

Adviesrapport UMCG

Één alarmnummer, één meldkamer?

Bonique Schieving

UMCG, Beveiliging en Toegangsbeheer
Hanzehogeschool Groningen,
Facility Management

Groningen, juni, 2015



Adviesrapport UMCG

Één alarmnummer, één meldkamer?

Groningen, juni 2015

Auteur
Studentnummer

Bonique Schieving
287271

Afstudeerscriptie in het kader van

Hanzehogeschool Groningen
Facility Management

Opdrachtgever

J. Sikkema
Beveiliging en Toegangsbeheer, UMCG

Begeleider onderwijsinstelling

S. de Hoogh
Facility Management
Hanzehogeschool Groningen

Begeleider UMCG

J. Sikkema
Beveiliging en Toegangsbeheer, UMCG

© 2015 Studentenbureau UMCG Publicaties Groningen, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd in Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

VOORWOORD

Voor u ligt het adviesrapport van Bonique Schieving. Dit adviesrapport is geschreven in opdracht van het Universitair Medisch Centrum Groningen en als afstudeerproduct voor de Hanzehogeschool Groningen. In dit plan wordt er gekeken naar de mogelijkheid dat alle locaties van het UMCG gebruik gaan maken van één centraal alarmnummer en naar de mogelijkheid voor de samenvoeging van de huidige meldkamers.

Dit rapport is tot stand gekomen met hulp van de medewerkers van het UMCG. Allereerst wil ik graag Jan Sikkema bedanken voor de begeleiding tijdens het afstudeertraject en ondersteuning waar nodig. Ook zou ik graag de mannen van de stuurgroep Jan Tuinstra en Luuk van der Heide bedanken voor de hulp en inbreng in het verslag.

Verder zou ik de medewerkers van de meldkamers willen bedanken voor de inbreng over het alarmnummer en de samenvoeging van de meldkamers. Ook de medewerkers van de afdeling techniek en de afdeling beveiliging voor de hulp tijdens het afstudeertraject.

Als laatst zou ik nog graag mijn begeleider Sjoerd de Hoogh willen bedanken voor zijn hulp en uitleg tijdens het maken van de opdracht.

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	2
1 DE ORGANISATIE.....	3
1.1 BESCHRIJVING UMCG.....	3
1.2 7S MODEL.....	3
1.3 CATWOE MODEL	5
1.3.1 Alarmnummer.....	6
1.3.2 Meldkamer.....	7
2 HUIDIGE SITUATIE	9
2.1 HUIDIGE SITUATIE ALARMNUMMERS	9
2.1.1 Locatie Hanzeplein	9
2.1.2 Locatie Centrum voor revalidatie Beatrixoord	9
2.1.3 Rijksuniversiteit Groningen locatie Antonius Deusinglaan	11
2.2 HUIDIGE SITUATIE MELDKAMER TECHNIEK.....	11
2.2.1 Soorten diensten.....	11
2.2.2 Kern en neven taken.....	12
2.2.3 Meldingen.....	12
2.3 HUIDIGE SITUATIE MELDKAMER BEVEILIGING.....	12
2.3.1 Soorten diensten.....	13
2.3.2 Kern en neventaken.....	13
2.3.3 Meldingen.....	13
2.4 OVEREENKOMSTEN EN VERSCHILLEN MELDKAMERS.....	14
3 ONDERZOEK.....	15
3.1 ALARMNUMMER FREQUENTIE.....	15
3.2 UITKOMST ENQUÊTE ALARMNUMMER.....	17
3.3 ONDERZOEK RANDVOORWAARDEN MELDKAMER	18
3.3.1 Onderzoek draagvlak en betrokkenheid medewerkers	18
3.3.2 Onderzoek naar consequenties van aanpassingen op personeel, bouwkundig en technisch gebied.....	19
4 CONCLUSIE	25
5 AANBEVELINGEN	29

5.1 AANBEVELING CENTRAAL ALARMNUMMER.....	29
5.2 AANBEVELING MELDKAMER.....	30
5.3 FINANCIEEL AANBEVELING.....	31
6 LITERATUURLIJST.....	33
BIJLAGE 1 INTERVIEW HENK MAAT EN JACOB VAN DER VLAG	35
BIJLAGE 2 INTERVIEW BEN TIEBEN EN ALEX TIMMERMANS	36

SAMENVATTING

Momenteel heeft iedere locatie van het UMCG een eigen alarmnummer met de afhandeling hiervan. Er zal in de toekomst door alle locaties van het UMCG, locatie Hanzeplein, Revalidatiecentrum Beatrixoord en de Rijksuniversiteit locatie Antonius Deusinglaan gebruik gemaakt worden van één centraal alarmnummer, namelijk 22222. Dit nummer wordt in de huidige situatie alleen gebruikt bij de locatie Hanzeplein. Deze verandering betekent dat het aanbod van werk in de meldkamer Techniek, waar het alarmnummer binnenkomt, zal stijgen. Op het moment zijn er twee meldkamers bij locatie Hanzeplein, de meldkamer Techniek en de meldkamer Beveiliging.

Tijdens het onderzoek wordt er onderzocht of het centrale alarmnummer het best kan worden afgehandeld vanuit één centrale meldkamer. Dit zou betekenen dat de meldkamer Techniek en de meldkamer Beveiliging samengevoegd zullen worden. Er zijn voor deze samenvoeging een aantal randvoorwaarden opgesteld door de directie van de afdeling Bouw&Facilitair, waaronder de meldkamers vallen. Deze randvoorwaarden houden in dat er draagvlak en betrokkenheid van de medewerkers moet zijn, de consequenties van aanpassingen op personeel, bouwkundig en technisch gebied moeten aanvaardbaar zijn en het mag niet meer dan €50.000,- kosten.

De probleemstelling van dit onderzoek luidt: Kan het uniform alarmnummer 22222 van alle locaties van het UMCG het best afgehandeld worden vanuit een te vormen gemeenschappelijke meldkamer?

Om deze vraag te beantwoorden zijn er deelvragen opgesteld. Deze zijn:

- Welke alarmnummers zijn in de huidige situatie beschikbaar voor calamiteiten?
- Hoe is de huidige situatie van de meldkamers ingericht?
- Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de meldkamers?

- Wanneer alle locaties gebruik maken van één centraal alarmnummer, met welke frequentie neemt dit dan toe?
- Zou één centrale meldkamer voldoen aan de randvoorwaarden opgesteld door de stuurgroep?

Door middel van deskresearch, kwantitatief en kwalitatief onderzoek wordt er antwoord gegeven op de deelvragen. Er zijn enquêtes gehouden bij alle medewerkers die werkzaam zijn bij de meldkamers, er zijn met enkele betrokkenen interviews gehouden over de huidige en nieuwe situatie en er zijn observaties gedaan in de meldkamers.

Uit het onderzoek is gebleken dat de locatie Hanzeplein gebruik maakt van het 22222 nummer, locatie Beatrixoord maakt gebruik van 38333 en locatie Antonius Deusinglaan maakt tijdens kantooruren gebruik van 3045 en buiten kantooruren van 8050.

Er wordt gekeken in hoeverre de frequentie alarmoproepen in de meldkamer Techniek toeneemt bij het gebruik van één centraal alarmnummer. Uit onderzoek is gebleken dat het aantal oproepen zal toenemen met 23%. Een groot aantal van de alarmoproepen bestaat uit een calamiteit waarbij de BHV nodig is, in de nieuwe situatie stuurt de meldkamer Techniek de BHV-teams van alle locaties aan. Het aantal BHV oproepen zal toenemen met 24%. Wanneer er wordt gekeken naar de piektijden en dagen is uit het onderzoek te concluderen dat op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 de frequentie het meest zal stijgen.

Uit onderzoek naar de randvoorwaarden is gebleken dat één centrale meldkamer hier niet aan voldoet. Uit de enquête is te halen dat er geen draagvlak en betrokkenheid bij de medewerkers is. Aan de tweede randvoorwaarde wordt niet voldaan omdat de personele consequenties niet aanvaardbaar zijn. Bouwkundig en technisch zou het wel haalbaar zijn, maar de kosten van de verbouwing zouden uitkomen op €87.500. Dit is €37.500,- boven het budget.

Uit bovenstaande resultaten is de hoofdvraag te beantwoorden: één centraal alarmnummer kan niet het beste worden afgehandeld vanuit één centrale meldkamer.

Omdat één centrale meldkamer niet voldoet aan de randvoorwaarden opgelegd vanuit de directie zal er gezocht moeten worden naar een alternatief voor één centrale meldkamer. Uit het onderzoek is verder gebleken dat de werkdruk van de medewerkers van de meldkamer Techniek zal stijgen. Om dit op te vangen zal er ook moeten gekeken worden naar de mogelijkheid om de werkdruk te verminderen.

Om te komen tot één centraal alarmnummer wordt er geadviseerd om allereerst te zorgen dat er in de meldkamer Techniek geoefend wordt op de uitvraag van informatie. Sommige locaties hebben afdelingen met dezelfde naam. Om verwarring te voorkomen zal er een vast protocol gemaakt worden. Aan de hand hiervan verkrijgt de wachtcoördinator alle informatie wat nodig is. Vervolgens zal er een extra telefoonlijn beschikbaar moeten zijn. Omdat de frequentie van het aantal oproepen toeneemt, vergroot dit de kans er twee medewerkers tegelijk naar 22222 bellen. Om het risico te voorkomen dat de alarmlijn in gesprek is, zal er een extra toestel voor deze lijn beschikbaar moeten zijn in de meldkamer Techniek. Ook zal de bekendheid van het nieuwe alarmnummer op de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan gepromoot moeten worden. Dit kan door middel van posters die door de gebouwen worden opgehangen op de locaties, een nieuwsbrief op de mail en op

het intranet en een sticker op elke telefoon in de gebouwen met hierop het nieuwe alarmnummer.

Omdat het niet zal komen tot één centrale meldkamer, is er gezocht naar een andere manier om de werkdruk te verminderen tijdens de piektijden en onder het opgelegde budget te blijven. Om dit op te lossen wordt er geadviseerd om een extra wachtcoördinator tijdens de piektijden aanwezig te laten zijn. Dit betekent op doordeweekse dagen van 08:00 uur tot 17:00 uur. Deze extra wachtcoördinator kan helpen met de gebruikelijke werkzaamheden en in geval van calamiteiten zorgen dat de alarmoproep wordt geantwoord zonder dat de andere werkzaamheden hierdoor worden benadeeld. De extra wachtcoördinator kan ook in geval van twee calamiteiten de tweede telefoon opnemen.

Een extra medewerker voldoet aan de randvoorwaarden omdat deze binnen het budget valt en de medewerkers het eens zullen zijn met een extra wachtcoördinator omdat zij aangaven een hoge werkdruk te voelen. Doordat de meldkamer Techniek al ingericht is voor 2 medewerkers levert dit geen extra kosten op.

De kosten van een extra medewerker komt neer op €39.000,-, hierboven op komt een extra telefoon waarvan de kosten €250,- zal zijn, het totaal aan promotie, posters, stickers en een nieuwsbrief, komt neer op een totaal van €1500,-. De totale kosten van de aanbevelingen komt neer op €40.750,-.

1 DE ORGANISATIE

In dit hoofdstuk wordt het Universitair Medisch Centrum Groningen beschreven. De verschillende locaties waarbinnen het onderzoek plaats vindt worden beschreven en vervolgens wordt het 7S model toegepast op het UMCG.

1.1 BESCHRIJVING UMCG

Het Universitair Medisch Centrum Groningen is één van de grootste ziekenhuizen in Nederland. Het is 1 van de 8 UMC's en 1 van de 90 ziekenhuizen in Nederland. Met 13.000 medewerkers is het UMCG de grootste werkgever van Noord Nederland. Het UMCG werkt nauw samen met de Rijksuniversiteit Groningen om studenten op te leiden tot artsen. Het UMCG heeft drie kerntaken: zorg, onderwijs en onderzoek.

Het UMCG is opgedeeld in vier verschillende locaties. Het Centraal Medisch Complex te Hanzeplein Groningen, de Rijksuniversiteit Groningen locaties aan de Antonius Deusinglaan, revalidatiecentrum Beatrixoord te Haren en logistiek centrum Eemspoort.

Centraal Medisch Complex

In het Centraal Medisch Complex komen patiënten voor gewone ziekenhuiszorg, maar ook voor onderzoek, behandeling of specialistische diagnostiek.

Rijksuniversiteit Groningen

De locatie Antonius Deusinglaan (hierna ADL) bestaat uit een verzameling van 12 gebouwen met daarin een opleiding- en onderzoeks instituut voor studenten. Ook bevindt zich hier een polikliniek tandheelkunde voor patiënten. Overdag bevinden zich ca. 3700 mensen in het complex, dit zijn studenten, medewerkers, patiënten en gasten.

Beatrixoord centrum voor revalidatie

In het centrum voor revalidatie worden kinderen en volwassenen met een chronische ziekte of handicap geholpen om zo zelfstandig mogelijk deel te nemen aan de maatschappij. Als enig academisch revalidatiecentrum in Neder-

land zijn de klinische en poliklinische behandelingen altijd gebaseerd op de laatste wetenschappelijke inzichten.

Er wordt geholpen bij de gevolgen van een beroerte, amputatie, herseninfarct, meervoudig letsel, hersenletsel, wervelletsel, pijn, dwarslaesie, kanker, diabetes, reuma, afasie, hartziekten, longziekten, parkinson, multiple sclerose, coördinatiestoornissen en cerebrale parese.

