase. De aanbesteding bevat een prijsmodel met verschillende componenten. De gegadigden wordt gevraagd voor de verschillende opleveringen van het product en voor de benodigde diensten over de looptijd van het contract aan te bieden op basis van een vaste prijs, licentie- en uurtarieven. Daarbij is soms wel een maximum per onderdeel gesteld, maar geen maximale inschrijfsom over de opdrachtwaarde als geheel. Ook zijn de kosten van

Adviescollege ICT-toetsing

Datum

31 juli 2023

Kenmerk

2023-0000462157

de inrichting van de LMS-infrastructuur geen onderdeel van het gunnings- en prijsmodel terwijl die wezenlijk kunnen verschillen per inschrijving.

C. Realisatie en implementatie zijn niet beheersbaar

De realisatie en implementatie van NMS zijn vooralsnog onbeheersbaar. Dit betekent dat een realistische planning en een betrouwbare kosteninschatting niet mogelijk zijn. Bovendien is een groot risico dat een nieuw NMS nooit in gebruik genomen zal worden omdat er geen voor alle hulpdiensten acceptabel in gebruik te nemen NMS ontstaat. Dit heeft drie oorzaken:

Het project heeft een aantal onbeheersbare afhankelijkheden

Het is onvermijdelijk dat in de omgeving van het project NMS meerdere projecten actief zijn waarvan een afhankelijkheid bestaat. Deze afhankelijkheden hebben een groot effect op noodzakelijke informatie-uitwisseling en invoeringsmomenten:

- De uitkomsten van de aanbestedingen voor het vervangen van het 112-systeem, het meldkamer-telefoniesysteem en het radiobedieningssysteem C2000 hebben zowel effect op de koppelingen met NMS als op het moment van invoering van NMS.
- Het project NMS is afhankelijk van de beschikbare capaciteit bij LMS. LMS heeft beperkte kennis en capaciteit in huis om zowel GMS te blijven door ontwikkelen en beheren als de NMS-realisatie en invoering te ondersteunen. Tegenvallers op dit vlak zullen onherroepelijk tot vertragingen leiden.
- Het besluit om NMS op een meldkamer te gaan implementeren moet met alle betrokken partijen genomen worden. Het besluit en moment zijn afhankelijk van de laatste partij die daarmee instemt.

De planning is niet realistisch

De planning is niet realistisch omdat die niet gebaseerd is op de ervaring uit de praktijk. In het bijzonder:

- De planning van de realisatie- en implementatiefase is veel korter dan past bij de ervaring van de gegadigden. Na gunning bepaalt de gekozen gegadigde de afbakening van de deelopleveringen in de realisatiefase. LMS en de hulpdiensten zijn maar beperkt beschikbaar voor het met de betrokken gegadigde inrichten van deze deelopleveringen waardoor het risico groot is dat een langere doorlooptijd benodigd is dan NMS nu verwacht.
- De inrichting van de LMS-infrastructuur bepaalt de start van de realisatie en implementatie. De eisen van de winnende inschrijver hiervoor zijn nog niet bekend, en daarmee ook niet de verwerving en inzet die hiervoor nodig zijn of het moment van oplevering ervan.
- Er is nu één jaar gedefinieerd voor migratie van alle meldkamers. De migratievoorbereiding bepaalt de inspanning voor de overgang per meldkamer. In het bijzonder betreft dit de succesvolle afronding van harmonisatie en standaardisatie van gegevens in GMS en werkprocessen per hulpdienst en voor de diensten gezamenlijk. Met name op het gebied van datamanagement dient nog veel te gebeuren. Het risico is groot dat op deze activiteiten door één of meerdere van de hulpdiensten nog te weinig voortgang is geboekt ten behoeve van de eerste migratie naar het gekozen standaard softwareproduct door alle hulpdiensten in betreffende meldkamer.

