

MELDKAMER MAGAZINE

11-2 | INTERNATIONALE DAG VAN HET ALARMNUMMER 112

BIJZONDER VERHAAL:
CENTRALIST GEZOCHT
04

INTERVIEW:
"ALS IEMAND ME
VROEG NAAR MIJN WERK,
GRAPTE IK DAT IK MIJN
EIGEN 06-LIJN HAD"
06

**ODE AAN DE
MELDKAMER:**
COMPLIMENTEN VAN JULLIE
AMBULANCE COLLEGA'S
18

Bijzonder verhaal: Centralist gezocht

“Het was 11 september, 7 uur 's ochtends toen onze eigen nine eleven plaatsvond”, zo beschrijft Charlotte de ochtend waarop haar man Frank een hartaanval kreeg. Charlotte is aan het hardlopen als ze gebeld wordt door Frank. Zijn hart gaat tekeer en hij heeft enorme pijn op zijn borst. Het loopt gelukkig goed af, maar dat is mede te danken aan de centralist die hen zo goed begeleid heeft. Het stel besluit op zoek te gaan naar de centralist uit meldkamer Zeeland van Witte Kruis die hen te woord stond, om haar te bedanken.



Dit is een fictief en nagemaakt Facebook bericht, maar wel gebaseerd op de echte posts van Charlotte.

“WOW, WAT EEN VAK.
WAT EEN VAKVROUW.
ZOVEEL RESPECT VOOR.”



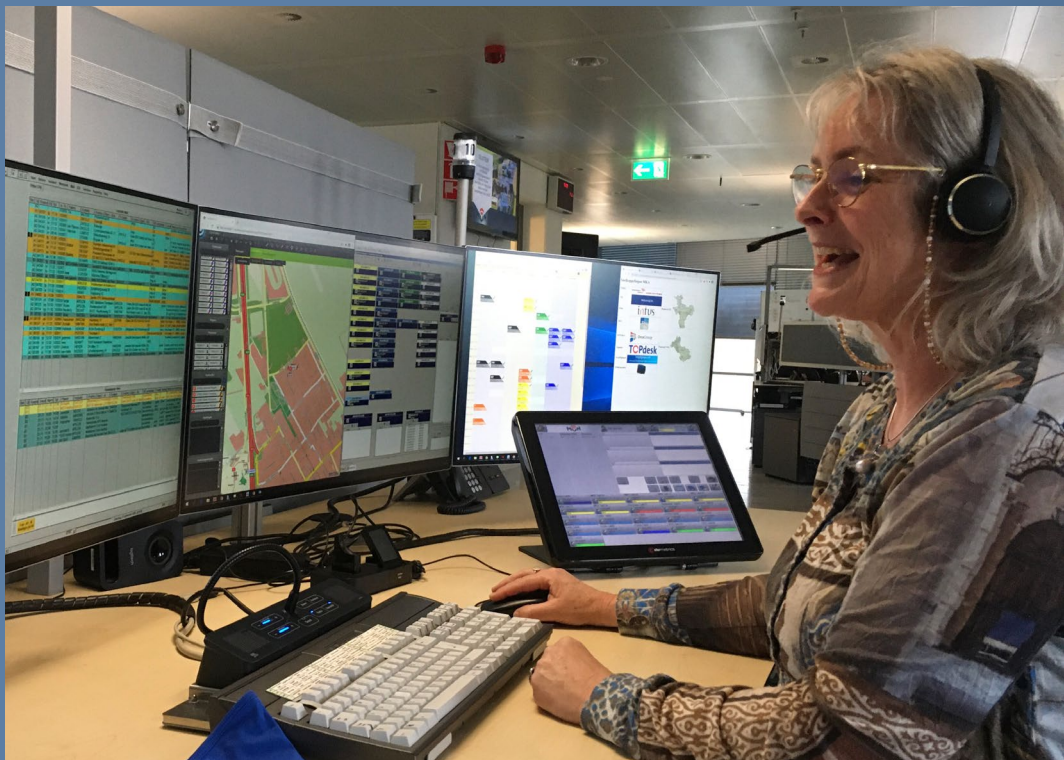
Na deze oproep op Facebook volgen er ontzettend veel gelukswensen en tips. De centralist waar het om gaat is snel gevonden: Jeannette Winkel-Siereveld. Frank en Charlotte mogen haar live bedanken op de meldkamer!