Om een beeld te krijgen van de grootte van de organisatie is hieronder een aantal belangrijke cijfers beschreven:

Cijfers 2015	
Medewerkers	11.968
Bedden	1.339
Opnames	37.249
Verpleegdagen	305.632
Polikliniekbezoeken	52.130
Mobiel Medisch Team in actie	1.322
Dagbehandelingen	29.615

1.2 7S MODEL

Het 7s model is een model waarbij aan de hand van zeven factoren de prestaties van een organisatie kunnen worden geanalyseerd. Deze factoren moeten worden geanalyseerd om zo te komen tot een effectievere en efficiëntere organisatie. Deze factoren zijn strategie, systemen, structuur, significante waarden, sleutelvaardigheden, staf en stijl. Er is voor het 7S model gekozen omdat aan de hand van dit model er een duidelijk beeld gevormd kan worden over de UMCG organisatie. Omdat het UMCG erg groot is en opgedeeld is in veel verschillende afdelingen, is er gekozen om het 7S toe te passen zodat er allereerst van de organisatie een beeld te vormen is. Het onderzoek naar het alarmnummer en de meldkamer vindt voornamelijk plaats binnen twee afdelingen, de Techniek en de Beveiliging en Toegangsbeheer. Het alarmnummer en de meldkamer worden door middel van het CATWOE model verder toegelicht.

Strateryg - Strategie

Als enig Universitair Medisch Centrum in Nederland heeft het UMCG ervoor gekozen om gezond en actief oud te worden terug te laten komen in alle kerntaken van de orga-

nisatie. Binnen het onderzoek, de patiëntenzorg en onderwijs en opleidingen is er speciale aandacht voor aspecten die te maken hebben met gezond ouder worden.

Systems - Systemen

Binnen het UMCG wordt er gebruik gemaakt van een uitgebreide infrastructuur. Patiënten gegevens worden opgeslagen in digitale patiënten gegevens. Wanneer een patiënt in het ziekenhuis een afspraak heeft, kan degene die de patiënt gaat behandelen, de eerdere gegevens terugzien.

In de meldkamer Techniek worden alle elektronische systemen gecontroleerd. Wanneer een apparaat een storing aangeeft, wordt deze vanuit deze kamer verholpen en wanneer dit niet kan, gaat er een medewerker naar toe. Ook de elektronische brandmeldingen komen binnen in deze meldkamer. Wanneer brand gezien wordt door een medewerker, kunnen zij het alarmnummer bellen.

Bij een calamiteit waarvoor normaliter telefoonnummer 112 gebeld wordt, wordt er binnen het ziekenhuis gebruik gemaakt van alarmnummer 22222. Dit telefoonnummer komt binnen bij de meldkamer van het UMCG en vanaf hier zal er de benodigde hulp aangestuurd worden.

Wanneer er op een afdeling een incident plaatst vindt, moet hiervan een melding gemaakt worden in het 'Melding incident medewerker veiligheid' formulier. Dit is een intern formulier wat ingevuld moet worden na een ongeval of een agressie/geweld incident.

Wanneer een patiënt moet worden behandeld of opgenomen, ontvangt deze enkele tijd voor de opname een brief per post met hierin de definitieve datum. Wanneer een patiënt opgenomen moet worden wordt dit in overleg vastgesteld. In deze brief staan ook de dingen die meegevoerd dienen te worden tijdens het bezoek. Dit zijn onder andere een geldig legitimatie bewijs, een UMCG ziekenhuispas en telefoonnummers van contactpersonen.

Op de dag van de opname dient de patiënt zicht op de afgesproken tijd te melden in de ontvangsthal van het UMCG. Hier zorgen medewerkers van de opname de inschrijving. Vervolgens gaat de patiënt naar de desbetref-

fende afdeling. Indien gewenst, wordt de patiënt begeleid naar deze afdeling.

Shared Values - Significante waarden

Het UMCG is een ontzettend grote organisatie. Er zijn momenteel 13.000 medewerkers in dienst. Hierom is het lastig omdat er veel verschillende functies zijn die toch met elkaar te maken hebben. Wanneer er iets nieuws doorgevoerd moet worden, kan dit erg lang duren omdat er geen korte lijnen binnen de organisatie zijn.

In 2008 kreeg het UMCG 'goud' op de beoordeling van Beste Werkgever en in 2014 is het UMCG door Déhora uitgeroepen tot 'nachtwerkgever van het jaar'. Het UMCG schenkt extra aandacht aan medewerkers die in de nachten werken door bijvoorbeeld workshops aan te bieden en zo mensen bewust te maken van de effecten bij onregelmatig werken.

Style - Stijl

Binnen het UMCG zelf zijn er veel lagen in de organisatie. Dit komt doordat er veel verschillende functies zijn op de verschillende afdelingen. Ook zijn er veel stagiaires in de organisatie aanwezig, zoals een geneeskunde student, die worden begeleid door de artsen. Dit zorgt voor veel managementlagen. Wat ook meespeelt, is dat het UMCG zoveel medewerkers heeft, dat het onmogelijk is dat iedereen elkaar kent.

Er zijn binnen het UMCG veel leidende coalities. Er is veel overleg met de stakeholders voor het maken van beslissingen.

Skills - vaardigheden

Een sterk punt van het UMCG is dat zij als enig Universitair Medisch Centrum van Nederland zich bezig houden met Healthy Ageing. Een voorbeeld van een project met betrekking tot Healthy Ageing is het LifeLines project. Tijdens dit project worden 165.000 gezonde deelnemers van drie generaties tenminste dertig jaar gevolgd. Dit wordt gedaan om inzicht te krijgen welke factoren een oorzaak spelen bij ziekte en gezondheid.

Het UMCG heeft 13.000 medewerkers. Hiermee is het de grootste werkgever van Noord-Nederland. Onder deze

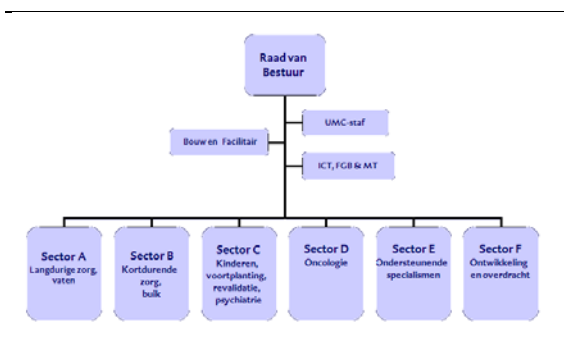
medewerkers zijn er 385 artsbullen, 181 promoties en 3.391 wetenschappelijke onderzoekers.

Het UMCG is het transplantatiecentrum van Nederland, het is het enige centrum met vergunning voor alle transplantaties.

In Nederland zijn er tien traumacentra. Het UMCG is één van de vier traumacentra dat een helikopter heeft. Deze helikopter kan zonder last van verkeer, grote afstanden afleggen om het Mobiel Medisch Team bij de patiënt te brengen. Door de hoge snelheid van de helikopter, kan hij binnen 30 minuten op het uiterste van het inzetgebied aanwezig zijn.

Structure – Structuur

In figuur 1.2 is er een organogram van het UMCG te zien. Er worden 6 sectoren onderscheiden waarin het ziekenhuis werkzaam is.



Figuur 1 Organogram UMCG

Staff - Medewerkers

Binnen het UMCG zijn veel verschillende soorten functies. Er zijn allereerst de artsen en verpleegkundigen, deze zijn onderverdeeld in verschillende sectoren. Zoals is te zien is in kope structuur, zijn er zes verschillende sectoren.

Op sector A werken artsen en verpleegkundigen gespecialiseerd in langdurige zorg en vaten, hier kan gedacht worden aan neurologie en longziekten.

Sector B is voor de kortdurende zorg en de buik. Hierbij kan er worden gedacht aan plastische chirurgie en keel- neus- oorheelkunde.

Bij sector C werken verschillende soorten medewerkers, sector C is voor kinderen, voortplanting, revalidatie en psychiatrie. Onder deze sector zijn er verschillende soorten specialisten aanwezig. Voor de kinderen werken er artsen en verpleegkundigen in het Beatrix Kinderziekenhuis, voor de revalidatie is Revalidatiecentrum Beatrixoord te Haren en voor de psychiatrie is er het Universitair Centrum Psychiatrie.

Sector D bestaat uit oncologie, bijvoorbeeld radiotherapie. Sector E bestaat uit ondersteunende specialismen. Een voorbeeld hiervan zijn de anesthesisten.

De laatste sector is F, ontwikkeling en overdracht, hier werken medewerkers die onderzoek doen naar onder andere bewegingswetenschappen en gezondheidswetenschappen.

Naast deze medewerkers zijn er nog veel verschillende functies. Bij de afdeling Bouw&Facilitair zijn uiteenlopende functies. Hier vallen onder andere de techniek, de beveiliging en de schoonmaak onder. Wanneer er naar de schoonmaak gekeken wordt, gaat dit niet alleen om schoonmakers van het terrein, maar zijn er ook medewerkers die de operatiekamers schoonmaken.

Niet te vergeten zijn de studenten aanwezig in het UMCG. Door de samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen zijn er veel studenten aanwezig die coschappen en stages lopen. Ook zijn er stagiaires aanwezig die geen geneeskunde studeren, maar bijvoorbeeld een opleiding Facility Management volgen. Hierdoor kunnen zij bijvoorbeeld bij de ondersteunende diensten van het UMCG stage lopen.

Bovenaan de organisatie staat de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur is belast met de algemene leiding van het UMCG. De Raad van Toezicht is belast met het toezicht houden op de Raad van Bestuur.

1.3 CATWOE MODEL

Het CATWOE analyse kan worden toegepast om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie en wat hier invloed op heeft. Er wordt gekeken naar de klanten die er mee te ma-

ken hebben, de actoren van het onderwerp, de transformatie die er plaats gaat vinden, het perspectief op breder gebied, de eigenaar van het onderwerp en de omgevingsfactoren die invloed hebben. Dit model is toegepast op de twee onderzoeken die plaats vinden. Allereerst wordt het model toegepast op het alarmnummer, vervolgens wordt dit gedaan voor de meldkamers.

1.3.1 ALARMNUMMER

Customers – Klanten

Wanneer het centrale alarmnummer voor alle locaties gelijk wordt, gaat vooral de meldkamer Techniek dit merken. Zij zullen vanaf het moment dat alle locaties gebruik maken van het 22222 nummer, het qua alarmoproepen drukker krijgen. Zij moeten dan bijvoorbeeld niet meer alleen de BHV van de locatie Hanzeplein aansturen, maar ook de BHV van de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan.

Verder krijgen ook de medewerkers die in de huidige situatie het alarmnummer op nemen te maken met de verandering. Voor de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan wordt dit alarmnummer weggehaald.

Ook de medewerkers van de locaties Beatrixoord en Antonius krijgen te maken met de verandering. Zij bellen in de huidige situatie naar het locatiegebonden alarmnummer. Dit gaat veranderen als zij het centrale alarmnummer 22222 moeten gaan bellen. Op de locaties waar het alarmnummer nu binnenkomt zal de werkdruk afnemen. De BHV organisatie zal worden aangestuurd vanaf de meldkamer Techniek.

Actors – Actoren

Onder actoren vallen alle medewerkers van de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan, de medewerkers van de meldkamer Techniek en de aan te sturen BHV-ers. Voor de medewerkers van de locatie Hanzeplein verandert er niets.

De medewerkers met een gewijzigd alarmnummer moeten een ander nummer gaan bellen bij calamiteiten. De BHV organisaties krijgen ook te maken met de verandering doordat zij door iemand aangestuurd zal worden die niet op locatie aanwezig is, of zelfs op een andere manier aangestuurd zullen worden.

Transformation – Transformatie

De transformatie die plaats zal vinden is het gehele alarmnummer systeem. Op alle locaties zal het nummer moeten worden aangepast, moeten nummerplannen aangepast worden zodat dit aangesloten is op het netwerk van het UMCG en moeten en moeten medewerkers op de hoogte gebracht worden van de verandering. Ook zal er voor gezorgd moeten worden dat de meldkamer Techniek de medewerkers van de BHV kan aansturen.

Worldview – perspectief

Als er wordt gekeken naar een breder perspectief kan er worden gezegd dat in het gebruik maken van één alarmnummer erg gebruikelijk is. Als er gekeken wordt naar Nederland is hier voor elke provincie het zelfde alarmnummer beschikbaar.

Als er gekeken wordt naar het perspectief vanuit het UMCG gaat de voorkeur uit naar één alarmnummer, mits dit geen nadelige gevolgen heeft voor de opvolging van een alarmmelding. Dit is opgesteld vanuit de directie van de afdeling Bouw&Facilitair.

De mening van de medewerkers die betrokken zijn bij de verandering wordt onderzocht in hoofdstuk 3.2.

Owner – Eigenaar

De eigenaar van het alarmnummer is het UMCG. Op het moment is dit de locatie Hanzeplein, in de nieuwe situatie vallen ook de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan hieronder. Het alarmnummer komt binnen bij de meldkamer Techniek, zij zijn verantwoordelijk voor de afhandeling en opvolging van een alarmmelding.

Environment – Omgevingsfactoren

Innovaties op het gebied van storingsmeldingen zijn hier van invloed. De meldkamer Techniek houdt zich voornamelijk bezig met het afhandelen van storingen binnen het UMCG. Door de innovaties zal het voorkomen dat meerdere storingen niet meer voor zullen komen.

Ook komt er steeds meer nieuwe techniek om contact met verschillende locaties te krijgen. Zo komt er in de toekomst een digitale portofoon in plaats van een analoge portofoon.

1.3.2 MELDKAMER

Customers – Klanten

Bij de verandering van de meldkamer zijn hier bij betrokken de medewerkers van zowel de meldkamer Techniek als de medewerkers van de meldkamer Beveiliging. Op het moment hebben beide afdelingen een eigen zelfstandige meldkamer. Het effect dat één gezamenlijke meldkamer zal hebben is dat zij vanaf dat moment zich in één ruimte bevinden. Voor deze verandering zijn er een aantal randvoorwaarden opgesteld door de directie van de afdeling Bouw&Facilitair. Wanneer er aan deze randvoorwaarden wordt voldaan, zullen de meldkamer samengevoegd worden tot één gezamenlijke meldkamer.

Actors – Actoren

De actoren van de verandering in de meldkamer zijn voornamelijk de medewerkers van beide meldkamers. Wanneer de meldkamers samengevoegd worden tot één gezamenlijke betekent dit dat de hele werksituatie zal veranderen.

