



De meldkamers van Friesland, Groningen en Drenthe zijn in 2011 al samengevoegd tot Meldkamer Noord-Nederland in Drachten. Op dit moment zijn er nog 22 meldkamers. In 2017 zijn dat er nog tien waar op dezelfde wijze wordt gewerkt. (Fotografie: Wij van PS)

Nieuwe meldkamerorganisatie ook grote gevolgen voor het veld

De brandweermeldkamers staan aan de vooravond van een grote reorganisatie door de komst van een Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) met tien locaties. Er wordt een nieuw nationaal meldkamersysteem (NMS) ingevoerd zodat straks in 2017, op dezelfde wijze wordt gewerkt. De komende jaren gaat veel veranderen voor de centralist, maar het heeft ook gevolgen voor het operationele optreden op straat. Brandweer Nederland heeft een stuurgroep en taskforce in het leven geroepen om ervoor te zorgen dat het traject zorgvuldig verloopt en om de veranderingen stap voor stap bij het veld onder de aandacht te brengen.

DOOR JOLANDA HAVEN

De LMO komt onder leiding van de minister van Veiligheid en Justitie. Naast de brandweer zijn ook de politie, ambulancezorg en Defensie vertegenwoordigd. Een grote ontwikkeling met ingrijpende gevolgen. De brandweer moet zich binnen dit project goed positioneren om voldoende invloed te kunnen uitoefenen. Daarnaast moet zij intern aan de slag om zich klaar te maken voor de toekomst. Daarbij gaat het niet alleen over nieuwe technieken of een andere werkplek voor centralisten. Ook werkwijzen en processen zullen op elkaar afgestemd moeten worden. Als een van de tien meldkamer overbelast raakt of uitvalt, kan een andere meldkamer de processen overnemen. Dat betekent dat er één universeel technisch systeem komt. De komst van de LMO heeft gevolgen voor iedereen, ook voor de operationele eenheden. Aan Brandweer Nederland de taak om dit traject voor de brandweer zorgvuldig te laten verlopen. Dit doet zij onder leiding van de Stuurgroep Voorbereiding Landelijke

Meldkamer Brandweer, die een coördinerende rol heeft. En met behulp van de Taskforce Meldkamers Brandweer, die zich bezighoudt met de inhoudelijke processen. 'De brandweereenheden in het veld en centralisten op de meldkamer kunnen niet los van elkaar worden gezien', aldus voorzitter van de stuurgroep Marijke van Veen.

STANDAARDISEREN

Nog voordat werd gesproken over een meldkamerorganisatie, was er al een stuurgroep meldkamers opgericht. 'We wilden de meldkamerprocessen standaardiseren', vertelt Van Veen. 'Daarmee liepen we dus al vooruit op de processen en konden op die manier aanhaken bij de landelijke ontwikkeling. Want om voorbereid te zijn op de meldkamer van de toekomst moeten de meldkamerprocessen op elkaar worden afgestemd. Dat vergt veel tijd en coördinatie. Het is niet alleen een kwestie van andere technieken. De hele werkwijze en cultuur gaat over de kop. De regionale meldkamers raken hun autonomie kwijt voor het inrichten

van de processen. Dat gebeurt straks op landelijk niveau.' De standaardisatie van de meldkamer betekent ook veel voor het veld. Om de standaardisatie in goede banen te leiden, is de Taskforce Meldkamers Brandweer in 2012 in het leven geroepen. 'Op basis van de landelijke ontwikkelingen van de meldkamerorganisatie kijken wij naar wat de effecten zijn voor het operationele brandweeroptreden', vertelt voorzitter van de taskforce Anton Slofstra. 'Met de nieuwe meldkamerorganisatie willen we tijdswinst boeken. Dat krijg je alleen voor elkaar door heldere en eenduidige afspraken te maken over wat voor eenheden je op pad stuurt in welke situatie. Er moeten dus veel protocollen worden gestandaardiseerd en afspraken worden gemaakt. Van eenvoudige zaken zoals de benaming van voertuigen tot complexe zaken: wat rukt uit bij welke melding?' Het is volgens Slofstra van belang dat het niet stuk gestandaardiseerd wordt. 'De verzorgingsgebieden in Nederland zijn niet gelijk. Je moet zorgen voor voldoende flexibiliteit. De binnenstad van Amsterdam is anders dan welke stad ook. Bovendien: onze mensen en middelen zijn ook niet standaard.' In de taskforce zitten zowel mensen van de meldkamer als mensen van de operationele werkvloer om beide werkwijzen bij elkaar te brengen. Binnen dit team zijn de operationele kaders voor de brandweer gemaakt. Via de netwerken wil de taskforce zo veel mogelijk het veld erbij betrekken. Slofstra: 'Wij hopen op die manier begrip te creëren voor de zaken die gaan veranderen en we hopen dat er positief kritisch wordt meegedacht. 2017 lijkt nog ver weg, maar gezien de gevolgen en impact is het goed om daar vroeg mee te beginnen, ook in de communicatie. We zijn op dit moment bezig met het opstellen van een communicatieplan.' Er worden diverse middelen gebruikt om het veranderingstraject onder de aandacht te brengen. Zoals filmpjes en folders. Het beeldmateriaal wordt door de leden van de taskforce verspreid over de korpsen.