“Het was zo bijzonder Jeannette te ontmoeten. De bewuste ochtend dat Frank een hartaanval kreeg kwam weer voorbij. Frank herkende zelfs haar stem en ook Jeannette kon het zich nog herinneren. Bij het zien van het gezicht achter de stem moest ik slikken, de traantjes zaten hoog. Tijdens de meest cruciale minuten van ons leven was zij ons anker en we zijn enorm blij dat we haar dat persoonlijk hebben kunnen vertellen.



Een knuffel mocht helaas niet door corona, maar Jeannette beloofde ons dat we die knuffel mogen komen halen zodra het weer kan. Zo namen we afscheid, zij met haar handen vol taart en bloemen en wij met een grote grijns en natte ogen.

Ode aan onze zorg. Ode aan de lieve mensen van 112. Ode aan de lieve stem met de mooie ogen. Ode aan Jeannette.”



Anneke Zijlstra (54) is al sinds 1993 werkzaam als meldkamercentralist. Eerst in Harderwijk, nu in Apeldoorn.

ANNEKE ZIJLSTRA:
“ALS IEMAND ME VROEG
WAT VOOR WERK IK DEED,
GRAPTE IK DAT IK
MIJN EIGEN 06-LIJN HAD”

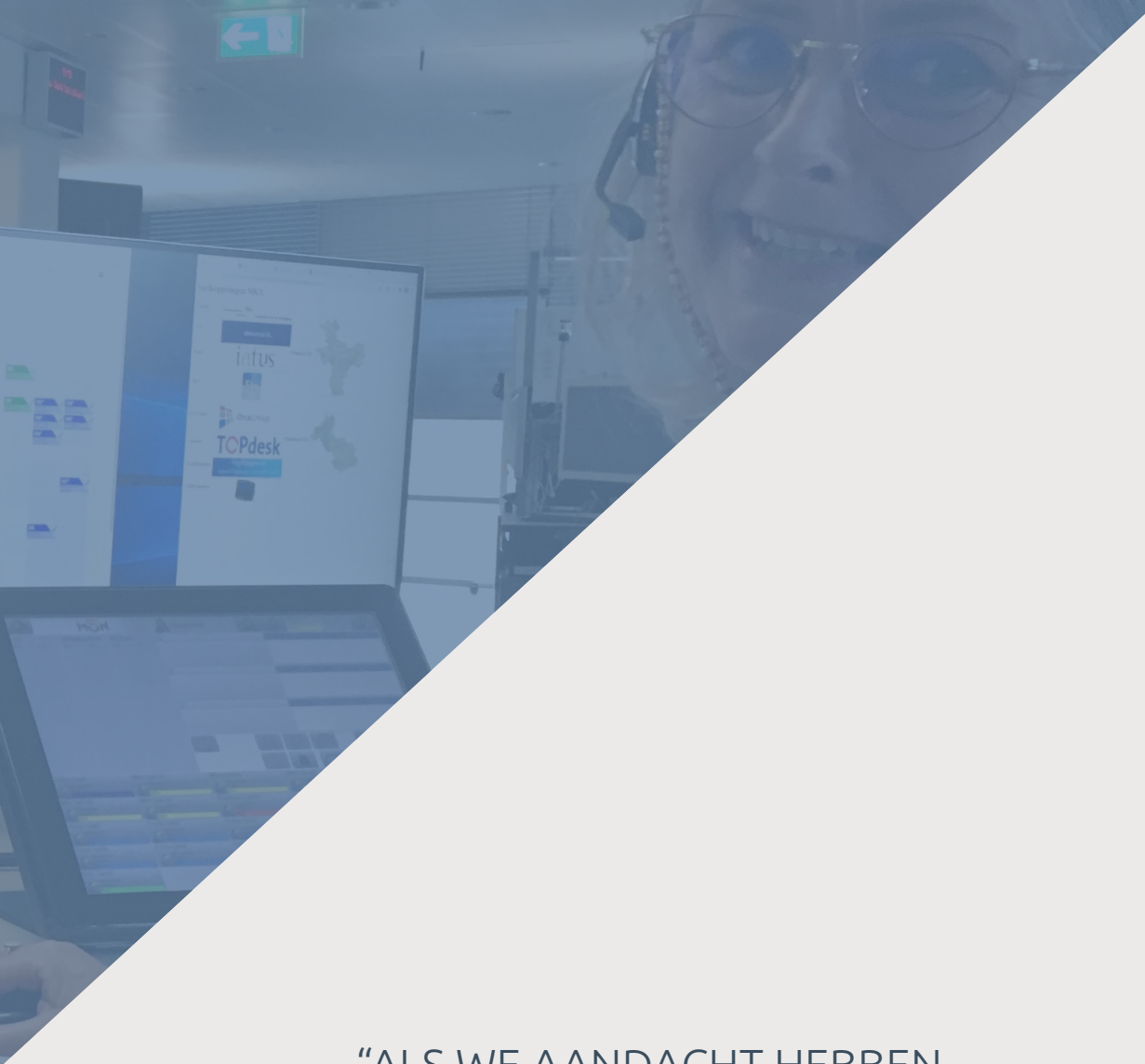
ALS JE AL BIJNA 30 JAAR ALS CENTRALIST WERKZAAM BENT, HEB JE HET NODIGE MEEGEMAAKT. VAN VERHUIZINGEN EN FUSIES TOT EEN NIEUWE ALARMLIJN. WAT IS ER ALLEMAAL VERANDERD? HOE BLIJF JE HET WERK LEUK VINDEN? EN HOE BLIJF JE JEZELF ONTWIKKELEN? VRAGEN DIE WERDEN VOORGELEGD AAN ANNEKE ZIJLSTRA.