Transformation – Transformatie

De transformatie die zal plaats vinden is een verandering tussen de twee meldkamers. Tijdens het onderzoek wordt er uitgegaan van de situatie dat het één centrale meldkamer zal worden. Dit betekent dat de beide meldkamer verbouwd moeten worden en dat ruimtes en muren tussen de meldkamers worden weggehaald.

Worldview – perspectief

Als er wordt gekeken naar een breder perspectief kan er de vergelijking gemaakt worden met de meldkamer Noord Nederland. De drie locaties zijn samengevoegd tot één grote meldkamer in Drachten. Deze is samengevoegd vanuit de meldkamer Groningen, Drenthe en Friesland. Dit met als reden om de burger in nood sneller de juiste hulp te kunnen bieden.

Er zijn binnen het UMCG ook verschillende partijen die wat van de samenvoeging van de meldkamer meldkamers vinden. De BHV groep wil graag een aparte meldkamer voor de BHV zelf, zodat zij in geval van calamiteiten gebeld worden. De medewerkers van de meldkamers zelf vinden de huidige situatie prima zoals deze is.

Owner – Eigenaar

De eigenaar van de meldkamer Beveiliging en de meldkamer Techniek is het Universitair Medisch Centrum Groningen. De meldkamers vallen onder verschillende verantwoordelijken. De meldkamer beveiliging van onder hoofd beveiliging en toegangsbeheer Jan Sikkema. De meldkamer techniek valt onder de coördinator van de bouw en infrastructuur Luuk van der Heide. Beide afdelingen vallen onder het samengevoegde Bouw&Facilitair.

Environment – Omgevingsfactoren

Innovaties op het gebied van storingsmeldingen, werkzaamheden en planning kunnen grote invloed hebben op de meldkamers. Op het moment gaan veel handelingen nog handmatig, bijvoorbeeld een slagboom openen voor de taxi's op het terrein.

2 HUIDIGE SITUATIE

In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de huidige situatie van de alarmnummers. Er wordt, per locatie waarbinnen het onderzoek plaats vindt, beschreven welke alarmnummers waar en hoe gebruikt worden. Vervolgens wordt de huidige situatie van de meldkamers beschreven, hierin wordt onder andere de soorten diensten beschreven en de hoeveelheid meldingen. Als laatste worden de verschillen en overeenkomsten van de meldkamers in een tabel weergegeven. In dit hoofdstuk worden de eerste drie deelvragen beantwoord.

2.1 HUIDIGE SITUATIE ALARMNUMMERS

Iedere locatie heeft in de huidige situatie een eigen manier van handelen bij een calamiteit. Locaties maken gebruik van verschillende alarmnummers en verschillende systemen.

2.1.1 LOCATIE HANZEPLEIN

Voor de locatie Hanzeplein geldt in de huidige situatie het interne alarmnummer 22222. Dit wordt gebeld bij situaties waarbij in het dagelijks leven 112 gebeld zou worden. Dit alarmnummer komt binnen bij de meldkamer Techniek. Hiervoor is er een aparte telefoon aanwezig, die alleen voor 22222 gebruikt wordt. Wanneer deze telefoon gaat, heeft deze voorrang op alle andere activiteiten die op het moment gaande zijn.

Het alarmnummer wordt gebruikt in geval van:

- Brand
- Ongeval
- Ontsnapping gevaarlijke stoffen
- Biologische agentia
- Gaslekkage
- Liftstoring
- Explosie
- Wateroverlast
- Radioactieve straling
- Helikopterincident

Er zijn ook gevallen waarbij er naar 22222 gebeld wordt waarbij dit gesprek direct doorgeschakeld moet worden

naar de meldkamer Beveiliging. Hier gaat het om de volgende gevallen:

- Bommelding
- Gijzeling
- Agressie

Aan de telefoon geeft de medewerker die naar 22222 belt door wat er is gebeurd en waar dit is gebeurd. Vervolgens roept de wachtcoördinator de BHV op. De ploegleider is iemand van de techniek zelf, deze is altijd in contact met de wachtcoördinator. Vervolgens worden de rest van het BHV-team opgeroepen, dit zijn medewerkers van de beveiliging. Zij dienen over te schakelen naar het BHV kanaal, vanaf dit moment zijn zij niet meer werkzaam als beveiliging maar als BHV-er.

De ploegleider houdt de wachtcoördinator up to date wat er gebeurd, en geeft aan wat er gebeuren moet worden. In bijvoorbeeld een situatie van een onwel wording, kan dit betekenen dat het slachtoffer letsel heeft opgelopen. Wanneer de BHV-ers de verwondingen niet kunnen verhelpen, vraagt de ploegleider aan de wachtcoördinator om de spoed eisende hulp ter plaatse te sturen. Doordat dit allemaal in hetzelfde gebouw zit, kunnen deze snel ter plaatse komen.

2.1.2 LOCATIE CENTRUM VOOR REVALIDATIE BEATRIXOORD

De locatie Beatrixoord heeft een eigen alarmnummer. Het nummer dat gebeld wordt bij een calamiteit is 38333. Dit nummer komt binnen bij de service en ontvangstbalie. Hier staat een aparte telefoon waarop het alarmnummer binnen komt.

De medewerker die belt geeft aan wat de situatie is en waar het ongeval heeft plaats gevonden. Dit gaat meestal om een BHV oproep of een reanimatie. De medewerker van de servicebalie laat op het moment dat deze telefoon gaat alles vallen waarmee zij bezig was. De melding wordt ingevoerd op het systeem Netpage. Netpage is een oproep systeem, waarin de locatie en ongeval ingevoerd kan worden, er kan gekozen worden tussen een BHV oproep en een reanimatie.

Wanneer dit bijvoorbeeld om een reanimatie gaat, wordt er op de knop reanimatie geklikt. Hier moet dan de locatie worden ingetoetst. Wanneer dit klaar is, krijgen alle leden van het reanimatie team een reanimatie oproep op hun piepers. Hierop verschijnt ook de locatie waar zij heen moeten. Het team komt zo snel mogelijk ter plaatse. Wanneer het reanimatie team niet meer aanwezig is, van 17:00 tot 08:00, wordt er bij een reanimatie gebeld naar 112.

De BHV wordt ook via Netpage opgeroepen, zij krijgen een BHV-melding op hun pieper binnen. Wanneer dit alarm gaat, komen zij zo snel mogelijk bij de service- en ontvangstbalie. Hier horen zij wat er aan de hand is en waar zij vervolgens heen moeten.

Wanneer er niemand bij de service- en ontvangstbalie aanwezig is, heeft de interventieverpleegkundige(iv-er) de leiding van het BHV team. Zij heeft een aparte pieper bij zich, die in verbinding staat met het alarmnummer. De iv-er heeft via haar portofoon direct contact met alle zorgafdelingen, via de portofoon is communicatie over de calamiteit mogelijk. Er zijn verzorgende op de verpleegafdelingen die via een takenpakket actie onder regie van de iv-er uitvoeren. Tijdens deze situatie is de iv-er als enige BHV opgeleid, maar het kan voorkomen dat er iemand aanwezig is uit de dagploeg die ook een BHV training heeft gevolgd, maar dit is niet structureel. Omdat er weinig mensen aanwezig zijn, wordt er vaak opgeschaald naar andere diensten zoals de brandweer.

Bij een brandmelding wordt er automatisch een doormelding gedaan naar de alarmcentrale in Drachten. De brandweer maakt dan contact met de rode brandweer telefoon die bij de receptie ligt, dit is een telefoon die altijd in verbinding staat met de brandweer.

Er is geen nauw contact met de meldkamer in Groningen, wel is er contact via de portofoon mogelijk.

2.1.3 RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN LOCATIE ANTONIUS DEUSINGLAAN

Op dit moment heeft de Rijksuniversiteit Groningen een eigen telefooncentrale. Zij zijn niet aangesloten op de telefooncentrale van het UMCG. Wanneer er nu een calamiteit plaatsvindt, kan dit via twee verschillende nummers gemeld worden. Er zijn bij calamiteiten drie partijen hulpverleners betrokken: lokale hulpverleners, centrale BHV-team en externe hulpverleningsinstanties.

Binnen kantoortijden, van 08:00 uur tot 17:30 uur, kan er gebeld worden naar 3045. Deze melding komt dan binnen bij de receptie van de locatie ADL. Vanaf hier wordt de BHV opgeroepen via piepers en portofoons. Voor verschillende soort incidenten zijn er verschillende stroomschema's uitgewerkt die stap voor stap gevolgd kunnen worden.

Buiten kantoortijden kan er gebeld worden naar nummer 8050. Dit nummer komt binnen bij de meldkamer van de RUG op het Zernike complex. Wanneer de BHV niet meer op locatie aanwezig is, wordt vanaf deze meldkamer de gesignaleerde opgeroepen. Ook wordt de externe hulpverlening ingeschakeld.

Wanneer er in één van de gebouwen een automatische brandmelding afgaat, kan de meldkamer op het Zernike complex dit zien, hier zit het brandmeldpaneel. Wanneer hier een melding op wordt aangegeven, wordt er tijdens kantoortijden, door de meldkamer contact opgenomen met de receptie. De receptie stuurt vervolgens de BHV aan.

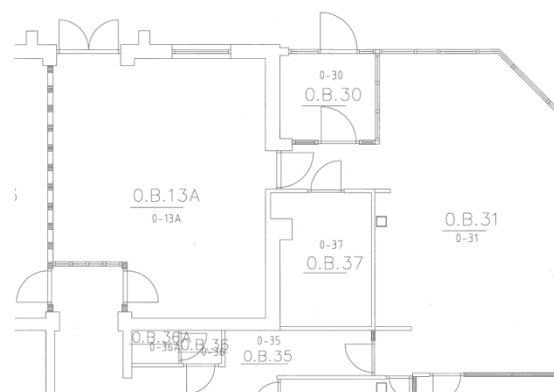
2.2 HUIDIGE SITUATIE MELDKAMER TECHNIEK

De meldkamer van techniek is een afdeling van het UMCG waar meldingen en storingen binnen komen. Deze hebben onder andere betrekking op bepaalde ongevallen, alarmmeldingen, gebouwbeheerssystemen en defecten.

Er zijn voor de meldkamer Techniek 6 medewerkers beschikbaar. Bij ziekte of vakantie betekent dit dat dan de andere medewerkers extra zullen moeten werken. Bij uitzonderingen zijn er twee medewerkers van de techniek die een dienst zouden kunnen draaien in de meldkamer.

Leidinggevend aan de meldkamer Techniek is Luuk van der Heide. Hij is coördinator van de afdeling Bouw&Facilitair, hij houdt zich bezig met beheer, monitoren en onderhoud.

In onderstaande afbeelding is te zien hoe de huidige situatie van de meldkamer eruit ziet. Op het moment bevinden de twee meldkamers zich naast elkaar, met hiertussen een muur. In figuur 3.1 is te zien hoe de meldkamers naast elkaar gelegen zijn. O.B.13A is de meldkamer Beveiliging en O.B.31 is de meldkamer Techniek. De ruimte aangegeven met O.B.30 is de ingang voor externen waar zij een sleutel kunnen krijgen voor werkzaamheden. Ruimte O.B.37 is de serverruimte van de beide meldkamers, hierin staan de servers van de apparatuur die gebruikt wordt in de meldkamer.



Afbeelding 1 Plattegrond meldkamers

2.2.1 SOORTEN DIENSTEN

In de meldkamer Techniek worden drie verschillende soorten diensten gedraaid. Een ochtend, middag en avond dienst. Er is in de meldkamer een continu rooster. De ochtenddienst is van 06:00 uur tot 14:00 uur. De middagdienst is van 14:00 uur tot 22:00 uur en de nachtdienst is van 22:00 uur tot 06:00 uur. Aan het eind van elke dienst vindt er een overdracht plaats.

2.2.2 KERN EN NEVEN TAKEN

Kerntaken

- Bewaken en besturen van niet-patiënt gebonden technische installaties en het voorkomen en helpen verhelpen van storingen.
- Organisatie van gasflessen distributie.
- Geven van toestemming voor het verrichten van werkzaamheden aan de technische installaties inclusief sleuteluitgifte.
- Afstemmen werkzaamheden met coördinatoren en het informeren van gebruikers over de werkzaamheden.
- Administratie.
- Afhandelen 22222-alarmen.
- Initiëren en coördineren van de BHV, organiseren brandwachten.

Neventaken

- Buiten kantooruren aannemen van technische vragen en storingen voor de techniek en ICT vragen (na 17:00) en storingen. Van beide wordt het verhelpen ervan gecoördineerd.
- Toegangsbewaking van de energiecentrale.
-

2.2.3 MELDINGEN

In de meldkamer Techniek vinden veel activiteiten en meldingen plaats. Er wordt hier gezorgd dat alle technische apparatuur naar behoren functioneert. Wanneer er een storing plaats vindt, wordt dit op één van de monitoren zichtbaar. Verder is er nog een telefoon in de meldkamer waarheen in verschillende gevallen heen gebeld kan worden, komen liftopsluitingen hier binnen, wordt er sleuteluitgifte gedaan voor externen, komt het alarmnummer hier binnen en kijken zij mee met het vertrek en aankomst van de helikopter. Deze meldingen komen op verschillende manieren binnen in de meldkamer, dit zijn de volgende manieren:

- Handmatige meldingen
- Automatische brandmeldingen
- Telefonische meldingen
- Reanimatie meldingen
- Storingen in systemen

Hieronder zijn de genoemde meldingen verder toegelicht.

