

De inzet van het niet-spoednummer van de brandweer



Nederlandse Academie voor
Crisisbeheersing en Brandweezorg
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
026 355 24 00

Colofon

© Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), 2023

Auteurs	E. Leentvaar, M. Bakker en A. de Haan
Contactpersoon	M. Bakker
Opdrachtgever	Brandweer Nederland
Datum	11 december 2023
Foto cover	ANP

Wij hechten veel belang aan kennisdeling. Delen uit deze publicatie mogen dan ook worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Samenvatting

Op het verzoek van Brandweer Nederland heeft het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer geëvalueerd, met als doel om inzichtelijk te maken hoe de inzet van dit nummer tot nu toe is verlopen en in hoeverre het nummer bijdraagt aan het bevorderen van de bereikbaarheid van de brandweer bij met name extreme drukte. In deze evaluatie van heeft de volgende vraag centraal gestaan:

In hoeverre draagt de inzet van het niet-spoednummer (voor niet levensbedreigende meldingen) van de brandweer bij aan de bereikbaarheid van de meldkamer brandweer (en de 112-centrale), met name bij extreme drukte?

De informatie voor dit onderzoek is verzameld middels deskresearch en interviews. Geconstateerd wordt, dat het niet-spoednummer van de brandweer op reguliere dagen naar behoren werkt. Dagelijks worden meldingen gedaan via deze lijn en centralisten zijn goed in staat om dergelijke meldingen af te handelen. Het niet-spoednummer voldoet echter nog niet op piekmomenten, zoals tijdens storm en oud en nieuw, waar het nummer eigenlijk voor bedoeld is. Het nummer zou de 112-centrale vrij moeten houden voor spoedmeldingen, maar dat lukt nog niet altijd.

Eenzijds heeft dit te maken met de manier waarop het niet-spoednummer op dit moment georganiseerd is binnen de meldkamers. In principe komen namelijk zowel de 112-meldingen als de niet-spoedmeldingen terecht bij dezelfde centralisten. Tijdens piekmomenten heeft de centralist geen ruimte om de niet-spoedmeldingen op te pakken, omdat 112-meldingen prioriteit krijgen. Zo kunnen melders met een niet-spoedmelding lang in de wacht komen te staan of uiteindelijk zelfs helemaal niet geholpen worden. Daarbij ontstaat het risico dat mensen met een niet-spoedmelding alsnog 112 bellen. Er is dus een gebrek aan voldoende capaciteit op de meldkamers.

Anderzijds speelt de beperkte communicatie over het niet-spoednummer een rol. Bij de ingebruikname van het niet-spoednummer is geen landelijke campagne ingezet om mensen te informeren wanneer ze 112 of het niet-spoednummer van de brandweer moeten bellen. Het ontbreken van een dergelijke campagne is een gemis volgens centralisten, omdat zij merken dat nog steeds veel mensen 112 bellen voor niet-spoedgevallen.

Om de 112-centrale tijdens piekmomenten in de toekomst vrij te kunnen houden voor spoedmeldingen, zijn aanbevelingen geformuleerd op het gebied van capaciteit en communicatie. Met betrekking tot de capaciteit voor de aanneming van het niet-spoednummer is het wenselijk de mogelijkheden te verkennen om de capaciteit uit te breiden en/of anders te organiseren. Wat betreft de communicatie wordt aanbevolen om in te zetten op aanvullende communicatie over het niet-spoednummer van de brandweer om daar meer bekendheid aan te geven. Die communicatie moet bijdragen aan het wegwijs maken van mensen, zodat ze weten welk nummer ze moeten bellen in welke situatie.

Inhoud

	Samenvatting	3
	Inleiding	5
1	De inzet	7
1.1	Het gebruik	7
1.2	Werkwijze	8
2	Communicatie	11
2.1	Huidige communicatie	11
2.2	Een landelijke campagne	11
3	Ervaringen	13
3.1	Waardevolle aspecten	13
3.2	Beperkingen	14
3.3	Bijdrage aan de bereikbaarheid van 112	15
4	De toekomst	16
4.1	Alternatieve mogelijkheden van melden	16
4.2	Alternatieve manieren van afhandeling	16
5	Conclusie en slotbeschouwing	18
5.1	Conclusie	18
5.2	Slotbeschouwing	20
	Bijlage 1 – Respondentenlijst interviews	22

Inleiding

Achtergrond

De brandweer wordt met enige regelmaat ingezet voor dienstverlenende taken die niet met spoed uitgevoerd hoeven te worden. Het melden van die taken zou niet via 112 hoeven te gebeuren, aangezien dat het nummer is voor gevaarlijke en/of levensbedreigende gebeurtenissen. Om de melder tegemoet te komen hebben enkele veiligheidsregio's (onder andere Rotterdam-Rijnmond, Noord-Holland Noord en IJsselland) en meldkamers een niet-spoednummer in het leven geroepen waar burgers zich kunnen melden als zij wel een inzet van de brandweer nodig achten, maar niet 112 willen bellen. De werkwijze van dat nummer verschilt per veiligheidsregio.

Na een hevige storm op 18 januari 2018 blijkt dat er niet alleen regionaal, maar in het hele land behoefte is aan een alternatief nummer voor het melden van niet-spoed situaties. De 112-centrale krijgt die dag namelijk zo veel meldingen binnen via 112, dat mensen met een spoedmelding mogelijk niet geholpen kunnen worden. Na een verkennend onderzoek wordt dan ook een landelijke uitrol van het nummer voorgesteld aan de Raad van Brandweercommandanten (RBC). Op 12 oktober 2020 wordt uiteindelijk het landelijke niet-spoednummer (0900-0904) gelanceerd met als doel om de 112-centrale vrij te houden voor niet-spoedmeldingen, met name bij grote drukte.

Doel- en vraagstelling

Op het verzoek van Brandweer Nederland heeft het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer geëvalueerd. De evaluatie heeft als doel om inzichtelijk te maken hoe de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer tot nu toe is verlopen en in hoeverre het nummer bijdraagt aan het bevorderen van de bereikbaarheid van de brandweer bij met name extreme drukte – en daarmee de kans op een overbelasting van het spoednummer 112 verkleint.

