



Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Ministerie van Justitie en Veiligheid
t.a.v. De minister van Justitie en Veiligheid, dhr. D.M. van Weel
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

**Inspectie Justitie en
Veiligheid**
Directie Politie, Security en
Crisisbeheersing
Afd. Crisisbeheersing & Cyber

Hoge Nieuwstraat 8
2514 EL Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Datum 3 maart 2025
Betreft Inrichting van de meldkamer governance

Onze referentie
6225307

Geachte heer van Weel,

Iedereen heeft recht op snel contact met hulpdiensten in geval van nood. Het is daarom belangrijk dat hulpverleners elkaar en de meldkamer op tijd weten te bereiken. De Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) heeft echter zorgen of dat in de praktijk altijd lukt. Ze ziet dat verantwoordelijkheden en taakverdeling nog steeds niet goed zijn geregeld, ondanks de aanbevelingen die zij de afgelopen tien jaar heeft gedaan om dit te verbeteren. Volgens de Inspectie JenV kan dit besluitvorming vertragen, wat mogelijk effect heeft op de hulpverlening aan mensen in nood.

De Inspectie JenV doet via deze brief een dringend beroep op u om met de betrokken partners de governance van het meldkamerdomein helder in te richten met een eenduidige verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Het belang van mensen in nood moet hierbij voorop staan. De Inspectie JenV ziet een risico dat in acute situaties problemen blijven voortduren en dat geen enkele partij het mandaat heeft om in te grijpen. Daarbij moet er ook aandacht zijn voor escalatiemogelijkheden en doorzettingsmacht van u als minister in het geval problemen niet snel genoeg worden opgelost. Alleen dan kan in samenhang en vanuit ieders verantwoordelijkheid worden gezorgd voor een goed functionerende meldkamerketen.

In 2015, 2019 en 2021 heeft de Inspectie al aandacht gevraagd voor de ingewikkelde governance (het grote aantal verantwoordelijken) van het meldkamerdomein (SMB). De Inspectie JenV voerde in 2024 gesprekken met de leden van het Strategisch Meldkamerberaad over haar toezichtsrol in het meldkamerdomein.¹ Op grond daarvan is het voor de Inspectie JenV nog steeds onduidelijk hoe ieders taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de 54 betrokken partijen zich tot elkaar verhouden. Hoe vraagstukken collectief en in samenhang worden aangepakt is niet goed geregeld bevestigden leden van het SMB. Zo hebben 25 veiligheidsregio's, 25 regionale ambulancevoorzieningen, de Koninklijke Marechaussee en de ministeries van Justitie en Veiligheid, Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Defensie invloed op het meldkamerbeheer (voorzieningen voor de meldkamerfunctie). Ook is de verantwoordelijkheid voor

¹ Het SMB bestaat uit afvaardiging van de vier hulpdiensten, de Landelijke Meldkamer Samenwerking, het ministerie van JenV en VWS en de Koninklijke Marechaussee. De leden van het SMB sturen in hun rol als vertegenwoordiger van een hulpdienst landelijk strategisch op het beleid en beheer van de meldkamers.

Datum
3 maart 2025

Onze referentie
6225307

de meldkamerfunctie (het bieden van hulpverlening) verdeeld over de verschillende hulpdiensten, waarbij zowel private belangen (van enkele regionale ambulancevoorzieningen) als publieke belangen een rol spelen.

Deze governance van het meldkamerdomein en de diffuse verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden kunnen een goede hulpverlening hinderen. In de praktijk gaat veel goed maar in het geval van problematische of risicovolle situaties waarbij meerdere partijen betrokken zijn, is niet duidelijk wanneer van (welke) partij mag worden verwacht dat er wordt ingegrepen en wie de Inspectie JenV hierop kan aanspreken. Ook uw rol als minister van JenV is hierin onvoldoende helder.

Illustratief hiervoor vindt de Inspectie JenV de situatie van afgelopen zomer bij de Regionale Ambulance Voorziening Utrecht. Daar werd gekozen om 112-meldingen gericht aan de geneeskundige hulpverlening aan te nemen op een locatie buiten de meldkamer Midden-Nederland. Zo kunnen besluiten van een bepaalde hulpdienst gevolgen hebben voor andere hulpdiensten binnen de meldkamerketen. Wie hiertoe kan besluiten en de verantwoordelijkheid draagt voor de meldkamerketen als vervolgens iets fout gaat, zou voor iedere ketenpartner duidelijk moeten zijn. De Inspectie JenV constateert echter dat dit in deze situatie niet het geval was.

De Inspectie JenV beschouwt de complexe governance van het meldkamerdomein als een zorgelijke situatie die kan leiden tot een verhoogd risico voor adequate hulpverlening en die dient zo snel als mogelijk te worden geadresseerd.

Hoogachtend,

P.A. Spijkerman
Waarnemend Inspecteur-generaal Inspectie Justitie en Veiligheid