

**Inbreng verslag van een schriftelijk overleg**

De vaste commissie voor Veiligheid en Justitie heeft een aantal vragen voorgelegd aan de minister van Veiligheid en Justitie over de brief van 20 februari 2012 inzake de meldkamer van de toekomst en de reactie op de motie Hennis-Plasschaert c.s. over een spoedig besluit over het aantal meldkamers (29 517, nr. 58).

De voorzitter van de commissie,  
De Roon

Adjunct-griffier van de commissie,  
Van Doorn

## **Inhoudsopgave**

### **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

1. Inleiding
2. Eén landelijke meldkamerorganisatie
3. Eindsituatie aantal locaties
4. Werkwijze en operationele verantwoordelijkheid
5. Financiële kaders
6. Transitie

### **II. Reactie van de minister**

#### **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

##### *1. Inleiding*

De leden van de VVD-fractie zijn verheugd te vernemen dat er nu dan eindelijk duidelijkheid komt over het aantal meldkamers en de organisatie daarvan. De minister van Veiligheid en Justitie (hierna: de minister) geeft aan dat uit onafhankelijk onderzoek en gevoerde gesprekken is gebleken dat het beter is te kiezen voor een model van één meldkamerorganisatie met maximaal tien meldkamers. Deze leden merken hierbij op dat zij het van groot belang achten om straks niet weer geconfronteerd te worden met verschillende organisaties, inclusief eigen werkprocessen en systemen. Zij verzoeken de minister hier nogmaals uitgebreid en gedetailleerd op in te gaan. Voorkomen moet worden dat de tien politieregio's verworpen tot koninkrijkjes met eigen een meldkamer, andere toeters en bellen alsook een regioburgemeester die hier meent de scepter te moeten zwaaien.

De aan het woord zijnde leden zijn voorts tevreden dat het met dit voorstel ook mogelijk wordt om de gewenste bezuinigingen binnen de afgesproken tijd evenals de gestelde kwaliteitseisen te realiseren. Zij willen graag vernemen wat de kosten zijn van de huidige inrichting van de meldkamers (dus een totaaloverzicht van de 25 meldkamers).

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de minister. Zij hebben op basis van deze brief een aantal vragen.

De leden van de PVV-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van onderhavige brief. Zij zijn het in grote lijnen eens met de plannen van de minister voor de vorming van een meldkamerorganisatie met maximaal tien meldkamers.

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de minister. Zij kunnen zich vinden in de strekking van de plannen met betrekking tot de meldkamerorganisatie, maar hebben hierover nog wel enkele vragen die verderop in het verslag aan de orde zullen komen.

Vooruitlopend op de vragen over de meldkamer van de toekomst, verzoeken deze leden de minister hierbij ook de stand van zaken te schetsen met betrekking tot C2000, het communicatiesysteem voor ambulancediensten, brandweer, marechaussee en politie. In het voorbije decennium zijn er veel problemen geweest met het gebruik van C2000, bijvoorbeeld met het wegvallen van contact in levensbedreigende situaties of het overbelast raken van het systeem in noodgevallen..

De leden van de SP-fractie hebben met gemengde gevoelens kennisgenomen van de brief van de minister met een nadere toelichting op zijn

visie op de meldkamers. Zij begrijpen het doel van de minister om de meldkamers efficiënter te maken en beter op elkaar aan te laten sluiten. Zij plaatsen echter vraagtekens bij de beoogde samenvoeging en vermindering van het aantal meldkamers. Zij vrezen dat de gewenste besparingen uitgangspunt zullen zijn en het verlies van kwaliteit van de hulpverlening op de koop toe wordt genomen.

De leden van de SP-fractie vragen op deze plaats ook aandacht voor de fusie tussen de meldkamers van de regio's Gooi en Vechtstreek en Flevoland. De minister heeft op 8 december in zijn brief aan de korpsbeheerder van Flevoland aangegeven akkoord te zijn met deze beoogde fusie. Toch kunnen er, in het licht van de plannen van de minister om met minder meldkamers te gaan werken, grote vraagtekens gezet worden bij deze beoogde fusie.

