

Verbouwen met de winkel open

TEKST RENÉ SMID
FOTO'S ARODI BUITENWERF

Hier en daar staat een bezemsteel tegen de muur, er liggen vuilniszakken met rommel en op verschillende plekken is een wirwar aan kabels te zien. Intussen worden er door zo'n dertig centralisten continu meldingen voor hulpverlening verwerkt. Er worden levens gered, terwijl een technicus in kleermakerszit op z'n gemakke snoeren in elkaar vlecht.

Bij de Meldkamer Noord-Nederland - een van de grotere van het land - staan in totaal veertig meldtafels. Deze worden dit jaar allemaal weggehaald. Ervoor in de plaats komen spijkplinternieuwe, ultra-ergonomisch verantwoord. Een deel van de systemen waarmee wordt gewerkt, was verouderd. Ook de vloerbedekking was niet erg fris meer. Deze wordt vervangen door een meer hygiënische pvc-vloer. Daarbij is goed gekeken naar de akoestiek. Immers: hoe meer harde materialen, hoe meer klankvorming. Er komt een geluiddempende ondervloer en er wordt wilt aangebracht aan de muren. De verbouwing was direct een mooi moment om de opstelling van de meldtafels aan te pakken. „Het was allemaal in een bananopstelling, in de breedte”, vertelt Gerwin Bruynooge, hoofd operationeel beheer.

Zo'n grote operatie bij een crisissorganisatie vergt een fikse voorbereiding. Vijf maanden is er gesproken, nagedacht en getekend: hoe kunnen we het werkproces zo efficiënt mogelijk maken én de centralisten in al hun wensen tegemoetkomen. De drie disciplines - brandweer, ambulance en politie - hebben ieder een eigen voorkeur. Zo willen de centralisten van de politie het liefst met z'n allen dezelfde kant op kijken, met de rug naar de zogenaamde calamiteiten-coördinator, degenen die de hele werkvloer overziet. Bruynooge: „Als een soort omgekeerd klaslokaal. De ambulance wil het juist weer andersom en naar de coördinator kijken.”

Het brandweerpersoneel doet het anders en gaat na de verbouwing in twee halve manen zitten. Dat maakt overleg bij een calamiteit makkelijk. „Ze hoeven de stoelen alleen om te draaien en dan heb je een soort middenplein.” Het is een nadeel dat je met al die ideeën en mensen rekening moet houden, dat kost wat meer tijd. Er moet heel wat water door de Rijn voor je een uitscheidelijke opstelling heet.

De centralisten hebben in de oude situatie zes losse schermen van 21 inch voor zich, dat worden straks twee vaste schermen van 41 inch met acht deelschermen. Bruynooge is samen met drie anderen verantwoordelijk voor de technische kant van de verbouwing. Hij heeft in het verleden in heel Nederland opknappen van meldkamers gedaan. De noordelijke meldkamer kon wel een upgrade in techniek gebruiken. Er waren veel verschillende systemen. De zes schermen draaiden drie pc's, dat wordt nu teruggebracht naar één. „De centralist moest de systemen vanaf meerdere toetsenborden bedienen, maar na de verbouwing is dat niet meer zo. Het delen van een beeldscherm met de coördinator is ook een noviteit. „Die kan dan direct zien waar je mee bezig bent.”

De verbouwing vindt plaats in meerdere fasen. Per twee weken wordt een blok van vier tot zes meldtafels onder handen genomen. De centralisten die daar normaliter werken, worden tijdelijk verplaatst naar de

Meldkamer Noord-Nederland, gevestigd in Drachten, zit in een flinke verbouwing; de meldkamertafels waren afgeschreven. Maar de 'winkel' kan niet zomaar even op slot. Hulpverlening gaat altijd door en daarom is de opknappbeurt minutieus gepland.

