

Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-generaal
Politie**
Project Meldkamer van de
toekomst

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Datum 20 februari 2012
Betreft Meldkamer van de toekomst

Kenmerk
2012-0000089863

In onderliggende brief schets ik, mede namens de Ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), van Defensie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan hetgeen in het Regeerakkoord is opgenomen over de meldkamer. In het Regeerakkoord staat dat er één meldkamerorganisatie komt met drie locaties. Hieraan is een taakstelling gekoppeld van €10 miljoen in 2015 oplopend tot €50 miljoen structureel in 2021. Hierbij ga ik ervan uit dat deze taakstelling inclusief de transitiekosten is. Tevens is deze brief een reactie op de motie van mevrouw Hennis-Plasschaert (TK 2011-2012, 33000 VI, nr. 27).

Nederland kent op dit moment 25 meldkamers waarvan 22 regionale meldkamers werkzaam zijn ten behoeve van politie, brandweer en de ambulancevoorzieningen. Daarnaast hebben het Korps Landelijke Politiediensten (Klpd) en de Koninklijke Marechaussee (KMar) een landelijke meldkamer en de KMar nog een meldkamer op Schiphol. De verantwoordelijkheid voor instandhouding van de meldkamers is nu neergelegd bij de besturen van de veiligheidsregio's op basis van artikel 35 van de Wet veiligheidsregio's, met dien verstande dat het regionale college zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie¹.

De burger wil snel, eenduidig en adequaat worden geholpen met zo min mogelijk doorschakelingen. Het moet niet uitmaken of een burger belt vanuit Groningen of vanuit Maastricht. De huidige inrichting van de meldkamers komt daar niet aan tegemoet en brengt naast hoge kosten een flink aantal problemen met zich mee. De meldkamers zijn divers georganiseerd ten aanzien van personeel, werkwijze, organisatie en beheer. Hierdoor is er een gebrek aan samenwerking tussen meldkamers en een gebrek aan landelijke coördinatie. Ook moeten per meldkamer piekbelastingen en roosterproblemen worden opgevangen.

In december 2010 is een bestuurlijke conferentie georganiseerd over de meldkamer van de toekomst waarbij vertegenwoordigers van de betrokken Ministeries, het Veiligheidsberaad (VB), Ambulancezorg Nederland (AZN), Politie, Brandweer, KMar en GHOR aanwezig waren. Deze bijeenkomst heeft het fundament gelegd voor verdere visievorming over het meldkamerdomein. Ik heb daar aangegeven open te

¹ In de tijdelijke wet Ambulancezorg, die ter behandeling ligt bij de Tweede Kamer, wordt de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de meldkamer ambulancezorg overgedragen naar de Regionale Ambulance Voorziening (RAV).

staan voor alternatieve voorstellen voor de inrichting van de meldkamerorganisatie binnen de financiële kaders van het Regeerakkoord. Onder regie van het Veiligheidsberaad heeft de stuurgroep Meldkamer van de toekomst een visie ontwikkeld en zijn onderzoeken uitgevoerd naar verschillende opvattingen die in de stuurgroep leefden. Uit de genoemde onderzoeken, de visievorming door de stuurgroep en overleg met bestuurders en het veld zelf zijn de volgende conclusies getrokken.

Datum
20 februari 2012
Kenmerk
2012-0000089863

Één landelijke meldkamerorganisatie

De belangrijkste stap die moet worden gezet is de vorming van één landelijke meldkamerorganisatie die onder mijn verantwoordelijkheid zal vallen. De hoofdlijnen van beleid en beheer stel ik in samenspraak met de Ministers van VWS en Defensie op, voor zover dat relevant is voor respectievelijk de ambulancezorg en de KMar.

De meldkamer van de toekomst wordt een landelijke organisatie met een eigen verantwoordelijkheid en een eigen budget die gaat voorzien in:

- de noodzakelijke kwaliteitsverbetering;
- een toekomstbestendige infrastructuur die kan inspelen op nieuwe technische en maatschappelijke ontwikkelingen;
- het beheer van de meldkamers, hieronder valt bijvoorbeeld huisvesting, ict, leidinggevend en ondersteunend personeel en personeel ten behoeve van de multidisciplinaire werkprocessen;
- de realisatie van de in het Regeerakkoord afgesproken taakstelling.