‘Van oorsprong ben ik verpleegkundige in de gehandicaptenzorg en later ben ik overgestapt naar de psychiatrie. Daarnaast ging ik op mijn 24e bij de vrijwillige brandweer in Ermelo. Toen er in 1993 een vacature op de regionale alarmcentrale in Harderwijk kwam waar een brandweercentralist werd gevraagd met verpleegkundige achtergrond heb ik gereageerd. De brandweer was in die tijd nog een echt mannenbolwerk, dat was voor beide kanten wennen. Maar het vak van centralist past bij mij vanaf dag één.’

“WIJ ZIEN MOGELIJKHEDEN IN
SITUATIES DIE SOMS ONDUIDELIJK,
MOEILIK OF VERDRIETIG ZIJN.
DAAR MOGEN WE TROTS OP ZIJN.”

Begrip

‘Als iemand destijds vroeg wat voor werk ik deed, grapte ik dat ik mijn eigen 06-lijn had. Wat natuurlijk in die tijd voor mij het alarmnummer 06-11 betekende. Samenwerken met andere disciplines ging heel goed; we hadden korte lijnen met de politie in Apeldoorn en prettig contact met de bemanning van de ambulance en brandweer. In 1999 zijn we overgegaan naar de gemeenschappelijke meldkamer in Apeldoorn en inmiddels zijn we drie fusies verder. Nu werk ik op de meldkamer ambulancezorg voor een groot gebied; Noord- en Oost-Gelderland en IJsselland. We kennen de collega’s op straat minder goed, waardoor het soms wat zakelijker en afstandelijker is. Vroeger kwam men nog wel eens een bakkie doen. Ik vind het wel heel belangrijk dat je elkaar blijft opzoeken en dat je elkaar vertrouwt. Ik mis dat contact wel. Door gezamenlijke scholingen wordt dit gelukkig voor een deel ingevuld. Als we aandacht hebben voor elkaar is er vaak ook meer begrip voor elkaar en voor elkaars werk.’



