

Samen werken aan veiligheid.



DE VEILIGHEIDSREGIO

UITGAVE VAN HET VEILIGHEIDSBERAAD IN SAMENWERKING MET BRANDWEER NEDERLAND, NATIONALE POLITIE, GHOR, VNG, IFV EN HET MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Mijlpaal in de gang naar één landelijke meldkamerorganisatie

Het heeft even geduurd, maar nu ligt er dan toch een akkoord en staan de handtekeningen eronder. Met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen is overeenstemming bereikt over het proces om te komen tot een meldkamer van de toekomst en zijn afspraken geformuleerd. Deze krant is een speciale uitgave van De Veiligheidsregio ter gelegenheid van de start van de samenvoeging van de huidige meldkamers en de inrichting van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO).

Met een bijeenkomst op het ministerie van Veiligheid en Justitie is het akkoord ondertekend. Alle partijen delen de overtuiging dat, om nu en in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan de vraag van burgers aan de hulpdiensten, de meldkamer moet veranderen en efficiënter moet worden ingericht. *Wie het akkoord tekenden?* De ministers van VenJ, VWS en Defensie, de besturen van de veiligheidsregio's, de besturen van de Regionale Ambulancevoorzieningen en de korpschef van de Nationale Politie. De huidige 25 meldkamers, waarvan 22 regionale, gaan door fusie en schaalvergroting terug naar tien. Het eindbeeld is één LMO

Met de ondertekening van het transitieakkoord op woensdag 16 oktober is een beslissende stap gezet naar de meldkamer van de toekomst. Aan tafel de ministers Hennis-Plasschaert (Defensie), Opstelten (Veiligheid en Justitie), Schippers (VWS). Staand daarachter Henri Lenferink, portefeuillehouder Informatievoorziening van het Veiligheidsberaad, Gerard Bouman, korpschef van de Nationale Politie, Jack Versluis, bestuurder van Ambulancezorg Nederland en Aleid Wolfsen, voorzitter van het Veiligheidsberaad.

met maximaal tien meldkamerlocaties die werken volgens een landelijk gestandaardiseerde werkwijze. Dit houdt onder meer in dat een substantieel deel van de spoedmeldingen geprotocolleerd en multidisciplinair al zoveel mogelijk in het eerste contact worden afgehandeld. Daarbij maakt het niet uit bij welke meldlocatie de melding binnenkomt. De meldkamerlocaties zijn immers onderling zo verbonden dat er in wezen één landelijke virtuele meldkamer ontstaat waar landelijk capaciteitsmanagement wordt gevoerd. Dat kan onder meer door de invoering van het Nationale Meldkamersysteem (NMS) dat randvoorwaardelijk is voor de LMO. Eén van de voordelen van deze werkwijze: bij een piekbelasting kan een meldkamer zelfs volledig worden vrijgesteld als calamiteitenmeldkamer.

VERANTWOORDELIJKHEID

De verantwoordelijkheid voor de instelling en instandhouding van meldkamers gaat over van de besturen van veiligheidsregio's, Rav-en, politie en KMar naar het ministerie van Veiligheid en Justitie. De minister draagt het in stand houden van de LMO – binnen de hoofdlijnen van beleid en beheer – op aan de korpschef

KWALITATIEVE DOELEN

Hierbij gelden de volgende doelen:

- De burger zoveel mogelijk in het eerste contact helpen door direct te vragen wat er aan de hand is in plaats van wie de burger wil spreken.
- Hetzelfde kwaliteitsniveau van dienstverlening in het hele land.
- Verbeteren van de bereikbaarheid tijdens grote drukte.
- Verbeteren van de uitwijkmogelijkheden.
- Een verbetering van de informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen regio's.

DE LANDELIJKE MELDKAMERORGANISATIE WORDT VERANTWOORDELIJK VOOR:

- het aannemen van de 112 oproepen;
- het beheer van alle meldkamers, denk aan huisvesting, personeel, ICT enzovoorts;
- het faciliteren van 'de opschaling' in geval van een crisis;
- het bevorderen van de samenwerking binnen het meldkamerdomein.

van de politie. Beheersmatig wordt de LMO ondergebracht bij de politie. De korpschef mandateert deze taak aan de directeur van de LMO. Hij krijgt de eindverantwoordelijkheid voor het functioneren van de LMO en de maximaal tien meldkamerlocaties als geheel. Elke meldkamerlocatie beschikt over een hoofd. Die heeft straks de eindverantwoordelijkheid voor het functioneren van de meldkamerlocatie en rapporteert aan de directeur LMO. De disciplines dragen binnen het meldkamerdomein zorg voor de uniformering van de eigen monodisciplinaire werkprocessen. Maar voor het zover is, gaat er een kwartiermakersorganisatie aan de slag om de transitie te begeleiden en wordt er een wetswijziging voorbereid. De kwartiermaker draagt tevens zorg voor het beheer en 'going concern' van de huidige regionale meldkamers.

Het akkoord bestaat uit tientallen afspraken over de transitie, van de uitgangspunten tot en met de situatie na de noodzakelijke wetswijziging. Ze gaan van de kwartiermakersorganisatie met alle overleg en aansturing tot en met de feitelijke samenvoeging van de meldkamers. Daarnaast over de overgang van het personeel naar de LMO en ten slotte natuurlijk een groot aantal financiële afspraken. Zo zijn in het akkoord afspraken vastgelegd over de structurele financiering van het meldkamerdomein, de transitiekosten en de bijdragen aan de taakstelling. //

GEZAG BLIJFT HETZELFDE

Het gezag op de meldkamer blijft ongewijzigd: bij een lokale crisis ligt het gezag ten aanzien van alle disciplines bij de burgemeester, en bij een bovenlokale crisis bij de voorzitter van de veiligheidsregio. De (hoofd)officier van justitie is gezagsdrager als er opsporingsbelangen in het geding zijn.



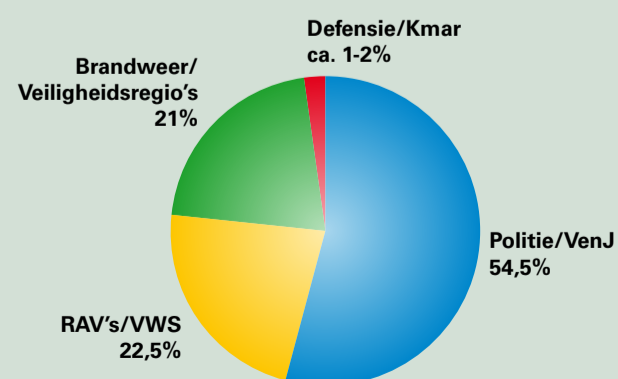
“Het samenvoegen van de meldkamers van de Koninklijke Marechaussee met die van de Veiligheidsregio's en de landelijke meldkamer van de politie onderstreept dat Defensie niet alleen wereldwijd, maar ook in eigen land een belangrijke bijdrage levert aan vrede en veiligheid.”

Minister van Defensie Jeanine Hennis-Plasschaert

ALLE KOSTEN OP EEN RIJ

De totale transitiekosten worden geschat op 90 miljoen euro, namelijk 59,5 miljoen euro personele kosten, 17 miljoen euro materiële kosten voor de af te stoten meldkamers en 12,5 miljoen euro projectkosten. Op grond van het Regeerakkoord Rutte 1 is een taakstelling van toepassing van 10 miljoen euro in 2015 die oploopt tot 50 miljoen euro structureel in 2021. Na realisatie hiervan bedraagt het jaarlijkse budget voor het meldkamerdomein vanaf 2021 nog 150 miljoen euro. Dat is exclusief het budget voor C2000 en de aanschafkosten 1-1-2. De partijen gaan uit van een startbudget in 2013 van 200 miljoen euro per jaar tot de taakstelling gaat lopen in 2015 voor het hele meldkamerdomein.

Verdeelsleutel, Bron: rapportage Deloitte, juni 2011



HOE IS DE SITUATIE NU?

