



► 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 'loos veringsalarm'. 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 te stelen op te krijgen. Medewerkers van het verzorgingshuis krijgen hulp van de regionale brandweer om de politie in. Die kan het brandweerlieden.

NIPPEL

Gebroken kaak na slapenvondje

Een avondje slapen is voor een jongeman in Meppel uitgevallen op een nachtmis. Hij had moeite met zijn hoofd gesloten, met grote gesloten 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 vonden. 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 is geweest bij de uit-

maniering van ProCam, leverancier van Push-To-Talk, is zeer kritisch. „Het is een systeem dat niet werkt”, zegt hij. „Het systeem had meer gereedschap moeten hebben, maar dat is vanwege tijd- en kostenproblemen niet gebeurd. Daarom kunnen er onvoorspelbare situaties ontstaan.”

Volgens hem is het nog niet gewenst om ingezet te worden als basis voor communicatie van ambulances en andere hulpdiensten. Hij maakt zich zorgen over wat er gebeurt als dit systeem verder wordt ingezet over Nederland.

Of de geplande communicatie van een lokale afloop kan worden, durven betrokkenen niet te zeggen. Maar ze schelen het niet uit. Voorbeelden van mislukte of losse gesprekken tussen geven ze niet, omdat die anderszins zijn richting onder- of positieve.



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

© J. VAN DER WERF / AGF

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 alomd open. Dan horen wij alle communicatie met andere ambulances. Ook vertrouwelijke informatie van patiënten, wat uit privacy-oogpunt ingeweten is”, zegt de veiligheidskundige met wie deze krant sprak.

Kloekpunt
De spanningen tussen ambulancedirecteur Piet Huijsing en Flash Private Mobile Networks, waar ProCam en de PTT-toepassing onderdeel van zijn, hebben inmiddels een

kloekpunt bereikt. Rekeningen worden sinds vorige week 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 ambulances Overijssel schreven medewerkers eerder al meer organisatorische problemen, oplopende aanrijtijden en onbetrouwbare communicatie. Die problemen worden in de interne communicatie herhaald.

Woede en frustratie

In een interne update van 25 maart, in handen van deze krant, is te lezen hoe Huijsing zich 'onverantwoord' voor de werksituatie die hij heeft ingelicht. Hij haalde de Nederlandse leverancier Flash weg van een 'uitvoeringsorganisatie' om hem te combineren met zijn woede en frustratie.

Huijsing schreef verder: „Er werd mij nog eens ingelicht 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 beroepschaarheid.

Als deze krant Huijsing vraagt naar 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

„Wij horen alle communicatie, ook vertrouwelijke informatie van patiënten”

– Veiligheidskundige



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

– Piet Huijsing

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

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 medische ERI in ieder geval medische en waar nodig ook aanpassingen in het systeem.”

Toezicht

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zegt twee meldingen te hebben 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 geïntegreerd.

Leverancier Flash laat weten op de hoogte te zijn van de geschetste problemen. Het bedrijf zegt te beseffen dat het voor hulpverleners moeten functioneren en reserveel is wanneer 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.

