

VRAGEN EN GATEKEEPING IN 112-GESPREKKEN

Annabelle ten Wolde

3360822

11 april 2012

Scriptiebegeleider: dr. Tom Koole

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING.....	3
1. INLEIDING.....	3
2. THEORIE & ONDERZOEKSVRAAG.....	4
3. DATA & METHODE.....	6
4. ANALYSE.....	7
4.1 VRAGEN NA DE RESPONSE.....	8
4.1.1 Vragen met betrekking tot het incident.....	8
4.1.2 Vragen met betrekking tot de locatie.....	9
4.2 VRAGEN VOOR DE RESPONSE.....	11
4.2.1 Vragen met betrekking tot het incident.....	11
4.2.2 Vragen met betrekking tot de locatie.....	13
5. CONCLUSIE EN DISCUSSIE.....	15
LITERATUURLIJST.....	17

SAMENVATTING

In dit eindwerkstuk leg ik de focus op de vragen die de call-takers van de alarmlijn 112 in 112-gesprekken stellen. Aangezien niet elke melding die de meldkamer binnenkrijgt een noodsituatie betreft, proberen de call-takers met behulp van zogenaamde gatekeepingvragen een beslissing te maken of er hulp ingezet moet worden of niet. Na het kenbaar maken van deze beslissing (*response*) kan de call-taker verder gaan met het stellen van vragen. Vragen die na de *response* gesteld worden en dus niet meer de functie hebben om te achterhalen of er hulp ingezet moet worden of niet hebben geen gatekeepingfunctie. In dit artikel laat ik zien hoe vragen met gatekeepingfunctie te onderscheiden zijn in positie, vorm en inhoud van vragen zonder deze functie. Ik heb gebruik gemaakt van 52 112-gesprekken die getranscribeerd en geanalyseerd zijn volgens de methode van de Conversatie-Analyse.

Aan de positie van de vragen ten opzichte van de *response* zijn enkel de vragen aanwijsbaar die geen gatekeepingfunctie hebben; deze bevinden zich achter de *response*. Aan de hand van de vorm zijn de verschillende vraagtypen niet van elkaar te onderscheiden. Inhoudelijk waren de vragen op te delen in vragen met betrekking tot de locatie en vragen met betrekking tot het incident. De vragen zonder gatekeepingfunctie konden zowel betrekking hebben op het incident als op de locatie. De vragen voor de *response* hadden enkel een gatekeepingfunctie als ze betrekking hadden op het incident. Aan de vorm is dus niet op te maken of het een gatekeepingvraag betreft of niet. Aan de hand van de inhoud en de positie zijn de typen vragen echter wel van elkaar te onderscheiden.

1. INLEIDING

Op 6 maart 2012 verschijnt er op de site van de Vlaamse online krant ‘Het Laatste Nieuws’ (HLN) een schokkend bericht: ‘112 neemt oproep jongen niet serieus: kleuter sterft’. Het bericht gaat over een jongen van 12 uit een klein dorpje in Zweden die het noodnummer 112 draaide nadat hij rookontwikkelingen in een appartement zag. De jongen werd echter door de call-taker niet serieus genomen. De jongen zou meerdere malen gebeld hebben eer de meldkamer hem serieus nam. Toen de hulpdiensten uiteindelijk ter plekke waren, bleek de brand al fataal te zijn geworden voor een meisje van vijf dat zich in het appartement bevond. De reacties op het artikel zijn allen van een gelijksoortig kaliber, de lezers zijn verontwaardigd en nemen het de call-taker kwalijk.

Nu is dit zonder twijfel een verschrikkelijk incident, desalniettemin moet men ook begrijpen dat de call-taker slechts zijn werk deed. Niet elke melding die de meldkamer binnenkrijgt betreft immers een noodsituatie. Waar de beller de door hem gegeven informatie van het incident kan verantwoorden en het daaraan verbonden verzoek, moet de call-taker aan de hand van vragen in het *gatekeepingproces* tot een beslissing komen of er hulpdiensten ingezet worden of niet, de zogenaamde response.