Nederland kent op dit moment 25 meldkamers waarvan 22 regionale meldkamers werkzaam zijn ten behoeve van politie, brandweer en de ambulancevoorzieningen. Daarnaast hebben de landelijke eenheid politie in Driebergen en de Koninklijke Marechaussee (KMar) een landelijke meldkamer en de KMar nog een meldkamer op Schiphol.

WETSWIJZIGING

Voor realisatie van de LMO is wetswijziging noodzakelijk. Door dit traject en de bijbehorende parlementaire behandeling kan het nog nodig zijn de afspraken aan te passen.

WAAR KOMEN DE MELDKAMERS?

Minister Opstelten van VenJ heeft het voornemen de meldkamers te plaatsen in:

- Drachten voor de regio Noord-Nederland
- Apeldoorn voor de regio Oost-Nederland
- Soest voor de regio Midden-Nederland (incl. landelijke functionaliteit)
- Haarlem voor de regio Noord-Holland (incl. Schiphol)
- Amsterdam voor de regio Amsterdam
- Den Haag voor de regio Den Haag
- Rotterdam voor de regio Rotterdam
- Bergen op Zoom voor de regio Zeeland/West-Brabant
- Den Bosch voor de regio Oost-Brabant
- Maastricht voor de regio Limburg



N.B. In een aantal veiligheidsregio's waar in de toekomst geen meldkamer meer is, zal nog wel behoefte zijn aan opschalingsruimtes zoals de regionale coördinatiecentra. In die regio's zal het ministerie zorg dragen voor de verbinding naar maximaal één opschalingsruimte.

NATIONAAL MELDKAMERSYSTEEM

Om de gestelde doelen te bereiken en de nieuwe werkwijze van de meldkamers in te voeren is een nieuw systeem nodig voor de multidisciplinaire informatievoorziening. Op dit moment worden voorbereidingen getroffen om een nieuw nationaal meldkamersysteem (NMS) te kunnen aanbesteden. Een multidisciplinaire stuurgroep onder leiding van het Veiligheidsberaad bereidt de aanbesteding voor. De kwartiermaker is verantwoordelijk voor de uitvoering van de aanbesteding.

KWARTIERMAKER

De procedure voor de werving van de kwartiermaker LMO is deze zomer gestart. De kwartiermaker LMO wordt belast met de bouw van de LMO. Daarnaast wordt de kwartiermaker door de besturen van de veiligheidsregio's gedurende de transitiefase belast met het beheer en de going concern van de huidige meldkamers, waardoor alles straks in één hand komt.

MULTI EN MONO

In de werkwijze van de 'meldkamer van de toekomst' wordt de burger op termijn zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen door een multidisciplinaire centralist. Dat is een centralist die inkomende meldingen aanneemt ten behoeve van alle diensten. De afhandeling van een melding blijft voorts nog de verantwoordelijkheid van monodisciplinaire centralisten die onder operationele leiding werken van de dienst waarvoor zij werken: politie, brandweer, ambulance of KMar.

Afgesproken is dat binnen anderhalf jaar na ondertekening van het akkoord de disciplines op basis van data en pilots een voorstel doen voor de reikwijdte van de multi-intake. Daarbij geldt het eerdergenoemde uitgangspunt dat alle meldkamerlocaties zoveel mogelijk geprotocolleerd en multidisciplinair werken, en een substantieel deel van de noodhulpvragen in het eerste contact afhandelen.

Minister Ivo Opstelten:

"Een gezamenlijk succes"

'Ik ben, evenals mijn ambtsgenoten van VWS, van Defensie en van BZK, ervan overtuigd dat het resultaat leidt tot kwaliteitsverbetering en een heldere aansturing van het meldkamerdomein', schreef minister Opstelten van Veiligheid en Justitie (VenJ) in februari 2012 aan de Tweede Kamer. Daarna zouden nog vele gesprekken volgen voordat het meerpartijen-overleg tot het transitieakkoord kwam dat nu officieel ondertekend is. Minister Opstelten over wat voorligt – en wat er nu aankomt.

Is de ondertekening van 16 oktober echt een historische stap?

"Ja, zo zie ik het wel. Het is historisch dat we zoveel partijen op één lijn hebben gekregen: blauw, wit, rood, de veiligheidsregio's en de Koninklijke Marechaussee. Alle partijen hebben hard gewerkt en hebben op momenten over hun 'eigen schaduw' moeten stappen. Daar ben ik hen zeer dankbaar voor."

Het heeft eerder partijen grote moeite gekost om dit dossier verder te tillen. Wat is daar de verklaring voor? Waarom heeft het allemaal zo lang geduurd?

"We wisten van te voren dat het geen eenvoudige taak zou zijn. De meldkamer Drachten had bij aanvang van dit traject net de opschaling van drie regio's achter de rug. De wijze les die we vanuit Drachten meekregen was dat een kwartiermaker alleen succesvol kan zijn als er vooraf overeenstemming is over een aantal randvoorwaarden: duidelijkheid over nieuwe werkwijze, locatiekeuze, financiën en goede afspraken over de aansturing en rolverdeling.

Daarbij is er een grote regionale diversiteit. Er zijn in Nederland gloednieuwe meldkamers, meldkamers die al jaren op een bepaalde manier werken en meldkamers die vergevorderde plannen hebben voor vernieuwing. Het transitieakkoord voorziet in zekerheid voor iedereen, dat was een ingewikkeld proces."

Wat is het belang van de transitie? In wiens belang trouwens?

"De transitie is in belang van iedereen: burgers en hulpverleners. Als burger in nood wil je door de meldkamer zo snel mogelijk en het liefst zonder doorschakelingen geholpen worden. Als hulpverlener op straat wil je erop kunnen vertrouwen dat de meldkamer een goed beeld heeft van de situatie en dat alle relevante informatie gedeeld wordt."

Wat weegt het zwaarst: de inhoud of kostenefficiëntie??

"Het gaat om noodhulp, dus de inhoud weegt natuurlijk het zwaarst. Maar de veranderingen op de inhoud en aan de financiële kant gaan hand in hand: het is win-win. Iedereen is ervan overtuigd dat we het samen beter én goedkoper kunnen doen."

Kunt u iets zeggen over de personele gevolgen?

"Het traject zal impact hebben op de manier van werken en de taak- en rolverdeling op de meldkamer. De opschaling heeft ook invloed op de plek waar mensen werken. In de toekomst werken er in totaal minder mensen op de meldkamer. We trekken voor de realisatie wel een aantal jaren uit. Natuurlijk wordt de medezeggenschap hier intensief in betrokken."

Spreekt het Rijk in deze met één mond? Huldigen alle ministeries op het vlak van de toekomst van het meldkamerdomein een eenduidige opvatting? Kunnen zij elkaar daar aan houden?

"Het kabinet spreekt, zoals u weet, altijd met één mond. Het transitieakkoord is bekrachtigd in de ministerraad en is ook ondertekend door minister Schippers van VWS en minister Hennis-Plasschaert van Defensie."

Zijn we hiermee klaar of begint het nu juist?

"De ondertekening is een belangrijke stap in het proces van de vorming van de landelijke meldkamer. We staan op het punt om de kwartiermaker te benoemen. Ik kan u verzekeren dat we daar een zeer gekwalificeerd persoon voor zullen aanstellen. Dan kan het echte bouwen en veranderen beginnen."

Kortom?

"Als we met elkaar de oorspronkelijke doelstellingen niet uit het oog verliezen en de burger in nood centraal stellen, dan wordt dit een gezamenlijk succes." //



Voorzitter Veiligheidsberaad, Aleid Wolfsen

Een historisch akkoord

Voorzitter Aleid Wolfsen van het Veiligheidsberaad spreekt van niets minder dan een historisch akkoord. Want er gaat een megaproject achter schuil en er zijn zoveel organisaties en instellingen bij betrokken dat het echt een prestatie van formaat mag heten dat alle neuzen nu dezelfde kant op staan.