De kwaliteitsverbetering bestaat onder meer uit het standaardiseren van de werkprocessen en systemen en het inspelen op technologische innovaties. Door de meldkamerlocaties organisatorisch en technisch te verbinden ontstaat één virtuele meldkamer die het mogelijk maakt te komen tot landelijke operationele coördinatie en capaciteitsmanagement. De gezamenlijke ambitie is in de toekomstige meldkamer zoveel mogelijk geprotocolleerd en multidisciplinair te werken. In de implementatiefase wordt hiervoor een zorgvuldig ontwikkelpad opgesteld binnen kaders van mij en de Ministers van VWS en van Defensie.

Na overleg met gemandateerde vertegenwoordigers van de disciplines waarvoor de meldkamer werkt (ambulancezorg, politie, brandweer, KMar en GHOR) stel ik kwalitatieve en financiële kaders vast. In deze kaders worden ook kwaliteitseisen opgenomen die de ambulancesector, onder verantwoordelijkheid van de Minister van VWS, op grond van de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) aan de meldkamerorganisatie stelt.

Daarnaast is het uitgangspunt dat de gezagsverhoudingen in geval van opgeschaalde situaties blijven zoals opgenomen in de Wet op de Veiligheidsregio's en de Politiewet. Bij een lokale crisis ligt het gezag bij de burgemeester, bij een bovenlokale crisis bij de voorzitter van de veiligheidsregio. Over de hoofdlijnen van beleid en beheer van de meldkamers overleg ik met een afvaardiging van de veiligheidsregio's voor zover het relevant is voor de uitvoering van het gezag.

Eindsituatie aantal locaties

Voor de verdere uitwerking van het regeerakkoord zijn onder de vlag van de eerder genoemde stuurgroep verschillende meldkamermodellen met elkaar vergeleken ten aanzien van de functionele inrichting (optimaal aantal meldkamers voor intake en uitgifte) en de invulling van de financiële kaders. Uit dit onafhankelijk onderzoek en

gevoerde gesprekken is gebleken dat het beter is te kiezen voor een model van een meldkamerorganisatie met maximaal tien meldkamers.

Datum
20 februari 2012
Kenmerk
2012-0000089863

Functioneel gezien leidt de keuze voor regionale meldkamers tot een betere dienstverlening aan burger en hulpverlening. De centralist kan op basis van kennis over het gebied en de bewoners een goede inschatting maken van de urgentie en de benodigde inzet. Dit laat onverlet dat wanneer nodig een centralist ook meldingen uit andere regio's kan afhandelen.

Daarnaast komt de keuze voor tien locaties voort uit de hoge transitiekosten om naar drie locaties te gaan. Bij een keuze voor drie locaties zou het niet mogelijk zijn de gewenste bezuinigingen uit het Regeerakkoord binnen de gestelde tijd te realiseren. Met tien locaties is het mogelijk om de bezuiniging te realiseren binnen de afgesproken tijd en de gestelde kwaliteitseisen.

Werkwijze en operationele verantwoordelijkheid

Binnen de meldkamerorganisatie wordt een nieuwe werkwijze ontwikkeld die ertoe moet leiden dat op termijn de burger zoveel mogelijk in het eerste contact wordt geholpen door een multidisciplinaire centralist. Dat is een centralist die in staat is inkomende meldingen aan te nemen ten behoeve van alle diensten. Bij een deel van de inkomende meldingen is specifieke monodisciplinaire expertise van belang. In de eerdergenoemde landelijke kwaliteitskaders, die in overleg met de disciplines worden opgesteld, wordt vastgelegd welk deel van de intake door een multidisciplinaire centralist en welke deel door een monodisciplinaire centralist wordt afgehandeld.