Hoofd- en deelvragen

In deze evaluatie heeft de volgende vraag centraal gestaan:

In hoeverre draagt de inzet van het niet-spoednummer (voor niet levensbedreigende meldingen) van de brandweer bij aan de bereikbaarheid van de meldkamer brandweer (en de 112-centrale), met name bij extreme drukte?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, wordt ingegaan op de volgende deelvragen:

1. Hoe vaak en in welke situaties is het niet-spoednummer van de brandweer gebruikt?
2. Welke procedures bestaan in de meldkamers en de veiligheidsregio's voor de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer?
3. Hoe werkt (of kan) de doorschakeling van het niet-spoednummer (werken)?

4. Hoe communiceren meldkamers en/of veiligheidsregio's over de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer?
5. Welke ervaringen (knelpunten en successen) hebben meldkamers en veiligheidsregio's opgedaan in de afgelopen jaren met de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer?
6. In hoeverre heeft de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer geleid tot een betere bereikbaarheid van de brandweer en het spoednummer 112?
7. Welke verbeteringen zijn mogelijk rond de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer?

Scope

Buiten de scope van dit onderzoek vallen:

- > een vergelijking met andere niet-spoednummers van hulpdiensten
- > het technische beheer van het niet-spoednummer
- > de ervaringen van de melders die het niet-spoednummer bellen. Er is vooraf geen toestemming gevraagd aan melders voor het onderzoeken van de ervaringen, waardoor de voor een onderzoek noodzakelijke persoonsgegevens niet gebruikt mogen worden.

Informatieverzameling

De informatie voor dit onderzoek is verzameld middels deskresearch en interviews.

Deskresearch

In het kader van deze evaluatie zijn verschillende documenten geraadpleegd over de totstandkoming van het landelijke niet-spoednummer van de brandweer, de werkwijze van het nummer en cijfers over de inzet ervan.

Interviews

Er zijn interviews afgenomen met in totaal elf personen die werkzaam zijn op de meldkamer brandweer of als directeur veiligheidsregio. De respondentenlijst is opgenomen in bijlage 1. Van tevoren is op basis van de deelvragen een topiclijst opgesteld. De volgende thema's zijn aan bod gekomen in de gesprekken: het gebruik, de werkwijze en de voor- en nadelen van het nummer, de bijdrage van het nummer aan de doelstelling (de 112-centrale vrijhouden voor niet-spoedmeldingen) en ontwikkelmogelijkheden. De interviews zijn afgenomen via MS Teams en bij elk interview waren twee onderzoekers aanwezig. Van elk gesprek is een verslag gemaakt.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer beschreven op basis van het gebruik en de werkwijze van het nummer. Hoofdstuk 2 beschrijft de communicatie over het niet-spoednummer en de wensen die er zijn op dat gebied. In hoofdstuk 3 zijn de positieve ervaringen in kaart gebracht, evenals de beperkingen die ervaren worden. Daarnaast is beschreven in hoeverre het niet-spoednummer bijdraagt aan de bereikbaarheid van 112. Hoofdstuk 4 beschrijft welke mogelijkheden er zijn rond de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer. De conclusies van dit onderzoek en een slotbeschouwing met aanbevelingen staan in hoofdstuk 5.

1 De inzet

In dit hoofdstuk wordt eerst inzichtelijk gemaakt hoe vaak en in welke situaties het niet-spoednummer van de brandweer wordt gebruik. Vervolgens is de werkwijze die de meldkamers hanteren voor de inzet van het niet-spoednummer beschreven.

1.1 Het gebruik

Het gebruik van het niet-spoednummer van de brandweer is inmiddels dagelijkse routine geworden voor de centralisten op de meldkamer brandweer. In tabel 2.1 zijn van enkele regionale meldkamers de cijfers te zien van het aantal niet-spoedmeldingen en 112-meldingen voor de brandweer tijdens het eerste kwartaal van 2023. Op basis daarvan kan geconcludeerd worden dat het aantal niet-spoedmeldingen voor de brandweer – afhankelijk van de meldkamer – tussen de 15.7 % - 25.9 % van het totale aantal meldingen omvat.

Meldkamer	Aantal niet-spoedmeldingen	Aantal 112-meldingen	Percentage niet-spoedmeldingen
Amsterdam	614	2120	22.5 %
Den Bosch	468	1894	19.8 %
Haarlem	659	2354	21.9 %
Lelystad	512	2759	15.7 %
Maastricht	431	1741	19.8 %
Rotterdam	1254	3594	25.9 %

Tabel 2.1. Aantal niet-spoedmeldingen en 112-meldingen brandweer, eerste kwartaal 2023

1.1.1 Piekmomenten

Piekmomenten voor het niet-spoednummer van de brandweer doen zich voor tijdens stormen, bij hevige regenval en tijdens oud en nieuw. Tabel 2.2 laat zien dat op de meldkamer van Amsterdam het percentage niet-spoedmeldingen in de maanden van storm Eunice (februari 2022) en storm Polly (juli 2023) respectievelijk 46.6 % en 45.1 % was van het totaal aantal meldingen dat in die maand op de meldkamer brandweer binnenkwamen. Tijdens wateroverlast op 12 september 2023 in Zuid-Limburg was het percentage niet-spoedmeldingen vergelijkbaar met de cijfers van de meldkamer in Amsterdam. Op die dag was 45.2 % van het totaal aantal meldingen op de meldkamer brandweer een niet-spoedmelding.

