

## Memo

Onderwerp : Problemen Ambulance Oost en Ambulance IJsselland  
Van : Bestuursraad MKON-MKBM en Directieberaad MKON-MKBM  
Aan : De veiligheidsregio's in Gelderland en Overijssel  
Datum : 7 mei 2024

In dit memo geven wij u nadere informatie over de problemen bij Ambulance Oost (actief in Twente) en Ambulance IJsselland (actief in IJsselland).

### Aanleiding

Uit recente berichtgeving in de media blijkt dat een aantal medewerkers van Ambulance Oost de noodklok luidt over de kwaliteit van de dienstverlening van de ambulance in Twente. In de berichtgeving wijt de directie van Ambulance Oost deze problemen aan de start van de nieuwe Meldkamer Oost-Nederland (MKON), nu iets meer dan een jaar geleden. Dit is onjuist. De nieuwe meldkamer functioneert naar behoren en wij zijn dan ook van mening dat de organisatorische problemen bij de ambulance, naast landelijk spelende uitdagingen in de zorg (waar wij veel begrip voor hebben), een gevolg zijn van eigen keuzes in de interne bedrijfsvoering van Ambulance Oost zelf, niet van de MKON.

Bovendien verschenen berichten in de media over communicatieproblemen bij Ambulance Oost en Ambulance IJsselland, omdat deze twee diensten hebben gekozen voor een ander communicatiesysteem (namelijk 'Push to talk') dan de standaard bij alle hulpverleningsdiensten (C2000).

Vooraf willen we u graag meegeven dat dit memo gaat over de situatie bij de ambulancediensten in de regio's Twente en IJsselland, waar specifieke problemen spelen die tot zorg leiden. Dit memo gaat *niet* over de ambulancediensten in de Gelderse regio's, waar deze specifieke problemen expliciet niet aan de orde zijn.

In dit memo lichten wij de situatie toe en welke stappen wij ondernomen hebben. Diverse gemeenteraden hebben inmiddels ook vragen gesteld. U kunt dit memo gebruiken om de vragen te kunnen beantwoorden.

### Stappen na de berichtgeving in de pers

Na de berichtgeving in de pers hebben de directeuren van de vijf veiligheidsregio's waar de MKON actief is, contact met elkaar gezocht. Zij hebben getracht het gesprek aan te gaan met de directeur van Ambulance Oost, om de zorgen over de kwaliteit van de ambulancezorg weg te nemen die onrust opleveren in de samenwerking binnen de meldkamer. Deze zorgen zijn niet weggenomen.

De directeuren van de veiligheidsregio's hebben gesproken met de andere organisaties die samenwerken in de meldkamer, namelijk Politie en witte kolom. Daarnaast hebben de directeuren ook afgestemd met de Bestuursraad van de meldkamer (onderdeel Brandweer/Multi), bestaande uit de vijf portefeuillehouders meldkamer van de vijf veiligheidsregio's.

Bij ons is de wens ontstaan om onze gedeelde zorg over de ambulancevoorziening in de regio's IJsselland en Twente op papier vast te leggen en de verantwoordelijken aan te zetten tot actie om de problemen op te lossen.



In de Bestuursraad zijn de volgende vervolgacties voor de korte termijn afgesproken:

- Begin mei 2024 is een brief gestuurd naar de Raad van Toezicht van Ambulance Oost met de oproep om de interne problemen aan te pakken en ons te informeren over wanneer wij resultaten kunnen zien;
- Begin mei 2024 is een brief gestuurd naar de directie van Ambulance IJsselland over de problematiek van 'Push to Talk' (zie hierna) met de oproep om de interne problemen aan te pakken en ons te informeren over wanneer wij resultaten kunnen zien;
- Begin mei 2024 is een brief gestuurd naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en een brief aan de Inspectie Justitie en Veiligheid (J&V) om de situatie bij Ambulance Oost en IJsselland te beoordelen en toezicht te houden op de verbeteracties.

### **Problematiek bij Ambulance Oost**

De problemen in de samenwerking tussen MKON en Ambulance Oost doen zich met name voor op het gebied van bereikbaarheid en informatiedeling. Deze problemen zijn juist het gevolg van de keuzes van de Ambulance Oost met betrekking tot de eigen meldkamervoorziening. Ambulance Oost heeft er zelf voor gekozen om zo weinig mogelijk aannames en uitgaven in de meldkamer te laten uitvoeren, terwijl de techniek en organisatie er kennelijk (nog) niet klaar voor is om dit op een betrouwbare en kwalitatief voldoende manier op afstand weg te zetten. Dat levert problemen op in de uitvoering onder verantwoordelijkheid van Ambulance Oost, die los staan van de start van de MKON.

### **Problematiek bij Ambulance Oost en IJsselland ('Push to Talk')**

Voor beide ambulanceorganisaties in Overijssel (Ambulance Oost en IJsselland) geldt dat er gekozen is om de communicatie tussen het eigen coördinatiecentrum en de ambulances te laten verlopen, in plaats van tussen de meldkamer en de ambulances. Voor de hulpdiensten in Nederland is landelijk het communicatiesysteem C2000 beschikbaar en ten behoeve van veiligheid en betrouwbaarheid zijn hier regels aan gesteld: C2000 is alleen beschikbaar op meldkamerlocaties. Om de communicatie tussen het coördinatiecentrum en de ambulances te kunnen faciliteren hebben deze ambulanceorganisaties gekozen voor het systeem Push to Talk en daarmee dus af te wijken van de bewezen norm.

Met het Push to Talk systeem blijken problemen te zijn, bovendien bemoeilijkt dit de communicatie tussen ambulance-eenheden van verschillende regio's, zeker bij inzetten over en weer in de buurregio's.

### **Tenslotte**

Wij houden dit dossier nauwlettend in de gaten en als er nieuwe ontwikkelingen zijn zullen wij u hierover informeren, danwel zal de portefeuillehouder meldkamer u te zijner tijd bijpraten.