De afhandeling van een melding is de verantwoordelijkheid van monodisciplinaire centralisten die onder operationele aansturing werken van de dienst waarvoor zij werken (politie, brandweer, ambulance en KMar). Zo blijven de ambulancevoorzieningen verantwoordelijk voor de monodisciplinaire taakuitvoering van het personeel dat zij in de meldkamer te werk stellen zodat zorgaanbieders en zorgverzekeraars in dit deel van de acute zorg hun sturingsrol waar kunnen maken.

De meldkamerorganisatie stelt kwaliteits- en opleidingseisen vast voor zowel het multi- als het monodisciplinaire personeel. Daarnaast heeft de directeur van de meldkamerorganisatie instemmingsrecht bij het aanstellen van het monodisciplinaire personeel op de meldkamer door een van de diensten.

De werkprocessen en systemen worden gestandaardiseerd en uitgerold over alle meldkamerlocaties. De meldkamer wordt zoveel als mogelijk toekomstbestendig ingericht zodat nieuwe communicatiekanalen onderdeel kunnen uitmaken van de meldkamer.

Het proces alarmering en opschaling maakt deel uit van het meldkamerdomein. Daarnaast organiseert de meldkamerorganisatie de mogelijkheid tot landelijke coördinatie in een van de meldkamerlocaties. Incidenten kunnen worden gemonitord en zo nodig kan worden overgegaan tot een landelijke regie van de operationele inzet door de disciplines. Op deze locatie wordt tevens de landelijke meldkamer van de KMar ondergebracht. De meldkamer van de KMar op Schiphol wordt in de betreffende regionale meldkamer ondergebracht.

Financiële kaders

De nieuwe meldkamerorganisatie neemt de taak tot het in stand houden van de meldkamers over van de veiligheidsregio's. De huidige beschikbare budgetten die

nodig zijn voor het beheer en de taakuitvoering worden dan ook overgedragen aan de landelijke organisatie.

Datum
20 februari 2012
Kenmerk
2012-0000089863

Deze budgetten worden nader bepaald in overleg met de betrokken disciplines en departementen: de politie/KIpd (VenJ), de brandweer (BZK en VNG), de Ambulancevoorzieningen (VWS) en de KMar (Defensie). De Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV'en) blijven financieel verantwoordelijk voor de monodisciplinaire werkprocessen en personeel. De RAV'en dragen financieel bij aan de meldkamerorganisatie waar het multidisciplinaire werkprocessen betreft en generieke voorzieningen als huisvesting, ict, etc. en zij dragen naar rato van hun huidige bijdrage aan de meldkamers bij aan de realisering van de taakstelling.

Transitie

Voor het realiseren van de nieuwe landelijke meldkamerorganisatie is op onderdelen aanpassing van de wetgeving noodzakelijk. Nu al kunnen stappen worden gezet naar de nieuwe situatie, maar de implementatie gaat van start als voor de zomer de bestuurlijke, juridische en financiële randvoorwaarden zijn vastgelegd in een transitieakkoord tussen de genoemde Ministers en de besturen van de veiligheidsregio's. In dit transitieakkoord worden de hoofdlijnen uit deze brief verder uitgewerkt.

De meldkamer van de toekomst moet over vijf jaar operationeel zijn qua nieuwe werkwijzen, ict, etc. Over drie jaar zijn de bestaande meldkamers opgeschaald naar tien locaties waardoor een deel van de taakstelling wordt gerealiseerd. Uitgangspunt bij de transitie is dat dit een geleidelijk proces is waarbij de nieuwe manier van werken wordt uitgewerkt en beproefd voor het wordt ingevoerd.

Bovenstaande leidt tot grote veranderingen in het meldkamerdomein die zorgvuldig moeten plaatsvinden zonder de dienstverlening aan de burger en de hulpverlener aan te tasten. 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. Hierdoor wordt in zowel reguliere acute hulp- en zorgvragen, maar ook in crisissituaties eenduidig en adequaat gereageerd tegen acceptabele kosten.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten