



# **WIE, WAT, WAAR**

*de handeling die de beller naar de 112 alarmcentrale verricht  
met het geven van zijn eerste informatie*

Annemiek Zonneveld  
Studentnummer: 3546454  
Docent: Tom Koole  
Datum: 11 april, 2012

Dit onderzoek richt zich op de handeling die de beller verricht met het geven van de informatie tijdens zijn eerste beurt in een 112 gesprek. Er zijn opnames gemaakt van 112 gesprekken bij de lokale meldkamer Utrecht, deze zijn getranscribeerd en vervolgens geanalyseerd aan de hand van de theorie van de conversatieanalyse. Bellers blijken, zonder sturing van de centralist, een redelijk constante opbouw van hun eerste informatie te hebben aan de hand van vaste informatieblokken, 'identificatie', 'waar', 'wat' en 'extra informatie'. Het verschil zit echter in de manier waarop deze informatieblokken worden vormgegeven. Op basis van de mate van gegeven details kan de handeling van de beller worden vastgesteld. Zo geven bellers, door de 'waar' gedetailleerd aan de centralist te vertellen, aan waar de hulpdienst naartoe gestuurd moet worden en laat de beller hiermee zien dat deze ervan uitgaat dat er een hulpdienst zal komen. Wanneer de beller de 'wat' gedetailleerd formuleert, laat hij daarmee zien dat hij als het ware indirect een reden geeft voor zijn verzoek voor een hulpdienst. Wanneer bellers de informatie echter globaal vormgeven, duidt dit erop dat ze niet direct een verzoek om hulp doen, maar eerst laten zien dat de centralist nog moet worden overtuigd dat er hulp moet komen. Daarnaast kunnen bellers door hun identificatie te koppelen aan het bedrijf waar ze voor werken, of door de eerste informatie te baseren op sensorische informatie, een verantwoording geven voor hun contactopname met de 112 alarmcentrale.

## **1. Inleiding**

Voor dit bachelor eindwerkstuk heb ik gekeken naar gesprekken met de 112 alarmcentrale. Het onderzoek is uitgevoerd binnen de hoofdrichting Communicatiekunde van Taal- en Cultuurstudies aan de Universiteit Utrecht. Met dit onderzoek wil ik laten zien op welke verschillende manieren bellers informatie in hun eerste beurt formuleren en structureren. Op basis daarvan wordt duidelijk welke handeling de beller verricht met het geven van die informatie. Dit kan centralisten inzicht geven in de motieven van de beller en daarbij bijdragen aan doeltreffende communicatie binnen 112 gesprekken.

Tot nu toe is bekend dat een melding bij de 112 alarmcentrale, een verzoek om hulp is. Ook als de beller geen expliciet verzoek doet, heeft alleen het bellen naar de 112 alarmlijn al het karakter van een verzoek. Heritage & Clayman (2010) geven dit in hun onderzoek aan door uit te leggen hoe de alarmcentrale zich onderscheidt van commerciële servicelijnen. De alarmcentrale dient namelijk als een publieke veiligheidsorganisatie waarbij de middelen schaars zijn, wanneer een ambulance naar een bepaalde calamiteit wordt gezonden kan deze niet meer direct worden ingezet bij een volgende melding. De centralist moet dus per melding beslissen of een hulpdienst wordt gestuurd, wat erin resulteert dat bellen naar de alarmlijn het karakter van een verzoek krijgt. Daarnaast is door Koole & de Widt (te verschijnen) aangetoond dat bellers in hun eerste beurt, zonder sturing van de centralist, bepaalde informatie geven. De auteurs onderzochten openingen van 112 gesprekken van de lokale meldkamer door de reactie van bellers op de openingszin van de centralist te analyseren. Hieruit bleek dat ook wanneer de centralist geen uitnodiging tot het doen van een melding produceert, de beller toch een bepaalde verwachting heeft van wat hij moet zeggen. Zo geeft de beller namelijk een 'wat' en een 'waar', ongeacht of de centralist hen daartoe uitnodigt of zich slechts beperkt tot een identificatie zoals bijvoorbeeld 'met de brandweer'.

Ik zal met dit onderzoek aantonen dat de eerste informatie die de beller geeft, niet al direct elementen hoeft te bevatten die de melding een verzoekkarakter geven. Om dit te

verduidelijken zal ik voorbeelden geven van verschillende manieren waarop de beller deze eerste informatie vorm geeft.

