
Verbetervoorstel - meldkamer

Mogelijkheid

In het dekkingsplan 2013 is de gehanteerde meldkamertijd gebaseerd op de onderzoeksresultaten uit het onderzoek 'Ter Plaatse' van de inspectie V&J¹. De meldkamertijd van Kennemerland is in het dekkingsplan gesteld op 1.30 minuut. Landelijk gezien wordt in slechts 9 van de 25 regio's het merendeel van de meldingen binnen 1.30 minuut afgehandeld en in slechts één regio wordt een meldkamertijd van één minuut gehaald

Op basis van het landelijke rapport lijkt het daarom mogelijk om de meldkamertijd terug te brengen. Primair is het streven er op gericht een tijd van maximaal 1 minuut bij 80% van de spoedeisende meldingen te bereiken. Immers er is al een regio die dit weet te realiseren. Hiervoor is het nodig aanpassingen door te voeren ten aanzien van het huidige werkproces en zal het uitvraagprotocol moeten worden gestroomlijnd

Dit verbetervoorstel beschrijft voornoemd streven. Hierbij dient te worden onderzocht op welke manier de alarmeringstijd zoveel mogelijk kan worden teruggebracht waarbij alsnog een blijvend evenwicht blijft bestaan tussen de kwaliteit en kwantiteit. Er zal goed in kaart moeten worden gebracht welke stappen kunnen worden genomen en tot welke operationele en financiële consequenties deze leiden. Een proces dat inmiddels in gang is gezet. Het verbetervoorstel geeft voornamelijk een indicatie van het effect dat verkorting van de meldkamertijd kan hebben op de geprognosticeerde mate van dekking, hetgeen onderdeel moet zijn van een bredere afweging van nut, noodzaak en wenselijkheid van 'sneller alarmeren'.

Effecten

Voor het verbeteren van de meldkamertijd zijn onderstaande varianten uitgewerkt.

1 **Mogelijke variant: Bij terugbrengen meldkamertijd naar 1.00 minuut**

In deze variant wordt de meldkamertijd met 30 seconden teruggebracht naar 1 minuut. Of en op welke wijze dit mogelijk is zal onderzocht moeten worden door de meldkamer.

Financiële en operationele gevolgen

Op basis van een lopend onderzoek binnen de meldkamer zal bekeken moeten worden welke investeringen nodig zijn om sneller het alarmeringsproces uit te kunnen voeren. Ook zal onderzocht moeten worden welke mate van 'onnodige' alarmeringen (extra uitrukken) deze variant oplevert en welke kosten daarmee gemoeid zijn.

¹ Onderzoek naar de opkomsttijden en dekkingsplannen van de brandweer, juni 2012

Gevolgen opkomst en dekking

Het verkorten van de meldkamertijd zorgt ervoor dat de totale opkomsttijd lager wordt. Hierdoor is de brandweer eerder ter plaatse en in een aantal gevallen daardoor ook binnen de zorgnorm. De verbetering van deze variant in dekkingspercentage is:

Huidige dekking	Nieuwe dekking	Winst
69% - 77%	78% - 84%	10% - 7%

Maatschappelijk effect

Het verbeteren van de meldkamertijd zal een positief effect geven op de maatschappij. De brandweer komt hierdoor immers vaker binnen de zorgnorm aan bij incidenten.

Draakvlak personeel

Een mogelijk effect van deze variant kan zijn dat vaker gealarmeerd gaat worden dan nodig. Dit omdat mogelijk het principe van het basisalarm² ingevoerd dient te worden. Dit kan een negatieve werking hebben op beschikbaarheid van vrijwilligers en daarmee op de dekking. Of dit daadwerkelijk het geval is zal uit het nog uit te voeren onderzoek moeten blijken.

2 Innovatieve variant: Terugbrengen meldkamertijd naar 0.30 minuut

In deze variant worden de meldkamertijd terug gebracht met 1 minuut naar 30 seconden. Of en op welke wijze dit mogelijk is zal nadrukkelijk onderzocht moeten worden door de meldkamer. De huidige werkwijzen en systemen voldoen echter niet om de reductie naar 0.30 minuten te realiseren. Er zal innovatief moeten worden gekeken hoe tijdswinst te halen is met name bij een van de grootste onzekere factoren in het meldingsproces te weten "de melder" en "de locatie van de melder". M.a.w. hoe snel kan de meldkamer voldoende informatie vergaren zonder dat dit afbreuk doet aan de gestelde kwaliteitseisen. Een beperkende factor hierbij kan zijn dat er vanuit de diverse branches zal moeten worden gewerkt met geprotocolleerde triage systemen, waarbij het niet onwaarschijnlijk is dat de kwaliteit van de afhandeling zal toenemen echter de snelheid van verwerking teruglopen.

Financiële en operationele gevolgen

Op basis van een nog uit te voeren onderzoek van de meldkamer zal bekeken moeten worden welke investeringen nodig zijn om sneller het alarmeringsproces uit te kunnen voeren. Ook zal onderzocht moeten worden welke mate van 'onnodige' alarmeringen deze variant oplevert en welke kosten daarmee gemoeid zijn.

² Bij het basisalarm wordt bij binnenkomst van een melding eerst gevraagd naar de postcode (of straat en plaats) en huisnummer van het incident. Daarna wordt direct een eenheid gealarmeerd. Pas daarna wordt aan de beller gevraagd wat er aan de hand is en bekeken of en welke inzet van de brandweer nodig is. Op basis daarvan worden dan extra benodigde eenheden opgeroepen of wordt de reeds gealarmeerde eenheid terug geroepen.

Gevolgen opkomst en dekking

Dekkingsverbetering

Het verkorten van de meldkamertijd zorgt ervoor dat de totale opkomsttijd lager wordt. Hierdoor is de brandweer eerder ter plaatse en in een aantal gevallen daardoor ook binnen de zorgnorm. De verbetering van deze variant in dekkingspercentage is:

Huidige dekking	Nieuwe dekking	Winst
69% - 77%	86% - 90%	17% - 13%

Maatschappelijk effect

Het verbeteren van de meldkamertijd zal een positief effect geven op de maatschappij. De brandweer komt hierdoor immers vaker binnen de zorgnorm aan bij incidenten.

Draakvlak personeel

Een mogelijk effect van deze variant kan zijn dat vaker gealarmeerd gaat worden dan nodig. Dit omdat mogelijk het principe van het basisalarm³ ingevoerd dient te worden. Dit kan een negatieve werking hebben op beschikbaarheid van vrijwilligers en daarmee op de dekking. Of dit daadwerkelijk het geval is zal uit het nog uit te voeren onderzoek moeten blijken.

³ Bij het basisalarm wordt bij binnenkomst van een melding eerst gevraagd naar de postcode (of straat en plaats) en huisnummer van het incident. Daarna wordt direct een eenheid gealarmeerd. Pas daarna wordt aan de beller gevraagd wat er aan de hand is en bekeken of en welke inzet van de brandweer nodig is. Op basis daarvan worden dan extra benodigde eenheden opgeroepen of wordt de reeds gealarmeerde eenheid terug geroepen.