Uit de praktijk is het deze leden namelijk duidelijk geworden dat deze fusie allerm minst soepel verloopt. Zo hebben de Ondernemingsraden hebben negatief geadviseerd. Er is voorts grote twijfel bij de financiële haalbaarheid van de fusie. Men vreest dat de investering van 1 mln. euro bij lange na niet genoeg is om deze fusie tot een goed einde te brengen. Het rapport van Twijnstra en Gudde zou onvolledigheden bevatten, waardoor de werkelijke kosten veel hoger uit zouden vallen. Ook lijkt men veel te licht aan te kijken tegen de harmonisatie van de processen. Daar komt veel meer bij kijken dan enkel wat knip- en plakwerk in de huidige werkwijzen. Tot slot is onduidelijk waarom gekozen is voor Naarden als nieuwe locatie in plaats van Lelystad, terwijl in Lelystad onder andere meer voorzieningen aanwezig zijn, zoals het veiligheidsbureau waar het brandweer actiecentrum ingericht wordt in geval van opschaling. Deze leden verzoeken de minister in te gaan op bovengenoemde punten. Is hij verder bereid de Kamer te informeren over de laatste stand van zaken in de voortgang van deze fusie?

De aan het woord zijnde leden vragen of het wel realistisch is om te denken dat een dergelijke fusie in zes maanden kan worden afgerond. Zij vrezen dat de druk om dit snel uit te voeren ten koste gaat van de kwaliteit. Daarnaast voorzien zij verspilling van geld. Als er allerlei handelingen om te komen tot samenvoeging moeten worden uitgevoerd, moeten die straks weer herhaald worden zou de dan ontstane meldkamer een nieuwe fusie moeten ondergaan met bijvoorbeeld Utrecht. Dat kan in deze tijden van financiële krapte nooit de bedoeling zijn. De leden van de SP-fractie vragen de minister waarom deze fusie in zijn ogen noodzakelijk is. Wat heeft het immers voor zin om een heel fusieproces te doorlopen als straks blijkt dat de nieuwe meldkamer samengevoegd moet worden met bijvoorbeeld Utrecht? Is het dan niet beter om de landelijke besluitvorming inzake het aantal meldkamers af te wachten en dan in één keer de juiste meldkamers samen te voegen? Is hij bereid deze fusieplannen opnieuw tegen het licht te houden nu er meer duidelijkheid is over de voorgenomen koers van de minister met betrekking tot de meldkamers?

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de wijze waarop de minister de huidige inrichting van de meldkamers wil herzien. Zij lezen in de voorliggende brief het voornemen het aantal meldkamers terug te brengen tot één landelijke meldkamerorganisatie met tien locaties. De leden hebben dienaangaande enkele vragen en opmerkingen.

## *2. Eén landelijke meldkamerorganisatie*

De leden van de PvdA-fractie lezen in de onderhavige brief niets over een verandering van de verantwoordelijkheid van de besturen van de Veiligheidsregio's voor de meldkamer, zoals die nu vastgelegd is in de wet Veiligheidsregio's. Betekent de reorganisatie van de meldkamers een wijziging van de wettelijke verantwoordelijkheid? Zo ja, hoe gaat die

wijziging vastgelegd worden? Daarmee samenhangend willen deze leden opheldering over de vorming van één landelijke organisatie voor de meldkamers. Hoe zal deze organisatie onder leiding van de minister vorm worden gegeven. Zullen alle medewerkers van de meldkamers in dienst komen van deze landelijke organisatie? Zo nee, welke medewerkers zullen niet in dienst komen van de landelijke meldkamerorganisatie? Hoe worden de afbakening en de samenwerking met de regionale hulpdiensten georganiseerd? Zal er in alle meldkamers gekozen worden voor eenzelfde werkwijze en voor den gezamenlijke huisvesting? Zo nee, wat zijn hiervan de effecten op mogelijke samenwerking tussen de meldkamers en wat is de meerwaarde van afwijken?

De leden van de PvdA-fractie merken op dat één van de doelstellingen van de meldkamer van de toekomst is meldkamers beter samen te laten werken, waardoor in geval van nood of overbelasting taken door andere meldkamers overgenomen kunnen worden en overal in Nederland gelijke hulp geboden kan worden. Allereerst willen deze leden graag weten of het nieuwe meldkamerontwerp ervoor zorgt dat ook aan de randen van veiligheids-, ambulance- en politieregio's beter gekeken wordt hoe de beste en snelste hulp verleend kan worden. Op welke wijze zal de informatie van de meldkamer over de beschikbare capaciteit over deze en over landsgrenzen heen verbeterd worden?