"Rond de meldkamer is een grote en ingewikkelde operatie in gang gezet waar het personeel, werkwijze, organisatie, techniek en technologie betreft. Absoluut een megaproject", reageert Wolfsen op de handtekeningen die nu zijn gezet. Tegelijkertijd is het ook voor het werk van de hulpdiensten

van cruciaal belang. "Als de meldkamer niet goed functioneert rennen zij naar de verkeerde plek, komen ze niet op tijd, of worden zelfs de verkeerde mensen gestuurd."

Meldkamers zijn van veel grotere betekenis dan mensen wel eens denken, dat beseffen de 25 bestuurders uit het Veiligheidsberaad heel goed. Geen wonder, aldus Wolfsen, dat alleen al de poging om het geheel om te vormen tot één landelijke organisatie met

tien locaties, met daarbij ook nog een stevige efficiencykorting, veel overleg en soebatten vergt.

In eigen kring heeft hij van nabij weleens het zuchten van portefeuillehouder en collega-burgemeester Lenferink gehoord: "Het zal hem mogelijk zelfs hier en daar een grijs haartje hebben opgeleverd. Want het is technisch ingewikkeld, bestuurlijk complex, er zijn heel veel partijen bij betrokken en tegelijkertijd raakt de kwestie het hart van het werk van de hulpdiensten. Ik ben dan ook zeer opgelucht dat we nu zover zijn gekomen."

VERTROUWEN

Alle besturen van de veiligheidsregio's geven volgens hem met vertrouwen de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van meldkamers over aan de minister en de leiding van de landelijke organisatie: "We hebben hier al vroeg en vaak over gesproken en ook de nodige rapporten over geproduceerd. Uiteindelijk hebben alle veiligheidsbesturen ja gezegd. We zien de noodzaak ervan in en willen ons vertrouwen ook vasthouden nu een hele discussie is afgehandeld, maar we tegelijkertijd aan het begin van een heel nieuw proces staan."

Want het eigenlijke werk begint nu, benadrukt Wolfsen ook. Met tal van uitvoeringsvraagstukken, waaronder de vraag waar in de meldkamer de knip tussen multidisciplinaire intake en uitgifte komt te liggen. Maar de basis ligt er – en daar gaat het nu om. Zo eindigt hij met een groot compliment aan al die mensen in het meerpartijenoverleg, op de departementen, de minister die zich er persoonlijk mee heeft bemoeid en ook in het eigen Veiligheidsberaad, die dit met elkaar tot een goed einde hebben gebracht. "Of laat ik zeggen tot een goed begin van de volgende fase. Klinkt wat ingewikkeld, maar ik meen het van harte!" //

Kwaliteit is ook robuustheid

De portefeuillehouder Informatievoorziening van het Veiligheidsberaad, burgemeester Henri Lenferink van Leiden, vindt er geen doekjes om: het akkoord is zeker een mijlpaal, er zal straks een kwalitatief betere meldkamerorganisatie tegen lagere kosten staan. Maar het heeft al veel te lang geduurd.

Lenferink refereert aan de bestuurlijke conferentie die drie jaar geleden werd georganiseerd over de 'meldkamer van de toekomst'. Minister Opstelten gaf daar aan open te staan voor alternatieve voorstellen voor de inrichting van de meldkamerorganisatie binnen de financiële kaders van het Regeerakkoord. Onder regie van het Veiligheidsberaad en onder voorzitterschap van Lenferink werd vervolgens een nadere visie ontwikkeld en zijn onderzoeken uitgevoerd naar de uiteenlopende opvattingen die in de verschillende disciplines leefden.

Het leverde uiteindelijk een rapport op waarin een gedeelde voorkeur werd uitgesproken voor één meldkamerorganisatie met maximaal tien locaties. Dat blijkt een beter bestuurbaar proces

dan opschalen naar een hogere schaal. Een veel kleiner aantal zou, met name in het uitgiftedeel van de meldkamer, grote afbreukrisico's met zich meebrengen. Wat kosten betreft ontlieden beide opties elkaar niet veel. De uiteindelijke keuze is dus vooral een praktische – en niet een halfslachtig bestuurlijk compromis.

NATIONALE STANDAARD

Het eerste en belangrijkste doel is de kwaliteit omhoog te brengen. "Want hoe je het ook wendt of keert", zegt Lenferink nog voorzichtig, "die kwaliteit is niet overal heel behoorlijk." Vandaar de gang naar één nationale standaard. Daarnaast mag kwaliteit in dit geval ook worden vertaald in termen van robuustheid, aldus Lenferink: "Als er nu een calamiteit is waardoor de meldkamer eigenlijk niets anders meer kan doen, is het heel moeilijk om reguliere telefoontjes ergens anders af te handelen. In de nieuwe structuur kun je dat wel goed oplossen." Datzelfde geldt straks als er iets rond de meldkamer zelf gebeurt waardoor deze uitvalt. Het nieuwe systeem maakt het mogelijk om naar meer locaties door te schuiven en door te schakelen.

Als laatste voert Lenferink de 'knippen' aan die

nu nog in het proces zitten. De 112- meldkamer schakelt door naar andere meldkamers. Dat betekent kostbaar tijdverlies. In de nieuwe werkwijze moet het overgrote deel van de noodoproepen met 'één keer bellen, één keer verhaal en één keer afdoen' klaar zijn.

Wat Lenferink betreft wordt de 'knoop van de knip' in de multidisciplinaire intake en uitgifte zo gauw mogelijk doorgehakt. Duidelijkheid hierover vormt zelfs de achilleshiel voor de aanbesteding van het nieuwe meldkamersysteem. Is die duidelijkheid er niet, dan kan het programma van eisen niet worden afgemaakt en kan ook de aanbesteding niet beginnen. Lenferinks voorkeur: de knip vindt gewoon plaats tussen intake en uitgifte. Dus niet in het intake-deel tussen multi of mono uitvragen: "Dat maakt het alleen maar ingewikkelder en het is niet nodig ook, is internationaal voldoende aangetoond."

Hoog tijd dus om nu regionale akkoorden te sluiten, de verantwoordelijkheid van de regio's over te dragen, de aanbesteding voor het systeem in gang te zetten en de landelijke



meldkamerorganisatie landelijk op te tuigen. Lenferink zal er nog wel even bij betrokken zijn, al is hij erg blij dat de stap rond het akkoord nu is gezet. Want zoals gezegd: het heeft al lang genoeg geduurd. //

Nationale Politie, Ruud Bik: politie heeft absoluut veiligheidsregio's nodig

"Wij doen dit niet voor onszelf"

"Als je zegt dat de meldkamer de ruggengraat is van de operaties van alle frontlijnorganisaties, heb je ook een enorm belang om dit te doen slagen." Ruud Bik, plaatsvervangend korpschef van de Nationale Politie roept alle partijen op om nu een snelle en alerte start te maken.

Het hoeft van hem niet met grote vergezichten. Het proces als zodanig mag gerust in kleine overzichtelijke stappen. Maar het is nu wel tijd voor een snelle en alerte start. Geen valse start met 'gedoe', maar een periode van opbouwen die nu wordt ingeluid. De handtekeningen onder het transitieakkoord vormen daarbij absoluut een

historische stap: "Het is geen gemakkelijk proces geweest in de afgelopen periode, maar het is wel gelukt."

Bik ziet in de eerste plaats voor zich dat onder leiding van de landelijk kwartiermaker zo snel mogelijk wordt begonnen met de opbouw van de programmaorganisatie, met mensen die zowel nationaal als lokaal nodig

zijn om binding te maken met de landelijke meldkamerorganisatie. Daarbij haast hij zich te zeggen dat structuur belangrijk is, maar bekwaame mensen om er een succes van te maken nog veel belangrijker.