## **2. Theorie & Onderzoeksfocus**

Gesprekken verschillen afhankelijk van de context waar ze zich in afspelen. Een verkoopgesprek aan de kassa verloopt anders dan een gesprek tussen leerling en docent. Heritage & Clayman (2010) gebruiken de term 'instantiate' waarmee ze aangeven dat sequenties in gesprekken zijn afgestemd op, en een weerspiegeling zijn van bepaalde kenmerken van de instelling waar het gesprek plaatsvindt. Doordat gespreksdeelnemers zich van deze wisselende context bewust zijn, hebben zij een bepaalde verwachting over hoe ze zich moeten gedragen in een gesprek. De term 'instantiate' van Heritage & Clayman geeft dus aan hoe de gesprekssequenties een weerspiegeling zijn van specifieke elementen voor gesprekken binnen een bepaalde instantie. Dit geldt ook voor telefoongesprekken met een instantie als de 112 meldkamer. Al bellen de meeste mensen slechts één keer in hun leven met de alarmlijn, toch blijkt uit de gesprekken dat de bellers een duidelijk beeld hebben over wat er van hen verwacht wordt. Zo geven veel bellers in de eerste beurt een 'wat' en een 'waar' (Koole & de Widt, te verschijnen). Hoe ze deze informatie in de eerste beurt formuleren en structureren, en welke aanwijzingen ze daarbij geven over de betekenis van deze uiting, is echter nog niet onderzocht en dat is dan ook waar dit onderzoek zich op richt.

Whalen & Zimmerman (1987) geven aan dat de organisatiestructuur van 112 gesprekken uit vijf componenten bestaat. Zo beschrijven de auteurs dat het gesprek is opgebouwd uit een opening/identificatie/erkenning, gevolgd door het verzoek, een vragenserie, de reactie en tenslotte de afsluiting. Deze opening wijkt af van een 'gewoon' telefoongesprek. Zo is er bij 112 gesprekken sprake van een beknopte openingssequentie waarbij de groet- en 'hoe gaat het' sequentie afwezig zijn. Typisch voor openingen in gesprekken in institutionele settings is namelijk dat er geen herkennings- of relatieopenend werk wordt gedaan maar dat de beller meteen komt met de reden waar hij voor belt (Mazeland, 2003). De positie van de 'wat' en de 'waar' van de beller is, door deze afwijkende organisatiestructuur van een 112 gesprek, dus direct na de opening; in de eerste beurt van de beller.

Ook al doet de beller in deze eerste beurt geen expliciet verzoek, de centralist reageert op de informatie door aan te geven of er wel of geen hulpdienst wordt gestuurd, en laat daarmee zien dat hij de melding van de beller als verzoek behandelt (Whalen & Zimmerman, 1987). Interessant daarbij is om rekening te houden met de hoeveelheid ervaring met 112 gesprekken van de centralist en de beller. Heritage & Clayman (2010) benadrukken namelijk dat er bij 112 gesprekken sprake is van discrepantie in ervaring tussen de centralist en de beller. Zo kan het zijn dat een centralist duizenden 112 gesprekken per jaar voert terwijl het voor de gemiddelde

beller een eenmalige gebeurtenis is. De centralist weet dus welke specifieke informatie hij nodig heeft, terwijl dat voor de meeste bellers onduidelijk is. Na de eerste beurt van de beller stelt de centralist specifiek die vragen om informatie te krijgen op basis waarvan hij kan bepalen of er wel of geen hulpdienst gestuurd moet worden.

Uit eerder onderzoek (zie Whalen & Zimmerman, 1987; Heritage & Clayman, 2010) is gebleken dat de informatie die de beller in zijn eerste beurt geeft, wordt behandeld als een verzoek om hulp. Dit onderzoek is er nu op gericht te achterhalen of die betekenis of interpretatie van de centralist, alleen het resultaat is van de 112-context of dat er ook elementen in de eerste beurt van de beller zijn aan te wijzen die hem een verzoekkarakter geven. Wanneer we naar de eerste beurt van de beller kijken, waar de centralist dus nog geen reactie en dus ook geen sturing aan het gesprek heeft gegeven, kan achterhaald worden op welke uiteenlopende manieren dat verzoekkarakter in het ontwerp van de beurt tot uiting kan komen. Bijvoorbeeld, of de beller de centralist daadwerkelijk aanwijzingen geeft dat zijn informatie de betekenis van een verzoek heeft. Of misschien dat de beller aanwijzingen geeft dat deze eerste informatie een andere betekenis heeft maar dat de centralist vanwege zijn routine met 112 gesprekken de informatie als een verzoek behandelt.