Projectbegroting is zeer onzeker

De projectbegroting is zeer onzeker omdat de kosten voor de geselecteerde inschrijving gebaseerd zijn op een enige jaren oude raming. Bovendien ontstaat een mogelijke (des)investering voor de inzet en inrichting van de ICT-

Adviescollege ICT-toetsing

Datum

31 juli 2023

Kenmerk

2023-0000462157

infrastructuur, mocht een inschrijving in stap 2 van de selectieprocedure niet blijken te voldoen en het gehele proces opnieuw moet worden opgestart met de gegadigde uit de wachtkamerregeling.

ADVIES: ZET NMS EN DE AANBESTEDING OPNIEUW OP

We adviseren de opdrachtgever de opzet van het NMS en de aanbesteding, realisatie en implementatie ervan aan te passen aan de huidige bestuurlijke en operationele situatie. We verwachten dat u snel kunt schakelen omdat u de afgelopen jaren al veel hebt bereikt. In het bijzonder:

- De wijze waarop de hulpdiensten zich landelijk georganiseerd hebben ten behoeve van het beheer van GMS en het project NMS.
- De kennis over marktpartijen en standaard softwareproducten en van de wijze waarop de producten en diensten van de markt benut kunnen worden.

Hieronder zetten we de stappen voor het herzien van het systeem en project NMS uiteen.

1. Pas de opzet van NMS aan op de bestuurlijke en operationele situatie

De op de wet- en regelgeving, eigen wijze van besluitvorming en procesinrichting per hulpdienst gebaseerde keuze voor co-locatie als basis voor de inrichting van meldkamers dient zich te vertalen naar de opzet van het NMS. Dat kan door een scherper onderscheid te maken tussen het hulpdienst- of veiligheidsregio-specifieke en het gemeenschappelijke deel, door:

- Elke hulpdienst zelf verantwoordelijk te maken voor de eisen en wensen aan, beoordeling van geschiktheid, inrichting en ingebruikname van haar nieuwe meldkamersysteem. Niet alleen voor de spoed-meldkamerfunctie, maar ook voor de door haar gewenste integratie en koppelingen met andere informatiesystemen binnen de regio('s) en de organisaties waarmee de hulpdienst samenwerkt.
- LMS zich, vanuit haar bestaande verantwoordelijkheid voor de ICT-dienstverlening, te laten richten op het onderhouden van de ICT-voorziening op de meldkamers, via datamanagement op de harmonisatie en standaardisatie van processen en gegevens, en het faciliteren van de informatie-uitwisseling tussen de hulpdiensten en andere betrokken organisaties, en de installatie en beschikbaarstelling van het NMS voor alle hulpdiensten.

2. Start nieuwe aanbestedingen

Doorgaan met een volgende dialoogronde na een grote aanpassing van de aanbestedingsstukken leidt tot significante vertraging en heeft nog steeds een zeer onzeker resultaat. Op basis van de constatering dat er enerzijds een aanbod van per hulpdienst passende standaard softwareproducten voor meldkamers bestaat, en anderzijds de situatie in Nederland zodanig uniek is dat maatwerk voor specifieke functionaliteit en informatie-uitwisseling vereist is, stellen we in aansluiting op het eerste advies voor:

- Start vier nieuwe aanbestedingen voor de selectie van een standaard softwareproduct per hulpdienst. Formuleer per hulpdienst de eisen en wensen, rekening houdend met de gezamenlijke eisen en wensen voor gegevensgebruik en beheer vanuit LMS. Doe dat zodanig dat elke hulpdienst het haar best passende standaard softwareproduct kan kiezen voor de

Adviescollege ICT-toetsing

Datum
31 juli 2023

Kenmerk
2023-0000462157

gekozen scope. Die scope betreft minimaal de meldkamerfunctie, maar kan ruimer zijn in relatie tot de bestaande of door de hulpdienst toekomstig gewenste meldkamerondersteuning. Zorg er in alle gevallen voor dat beoordeling van een representatieve werksituatie en beheer(s)baarheid onderdeel uitmaken van het selectieproces. Dit om aansluiting bij de praktijk van de desbetreffende hulpdienst(en) te kunnen verifiëren. Deze verificatie kan leiden tot herijking. In aansluiting op de doorlooptijd van aanbestedingen, verificatie en implementatie moet rekening worden gehouden met een periode van drie tot vijf jaar voordat het NMS GMS-gebruik kan vervangen. Overweeg daarom een contractduur die kan worden verlengd tot in totaal 20 à 25 jaar.

- Start één aparte aanbesteding voor de verwerving van één of meer dienstleveranciers om LMS te ondersteunen bij de functionele en technische inrichting van de gekozen standaard softwareproducten, de vernieuwing en/of verbetering van koppelingen en GMS zelf. Belangrijke aandachtspunten zijn daarbij een bij de gekozen standaard softwareproducten passende contractperiode (20 tot 25 jaar), tussentijdse evaluaties en kennisoverdracht aan LMS ten behoeve van het beheer van de standaard softwareproducten en koppelingen.

3. Zorg dat GMS samen met de gekozen producten kan functioneren

De leveranciers van de standaard softwareproducten geven duidelijk aan dat het minimaal twee jaar duurt vanaf de start van de proefperiode voordat een eerste ingebruikname door één hulpdienst kan plaatsvinden. Daarna volgen nog diverse ingebruiknames van volgende functionaliteiten en bijstellingen op de al uitgevoerde inrichting. Dat betekent dat GMS nog geruime tijd het leidende meldkamersysteem zal blijven. Om veel meer invoeringsmomenten te kunnen hebben is het noodzakelijk GMS aan te passen op gelijktijdig gebruik met delen van de standaard softwareproducten per hulpdienst en per meldkamer. We stellen daarom voor dat:

- Het Verbeterplan GMS wordt uitgevoerd;
- De datastrategie verder wordt uitgewerkt en de uitvoering ervan wordt gericht op ondersteuning van de vereiste informatie-uitwisselingen en de incrementele overgang naar de standaard softwareproducten;
- GMS zodanig wordt aangepast dat het mogelijk is dat elke hulpdienst op elke meldkamer de standaard softwareproducten in gebruik kan nemen naast gebruik van GMS door deze en andere hulpdiensten.

4. Richt het project NMS opnieuw in op diverse ingebruiknamemomenten

Herdefinieer het project NMS gebruikmakend van bovenstaande adviezen zodat het beter beheersbaar wordt, zowel in tijd als in budget: kies een aanpak die de hulpdiensten faciliteert in het nemen van hun verantwoordelijkheid voor hun eigen meldkamersysteem en die zorgt voor coördinatie op alles wat nodig is voor invoering van de standaard softwareproducten in diverse kleine stappen en voor de vereiste informatie-uitwisseling tussen de hulpdiensten en daarbuiten. Dit zodat de meldkamercentralist zo snel als mogelijk nieuwe functionaliteit in gebruik kan nemen en daarvan leert ten behoeve van volgende ingebruiknames. Voor het project NMS betekent dit:

- Laat het bestuurlijke overleg Strategisch Meldkamer Beraad (SMB) expliciet afspraken maken over wat gezamenlijk is in het systeem en het project NMS, wat de individuele partijen ten behoeve van NMS doen, het project daarop via de in te stellen stuurgroep NMS te sturen, en zich daartoe op het gebied van inhoudelijke ICT- en quality assurance deskundigheid te versterken;

Adviescollege ICT-toetsing

Datum

31 juli 2023

Kenmerk

2023-0000462157

- Laat de stuurgroep NMS zich richten op de resultaten voor alle partijen gezamenlijk, de roadmap en de coördinatie van de individuele acties;
- Prioriteer het definiëren van de vereiste informatie-uitwisseling;
- Coördineer de acties met betrekking tot de verschillende aanbestedingen, definieer het gemeenschappelijke in elke aanbesteding, en het specifieke.
- Stel na selectie van standaard softwareproducten en de leverancier(s) een plan op voor meerdere ingebruiknames per hulpdienst en per meldkamer, inclusief de daarvoor benodigde aanpassingen van GMS. Neem in dat plan mijlpalen op voor herijking van de inzet van de standaard softwareproducten, de werking van de informatie-uitwisseling en alle andere voor de hulpdiensten cruciale elementen. Houd daarbij als alternatieve optie open dat GMS in de nabije toekomst herbouwd moet worden voor functionaliteit waar de standaard softwareproducten minder geschikt blijken te zijn.