GELIJKWAARDIG

De rode draad in zijn verhaal is dat hij verbindingen wil zoeken met alle partijen op basis van gelijkwaardigheid. "Mogelijk wordt hier en daar gedacht dat de politie met haar 62.000 mensen en het feit dat wij met het ministerie van Veiligheid en Justitie het merendeel van de kosten dragen, er op een bepaalde manier ingaat." De stijl waar hij voor kiest is echter wezenlijk anders. Bik: "Ik heb in het meerpartijenoverleg al gezegd dat wij dit niet voor onszelf doen. Het is iets van alle partijen. Rood, wit en blauw zijn volstrekt gelijkwaardige partners. Alleen moet er één zijn die de beheersorganisatie voor zijn rekening neemt en die moet je zo dicht moge-

lijk bij de 'operatie' laten. Daar is ook volgens andere partijen de politie de meest aangewezen partij voor."

WAARMAKEN

Een visie hebben op intake is één, aldus Bik. Maar het gaat ook om het waarmaken van wat je als partijen voor ogen staat. Zoals bekend draagt de minister het in stand houden van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) op aan de korpschef van de politie. De korpschef mandateert deze taak aan de directeur van de LMO. De eindverantwoordelijkheid voor het beheer ligt bij de politie. Biedt het transitieakkoord de politie voldoende basis om haar taak in praktijk waar te maken? Bik: "Daarvoor hebben wij absoluut ook de veiligheidsregio's nodig. Stel dat al die regio's nu zouden gaan zitten wachten om te kijken hoe het gaat. Dan wordt het echt een probleem. De bijdrage van de veiligheidsregio's met een mandaat van de lokale besturen is randvoorwaarde voor het functioneren van de organisatie."

Zo zit volgens hem trouwens ook de bestuurlijke bovenbouw en de operationele binnenbouw waar het transitieakkoord op inzet, in elkaar: "Er ligt op hoofdlijnen een goed ontwerp voor de overlegstructuur. Dan nog vind ik het best spannend welke kant het opgaat, maar gelet op de uitlatingen van alle partijen heb ik er alle vertrouwen in. Vergeet niet dat iedereen hier er een enorm operationeel belang bij heeft. Als

je zegt dat de meldkamer de ruggengraat is van de operaties van alle frontlijnorganisaties, heb je ook een enorm belang om dit te doen slagen."

Regionaal of landelijk, Bik benadrukt ook goed te kijken naar de reikwijdte van de meldkamerorganisatie. Die bestaat feitelijk uit beheer en multi-intake, maar de kolommen als zodanig blijven onder wit, blauw of rood hun werk verrichten, tenzij individuele veiligheidsregio's het anders willen. Dat is overigens een beheerskwestie en duidelijk geen operationele kwestie.

ULTIEM MOMENT

Het ultieme moment is het jaar 2020. Dan moeten alle regio's op hetzelfde niveau zitten. Daarvoor, maar dan gaat het over de financiële component, moet vanaf 2015 wel al een bezuinigingsstaakstelling zijn gerealiseerd.

Bik stelt zichzelf spontaan de vraag of de doelstelling ambitieus is of niet. Voor bijvoorbeeld Drachten en Den Haag moet het te doen zijn, denkt hij. Zij beschikken allebei over een splinternieuwe meldkamer waarin rekening is gehouden met de toekomst. In Zeeland en Midden- en West-Brabant daarentegen, zal meer ontwikkeling moeten plaatsvinden in de beheerskolom rond zaken als huisvesting en ICT. "Het is zaak de lokale situatie goed te analyseren om de vraag te beantwoorden waar bij de transitie je energie in gaat zitten", aldus Bik. Over binding met het lokale gesproken! //

TIEN EENHEDEN, TIEN LOCATIES

Wat Jan Biemolt betreft mogen de handtekeningen inderdaad wel worden gezet. Bij de politie zijn ze er echt aan toe om met elkaar stappen te maken. "Als je beter informatie wilt uitwisselen en een operationeel beter product wilt hebben, is het van belang om naar één organisatie te gaan. Wij zijn er klaar voor", zegt Biemolt die vanuit de politiekolom als programmamanager betrokken is bij het landelijke traject.

De meldkamer is de spin in het web tussen de burger en de organisatie die tijdelijke hulpverlening moet organiseren. Het geldt niet specifiek voor de politie, maar dat schakelvlak

is wel het mooie en bijzondere aan de meldkamer, vindt Biemolt.

Voor de nationale politie is het een belangrijk doel om de dienstverlening aan de burger te vergroten, onder meer door in woord en daad adequater te reageren. Daar heeft de meldkamer een belangrijke rol in en daarom wil de politie ook het product dat de meldkamer aanbiedt beter organiseren. Als onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer voert het operationeel centrum van de politie steeds meer een regierol.

Eén van de tastbare ontwikkelingen hiervan is dat de politie realtime intelligence centers heeft gekoppeld aan de meldkamer. Het bete-

VRAGEN EN ANTWOORDEN VAN DE NATIONALE POLITIE

We legden ook een paar meer technische en organisatorische vragen over het transitieakkoord aan de Nationale Politie voor.

1. In het akkoord staat dat de politie-systemen leidend zijn voor de landelijke meldkamerorganisatie (LMO). Wat betekent dit?

Het gaat hierbij alleen om de bedrijfsvoeringssystemen, zoals de normen voor de huisvesting, de personeels- en salarisadministratie en het personeelssysteem. Het gaat niet om informatiesystemen (IV). Om kosten te besparen zal het Politiedienstencentrum de bedrijfsvoeringstaken van de LMO verzorgen.

2. Gaat de korpschef van de politie – weliswaar gemandateerd – straks ook over de meldkamer van de Koninklijke Marechaussee?

Nee, de operationele verantwoordelijkheid blijft bij de Koninklijke Marechaussee. De politie is verantwoordelijk voor het in stand houden van de meldkamerorganisatie.

3. Wat is de relatie tussen de politie-systemen en het nationale meldkamer-systeem dat wordt aanbesteed?

Het nationale meldkamersysteem (NMS) is een systeem voor de meldkamer waar alle hulpverleningsdiensten mee zullen werken. De politiestructuur, maar ook de IV systemen van brandweer en andere partners zullen op het NMS aansluiten door middel van gene-

Vervolg op volgende pagina

kent feitelijk dat een melding wordt veredeld met informatie uit alle openbare en gesloten bronnen. Daarmee kunnen de mensen die de melding moeten afhandelen, beter worden voorzien van en beter worden 'gestuurd' met informatie.

De landelijke meldkamerreorganisatie met tien gecolokteerde locaties ligt in het verlengde van de tien regionale eenheden waarbinnen de politie nu functioneert. Dat hoeft overigens niet per se een één op één relatie te zijn, aldus Biemolt. Het profijt zit volgens hem meer in de efficiëntere en effectievere inrichting van het geheel.

Voorzitter Brandweer Nederland,
Stephan Wevers

Belangrijk om aan te sluiten

“De komst van de landelijke meldkamer verhoogt de kwaliteit van de incidentafhandeling in de meldkamer. Dat komt ten goede aan het optreden op straat.”

Stephan Wevers, voorzitter Brandweer Nederland, geeft aan dat het voor de brandweer in Nederland belangrijk is om goed aan te sluiten bij de ontwikkelingen van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) en het nieuwe nationale meldkamersysteem (LMS). “Met de komst van de LMO en het NMS gaat er veel veranderen. Werkprocessen en systemen worden, waar nodig, gestandaardiseerd. En dat heeft gevolgen voor elke individuele hulpverlener. Het is daarom van belang om goed op de veranderingen aan te sluiten en dit proces zorgvuldig te doorlopen. Samen met de veiligheidsregio's zorgt Brandweer Nederland voor de juiste voorbereiding en een koppeling met de visie van Brandweer over morgen.”

VRAGEN EN ANTWOORDEN VAN DE NATIONALE POLITIE

riek koppelingen. Het is een misverstand dat in de meldkamers alleen gewerkt gaat worden met politie ICT (Informatie- en communicatietechnologie). Als er naast het NMS voor het werk in de meldkamer ICT nodig is, zal dit samen met alle partijen worden opgepakt.