Het belang van het *gatekeepingproces* is, zoals uit het bovenstaande voorbeeld blijkt, groot, maar de alarmgesprekken bestaan niet alleen uit dit *gatekeepingproces*. In het *gatekeepingproces* kan de call-taker vragen stellen, maar buiten dit *gatekeepingproces* kunnen eveneens vragen gesteld worden. In hoeverre er bepaald kan worden of vragen binnen of buiten het gatekeepingproces vallen laat ik in dit eindwerkstuk zien. Ik laat de verschillen en overeenkomsten zien in positie, inhoud en vorm tussen de vragen wel en vragen die geen gatekeepingfunctie hebben.

2. THEORIE & ONDERZOEKSVRAAG

Bellers die naar de meldkamer bellen, bellen normaliter omdat ze getuige of slachtoffer zijn van een incident wat volgens hen hulp behoeft. Dit doen ze in hun hele leven niet vaker dan één of twee keer. Er is veel onderzoek gedaan in de Conversatie-Analyse naar de informatie die de beller in een 112-gesprek geeft. De focus in deze onderzoeken ligt op wat voor manier, of in welke mate, deze informatie door de beller wordt gegeven en hoe de call-taker aan de hand van deze informatie de uiteindelijke beslissing maakt om een hulpdienst in te zetten of niet. Met andere woorden, er wordt gekeken naar het *gatekeepingproces*.

Het *gatekeepingproces* in 112-gesprekken wordt door Heritage en Clayman uitvoerig beschreven. De onderzoekers laten zien op welke manier de call-takers in het *gatekeepingproces* de binnenkomende gesprekken screenen. De beller zou in het *gatekeepingproces* aan twee basiskennmerken moeten voldoen. De beller moet de call-taker kunnen overtuigen van de *genuineness*, de ‘echtheid’ van het incident. Daarnaast moet het incident werkelijk hulp behoeven van de meldkamer. De relevantie van het probleem moet een zekere hoogte hebben wil de meldkamer een hulpdienst inschakelen.

Cromdal et al. hebben zich toegespitst op de beschrijvingen van een incident die de bellers geven in een 112-gesprek. Hij heeft gekeken hoe de beschrijvingen tot stand komen en hoe deze beschrijving een bepaalde waarde verkrijgt waaruit de call-taker op kan maken of een hulpdienst ingeschakeld moet worden of niet ondanks de

asymmetrische kennis van beide partijen (Cromdal et al. 2008). Ze halen in zijn artikel tevens Ryle (1968) aan die een onderscheid maakt tussen een *thin* en *thick* beschrijving. De zogenaamde *thickness* van een beschrijving zou invloed hebben op beslissing die de call-taker maakt om een hulpdienst in te schakelen of niet. De vraag die Cromdal et al. stellen is hoeveel *thickness* er nodig is in een alarmgesprek om als call-taker tot een besluit te komen.

Whalen en Zimmerman hebben eveneens gekeken naar het *gatekeepingproces* (Whalen en Zimmerman 1990). In hun onderzoek hebben ze de sociale organisatie van 112-gesprekken blootgelegd. De 112-gesprekken zouden als volgt zijn opgebouwd:

OPENING/IDENTIFICATION/ACKNOWLEDGMENT

REQUEST

INTERROGATIVE SERIES

RESPONSE

CLOSING

De onderzoekers suggereren in hun onderzoek dat de *interrogative series* een testende functie vervullen met betrekking tot de bellers' beschrijving van de noodsituatie. Deze *interrogative series* zijn noodzakelijk voor de call-taker bij diens besluit om een beller al dan niet te voorzien van hulp of niet.

De bovenstaande onderzoeken in de Conversatie-Analyse hebben allen met het *gatekeepingproces* te maken. Ze analyseren op welke wijze aan de beschrijving van de beller een bepaalde waarde kan worden toegekend in de 112-gesprekken. De *thickness* van de beschrijving zou uitgelokt worden in de *interrogative series*.

De hierboven genoemde onderzoeken hebben het bestaan van de *interrogative series* kenbaar gemaakt. Deze onderzoeken hebben immers aangegeven dat in de *interrogative series* het *gatekeepingproces* plaatsvindt en op welke manier er een waarde toegekend wordt aan de asymmetrische kennis van beide partijen. Er wordt in deze onderzoeken niet verder ingegaan op de *interrogative series* met betrekking tot het *gatekeepingproces*.