* * *

Tot slot danken wij alle geïnterviewden voor hun medewerking en openheid. Het onderzoeksproces is door inzet van alle betrokkenen constructief verlopen. Wij hopen dat wij met dit advies een bijdrage kunnen leveren aan een succesvolle selectie en ingebruikname van een nieuw meldkamersysteem binnen de landelijke meldkamersamenwerking.

Met de meeste hoogachting,
namens het Adviescollege ICT-toetsing,

w.g.

drs. H.J.A. van Osch
Voorzitter

w.g.

drs. S.J. van Amerongen
Secretaris-directeur

Adviescollege ICT-toetsing**Datum**
31 juli 2023**Kenmerk**
2023-0000462157**Bijlage**

Informatie over project NMS

Nr	Onderwerp	Toelichting
1.	Projectnaam	Project Nationaal Meldkamer Systeem (NMS)
2.	Opdrachtgever	SMB-beraad, directie LMS
3.	Startdatum project	7 juli 2021 verbeterplan, 23 mei 2022 goedkeuring PID
4.	Einddatum project	31 december 2027, herzien plan 1 april 2028
5.	Type project	Aanschaf en ingebruikname standaard softwarepakket
6.	Fase Project	Einde dialoofase, vlak voor definitieve offerte-aanvraag
7.	Totaal budget	71,1 miljoen euro
8.	Reeds uitgegeven per datum	6 miljoen euro per 31 december 2022
9.	Doelstelling	Vervangen bestaand systeem
10.	Maatschappelijke/ beleidsdoelstelling	Toekomstvaste ondersteuning meldkamerfuncties
11.	Meetbare baten	Blijvend hoge reactiesnelheid op 112-meldingen
12.	Huidige technologie/ architectuur	GMS is een client/server applicatie, voor 15 meldkamers in een centrale omgeving geïnstalleerd en ingericht
13.	Huidige beheerkosten	GMS en GEO/GIS 9,7 miljoen euro per jaar
14.	Doeltechnologie/- architectuur	Standaard softwareproduct in centrale omgeving geïnstalleerd en ingericht voor alle landelijke meldkamers
15.	Omvang systeem	onbekend
16.	Aantal gebruikers	600
17.	Belanghebbenden	Veiligheidsregio's, nood- en hulpdiensten, melders 112-meldingen
18.	Aanbesteding voorzien	Loopt

Informatie over het uitgevoerde onderzoek

Nr	Onderwerp	Toelichting
1.	Type onderzoek	Het betreft volgens Instellingsbesluit Adviescollege ICT-toetsing een advies over risico en slaagkans van een voorgenomen ICT-Project; conform artikel 2, lid 2 sub a1 Tevens van toepassing artikel 4: Het Adviescollege brengt een advies over een ICT-project of het onderhoud en beheer van een informatiesysteem van de politie op een verzoek van de minister van Justitie en Veiligheid als bedoeld in het tweede lid, onderdelen a en b, rechtstreeks uit aan de korpschef, bedoeld in artikel 27 van de Politiewet 2012, en zendt een afschrift van het advies aan de minister van Justitie en Veiligheid.
2.	Aanmelddatum	6 oktober 2022
3.	Start onderzoek	6 december 2022
4.	Afronden onderzoek	6 april 2023
5.	Datum concept advies	12 juli 2023
6.	Datum definitief advies	31 juli 2023
7.	Eerder onderzoek	Niet van toepassing
8.	Onderzoeksmethode	Interviews en documentstudie