*Op 16 oktober is het transitie akkoord voor de nieuwe meldkamers ondertekend.
(Fotografie: Veiligheidsberaad)*

CULTUUROMSLAG

De meldkamers in Friesland, Groningen en Drenthe zijn al samengevoegd tot Meldkamer Noord-Nederland. Evenals de meldkamers van IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland. 'We hebben nauw contact. Ook het hoofd van de noordelijke brandweermeldkamer zit in de taskforce', aldus Van Veen. 'De gefuseerde meldkamers hebben ervaring met standaardiseren en het afstemmen van de werkprocessen. Daar maken we dankbaar gebruik van. Zo weten we dat er voldoende aandacht moet komen voor de nieuwe werkwijze en cultuuromslag.' Dat de meldkamers vooruitlopen op de rest van Nederland wil niet zeggen dat zij klaar zijn. Ook zij moeten zich volgens Van Veen nog aanpassen aan de landelijke afspraken en norm. 'We zitten nu nog in de voorbereidingsfase dus daar is nog niets over bekend. Eerst moeten we vanuit de stuurgroep landelijk de uitrukvoorstellen en werkwijzen op elkaar afstemmen, die vervolgens door de taskforce worden gecoördineerd.' Timing is volgens Slofstra belangrijk. 'Zowel organisatorisch, technisch als vakinhoudelijk moeten alle werkprocessen gelijktijdig bij elkaar komen.' Als de taskforce nieuwe uitrukvoorstellen en een nieuwe werkwijze heeft opgesteld, wordt dat beoordeeld door de stuurgroep die dat op haar beurt weer voorlegt aan de Raad van Brandweercommandanten (RBC). Parallel aan de interne organisatie moet de stuurgroep ervoor zorgen dat de brandweer invloed blijft uitoefenen op de ontwikkeling van de meldkamerorganisatie. Van Veen: 'De LMO is een multidisciplinaire ontwikkeling die wordt gecoördineerd vanuit het ministerie. Drie disciplines in een systeem, betekent dat je een deel van je identiteit opgeeft. Het is echter wel van belang dat we ons herkennen in de nieuwe meldkamer en niet te veel op afstand komen te staan. We moeten voldoende zeggenschap houden als zaken aangepast worden moeten. Er moet ruimte zijn voor regionale verschillen. Dus voor de brandweer is het belangrijk dat de meldkamer een flexibele organisatie wordt.' ■



Transitieakkoord getekend

16 oktober is het transitieakkoord voor 'de Meldkamer van de Toekomst' getekend. In dit akkoord zijn afspraken gemaakt over de te volgen weg naar een landelijke meldkamerorganisatie. Zo zijn afspraken gemaakt over het organisatiemodel van de meldkamerorganisatie, de financiering en de verantwoordelijkheden. Het transitieakkoord is getekend door vertegenwoordigers van de verschillende organisaties die betrokken zijn bij de meldkamers: de minister van Defensie, de minister van Veiligheid en Justitie, de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Korpschef van de Nationale Politie, de voorzitters van de veiligheidsregio's en de voorzitters van de besturen van de Regionale Ambulancevoorzieningen. Namens Brandweer Nederland was Jac Rooijmans aanwezig bij de ondertekening. In december wordt waarschijnlijk de kwartiermaker, die de transitie gaat leiden, bekendgemaakt. Daarna wordt de kwartiermaker brandweer aangesteld.