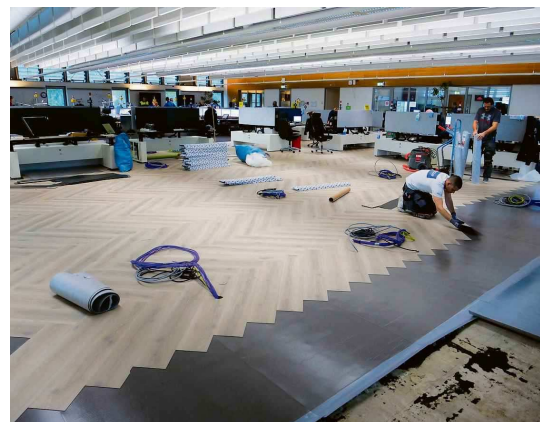


“JE KUNT NIET ZEGGEN DAT JE OVER VIJF MINUTEN TERUGBELT

zogeheten uitwijkruimte. Het duurt drie dagen om de meldtafels weg te halen en nog eens drie dagen om het tapijt te verwijderen en een nieuwe pvc-vloer te plaatsen. In de tweede week komen de nieuwe tafels en worden deze klaargemaakt. „Al met al ben je dan zestien weken bezig”, zegt Bruynooge. Dat wil zeggen: als het project geen vertraging oploopt. Tot nu toe gaat het goed. Iedere zaterdag is een uitlooptag, mocht het doordeweeks niet goed gaan. Maar deze is nog niet nodig geweest. „We hebben geen verstoringen gehad in telefonie. De verbouwing is uitdagend, maar er gaat weinig mis. Soms bevriest een beeldscherm kort, maar dat los je dan ook gauw weer op.” Om geluidsoverlast binnen te beperken te houden, had men het idee opgevat om plastic schotten bij de meldtafels neer te



Tijdens de verbouwing gaan de werkzaamheden onverminderd door.



zetten. Maar dat zorgde er alleen maar voor dat de centralisten elkaar niet meer konden zien. „Dat werkte dus niet.”

In het geval van een grip-situatie waarbij meerdere disciplines met elkaar moeten overleggen, worden de bouwvakkers van de vloer gestuurd. Het gebeurde een aantal weken geleden nog bij een schietincident in Groningen. „Dan wachten ze in de kantine en drie uren later kunnen ze weer verder. We willen dan geen mensen hebben rondlopen die met kabels aan het trekken zijn.” Niet alleen binnen, maar ook boven op de

Elke minuut een hulpvraag

- Bij Meldkamer Noord-Nederland komen jaarlijks gemiddeld 475.000 telefoontjes binnen. In 51 procent van de gevallen is het een vraag om acute hulpverlening. Dat zijn er grofweg 1300 per dag en ongeveer één melding per minuut
- 230.000 daarvan zijn voor de politie, 208.000 voor ambulancezorg en 37.000 voor de brandweer
- Bij de meldkamer werken 250 mensen, waarvan in totaal 155 centralisten
- Het grootste deel van de centralisten werkt bij de politie (80), de ambulancezorg (50) en brandweer (25) doen het met minder

meldkamer is een verbouwing gaande. De valbescherming op het dak wordt verstevigd. Daarvoor worden driehonderd gaten geboord. Wanneer het druk wordt, stopt het boren. „Dan gaan ze 's nachts of later weer verder. Je kunt niet de hele dag geboor boven je hoofd hebben. Als centralist krijg je maar één kans en je kunt niet zeggen dat je over vijf minuten terugbelt, omdat de boormachine zo hard staat.”

Als alles goed gaat, is de meldkamer in Drachten half december opgefrist. Dat moet ook wel, want rond de feestdagen is het gewoonlijk druk. Mocht het dan nog niet klaar zijn, dan gaat het verbouwen team begin januari verder. „In december zetten we de verbouwing even op slot. Als het niet af is, hebben we altijd nog de oude meldtafels staan.”

Om de nieuwe werkwijze in goede banen te leiden, zijn vorig jaar al twee nieuwe meldtafels neergezet om de centralisten te leren ermee om te gaan. „Als je voor het blok wordt gezet en het even niet weet, zou dat op zich niet erg zijn. Maar dit is een crisissorganisatie en dan wordt het andere koek. Wat je niet wilt, is dat iemand in paniek belt en dat de centralisten dan niet precies weten hoe het werkt.”

Bruynooge kijkt intussen met een tevreden oog naar de werkvloer, waar acute meldingen binnenkomen en er ook nog eens een verbouwing plaatsvindt. „Je kunt de deur niet op slot doen; de winkel blijft gewoon open.”