Dit onderzoek onderscheidt zich dus van eerder onderzoek doordat het zich specifiek richt op de eerste informatie van de beller. Waar eerder onderzoek heeft uitgewezen dat een 112 melding als een verzoek om hulp wordt opgevat, daar wil ik met dit onderzoek achterhalen of er in de eerste beurt van de beller elementen zijn aan te wijzen die hem een verzoekkarakter geven. Of dat de beller met deze eerste informatie juist laat zien een andere handeling te willen verrichten. Dit bouwt als het ware voort op het onderzoek van Koole & de Widt (te verschijnen), zij hebben aangetoond dat bellers naar de 112 alarmlijn een relatief constante oriëntatie hebben op wat er van hen wordt verwacht. Bellers geven namelijk zonder sturing van de centralist een 'wat' en een 'waar'. Ik wil daarbij een stap verder zetten door te kijken hoe bellers deze informatie formuleren. De focus van dit onderzoek is dan ook gericht op de handeling die de beller verricht, met het geven van de informatie in zijn eerste beurt.

### **3. Data & Methode**

De 112 alarmcentrale is in Nederland zo georganiseerd, dat het is opgesplitst in één nationale en in verschillende lokale meldkamers. Voor dit onderzoek heb ik gebruik gemaakt van gesprekken van de lokale meldkamer in Utrecht. Op deze locatie werken de drie disciplines, politie, brandweer en ambulance op dezelfde meldkamer. Op dit moment is het nog zo dat wanneer een beller naar 112 belt, hij eerst de keuze moet maken met welke hulpdienst hij wil worden doorverbonden. Voor dit onderzoek heb ik gebruik gemaakt van een corpus met gesprekken van alle drie de disciplines, dus nadat de beller een keuze heeft gemaakt welke hulpdienst hij wil

spreken. Van deze 112 gesprekken heb ik zowel de geluidsfragmenten als de transcripten geanalyseerd.

Uit de literatuur, en uit het corpus blijkt dat de eerste beurten van bellers zijn opgebouwd uit vaste informatieblokken. Wat mij aan de transcripten opviel, was echter dat de manieren waarop zij deze uitingen vorm geven zeer uiteenlopend zijn. Aangezien er nog geen literatuur bestaat over de manieren waarop het verzoekkarakter van de informatie uit deze eerste beurt tot uiting komt, heb ik besloten deze te analyseren. Hierbij heb ik van alle transcripten uit het corpus gekeken naar de eerste beurt van de beller. Van elk transcript heb ik deze eerste beurt geanalyseerd en gekeken of en hoe het specifieke fragment overeenkomt met, of juist verschilt van andere fragmenten van de eerste beurten van bellers. Uit deze eerste beurten viel op dat de informatie van bellers kan worden opgedeeld in verschillende informatieblokken. Zo konden vier informatieblokken worden onderscheiden: 'identificatie', 'waar', 'wat' en 'extra informatie'. Het doel van deze analyse was om patronen te beschrijven van de verschillende manieren waarop bellers hun uitingen in de eerste beurt vorm geven. Deze analyse heb ik uitgevoerd aan de hand van de theorie van de conversatieanalyse.

De conversatieanalyse onderzoekt de principes van gespreksorganisatie waarmee de deelnemers van een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen (Mazeland, 2003). Het eerste relevante aspect voor de methode van dit onderzoek, is dat de conversatieanalyse kijkt naar observeerbare fenomenen in gesprekken en dus niet naar eventuele intenties en behoeften van bellers. Dit is van toepassing voor dit onderzoek aangezien gespreksdeelnemers als centralisten het ook met zulke observeerbare fenomenen moeten doen, en dus ook geen direct inzicht hebben in de intenties van de beller. Op basis van de transcripten van de 112 gesprekken kan worden bepaald door wie (de beller en de centralist) 'wat' gezegd wordt, 'wanneer' een van hen iets zegt en 'hoe' diegene dat zegt.

Ik heb gekeken naar de uitingen van de beller in zijn eerste beurt. Aangezien de gemiddelde beller vrijwel nooit naar de alarmcentrale belt, is de informatie die hij op dat moment in het gesprek geeft, nog niet beïnvloed door de centralist. Door te kijken naar de vorm die de uiting van de beller heeft, wat betreft: lexicaal keuzes, woordvolgorde en prosodie, kan worden vastgesteld welke aanwijzingen hij de centralist geeft over de betekenis van deze uiting in zijn eerste beurt.

