

De noodcentrale: op weg naar een collectieve burn-out?

Nieuws woensdag 12 december 2018

Dat de 21 noodcentrales 100, 101, 112 (dringende medische, brandweer- en/of politiebijstand) met een continu personeelsgebrek kampen, is een publiek geheim. Vandaag bereiken ons nog maar eens levensbedreigende signalen - dit keer uit de Leuvense noodcentrale die verantwoordelijk is voor noodhulp aan de meer dan 1 miljoen inwoners van Vlaams-Brabant.

Steeds vaker kunnen slechts twee telefoonlijnen voor het 101-noodnummer bemand worden. De komende dagen staan er voor de vier volgende diensten slechts twee operatoren op de planning, terwijl een minimale bezetting van drie operatoren het absolute minimum is om de honderden oproepen per dag te beantwoorden.

In ideale omstandigheden voorziet men 28 FTE's (voltijds equivalenten) voor de 101-noodlijn. Vandaag zijn er echter amper 15 FTE's 24 uur op 24uur, 7 dagen op 7 inzetbaar. Bovendien verlaten op 1 januari 2019 drie operatoren 'de bunker', zoals de meldkamer smalend genoemd wordt. Vanaf 1 januari 2019 zullen de inwoner van Vlaams-Brabant dus permanent op slechts 12 calltakers kunnen rekenen.

De problemen zijn al vaker aangekaart bij de bevoegde minister, maar het blijft dweilen met de kraan open. Bijkomende noodnummers zoals 1722 (voor niet-dringende interventies) en keuzemenu's blijven lapmiddelen, maar bieden geen oplossing voor het acuut personeelstekort.

De ACOD eist op korte termijn een oplossing voor de oneigenlijke niet-dringende doorschakelingen naar het noodnummer 101 uit de 24 verschillende politiezones. De 101-operatoren zijn geen onthaalmedewerkers! Aan de bevoegde minister vragen wij structurele oplossingen voordat er dodelijke slachtoffers vallen. Wie zal er in dat geval de schuld op zich nemen?

Tony Six

federaal secretaris ACOD Overheidsdiensten/AMiO

Perscontact: Jo Schelstraete | afgevaardigde ACOD