

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2037

Vragen van het lid **Claassen** (PVV) aan de Minister voor Medische Zorg over *het bericht «Crisis in Meldkamer Oost Nederland: «ik zou mijn familie niet aan 112 toevertrouwen»»* (ingezonden 6 juni 2024).

Antwoord van Minister **Dijkstra** (Medische Zorg) (ontvangen 21 juni 2024).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Crisis in Meldkamer Oost Nederland: «ik zou mijn familie niet aan 112 toevertrouwen»», welke op 2 juni jl. gepubliceerd is in de Gelderlander, Tubantia en de Stentor?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de meing dat de lange wachttijden bij de aanname van 112-meldingen, zoals geschetst in het artikel, onacceptabel zijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Als je 112 belt in een noodsituatie dan wil je ook zo snel mogelijk geholpen worden.

De ambulancesector en ik werken aan het optimaliseren van de inzet van hun personeel in de meldkamer. Ik werk bijvoorbeeld aan een aanpassing van de regelgeving zodat daar ook niet-verpleegkundigen, die wel bekwaam zijn, de 112-oproepen mogen aannemen.

Daarnaast krijgt de meldkamer ambulancezorg veel oproepen binnen van personen met een niet-levensbedreigende acute zorgvraag of zelfs van mensen met een niet- acute zorgvraag. Dat bleek ook uit een pilot met zorgcoördinatie in Midden-Nederland. Uit retrospectief onderzoek bleek daar dat 48% van de bellers 112 onterecht als ingang had gekozen voor hun zorgvraag.² Die mensen hebben wel zorg of een advies nodig, maar dat kan beter op een andere plek geregeld worden. Bijvoorbeeld bij de huisarts, de huisartsenpost (HAP), de VVT-instelling of een advies via thuisarts.nl.

¹ De Gelderlander, 2 Juni 2024, «Crisis in Meldkamer Oost Nederland: «ik zou mijn familie niet aan 112 toevertrouwen?»» (Crisis in Meldkamer Oost Nederland: «Ik zou mijn familie niet aan 112 toevertrouwen» | Exclusief voor abonnees | gelderlander.nl)

² Eindrapportage pilot ZCC Midden-Nederland (beschikbaar via de website www.zcc-mnl.nl)

Met zorgcoördinatie zet ik mij ervoor in dat mensen met een niet-levensbedreigende acute zorgvraag op het juiste moment de juiste zorg krijgen, op de juiste plek en door de juiste zorgverlener. Dat moet ook bijdragen aan het ontlasten van 112.

Naast deze acties om de zorgvraag beter te stroomlijnen, zetten de meldkamerpartijen en ik ons ook in om de meldingen die bij 112 binnenkomen sneller af te handelen. De meldkamervoorzieningen en 112-systemen zijn erop ingericht om oproepen bij drukte automatisch om te kunnen leiden naar regio's die nog wel capaciteit hebben. De meldkamerpartijen, ondersteund door de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), onderzoeken momenteel of en zo ja, hoe het systeem nog verder geoptimaliseerd kan worden om wachttijden zoveel mogelijk te beperken.

Vraag 3

Ziet u inmiddels ook de gevaren voor het gebruik van PTT en C2000 naast elkaar, zoals door ons aangekaart in het commissiedebat acute zorg? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

De communicatiesystemen C2000 en Push-to-Talk (PTT) kunnen naast elkaar bestaan. De systemen zijn bedoeld voor toepassing in verschillende situaties. Bij de inrichting van de nieuwe meldkamer Oost-Nederland heeft het Bestuurlijk Meldkamer Beraad (BMB) het verzoek voorgelegd gekregen om niet-spoed meldkamertaken op drie decentrale locaties te huisvesten. Het BMB heeft op 6 oktober 2022 besloten hiermee akkoord te gaan. Daarbij is gekeken naar welke voorzieningen nodig zijn voor de decentrale aansluitpunten. Omdat het op de decentrale locaties gaat om de aanname, intake en uitgifte van niet-acute meldingen, heeft het BMB vastgesteld dat de decentrale aansluitpunten geen C2000-aansluiting nodig hebben. Wel is op deze decentrale locaties een C2000-portofoon aanwezig voor communicatie met de andere hulpdiensten. Het is aan de regionale (zorg)partijen om binnen de gestelde kaders voor de meldkamers nadere invulling te geven aan de inrichting van de decentrale locaties ten behoeve van het afhandelen van niet-spoedeisende zorgvragen. De regionale ambulancevoorziening is dus verantwoordelijk voor het communicatiesysteem van de decentrale locaties (Hengelo, Zwolle en Arnhem). Na een zorgvuldige afweging heeft de regionale ambulancevoorziening gekozen voor een specifieke app van Push-To-Talk, die voldoet aan de door hen gestelde kwaliteits- en veiligheidseisen. Dit communicatiesysteem wordt gebruikt binnen de ambulancedienst. Als deze PTT-app niet werkt, kunnen andere communicatiemiddelen worden gebruikt, zoals de fysieke portofoon met C2000 die aanwezig is op de decentrale locaties en reguliere telefonie. Voor multi-inzet vindt de communicatie met politie en brandweer altijd via C2000 plaats.