De analyse is vooral op bovenstaand aspect gericht, om op deze manier zo goed mogelijk in beeld te krijgen hoe de beller zijn informatie in de eerste beurt formuleert en structureert. Op basis van de verschillende informatieblokken heb ik gekeken hoe de beller deze vorm gaf wat betreft lexicaal keuze, woordvolgorde en prosodie. Zo kan worden geanalyseerd welke aanwijzingen hij aan de centralist geeft over de betekenis van deze informatie en of er in deze eerste beurt dus al elementen zijn aan te wijzen die hem een verzoekkarakter geven.

Een tweede relevant aspect voor de methode van dit onderzoek, is dat de conversatieanalyse ervan uitgaat dat conversationele handelingen geen geïsoleerde handelingen zijn, maar dat ze deel uitmaken van een sociaal systeem. Er kan dus niet alleen gekeken worden naar de uiting van de beller maar ook de reactie van de centralist moet geanalyseerd worden om te kunnen bepalen welke handeling de beller heeft verricht met het doen van de uiting. Bellers naar de 112 alarmcentrale kunnen met hun uitingen een handeling verrichten doordat de centralist aan deze informatie een bepaalde betekenis geeft. Zo hebben Whalen & Zimmerman (1987) aangegeven dat de melding van de beller zich laat typeren als een verzoek omdat de centralist het als zodoende behandelt. Ik heb voor de analyse dus ook gekeken naar de reactie van de centralist op de eerste informatie van de beller. Deze reacties heb ik vervolgens gecategoriseerd en geanalyseerd.

Beide aspecten van de conversatieanalyse, zoals hierboven staan beschreven, zijn relevant voor dit onderzoek. Op deze manier kan namelijk worden achterhaald of de beller met de uitingen in zijn eerste beurt al aan de centralist laat zien dat die informatie de betekenis van een verzoek heeft. Of dat de beller juist in zijn eerste beurt aanwijzingen geeft dat die informatie een andere betekenis heeft en dat de interpretatie, dat het een verzoek om hulp is, dus het resultaat is van de 112 context.

#### **4. Analyse**

Onderstaande analyse is allereerst, en overwegend, gericht op de uitingen van de beller in zijn eerste beurt en kijkt vervolgens naar de reactie van de centralist.

##### ***Beller***

Uit de gesprekken van de meldkamer blijkt dat de centralist een gesprek opent met een eenvoudige uiting als 'brandweer', 'met de brandweer', 'politie alarmlijn', 'politie', 'meldkamer ambulance', 'ambulance', etc. (Koole & de Widt, te verschijnen). Bij de opening van het gesprek wordt dus geen expliciete vraag aan de beller gesteld maar laat de centralist de beller aan het woord en geeft deze de vrije hand om zijn eerste informatie te geven. Fragment 1 geeft een voorbeeld van de ruimte die de centralist aan de beller laat om zijn eerste informatie te kunnen geven. Voor alle fragmenten geldt dat C staat voor uitingen van de centralist en B voor uitingen van de beller.

##### **Fragment 1 (1070118-7)**

- |   |   |                                                                   |
|---|---|-------------------------------------------------------------------|
| 1 | C | Politie <u>al</u> armlijn                                         |
| 2 | B | Goede:mi- <u>m</u> orgen met jasper de ↑vries uit <u>u</u> trecht |
| 3 | C | >Goedendag<=                                                      |

- 4 B =Ik zit hier in een universiteitsgebouw vrij hoog  
 5 C [Ja  
 6 B [En er valt eh net een kraan door de wind zo'n  
 7 hoge kraan (0.5) die valt op het ruppertgebouw op de  
 9 uithof en daar zitten waarschijnlijk >allemaal< mensen  
 10 in dus [( )  
 11 C [op welk gebouw?

Fragment 1 laat zien dat de centralist met een minimale opening "Politiealarmlijn" (r.1) de ruimte aan de beller geeft om zijn verhaal te doen zonder dat hij daarvoor een vraag hoeft te stellen. De centralist reageert slechts met continueerders (Gardner 2001; Mazeland 2003) zoals op regel 5 "ja" op de beller, maar onderbreekt deze verder niet. Met deze continueerders geeft de centralist aan dat hij begrijpt en accepteert dat de beller nog niet klaar is met zijn beurt (Houtkoop & Koole, 2000). Ook in de pauze die de beller op regel 7 laat vallen, neemt de centralist de beurt niet over maar laat deze nog steeds bij de beller.

