



► Vrees voor fatale gevolgen

Ambulance vaak onbereikbaar

Ambulances en traumahelikopters in Overijssel zijn regelmatig niet bereikbaar. Fatale gevolgen worden niet uitgesloten vanwege een falend communicatiesysteem.

Julia Bokdam en Josien Kodde

Apeldoorn/Zwolle

De ambulancediensten in Overijssel stapte vorig jaar maart over op het nieuwe communicatiesysteem Push-To-Talk (PTT). Als enige. Andere ambulanceregio's bleven, net als de politie en brandweer, het vertrouwde C2000 gebruiken. Een 'feestelijk moment', werd er naar buiten toe gecommuniceerd. Dat de overstap onder tijdsdruk en deels noodgedwongen tot stand kwam, bleef binnenskamers.

Hulpdiensten in Gelderland en Overijssel werken samen in de

nieuwe Meldkamer Oost Nederland in Apeldoorn. Overijssel wilde geen aansturing vanuit Apeldoorn, zoals dat bij Gelderse ambulances gebeurt, maar de eigen decentrale meldkamers in Zwolle en Hengelo in stand houden.

Een ambulanceverpleegkundige uit Twente en een centralist die bij de meldkamer in Apeldoorn werkt vertellen onafhankelijk van elkaar hoe het koppelen van PTT met C2000 regelmatig dramatisch verloopt. Het gevolg is dat er meerdere keren per week geen communicatie mogelijk is tussen traumahelikopters en ambulancepersoneel ter plaatse, zegt de centralist. Ambulancepersoneel krijgt niet alle opdrachten van de meldkamer binnen.

Betrokkenen vrezen wat er gebeurt als zich een calamiteit voordoet.

► regio 2/3

KORREKTIE

Schietpartij blijkt loos alarm

De politie is gisterenavond massaal uitgerukt voor de melding van een schietpartij in een woning aan de Kruis Straat in Rotterdam. Mensen hadden knallen gehoord, maar die bleken niet afkomstig te zijn uit een woning, bleek uit onderzoek. Volgens de politie ging het om een 'hoopvervalsing'. Er is niemand aangehouden.

DEVENTER

Politie betrapt oplichtersduo

De politie in Deventer heeft maandag twee mannen van 17 en 22 jaar uit Enschede aangehouden, die hebben geprobeerd om een 30 garage over te nemen op te krijgen. Medewerkers van het verzorgingshuis krijgen hulp van de regionale brandweer om de politie in. Die kan het huis niet betreden.

NIPPEL

Gebroken kaak na slapenvondje

Een avondje stappen is voor een jongeman in Meppel uitgevallen op een nachtkramp. Hij had moeite met zijn hoofd gebogen, met grote pijn voor zijn gezicht. Dat gebeurde begin december in de Grote Markt, maar de politie heeft nu camerabeelden uitgegeven van de groep dat de vermoedelijke dader heeft gevonden. Het slachtoffer lag een gebroken kaak op.



Extra partij ingeschakeld om

kritisch naar de situatie te kijken

In een schrijven aan de Tweede Kamer uit oktober 2023 waarschuwde adviescommissie ICT dat Push-To-Talk niet dezelfde garanties biedt als C2000. Ook werd er geconcludeerd dat de toepassing niet inzetbaar is voor incidenten waarvoor coördinatie met meerdere hulpdiensten nodig is. Maar daar wordt het in Overijssel wel voor ingezet.

vervolg van voorpagina

In de huidige situatie is het vaak al moeilijk om contact te maken tussen ambulances uit de beide provincies, zegt een woordvoerder van de Gelderse college. Bij noodoproepen kunnen ze schakelen met Apple, maar die kan tijd en is heel vervelend.

Zeer kritisch

Niet alleen medewerkers van ambulances en medische diensten, ook mensen die betrokken zijn geweest bij de uit-



A De ambulancediensten in Overijssel stapten vorig jaar over op het nieuwe communicatiesysteem Push-To-Talk.

VOORAFGEZOND

Als ambulances merken dat zij geen verbinding kunnen krijgen, wordt er overgeschakeld op C2000. De cruciale tijd die verloren gaat is niet het enige pijnpunt. „De lijnen staan allemaal open. Dan horen wij alle communicatie met andere ambulances. Ook vertrouwelijke informatie van patiënten, wat uit privacy-oogpunt ingeweten is”, zegt de verpleegkundige met wie deze kras sprak.

Of de gebrekkige communicatie van een lokale afloop kan worden, door een berichtje niet te krijgen. Maar ze schieten het niet uit. Voorbeelden van mislukte of late oproepen zijn er genoeg, maar die worden niet genoemd, omdat die berisptbaar zijn richting collega's of patiënten.

Knokpunt

De spanningen tussen ambulancedirecteur Piet Huijsing en Flash Private Mobile Networks, waar PrioCom en de PTT voeging onderdeel van zijn, hebben inmiddels een

knokpunt bereikt. Aankomende maand wordt vrijdag niet meer betaald. Ook is er een extra partij ingeschakeld om kritisch naar de situatie te kijken, nu staat in de interne beschikking.

In een brandbrief aan het management van Ambulance Overijssel schreven medewerkers onder andere organisatorische problemen, oplopende wettelijke en onbetrouwbare communicatie. Die problemen worden in de interne communicatie herleid.

Woede en frustratie

In een interne update van 15 maart, in handen van deze krant, is te lezen hoe Huijsing zich 'onverantwoord' voor de werksituatie die hij heeft ingeleid. Hij had de Nederlandse leverancier Flash weg van een 'uitgangspunt' om hem te combineren met zijn woede en frustratie.

Huijsing schreef verder: 'Er werd mij nog eens ingelid door de leverancier dat we een product gebruiken dat nog niet in deze vorm bestaat en dat we samen de uitdaging zijn aangegaan.' Ook staat er dat functioneel verslag heeft gekregen binnen bereikbaarheid.

Als deze kras Huijsing vraagt om over zijn interne berichten, vertoelt hij om daarvan niet te publiceren. Hij benadrukt de storingen in de communicatiesituatie, zegt dat hulpverlening altijd kan vervallen op alternatieve communicatie en dat werken met een

nieuw systeem een leegte is. Particulier is volgens Huijsing niet in het geding. De directeur staat nog steeds achter de keuze die voor Overijssel zijn gemaakt.

Wij horen alle communicatie, ook vertrouwelijke informatie van patiënten

- Verpleegkundige



De leverancier legde uit dat we 'n product gebruiken dat in deze vorm nog niet bestaat

- Piet Huijsing

Samenwerkingsverband van regio van traumahulpverleners MIRT Nederland beveigt dat het communicatiesysteem in Overijssel storinggevoelig is. Idealiter gaat het goed, alhoewel een woordvoerder: „Als de hel geen contact heeft met de hulpverleners op de grond, maakt het contact met de meldkamer. Elk incident wordt medische en waar nodig volgens aanpak in het systeem.”

Toezicht

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft twee meldingen in februari ontvangen van twee problemen met het communicatiesysteem. Dit was kort na de implementatie ervan. Volgens een woordvoerder houdt de inspectie hier toezicht op. Het contact is nu de implementatie van de meldkamer gesloten.

Leverancier Flash laat weten op de hoogte te zijn van de geschetste problemen. Het bedrijf zegt te bellen dat het voor hulpverleners moeten functioneren en verspreid is volgens een nieuwe technische oplossing op een cruciaal moment niet altijd naar behoren werkt. Volgens het bedrijf moet de inzet van Push-To-Talk uiteindelijk tot betere zorg leiden.