De *response* en *interrogative series* hoeven zich niet altijd op dezelfde wijze te verhouden zoals het in schema van Whalen en Zimmerman hierboven is weergegeven. Het *gatekeeping proces* eindigt zodra de call-taker kenbaar heeft gemaakt of er een hulpdienst ingeschakeld wordt of niet. De call-taker kan echter na het kenbaar maken

van deze beslissing verder gaan met het gesprek en het stellen van vragen. Het zijn dan geen gatekeepingvragen meer, maar informatievragen.

In dit eindwerkstuk leg ik de focus op de vragen in het *gatekeepingproces*, maar ook op de vragen die zich buiten het *gatekeepingproces* bevinden. Ik laat aan de hand van de positie, vorm en inhoud zien in hoeverre er verschillen zijn tussen vragen die een gatekeepingfunctie hebben en vragen die geen gatekeepingfunctie hebben.

3. DATA & METHODE

Bij dit onderzoek heb ik gebruik mogen maken van vele audiofragmenten van de 112-meldkamer. De meldkamer heeft een aantal gesprekken ter beschikking gesteld die voor onderzoeksdoeleinden gebruikt mocht worden. De 112-gesprekken zijn op te delen in landelijk en lokaal inkomende gesprekken. Deze gesprekken kunnen wederom opgedeeld worden in mono- of multidisciplinaire gesprekken. Het corpus multidisciplinaire gesprekken bestond uit een veelvoud van meldingen van hetzelfde incident naar zowel de brandweer, ambulance als politie. Het corpus monodisciplinaire gesprekken bestond uit meldingen waarin assistentie gevraagd werd van een specifieke discipline. Daarnaast heb ik nog audiofragmenten ontvangen met meldingen van incidenten waar geen hulpdienst naar toe is gestuurd.

In vorige master- en bachelor scripties is er eveneens gebruik gemaakt van 112-gesprekken hetgeen betekent dat meerdere gesprekken die ik voor mijn onderzoek gebruikt heb al volledig getranscribeerd waren. Daarnaast zijn er nog 35 audiofragmenten extra getranscribeerd door mijzelf en vier andere scriptiestudenten. In totaal heb ik 163 getranscribeerde 112-gesprekken voor mijn onderzoek ter beschikking gehad.

Voor dit onderzoek heb ik zowel gebruik gemaakt van 112-gesprekken waarin wordt aangegeven dat er een hulpdienst wordt ingeschakeld, maar ook 112-gesprekken waarin wordt aangegeven dat dit niet gebeurt. Het is voor mijn analyse een vereiste dat de call-taker deze beslissing kenbaar maakt aangezien ik onder andere aan de hand van de positie van de vragen ten opzichte van de *response* van de call-taker de gesprekken heb gesorteerd. Na deze afbakening van 112-gesprekken, bestaat mijn corpus uit 52 alarmgesprekken.

Om te onderzoeken in hoeverre gatekeepingvragen van informatievragen verschillen heb ik in eerste instantie gekeken naar de positie van de vragen ten overstaande van de *response* van de call-taker. Vragen die gesteld worden na de

response van de call-taker zijn vragen waarvan zeker is dat het geen gatekeepingvragen zijn. Deze vragen worden namelijk gesteld nadat de call-taker kenbaar gemaakt heeft zijn beslissing te hebben genomen om een hulpdienst in te schakelen. Vragen die voor de *response* gesteld worden zouden een gatekeepingfunctie kunnen hebben. Om te onderzoeken in hoeverre vragen voor de *response* een gatekeepingfunctie hebben ben ik gaan kijken naar de vragen die nog wel een gatekeepingfunctie kunnen hebben, de vragen die zich voor de *response* bevinden.

Qua vorm was er echter geen verschil aan te wijzen tussen de gatekeepingvragen en vragen die geen gatekeepingfunctie hebben. Na deze waarneming heb ik gekeken in hoeverre de inhoud van de vragen bepalend is. De vragen kon ik aan de hand van de inhoud opdelen in twee groepen: vragen met betrekking tot het incident en vragen met betrekking tot de locatie. Deze beide groepen vragen kwam zowel voor als achter de *response* voor. Door de vragen op deze wijze onder te verdelen, kan ik laten zien in hoeverre de inhoud van de vragen verschillen tussen de gatekeeping- en informatievragen. Ik laat zien dat na enkel vragen en antwoorden met betrekking tot het incident de call-taker een *response* kan geven, terwijl de vragen en antwoorden met betrekking tot de locatie niet afdoende zijn voor een *response*.