Uit bovenstaand voorbeeld blijkt dat bellers, zonder dat er door de centralist specifiek naar gevraagd wordt, in de eerste beurt uit zichzelf al bepaalde informatie aan de centralist vertellen. Uit het onderzoek van Koole & de Widt (te verschijnen) en uit de corpusanalyse voor dit onderzoek blijkt dat een bepaalde constante terug te vinden is in de informatie die de beller produceert in zijn eerste beurt. Namelijk dat deze is opgebouwd uit vaststaande informatieblokken, het verschil zit echter in de manier waarop bellers deze informatieblokken formuleren en welke informatieblokken de beller kiest. Op basis van deze gegevens, wat vertelt de beller en hoe, kan worden afgeleid wat bellers met het geven van die eerste informatie laten zien en of er dus elementen kunnen worden aangewezen die de beurt een verzoekkarakter geven. Aan de hand daarvan kan dan weer het verwachtingspatroon van de beller voorafgaand aan het gesprek worden herleid.

#### 4.1 Expliciet verzoek

Centralisten van de meldkamer laten door middel van hun reacties zien dat zij de melding van de beller interpreteren als verzoek om hulp (Whalen & Zimmerman 1987). Uit de geanalyseerde transcripten blijkt dat een deel van de bellers met het geven van de eerste informatie dan ook direct om hulp vragen, dus een expliciet verzoek doen. Fragment 2 geeft een voorbeeld van een melding waarbij een verzoek wordt gedaan om de brandweer te sturen.

## Fragment 2 (1100416)

- 1 B (Ja)=
- 2 C =Meldkamer brandweer.
- 3 B Dag u spreekt met Miriam ( ) ik sta langs de A2,
- 4 hectometerpaal veertig punt ↑ nul, auto te water geraakt,
- 5 bestuurder min of meer bij ↑ kennis (0.3) Maar, auto
- 6 zakt niet >maar der moet wel< snel iemand komen
- 7 want die man is gedesoriëteerd.
- 8 C Oké A2 welke:: richting op? ↑ links of rechts.
- 9 B ↑Richting Amsterdam
- 10 C Oke

In bovenstaand fragment doet de beller een expliciet verzoek naar de hulpdienst met: “maar der moet wel< snel iemand komen” (r.6). Houtkoop & Koole (2000) geven aan dat wanneer sprekers een verzoek doen, ze dan veelal toelichten wat de reden is voor het doen van dit verzoek. Dit blijkt ook uit het voorbeeld van fragment 2, bij dit verzoek geeft de beller namelijk als reden: “want die man is gedesoriëteerd.” (r.7). Voorafgaand aan het verzoek geeft de beller gedetailleerde informatie over de calamiteit. Zo beschrijft zij de locatie heel precies met: “ik sta langs de A2” (r.3) met de toevoeging: “hectometerpaal veertig punt↑ nul” (r.4). Daarnaast geeft zij aan wat er is gebeurd met de uitingen: “auto te water geraakt” (r.4) en vult zij deze informatie aan met details als “bestuurder min of meer bij ↑ kennis (0.3) Maar, auto zakt niet” (r.5-6). Op deze laatste uiting vervolgt de beller met: “maar der moet wel< snel iemand komen” (r.6). Doordat de beller hier met het signaalwoord ‘maar’ begint, laat zij zien dat er hier sprake is van een tegenstelling. Ze laat hiermee zien dat ook al zakt de auto niet en is de man min of meer bij kennis’, er toch snel hulp moet komen. Daarbij formuleert de beller dit met ‘snel’ waarmee ze niet alleen laat zien dat er hulp moet komen, maar ook dat er haast bij geboden is. De beller laat aan de hand van deze elementen zien dat ze er niet aan twijfelt of er hulp moet komen maar geeft direct precieze informatie waar deze hulp naartoe moet en wat de hulpdienst daar zal aantreffen. Dit laat ze zien door gedetailleerde informatie te geven over de ‘wat’ en ‘waar’ van de calamiteit, de formuleringen met ‘moet’ en ‘snel’ en door het doen van een expliciet verzoek voor hulp.



## 4.2 Identificaties

Vanwege de beknopte openingssequentie van 112 gesprekken (Whalen & Zimmerman, 1987), door het uitblijven van de wedergroetsequentie, schuift het eerste onderwerp als het ware naar voren in het gesprek. Voordat we ons op dit eerste onderwerp richten, kijken we eerst naar dat wat daaraan voorafgaat: de identificatie. Wanneer we kijken naar deze ingekorte opening, blijkt namelijk uit de geanalyseerde gesprekken dat bellers hun melding op verschillende manieren beginnen. Fragment 3 geeft hier een voorbeeld van.