“ALS WE AANDACHT HEBBEN
VOOR ELKAAR IS ER VAAK OOK
MEER BEGRIP VOOR ELKAAR EN
VOOR ELKAARS WERK.”

Trots

‘We mogen trots zijn op het werk dat we doen. We zijn meesters in het meeveren met veranderingen zowel organisatorisch als aan de meldtafel. Met de mensen die ons bellen voor hulp als met de systemen waarmee we werken, met de ambulanceteams, met ketenpartners, met nieuwe ontwikkelingen. We zien mogelijkheden in situaties die soms onduidelijk, moeilijk of verdrietig zijn. En natuurlijk is er wel eens gemopper, maar we gaan altijd op zoek naar oplossingen om de beste zorg te kunnen geven.’

Zelfzorg

‘Goed voor jezelf zorgen hoort daar ook bij. Ik heb altijd andere dingen gedaan naast mijn baan en de motivatie gehad mezelf te blijven ontwikkelen. Het levert mij plezier, verbreding en verdieping van kennis en vaardigheden op. In 2012 was er een nascholing ‘moeilijke gesprekken’ bij de Academie voor Ambulancezorg. De docent die deze training gaf was zeer bevlogen en ik raakte geïnspireerd over het onderwerp communicatie volgens de theorie van de Transactionele Analyse. TA gaat over gedrag, communicatie en verandering. Ik wilde er graag meer van weten. Op eigen initiatief heb ik toen een introductie training gevolgd en ik was om. Ik heb een voorstel ingediend om toestemming te krijgen voor een vergoeding voor mijn opleiding en was erg blij toen Witte Kruis mee wilde financieren. In mijn werk als centralist, en inmiddels ook als docent, is het essentieel kennis te hebben over menselijk gedrag en communicatie. De melders aan de telefoon kunnen gestrest, in paniek of boos zijn. Elke keer is het van belang dat deze mensen op de juiste manier benaderd worden om informatie te krijgen zodat de juiste hulp bepaald kan worden én om hen te begeleiden in hun eerste hulp actie ter plaatse. Daarnaast vind ik het als docent een eer en superleuk om mensen op te leiden als centralist en hen daarnaast ook kennis te laten maken met de tools die er zijn voor diverse gesprekstechnieken.’

Toen ik de opleiding wilde volgen, was ik zelf de grootste beperking; ‘het was te duur, ik was het niet waard’, maar doordat Witte Kruis in 2016 aangaf te willen steunen, heb ik de stap toch gezet. Ik ben vier jaar met veel plezier naar de opleiding gegaan, heb veel geleerd en nieuwe deuren gingen open. Mijn advies is dan ook om vooral het gesprek aan te gaan als je weet wat je graag zou willen doen. Laat je niet weerhouden door belemmerende gedachten en blijf in beweging. Dankzij deze opleiding heb ik nu naast mijn baan als centralist een leuke functie als docent, waardoor ik hopelijk nog jaren met plezier blijf werken.’



ESMERALDA EN NADIA:

“Weten dat juist jij degene bent die in vertrouwen wordt genomen om een noodsituatie tot een goed einde te brengen, maakt dit ontzettend dankbaar werk.”

“Soms hangen mensen midden in een zin spontaan op omdat die ‘grote gele wagen’ er is, dan denk ik wel eens ‘graag gedaan hoor!’,” lacht Esmeralda (49) die net als haar collega Nadia (32) werkzaam is als ‘Emergency Medical Dispatcher’, meldkamercentralist voor Witte Kruis. Sinds 9 juni zijn de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) Zeeland en Midden- en West-Brabant gefuseerd en vinden de operaties plaats in een splinternieuw en modern gebouw in Bergen op Zoom, waar politie-, brandweer- en ambulancediensten samen paraat staan om meldingen aan te nemen en hulpdiensten aan te sturen.