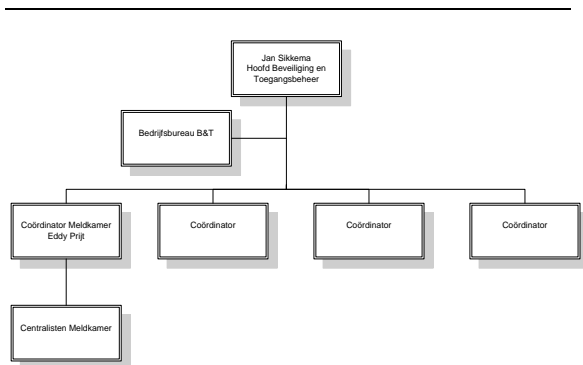
- *Technische storing*
In de meldkamer zijn er meerdere computers om alle systemen van het UMCG in de gaten te houden. Wanneer er een storing in het gebouw is komt hiervan een notificatie in beeld te staan.
- *Telefoon in de meldkamer*
Er kan voor verschillende redenen direct naar de meldkamer Techniek gebeld worden, bijvoorbeeld als er op een afdeling een gasfles leeg is, hier moet een nieuwe heen gebracht worden.
- *Liftopsluiting*
Alle lift telefoons op de locatie Hanzeplein zijn aangesloten op de meldkamer Techniek. Wanneer iemand de knop in houdt, gaat er een aparte telefoon in de meldkamer waardoor zij directe verbinding hebben met de lift.
- *Sleuteluitgifte.*
Zowel interne als externe medewerkers komen naar de meldkamer voor de uitgifte van sleutels voor het uitvoeren van werkzaamheden op het terrein.
- *Alarmnummer 22222*
Calamiteiten waarvoor in het dagelijks leven 112 gebeld zou worden, wordt binnen het UMCG 22222 voor gebeld. Deze komt binnen bij de meldkamer Techniek, vanuit hier wordt de BHV ter plaatse gestuurd.
- *Helikopter vertrek of aankomst*
Voordat de helikopter van het dek vertrekt wordt de meldkamer Techniek op de hoogte gebracht. Zij functioneren als luchtverkeersleiding van de helikopter. In de meldkamer hebben zij een camera hangen dat zij kunnen zien wat er op het helidek gebeurt. Mocht er iets mis gaan kunnen zij gelijk opschalen.

2.3 HUIDIGE SITUATIE MELDKAMER BEVEILIGING

De meldkamer Beveiliging is gelegen naast de meldkamer Techniek. Hier komen meldingen binnen waarbij een beveiliging nodig is, bijvoorbeeld een agressie melding. Vanuit de meldkamer Beveiliging coördineren de centralisten gedurende 24 uur per dag de inzet van de surveillanten en toezichthouders voor de handhaving van de openbare orde.

Voor de meldkamer Beveiliging zijn er in totaal 16 medewerkers beschikbaar die een dienst zouden kunnen draaien.

Hiervan zijn er zes vaste medewerkers die alleen in de meldkamer diensten draaien. De overige medewerkers werken zowel in de meldkamer en als surveillant.



Grafiek 1 Organogram meldkamer Beveiliging

De meldkamer is opgedeeld in verschillende functies. Er zijn zes vaste centralisten die werkzaam zijn in de meldkamer. Zoals te zien is in grafiek 2.1 is leidinggevend van de afdeling Beveiliging en Toegangbeheer Jan Sikkema. Als er wordt gekeken naar het onderdeel van de meldkamer is hier coördinator Eddy Prijt verantwoordelijk. Onder hem vallen de centralisten die in de meldkamer werkzaam zijn.

2.3.1 SOORTEN DIENSTEN

Bij de meldkamer Beveiliging is er ook een continudienst van drie diensten, namelijk de ochtenddienst van 07:00 uur tot 15:00 uur, de middagdienst van 15:00 uur tot 23:00 uur en de avonddienst van 23:00 uur tot 07:00 uur. Ook hier vindt er een kwartier voor het eind van de dienst overdracht van de wacht plaats. Hier wordt informatie over de afgelopen dienst gegeven zodat de medewerkers die de dienst beginnen op de hoogte zijn.

2.3.2 KERN EN NEVENTAKEN

Kerntaken

- (toegang-)controle en –beveiliging van de UMCG gebouwen en afdelingen.
- Coördineren van beveiliging door surveillanten.

- Beheer en registratie van verloren en gevonden voorwerpen.
- Afhandelen doorgeschakelde 22222 meldingen.

Neventaken

- Ondersteunen van parkeerbeheer.
- Aansturing van spoedbodes.
- Overige dienstverlenende werkzaamheden.

2.3.3 MELDINGEN

Binnen de meldkamer Beveiliging vinden verschillende activiteiten plaats. Er wordt allereerst gesurveilleerd door middel van de camera beelden. Ook sturen zij collega's aan waar nodig, is er een telefoonlijn naar de meldkamer voor verschillende situaties, wordt er toegang verleend voor auto's die het terrein op moeten en komen er agressie meldingen binnen via een speciale telefoon. Deze activiteiten worden hieronder verder toegelicht.

- *Surveilleren*

Door het hele ziekenhuis hangen camera's. Hier wordt in de meldkamer Beveiliging gekeken naar de mensen die zich in het ziekenhuis bevinden. Zo kan bijvoorbeeld de ruimte bij de hoofdingang vrijwel overal gefilmd worden. Ook is het zoomen op personen mogelijk mocht er een signalement uitgegeven moeten worden. Wanneer er iemand binnen komt die zich verdacht gedraagt, kan dit aan de collega's doorgegeven worden en kunnen de collega's dit verder uitzoeken.

- *Aansturen collega's*

Dit kan gaan om verschillende situaties. Er kan een melding zijn binnen gekomen van een agressief persoon, dan stuurt de meldkamer hier medewerkers ter plaatse, maar dit kan ook gaan dat er ergens vanuit het ziekenhuis iemand een golfkar nodig heeft om op de afspraak te komen.

- *Telefoon in de meldkamer*

De meldkamer zelf kan gebeld worden in verschillende situaties. Tijdens de observatie heeft er bijvoorbeeld iemand gebeld die zijn pas kwijt was. Deze moest onmiddellijk geblokkeerd worden omdat deze toegang geeft tot niet openbare plekken.

- *Toegang verlenen*

Om met de auto het UMCG terrein op te komen moet er bij verschillende slagbomen worden aangebeld. Een groot aantal hiervan zijn taxi's en leveranciers, maar het komt ook voor dat dit een patiënt.

- *12678 meldingen*

Bij agressie kan er gebruik gemaakt worden van de rechtstreekse lijn 12678. Dit kan ook gaan via 22222 die dan doorgeschakeld wordt naar de meldkamer Beveiliging.

2.4 OVEREENKOMSTEN EN VERSCHILLEN MELDKAMERS

In dit overzicht wordt duidelijk gemaakt wat de overeenkomsten en verschillen zijn tussen de twee meldkamers. Er is aangekruist welke activiteit in welke meldkamer plaats vindt.

	Meldkamer Techniek	Meldkamer Be- veiliging
Alarmeren	X	X
Medewerkers aan- sturen	X	X
BHV aansturen	X	
Technische storin- gen	X	
Toegang verlenen		X
Handelen bij cala- miteiten	X	X
Continudienst	X	X
Privacy gevoelig- heid		X
Telefoon aanne- men	X	X
Portofoon contact	X	X
Overleg ruimte	X	
Inloop extern	X	
Sleutel uitgifte	X	
Camera beelden		X
Servicelijn		X
Helikopter dek controleren	X	

Tabel 1 Overzicht en verschillen meldkamers

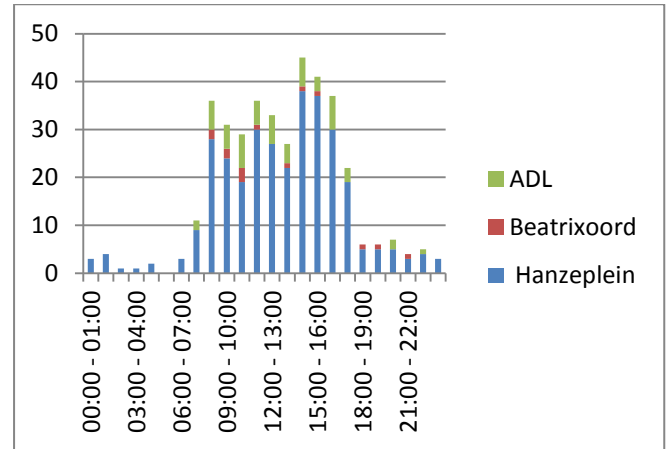
3 ONDERZOEK

In dit hoofdstuk wordt de verhoging van de frequentie onderzocht van het aantal keren dat er gebeld wordt naar het alarmnummer 22222. Ook wordt in deze paragraaf de uitkomst van de afgenomen enquête toegelicht. Vervolgens wordt er onderzocht of één centrale meldkamer kan voldoen aan de randvoorwaarden opgesteld door de stuurgroep

3.1 ALARMNUMMER FREQUENTIE

Voor het onderzoek naar de meldkamer zal er duidelijk moeten zijn hoeveel meer beslag het samenvoegen van de alarmnummers legt op de capaciteit van de medewerkers van de meldkamer Techniek. In deze paragraaf wordt onderzocht in hoeverre de frequentie toeneemt.

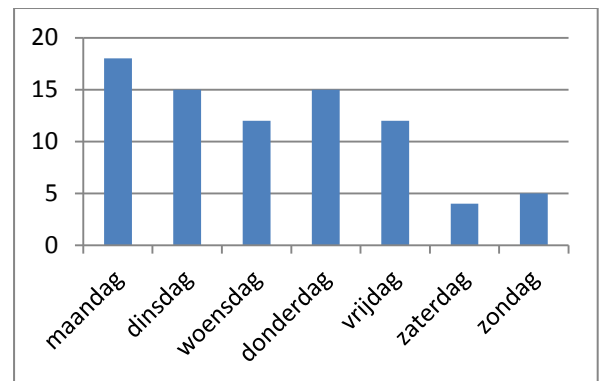
Uit het jaaroverzicht van de telefooncentrale is gebleken dat er over het gehele jaar 2014 op locatie Hanzeplein 322 keer is gebeld naar het alarmnummer 22222. Hieronder is in een tabel aangegeven op welke tijdstippen er gebeld is naar dit nummer. Horizontaal zijn de tijdstippen aangegeven waarop er gebeld is. Verticaal is het aantal oproepen te zien. Alle oproepen van 2014 zijn bij elkaar opgeteld, de blauwe lijn geeft het aantal oproepen van locatie Hanzeplein aan, Daarbovenop komt in het rood het aantal telefoontjes dat is gepleegd naar het alarmnummer op locatie Beatrixoord, dit totaal komt uit op 14 oproepen. Vervolgens zijn in het groen het aantal meldingen van de locatie Antonius Deusinglaan aan gegeven, het totaal hiervan is 57 alarmmeldingen.



Grafiek 2 Overzicht aantal oproepen per uur over 2014

Zoals in grafiek 3.1 te zien is zijn er duidelijke piektijden bij het alarmnummer. Tussen 08:00 en 17:00 is te zien dat de frequentie van de alarmlijn aanzienlijk hoger is. Dit is te verklaren doordat er tijdens deze tijdstippen de meeste mensen aanwezig zijn op de locaties.

Uit het jaaroverzicht is ook onderscheid te maken tussen de dagen. Er is over een tijdsbestek van drie maanden een overzicht gemaakt om te onderzoeken of er verschil is tussen verschillende dagen met betrekking tot alarmmeldingen. In onderstaande tabel is te zien dat er een onderscheid is te maken tussen werkdagen en het weekend.



Grafiek 3 Overzicht alarmmeldingen

Als er wordt gekeken naar het aantal meldingen tussen 08:00 uur en 17:00 uur bij de locatie Hanzeplein, kan er uit de grafiek gehaald worden dat dit totaal neerkomt op 274. De locatie Beatrixoord heeft tussen deze tijdstippen een totaal van 11 oproepen en de locatie Antonius Deusinglaan heeft tussen deze tijdstippen een totaal van 52 oproepen gehad.

Hieruit is een schatting te maken in hoeverre het aantal telefoontjes zal toenemen wanneer deze drie locaties allen gebruik gaan maken van het centrale alarmnummer 22222. Het huidige aantal telefoons bij de meldkamer Techniek is 274. Wanneer hierbij de locaties ADL en Beatrixoord komen, wordt dit totaal 337 oproepen.

	Meldingen	Percentage
Huidige situatie	274	100%
Samengevoegde situatie	337	123%

Tabel 2 Verhoging oproepen centraal alarmnummer

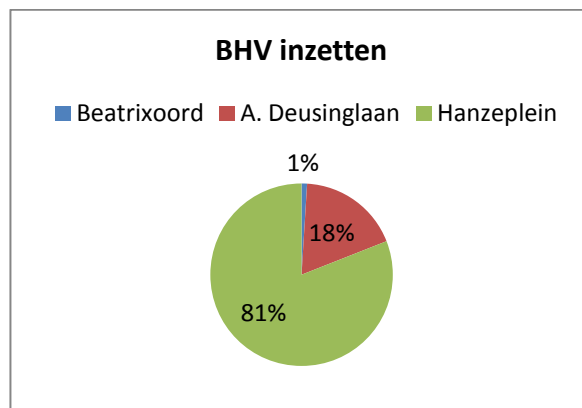
Door de verhoging van het aantal oproepen ontstaat het risico dat de alarmlijn in gesprek zou zijn. Dit zou niet voor mogen komen. Om dit risico weg te helpen moet er worden gekeken naar een mogelijkheid om dit te voorkomen.

Een groot deel van het aantal meldingen dat binnen komt op de alarmnummers zijn bestemd voor een BHV oproep. In onderstaande tabel is per locatie beschreven hoeveel meldingen zij hebben binnen gekregen in 2014. Er is onderscheid gemaakt tussen locatie locatie Hanzeplein, Beatrixoord en Antonius Deusinglaan. Ook is er onderscheid gemaakt tussen de soorten BHV meldingen. (bron: Periodieke reportage BHV 2014)

Meldingen	Hanzeplein	Beatrixoord	A.Deusinglaan
Brand (loos)	93	0	8
Brand	11	3	2
Eerste hulp	88	0	38
Gevaarlijke stoffen	18	0	2
Techn.	41	0	6
Storing Lift			
Totaal	251	3	56

Tabel 3 BHV inzet 2014

Uit tabel 3.1 is te berekenen hoe het aantal BHV zal toenemen wanneer deze aansturing zal gaan vanuit dezelfde locatie. Op het moment wordt in de meldkamer Techniek alleen de BHV aangestuurd van de locatie Hanzeplein, wanneer het centrale alarmnummer ingevoerd wordt, betekent dit dat zij vanaf dan ook de BHV van de bijgevoegde locaties gaan aansturen. In grafiek 3.2 is te zien hoe de nieuwe verdeling van BHV aansturingen eruit zal gaan zien.