### Fragment 3 (1070118-1)

- |    |   |                                                                                |
|----|---|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | C | Met de brandweer=                                                              |
| 2  | B | = Ja er is een <u>hijskraan</u> neergegaan, e::h, eh,                          |
| 3  |   | heidelberglaan universiteit, een van de                                        |
| 4  |   | universiteitsgebouwen                                                          |
| 5  | C | Ja, wat voor eh hijskraan?=<br>6 B = Een hele grote, geen idee, een hele hoge. |
| 7  | C | Hijskraan omgevallen.                                                          |
| 8  | B | Ja.                                                                            |
| 9  | C | E:::n zijn er [gewonden bij?                                                   |
| 10 | B | [Op een gebouw. Geen idee, ik zie hier niet                                    |

Fragment 3 laat zien dat de centralist het gesprek opent op regel 1 met: “Met de brandweer”. Waar de beller op reageert met: “Ja er is een hijskraan neergegaan” (r.2). De centralist opent het gesprek via zelfidentificatie, dit houdt in dat eerst de opgebeldde zijn naam noemt en dan de opbeller (Houtkoop-Steenstra, 1991). Op deze zelfidentificatie reageert de beller door een acknowledgement ‘ja’ te produceren. Heritage & Clayman (2010) stellen dat wanneer bellers een acknowledgement op de zelfidentificatie van de centralist produceren, ze deze als onproblematisch beschouwen. Daarbij presenteren ze zichzelf op deze manier als iemand die bewust de alarmcentrale belt en dus op zoek is naar relevante hulp. Met het produceren van een acknowledgement op de opening van de centralist, laat de beller zien dat hij deze identificatie had verwacht en dat hij dus bewust de alarmcentrale heeft gebeld en op zoek is naar deze hulpdienst.

Een andere manier waarmee bellers hun eerste beurt beginnen, is door het uitspreken van een groet en/of identificatie, gekoppeld aan het bedrijf waar ze voor werken. Fragment 4 laat hier een voorbeeld van zien.

#### Fragment 4 (1070118-5)

- 1 C Politiealarmlijn, >met Theo zeg het maar<  
2 B >Goedemorgen spreekt met jos van den heuvel  
3 universiteit utrecht< Er is een BOUWkraan over een  
4 universitair gebouw heen gevallen (0.7).h Het gaat om  
5 het (0.3) ruppertgebouw aan de leuvenlaan (0.8).h en  
6 he-de kraan is dwars door het gebouw  
7 B heen gevallen. Grote: (0.6) pañniek  
8 C [Oké wij komen die kant op  
9 B [( )  
10 C > m-mag ik uw telefoonnummer nog even noteren<

De beller begint in bovenstaand fragment op regel 2 zijn eerste beurt met een groet: “Goedemorgen” gevolgd door een identificatie: “jos van den heuvel”. Deze identificatie koppelt hij aan het bedrijf wat hij representeert: “universiteit utrecht” (r.3). Whalen & Zimmerman (1990) geven aan dat de bellers hun betrokkenheid en verantwoordelijkheid ten opzichte van de calamiteit op diverse manieren kunnen aangeven. De auteurs verwijzen naar dit fenomeen met de term 'entitlement'. Met deze term leggen de auteurs uit dat of een beller het recht heeft om de 112 alarmcentrale te bellen, afhangt van zijn betrokkenheid ten opzichte van de calamiteit. Deze betrokkenheid is nauw verbonden met de manier waarop bellers praten over hoe ze te weten zijn gekomen van de problemen. Fragment 4 laat hier een voorbeeld van zien, doordat de beller een koppeling maakt tussen de identificatie en het bedrijf. Door deze koppeling te maken laat de beller aan de centralist zien wat zijn positie is ten opzichte van de calamiteit en vanuit welke context hij handelt. De beller laat, door de koppeling tussen zijn naam en het bedrijf waar hij voor werkt, namelijk zien dat hij betrokken is bij de calamiteit doordat hij aangeeft dat hij op de universiteit werkt en dat het om een universitair gebouw gaat. Op deze manier verantwoordt de beller dus dat hij het recht heeft om de alarmcentrale te bellen.

Fragment 3 en 4 laten zien dat de identificaties van bellers een reflectie zijn van de manier waarop de beller zich aan de centralist presenteert. Voordat de beller begint met het daadwerkelijke eerste onderwerp van het gesprek, geeft hij afhankelijk van het type identificatie al bepaalde informatie aan de centralist. Daarnaast blijkt uit de fragmenten, dat overeenkomstig met Whalen & Zimmerman (1987), wat betreft de beknopte opening van een gesprek met de alarmcentrale, de beller na zijn identificatie geen ruimte geeft aan de centralist om deze met groeten te beantwoorden, maar dat hij direct begint met het eerste onderwerp, het ‘wat’ en ‘waar’.