Daarnaast valt het voornoemde leden op dat het idee om tien lokaal gebonden meldkamers te houden op twee gedachten hinkt. Aan de ene kant worden de voordelen van inzicht in de lokale organisatie benadrukt. Aan de andere kant kan er doorgeschakeld worden naar een andere meldkamer die de vraag ook kan beantwoorden. Hoe kunnen deze twee voordelen naast elkaar bestaan? Wat is het voordeel van het doorverbonden worden met een lokale meldkamer? Kan een andere meldkamer deze taak net zo goed uitvoeren? Als de stelregel is dat er beantwoord wordt door de lokale meldkamer, hoe groot is dan de routine met het beantwoorden van telefoontjes uit een andere regio? Voorts vragen deze leden hoe stevig de virtuele meldkamer wordt. Vindt deze aansturing plaats door een landelijke, coördinerende meldkamer die het overnemen van taken aanstuurt? Is het de bedoeling dat bij overname van taken van een andere meldkamer vooral de intake van meldingen overgenomen wordt, of kan het ook de aansturing van de hulpdiensten betreffen? Hoe is de samenwerking met die hulpdiensten dan geregeld?

De leden van de CDA-fractie vragen de minister op welke wijze is voorzien in landelijke coördinatie. Zij lezen in de brief dat de meldkamerlocaties organisatorisch en technisch worden verbonden. Daardoor ontstaat er één virtuele meldkamer die het mogelijk maakt te komen tot landelijke operationele coördinatie en capaciteitsmanagement. Krijgt de landelijke coördinatie ook fysiek vorm? Is voorzien in één landelijke hoofdlocatie? Zo ja, is deze locatie dan één van de tien geplande meldkamerlocaties of is voorzien in tien locaties plus één hoofdlocatie? Waar wordt deze gesitueerd? Waar worden de andere meldkamers gesitueerd?

De leden van de SP-fractie merken op dat minister niet langer vasthoudt aan het eerdere plan om landelijk te komen tot drie meldkamers. Het heeft de voorkeur om naar maximaal tien meldkamers toe te werken. Deze leden vragen hoe tot dit getal is gekomen en Welke argumenten daaraan ten grondslag liggen.

Voorts merken de aan het woord zijnde leden op dat de minister in zijn brief stelt dat regionale meldkamers tot een betere dienstverlening en hulpverlening aan burgers leiden. De centralist kan op basis van kennis van het gebied en de bewoners een goede inschatting maken van de urgentie en de benodigde inzet. Deze leden vragen of dat niet juist ook opgaat voor het huidige aantal meldkamers. Daarnaast kunnen deze leden

zich voorstellen dat ook taal een hindernis kan zijn bij meldkamers die over een groter gebied gaan. Dialecten kunnen een barrière vormen voor een snelle afhandeling van de melding, wat gevolgen kan hebben voor de hulpverlening. Hoe kijkt de minister tegen dit probleem aan en welke oplossingen ziet hij hiervoor als daadwerkelijk gekozen gaat worden voor minder meldkamers? De leden van de SP-fractie vragen voorts welke nadelen er nog meer kunnen kleven aan het verminderen van het aantal meldkamers. Enkele voordelen worden opgesomd in de onderhavige brief, nadelen worden niet genoemd. Deze leden verzoeken de minister de voor- en nadelen van minder meldkamers op een rij te zetten. Ook horen zij graag wat de mogelijke besparing is bij het samenvoegen van meldkamers en hoe deze besparing is onderbouwd.

Voornoemde leden merken op dat de huidige gezamenlijke meldkamers goeddeels samenvallen met de veiligheidsregio's. In de veiligheidsregio's worden samenwerkingsafspraken gemaakt tussen politie, brandweer en ambulance, zo ook in de gezamenlijke meldkamer. De besturen van de veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor het in stand houden van de gezamenlijke meldkamers. Er is dus sprake van een logisch verband tussen veiligheidsregio's enerzijds, en gezamenlijke meldkamers anderzijds. Dit verband is er niet meer als het aantal meldkamers wordt verminderd. Dat roept bij deze leden de vraag op wat hiervan de gevolgen zullen zijn. Wie is verantwoordelijk voor de meldkamers als de beoogde samenvoegingen doorgaan? Hoe gaat de afstemming met de verschillende veiligheidsregio's geregeld worden? Wat blijft er eigenlijk nog over van de beoogde opzet van en samenwerking binnen de veiligheidsregio's nu de politie al naar tien districten gaat en het aantal meldkamers straks ook verminderd zal worden?

Deze leden zijn benieuwd naar het standpunt van betrokken organisaties over de beoogde reorganisatie van de meldkamers. Wat is het standpunt van de GGD Nederland en de ambulancediensten? Hoe kijken (de vakbonden van de) brandweer en politieorganisaties tegen de voornemens van de minister aan? Wat vinden de ondernemingsraden van de meldkamers? Zij zijn het immers die straks allemaal met de nieuwe meldkamers moeten werken. Deze leden willen daarom graag weten hoe zij tegen de plannen van de minister aankijken.