Grafiek 4 BHV inzetten 2014

Zoals in bovenstaande grafiek zichtbaar is, is een groot deel van het aantal aansturingen, aangegeven in groen, van de locatie Hanzeplein. Hieruit is te berekenen hoeveel procent het aantal BHV aansturingen zal toenemen wanneer alle

locaties gebruik maken van het centrale alarmnummer. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel het aantal aansturingen zal toenemen.

	Meldingen	Percentage
Huidige situatie	251	100%
Samengevoegde situatie	310	124%

Tabel 4 Verhoging BHV inzetten centraal alarmnummer

Uit bovenstaande tabel is te concluderen dat de toename van BHV inzet aansturingen zal toenemen met 24% wanneer de locaties Beatrixoord en ADL aangestuurd zouden worden vanaf de meldkamer Techniek.

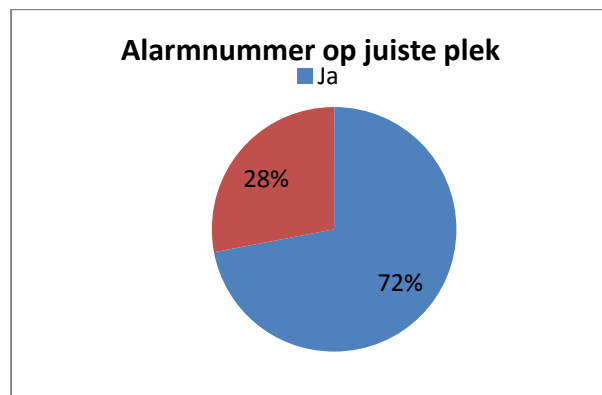
3.2 UITKOMST ENQUÊTE ALARMNUMMER

Er is bij de medewerkers van de beide meldkamers een enquête afgenomen om erachter te komen hoe zij staan in de verandering van de meldkamers en het alarmnummer. De enquêtes zijn in bezit van de afnemer.

Er is een enquête gehouden bij de medewerkers van de meldkamer en de leidinggevende hiervan. In deze enquête zijn vragen gesteld over de mogelijke verbouwing voor de meldkamer en vragen over het centrale alarmnummer. De vragen 10 en 11 hebben betrekking tot het centrale alarmnummer. Hieronder worden de antwoorden van deze vragen toegelicht.

Vraag 10

In grafiek 3.3 is te zien dat de meerderheid van de medewerkers vindt dat het centrale alarmnummer op de juiste plek zit. Dit is in de grafiek af te lezen aan de kleur blauw. De mening kwam bij vrijwel iedereen overeen omdat hier ook de aansturing van de BHV plaatsvindt. Er wordt aangegeven dat technische kennis een voordeel kan opleveren bij bepaalde calamiteiten, bijvoorbeeld een brandmelding. De medewerkers die vinden dat het alarmnummer niet op de juiste plek zit, aangegeven met rood, geven aan dat zij vinden dat het alarmnummer bij de meldkamer Beveiliging thuis hoort.

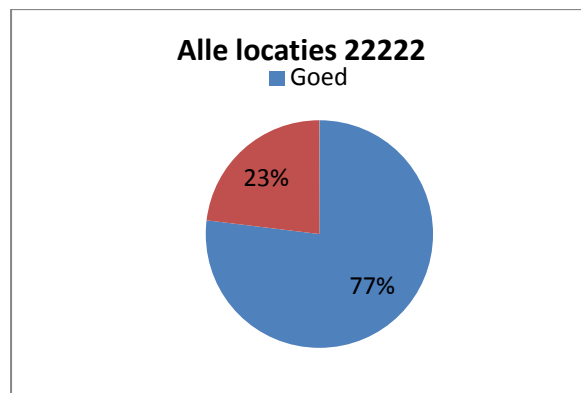


Grafiek 5 Mening plek alarmnummer

Vraag 11

In grafiek 3.4 is de uitkomst van vraag 11 van de enquête te zien. Hier werd er naar de mening gevraagd over één centraal alarmnummer voor alle locaties, namelijk 22222. Zoals in de grafiek te zien is aan het blauwe gedeelte, is het merendeel het eens dat alle locaties gebruik zouden moeten maken van één centraal alarmnummer.

Bij de 23%, aangegeven met rood, die het hier niet mee eens zijn, geven aan dat zij denken dat dit voor onduidelijkheden gaat zorgen. Zij geven aan dat deze onduidelijkheid komt doordat de wachtcoördinator geen of weinig kennis van de bijkomende locaties heeft.



Grafiek 6 Mening voor alle locaties 22222

3.3 ONDERZOEK RANDVOORWAARDEN MELDKAMER

Er zijn door de stuurgroep randvoorwaarden opgesteld voor de mogelijke verbouwing van de meldkamer. Er moet aan deze randvoorwaarden voldaan worden, om te komen tot één centrale meldkamer. Wanneer er niet aan deze randvoorwaarden voldaan wordt, zal er naar een alternatief gekeken moeten worden voor de meldkamers. De opgestelde randvoorwaarden zijn:

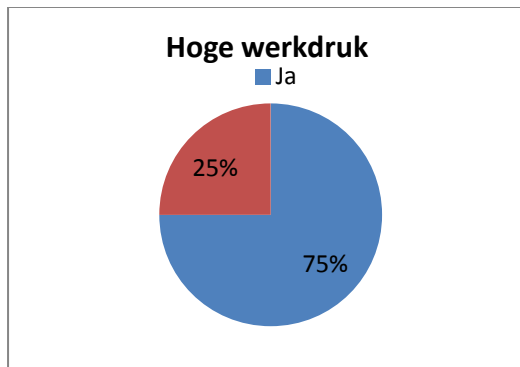
- draagvlak en betrokkenheid van medewerkers;
- Aanvaardbare consequenties van aanpassingen op personeel, bouwkundig en technisch gebied.
- Maximaal €50.000,-

3.3.1 ONDERZOEK DRAAGVLAK EN BETROKKENHEID MEDEWERKERS

Om achter de betrokkenheid te komen van de medewerkers van de meldkamers is er gekozen voor het uitvoeren van een enquête. Deze enquête is verspreid bij zowel de medewerkers van de meldkamer Techniek, medewerkers van de meldkamer Beveiliging en de leidinggevenden van de meldkamers. De vragen die in deze sub paragraaf zijn toegelicht, zijn de vragen waarmee de draagvlak en betrokkenheid onderzocht kon worden bij de medewerkers.

Vraag 3

Bij de derde vraag van de enquête wordt er gevraagd of er een hoge werkdruk gevoeld wordt. Hierop antwoordt 75% van de medewerkers dat zij een hoge werkdruk voelen. Dit is in grafiek 3.5 af te lezen aan de blauwe kleur.

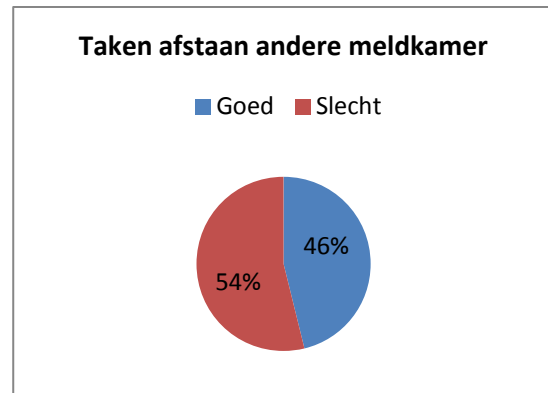


Grafiek 7 Hoge werkdruk

Vervolgens is de vraag gesteld onder welke omstandigheden zij een hoge werkdruk voelen. Op deze vraag wordt geantwoord dat medewerkers een hoge druk voelen wanneer er een calamiteit plaats vindt, terwijl de andere werkzaamheden doorgaan. Ook werd er aangegeven dat medewerkers een hogere werkdruk voelen wanneer zij een extra taak erbij krijgen. Een voorbeeld is dat de medewerkers van de meldkamer Beveiliging een hoge werkdruk voelen wanneer zij de servicelijn na kantoortijden ontvangen.

Vraag 6

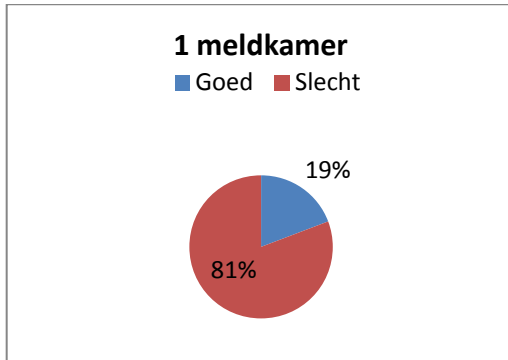
Vraag zes van de enquête gaat over het afstaan van taken aan de andere meldkamer. Zoals te zien is in grafiek 3.6, aangegeven met blauw, vindt 46% van de respondenten dit een goed idee. De overige 54%, aangeduid met rood, zou geen taken af willen staan.



Grafiek 8 Taken afstaan andere meldkamer

Vraag 7

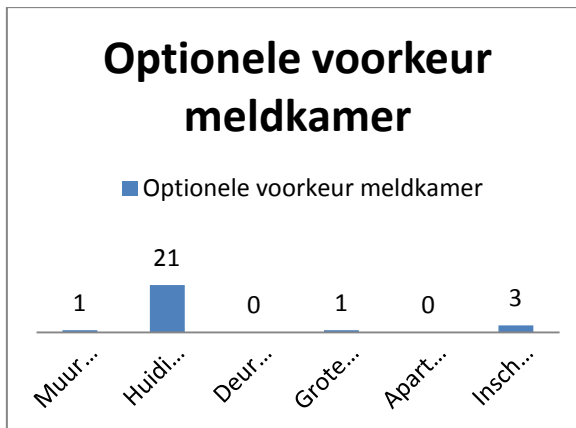
Vervolgens is er gekeken naar de mening van de medewerkers over de samenvoeging tot één grote meldkamer. Zoals te zien in grafiek 3.7 is 81%, aangegeven met rood, het niet eens met het veranderen naar één grote meldkamer. De 19%, aangegeven met blauw, die het wel eens is met het worden bestaat voornamelijk uit de verantwoordelijken voor de meldkamers en medewerkers die alleen bij uitzondering in de meldkamer zitten.



Grafiek 9 Eén centrale meldkamer

Vraag 8

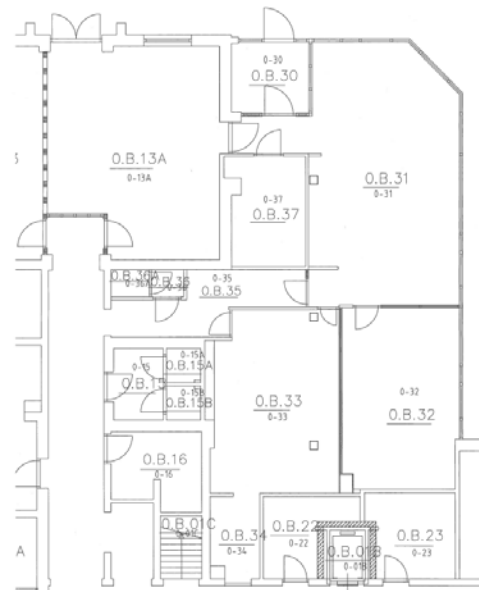
In vraag 8 wordt de mening onderzocht over de andere mogelijkheden voor de meldkamer. Wat vinden de medewerkers dat er zou moeten gebeuren met de meldkamer. Zoals te zien in grafiek 3.8 gaat van de grote meerderheid de voorkeur uit naar het behouden van de huidige situatie. Bij deze vraag werd er gevraagd naar de voorkeur van mogelijke opties wanneer de meldkamers niet samengevoegd zouden worden.



Grafiek 10 Voorkeur meldkamer

3.3.2 ONDERZOEK NAAR CONSEQUENTIES VAN AANPASSINGEN OP PERSONEEL, BOUWKUNDIG EN TECHNISCH GEBIED.

Als er wordt onderzocht wat de gevolgen zijn op personeel, bouwkundig en technisch gebied wanneer de huidige meldkamers worden samengevoegd tot één centrale meldkamer moet er allereerst gekeken worden hoe deze centrale meldkamer eruit zou zien. In onderstaande afbeelding is te zien hoe de meldkamers eruit zien in de huidige situatie. O.B.13A is de meldkamer Beveiliging en O.B.31 is de meldkamer Techniek.



Afbeelding 3.1 Plattegrond meldkamers

Op de plattegrond is te zien dat er tussen de beide meldkamers zich nog twee ruimtes bevinden. O.B.30 is de entree voor externen die op het terrein komen te werken. Zij krijgen hier van de wachtcoördinator van de meldkamer Techniek de sleutels die zij nodig hebben voor de werkzaamheden.

Ook is op de plattegrond ruimte O.B.37 te zien. Hier zit de zogeheten serverruimte. Hierin bevinden zich de servers van de beide meldkamers.

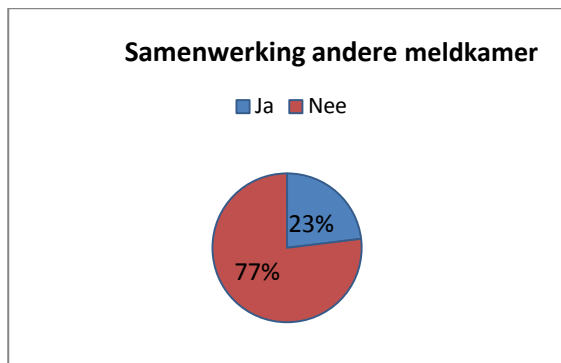
De ruimte O.B.32 is de kantine van de meldkamer Techniek. Als laatste onderdeel is er nog O.B.33, dit is een kantoorruimte van de technische dienst.