### 4.3 Waar

In vrijwel alle gesprekken gaven de bellers direct aan waar, op welke locatie, de calamiteit plaatsvond. De manier waarop de bellers deze 'waar' formuleren kan in twee categorieën worden ingedeeld.

#### 4.3.1 Details versus globaal

Fragment 5 geeft een voorbeeld waarbij de beller de 'waar' gedetailleerd formuleert.

##### Fragment 5 (1100511-3)

- 1 C >Brandweer spreekt u<  
2 B Dag ik zie dat eh met jansen spreekt u (0.5)  
3 C [Dag  
4 B [Ik zie op klaverblad oudenrijn op de parallelbaan  
5 ongeveer op zesenvijftig kilometer (0.4) richting arnhem,  
6 (0.5) dus i-in oostelijke richting zie ik een auto een eh het  
7 water inrijden (1.5)  
8 C Oké. (0.4) eehm (0.3) dat is op de a:twaalf he?  
9 B Op de a:twaalf op de parallelbaan zeg maar in één van  
10 de (0.3) lussen (0.5) richting eh vlak voordat de richting

In bovenstaand fragment begint de beller op regel 4 met het formuleren van de 'waar': "Ik zie op klaverblad oudenrijn op de parallelbaan ongeveer op zesenvijftig kilometer (0.4) richting (0.5) arnhem dus i-in oostelijke richting (r.4-6). Door in de eerste beurt zo specifiek aan te geven waar de hulpdienst naartoe gestuurd moet worden laat de beller zien dat deze ervan uitgaat dat er hulp zal komen.

Veel vaker blijkt echter uit de geanalyseerde gesprekken dat bellers veel minder gedetailleerde informatie geven en ook in het eerste onderwerp geen expliciet verzoek voor een hulpdienst doen. Fragment 6 is hier een voorbeeld van.

##### Fragment 6 (1101011-1)

- 1 C Met de brandweer.  
2 B1 Ja goede-eh mi- eh middag met jeroen van de band, ik  
3 sta hier bij de:: utrechtseweg n- in de bilt en er staat hier  
4 een auto in de brand.  
5 C Ter hoogte waarvan op >de utrechtseweg< meneer?  
6 B1 Eh:m ja: vlakbij de bilt vlakbij (sofio) ik weet niet of  
7 dat bekend is, bij (t zandwijk).  
8 C U zegt vak bij↑ de? (.)  
8 C U zegt vak bij↑ de? (.)

9	B1	Bij t <u>Zandwijk</u>
10	C	Zandwijk

Fragment 6 laat zien dat de beller na een acknowledgement, groet en identificatie, een 'waar': "ik sta hier bij de:: utrechtseweg n- in de bilt" (r.2-3) en een 'wat': "er staat hier een auto in de brand" (r.3-4) produceert. Mazeland legt uit dat een mogelijk voltooiingspunt van een beurt gesignaleerd zou kunnen worden door een duidelijk herkenbare dalende eindintonatie (2003, p. 40). Dit gebeurt ook in fragment 6 op regel 4, na de 'wat' laat de beller zijn intonatie dalen, dit wordt in het transcript aangegeven met de punt. De beurt wisselt hier dan ook en uit de vraag die de centralist stelt: "Ter hoogte waarvan op >de utrechtseweg< meneer?" (r.5) blijkt dat de locatie van de calamiteit niet duidelijk is. De beller heeft dan ook slechts globale informatie gegeven over de locatie en had kunnen weten dat het voor de centralist, op basis van deze informatie, niet mogelijk is om een hulpdienst naar de goede plek te sturen. Door in de eerste beurt de 'waar' zo globaal te formuleren, laat de beller zien dat hij niet direct hulp naar de goede locatie wil laten komen maar dat hij eerst de centralist nog moet overtuigen dát er hulp moet komen. Uit de informatie, gegeven in de eerste beurt kan de centralist namelijk nooit opmaken waar de hulpdienst naartoe gestuurd moet worden, dit wordt pas duidelijk na het doorvragen.

#### 4.3.2 Sensorische informatie

Wanneer we kijken naar de manier waarop bellers de 'waar' formuleren valt op dat bellers dit regelmatig op 'persoonlijke' wijze doen. Fragmenten 5 en 6 laten hier al een voorbeeld van zien maar met het volgende voorbeeld zal ik dat verder toelichten.