Meldkamer	Incident	Aantal niet-spoedmeldingen	Aantal 112-meldingen	Percentage niet-spoedmeldingen
Amsterdam	Storm Eunice (februari 2022)	927	1064	46.6 %
Amsterdam	Storm Polly (juli 2023)	762	929	45.1 %
Maastricht	Wateroverlast (12 september 2023)	92	115	45.2 %

Tabel 2.2. Aantal niet-spoedmeldingen en 112-meldingen brandweer tijdens incidenten

1.1.2 Verkeerd gebruik van nummers

Over het algemeen bellen mensen met gerichte meldingen naar het niet-spoednummer, nadat ze goed hebben nagedacht of ze 112 of het niet-spoednummer moeten bellen. Volgens een respondent werkt het niet-spoednummer drempelverlagend; mensen bellen dat nummer makkelijker dan 112. Toch is er ook sprake van verkeerd of oneigenlijk gebruik van het niet-spoednummer. Soms had namelijk wél 112 gebeld moeten worden vanwege het spoedeisende en/of levensbedreigende karakter van de melding. Denk hierbij aan het waarnemen van een vreemde lucht (wat kan wijzen op een gaslekkage). Soms worden er vragen gesteld die niet thuishoren op de meldkamer, bijvoorbeeld over het ophangen van rookmelders en ontruimingsoefeningen. “Soms lijkt het meer een advieslijn”, aldus een respondent. Tegelijkertijd worden via 112 ook meldingen gedaan die niet-spoedeisend zijn of niet gaan over een levensbedreigende situatie. Die meldingen horen juist wel weer thuis bij het niet-spoednummer. Denk bijvoorbeeld aan een boom die over een openbare weg ligt of water in de kelder van een huis.

1.2 Werkwijze

Er bestaat geen landelijke procedure voor de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer die gevolgd moet worden door de regionale meldkamers. Ook op regionaal niveau zijn er meestal geen procedures opgesteld. Dit zorgt ervoor dat er enkele verschillen zijn in de werkwijze die gehanteerd wordt op de regionale meldkamers in de aanname en afhandeling van een niet-spoedmelding.

1.2.1 Binnenkomst van een melding

Wat in ieder geval niet verschilt, is de manier waarop een melding binnenkomt bij de regionale meldkamer. Als er gebeld wordt met het niet-spoednummer van de brandweer, wordt via een spraakcomputer eerst verteld dat het nummer bedoeld is voor niet-spoedeisende meldingen, waarvoor de beller de brandweer ter plaatse wil hebben. Als de beller in direct gevaar is, dan wordt deze verteld 112 te bellen. Voor overige vragen wordt doorverwezen naar het algemene nummer van de veiligheidsregio. Vervolgens wordt de beller gevraagd de plaatsnaam in te spreken waar de melding voor wordt gedaan. De beller wordt dan doorgeschakeld naar de betreffende regionale meldkamer van de brandweer. Aldaar komt de melding binnen als niet-spoedmelding bij de centralist.

1.2.2 Aanneمة van een melding

Waar wel een verschil zichtbaar is, is de wijze waarop een melding wordt aangenomen op de meldkamer.¹

- > De meeste regionale meldkamers werken met een ARBI-systeem. Op dat communicatieplatform komen alle meldingen voor de meldkamer binnen. Centralisten kunnen bij dat systeem zelf bepalen welke inkomende melding ze oppakken. In de praktijk betekent dit dat centralisten eerst 112-meldingen aannemen, en als er tijd over is niet-spoedmeldingen.
- > Op een paar meldkamers is het telefoniesysteem een call-centersysteem. Dit houdt in dat de centralisten zowel de spoed- als de niet-spoedmeldingen binnenkrijgen. Degene die het langste geen telefoon heeft aangenomen, krijgt de eerstvolgende melding die binnenkomt aangeboden.² Het telefoonsysteem kijkt naar de prioriteit van het telefoongesprek. Als alle centralisten in gesprek zijn, dan wordt de beller met de niet-spoedmelding in de wacht gezet. 112-meldingen gaan altijd voor. Ook kan (meestal) slechts één lijn van de meldkamer bezet worden door een niet-spoedmelding. Hiermee wordt voorkomen dat alle centralisten bezig zijn met de afhandeling van niet-spoedmeldingen en daardoor 112-meldingen niet beantwoord kunnen worden.

Bij beide systemen komt het op drukke momenten voor dat er geen tijd is om niet-spoedmeldingen aan te nemen, omdat alle centralisten bezig zijn met 112-meldingen. Soms hangen mensen met een niet-spoedmelding op nadat ze gehoord hebben dat ze in een wachtrij staan, en bellen in sommige gevallen vervolgens 112 in de hoop alsnog geholpen te worden.

1.2.3 Afhandeling van een melding

In de afhandeling van de meldingen zitten ook wat verschillen tussen de regionale meldkamers, wat ook nog afhankelijk is van of de melding een niet-spoedmelding of een 112-melding is.

- > Volgens een aantal respondenten is de werkwijze voor 112-meldingen en het niet-spoednummer in de basis hetzelfde. In beide gevallen willen de centralisten informatie binnenhalen over wat er aan de hand is, moet de situatie geïdentificeerd worden en moet bepaald worden of en welke hulpdiensten gewenst zijn. Ook het systeem voor het verwerken van de meldingen is gelijk.
- > Een aantal andere respondenten is van mening dat de afhandeling van niet-spoedmeldingen ten opzichte van een 112-meldingen wel anders is. Bij 112-meldingen is meer snelheid en efficiëntie gewenst dan bij niet-spoedmeldingen. Bij niet-spoedmeldingen gaat het meer om een hulpvraag dan een noodsituatie. Volgens de respondenten vraagt dat om een meer dienstverlenende houding van de centralist.
- > Een respondent geeft aan dat op zijn meldkamer niet wordt gewerkt met een uitvraagprotocol, maar dat dit er wel gaat komen in 2024 voor 112-meldingen. Voor het niet-spoednummer is hier nog niet over nagedacht, maar volgens de respondent zou het goed zijn als beide nummers hetzelfde behandeld worden, ook al houdt het niet-spoednummer een lagere prioriteit. Het enige wat verschillend zal zijn in het uitvraagprotocol is dat bij een 112-melding altijd eerst gevraagd wordt naar het adres

¹ Al zal dit verschil binnen een paar jaar niet meer van toepassing zijn, omdat er voorzien wordt in één landelijk telefonieplatform voor de meldkamers.

