



# verslag

Bestuurlijk Meldkamerberaad

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Projectdirectie Meldkamer,  
C2000 en 112  
Programma Meldkamer,  
Noodhulpcommunicatie en  
Alerteren

**Contactpersoon**

10.2.e  
Senior beleidsmedewerker

T 06 10.2.e  
10.2.e @minvenj.nl

**Datum**  
22 maart 2019

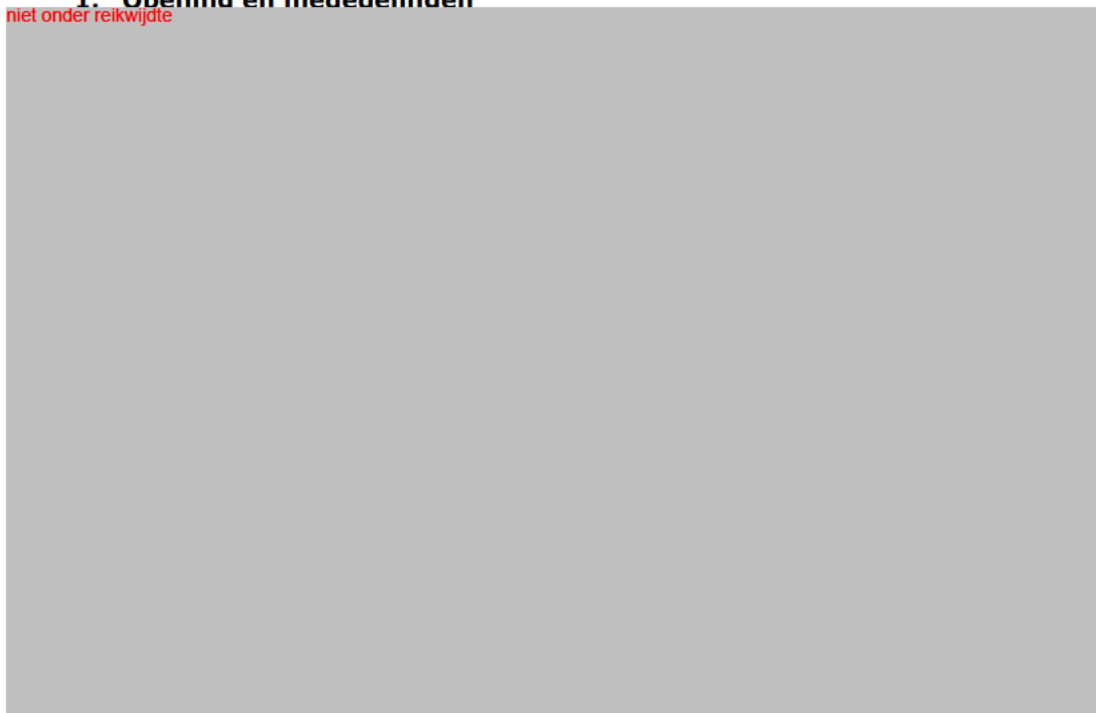
---

Vergaderdatum en -tijd	22 maart 2019, 13:00-14:30 uur
Aanwezig	Dhr. 10.2.e (JenV, voorzitter) Dhr. 10.2.e (JenV) Mevr. 10.2.e (VWS) Dhr. 10.2.e (Veiligheidsregio's) Mevr. 10.2.e (Politie) Dhr. 10.2.e (Defensie) Dhr. 10.2.e (vz SMB) Mevr. 10.2.e (secretaris)
Afwezig	Dhr. 10.2.e (AZN)

---

## 1. Openina en mededelingen

niet onder reikwijdte



## 2. Conceptverslag bestuurlijk meldkamerberaad 30 oktober 2018

niet onder reikwijdte

- 
- 
- 
- 

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Projectdirectie Meldkamer,  
C2000 en 112  
Programma Meldkamer,  
Noodhulpcommunicatie en  
Alerteren