4. ANALYSE

Ik begin mijn analyse met het maken van onderscheid tussen vragen aan de hand van hun positie ten overstaande van de *response* van de call-taker. Ik laat vragen zien die gesteld worden na de *response* van de call-taker, vragen waarvan zeker is dat het geen gatekeepingvragen zijn. Deze vragen worden besproken in paragraaf 4.1. Hierna laat ik zien welke vragen er gesteld worden voor de *response* en dus mogelijk gatekeepingvragen zijn. Deze mogelijke gatekeepingvragen behandel ik in 4.2.

In elk geanalyseerd gesprek kwam naar voren dat de bellers in één van de eerste beurten beginnen met te vertellen wat het incident waarover ze bellen inhoudt. De zogenaamde ‘wat’ wordt zonder uitzondering door de beller aangegeven, ook als de call-taker er niet expliciet naar heeft gevraagd (Koole en de Widt te verschijnen). De call-taker kan met vragen die betrekking hebben op het incident meer informatie over de noodsituatie achterhalen.

In tegenstelling tot de informatie die de beller altijd geeft met betrekking tot het incident zelf, de zogenaamde ‘wat’, geeft de beller niet altijd informatie over de locatie van het incident de ‘waar’. De call-taker kan meer informatie over de locatie proberen te

achterhalen door middel van vragen met betrekking tot de locatie. Door de vragen op deze wijze naast elkaar te leggen, laat ik zien in hoeverre de inhoud van de vragen verschilt tussen de gatekeeping- en informatievragen.

In zowel paragraaf 4.1 als ook in paragraaf 4.2 worden de vragen betreffende de locatie enerzijds en vragen betreffende het incident anderzijds apart van elkaar besproken.

4.1 VRAGEN NA DE RESPONSE

Vragen die na de response gesteld worden, hebben zoals eerder aangegeven geen gatekeepingfunctie. In deze paragraaf onderscheid ik aan de hand van de inhoud de vragen die gesteld worden na de response.

4.1.1 Vragen met betrekking tot het incident

In fragment 1 wordt na de response een vraag met betrekking tot het incident gesteld en heeft zoals eerder aangegeven geen gatekeepingfunctie meer.

(1)1070118 - 15

- 1 C -ancezorg
- 2 B goededag, u spreekt met karel meldkamer
- 3 universiteit ut↓recht.
- 4 C ja, hal[lo
- 5 B [ik bel in- ik bel in verband met een e:h een een
- 6 kraan die is °omgevallen op een gebouw°
- 7 C Ja
- 8 B en daar zijn mijn, daar zijn gewonden bij aanwe↑zig
- 9 C → ja. Er is wel een ambulance
- 10 al onderweg [maar weet u hoe-
- 11 B [Oh al onder↑weg?
- 12 C → weet u hoeveel slachtoffers er zijn?=-

In het voorgaande fragment geeft de call-taker zijn response in regels 9 en 10 ('er is wel een ambulance al onderweg'). Na de *response* vraagt de call-taker in regel 12 naar informatie over het incident ('weet u hoeveel slachtoffers er zijn?').

Fragment 2 bevat eveneens een vraag aangaande het incident die buiten het gatekeeping proces valt.

(2) 1100413

- 14 .e: wat voor ongeval is het?
- 15 B een e:h mo- twee m- motorrs, (en) fiets.
- 16 (.)
- 17 C TWEE MO↑TORS?
- 18 B één motor >en een fiets<.
- 19 C een motor en een fiets.
- 20 B ja.
- 21 C → .h nou mijn collega die stuurt al, een ambul↑ance
22 als u even aan de lijn wilt blijven?
- 23 B ja [°s goed°
- 24 C [aanrijding auto (.) MOTORfiets is het.
- 25 B nee eh, >fiets en ↓motor<, sorry.
- 26 ((typegeluiden))
- 27 C ja fietser met een motor, nou dat maak[t- ja ja ja en
- 28 B [JA
- 29 C → w- w- zijn [ze nog aan sp[REEKBAAR?

In regel 21 maakt de call-taker aan de beller kenbaar dat de beslissing om een hulpdienst in te schakelen genomen is ('nou mijn collega die stuurt al, een ambulance'). Na deze kennisgeving stelt de call-taker in regel 29 een vraag met betrekking tot het incident ('zijn ze nog aan spreekbaar?').