Personeel aspect

Wanneer het één centrale meldkamer wordt betekend dit dat de medewerkers van de meldkamer Techniek en de meldkamer Beveiliging samen moeten gaan werken. Er is in paragraaf 2.4 te zien dat er weinig overeenkomsten zijn tussen deze twee functies. Bij één centrale meldkamer zouden zij samen werken in een ruimte en dus constant in contact met elkaar zijn.

Samenwerking

De mogelijke samenwerking is onderzocht door middel van de afgenomen enquête. Hierbij werd in vraag 5 van de enquête gevraagd wat er wordt gevonden van een mogelijke samenwerking met de andere meldkamer. In onderstaande grafiek is de uitkomst van deze vraag te zien.



Grafiek 11 Samenwerking andere meldkamer

Zoals uit grafiek 3.9 te concluderen is, is dat er een kleine hoeveelheid van 23% meer zou willen samenwerken met de andere meldkamer.

Werktijden

Waar ook aan gedacht moet worden is de werktijden van de medewerkers. Wanneer zij gaan samenwerken als één gezamenlijke dienst, betekent dit dat er dezelfde werktijden gedraaid moeten worden. Op het moment beginnen en eindigen de diensten van de meldkamer Techniek een

uur eerder dan die van de meldkamer Beveiliging. Dit zal moeten aangepast worden zodat zij beide tegelijk beginnen en tegelijk vrij zijn. Dit zou moeten omdat zij dan niet tweemaal een wachtoverdracht moeten doen. Wanneer de medewerker van de meldkamer Beveiliging een uur later zou beginnen, zou de wachtkoördinator deze moeten inlichten over de afgelopen dienst, terwijl wanneer zij tegelijk beginnen, dit in één keer kan.

Uit de observatie is te concluderen dat de werkdruk in de meldkamer Techniek redelijk hoog ligt. Er zijn weinig tot geen momenten geweest waarop er helemaal niets gebeurt. Wanneer het alarmnummer gebeld wordt, heeft dit op dat moment de hoogste prioriteit. Dat betekent niet dat er op dat moment geen storingen binnen komen. Deze worden, zodra de calamiteit verholpen of opgeschaald wordt, opgelost.

Noodstroom test

Om een goed beeld te vormen hoe de werkdruk bij een calamiteit is bij de meldkamer Techniek is, is er tijdens de noodstroom test een observatie gedaan. Tweemaal per jaar wordt er bij het UMCG een aangekondigde noodstroom test gedaan. Tijdens deze test wordt er nagebootst wat er gebeurt wanneer het openbare elektriciteitsnet uitvalt. Tijdens deze test zijn er twee wachtkoördinatoren aanwezig, deze is aanwezig omdat er bekend is dat wanneer er een grote calamiteit plaats vindt, zoals het uitvallen van het stroom, één wachtkoördinator niet voldoende is. Tijdens deze observatie bleek dat zelfs met twee wachtkoördinatoren de werkdruk hoog ligt. Wanneer er op dit moment één wachtkoördinator aanwezig zou zijn geweest, was dit niet voldoende geweest.

Meldkamer Techniek

Om te kijken hoe de huidige werkdruk is verdeeld is er een observatie gehouden in de beide meldkamers van het UMCG. In een tijdsbestek van 5 uur zijn de in paragraaf 2.2.4 genoemde meldingen genoteerd van de meldkamer Techniek.

Tijd x aantal 18-3-2015	Technische storing	Telefoon meldkamer	Lift	Sleutel	22222	Helikopter
07:00 – 08:00	13	4	1	27	0	0
08:00 – 09:00	9	9	0	12	0	0
09:00 – 10:00	14	2	0	9	0	1
10:00 – 11:00	13	6	0	8	0	0
11:00 – 12:00	13	8	2	5	1	0
Totaal	62	29	3	61	1	1

Tabel 5 Overzicht meldingen meldkamer Techniek

Meldkamer Beveiliging

Ook is er een tijdsbestek van 5 uur in de meldkamer Beveiliging geobserveerd. Hier zijn de meldingen genoemd in paragraaf 2.3.3 genoteerd. In onderstaande tabel is per uur aangegeven hoe vaak de activiteiten plaats vinden.

Tijd x aantal 13-3-2015	Aansturen collega	Telefoon meldkamer	Toegang verlenen	12678 melding
07:00 – 08:00	3	7	47	0
08:00 – 09:00	2	6	63	0
09:00 – 10:00	3	4	50	0
10:00 – 11:00	2	5	48	0
11:00 – 12:00	3	3	51	0
Totaal	13	25	259	0

Tabel 6 Overzicht meldingen meldkamer beveiliging

In de bovenstaande tabel is een overzicht weergegeven van de activiteiten die tijdens een observatie in de meldkamer Beveiliging hebben plaats gevonden. Uit dit overzicht is te zien dat een groot aantal van de activiteiten bestaat uit het toegang verlenen aan taxi's en patiënten die het terrein op

moeten via de slagbomen. Er wordt op dit moment een kenteken-herkenning-systeem bij de meest gebruikte slagboom gemonteerd. Dit betekent dat taxi's zonder aan te bellen het terrein op kunnen. Hierdoor zal het aantal meldingen in de meldkamer halveren.

Bouwkundig aspect

Wanneer er één centrale meldkamer zou komen, betekent dit dat er verbouwd zal moeten worden. Zoals in afbeelding 3.1 te zien is, zijn er twee ruimtes die zich tussen de beide meldkamers bevinden. Deze twee ruimtes zullen verplaatst moeten worden.

Externen

Allereerst gaat ontvangst van externen die op het terrein gaan werken via de meldkamer Techniek. Wanneer er één centrale meldkamer gebouwd zal worden, betekent dit dat ook de beeldschermen van de beveiliging te zien zijn voor de aanwezigen in de centrale meldkamer. Wegens privacy redenen zijn deze beelden niet bestemd voor externen. Dit betekent dat de meldkamer of zo gebouwd moet worden dat de externen die een sleutel komen halen de beelden niet zien, of de sleutel uitgave ergens anders gedaan moet worden.

Serverruimte

Vervolgens moet er naar de serverruimte gekeken worden. In deze ruimte bevinden zich alle servers voor de beide meldkamers. Dit zou verplaatst moeten worden naar een andere ruimte. Dit zou bijvoorbeeld in de kantine van de technische dienst kunnen. Dit zou ongeveer de helft van de ruimte in beslag nemen. Dit betekent dat de kantine met de helft verkleind zal moeten worden.

Muur

Vervolgens moet er dan de muur tussen de meldkamers weggehaald worden. Er zit op het moment nog een stuk muur met een deur erin. Deze zal weg moeten worden gehaald nadat de serverruimte en de sleuteluitgave is verplaatst.

Nieuwe inrichting

Vervolgens moeten de twee meldkamers tot één meldkamer gemaakt worden. Er zal een nieuwe vloer in de meldkamer moeten komen, het lichtplan zal moeten worden aangepast op de nieuwe situatie, alles zal geleverd moeten worden nu er delen tussen de meldkamers ontbreken.

Technisch aspect

Als er technisch wordt gekeken naar de vernieuwde situatie, moet er met betrekking tot de bouwkundige aanpassing, rekening gehouden worden met de technische aspecten hiervan.

Serverruimte

Allereerst de verplaatsing van de serverruimte. De serverruimte is een geconditioneerde ruimte, dit betekent dat de gehele ruimte verplaatst moet worden, inclusief de huidige installaties om deze ruimte goed te houden. Dit is technisch haalbaar maar is extreem duur.

Extra telefoon

Er zal om te voorkomen dat de alarmlijn bezet is een oplossing bedacht moeten. Dit om te voorkomen dat iemand in nood in de wacht wordt gezet, of niemand kan bereiken. Dit kan opgelost worden door een extra telefoon in de meldkamer. Zo weet de wachtcoördinator dat er nog iemand hulp nodig heeft.

Kosten één centrale meldkamer

Voor het totaal aan verbouwingen kan een kostenberekening worden gedaan. In samenwerking met de technische coördinator van het UMCG is in onderstaande tabel de kosten berekend van één centrale meldkamer.

In onderstaande tabel zijn alle aanpassingen weergegeven die nodig zijn om te komen tot één centrale meldkamer. Zoals te zien is bij de totale kosten komen deze uit op €87.500,-. Het gegeven budget is €50.000,-. De kosten van de verbouwing komen €37.500,- boven het gegeven budget. Hieruit is te halen dat de verbouwing tot één centrale meldkamer niet voldoet aan de derde randvoorwaarde opgelegd door de directie.

Kosten bouwkundige maatregelen	Aanvullende informatie	Kosten
Verplaatsing geconditioneerde ruimte	Koeling en bedrading moet in de nieuwe ruimte aanwezig zijn	€ 50.000,-
Aanpassing kantine faciliteiten	Keukenblok en afvoer verplaatst	€ 2.500,-
Aanpassing loket functie meldkamer	Huidige muur moet dicht	€ 2.500,-
Vervanging en uitbreiding interieur	Vloer, muren en indeling bijwerken	€ 10.000,-
Verplaatsen constructie dragende muur	Dragende muur moet vervangen	€ 10.000,-
Kosten elektronische maatregelen	Aanvullende informatie	Kosten
Aanpassing lichtplan	Vernieuwd lichtplan nieuwe situatie	€ 2.500,-
Plaatsing paslezers bij ingangen meldkamer	Inclusief infrastructuur en beheer	€ 10.000,-
Totale kosten		€ 87.500,-

Tabel 7 Kosten één meldkamer

4 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk wordt de conclusie van het onderzoek omschreven. Dit wordt gedaan aan de hand van het beantwoorden van de deelvragen en vervolgens de hoofdvraag.

Deelvraag 1: Welke alarmnummers zijn in de huidige situatie beschikbaar voor calamiteiten?

In de huidige situatie maakt elke locatie gebruik van een eigen alarmnummer. Tijdens het onderzoek is er onderzocht hoe de situatie eruit zal gaan zien wanneer drie locaties gebruik maken van één centraal alarmnummer. De locatie Hanzeplein maakt in de huidige situatie gebruik van het alarmnummer 22222, dit nummer komt uit bij de meldkamer Techniek.

De locatie Beatrixoord maakt gebruik van het nummer 38333. Tijdens kantoor tijden komt dit nummer uit bij de receptie, na kantoor tijden komt deze op de pieper van de interventieverpleegkundige binnen.

De Rijksuniversiteit locatie Antonius Deusinglaan maakt gebruik van twee verschillende alarmnummers. Binnen kantoor tijden wordt er gebeld naar nummer 3045. Dit nummer komt uit bij de receptie van het gebouw. Na 17:00 uur moet er gebeld worden naar 8050, deze komt dan uit bij de meldkamer van de universiteit op het Zernike complex.

Deelvraag 2: Hoe is de huidige situatie van de meldkamers ingericht?

In de huidige situatie zijn er twee meldkamers. Eén wordt bediend door de technische dienst en één door de beveiliging.

Voor de meldkamer Techniek zijn er zes medewerkers beschikbaar als wachtoördinator. Zij werken met een continu rooster, wat inhoudt dat er 24 uur per dag iemand aanwezig is in de meldkamer. Als taken worden er niet-patiënt gebonden technische installaties bewaakt en bestuurd. Ook worden hier storingen voorkomen en verholpen. Wanneer er werkzaamheden aan een technische installatie gedaan moeten worden, moet daarvoor bij de meldkamer Techniek toestemming gegeven worden. Ook

dient de wachtoördinator de gebruikers van de installatie in te lichten over de werkzaamheden. Belangrijkst voor het onderzoek is de taak van het afhandelen van het 22222 alarm en het coördineren van de BHV. De soorten meldingen die binnen komen bij de meldkamer Techniek zijn handmatige meldingen, automatische brandmeldingen, telefonische meldingen, reanimatie meldingen en storingen in het systeem. Uit de observatie, weergegeven in tabel 2.1, is te concluderen dat er een hoge werkdruk is in de meldkamer Techniek. Er zijn weinig momenten waarop er niets gebeurt.

Bij de meldkamer Beveiliging zijn er in totaal 16 medewerkers die hier een dienst zouden kunnen draaien. Ook hier is er sprake van een continu rooster, er is dus ten alle tijden iemand aanwezig in de meldkamer Beveiliging. De taken die worden uitgevoerd zijn: de controle en beveiliging van de UMCG gebouwen, coördineren van beveiliging door surveillanten, registratie gevonden voorwerpen en afhandelen doorgeschakelde 22222 meldingen. Ook hier heeft er een observatie plaatsgevonden. Uit deze observatie is te concluderen dat een groot deel van de werkzaamheden bestaat uit het toegang verlenen van externen op het terrein. Dit zal in de toekomst gaan veranderen doordat er een kenteken herkenningssysteem zal komen. Hierdoor zullen zij meer tijd krijgen voor het surveilleren via camera beelden.

Deelvraag 3: Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de meldkamers?

Er zijn een aantal verschillen en overeenkomsten tussen de beide meldkamers. Allereerst werken zij beide met een continu rooster, sturen ze beide medewerkers aan, communiceren met collega's via portofoons en handelen medewerkers van beide meldkamers bij calamiteiten.

Verschillen tussen de meldkamers zijn dat de meldkamer Techniek de BHV aanstuurt, terwijl de meldkamer Beveiliging beveiligers aanstuurt. In de meldkamer Techniek worden technische storingen verholpen, is er een overlegruimte en is er inloop door externen voor overleg of sleutels. In de meldkamer Beveiliging wordt toegang verleend aan externen om op het terrein te komen en wordt er door de camerabeelden onder privacy gevoelige omstandigheden gewerkt.

Deelvraag 4: Wanneer alle locaties gebruik maken van één centraal alarmnummer, met welke frequentie neemt dit dan toe?