² Soms wordt er op de meldkamer gewerkt met een rolverdeling tussen centralisten. Zo kunnen centralisten een rol hebben in de backoffice voor meldingen en contact met partners als ProRail of de Gasunie, een rol in de aanname van 112-meldingen en afmeldingen van OMS-alarmeringen (Openbaar Meldkamer Systeem) of een rol in het beantwoorden van het niet-spoednummer.

van het noodgeval. Dat is bij niet-spoedmeldingen niet nodig; daar kan gestart worden met de vraag wat er aan de hand is en hoe de centralist kan helpen.

1.2.4 Aanvullende capaciteit organiseren

Op een paar meldkamers wordt met oud en nieuw (en soms bij andere momenten van verwachte drukte) voor het niet-spoednummer aanvullende capaciteit georganiseerd om meldingen aan te nemen, naast de extra capaciteit voor 112. Die extra capaciteit wordt (meestal) niet gezocht in de pool van centralisten, maar bij functionarissen van de veiligheidsregio. Bij sommige meldkamers krijgen deze functionarissen een verkorte opleiding, waarna ze in staat zijn niet-spoedmeldingen te beantwoorden.

2 Communicatie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe meldkamers en veiligheidsregio's communiceren over het niet-spoednummer van de brandweer en welke wensen er zijn betrekking tot die communicatie voor de toekomst.

2.1 Huidige communicatie

Bij de landelijke ingebruikname van het niet-spoednummer van de brandweer is er geen landelijke campagne ingezet om bekendheid te geven aan het nummer. Wel zijn er communicatiemiddelen ontwikkeld die ingezet kunnen worden wanneer een piek wordt verwacht in het gebruik van 112 en het niet-spoednummer, bijvoorbeeld bij storm en wateroverlast. Het bekendste communicatiemiddel is de infographic die ontwikkeld is door Brandweer Nederland (zie figuur 2.1). Deze infographic laat zien of, en zo ja wie, gebeld moet worden bij welk type stormschade en wateroverlast: 112, het niet-spoednummer van de brandweer of de gemeente. Wanneer er (verwachte) drukte is, brengen veiligheidsregio's en meldkamers de infographic extra onder de aandacht via hun sociale-mediakanalen. Ook is informatie over het niet-spoednummer te vinden op de websites van de veiligheidsregio's en Brandweer Nederland. De vraag is wel of mensen die informatie weten te vinden als ze daadwerkelijk te maken hebben met schade. Vervolgens moeten mensen ook nog in staat zijn om in te schatten of ze met hun schadegeval 112, het niet-spoednummer van de brandweer of de gemeente moeten bellen, of dat ze het probleem zelf moeten oplossen.

2.2 Een landelijke campagne

De ervaring op de meldkamers is dat nog steeds (te) veel mensen 112 bellen voor niet-spoedgevallen. Mogelijk wordt dit veroorzaakt doordat informatie over het niet-spoednummer met name gedeeld wordt op sociale media (via Facebook en X), terwijl lang niet iedereen gebruikmaakt van die platformen. Volgens de meeste respondenten zou landelijke communicatie over de manier waarop het niet-spoednummer gebruikt moet worden mensen beter duidelijk kunnen maken wie ze moeten bellen in welke situaties. Belangrijk is dat er sprake is van eenduidige communicatie en dat dezelfde handelingsperspectieven worden geboden. Als goed voorbeeld wordt een aantal keren de campagne van huisartsen en de ambulancezorg aangehaald die ontwikkeld is om de druk op de spoedzorg in Nederland te verlichten. Mogelijk kan een dergelijke campagne over het niet-spoednummer van de brandweer zorgen voor het verlagen van druk op de meldkamers. Tegelijkertijd kan een dergelijke campagne ervoor zorgen dat mensen ook beter weten wanneer ze wél 112 moeten bellen; regelmatig wordt immers het niet-spoednummer gebeld, terwijl eigenlijk 112 gebeld had moeten worden. Maar, zo zeggen meerdere respondenten, éérst moeten enkele knelpunten met betrekking tot het niet-spoednummer op de meldkamer aangepakt worden (zie hoofdstuk 3), voordat ingezet moet worden op aanvullende communicatie.



Figuur 2.1 Infographic stormschade en wateroverlast Brandweer Nederland

3 Ervaringen

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de meldkamers beschreven met de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer. Het gaat daarbij om waardevolle aspecten van het nummer, maar ook om ervaren beperkingen. Ten slotte wordt uiteen gezet in hoeverre het niet-spoednummer leidt tot een betere bereikbaarheid van het spoednummer 112.

3.1 Waardevolle aspecten

De respondenten hebben een aantal waardevolle aspecten genoemd van het niet-spoednummer van de brandweer:

- > Het bestaan van het telefoonnummer voor niet-spoedmeldingen aan de brandweer voorziet in een behoefte; in alle meldkamers laten cijfers zien dat er dagelijks meldingen worden gedaan via deze lijn. Buiten piekmomenten om zijn centralisten van de brandweer goed in staat om deze meldingen af te handelen. Juist in die reguliere situaties biedt het onderscheid tussen niet-spoed en spoedmeldingen de mogelijkheid om te prioriteren in het aannemen van de meldingen. Voor meldingen via 112 is het doel om zo snel mogelijk de hulpverlening in te kunnen zetten, terwijl meldingen via het niet-spoednummer met iets meer rust en dienstverlening opgepakt kunnen worden.
- > De landelijke uniformiteit van het nummer draagt (los van de verschillen in de uitvoering in de regio's) bij aan een groeiende bekendheid en daarmee het gebruik van het nummer. In interviews hebben hoofden van de meldkamers meerdere keren genoemd dat het niet-spoednummer ook de drempel verlaagt voor melders; waar mensen twijfelen of zij in bepaalde situaties 112 moeten bellen, is die afweging er nauwelijks bij het gebruik van het niet-spoednummer.
- > Voordeel voor de meldkamers is dat de procedures voor het aannemen en afhandelen van spoed en niet-spoedmeldingen in de basis gelijk zijn, waardoor er geen extra druk ontstaat bij het opleiden van centralisten. Daarnaast creëert het niet-spoednummer – met de minder hoge tijdsdruk op het verwerken van de melding – de mogelijkheid om, wanneer de druk op de meldkamer oploopt, minder ervaren centralisten en andere functionarissen (die een korte cursus hebben gehad) in te zetten om de niet-spoedmeldingen aan te nemen.
- > De samenvoeging van de meldkamers in de afgelopen en komende jaren heeft tot gevolg dat het aantal 112-lijnen voor de brandweer afgenomen is en nog iets verder zal afnemen. Het belang van het bereikbaar houden van die lijnen voor daadwerkelijke spoedmeldingen neemt daarmee toe. De voorziening voor het melden van niet-spoed situaties via andere wegen draagt bij het bereikbaar houden van 112 voor spoedgevallen. Tevens kan het niet-spoednummer door de scheiding van systemen functioneren als een mogelijke 'fall back' voor 112, afhankelijk van welke systemen door een storing getroffen zijn.