4.1.2 Vragen met betrekking tot de locatie

Na de response kunnen ook vragen gesteld worden met betrekking tot de locatie. In fragment 3 is te zien hoe een call-taker een vraag stelt met betrekking tot de locatie na de *response*. In regel 1 tot en met 22 bespreken de call-taker en de beller het incident en probeert de call-taker te achterhalen of de beller een ziekenauto nodig heeft of de

huisartsenpost moet bellen. Vanaf regel 22 is het echter pas relevant voor deze paragraaf. In regel 22 geeft de call-taker namelijk de response wat betekent dat de vragen die volgen met zekerheid geen gatekeepingfunctie hebben.

(3) 090448140

- 22 C → nou dan komen we even met de ziekenauto
23 → op welke postcode ben je↑
24 B ehm <zeuvenendertig vierenzestig>
25 willem ge[rard >hobbemalaan<
26 C → [willem gerard> (.) zeuventien zei je↑
27 B ja

In regel 22 maakt de call-taker dus kenbaar de beslissing te hebben genomen een hulpdienst in te schakelen ('nou dan komen we even met de ziekenauto'). Na deze beslissing te hebben genomen stelt de call-taker vragen met betrekking op de locatie ('op welke postcode ben je' en 'willem gerard zeuventien zei je').

Ook in fragment 4 is te zien hoe een call-taker een vraag stelt met betrekking tot de locatie wat buiten het gatekeepingproces valt.

(4) 130330792

- 35 → eventjes >even< naar die mevrouw zeggen dat die
36 auto al rij::dt (.)
37 B ja de auto rijdt al
38 C dat het heel belangrijk is dat ik even goed weet wat
39 er gaat gebeuren >want als ze niet meer ademt<
40 moet er gereanimeerd gaan worden
41 B [ja (.) nee ze ademt nog wel
42 C ja ze ademt nog wel oke [is ze bekend met hartklacht-
43 B [ja maar der dochter
44 haar dochter is hierbij en de:: die zit zelf in de

45 zorg dus die [e:h
46 C → [ja maar zeg maar dat die auto al rijdt
47 B de auto rijdt al
48 C ja okee is mevrouw bekend met hartklachten (0.7)
49 B e:h is ze bekend met hartklachten↑
50 (0.9)
51 B nee nee [nee
52 C → [nee en jullie zitten in de <schermrij↑>
53 B ja [klopt
54 C → [en welke kamer daar ↑
55 B nummero achtenvijftig
56 C kamer achtenvijftig [okee

Ook hier is het begin van het gesprek weggelaten aangezien de call-taker in regel 36 zijn beslissing om een hulpdienst in te schakelen pas kenbaar maakt ('eventjes even naar die mevrouw zeggen dat die auto al rijdt'). In regel 46 herhaalt de call-taker zijn response ('ja maar zeg maar dat die auto al rijdt'). In regel 52 en regel 54 stelt de call-taker een vraag met betrekking tot de locatie ('nee en jullie zitten in de schermrij' en 'en welke kamer daar'). Aangezien de vragen in regel 52 en 54 na de *response* gesteld worden, hebben ze geen *gatekeepingfunctie*.

4.2 VRAGEN VOOR DE RESPONSE

Vragen die voor de response gesteld worden, kunnen een gatekeepingfunctie hebben. Aan de hand van de onderscheiding van de twee inhoudelijke verschillende vragen, zoals ik deze ook in 4.1 behandel, laat ik het verband zien tussen de inhoud en de gatekeepingfunctie van de vragen.

4.2.1 Vragen met betrekking tot het incident

Uit de analyse blijkt dat de kennis van de locatie irrelevant is voor het gatekeepingproces. Om deze reden laat ik hier fragmenten zien waar enkel over het incident en niet over de locatie gesproken wordt.

Het onderstaande fragment bevat vragen met betrekking tot het incident die voor de response plaatsvinden.