“We bedienen in ons verzorgingsgebied tot wel 1,4 miljoen mensen, waaronder veel toeristen in het hoogseizoen,” vertelt Nadia. Het is dan ook een drukte van jewelste in de meldkamer, met per dienst maar liefst zeven centralisten die de ambulancediensten voor hun rekening nemen, vier centralisten voor de brandweerdiensten en nog veertien voor de politiediensten. Het is een immense operatie, elke dag weer. Alleen al de ambulancecentralisten krijgen per dag zo’n 550 oproepen binnen, variërend van reanimaties tot ongevallen. “Weten dat juist jij degene bent die in vertrouwen wordt genomen om een noodsituatie tot een goed einde te brengen, maakt dit ontzettend dankbaar werk.”

Esmeralda vertelt dat je per dienst wordt ingezet op één van twee rollen: “Enerzijds is er de ‘intake’, waar je meldingen aanneemt en de triage uitvoert, het beoordelen van de ernst van de verwondingen of van het ziektebeeld aan de hand van een vragenlijst. Deze vragenlijst is sinds de coronauitbraak aangepast met COVID-gerelateerde vragen, zodat het ambulancepersoneel indien nodig voorzorgsmaatregelen kan nemen.”

“WE BEGRIJPEN DE ANGST EN PANIEK, MAAR WE ZIJN ER OM HULP TE BIEDEN. SOMS ZIJN MENSEN ZO ONREDELIJK DAT JE IETS WIL TERUGZEGGEN, MAAR DAN BIJT IK TOCH MAAR EVEN OP MIJN TONG.”

Lees verder >

Nadia vult aan: “anderzijds kan je ingezet worden op de uitgifte van ambulances. Uitgifte is verantwoordelijk voor het inzetten van ambulances op de juiste plaats, maar bijvoorbeeld ook het verplaatsen van niet actieve ambulances. Zo zorgen we voor een constante dekking in het gebied.”

Waar de uitgifte draait om inzicht en planning, is de intake juist meer gericht op persoonlijk contact, emotie en geruststelling. “Als iemand een melding maakt, zijn wij de eersten die ze echt spreken. Vaak zijn mensen in paniek, zijn ze angstig of schreeuwen ze. Dat maakt ons werk heel intensief,” vertelt Esmeralda. Nadia herkent zich hierin: “soms gaat het om iets relatiefs onschuldigs, maar er zitten ook hele heftige meldingen bij, zoals reanimaties. Vooral de meldingen die gaan over kinderen die gereanimeerd moeten worden blijven me nog lang bij.” Esmeralda is blij dat er onderling veel steun is: “gelukkig doen we als centralisten allemaal hetzelfde werk en hebben we er allemaal wel eens mee te maken gehad, waardoor we elkaar een luisterend oor kunnen bieden. Dat is heel waardevol.”

“We begrijpen de angst en paniek, maar we zijn er om hulp te bieden. Soms zijn mensen zo onredelijk dat je iets wil terugzeggen, maar dan bijt ik toch maar even op mijn tong.”

Hoewel de meeste meldingen ondanks de paniek en angst nog wel beleefd van toon zijn, krijgen de centralisten helaas ook veel met agressie, ongeduld en onbegrip te maken.

“We werken het protocol met vragen met een goede reden af. Het is voor ons van groot belang om de situatie goed te kunnen inschatten en de juiste gegevens te hebben, zodat we zo snel en adequaat mogelijk kunnen reageren,” zegt Esmeralda. Ook voor Nadia is de maat soms vol: “we begrijpen de angst en paniek, maar we zijn er om hulp te bieden. Soms zijn mensen zo onredelijk dat je iets wil terugzeggen, maar dan bijt ik toch maar even op mijn tong.” Naast toenemende agressie tegen hulpverleners is er nog een zorgwekkende ontwikkeling. “We merken dat er zeker een toename is in het aantal meldingen van of over verwarde personen,” zegt Nadia ietwat bezorgd. Volgens Esmeralda is dat waarschijnlijk toe te wijzen aan de coronacrisis: “de geestelijke gezondheidszorg had al te kampen met enorme capaciteitstekorten, maar nu lijken er helaas nog meer mensen buiten de boot te vallen die echt hulp nodig hebben.”

