



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Factsheet Pilot multi-intake

Het intakeproces op de meldkamer wordt optimaal ingericht om burgers in nood zo snel en goed mogelijk hulp te bieden. Om dit te bereiken werken de politie, brandweer, ambulancezorg en Koninklijke Marechaussee aan een gestandaardiseerde werkwijze; zoveel mogelijk geprotocolleerd en multidisciplinair, waarbij de burger zo veel mogelijk in het eerste contact met de meldkamer wordt geholpen. Om inzicht te krijgen in de optimale reikwijdte van deze multidisciplinaire intake (multi-intake) start in november 2016 de pilot multi-intake.

Wat is multi-intake?

Met multi-intake wordt de intake bedoeld die wordt uitgevoerd voor alle disciplines: politie, brandweer, ambulancezorg en KMar.

Waarom een pilot multi-intake?

In het transitieakkoord "*Meldkamer van de toekomst*" is afgesproken de burger zoveel mogelijk in het eerste contact te helpen door een incidentgerichte benadering van de noodhulpvraag door middel van multi-intake. Ook is afgesproken dat de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO) samen met de disciplines politie, brandweer, ambulancezorg en KMar een pilot multi-intake organiseert om inzicht te krijgen in de reikwijdte van het proces multi-intake.

Wat levert de pilot multi-intake op?

De pilot multi-intake geeft inzicht in de mogelijke reikwijdte van multidisciplinaire intake, gegeven de hulpvraag van de melder. Daarbij wordt gekeken naar kwaliteit, snelheid en naar de uitwisseling van informatie, die recht doet aan de verantwoordelijkheid die de discipline draagt. Daarnaast worden twee manieren om een protocolsysteem in te richten getest.

Hoe gaan we het doen?

De pilot wordt gehouden aan de hand van een groot aantal realistische scenario's en uitgevoerd door professionele centralisten in een simulatieomgeving.

Voor de pilot is een representatieve hoeveelheid incidenten uitgewerkt tot scenario's, variërend van eenvoudig monodisciplinair tot complex multidisciplinair. Van elk scenario, ook de multidisciplinaire, is van tevoren bepaald bij welke discipline het zwaartepunt ligt.

Voor het uitvoeren van de pilot is met alle disciplines samen één multidisciplinair protocol ontwikkeld dat voorziet in de informatiebehoefte van alle disciplines.

De disciplines hebben gezamenlijk bepaald welke kwaliteitscriteria ze aan de afhandeling van de intake van deze incidenten stellen.

De pilot wordt uitgevoerd in een afgeschermd omgeving die lijkt op die van een meldkamer. Omdat in de pilot de werking van de intake wordt getest en niet het protocolsysteem als zodanig is voor de uitvoering van de pilot een eigen protocolsysteem ontwikkeld. Dit systeem is alléén bedoeld voor de pilot.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

De pilot wordt door twee groepen uitgevoerd, met in totaal 66 centralisten uit de verschillende disciplines. De eerste groep start in week 44 met een opleidingsdag. Aansluitend doet elke pilotcentralist één dagdeel mee aan de pilot in de twee weken die daarop volgen. In de simulatieomgeving testen zij maximaal 32 gesimuleerde meldingen, waarbij ze gebruik maken van het pilot protocolsysteem. Tijdens de opleidingsdag worden de pilotcentralisten getraind in het gebruik van dit systeem. De tweede groep centralisten start in week 47.

Wanneer zijn de resultaten bekend?

Het adviesrapport met de resultaten van de pilot wordt eind eerste kwartaal van 2017 aangeboden aan de disciplines en behandeld in de Stuurgroep en Regiegroep. Op basis daarvan wordt een besluit genomen over de vervolgstappen.

Hoe is de organisatie rondom de pilot?

De voorzitter van de stuurgroep LMO is opdrachtgever voor het project. De pilot wordt uitgevoerd onder begeleiding van het projectteam multi-intake, waarin alle disciplines zijn vertegenwoordigd. De disciplinevertegenwoordigers van de LMO zorgen voor afstemming, draagvlak en besluitvorming binnen de eigen discipline. De pilot multi-intake wordt begeleid door een onafhankelijke begeleidingscommissie die is ingesteld door de minister van VenJ.

Vragen?

Op de website www.k-lmo.nl vind je meer informatie over de pilot multi-intake. Voor algemene vragen over het project Multi-intake kun je contact opnemen met Ilse Mollet: ilse.mollet@k-lmo.nl of je vraag stellen via het contactformulier op de website.

Discipline-specifieke vragen kunnen worden voorgelegd aan de projectleiders:

- Brandweer, Robert du Pree: r.dupree@veiligheidsregio-rr.nl
- Ambulancezorg, Arnold van der Meijden: arnold.van.der.meijden@vrh.nl
- Politie, Alexander van den Berg: Alexander.van.den.berg@politie.nl
- Koninklijke Marechaussee, Antoon de Graaf: a.d.graaf.04@mindef.nl