3.2 Beperkingen

Naast de waardevolle aspecten, is er ook een aantal beperkingen genoemd van het niet-spoednummer van de brandweer:

- > De meeste mensen maken (gelukkig) maar een enkele keer in hun leven mee dat zij hulp nodig hebben van de brandweer. Het is de vraag of in die bijzondere situatie van mensen gevraagd mag worden om een inschatting te maken van het karakter (spoed of niet-spoed) van hun hulpvraag. Relevant is daarbij dat in een interview naar voren is gebracht dat inzet van de brandweer altijd een bepaalde vorm van urgentie heeft; de brandweer is geen dienstverlener, maar een hulpverlenende organisatie. Voor melders komt daarbij dat er sprake is van een behoorlijke hoeveelheid aan telefoonnummers van de hulpdiensten voor spoed en minder spoedeisende situaties. De verschillende hulpdiensten hebben namelijk allemaal een ander telefoonnummer voor niet-spoedmeldingen. Zo kent de politie een niet-spoednummer voor 'alles wat zonder zwaailicht kan' en ook het onderscheid tussen meldingen die bedoeld zijn voor huisartsenposten en die voor de ambulance is zonder medische kennis ingewikkeld. De lijst van telefoonnummers kan dan nog aangevuld worden met specifieke nummers voor dieren in nood (politie en dierenambulance), telefoonnummers van de gemeente tijdens en buiten openingstijden, of telefoonnummers van de brandweer via de veiligheidsregio. Daarnaast is de keuze binnen 112 voor brandweer of politie of ambulance soms al lastig te onderscheiden voor mensen in chaotische omstandigheden. "Mensen hebben de neiging om in spannende situaties terug te vallen op het meest bekende nummer, dus 112", aldus een respondent.
- > Onduidelijkheid is er niet alleen over de keuze tussen de verschillende hulpdiensten, maar ook over het onderscheid tussen spoed en niet-spoedmeldingen. De afbakening daarvan lijkt helder door meldingen via 112 te kenmerken als levensbedreigend en spoedeisend en overige meldingen als potentieel gevaarlijk of levensbedreigend. Maar in de praktijk blijkt dit niet eenvoudig te zijn. Gaslekkages of een deel van een gebouw dat kan instorten zullen veel mensen op basis hiervan in de categorie niet-spoedmelding plaatsen, terwijl centralisten dit kenmerken als spoed. Het voelen van urgentie lijkt ook nog geografisch, in regionale cultuur of in ieder geval tussen mensen te verschillen.
- > Het onderscheid tussen spoed- en niet-spoedmeldingen leidt niet tot een absolute tweedeling in de taken van de meldkamer. Naast het aannemen en afhandelen van meldingen zijn centralisten namelijk ook telefonisch bereikbaar voor terugkoppelingen op automatische brandmeldingen, voor contact met brandweerpersoneel en voor bepaalde externe partijen.
- > Als grootste knelpunt van het niet-spoednummer is door respondenten genoemd dat zowel de spoed- als de niet-spoedmeldingen in principe bij dezelfde centralisten terechtkomen. Het onderscheid aan de voorkant is nog niet doorvertaald in het verdere proces. Uitgangspunt is dat 112-meldingen prioriteit hebben. Wanneer centralisten in piekmomenten doorlopend bezig zijn met het aannemen van 112-meldingen, is er dus geen ruimte om de niet-spoedmeldingen op te pakken. Bij grote drukte ontstaat zo een wachtrij voor de niet-spoedmeldingen, met het risico dat mensen bij lange wachttijden alsnog 112 gaan bellen. Voor een deel wordt dit op sommige meldkamers ondervangen door het inzetten van extra centralisten voor het aannemen van het niet-spoednummer in situaties waarin de drukte voorzienbaar is (bijvoorbeeld tijdens storm en oud en nieuw).
- > Technisch gezien is het voor meldkamers een verbetering wanneer, vergelijkbaar met 112-meldingen, de adres- of telefoongegevens van een melder die belt met het niet-

spoednummer direct bekend zijn. Dat scheelt tijd in de afhandeling van de melding. Enkele meldkamers zien ook het niet kunnen routeren van de niet-spoedmeldingen naar andere meldkamers als een beperking.

- > Waar het gaat om systemen of aanpassingen daarin, valt op dat er onduidelijkheid is over de verantwoordelijkheden in het beheer van het niet-spoednummer.

3.3 Bijdrage aan de bereikbaarheid van 112

De vraag of het niet-spoednummer van de brandweer bijdraagt aan een betere bereikbaarheid van 112 is vanuit verschillende perspectieven verschillend te beantwoorden. Het onderscheid tussen spoed en niet-spoedmeldingen vergroot de kans dat 112 alleen voor de meest urgente situaties wordt gebruikt. De beschikbare meldkamercijfers geven geen inzicht in percentages of aantallen van terechte of onterechte ontvangen meldingen via 112, maar de groei in het aantal meldingen via het niet-spoednummer heeft meer dan waarschijnlijk een positieve invloed op de bereikbaarheid van 112.