De leden van de SP-fractie verzoeken de minister in ieder geval met klem geen onomkeerbare stappen te zetten tot de Kamer haar standpunt heeft bepaald en het voornemen van de minister ook daadwerkelijk wetgeving is geworden.

De leden van de D66-fractie begrijpen de behoefte aan efficiëntie en het terugdringen van de kosten. Niettemin zijn deze leden van mening dat de kwaliteit en dienstverlening ten aanzien van de primaire processen bovenal voorop dient te staan. Zij vragen of met één landelijke meldkamerorganisatie de meldkamer niet te ver van het lokale gezag en van de werkvloer komt te staan.

Voornoemde leden merken op dat Nederland op dit moment 25 meldkamers heeft, waarvan 22 regionaal. Begrijpen deze leden het goed dat de 25 meldkamers, waaronder ook de meldkamers van het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de Koninklijke Marechaussee (KMar), worden teruggebracht naar één landelijke organisatie met tien locaties? Of betreft de reorganisatie alleen de 22 regionale meldkamers van politie, brandweer en ambulancevoorzieningen? Indien de reorganisatie alleen de 22 regionale meldkamers betreft, hoe zal dan in de nieuwe situatie worden gezorgd voor verbinding tussen de tien locaties en de meldkamers van de KLPD en KMar?

De leden van de D66-fractie beschouwen het terugbrengen van het aantal meldkamers naar één landelijke meldkamerorganisatie, waarbij het huidige aantal locaties wordt opgeschaald naar tien, als een ingrijpende

onderneming. Zij vragen wat deze grotere afstand betekent voor de praktische aansturing van de noodhulpeenheden van de politie. De aan het woord zijnde leden lezen in de voorliggende brief dat de verantwoordelijkheid voor de landelijke meldkamerorganisatie wordt gebracht onder die van de minister voor Veiligheid en Justitie. Zij vragen hoe zich dit verhoudt tot artikel 35, eerste lid, van de Wet op de Veiligheidsregio's, waarin staat dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over en verantwoordelijk is voor het in stand houden van een gemeenschappelijke meldkamer ten behoeve van de hulpdiensten. Voorts vragen zij hoe de wijziging in verantwoordelijkheid zich verhoudt tot de rol en taken van de veiligheidsregio's in het regionale veiligheidsdomein, meer in het bijzonder bij het uitgangspunt dat de gezagsverhoudingen in geval van opgeschaalde situaties blijven zoals opgenomen in de Wet op de Veiligheidsregio's en de Politiewet. Hoe wordt in de aansluiting op de veiligheidsregio's voorzien?

De leden van de D66-fracties lezen dat er kwalitatieve en financiële kaders worden vastgesteld voor de gemandateerde vertegenwoordigers van de disciplines waarvoor de meldkamer werkt. Zij vragen de minister toe te lichten welke invulling van de kaders hij daarbij voor ogen heeft. Tevens vragen deze leden om toe te lichten hoe deze kaders van toepassing worden geacht op geprivatiseerde ambulancediensten.

Voornoemde leden vragen wat zij zich moeten voorstellen bij de opmerking dat over hoofdlijnen van beleid en beheer van de meldkamers overleg plaats zal vinden met een afvaardiging van de veiligheidsregio's. In welke situaties acht de minister dit overleg relevant voor de uitvoering van het gezag? Welke status wordt aan dit overleg toegekend?

De aan het woord zijnde leden hebben behoefte aan een vastgelegd evaluatiemoment van het voorgestelde proces en zij verzoeken de minister dan ook binnen twee jaar na het operationeel worden van de nieuwe organisatie een evaluatie te laten uitvoeren naar de kwaliteit, efficiency en het beheer.

### *3. Eindsituatie aantal locaties*

De leden van de VVD-fractie vernemen graag of de minister bereid is gehoor te geven aan de oproep om één meldkamer te realiseren voor de regio's Amsterdam-Amstelland, Zaanstreek-Waterland, Kennemerland en Noord-Holland-Noord. De consequentie hiervan is dat er straks niet tien maar negen meldkamers zijn. Deze leden willen benadrukken dat dit een goede zaak zou zijn.

De leden van de CDA-fractie merken op dat in het regeerakkoord is afgesproken dat er één meldkamerorganisatie komt met drie locaties. Deze leden volgen de minister in de redenering dat toch beter kan worden gekozen voor tien locaties. Daarmee kan beter worden geborgd dat de centralist op basis van zijn kennis over het gebied en de bewoners een goede inschatting kan maken van de urgentie en de benodigde inzet. Nu wijst de minister er ook op dat het bij een keuze voor drie locaties niet mogelijk zou zijn om de in het regeerakkoord afgesproken taakstelling te halen. Voornoemde leden verzoeken op dit punt om een nadere toelichting.