4. Krijgt de politie feitelijk de leiding over de meldkamer? Ook met doorzettingsmacht? Hoe verhoudt zich dat tot de calamiteiten-coördinator?

De politie is verantwoordelijk voor het beheer van de LMO, maar de leiding ligt in handen van de kwartiermaker LMO. Daarnaast houdt iedere kolom de regie over de processen op straat. De operationele verantwoordelijkheid ligt bij de kolommen zelf, het in stand houden van de LMO is de verantwoordelijkheid van de korpschef van de politie. Dit betekent juist dat de politie ervoor moet zorgen dat alle partners in de meldkamer er goed mee moeten kunnen werken, niet alleen de politie. Het is een multidisciplinaire omgeving, waar we met elkaar de klus klaren om de burger zo goed en zo snel mogelijk te helpen.

5. Het beheer en huidige bedrijfsvoering (going concern) van de huidige meldkamers gaan van de besturen van de veiligheidsregio's naar de korpschef van politie, die deze taken mandateert aan de kwartiermaker LMO. Wat betekent dit?

Afgesproken is dat het werk in de huidige meldkamers niet verandert. Alleen de verantwoordelijkheid verandert. Die wordt belegd bij de kwartiermaker LMO. De kwartiermaker zal samen met de veiligheidsregio's en de partners in de meldkamer een plan maken voor het ombouwen naar de nieuwe organisatie.

6. Is al duidelijk waar de knip zit tussen multidisciplinaire intake en uitgifte?

Nee, dit is nog niet duidelijk. De kolommen hebben van de minister anderhalf jaar de tijd gekregen om dit uit te werken. Zodra hier meer duidelijkheid over bestaat, zal dit worden gecommuniceerd.

7. Waarom is er straks geen centrale inname van mobiele telefonie meer?

Omdat we de burger zo snel mogelijk in het eerste contact willen helpen, is besloten om overbodige schakels uit het systeem te halen. Mobiele bellers moeten nu, voor ze geholpen kunnen worden, eerst aangeven vanuit welke plaats ze bellen. Dat is straks anders, dan wordt de melder direct te woord gestaan door de meldkamer uit de betreffende regio en kan de burger dus sneller en vollediger geholpen worden.

Regionaal commandant Gelderland-Zuid en voorzitter stuurgroep Standaardisatie meldkamerprocessen, Marijke van Veen

Een ingewikkeld proces

“Het transitieakkoord vormt de weerslag van een ingewikkeld proces waarin allerlei partijen zoveel mogelijk hun stem hebben doen gelden. En ook het resultaat is best ingewikkeld”, zegt Marijke van Veen, algemeen directeur en regionaal brandweercommandant Veiligheidsregio Gelderland-Zuid.

Zij is voorzitter van de stuurgroep standaardisatie landelijke meldkamerprocessen brandweer en maakte deel uit van het meerpartijenoverleg dat het transitieakkoord voorbereidde. “Goed dat het akkoord er nu ligt”, zegt ze, “maar je ziet aan de omvang van het akkoord als document dat het moeilijk is geweest om van alle partijen gezamenlijk hier de handtekeningen onder te krijgen.” Samenwerken betekent volgens haar óók dat je allemaal wat moet inleveren. Dat maakt

het meteen ingewikkeld. Van Veen denkt daarbij ook aan wat het voor de mensen in de meldkamers persoonlijk betekent: “Moet ik verkassen naar een andere locatie? Naar een andere organisatie, met andere collega's? Terwijl er wordt bezuinigd en er bij elkaar opgeteld uiteindelijk minder personeel op de meldkamer werkt?”

In het transitieakkoord zijn afspraken gemaakt om volgende stappen te zetten naar een landelijke meldkamerorganisatie. “In de praktijk moet nog veel gebeuren. Want er is veel in geregeld maar ook veel nog niet”, zegt Van Veen. Overigens is zij niet bang dat er aan het eind van de rit nog veel boventallig personeel zit: “Het gaat nog jaren duren voordat de landelijke meldkamerorganisatie zijn beslag krijgt. Intussen zullen ook mensen naar elders gaan.” De personele kant daargelaten is haar hoop

dat er naast de aandacht voor de monoprocessen bij de politie, de brandweer en de ambulancesector ook voldoende aandacht is voor de multiprocessen waar de meldkamer een cruciale rol in heeft. In alle bescheidenheid: de brandweer heeft daar van oudsher veel verstand van.

Als het om meerwaarde gaat ziet zij zeker voordeel in de mogelijkheden die de nieuwe LMO biedt om in een gegarandeerde fallback te voorzien. Dat maakt de individuele meldkamer absoluut minder kwetsbaar. Ten slotte hoopt zij dat de hulpverleningsdiensten die met hun mensen op straat het eigenlijke werk doen, voldoende invloed kunnen blijven uitoefenen op de landelijke meldkamer. Van Veen: “Je hebt elkaar nodig. De hulpverlening in het veld moet naadloos passen bij de meldkamer. Ik zeg niet dat het niet gebeurt, maar het moet wel worden waargemaakt.”

Brandweezorg en de landelijke meldkamer

Met de komst van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) en het Nieuw Nationaal Meldkamersysteem (NMS) gaat er ook voor de brandweer veel veranderen. Samen met de regio's zorgt Brandweer Nederland voor de juiste voorbereiding en een koppeling met de visie van de Brandweer over morgen.

TASCFORCE

De Raad van Brandweercommandanten heeft al in 2011 een Stuurgroep Voorbereiding Meldkamers Brandweer (Vlam-B) ingesteld (zie ook interview Marijke van Veen; red). Om de brandweer voor te bereiden op de komst van de LMO en de introductie van het NMS is onder de Stuurgroep een Taskforce ingesteld. “De Operationele Brandweerkaders Meldkamer vormen voor ons het uitgangspunt bij alle ontwikkelingen op het gebied van het meldkamerdomein in relatie tot Brandweer Nederland”, geeft Anton Slofstra, voorzitter van de Taskforce, aan. “Dit zijn de randvoorwaarden waaraan de LMO moet voldoen om het operationele proces goed te blijven faciliteren. Om heldere afspraken te maken en verantwoordelijkheden goed te beleggen, wordt een (model) Service Level Agreement tussen LMO en de veiligheidsregio's opgesteld.” Het is de bedoeling dat we op een eenduidige manier werken”, gaat Slofstra verder. “Hiervoor gaan we bepaalde onderdelen en werkwijzen van de brandweer standaardiseren. Zo is een procesbeschrijving voor

de meldkamer brandweer opgesteld. In het afgelopen anderhalf jaar heeft een groep brandweermensen uit de regio's in nauwe samenwerking met het project NMS deze processen beschreven. Dat lijkt allemaal eenvoudig, maar het is wel een beschrijving over hoe de meldkamer in de toekomst gaat werken. We gaan toe naar een multidisciplinaire intake, die voor de brandweer het merendeel van de uitrukberichten zal versturen. De stuurgroep Vlam-B heeft op 7 oktober ingestemd met deze procesbeschrijving voor de meldkamer brandweer.”

OPERATIONEEL CENTRUM BRANDWEER

Een belangrijk kenmerk van de LMO is de Multi-intake. “De aanname van meldingen gebeurt voor alle disciplines op dezelfde wijze”, licht Slofstra toe. “Daarnaast vindt de afhandeling van incidentmeldingen in het monodisciplinaire deel van de LMO plaats. De brandweer noemt dit het Operationeel Centrum Brandweer (OCB). Het OCB stemt de zaken die nodig zijn om het incident zo goed mogelijk te managen af met het veld. De Taskforce heeft operationele kaders voor het OCB opgesteld en werkt in de komende periode de consequenties voor het operationele veld uit. Een van de eerste uitwerkingen hiervan is de standaardisatie van de inzetvoorstellen.”

Zie ook: www.brandweernederland.nl/meldkamer.