Aan de andere kant zorgt de inzet van het niet-spoednummer nog niet voor het gewenste resultaat. Tijdens drukte op de meldkamer lukt het niet altijd om alle 112-meldingen af te handelen en lukt het zeker niet om alle meldingen via het niet-spoednummer af te handelen. Een verbetering in de bereikbaarheid leidt daarmee nog niet tot een goede bereikbaarheid van de meldkamer. Momenten van grote drukte hebben echter geen hoge frequentie; bovendien zijn dergelijke piekmomenten in veel gevallen te voorzien.

De bottleneck in het verbeteren van de bereikbaarheid is niet in de eerste plaats het niet-spoednummer zelf. Veel belangrijker is het aantal beschikbare telefoonlijnen in combinatie met het aantal beschikbare centralisten. Er is meer capaciteit nodig om beter bereikbaar te zijn. In de huidige omstandigheden kan de bereikbaarheid vergroot worden door meer samenwerking tussen de meldkamers; 112-meldingen kunnen dan bij drukte verdeeld worden over alle meldkamers. In die context vraagt voorziene drukte om extra inzet bij alle meldkamers in plaats van alleen in de (verwachte) betrokken meldkamers. De brandweer kent echter geen bovenregionale structuur om besluiten te nemen over een gezamenlijke uitvoering van de meldkamerfunctie; de bestaande governancestructuur voor de meldkamersamenwerking voorziet daar niet in.

Daarnaast is winst te boeken in de afstemming met partners die een rol hebben in de dienstverlening rond niet-spoedmeldingen, zoals gemeenten en woningbouwcorporaties. Wanneer deze partijen niet of moeilijk bereikbaar zijn, zullen mensen terugvallen op de bereikbaarheid van de brandweer (via 112 of het niet-spoednummer).

4 De toekomst

In dit hoofdstuk komen de verbeteringen aan bod die volgens de respondenten mogelijk zijn rond de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer met betrekking tot het doen van meldingen en de afhandeling daarvan.

4.1 Alternatieve mogelijkheden van melden

In 2016 heeft TNO³ de uitkomsten gepubliceerd van een toekomstverkenning voor spoed en niet-spoedeisende meldingen bij de meldkamers. Nieuwe mogelijkheden in communicatie en een verandering in het gebruik van communicatiekanalen veranderen ook de verwachtingen van de maatschappij voor meldingen naar meldkamers. Kort gezegd: er zijn tegenwoordig weinig organisaties die alleen telefonisch bereikbaar zijn.

Als uitbreiding op het telefonisch melden is in Nederland ook de 112NL-app beschikbaar. Deze applicatie is bedoeld voor iedereen in Nederland die in nood snel en eenvoudig de meldkamer wil bereiken. Via de 112NL-app kan gebeld worden met 112 en kan door de melder direct met een knop aangegeven worden welke hulpdienst nodig is. Dit laatste is ook bedoeld voor melders die niet in de gelegenheid zijn om te spreken. Ook stuurt de app automatisch gegevens naar de meldkamer die vooraf zijn ingevuld en wordt de locatie automatisch doorgegeven als daar in de applicatie toestemming voor gegeven is. Wanneer het contact via het bellen niet goed verloopt, kan (alleen) de meldkamer een chatgesprek starten. Verdere ontwikkeling van deze of een andere applicatie ligt voor de hand en het zal nodig zijn om – naast de 112NL-app – ook te kijken naar alternatieve mogelijkheden voor het doen van niet-spoedmeldingen. Een voorbeeld daarvan is al in gebruik in België.⁴ Melders kunnen daar onder andere via een website niet-spoedmeldingen doorgeven bij bijvoorbeeld wateroverlast of storm. Aan de hand van het ingevulde formulier kan de brandweer prioritering aanbrengen in de binnengekomen meldingen, contact opnemen en indien nodig ploegen aansturen om bij de melder langs te gaan.

De vooruitgang in technologische ontwikkelingen gaat snel, en bij een blik in de toekomst kan voor de niet-spoedmeldingen niet voorbij gegaan worden aan de mogelijkheden om de afhandeling van de melding te kunnen monitoren en aan de kansen die Artificial intelligence biedt om het proces van aanneming en uitgifte van meldingen te versnellen en vereenvoudigen.

4.2 Alternatieve manieren van afhandeling

Door respondenten is ook een aantal toekomstige mogelijkheden genoemd met betrekking tot de afhandeling van niet-spoedmeldingen. Zo is de wens uitgesproken om in de toekomst de afhandeling van niet-spoedmeldingen meer bovenregionaal of centraal te kunnen

³ Zie het rapport [Het nieuwe melden, een toekomstverkenning: Wie belt er nog?](#) (TNO, 2016).

⁴ Zie de [website](#) over het doen van digitale meldingen in België.

organiseren. Bij de politie is bijvoorbeeld de afhandeling van het niet-spoednummer georganiseerd in een servicecentrum. Mogelijk is dit ook mogelijk voor het niet-spoednummer van de brandweer. Daarbij zou het dan zowel gaan om het bundelen van krachten bij de aanneme van meldingen in een coördinatie- of callcenter, als om mogelijkheden om meldingen van daaruit door te zetten naar regionaal ingerichte decentrale uitgiftepunten (DCU's) of mogelijk zelfs naar kazernes (of gemeenten en andere partijen wanneer meldingen daar worden opgepakt). Een complicerende factor hierbij is dat Nederland geen landelijke brandweer heeft, in tegenstelling tot de politie die wel een landelijke organisatie kent.

5 Conclusie en slotbeschouwing

Met deze evaluatie is inzichtelijk gemaakt in hoe de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer tot nu toe is verlopen en in hoeverre dit nummer bijdraagt aan het bevorderen van de bereikbaarheid van de brandweer bij met name extreme drukte. Hieronder worden de belangrijke resultaten beschreven. Dit hoofdstuk sluit af met een beknopte slotbeschouwing en aanbevelingen.