Vraag 4

Was u voor het verschijnen van het hierboven genoemde artikel reeds op de hoogte gesteld door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) van de soms gevaarlijk lange wachttijden op de Meldkamer Oost-Nederland (MKON)? Zo ja, wat heeft u er concreet aan gedaan om dit te verhelpen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De IGJ heeft mij laten weten aandacht te hebben voor de personele bezetting op de meldkamer ambulancezorg Oost-Nederland, en de gevolgen hiervan voor de kwaliteit van zorg. De IGJ geeft aan dat de betrokken regionale ambulancevoorzieningen inspanningen leveren op het vlak van werving en opleiding om de personele bezetting op peil te krijgen en de continuïteit van zorg te borgen. De IGJ houdt momenteel geïntensiveerd toezicht op de meldkamer ambulancezorg Oost-Nederland. Vanwege dit lopende traject kan de IGJ hier nu geen verdere informatie over geven.

Vraag 5

Wat gaat de u er aan doen om de structurele onderbezetting met voorrang te verhelpen?

Antwoord 5
Zie het antwoord op vraag 4.

Vraag 6

Gaat u gehoor geven aan onze oproep om meer tafels toe te voegen om extra centralisten aan te kunnen trekken, zoals dit bedoeld was in het oorspronkelijke plan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Er is geen tekort aan meldkamertafels. De Minister van Justitie en Veiligheid en ik vinden het echter nodig om in het kader van zorgcoördinatie te verkennen of het mogelijk is om onder dezelfde continuïteitswaarborgen de meldkamerfunctie ambulancezorg, geheel of gedeeltelijk, buiten de meldkamer uit te voeren. Daarom geven wij aan de partijen in het meldkamerveld de mogelijkheid dit te onderzoeken door middel van pilots. Hiervoor zijn samen met alle meldkamerpartijen kaders en randvoorwaarden opgesteld, waarover de Minister van Justitie en Veiligheid en de toenmalige Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uw Kamer op 27 oktober 2023 hebben geïnformeerd³. Die kaders en randvoorwaarden moeten ervoor zorgen dat de pilots ordentelijk verlopen en voor alle partijen in het meldkamerveld werkbaar en beheersbaar zijn, zonder nadelige gevolgen voor de burger. Ook wordt onderzocht wat dit betekent voor de samenwerking met en tussen de andere disciplines op de gezamenlijke meldkamer. Aan de hand van de pilots wordt besloten hoe de meldkamerfunctie ambulancezorg in de toekomst kan worden gepositioneerd.

Vraag 7

Deelt u de mening dat de huidige problematiek op de MKON met de bijbehorende risico's niet zijn uit te leggen aan alle 3,2 miljoen inwoners van het gebied wat door MKON gedekt wordt? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

Het is uiteraard onwenselijk als je moet wachten bij 112 om geholpen te worden. Daarom zet ik mij, zoals ik heb aangegeven in het antwoord op vraag 2, met zorgcoördinatie ervoor in dat mensen met een acute zorgvraag op het juiste moment de juiste zorg krijgen. Daarnaast werken de ambulance-sector en ik aan het optimaliseren van het inzet van hun personeel in de meldkamer. Ook werken we aan het optimaliseren van de meldkamersystemen.

Vraag 8

Gaat u de aangenomen motie over de spoedeisende communicatie tussen meldkamers en hulpverleners van alle hulpdiensten op elkaar afstemmen uitvoeren? Zo ja, wat is de stand van zaken? Zo nee, waarom niet?⁴

Antwoord 8

Uiteraard vind ik het ook belangrijk dat communicatie tussen hulpverleners en met de meldkamer goed op elkaar is afgestemd. Afstemming tussen de hulpdiensten voor de optimalisatie van het gebruik en de werking van C2000 vindt voortdurend plaats. De Minister van Justitie en Veiligheid heeft hiervoor een Taskforce in het leven geroepen. De optimalisatie vindt plaats langs vier actielijnen: het verder optimaliseren van de radiodekking; de aanpak van gebieden met verminderde dekking; de gebruikers centraal en handelingsperspectief en innovatie. Ik zal u per brief nader informeren over de uitvoering van de motie.

³ Kamerstukken II, vergaderjaar 2023/24, 29 247, nr. 430.

⁴ Kamerstuk 29 247, nr. 447