Voorzitter Ambulancezorg Nederland, Hans Simons

“Werk samen waar het kan”

“Het is geen gemakkelijke bevalling geweest”, constateert voorzitter Hans Simons van Ambulancezorg Nederland (AZN) in een terugblik. Als je er op een afstandje naar kijkt had het volgens hem ook wel wat sneller gekund.



De achtergrond van de olifantsdracht is volgens hem dat eigenlijk nooit eerder serieus is onderzocht wat de meerwaarde is als je 'al die noodnummers en acute diensten' op één centrale aansluit. Dat werd zo vanzelfsprekend gevonden dat het geen wonder was dat de partijen er tegenaan liepen toen het er op aankwam.

Waar bijkomt, aldus Simons, dat er in Europa maar weinig landen te vinden zijn waar men de ambitie heeft om een

geïntegreerde meldkamer te maken. Zijn oordeel over de ene meldkamerorganisatie luidt dan ook: “Ik ben er niet op tegen, maar je moet ontzettend oppassen dat je niet denkt dat iedereen wel het werk van een ander kan doen. Dat is te simpel. In de zorgsector is 95 procent van het werk zorggerelateerd. Dat heeft heel weinig te maken met rampen en rampenbestrijding en opschaling. Als je daar wel je hele organisatie op baseert, dus 95 procent opschaling en 5 procent zorg, heb je echt een verkeerd concept te pakken.”

LOGISCH VERVOLG

De voorzitter van Ambulancezorg Nederland bevestigt wel dat het akkoord dat er nu ligt een logisch vervolg is van het inzicht dat dankzij

de nodige rapporten en onderzoeken afgelopen jaren is gegroeid. “Wij zijn zeer voor samenwerken waar het kan. We hebben ingestoken op de integratie van politie, brandweer en witte kolom. Het is verstandig om die lijn nu ook door te zetten. Maar doe het wel met 'moed, beleid en trouw' en respecteer de eigen identiteit. Dat zeg ik niet om niet samen te willen werken, integendeel, maar vanwege het belang van de burger die hulp zoekt van een verpleegkundige, of van een politie- of brandweerman. Wees dan niet zo naïef te denken dat, als je alles maar aan elkaar verbindt en meent dat iedereen alles kan, de vragen zich vanzelf oplossen. Als de burger werkelijk gebaat zou zijn bij volledige integratie, zou je het morgen moeten doen. Maar in de zorg, en ook in de andere kolommen, wordt om specifieke deskundigheid gevraagd. Je kan niet een politiemans medisch-inhoudelijke vragen laten afdoen. Net zoals je van een verpleegkundige niet kunt verlangen dat die het politiedossier beheerst.”

IDEAALBEELD

Met in het achterhoofd de wens dat een landelijke meldkamer met tien locaties ook tijdsbestendig is, heeft Simons wel een ideaalbeeld voor ogen. Dat begint ermee dat er voor de zorg de komende jaren allerlei ontwikkelingen zitten aan te komen. Hij denkt aan de ziekenhuiswereld, de enorme verschuiving in de eerstelijnsgezondheidszorg, mensen die steeds langer alleen thuis zullen blijven en niet meer naar verzorgings- of verpleeghuizen gaan, de enorme opmars van alarmeringsinstallaties voor ouderen maar ook voor psychiatrische patiënten. Simons: “Eigenlijk zou er dus een geïntegreerde zorgmeldkamer moeten komen voor de triage van burgers die wat voor zorg dan ook nodig hebben.” Zoals de politie *intelligence services* binnen de meldkamer gaat organiseren, zal er op deze plek in elk geval ook *intelligence* voor de zorg komen. Simons kijkt duidelijk verder dan wat nu voorligt.

Ringleiding tussen de locaties

Kijk denkbeeldig mee in de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) Brabant-Zuidoost in Eindhoven. Een professioneel ogende meldkamer. De dag rond in de weer voor de burger die een noodmelding heeft en voor de collega's op straat die op basis van die melding hun werk moeten doen.

Maar het is er minder *high-tech* dan sommige films willen doen geloven. 112-meldingen komen binnen bij de aanmeldingscentralist – in Brabant-Zuidoost nu overigens nog een service-medewerker van de politie – die kijkt of het voor politie, brandweer of ambulance is.

We zien meldtafels per kolom. Een hoek voor de brandweer, één voor de politie en één voor de ambulance. Opvallend: de centralisten zitten met hun gezichten naar elkaar toe. Dat tekent de gemeenschappelijkheid. Als bij het ambulance-deel een melding binnenkomt, kan de centralist van de politie door een snelle blik of een paar woorden weten dat die ook voor hen van belang is. In dit samenspel speelt de Calamiteitencoördinator (CaCo) die 24 uur per dag op de werkvloer aanwezig is, ook een grote rol. Vandaar dat deze centraal in de meldkamer zit.

Techniek is er om informatie geautomatiseerd de juiste kanten op te sturen. Maar het zijn de mensen die elke dag en elk moment weer door hun inzet het werk van de meldkamer tot een succes kunnen maken, aldus hoofd van de

meldkamer Arie van Houwelingen. Met volgens hem als enige doel dat de burger en de collega op straat er baat bij hebben.

RINGLEIDING

Zo kijkt hij ook naar het voorliggende transitieakkoord. Een van de meest positieve punten hieraan vindt hij dat er een soort ringleiding ontstaat tussen de tien locaties. “Op het moment dat één meldkamer uitvalt of volloopt omdat er verstoppingen in het 112-netwerk optreden, kunnen andere meldkamers het overnemen. Er wordt techniek aan elkaar gekoppeld, maar waar nodig ook personeel uitgewisseld of elders bijgetrokken. Die slagkracht kunnen we straks wel mooi in gemeenschappelijkheid organiseren.”

Zijn regio was zelf al eerder bezig geweest met opschaling van de meldkamer. Schaalvergroting levert meer robuustheid en efficiency op. Het transitieakkoord is daar volgens hem een logisch vervolg op, ook al leidt het ertoe dat Eindhoven als locatie komt te vervallen ten faveure van Den Bosch.

Kortom: “Als het akkoord getekend is willen en moeten we aan de slag.” Waarbij het veld zich volgens hem moet realiseren welke impact de schaalvergroting zal hebben op alle operaties: “De opgeschaalde meldkamer zal het zo goed moeten doen dat de diensten het acceptabel en vertrouwd vinden in hun werk.” Ook vraagt hij aandacht voor het belang van adequaat beheer: “Technische mensen



De Gemeenschappelijk Meldkamer Brabant-Zuidoost in Eindhoven.

behoren tot de bezetting. In de combinatie van mens en techniek vormen zij een belangrijke schakel, maar dan moet hun ondersteuning óók worden georganiseerd.” En tenslotte heeft hij enige zorg voor de

toekomst, nu het hoofd van de locatie straks niet meer doorzettingsmacht heeft op de mono-inzet van de drie kolommen. Bij de uitwerking van de systematiek zou hij dat graag terug willen zien. Niet voor zichzelf, maar voor de burger. //

Schiphol gaat van mono naar multi

Het district Schiphol van de Koninklijke Marechaussee heeft nu nog een aparte monodisciplinair werkende meldkamer voor wat wel omschreven wordt als een stad die nooit slaapt: het luchtvaartterrein Schiphol.

Waar hun collega's bij de politie op een straat en een huisnummer worden aangestuurd, stuurt de meldkamer hier eenheden aan op de vierkante meter. En dan verandert het op de luchthaven ook nog continu.

Maar liefst 1.800 collega's zijn op het immense luchthaventerrein dagelijks met hun taken bezig. Aangestuurd door een meldkamer die inhoudelijk vergelijkbaar is met het politiedeel in welke gemeenschappelijke meldkamer dan ook. De centralisten zijn vrijwel allemaal geschoold aan de politieacademie. Hier wordt

ook gewerkt met GMS, met C2000 en alle applicaties waar andere meldkamers ook mee werken. Het enige verschil is dat zij hier niet gecolokeerd zijn met andere diensten.