5.1 Conclusie

Het gebruik

- > Het gebruik van het niet-spoednummer van de brandweer is inmiddels dagelijkse routine geworden voor de centralisten op de meldkamer brandweer. Piekmomenten voor het nummer zijn tijdens stormen, bij hevige regenval en tijdens oud en nieuw.
- > Het aantal niet-spoedmeldingen voor de brandweer omvatte in het eerste kwartaal van 2023 – afhankelijk van de meldkamer – tussen de 15.7 % - 25.9 % van het totale aantal meldingen.

Werkwijze

- > Er bestaat geen landelijke procedure voor de inzet van het niet-spoednummer van de brandweer die gevolgd moet worden door de regionale meldkamers. Ook op regionaal niveau zijn er meestal geen procedures opgesteld.
- > De wijze waarop een melding binnenkomt bij de regionale meldkamers is overal hetzelfde. Als er gebeld wordt met het niet-spoednummer van de brandweer wordt via een spraakcomputer eerst verteld dat het nummer bedoeld is voor niet-spoedeisende meldingen. Vervolgens wordt de beller gevraagd de plaatsnaam in te spreken waar de melding voor wordt gedaan. De beller wordt dan doorgeschakeld naar de betreffende regionale meldkamer van de brandweer.
- > De wijze waarop een melding wordt aangenomen in de regionale meldkamer is verschillend (al zal dit in de toekomst niet meer zo zijn). De meeste regionale meldkamers werken met een ARBI-systeem, waarbij centralisten zelf bepalen welke inkomende melding ze oppakken. 112-meldingen krijgen daarbij voorrang. Op een aantal meldkamers is het telefoniesysteem een call-centersysteem, waarbij centralisten zowel de spoed- als de niet-spoedmeldingen binnenkrijgen. Degene die het langste geen telefoon heeft aangenomen, krijgt de eerstvolgende melding die binnenkomt aangeboden. Als alle centralisten in gesprek zijn, dan wordt de beller met de niet-spoedmelding in de wacht gezet. Bij beide systemen komt het op drukke momenten voor

dat er geen tijd is om niet-spoedmeldingen aan te nemen, omdat alle centralisten bezet zijn met 112-meldingen.

- > In de afhandeling van de meldingen zitten ook wat verschillen tussen de regionale meldkamers, wat ook nog afhankelijk is van of de melding een niet-spoedmelding of een 112-melding is.
- > Bij de meeste meldkamers is de werkwijze voor beide type meldingen hetzelfde: centralisten halen informatie binnen over wat er aan de hand is, duiden de situatie en bepalen of en welke hulpdiensten gewenst zijn. Bij een aantal meldkamers wordt de afhandeling wel wat anders ervaren. Bij 112-meldingen is meer snelheid en efficiëntie gewenst dan bij niet-spoedmeldingen. Niet-spoedmeldingen vragen om een meer dienstverlenende houding van de centralist.

Communicatie

- > Bij de landelijke ingebruikname van het niet-spoednummer van de brandweer is er geen landelijke campagne ingezet om bekendheid te geven aan het nummer. Wel zijn er communicatiemiddelen (waaronder een infographic) ontwikkeld die ingezet kunnen worden wanneer een piek (bijvoorbeeld bij storm en wateroverlast) wordt verwacht in het gebruik van 112.
- > De ervaring op de meldkamers is dat nog steeds (te) veel mensen 112 bellen voor niet-spoedgevallen. Mogelijk wordt dit veroorzaakt doordat informatie over het niet-spoednummer met name gedeeld wordt op sociale media, terwijl lang niet iedereen gebruikmaakt van die platformen.
- > Volgens enkele respondenten zou landelijke communicatie over de manier waarop het niet-spoednummer gebruikt moet worden mensen duidelijk kunnen maken wie ze moeten bellen in welke situaties.

Ervaringen

- > Voordeel voor de meldkamers is dat de procedures voor het aannemen en afhandelen van spoed en niet-spoedmeldingen in de basis gelijk zijn, waardoor er geen extra druk ontstaat bij het opleiden van centralisten.
- > De samenvoeging van de meldkamers heeft tot gevolg dat het aantal 112-lijnen voor de brandweer afgenomen is en nog verder zal afnemen. Het belang van het bereikbaar houden van die lijnen voor daadwerkelijke spoedmeldingen neemt daarmee toe. De voorziening voor het melden van niet-spoed situaties via andere wegen draagt bij aan het (beter) bereikbaar houden van 112 voor spoedgevallen.
- > Voor melders zijn er veel verschillende telefoonnummers van de hulpdiensten voor spoed en minder spoedeisende situaties. De keuze binnen 112 voor brandweer of politie of ambulance is soms al lastig te maken voor mensen in chaotische omstandigheden, laat staan het onderscheid maken tussen een spoed en niet-spoedmelding.
- > Als grootste beperking van het niet-spoednummer is door respondenten genoemd dat zowel de spoed- als de niet-spoedmeldingen in principe bij dezelfde centralisten terechtkomen. Het onderscheid aan de voorkant is nog niet doorvertaald in het verdere proces.

Bijdrage aan bereikbaarheid van 112

- > Het niet-spoednummer van de brandweer voorziet in een behoefte: dagelijks worden meldingen gedaan via deze lijn. Buiten piekmomenten om zijn centralisten goed in staat om de niet-spoedmeldingen af te handelen.
- > Tijdens drukte op de meldkamer lukt het niet altijd om alle 112-meldingen af te handelen en lukt het zeker niet om alle meldingen via het niet-spoednummer af te handelen. Een verbetering in de bereikbaarheid leidt daarmee nog niet tot een goede bereikbaarheid van de meldkamer.
- > De bottleneck in het verbeteren van de bereikbaarheid is niet het niet-spoednummer zelf, maar het aantal beschikbare telefoonlijnen in combinatie met het aantal beschikbare centralisten. Er is meer capaciteit nodig om beter bereikbaar te zijn.
- > Daarnaast is winst te boeken in de afstemming met partners die een rol hebben in de dienstverlening rond niet-spoedmeldingen, zoals gemeenten en woningbouwcorporaties

Toekomst

- > Als uitbreiding op het telefonisch melden is in Nederland ook de 112NL-app beschikbaar. Verdere ontwikkeling van deze of een andere applicatie ligt voor de hand. Daarnaast is het wenselijk om ook te kijken naar alternatieve mogelijkheden voor het doen van niet-spoedmeldingen. Mogelijk biedt Artificial intelligence ook kansen om het proces van aannahme en uitgifte van meldingen te verstellen en vereenvoudigen.
- > Voor de afhandeling van niet-spoedmeldingen zou een bovenregionale of centrale organisatie helpen. Daarbij gaat het zowel om het bundelen van krachten bij de aannahme van meldingen, als om mogelijkheden om meldingen van daaruit door te zetten naar decentrale uitgiftepunten of andere locaties.