Gelukkig zijn er naast de serieuze en intense momenten ook genoeg fijne en positieve ervaringen in de meldkamer, zegt Esmeralda: “vooral diensten tijdens feestdagen en evenementen zijn een soort fijne drukte. Zo vind ik werken tijdens carnaval altijd erg leuk. Ik voeg dan altijd een extra vraag toe aan het protocol, namelijk ‘hoe kunnen we u herkennen?’. Dat levert soms leuke momenten op, want voor je het weet zijn onze collega’s op zoek naar een giraf of een banaan!”



Na jarenlange voorbereiding was het zo ver:

MELDKAMERS ZEELAND EN MIDDEN- WEST BRABANT WERKEN SAMEN



In juni 2020 betrokken de ambulance meldkamers van Tilburg en Middelburg samen een gloednieuw gebouw in Bergen op Zoom. Hoewel de aanloop de nodige hobbels kende en de coronapandemie het de collega's niet altijd makkelijk maakten, is hoofd meldkamer Yvonne den Ouden apetrots op hoe het nu loopt en wat er met elkaar is neergezet.

De regering bepaalde in 2013 dat het aantal meldkamers in Nederland moest worden teruggebracht van 25 naar 10. Yvonne: "De verzorgingsgebieden werden gelijkgesteld aan die van de politieregio's."

De samenvoeging had best wat voeten in de aarde. Waar er in sommige regio's geschikte bestaande bouw aanwezig was, moest er voor deze regio eerst een geschikte locatie worden

gezocht, waar vervolgens een gloednieuw gebouw moest worden neergezet. "Alleen al daarmee waren we zo een paar jaar verder. In april 2018 ging de eerste paal de grond in. Uiteindelijk konden we in juni 2020 de prachtige locatie betrekken", aldus Yvonne. Het pand huisvest niet alleen de meldkamer ambulancevervoer, ze zitten er samen met politie en brandweer.

Samenwerking

Voor de regio betekent deze samenvoeging dat zowel de meldkamer in Tilburg als die in Middelburg zijn opgeheven en dat deze twee verzorgingsgebieden nu vanuit Bergen op Zoom worden bestreken. "De centralisten uit Tilburg en Middelburg zitten nu fysiek naast elkaar en doen ook echt vanaf dag één alles samen. Zo zijn we direct gestart met een gezamenlijke intake. Van het aannemen van de ritten, telefoontjes van ketenpartners, 112-meldingen en de ziekenhuizen", aldus Yvonne.

De uitgifte heeft een wat langere adem nodig. Dat heeft te maken met een stukje gebiedskennis en regionale bijzonderheden. "Je ziet nu dat na zeven maanden de centralisten aardig thuis beginnen te raken in beide regio's."

Covid

Vanwege covid was het nog even spannend of de verhuizing überhaupt kon doorgaan. Er moesten allerlei spullen en systemen uit het buitenland komen en leveranciers konden niet leveren of zaten in quarantaine. "Tot de laatste dag was het spannend of we het allemaal wel gingen redden."

De coronapandemie heeft niet alleen op technisch vlak een grote impact gehad, ook op de voorbereiding voor de mensen zelf. Er werd veel gevraagd van hun flexibiliteit en ze zijn behoorlijk in het diepe gegooid. "We konden niet meer zomaar bij elkaar komen, scholingstrajecten moesten anders worden ingevuld en het hele teambuilding traject is anders verlopen. Het is uiteindelijk goed gekomen, maar de weg ernaartoe was behoorlijk hobbelig. En mede daarom ben ik ongelooflijk trots op hoe iedereen de schouders eronder heeft gezet."