De leden van de D66-fractie lezen in de voorliggende brief dat met het reorganiseren van de meldkamers naar één meldkamerorganisatie, de gewenste bezuinigingen uit het regeerakkoord kunnen worden gerealiseerd. Zij hebben daarbij de indruk dat de bezuiniging leidend is geweest voor de organisatorische keuze die door de minister in dezen is gemaakt. Kan de minister dit bevestigen of anderszins toelichten in welke mate de voorgestane bezuiniging een rol heeft gespeeld in de overweging om tot een landelijke meldkamer over te gaan? Kan de minister voorts toelichten

welke kwaliteitseisen precies worden gehanteerd in dit proces en hoeveel de voorgestelde reorganisatie zal opleveren?

#### *4. Werkwijze en operationele verantwoordelijkheid*

De leden van de PvdA-fractie merken op dat één van de punten waarop de nieuwe meldkamer een voordeel op zou moeten leveren een multidisciplinaire intake is. De eerste aanname van een melding wordt door een generalistisch medewerker van de meldkamer gedaan. Voornoemde leden delen de conclusie dat er beperkingen zijn aan deze aanpak, zeker waar het gaat om de specialistische medische kennis die nodig kan zijn om een melding in te schatten en de beller te begeleiden. Daarom is het goed dat deze specialistische kennis in de meldkamer behouden blijft. De minister spreekt echter ook van monodisciplinaire medewerkers van politie en brandweer. In hoeverre wordt er kritisch gekeken naar de noodzaak en meerwaarde van al deze specialistische medewerkers?

De leden van de SP-fractie vragen hoe de inrichting van de nieuwe meldkamers eruit zal komen zien wat betreft de verschillende kolommen. Tot nu toe is de witte kolom organisatorisch gescheiden. Dit zorgt ervoor dat mensen in medische nood snel een deskundige aan de lijn hebben die een medisch advies kan geven. Dit advies levert een belangrijke bijdrage aan de kans dat de melding een goede afloop kan krijgen. Daarnaast is deze scheiding belangrijk voor de privacy van de melder. Er kan met deze manier van werken een goede invulling worden gegeven aan het medisch beroepsgeheim. Deze leden vrezen dat met de komst van een multidisciplinaire centralist dit belangrijke uitgangspunt los wordt gelaten. Er is wel sprake van afhandeling van een deel van de meldingen door een monodisciplinaire centralist, maar hoe snel wordt hier naar doorgeschakeld? Hoe wordt die afweging gemaakt? Welke risico's kleven er aan eventuele te late doorschakeling? Kan de minister garanderen dat de kwaliteit van de medische zorg in zijn nieuwe plannen volledig overeind blijft? Hoe gaat hij dit doen? Hoe borgt de minister het medische beroepsgeheim in zijn plannen? Heeft het Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) hierover geadviseerd? Zo nee, is de minister bereid dit advies alsnog in te winnen?

#### *5. Financiële kaders*

De leden van de D66-fractie merken op dat de nieuwe meldkamerorganisatie de taak tot het in stand houden van de meldkamers overneemt van de veiligheidsregio's. Zij vragen de minister hoe de financiering geregeld zal worden. Betekent het dat veiligheidsregio's hun regionale budgetten structureel aan de landelijke organisatie overdragen of worden de kosten overgenomen en voortaan gedragen door het ministerie van Veiligheid en Justitie?

#### *6. Transitie*

De leden van de CDA-fractie vragen de minister om de personele consequenties in beeld te brengen die voortvloeien uit het terugbrengen van het aantal meldkamers tot tien. Op dit moment telt Nederland vijftientig meldkamers. Welke gevolgen heeft de reductie van het aantal meldkamers voor de werkgelegenheid? In dit verband brengen voornoemde leden nadrukkelijk de aangenomen motie-Çörüz (Kamerstuk 30 880, nr. 44) onder de aandacht, waarin de regering is verzocht bij de werkgelegenheidseffecten van de reorganisatie in verband met de invoering van de nationale politie, rekening te houden met kwetsbare regio's. Is de minister bereid deze motie ook bij de nieuwe inrichting van het meldkamerstelsel in acht te nemen?

De leden van de PvdA-fractie merken op dat de nieuwe meldkamerorganisatie een grote ontwikkelingsopgave is op het gebied van onder andere ICT en organisatie. Wat is de planning van de minister voor de verdere ontwikkeling hiervan, ook met het oog op het behalen van de beoogde besparing op de kosten van meldkamers met ingang van 2015?

## **II. Reactie van de minister**