5.2 Slotbeschouwing

Het niet-spoednummer van de brandweer is inmiddels ruim drie jaar operationeel en de resultaten laten zien dat het nummer op reguliere dagen naar behoren werkt. Dagelijks worden meldingen gedaan via deze lijn en centralisten zijn goed in staat om dergelijke meldingen af te handelen. Het niet-spoednummer voldoet echter nog niet op piekmomenten, zoals tijdens storm en oud en nieuw, waar het nummer eigenlijk voor bedoeld is. Het nummer zou de 112-centrale vrij moeten houden voor spoedmeldingen, maar dat lukt nog niet altijd.

Eenzijds heeft dit te maken met de manier waarop het niet-spoednummer op dit moment georganiseerd is binnen de meldkamers. In principe komen namelijk zowel de 112-meldingen als de niet-spoedmeldingen terecht bij dezelfde centralisten. Tijdens piekmomenten heeft de centralist geen ruimte om de niet-spoedmeldingen op te pakken, omdat 112-meldingen prioriteit krijgen. Zo kunnen melders met een niet-spoedmelding lang in de wacht komen te staan of uiteindelijk zelfs helemaal niet geholpen worden. Daarbij ontstaat het risico dat mensen met een niet-spoedmelding alsnog 112 bellen, in de hoop dat ze toch geholpen worden. Er is dus een gebrek aan voldoende capaciteit op de meldkamers.

Anderzijds speelt de beperkte communicatie over het niet-spoednummer een rol. Bij de ingebruikname van het niet-spoednummer is geen landelijke campagne ingezet om mensen te informeren wanneer ze 112 of het niet-spoednummer van de brandweer moeten bellen. Het ontbreken van een dergelijke campagne is een gemis volgens centralisten, omdat zij merken dat nog steeds veel mensen 112 bellen voor niet-spoedgevallen.

Aanbevelingen

Om de 112-centrale tijdens piekmomenten in de toekomst vrij te kunnen houden voor spoedmeldingen, kunnen de volgende aanbevelingen geformuleerd worden op het gebied van capaciteit en communicatie:

- > Verken met de Hoofden meldkamer brandweer en LMS (Landelijke Meldkamer Samenwerking) de mogelijkheden die er zijn om de capaciteit voor de aannahme van het niet-spoednummer uit te breiden en/of anders te organiseren.
 - Mogelijkheden voor meer beschikbare capaciteit voor het niet-spoednummer zijn bijvoorbeeld de aannahme van meldingen in een coördinatie- of callcenter, het inzetten van andere functionarissen uit de veiligheidsregio, het routeren van niet-spoedmeldingen of de inzet van centralisten van de andere hulpdiensten.
 - Mogelijkheden voor het anders organiseren van het niet-spoednummer hebben met name betrekking op de manier waarop mensen hun melding kunnen doen. Hierbij liggen kansen voor het digitaliseren van meldingen door gebruik te maken van een website, applicatie of WhatsApp. Maar ook kan onderzocht worden hoe Artificial intelligence kan bijdragen in de aanmelding en afhandeling van meldingen.

- > Zet in op aanvullende communicatie (bijvoorbeeld een landelijke campagne) over het niet-spoednummer van de brandweer om daar meer bekendheid aan te geven. Die campagne moet ook bijdragen aan het wegwijs maken van mensen, zodat ze weten welk nummer ze moeten bellen in welke situatie. Zo kan onnodig gebruik van 112 zoveel mogelijk beperkt worden, wat kan bijdragen aan een betere bereikbaarheid van de 112-centrale. Bij verwachte drukte zoals een storm of de jaarwisseling kan het niet-spoednummer extra onder de aandacht worden gebracht, zodat de boodschap nog vers in het geheugen ligt.

Ten slotte is het belangrijk om te benadrukken dat als er acties ondernomen gaan worden op het gebied van capaciteit en communicatie, het noodzakelijk is dat beide sporen gelijktijdig gaan lopen. Als er meer capaciteit georganiseerd gaat worden, is het belangrijk dat die capaciteit ook daadwerkelijk wordt benut. Hiervoor is communicatie nodig, zodat mensen goed weten dat het niet-spoednummer van de brandweer bestaat en dat ze weten met welke meldingen ze bij dat nummer terecht kunnen. Omgekeerd geldt ook dat het pas zin heeft om landelijk te communiceren over het niet-spoednummer wanneer meer capaciteit gerealiseerd is.

Bijlage 1 – Respondentenlijst interviews

Naam	Functie
Dhr. G. Dijkers	Brandweerkundig Adviseur Meldkamer Amsterdam
Dhr. J. de Graaf	Hoofd Meldkamer brandweer Lelystad
Dhr. M. Janssen	Hoofd Meldkamer brandweer Drachten
Dhr. R. Knarren	Hoofd Meldkamer brandweer Maastricht
Dhr. A. Littoij	Directeur Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Dhr. R. du Pree	Hoofd Meldkamer brandweer Rotterdam
Dhr. M. van Riel	Coördinator Meldkamer brandweer Den Bosch
Dhr. R. Schol	Hoofd Meldkamer brandweer Haarlem
Dhr. R. Sinselmeijer	Hoofd Meldkamer brandweer Apeldoorn
Dhr. A. Slofstra	Directeur Veiligheidsregio Gelderland-Midden
Dhr. M. Sonjé	Hoofd Meldkamer brandweer Den Bosch