Afgelopen voorjaar is de meldkamer van de marechaussee op Schiphol verhuisd naar een nieuwe locatie aan de Sloterweg, net aan de andere kant van de A4, in een heel nieuw gebouw. Maar ze gaan straks op in de meldkamer Haarlem.

Hoofd meldkamer Ruud Arends is blij dat aan de bestuurlijke onrust over de locatiekeuze een eind is gekomen, ook al zal het nog het nodige van de medewerkers vragen als ze straks iets verder weg zitten. Maar er staan ook veel voordelen tegenover, want ze gaan nu eindelijk zitting nemen in een multidisciplinaire meld-

kamer. “Dat is iets wat we als marechaussee al heel lang wilden”, vertelt Arends: “Telefonisch en met techniek kun je heel veel regelen. Maar voor centralisten is het een uitkomst om, als het er echt om gaat, even te kunnen afstemmen met collega's uit andere disciplines in dezelfde ruimte. Al was het alleen maar vanwege de snelle blik over de schermen heen, waardoor de ‘klant’ op straat beter en sneller kan worden geholpen. Dat is echt een groot voordeel.”

Kortom? “Zoals wij er als Schiphol collega's tegenaan kijken, zijn wij wel happy met dit akkoord.” //



Voorzitter Hoofden GMK, Ewald Beld

Mooi uitgangspunt

Ewald Beld was bij de totstandkoming van het transitieakkoord betrokken als voorzitter van het Hoofden Gemeenschappelijke Meldkamer Overleg. Zijn reactie op het resultaat:

“Als vertegenwoordiger van de Hoofden GMK vind ik het akkoord een mooi uitgangspunt om de meldkamers in Nederland kwalitatief een *boost* te geven. Vooral van de gepro-colleerde en multidisciplinaire intake

verwacht ik veel. Daarnaast is het goed dat de informatie-uitwisseling tussen de meldkamers verbeterd en de werkprocessen worden gestandaardiseerd. Dit komt de robuustheid van de meldkamerfunctie ten goede. Stel dat je als meldkamer moet uitwijken vanwege een calamiteit of je hebt hulp nodig van andere meldkamers vanwege grote evenementen. In dat geval zijn we in staat elkaars werkprocessen over te nemen en centralisten uit te wisselen.” //

Koninklijke Marechaussee, majoor Barry Kommeren

Baat bij uniformiteit

Met twee monodisciplinaire meldkamers, een landelijke in Driebergen en één op Schiphol, lijkt de Koninklijke Marechaussee op het eerste gezicht een vreemde eend in de bijt. Toch is zij vanaf het allereerste begin als volwaardige partner bij het hele proces betrokken. Haar oordeel over wat nu voorligt: positief.

De marechaussee is gendarmeriekorps, een politieorganisatie met militaire status. Zij is wel een aparte operationele discipline, maar niet een aparte kolom. Bij de uitvoering van de politietaken treedt zij zelfstandig op binnen de blauwe kolom.

Majoor Barry Kommeren heeft hoge verwachtingen van wat de landelijke meldkamerorganisatie met name op het vlak van infrastructuur, ICT, procedures en protocollen zal brengen. Tegenover een ‘woud aan meldkamers’ komt er standaardisatie en uniformiteit: “Daar heeft de marechaussee baat bij. Eén organisatie zal het voor ons gemakkelijker maken om onze taken uit te voeren. Protocollen en gestandaardiseerde systemen maken het mogelijk om op

afstand direct verbindingen met het lokale – denk aan de luchthavens van Eindhoven, Maastricht Aachen of Rotterdam The Hague Airport – te leggen, als het nodig is. Want al die lokale en regionale meldkamers, die nu elk nog hun eigen systeem hebben, vormen straks één landelijke meldkamerorganisatie.”

Ook voor de marechaussee gaat er veel veranderen. De splinternieuwe meldkamer Schiphol trekt in bij de bestaande meldkamerlocatie Haarlem en de landelijke meldkamer in Driebergen gaat naar de locatie Soest. De Koninklijke Marechaussee beschouwt de keuze van Haarlem voor Schiphol intussen als een gegeven en wijst erop dat deze nu ook goedkoper is dan andere opties. Bovendien, in eerdere plannen was nog sprake van één landelijke organisatie met drie locaties. Theoretisch gezien kun je een Nederlandse meldkamer zelfs in India zetten. Maar afstand doet er natuurlijk wel degelijk toe.

En wat het geheel van de transitie betreft: “De spelregels zijn nu afgesproken. Daarmee ligt er een stevige basis om de transitie tot een succesvolle uitvoering te brengen. Nu gaat het echt beginnen.” //

Ook punten van zorg

Alexander Meijer is gemeentesecretaris in de Ronde Venen, coördinerend gemeentesecretaris in de veiligheidsregio Utrecht en lid van het landelijk overleg van coördinerend gemeentesecretarissen (LOCGS). Hij was lid van de ambtelijke delegatie van het Veiligheidsberaad in het meerpartijenoverleg dat het transitieakkoord voorbereidde.

Naast alle positiefs wat te zeggen valt over het zo optimaal mogelijk bedienen van de burger die een noodoproep doet, wil Meijer toch ook een paar punten van zorg kwijt.

Wat hem in de lange opmaat naar het akkoord opviel, is dat het onderwerp bevolkingszorg en de manier waarop de burgemeester over bevolkingszorg gealarmeerd dient te worden, totaal ondergesneeuwd zijn geraakt. "Het ging vrijwel allemaal over de meldkamer in engere zin en over belangen van organisaties. In het geheel is het misschien een klein onderwerp, maar toch hebben wij ons er sterk voor willen maken dat de burgemeester

gealarmeerd wordt en dat bevolkingszorg goed wordt opgestart. Het is ons niet gelukt om dat in de tekst verwoord te krijgen. Je merkte dat het over andere dingen ging."

Een ander punt waar hij op wil wijzen is dat de invoering gepaard gaat met een bezuiniging: "Hoe moet de burgemeester straks in zijn raad gaan vertellen dat mensen misschien wel meer moeten gaan betalen omdat er een landelijke meldkamer komt? En los van de financiën, kunnen burgemeesters de burgers zeggen dat het er voor hen echt beter op wordt? Want er staan voor partijen – denk aan ambulances die per rit worden betaald – ook andere belangen op het spel."

Meijer geeft toe dat hij ook een beetje met een politiek-bestuurlijke bril naar het onderwerp kijkt: "Voor ons gaat het niet alleen om de operationele processen, maar ook hoe burgemeesters dit thuis vertellen en hoe de oranje kolom erbij wordt betrokken." Waarschijnlijk worden die zorgen bij de uitwerking nog wel weggenomen, veronderstelt Meijer. "Dat hoop ik ten minste." ///

Voorzitter GHOR Nederland, Ed d'Hondt

"Geen eendagsvlieg"

"Vanuit GHOR Nederland vind ik niet zoveel van het transitieakkoord, omdat Publieke Gezondheid daar nauwelijks een plaats in heeft. Overigens ten onrechte", reageert Ed d'Hondt.

Zijn betrokkenheid komt vooral voort uit het voorzitterschap van GHOR Nederland en, meer verwijderd, uit zijn voorzitterschap van andere grote ICT-projecten, zoals de Raad voor de Overheidsdocumentatie, C2000, SBR\XBLR en Nictiz.

Als geheel is het akkoord wel een knappe prestatie, vindt hij, omdat het project gestart is vanuit een onmogelijke positie. "Niet



gewenst door bepaalde partijen, vrij willekeurige uitgangspunten, een voorstelbare kapitaalvernietiging in sommige regio's", somt hij op. Om direct te vervolgen: "Maar het is toch gelukt, althans het sluiten, nu het realiseren nog. Hulde aan burgemeester Henri Lenferink, portefeuillehouder Informatievoorziening en Meldkamer in het Veiligheidsberaad, die een uitermate knappe klus heeft geklaard." ///

Bestuurslid Ambulancezorg Nederland, Jack Versluis

Eenduidigheid in processen

Jack Versluis, bestuurslid van Ambulancezorg Nederland met de meldkamer en informatievoorziening in portefeuille, verwacht dat de aan te stellen landelijke kwartiermaker snel met een plan van aanpak komt. Daar kunnen de disciplines dan hun eigen kwartiermaker op afstemmen.

