

> Pilot multi-intake levert schat aan inzichten

“Binnen vijf jaar beschikken we in Nederland over één gemeenschappelijke meldkamerorganisatie met tien locaties. Dat staat als een paal boven water”, aldus Wim van Vemde, sinds juli van dit jaar directeur Programma Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO).

Binnen de LMO werken alle partijen samen om richting gemeenschappelijke meldkamer te gaan, inclusief informatievoorziening/ICT-voorzieningen en eenduidig beheer. Het toekomstig beheer van de gemeenschappelijke meldkamer komt bij de Nationale Politie te liggen. Over de samenvoeging van meldkamers gaan veiligheidsregio's zelf.

Drie jaar geleden is in het transitieakkoord 'Meldkamer van de toekomst' afgesproken de burger zoveel mogelijk in het eerste contact te helpen door 'een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake'. Met het laatste wordt de intake bedoeld die wordt uitgevoerd voor alle disciplines: politie, brandweer, ambulancezorg en Koninklijke Marechaussee.

Pilot multi-intake

Om inzicht te krijgen in de 'optimale reikwijdte' van multidisciplinaire intake startte in november 2016 de pilot multi-intake. Deze wordt tot in december uitgevoerd op een locatie van de Politieacademie in Amsterdam Sloterdijk. Daarbij wordt uiteraard gekeken naar de kwaliteit en snelheid van het hulpverleningsaanbod, maar ook naar de uitwisseling van informatie. Die behoort zodanig te zijn dat zij recht doet aan de verantwoordelijkheid die de discipline draagt. Daarnaast worden twee manieren getest om een protocolsysteem in te richten. Het doel van multi-intake is immers niet alleen om de burger zo goed mogelijk in het eerste contact met de meldkamer te helpen, de bedoeling is ook dat meldingen landelijk op uniforme wijze worden afgehandeld.



We spreken Van Vemde op deze locatie terwijl op de achtergrond de pilot wordt uitgevoerd in een simulatieomgeving die lijkt op die van een meldkamer. Professionele centralisten afkomstig uit verschillende disciplines krijgen met inzet van acteurs telefonisch een groot aantal realistische scenario's voorgeschoteld. Een ernstige aanrijding tussen twee voertuigen met meerdere slachtoffers die bekneld zijn. Een overvalmelding. Brand. Maar ook simpele of juist heel complexe meldingen. Van Vemde proeft het enthousiasme en de betrokkenheid van de deelnemers: “Iedereen is vol energie en vol overtuiging aan het werk. Wat voor mogelijkheden zijn er? Wat voor kansen liggen voor? Maar ook: tegen welke knelpunten lopen we aan? Zijn dat overkomelijke bezwaren? Wat zou er nog verder ontwikkeld moeten worden?”

Beleidsbeslissing

Wat levert de pilot multi-intake op? Een grote hoeveelheid data in de eerste plaats. Meet- en analysegegevens. Maar als het goed is, ook inzicht in de reikwijdte van de multi-intake. Hetgeen uiteindelijk moet leiden tot een vastgestelde reikwijdte per discipline en een landelijk beleid voor de multi-intake. Al ligt de beslissing daarover logischerwijs elders. De resultaten van de pilot worden – met bijbehorend advies – aan het eind van het eerste kwartaal van 2017 aangeboden aan de disciplines en behandeld in de Stuur- en Regiegroep LMO. Op basis daarvan wordt een besluit genomen over de vervolgstappen.

Van Vemde loopt nergens op vooruit, maar wil wel kwijt dat multi-intake een proces behoort te zijn van verbinding en verrijking. Voor de burger die adequaat, effectief en efficiënt geholpen wordt. En voor degene op

straat die met de inzet is belast en dient te weten wat hem te wachten staat. Van Vemde: “Het intakeproces is niet meer en niet minder dan de schakel tussen de burger en de collega van welke discipline dan ook die met de inzet is belast.”

Enige vraag

Van Van Vemde had het hele traject van de landelijke meldkamerorganisatie al lang verder mogen zijn. Hij houdt het erop dat toen 56 partijen drie jaar geleden tot een transitieakkoord kwamen, het niet hun bedoeling is geweest om het proces zo traag te laten ontwikkelen. “Maar inmiddels zijn we wel zover”, zo voegt hij eraan toe, “dat we kunnen zeggen dat we binnen vijf jaar over één gemeenschappelijke meldkamerorganisatie met tien locaties beschikken.” Het mag met al die partijen en belangen een ingewikkelde klus zijn, de taakopdracht is volgens van Vemde heel eenvoudig: “We maken één gemeenschappelijke meldkamer met tien locaties. De enige vraag die de 56 partijen zich nu nog hoeven te stellen is: ga ik m'n best doen om het proces nu zo goed mogelijk te laten verlopen of vind ik nog redenen om hier en daar zand tussen de raderen te strooien?”

Meer informatie over de LMO vindt u op www.k-lmo.nl

Veiligheidsregio's gaan zelf over samenvoegingen

Momenteel liggen de plannen voor de heroriëntatie van de vorming van de LMO ter consultatie voor aan de besturen van de veiligheidsregio's. Met de heroriëntatie is de samenvoeging van de regionale meldkamers aan de veiligheidsregio's zelf. Wat betekent dit voor portefeuillehouder Meldkamer binnen het Veiligheidsberaad, Henri Lenferink? “Vanuit het Veiligheidsberaad blijf ik de belangen van de veiligheidsregio's behartigen in de Bestuurlijke Regiegroep LMO. Verder vind ik het goed dat het Bestuurlijk Afstemmingsoverleg Meldkamers is ingericht, zodat samenvoegingsgebieden van elkaar kunnen leren en gezamenlijk signalen kunnen afgeven.”