

Noodcentrales: uitzicht op beterschap?

Nieuws woensdag 1 juni 2022

In de Tribune van december 2021 verscheen al een artikel over het uitbreken van spontane acties in verscheidene 112-noodcentrales naar aanleiding van de penibele personeelssituatie en de verdere uitrol van het 1733-project (centraal nummer voor de arts van wacht). Dit zou immers voor veel extra werkdruk zorgen. Hierna volgde snel overleg met de directeur-generaal Civiele Veiligheid, in aanwezigheid van een medewerker van het kabinet Binnenlandse Zaken. Enkele engagementen werden aangegaan inzake aanwerving en voorlopige stopzetting van de verdere uitrol 1733. Alleen was dit geen oplossing voor de torenhoge werkdruk in de centrale van Vlaams-Brabant.

De noodcentrale van Vlaams-Brabant kampt net zoals enkele andere al een hele tijd met acuut personeelsgebrek. Bovendien bedient zij drie 1733-wachtposten (Leuven, Tienen en de Antwerpse wachtpost Mechelen) in het weekend en op feestdagen. De voorbije maanden zorgde de 1733 voor vaak meer dan duizend oproepen per dag extra in het weekend. Terwijl er constant onderbemand gewerkt werd. Hierdoor zochten meer en meer operatoren een andere job of vielen uit door ziekte en burn-out. Zo werd het probleem alleen maar groter. Er waren dagen dat de centrale in Leuven bemand moest worden door operatoren van Oost- en West-Vlaanderen omdat er gewoonweg geen personeel in Vlaams-Brabant beschikbaar was.

Vereenvoudigde werkwijze

Daarop besliste het personeel van de 112-centrale van Vlaams-Brabant collectief de werkwijze voor de 1733-oproepen te vereenvoudigen. Dit zorgde ervoor dat oproepen die voordien twee, drie of meer minuten in beslag namen, nu meestal op 30 seconden konden afgehandeld worden. De burger die een arts van wacht nodig had, merkte niets hiervan. Voorts werd collectief beslist dat de 1733 door het acute personeelsgebrek en de voortdurende ontoereikende bemanning nog door één operator beantwoord zou worden. De weinige overblijvende operatoren werden voorbehouden voor de 112-oproepen. Het gevolg hiervan was dat de niet-dringende 1733-oproepen wat langer in wacht bleven staan, maar tegelijk werd vermeden dat burgers in nood - soms in levensgevaar - moesten wachten omwille van een niet-dringende oproep.

Actie en solidariteit

Andere Vlaamse noodcentrales bleven solidair met Vlaams-Brabant, ook zij lijdten onder personeelsgebrek en hoge werkdruk. Er werden geen administratieve taken uitgevoerd en geen opleidingen gevolgd om de overheden erop te wijzen dat ook bij hen de situatie precair is. De belofte dat de 1733-uitrol voorlopig geblokkeerd was en dat er personeel zou aangeworven worden, waren verre van geruststellend. Vooral in de centrales van Oost-Vlaanderen en Antwerpen staat het water de operatoren al een hele tijd aan de lippen.

De directie in Vlaams-Brabant stond jammer genoeg niet achter het personeel en de situatie escaleerde. Eerst werden er dienstmededelingen uitgestuurd om het personeel op de procedures te wijzen en later werd er zelfs

gedreigd met tuchtsancties. Het conflict zat muurvast, zonder enige verbetering in het vooruitzicht.

Oplossing na overleg

Toen kwam de FOD Waso tussen om te bemiddelen. Na een gesprek met de drie vakbonden afzonderlijk, zaten de werknemersorganisaties, de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Volksgezondheid aan tafel met de FOD Waso om tot een oplossing te komen. De vereenvoudigde werkwijze die de operatoren in Vlaams-Brabant zelf hadden ingevoerd, mag behouden blijven. Ook zijn de operatoren niet langer verplicht de 112- en 1733-oproepen door mekaar te beantwoorden tenzij er minimum zeven operatoren beschikbaar zijn. Dit laatste wordt behouden tot het kader voldoende is aangevuld (een voltallig kader bedraagt 45 operatoren, momenteel zijn er nog 27,5 over). In afwachting van beterschap wordt op deze manier het werk voor de operatoren wat werkbaar gehouden en moet de burger in nood niet (of minder) lijden onder het grote aantal 1733-oproepen die de centrale moet beantwoorden.

De FOD Binnenlandse Zaken beloofde zo snel mogelijk voldoende personeel aan te werven, zowel voor Vlaams-Brabant als voor de andere centrales. Hij zou ook streven naar een kader dat 10 procent hoger ligt dan het voorziene aantal operatoren. De toekomst zal uitwijzen of dit waargemaakt wordt of niet. Deze beloftes hebben we al vaker gehoord.

Tony Six, Steven Arend