Aan stoppen denkt Yvonne, die dit jaar al 25 jaar werkzaam is binnen de Ambulancezorg, nog lang niet. "Ik word nog elke dag blij van mijn werk. Ik geniet als ik zie hoe mensen als professional in hun werk staan en de bijzondere dingen die we elke dag toch weer meemaken."

Bron: Netwerk Acute Zorg Brabant

Wat is het grootste vooroordeel over de meldkamer? Centralist Wilfred Minnaard vertelt erover



Wat denken mensen altijd over de meldkamer, maar klopt eigenlijk helemaal niet?

“Mensen hebben vaak het idee dat een meldkamer een groot callcenter is en dat de medewerkers alleen maar telefoontjes aannemen. Men weet niet dat wij de melders ook instructies geven en de ambulances aansturen. Ook is een verzorgingsgebied bij de meesten helemaal niet in beeld en de hoeveelheid medewerkers niet.”

Wat vertel jij op een verjaardag als mensen vragen wat voor werk je doet?

“De laatste maanden heb ik natuurlijk niet zoveel mensen gesproken op verjaardagen vanwege de beperkingen door corona. Maar vanaf juni 2020 is mijn verhaal wel anders geworden. Dat komt doordat wij met de MKA verhuisd zijn naar Bergen op Zoom met de collega's van de MKA uit Tilburg. Inhoudelijk vertel ik niet zoveel, wel dat wij nu met meerdere collega's op dienst zitten en nu een groot gebied onder onze hoede hebben.”

“NATUURLIJK STAAT ER REGELMATIG EEN KOE, PAARD OF SCHAAP IN EEN SLOOT OF WATERGANG, MAAR EEN OLIFANT IS TOCH WEL UNIEK”

Wat is de meest bijzondere ervaring die je ooit had aan de telefoon?

“Dat is medisch inhoudelijk en dus natuurlijk geheim...”

Maar best lastig iets te benoemen, eigenlijk komen er veel verschillende dingen voorbij en verbaas je je vaak helemaal niet over de inhoud. Maar wel een hele bijzondere uit de tijd dat we in Middelburg zowel brandweer als ambulance deden is de melding die ik kreeg van een olifant te water.... Natuurlijk staat er regelmatig een koe, paard of schaap in een sloot of watergang, maar een olifant is toch wel uniek. Gelukkig wist ik dat het circus in Goes was opgesteld en klopte het verhaal van de melder.”

Kun je je allereerste telefoongesprek als centralist nog herinneren, hoe ging dat?

“Mijn eerste melding weet ik me niet meer te herinneren. Nog wel weet ik dat het natuurlijk spannend was om 'los' te zijn, maar gelukkig zat je toch de eerste diensten nog vaak met de werkbegeleider op dienst zodat je wel gesteund werd.”



ODE AAN DE MELDKAMER blij met een collega zoals jij

JULLIE COLLEGA'S VAN AMBULANCE AAN HET WOORD:



“IK BEN TROTS OP ONZE
CENTRALISTEN. HET
BAKEN VAN RUST VOOR
DE MELDER.”

“Het werk van een centralist, lijkt me soms een lastige klus. Ik heb er veel bewondering voor. Mensen die 112 bellen zijn vaak emotioneel of ziek, soms heel jong en soms is er een taalbarrière... Als triagist moet je rustig, snel en tegelijkertijd heel accuraat handelen. En wanneer mensen in paniek zijn lijkt dit mij soms een hele uitdaging. Wanneer wij bij de mensen komen valt me op dat er maar weinig panieksituaties zijn. Daar dragen de meldkamer medewerkers zeker een steentje aan bij!”