Er is onderzocht met hoeveel de frequentie oproepen toeneemt wanneer de locaties Beatrixoord en ADL gebruik gaan maken van het alarmnummer van de locatie Hanzeplein 22222. De getallen van 2014 zijn hier voor gebruikt om een schatting te maken van het percentage dat bij het huidige aantal oproepen op de locatie Hanzeplein opkomt. Dit percentage zal met 23% toenemen. Zoals te zien in tabel 3.1 zal het percentage het meest stijgen tussen 08:00 en 17:00. Ook is er uit dit onderzoek gebleken dat de alarmlijn het meest gebruikt wordt op werkdagen. Tijdens de weekenden is het aantal lager.

Wanneer de locaties gebruik gaan maken van één centraal alarmnummer, zal de meldkamer Techniek ook van de bijgekomen locaties de BHV aansturen. Daarom is er ook onderzocht met hoeveel het aantal BHV aansturingen zal toenemen. Ook hier is een schatting gemaakt aan de hand van de cijfers van 2014 over het aantal BHV inzetten per locatie. Wanneer de meldkamer Techniek de BHV aansturing erbij krijgt van de locatie Beatrixoord en ADL zal het totaal aantal BHV aansturingen toenemen met een percentage van 24%.

Deelvraag 5: Zou één centrale meldkamer voldoen aan de randvoorwaarden opgesteld door de stuurgroep?

Er zijn door de stuurgroep randvoorwaarden opgesteld voor het onderzoek naar de meldkamer. Er moet aan deze randvoorwaarden voldaan worden, om te komen tot één centrale meldkamer. Wanneer er niet aan deze randvoorwaarden voldaan wordt, zal er naar een alternatief gekeken moeten worden voor de meldkamers. De opgestelde randvoorwaarden zijn:

- draagvlak en betrokkenheid van medewerkers;
- Aanvaardbare consequenties van aanpassingen op personeel, bouwkundig en technisch gebied.
- Maximaal €50.000,-

Uit het onderzoek in paragraaf 3.3.1 blijkt dat de medewerkers één centrale meldkamer niet zien zitten. Er is bij alle medewerkers die werkzaam zijn in de meldkamers een enquête afgenomen. Deze enquête bestond onder andere uit vragen over de mogelijke verbouwing van de meldkamers tot één centrale meldkamer. In deze enquête is er aan de medewerkers gevraagd wat er van gevonden zou worden als de meldkamers verbouwd worden tot één grote meldkamer. Hieruit kwamen voornamelijk negatieve antwoorden. Vervolgens konden de medewerkers de voorkeur aangeven voor de gewenste situatie. Hier ging het grote merendeel van de meningen naar het behouden van de huidige situatie. De eerste randvoorwaarde opgesteld door de directie bestaat uit draagvlak en betrokkenheid van de medewerkers. Uit de antwoorden van de enquêtes is te concluderen dat er op het moment geen draagvlak en geen betrokkenheid van de medewerkers is bij de verbouwing tot één centrale meldkamer. Hierdoor wordt er op het moment niet voldaan aan de eerste randvoorwaarde.

In paragraaf 3.3.2 wordt er ingegaan op de tweede randvoorwaarde, de consequenties van de aanpassingen op personeel, bouwkundig en technisch gebied moeten aanvaardbaar zijn. Allereerst wordt er gekeken naar de personele consequenties. Door de medewerkers is aangegeven dat zij een verhoging in samenwerking niet zien zitten. Dit is dus een personele consequentie die niet acceptabel is, omdat deze aansluit op de eerste randvoorwaarde. Verdere personele consequenties zijn dat de één van de twee afdelingen de werktijden zal moeten aanpassen.

Het volgende aspect dat is onderzocht is het bouwkundige en technische aspect. Om te komen tot één centrale meldkamer zal er een verbouwing plaats moeten vinden. Allereerst zal de meldkamer zo ingericht moeten worden, dat externen niet meer binnen komen. Ook mogen zij niet de beeldschermen zien van de meldkamer Beveiliging wegens privacy redenen. Hierdoor zal de huidige glazen muur en deur dicht gemaakt moeten worden. Vervolgens zal de serverruimte die zich bevindt tussen de beide meldkamers verplaatst moeten worden. Dit is een geconditioneerde ruimte dus hier zal veel tijd en geld in gaan zitten. Vervolgens moet de dragende muur die tussen de meldkamer zit vervangen worden en moet de inrichting aangepast worden aan de nieuwe situatie.

Van deze verbouwing zijn de kosten berekend en dit totaal komt neer op €87.500,-. Dit betekent dat de bouwkundige en technische consequenties niet voldoen aan de tweede en derde randvoorwaarden. De consequentie van de bouwkundige en technische aanpassingen betekenen kosten van €37.500,- boven het gegeven budget. Hieruit is te concluderen dat deze aanpassing niet voldoet aan zowel de tweede als de derde voorwaarde.

Door middel van de deelvragen kan vervolgens de hoofdvraag beantwoordt worden.

Hoofdvraag: Kan een uniform alarmnummer van alle locaties van het UMCG het best afgehandeld worden vanuit een te vormen gemeenschappelijke meldkamer?

Uit het onderzoek is te concluderen dat één centrale meldkamer aan geen enkele randvoorwaarde zal voldoen. Dit omdat er geen draagvlak is bij de medewerkers en de verbouwing tot één centrale meldkamer ver boven het budget van €50.000,- zal zitten. Dit betekent dat het antwoord op de hoofdvraag nee is. Een uniform alarmnummer voor alle locaties van het UMCG kan niet het best worden afgehandeld vanuit één centrale meldkamer.

Omdat één centrale meldkamer niet voldoet aan de randvoorwaarden opgelegd vanuit de directie zal er gezocht moeten worden naar een alternatief voor één centrale meldkamer. Uit het onderzoek is ook gebleken dat de werkdruk van de medewerkers van de meldkamer Techniek zal stijgen. Om dit op te vangen zal er moeten gekeken worden naar de mogelijkheid om de werkdruk te verminderen.

5 AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen voor de nieuwe situatie gedaan. Dit is opgedeeld in een aanbeveling over het centrale alarmnummer en een aanbeveling over de meldkamers.

5.1 AANBEVELING CENTRAAL ALARMNUMMER

Voor het centrale alarmnummer is er gekozen voor één centraal nummer voor alle UMCG locaties. Uit onderzoek is gebleken dat een groot merendeel van de medewerkers hier vóór is. Ook is er uit onderzoek gebleken dat de verandering technisch haalbaar is. Wel zal hiervoor het een en ander aangepast moeten worden.

Zo zal er voor de locaties Beatrixoord en Rijksuniversiteit het nummerplan aangepast moeten worden. Deze verandering staat al in de planning voor eind 2015.

Advies 1

Omdat niet meer alleen de locatie Hanzeplein gebruik zal maken van het 22222 alarmnummer, maar ook de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan, betekent dit dat de meldkamer Techniek van al deze locaties de alarmoproep zal beantwoorden. Hierdoor wordt de uitvraag tijdens het bellen belangrijk. Wanneer er iemand naar het 22222 nummer belt, moet er duidelijk zijn wie belt, waarom en vooral vanaf welke locatie iemand belt.

Omdat zowel locatie Hanzeplein en Beatrixoord een vpleegafdeling A heeft, is het belangrijk dat er bij elke oproep die gedaan wordt naar het alarmnummer, de wachtcoördinator vaste vragen stelt. Een voorbeeld van het vaste uitvraag protocol kan zijn:

1. Wat is uw naam en telefoonnummer?
2. Wat is de calamiteit?
3. Waar is de calamiteit, welke locatie?
4. Zijn er gewonden?
5. Welke acties zijn al ondernomen?

Deze vragen zijn genoeg om antwoord te krijgen op van welke locatie een hulpvraag komt en de soort calamiteit. Deze lijst met vragen zou naast de alarmtelefoon opgehangen kunnen worden. Wanneer er een gesprek plaatsvindt,

kan er gekeken worden of daadwerkelijk alle vragen beantwoord worden. Na loop van tijd zal dit als vanzelfsprekend gaan en zal er niet meer worden gekeken naar de vragenlijst.

Advies 2

Wat ook aanbevolen wordt is een extra telefoon voor de alarmlijn. Doordat het aantal oproepen toeneemt met 23%, vergroot ook de kans dat er twee calamiteiten op het zelfde moment gemeld zullen worden. Dit betekent dat de lijn op dat moment in gesprek zou zijn. Dit mag natuurlijk nooit voorkomen. Om dit probleem uit de weg te helpen zou er een ander toestel naast de huidige alarmtelefoon kunnen liggen. Wanneer deze in gesprek is, gaat de andere af. De wachtcoördinator kan dan of hulp inschakelen of de huidige oproep goed maar snel afhandelen.

Advies 3

Omdat op de locaties Beatrixoord en ADL het 22222 nummer nog niet bekend is, zal hiervoor een promotie actie gemaakt moeten worden. Op de locatie Hanzeplein hangen op verschillende afdelingen posters van het 22222 nummer. Dit zal ook op de locaties Beatrixoord en ADL moeten gebeuren.

Ook zal iedereen moeten worden ingelicht door middel van een nieuwsbrief. Dit kan zowel via de email, iedere UMCG medewerker heeft een UMCG e-mailadres, als via het intranet van het UMCG.

Ook zal er een sticker op elke vaste telefoon geplakt moeten worden. Hierop staat het nieuwe alarmnummer 22222. Hierdoor voorkom je dat een medewerker in paniek het oude nummer belt. Wanneer de medewerker de sticker ziet zal hij zich herinneren dat het alarmnummer gewijzigd is en voor dit nummer kiezen.

Tijdens deze verandering kan er gebruik gemaakt worden van de PDCA cirkel. Er moet worden gepland hoe de bekendmaking van het nieuwe alarmnummer moet worden georganiseerd, vervolgens moet dit worden uitgevoerd. Na de acties moet de bekendheid onder de medewerkers getest worden, dit kan door een enquête of er kan steekproefsgewijs gevraagd worden aan medewerkers of zij weten wat het alarmnummer is. Wanneer blijkt dat de be-

kendheid nog niet hoog is, moet de bekendheidsactie worden aangepast en opnieuw uitgevoerd worden.

5.2 AANBEVELING MELDKAMER

Doordat één centrale meldkamer niet aan de randvoorwaarden voldoet moet er hiervoor een andere oplossing bedacht worden. Er moet rekening gehouden worden met de toenemende druk in de meldkamer Techniek, de verhoogde frequentie van de alarmlijn en nog steeds de randvoorwaarden van de directie.

Omdat de verbouwing van één centrale meldkamer over het budget van €50.000,- zal gaan, moet er een oplossing bedacht worden waarbij de meldkamers niet tot weinig verbouwd hoeven te worden. Wel moet de oplossing ondersteuning kunnen bieden aan de verhoogde werkdruk van de wachtcoördinator van de meldkamer Techniek.

Advies

Om binnen het budget te blijven en toch de werkdruk van de wachtcoördinator te verminderen wordt er geadviseerd om tijdens de drukste uren een extra wachtcoördinator in de meldkamer Techniek aan te stellen. Zoals in paragraaf 3.1 te zien is, neemt de frequentie van de alarmtelefoon het meest toe tijdens toe op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Hierom wordt er aanbevolen om tussen deze tijdstippen een extra medewerker in de meldkamer Techniek aan te stellen. Deze tweede wachtcoördinator zal alleen aanwezig zijn tussen 08:00 en 17:00, tussen 17:00 en 08:00 zal er één wachtcoördinator in de meldkamer aanwezig zijn. Doordat de meldkamer Techniek ingericht is met twee werkplekken, hoeft er voor een extra wachtcoördinator geen verbouwingen plaats te vinden. De tweede wachtcoördinator biedt zowel ondersteuning bij de werkzaamheden, als bij calamiteiten. Ook kan de telefoon opnemen als de eerste wachtcoördinator in gesprek is, waardoor de alarmlijn altijd beantwoord kan worden.

Door de extra wachtcoördinator tussen de piektijden in de meldkamer Techniek aanwezig te laten zijn, verdwijnt het risico dat de alarmlijn in gesprek is. Door het extra toestel kan deze tweede wachtcoördinator opnemen en vanaf hier de calamiteit afhandelen.

Een extra wachtcoördinator voldoet aan de randvoorwaarden, de medewerkers gaven aan een hoge werkdruk te voelen, zij zullen blij zijn met de oplossing dat zij iemand erbij krijgen om te helpen tijdens piekuren, ook voldoet dit aan de tweede randvoorwaarde. Deze personele consequentie is een extra medewerker, dit is acceptabel, bouwkundig is dit acceptabel omdat er minimale verandering hoeft plaats te vinden, er is ruimte voor twee medewerkers in de meldkamer en het is technisch haalbaar omdat alles wat deze wachtcoördinator nodig heeft, al aanwezig is in de meldkamer. Het enige wat aangepast moet worden is extra telefoon.

5.3 FINANCIËEL AANBEVELING

Een extra medewerker in de meldkamer techniek betekent dat er een fulltimer aangenomen zal moeten worden. Ook moet er een extra telefoontoestel in de meldkamer geïnstalleerd worden. Wanneer de eerste alarmlijn in gesprek is, kan het toestel door de extra wachtcoördinator opgenomen worden. De kosten hiervoor zijn opgenomen in onderstaand tabel.

Ook moet de promotie actie van het nieuwe alarmnummer op de locaties Beatrixoord en ADL gestart worden. De kosten hiervan zijn verdeeld en uitgewerkt in onderstaande tabel.

Meldkamer	Kosten
Extra capaciteit meldkamer Techniek	€ 39.000,-
Extra telefoonlijn	€ 250,-
Promotie alarmnummer	
Posters	€ 200,-
Stickers op telefoon	€ 200,-
Voorlichtingen	€ 1.000,-
Nieuwsbrief	€ 50,-
Email	€ 50,-
Totaal	€ 40.750,-

Tabel 10 Kosten aanbevelingen

Toelichting kosten tabel 5.1

Extra capaciteit medewerker Techniek

Omdat er wordt aanbevolen dat er een extra wachtcoördinator tijdens kantooruren aanwezig moet zijn in de meldkamer Techniek, moeten hiervoor de kosten worden berekend. De medewerkers die werkzaam zijn binnen de meldkamer Techniek vallen in schaal 8. Schaal 8 betekent een loon van maximaal €2.789 per maand. Wanneer dit op jaar basis berekend wordt betekent dit dat dit aantal maal twaalf moet wat uitkomt op €33.468,-. Hierover heen komen nog kosten zoals snipperuren en vakantie uren, wat betekent dat dit bedrag nog met 16% zal stijgen. Dit totaal bedrag komt afgerond uit op €39.000,- op jaarbasis.