(5) 213954326

1 CT één één twee politie
2 → wat is er aan de hand?
3 B hh. nou ik uh wordt bedreigt door uh iemand,
4 CT ja
5 B en uh die belt mij iedere keer uh telefonisch
6 CT ja
7 B en die ken diegene niet,
8 maar hij scheld mij uit.
9 (0,5)
10 CT → ma' maar u kent hem niet?
11 B ↑n:nee↓
12 CT ↑ok↓
13 → hh. en hoe lang is dat al aan de gang?
14 B nn:ou uh:m (0,6) net↑
15 CT ok.
16 dus uh u bent een paar keer gebeld.
17 nu voor het [eerst.
18 B [nja
19 CT [ja
20 B [ja een paar keer gebeld.
21 (0,6)
22 CT → ok. uh:m ja goed daar kunnen wij nu niet zo veel aan
23 doen
24 ik uh het heeft niet zoveel zin om een politieauto naar u
25 toe te sturen zegmaar hè

Het bovenstaande fragment bevat meerdere vragen met betrekking tot het incident ('wat is er aan de hand?', 'ma' maar u kent hem niet?' en 'en hoe lang is dat al aan de gang?'). In regel 22 tot en met 25 geeft de call-taker de *response*. Hij geeft aan dat de situatie zich niet leent om een politieauto te sturen ('ja goed daar kunnen wij nu niet zo

veel aan doen' en 'het heeft niet zoveel zin om een politieauto naar u toe te sturen zegmaar hè'). Ondanks dat de locatie van het incident in het fragment niet besproken is, geeft de call-taker een response.

Fragment 6 bevat eveneens enkel vragen en antwoorden met betrekking tot het incident.

(6) 224006898

- 1 CT → één één twee politie↑ wat is er aan de hand?
2 B hh. goeiedag, u spreekt met diedrik moores,
3 uh:h i' uh
4 ik wil eigenlijk th een soort van aangifte doen,
5 want mijn uh nummerborden zijn net van mijn auto
6 gestolen.
7 CT =↓oh dat is vervelend
8 → heeft u gezien wie dat gedaan heeft?
9 B hh. was het maar waar↑
10 CT =ok, oh↓
11 uh:::m even kijken hoor
12 → ja goed dan kan ik u verwijzen naar 't politiebureau,
13 om aangifte te doen↑
14 dat [gaat helaas niet via de één één twee

In regel 8 van dit fragment stelt de call-taker de vraag 'heeft u gezien wie dat gedaan heeft?', waarom de beller antwoordt met 'was het maar waar'. De call-taker geeft in de daarop volgende beurt zijn *response* ('ja goed dan kan ik u verwijzen naar 't politiebureau,' , 'om aangifte te doen' en 'dat gaat helaas niet via de één één twee').

4.2.2 Vragen met betrekking tot de locatie

In deze paragraaf worden vragen geanalyseerd die voor de response gesteld worden en betrekking hebben op de locatie. In tegenstelling tot de vragen met betrekking tot het incident waar de response volgde, kwam het in geen van de gesprekken voor dat enkel vragen en antwoorden met betrekking tot de locatie afdoende was voor een response van de call-taker. Het volgende fragment bevat hier een voorbeeld van.

(7) 154941365

1 CT 112.
(0,5)
2 CT2 uit ↑rotterdam, gesprek voor [jullie.
3 CT [hoi
(2,3)
4 ↑politie meldkamer↓
(1.0)
5 B JA Gggoedemiddag ik tuh net gebeld uh voor de politie↑
6 CT → ja, wa hh. ennuh wa en welke plaats?
7 B in in aalst↓
8 CT → wat is er aan de hand?
(0,9)

In het fragment stelt de call-taker in regel 6 een vraag met betrekking tot de locatie van het incident ('welke plaats?'). Na het antwoord op de vraag stelt de call-taker een vraag met betrekking tot het incident ('wat is er aan de hand?'). De call-taker geeft in dit gesprek uiteindelijk een response, maar deze is niet enkel gebaseerd op de vraag in regel 6 en het antwoord hierop.

Iets vergelijkbaars zien we in fragment 4 waar ook een vraag met betrekking tot de locatie voor de response gesteld wordt.

(4) 130330792

1 C meldkamer ambulance >goedemiddag<
2 (0.7)
3 B goedemiddag kunt u e:h komen
4 naar de torenzichtlaan nummer twee
5 C → in [welke plaats is dat
6 B [in leersum (.) >leersum<
7 C [leersum
8 → torenzichtlaan zegt u ↑ (.)
9 B dat ja en e:h torenzichtlaan nummer twee
10 C → nummer twee (.) [>en wat is er aan de hand<

In dit fragment worden er eveneens vragen gesteld met betrekking tot de locatie ('in welke plaats is dat?' en 'torenzichtlaan zegt u?'). Gelijk aan het vorige fragment volgt er na het antwoord op de vraag die betrekking heeft op de locatie een vraag die betrekking heeft op het incident ('en wat is er aan de hand?'). Aan het einde van dit 112-gesprek maakt de call-taker zijn beslissing en stuurt een ambulance.

5. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

Zoals ik in het begin van dit eindwerkstuk aankondigde is het *gatekeepingproces* van groot belang in een 112-gesprek. Maar waar eerdere onderzoeken zich enkel concentreerden op het *gatekeeping* proces in de *interrogative series*, heb ik me in dit eindwerkstuk ook gefocust op de vragen die buiten dit proces vallen. Het was voor mijn analyse een vereiste dat de call-taker de beslissing om een hulpdienst in te schakelen kenbaar maakt, aangezien ik onder andere aan de hand van de positie van de vragen ten opzichte van de *response* van de call-taker de gesprekken heb gesorteerd.

Ik heb laten zien dat de positie van de vragen ten overstaande van de response een bepalende factor is voor de verschillende type vragen. Als een call-taker een beslissing genomen heeft en aangeeft om een hulpdienst in te schakelen, hebben de vragen die hierop volgen geen gatekeepingfunctie meer. Vragen die voor de response gesteld worden kunnen gatekeepingvragen zijn. Om onderzoeken in hoeverre deze potentiële gatekeepingvragen werkelijk een gatekeepingfunctie heb ik gekeken naar de vorm en inhoud van de vragen.

Aan de vorm van de vragen is er echter niet op te maken of het een gatekeepingvraag betreft of niet. De vragen binnen een 112-gesprek zijn qua vorm niet van elkaar te onderscheiden. Dit leidde tot de vraag of de inhoud van de vragen wellicht gerelateerd is aan de functie van de vraag.

De vragen in de 112-gesprekken kon ik aan de hand van hun inhoud opdelen in twee groepen: vragen met betrekking tot het incident en vragen met betrekking tot de locatie. Deze beide groepen vragen kwamen zowel voor als achter de response voor. Dit betekent dat de vragen die geen gatekeepingfunctie hebben zowel betrekking kunnen hebben op de locatie als op het incident. Door de vragen op deze wijze onder te verdelen, kan ik onderzoeken in hoeverre de vragen voor de response werkelijk gatekeepingvragen zijn. Ik heb laten zien dat de er na enkel vragen en antwoorden met betrekking tot het incident de call-taker een response kan geven, terwijl de vragen en antwoorden met betrekking tot de locatie niet afdoende zijn voor een respons.

Er kan dus geconcludeerd worden dat enkel uit de vorm niet op te maken is of er sprake is van een gatekeepingproces of niet. Aan de positie van de vragen ten opzicht van de response zijn de vragen die geen gatekeepingfunctie hebben aanwijsbaar, deze bevinden zich achter de response. Vragen met betrekking tot de locatie zijn in de regel geen gatekeepingvragen. Vragen met betrekking tot het incident zijn gatekeepingvragen, mits ze voor de response staan. Worden de vragen met betrekking tot het incident na de response gesteld hebben ze echter geen gatekeepingfunctie.

LITERATUURLIJST

- Cromdal, Jakob, Lanqvist, Håkan, Persson-Thunqvist, Daniel & Osvaldsson, Karin (te verschijnen) Finding out what's happened: two procedures for opening emergency calls, te verschijnen in *Discourse Studies*
- Heritage, John & Clayman, Stephen (2010) *Talk in Action. Interactions, Identities and Institutions*, Chichester: Wiley-Blackwell
- Koole, Tom & de Widt, Claudia (te verschijnen) *Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112-gesprekken*, Universiteit Utrecht
- Mazeland, Harrie (2003) *Inleiding in de Conversatie-analyse*, Bussum: Coutinho
- Ryle, Gilbert (1968) The thinking of thoughts. *University Lecture*, no. 18. University of Saskatchewan
- Vossen, Stijn (2012) 112 neemt oproep jongen niet serieus: kleuter sterft. *Het Laatste Nieuws*. 6 maart.
<http://www.hln.be/hln/nl/959/Bizar/article/detail/1404473/2012/03/06/112-neemt-oproep-jongen-niet-serieus-kleuter-sterft.dhtml>
- Whalen, Marilyn R. & Zimmerman, Don H. (1987) Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help, *Social Psychology Quarterly* 50, no. 2, 172-185