**Datum**  
22 maart 2019

## 3. Stand van zaken vernieuwing C2000

Valt niet binnen reikwijdte

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## 4. Roadmap 112

- Dhr. 10.2.e geeft een toelichting op de Roadmap 112: Het eindresultaat is dat er op 10 locaties meldingen afgehandeld worden en dat de burger wordt geholpen tijdens het eerste contact. Om deze eindplaat te bereiken moet er een aantal zaken in gang gezet worden. Zo moet de locatie Driebergen eerst versterkt worden.
- Dhr. 10.2.e geeft aan dat er bij de Roadmap 112 gebruik gemaakt wordt van het onderzoek van 10.2.g naar de burgers tevredenheid over de meldkamer. Dit onderzoek gaat voor de zomer uitkomen en de uitkomsten krijgen een plek in deze Roadmap. Het is de bedoeling per jaar naar de voortgang te kijken en de Roadmap daarop aan te passen.
- Mevr. 10.2.e geeft aan dat er een tekort aan triagisten is voor de ambulance op de meldkamer. Geldt dat voor alle partijen? Bij de samenvoeging zou je verwachten dat er triagisten overblijven.
- Dhr. 10.2.e geeft aan dat er vanuit de Veiligheidsregio's geen tekort is
- Mevr. 10.2.e geeft aan dat bemensing voor de politie een aandachtspunt is. Er is een wisselend beeld per meldkamer.

- Dhr. 10.2.e geeft aan dat hij niet weet of de aanname klopt dat er minder triagisten nodig zijn, de meldtafels blijven hetzelfde.
- Mevr. 10.2.e zegt dat het BMB wel een efficiencyslag had verwacht door samenvoelingen.
- Mevr. 10.2.e beaamt dit. De samenvoeging is gestart met het beeld dat het ook winst gaat opleveren, dat gaat niet op. De oorzaak daarvan zit in de hoeveelheid meldingen (Q) en de zwaarte van de vragen.
- Dhr. 10.2.e stelt dat de winst bij dergelijke trajecten meestal in de beheerkant zit.
- Dhr. 10.2.e stelt een inhoudelijke vraag over de Roadmap 112, het betreft de stelling dat door technologische ontwikkeling burgers op andere manieren contact gaan opnemen met de meldkamer. Dhr. 10.2.e geeft aan te merken dat burgers nog makkelijk de telefoon pakken. Hij vraagt naar bewijs voor deze stelling.
- Dhr. 10.2.e merkt op dat het de vraag is wat er gebeurt als je de mogelijkheid gaat bieden op een andere wijze contact op te nemen met de meldkamer. De trends volgend mag je verwachten dat burgers op een andere wijze in contact treden met de meldkamer, maar hij geeft aan dat het niet bekend is hoe dit uit gaat pakken.
- Dhr. 10.2.e vraagt hoe dit elders in de wereld zit. Dhr. 10.2.e geeft aan dat er in Bandung (Indonesie) al een meldkamer is die geen optie tot telefonisch contact meer biedt.
- Dhr. 10.2.e merkt op dat er recent een onderzoek is gedaan waaruit blijkt dat burgers in crisissituaties toch behoefte hebben aan menselijk contact, dus weer teruggaan naar telefonisch contact met de meldkamer.
- De Roadmap 112 wordt vastgesteld door de leden van het BMB.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Projectdirectie Meldkamer,  
C2000 en 112  
Programma Meldkamer,  
Noodhulpcommunicatie en  
Alerteren

**Datum**  
22 maart 2019

## 5. Voortgang beleidsplan meldkamers 2019-2023

niet onder reikwijdte



niet onder reikwijdte

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Projectdirectie Meldkamer,  
C2000 en 112  
Programma Meldkamer,  
Noodhulpcommunicatie en  
Alerteren

**Datum**  
22 maart 2019

## 6. Opdrachtgeverschap NMS

niet onder reikwijdte

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Projectdirectie Meldkamer,  
C2000 en 112  
Programma Meldkamer,  
Noodhulpcommunicatie en  
Alerteren

**Datum**  
22 maart 2019

niet onder reikwijdte



- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## **8. Rondvraag en afsluiting**

niet onder reikwijdte



- 
-