Versluis zat namens Ambulancezorg Nederland samen met voorzitter Hans Simons (zie ook pag. 4, red.) in de stuurgroep die het akkoord voorbereidde. Hij is zelf bestuurder van de Regionale Ambulancezorg Voorziening in de provincie Utrecht (RAVU). Volgens Versluis biedt de beweging die nu is ingezet geweldige kansen om tot een verdere standaardisatie van werkprocessen te komen in alle meldkamers, want die verschillen nogal per discipline en per regio. Door haar landelijk geprotocolleerde werkwijze heeft de ambulancezorg hierbij een voorsprong.

De landelijke faciliteiten die de LMO de disciplines op de meldkamer kan bieden zullen zeker leiden tot een verbetering van doelmatigheid en efficiency, verwacht Versluis. Met name voor het nieuwe gezamenlijke meldkamersysteem (NMS) waarvoor de voorbereidingen in volle gang zijn. Hiernaast hebben de disciplines natuurlijk hun eigen expertsystemen waardoor het

NMS verder verrijkt kan worden met specifieke informatie. Bij de ambulancezorg gaat het met name om specifieke en vertrouwelijke patiënteninformatie.

Op zich zal de transitie voor de regionale ambulancevoorzieningen niet zoveel consequenties hebben, verwacht Versluis. Hij wijst op de Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAZ) die in 2013 van kracht is geworden, waarbij de meldkamer ambulancezorg met haar personeel nu al onlosmakelijk deel uitmaakt van de RAV. Bovendien, aldus Versluis, is de RAV een zorginstelling met alles wat daarbij hoort aan wet- en regelgeving. De 112-meldingen vormen een deel van alle spoedzorgmeldingen die door de meldkamer ambulancezorg afgehandeld worden. Een belangrijk deel komt ook van ketenzorgpartners, zoals huisartsen, huisartsenposten en ziekenhuizen.

Versluis geeft aan dat hij een prima samenwerking kent met zijn veiligheidspartners: politie en brandweer en het bestuur van de veiligheidsregio: "We versterken elkaar door respect te hebben voor ieders verantwoordelijkheid en positie." Eén LMO met tien locaties hoeft volgens hem dan ook geen enkel probleem te zijn: "Wij zitten immers al jaren in een proces van schaalvergroting en het samengaan van ambulancezorgorganisaties." ///

Projectleider NMS, Han Arends

Eén virtuele meldkamer

Er komt één landelijke meldkamerorganisatie op tien locaties die als één virtuele meldkamer moet kunnen werken met nieuwe, gestandaardiseerde werkprocessen, waaronder een multi-intake. Binnen het project 'Voorbereidingsfase Nationaal Meldkamersysteem' worden deze werkprocessen met de bijbehorende procedures, protocollen en gegevenssets beschreven. Voor een groot deel is dit werk nu klaar, vertelt projectleider Han Arends.

Onder verantwoordelijkheid van het Veiligheidsberaad wordt op dit moment naast de standaardisatie van werkprocessen ook de aanbesteding van een nieuw, nationaal meldkamersysteem (NMS) verder uitgewerkt. Binnen het project wordt gewerkt met drie werkgroepen (werkgroep NMS, werkgroep Standaardisatie Werkprocessen en Financiën),

bestaande uit mensen van de verschillende disciplines en het ministerie. Een groot aantal collega's uit de meldkamers en veiligheidsregio's werkt inhoudelijke thema's uit in expertteams, zoals implementatie, beheer, techniek en architectuur.

Het project levert eind dit jaar een set gestandaardiseerde werkprocessen, programma van eisen voor het NMS, projectplan en aanbevelingsstrategie NMS. Begin volgend jaar worden de plannen aan het Veiligheidsberaad aangeboden voor besluitvorming. Daarna zal het worden overgedragen aan de landelijke meldkamerorganisatie (LMO).

Al vanaf 2004 wordt gesproken over de vervanging van het huidige Geïntegreerd Meldkamer Systeem. In 2011 heeft het Veiligheidsberaad definitief besloten GMS te vervangen door een standaardpakket uit de markt wat als landelijke dienst wordt geleverd. ///



AGENDA

EXPERTMEETING 4 DECEMBER

Op 4 december wordt een expertmeeting gehouden over de Meldkamer van de toekomst.

Meer informatie over de meeting is te vinden op www.veiligheidsberaad.nl.

Algemeen directeur Veiligheidsregio Utrecht, Peter Bos

Help als elke seconde telt

Twee vragen aan Peter Bos, algemeen directeur bij de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). Hij heeft in het hele traject en in het meerpartijenoverleg bijgedragen aan de totstandkoming van de afspraken.

Hoe kijkt u als vertegenwoordiger van directieuren veiligheidsregio's tegen het transitieakkoord aan?

"Laten we kijken naar het doel achter het proces. De burger sneller en beter helpen door een incidentgerichte aanpak van de vraag. Dat willen we bereiken door een landelijk kwaliteitsniveau. Daarmee geven we de garantie af dat de burger kan rekenen op een hoogwaardige dienstverlening van de meldkamer, ongeacht de locatie.

Daarnaast willen we er voor zorgen dat de informatie-uitwisseling tussen hulpverleningsdiensten en tussen verschillende regio's

beter wordt. Laten we vooral niet uit het oog verliezen waar het allemaal om gaat wanneer elke seconde telt. Dus help de burger die belt met een hulpvraag nog beter en stel de hulpverlener in staat zo goed en zo veilig mogelijk zijn werk te doen."

En als u naar de inhoud kijkt?

"In het transitieakkoord hebben we als veiligheidsregio's al behoorlijk wat geregeld en geborgd. Nu komt het op de verdere uitvoering en invulling aan. De aanloop naar het transitieakkoord vroeg al veel aandacht, de uitwerking nog meer. De veiligheidsregio's moeten er een succes van maken. Met elkaar en met onze partners. We hebben geleerd dat grote projecten zoals deze kunnen vertragen en verzanden. Dat mag hier niet gebeuren. We zijn zelf en met elkaar aan zet en we moeten bereid zijn elkaar scherp te houden op de voortgang en de kwalitatieve doelstellingen." ///

COLOFON

Special Meldkamer bij De Veiligheidsregio nr. 18

Het kopiëren en/of overnemen van (delen van) de inhoud van deze uitgave is toegestaan, mits men vooraf toestemming vraagt aan de redactie en onder bronvermelding.



Veiligheidsberaad

Redactieadres

Bureau Veiligheidsberaad
T.a.v. redactie De Veiligheidsregio
redactie@veiligheidsregio.veiligheidsberaad.nl
Postbus 7010, 6801 HA Arnhem

Hoofdredactie: Veiligheidsberaad, Leo Zaal, algemeen directeur IFV en secretaris Veiligheidsberaad

Deze special Meldkamer is tot stand gekomen in samenwerking met Frédérique de Vries (Nationale Politie), Noreen ter Beke (ministerie van Veiligheid en Justitie), Nadiene Toby (Ambulancezorg Nederland) en Anouk Franssen (Koninklijke Marechaussee)

Redactie: Veiligheidsberaad, Eveline Heijna

Eindredactie: Ada Kraft

Redacteur: Klaas Salverda

Traffic: PINO evenementen & congressen

Ontwerp en opmaak: Bor Borren Design

Fotografie: Esther Posthouwer, ministerie van Veiligheid en Justitie, John Voermans, Nationale Politie, Kmar, MDC, insight communicatie | pr, Peter Hofman, Ambulancezorg Nederland, Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost

Drukwerk: Roto Smeets Utrecht

Oplage: 9.500 - oktober 2013