“In een korte tijd én op afstand de situatie in kunnen schatten, zonder het te zien... Ik vind het knap! Natuurlijk hebben ook wij wel eens meningsverschillen over bepaalde zaken, maar vaak is de ‘ingewikkelde melding’ hiervan de oorzaak. We hebben ook lol onderling! Bijvoorbeeld om ritten die uiteindelijk meevallen en een grappige afloop hebben, die koppelen we soms even terug aan de meldkamer.”

“WAT IK NOG WEL ZOU WILLEN ZIEN IS HET GEZICHT VAN DEGENE DIE ACHTER DE STEM ZIT. IK KAN DE STEMMEN NIET UIT ELKAAR HOUDEN EN ZOU HET LEUK VINDEN OM ‘TE ZIEN’ MET WIE IK CONTACT HEB.”



“JE BENT EEN DUIZENDPOOT DIE ZORGT DAT WIJ ONS WERK NAAR BEHOREN KUNNEN UITVOEREN EN ZORGT DAT DE RANDVOORWAARDEN ER ZIJN OM DIT TE KUNNEN DOEN.”

“Ongelooflijk knap hoe jullie beheerst en respectvol blijven. Ik vind dat je een bijzonder beroep hebt; knap hoe je je werk doet met veel prikkels, overleg, meldingen, incidenten, samenwerken met ambuteams. Dank je wel, jongens!”

MOOISTE MOMENTEN OP DE MELDKAMER

○ ALS HET MUISSTIL IS EN PLOTS GAAT HET BEGINNEN: DE KLAPPER

Als het rumoerig is op de meldkamer en iedereen **plots stil** valt omdat iemand een bijzondere melding heeft. Wij noemen dat ‘**centralisten oren**’: we horen veel en slaan niet alles op, maar als er iets bijzonders is hebben we dat gelijk door.

○ ALS HET PUZZELTJE (RITTEN GEDAAN, AMBULANCES TEVREDEN, REGIO'S GEDEKT) KLOPT AAN HET EIND VAN DE DAG.

○ Samen (mono maar ook met politie en brandweer) een groot incident tot een goed einde brengen.

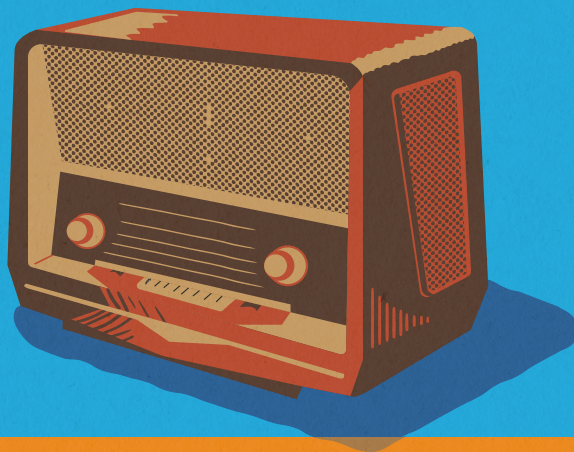
LEKKER LUISTEREN

MELDKAMER NOORD-HOLLAND AMBULANCEZORG

In noodgevallen bellen we 112. Mensen op de meldkamer bepalen dan welke hulp noodzakelijk is. Onzichtbaar voor de buitenwereld maken zij zo het verschil tussen leven en dood. Voor de verpleegkundig centralisten een unieke verantwoordelijkheid waarbij iedere seconde telt. Deze podcastserie vertelt het verhaal van de centralist, in drie delen.

Je luistert de podcastserie op Soundcloud via deze link:

[BIT.DO/CENTRALIST](https://bit.do/centralist)



AMBULANCE - DE PODCAST

Ambulanceverpleegkundige Ivo van Asperen neemt je mee in de wereld van de ambulancediensten. Iedere aflevering gaat hij in gesprek met verschillende gasten over onderwerpen rondom de pre-hospitale ambulancezorg.

Je luistert de podcastserie op Spotify via deze link:

[SPTFY.COM/AMBU](https://spotify.com/ambu)