Extra telefoonlijn

Om het risico te voorkomen dat de alarmlijn in gesprek zou zijn, wordt er aanbevolen om een extra telefoonlijn in de meldkamer Techniek te installeren. Hiervoor moet er een extra telefoonlijn worden aangelegd. Door een medewerker van de ICT is uitgelegd dat de kosten voor deze aanbeveling €250,- zal bedragen.

Posters

Bij een printshop zijn de kosten opgevraagd voor het printen van 200 posters. Dit bedrag komt neer op €80,-. Bij het bedrag te zien in de tabel zijn deze kosten inclusief het ophangen van de posters door een medewerker.

Stickers

Bij de printshop zijn ook kosten opgevraagd voor het printen van stickers voor de telefoons van de locaties Beatrixoord en Antonius Deusinglaan. Er is in overleg met een medewerker van het Bedrijfsbureau Beveiliging en Toegangsbeheer besproken dat een aantal van 2000 stickers voldoende zou zijn voor de telefoons bij Beatrixoord en Antonius Deusinglaan. De kosten van deze stickers zullen €50,- bedragen. Het opplakken en verspreiden van de stickers kan gedaan worden door een medewerker. Het totaal bedrag hiervoor is berekend op €200,-.

Voorlichting

Om de medewerkers op de hoogte te stellen van de nieuwe alarmlijn, zal er een voorlichting gegeven worden. Tijdens deze voorlichting zal allereerst het nieuwe telefoonnummer besproken worden, maar zal er ook worden toegelicht tijdens welke situaties dit nummer gebruikt zou moeten worden.

Deze voorlichting zal een uur per keer bedragen, en zal zowel op de locatie Beatrixoord als op de locatie Antonius Deusinglaan gegeven moeten worden. Hiervoor wordt er rekening gehouden met een totaal aantal uren van 20. Gemiddeld kost deze voorlichting €50,- per uur waardoor de kosten uitkomen op €1000,-.

Nieuwsbrief en email

De medewerkers zullen niet alleen op de hoogte gebracht worden door voorlichtingen, maar dit zal ook in de nieuws-

brief en per mail bekend gemaakt worden. Hiervoor moet er allereerst een nieuwsbericht opgesteld worden. Vervolgens moet dit gecontroleerd worden en vervolgens gepubliceerd worden op het intranet en in de maandelijkse nieuwsbrief van het UMCG. De kosten voor het opstellen van deze nieuwsbrief zijn enkel medewerkerkosten wat neer zal komen op twee uur werk wat omgerekend €50,- is.

Voor de email geldt vrijwel hetzelfde proces als voor de nieuwsbrief. De mail zal moeten worden opgesteld en gecontroleerd worden. Vervolgens zal er een adressenbestand geselecteerd moeten worden voor de medewerkers die te maken krijgen met deze verandering. De kosten voor het opstellen en verzenden van deze mail zijn enkel medewerkerkosten. Ook dit zal neerkomen op twee uur werk, wat omgerekend €50,- zal zijn.

6 LITERATUURLIJST

Websites

<https://blackboard.hanze.nl/>
http://www.boomlemmatijdschriften.nl/tijdschrift/KWALON/2011/2%20Themanummer/KWALON_1385-1535_2011_016_002_002_Themanummer
<http://www.meldkamernoordnederland.net/nl/site/home>
<https://www.pdcacyclus.nl/verbetermethoden/plan-do-check-act/>
http://www.umcg.nl/NL/UMCG/Afdelingen/mobiel_medisch_team_MMT/publieksinformatie/vervoermiddelen_en_uitrusting/De_MMT_helikopter/Paginas/default.aspx
<http://www.umcg.nl/NL/UMCG/AFDELINGEN/CENTRUMVOORREVALIDATIE/OVERHETCVR/Pages/CentrumvoorRevalidatie.aspx>
http://www.umcg.nl/NL/UMCG/healthy_ageing/Pages/default.aspx
http://www.umcg.nl/NL/UMCG/OVERHETUMCG/MISSIE_VISIE/Pages/default.aspx
<http://www.umcg.nl/NL/UMCG/overhetumcg/noodstroomtest/Paginas/default.aspx>
http://www.umcg.nl/NL/UMCG/overhetumcg/organisatie/feiten_en_cijfers/Paginas/feitenCijfers.aspx
<http://www.2reflect.nl/validiteit-en-betrouwbaarheid/>
<http://www.7smodel.nl/>

Boeken

- Caluwe, L.& Vermaak, H. (2010). *Leren veranderen: Een handboek voor de veranderkundige*. Deventer: Kluwer..
- Grit, R. (2011). *Projectmanagement: Projectmatig werken in de praktijk*. Groningen [etc.: Noordhoff.
- Kempen, p & Keizer, J.(2011). *Competent afstuderen en stagelopen; een advieskundige benadering*.Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers. ISBN:9789001775636;
- Keuning, D.(2007). *Grondslagen van het management*. Groningen/Houten: Wolters Noordhoff. ISBN:9789001600945
- Maas, G & Pleunis, J.(2006). *Facility Management; Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*.Alphen aan den Rijn:Kluwer.ISBN:9013032052;
- Mulders, M. (2010). *101 managementmodellen*. Groningen [etc.: Noordhoff]
- Steehouder, M. F., & Gijsen, M. (2006). *Leren communiceren. (Leren communiceren.)* Groningen [etc.: Wolters-Noordhoff.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

BIJLAGE 1 INTERVIEW HENK MAAT EN JACOB VAN DER VLAG

Henk maat, sector f ontwikkeling & overdracht - dienst facilitaire zaken

Jacob van der Vlag, stafmedewerker/coördinator BHV
21 april 2015

Kunnen jullie vertellen hoe de huidige situatie eruit ziet bij Antonius Deusinglaan met betrekking tot het alarmnummer?

Henk: Natuurlijk, er wordt gebruik gemaakt van twee verschillende nummers waarheen bij calamiteiten heen gebeld wordt. Er is tussen 08:00 uur en 17:00 uur het nummer 3045 beschikbaar. Deze komt uit bij de receptie van de locatie. Vanuit hier wordt dan ook vervolgens de BHV opgeroepen en aangestuurd.

Jacob: Na 17:00 uur moet er gebeld worden naar 8050, deze komt uit bij de locatie Zernike. Wanneer er dus na de kantooruren een calamiteit plaats vindt, wordt dit aan de locatie Zernike gemeld, vervolgens komt er een BHV ploeg van het Zernike kijken wat er aan de hand is.

Zou het volgens jullie mogelijk zijn om deze alarmnummers onder te brengen bij de meldkamer Techniek van het UMCG?

Henk: Ja, we zijn eigenlijk één bedrijf. Toen in 2007 de universiteit en het AZG samen zijn gevoegd had dit eigenlijk direct moeten. De universiteit heeft altijd een eigen telefooncentrale gehad waardoor dit niet mogelijk was. Het staat ook in de planning dat ook de locatie ADL overgaat op het 361 nummerplan in plaats van het huidige 363 nummer. Dit betekent dat er dan naar alarmnummer 22222 gebeld kan worden.

Zijn er nog aspecten waarmee rekening gehouden moet worden wanneer het alarmnummer naar het UMCG gaat?

Henk: Op het moment is de BHV van de locatie ADL volledig zelfstandig. Zij worden aangestuurd vanaf de receptie en handelen verder zelf. Deze aansturing zou dus in principe ook vanaf de meldkamer van het UMCG kunnen. Het enige is dat zij dan minder locatie kennis hebben van deze

locatie. Maar omdat het eigen BHV team actief blijft, zou dit geen probleem moeten zijn.

Jacob: Waar wel rekening mee gehouden moet worden is dat er bij ons andere risico's zijn dan bij het UMCG. Er is bij de universiteit een hoger risico in verband met chemische producten die er gebruikt worden bij de opleidingen. Maar ook hier is nog steeds het eigen BHV team actief die bekend zijn met de gevaren hiervan.

Henk: Ook nog de brand meld installatie. Deze zit bij de receptie, wanneer het alarmnummer hier weggaat zal de receptie niet meer doorgeven waar de locatie van de brandmelding zich bevindt.

Jacob: Dit is ook niet perse nodig, in principe moet de BHV bij een melding zich bij de receptie verzamelen en vanaf hier uitrukken. Wanneer zij nu een melding krijgen, of dit nou vanaf de eigen receptie of de meldkamer van het UMCG gaat, moeten zij alsnog naar de receptie om spullen te halen. Hier kunnen zij dan gelijk zien waar de brand plaats vindt.

Dus als ik het goed begrijp vinden jullie dat de universiteit over kan naar het 22222 nummer?

Henk: Ja zeker, het had wat ons betreft al eerder gemogen.

Weten jullie ook de frequentie van het aantal alarmmeldingen en de BHV meldingen?

Jacob: Niet hier bij de hand, wel kunnen we dit voor je opzoeken. Dit zullen we vervolgens naar je toe sturen.

Fijn, dat kan ik goed gebruiken. Hebben jullie verder nog opmerkingen of tips?

Henk: Nee eigenlijk niet, jij Jacob?

Jacob: Nee ik ook niet, succes met je onderzoek verder. Mocht je nog vragen hebben kun je altijd even een mail sturen.

Henk: Ook als je voor mij vragen hebt mag je altijd langskomen of een mail sturen.

Dat zal ik zeker doen, bedankt voor jullie tijd!

BIJLAGE 2 INTERVIEW BEN TIEBEN EN ALEX TIMMERMANS

*Ben Tieben, hoofd technische dienst Beatrixoord
Alex Timmermans, medewerker technische dienst en BHV-
er
24 maart 2015*

Kunnen jullie vertellen hoe de huidige situatie eruit ziet met betrekking tot het alarmnummer?

Ben: Op het moment maken wij bij calamiteiten gebruik van alarmnummer 38333. Dit nummer komt uit bij de receptie. Vervolgens word er vanuit de receptie de hulpdienst ingeschakeld. Dit kan zijn dat de BHV wordt opgeroepen, maar ook dat er naar 112 gebeld moet worden wanneer de BHV de situatie niet aan kan.

Is er dan altijd iemand aanwezig bij de receptie?

Ben: Nee, er is tot 9 uur in de avond iemand aanwezig bij de receptie. Wanneer er na 9 uur een alarmmelding binnen komt, wordt deze doorgeschakeld naar de interventie verpleegkundige. Zij ziet op haar pieper een gemiste oproep van het intern alarmnummer.

Alex: Het kan ook zo zijn dat zij op het moment dat haar pieper gaat bezig is met een patiënt, dit betekent dat er niet gelijk op de alarmmelding gereageerd wordt.

Waaruit bestaat jullie BHV team?

Ben: Er zijn twee BHV teams, 1 is binnen kantoortijden, dit is een mengeling van verplegers en technuten. Dit is samen een groep van ongeveer 15 personen. De tweede BHV club is een kleinere club die in de nacht aanwezig is, deze wordt aangestuurd door de iv-er. De iv-er heeft via haar portofoon direct contact met alle zorgafdelingen, via de portofoon is communicatie over de calamiteit mogelijk. Er zijn verzorgende op de verpleegafdelingen die via een takenpakket actie onder regie van de iv-er uitvoeren. Tijdens deze situatie is de iv-er als enige BHV opgeleid, maar het kan voorkomen dat er iemand aanwezig is uit de dagploeg die ook een BHV training heeft gevolgd, maar dit is niet structureel. Omdat er weinig mensen aanwezig zijn, wordt er vaak opgeschaald naar andere diensten zoals de brandweer.

Hoe wordt bij jullie de BHV op het moment opgeroepen?

Alex: De melding wordt ingevoerd op het systeem Netpage. Netpage is een oproep systeem, waarin de locatie en ongeval ingevoerd kan worden, er kan gekozen worden tussen een BHV oproep en een reanimatie.

Ben: Wanneer dit bijvoorbeeld om een reanimatie gaat, wordt er op de knop reanimatie geklikt. Hier moet dan de locatie worden ingetoetst. Wanneer dit klaar is, krijgen alle leden van het reanimatie team een reanimatie oproep op hun piepers. Hierop verschijnt ook de locatie waar zij heen moeten. Het team komt zo snel mogelijk ter plaatse. Wanneer het reanimatie team niet meer aanwezig is, van 17:00 tot 08:00, wordt er bij een reanimatie gebeld naar 112.

De BHV wordt ook via Netpage opgeroepen, zij krijgen een BHV-melding op hun pieper binnen. Wanneer dit alarm gaat, komen zij zo snel mogelijk bij de service- en ontvangstbalie. Hier horen zij wat er aan de hand is en waar zij vervolgens heen moeten.

Wat vindt u ervan als het alarmeren vanaf nu naar het hanzeplein gaat?

Alex: hier moet er goed rekening gehouden worden dat de medewerkers van de meldkamer geen gebouw kennis hebben. De melding komt hier dan volledig binnen op gesprek, wanneer iets niet duidelijk wordt doorgegeven kan dit ervoor zorgen dat de BHV ploeg niet exact weet waar ze heen moeten.

Ben: Zorgt voor duidelijkheid, we zijn 1 bedrijf dus waarom zou het niet via 1 nummer kunnen? Wel moet er rekening mee gehouden worden dat er niks vergeten wordt. Het moet niet ervoor zorgen dat de BHV minder snel in actie komt.

Hebben jullie verder nog iets wat ik mee kan nemen tijdens mijn onderzoek?

Ben: Op het moment niet, ik denk dat we alles besproken hebben over hoe het hier gaat. Mocht je nog meer vragen hebben kun je altijd even mailen of bellen.