##### Fragment 7 (110111-2)

1	C	Met de ↑brandweer
2	B	Dahag ik zie e::h op de n tweehonderd( )endertig van
3		de <u>berenkuil</u> richti::ng (0.4) tuincentrum overvecht↑
4	C	J::a
5	B	Staat een auto aan de rechterkant e:::h te roken ik >denk
6		dat ie zo in de< brand vliegt.
7	C	Ja dat is vlakbij zandwijk, klopt dat?
8	B	(0.4) Ja bij eh knmi zeg maar, de bilt.
9	C	Ja valt onder de bilt. We zijn er naartoe onderweg de
10		eh brandweer is net gealarmeerd

In fragment 7 formuleert de beller de 'waar' als volgt: "ik zie e::h op de n tweehonderd( )endertig van de berenkuil richti::ng (0.4) tuincentrum overvecht↑" (r.3-4). Hier valt op dat de

beller de locatie van de calamiteit op basis van sensorische informatie formuleert, namelijk 'ik zie'. Bij fragment 5 en 6 zien we hetzelfde gebeuren; waar de bellers respectievelijk de waar als volgt formuleren: "ik zie op klaverblad oudenrijn" (r.4) en: " ik sta hier bij de:: utrechtseweg" (r.2-3). Door de informatie op deze manier te formuleren geven zij aan de centralist hun positie ten opzichte van de calamiteit aan. Eerder hebben we al gezien dat bellers hun positie aangaven door in de opening van het gesprek een koppeling te maken met hun bedrijf (zie fragment 4).

Doordat de beller de 'waar' op basis van sensorische informatie formuleert, rechtvaardigt hij als het ware zijn handeling, het bellen met de alarmcentrale en de centralist overtuigen dat er een hulpdienst gestuurd moet worden. De term 'entitlement' van Whalen & Zimmerman (1990) is dus ook hier van toepassing aangezien de beller zijn, al dan niet indirecte, verzoek voor een hulpdienst rechtvaardigt doordat hij aangeeft dat hij direct waarneemt wat er aan de hand is.

#### **4.4 Wat**

Zoals hierboven al is aangegeven, wordt niet in elk gesprek expliciet een verzoek gedaan om een hulpdienst te laten komen. Doordat de centralist in de loop van het gesprek echter bepaalt of er wel of geen hulp gestuurd zal worden, wordt de melding van de beller toch als verzoek opgevat (Whalen & Zimmerman, 1987). Cromdal ea. (2012) geven in hun artikel aan dat de bellers in hun eerste beurt de calamiteit omschrijven, dit is namelijk de algemene reden voor de contactopname met 112 en de specifieke reden voor het verzoek om hulp. De auteurs geven aan dat de beschrijving van de gebeurtenissen die ervoor zorgen dat de alarmlijn wordt gebeld, niet op zichzelf staan maar dat er sprake is van een oorzaak-gevolg relatie.

Zo is in alle gesprekken een 'wat' terug te vinden. Deze omschrijving van de calamiteit geeft dus als het ware de reden voor de contactopname met de alarmcentrale, de calamiteit is dus de oorzaak voor het bellen naar 112.

##### **4.4.1 Details versus globaal**

Uit de gesprekken blijkt dat de 'wat' door bellers op diverse manieren wordt geformuleerd. Fragment 8 geeft een voorbeeld van één van de wijzen waarop de 'wat' door de bellers wordt geformuleerd.

##### **Fragment 8 (1101025-1)**

- |   |   |                                                            |
|---|---|------------------------------------------------------------|
| 1 | C | ↑Brandweer (1.0)                                           |
| 2 | B | >Hallo< goedendag met eh Sam <u>Bergen</u>                 |
| 3 | C | Hallo (0.5)                                                |
| 4 | B | Hallo () Ik eeh zag daarnet ik rijd (.) eh op de A2 zag ik |

- 5 dat er een ongeluk gebeurd was bij: een wegversmalling  
 6 op de a2,  
 7 C Welke hectometerpaal? (0.9)

De beller geeft hierboven op regel 4 en 5 de ‘wat’: “zag ik dat er een ongeluk gebeurd was”. Opvallend aan de manier waarop de beller de calamiteit omschrijft is door hem in te delen in een categorie, namelijk ‘een ongeluk’. Hij had ook kunnen zeggen wat hij daadwerkelijk zag, bijvoorbeeld een auto die in de vangrail was gereden. In plaats van de gebeurtenis objectief weer te geven en feitelijk te beschrijven wat hij ziet, interpreteert de beller de gebeurtenis en formuleert deze als ‘een ongeluk’. Op deze manier geeft de beller als het ware indirect een reden voor zijn verzoek. Een ongeluk is namelijk een gebeurtenis waarvoor hulpdiensten ingeschakeld moeten worden.

Daar tegenover is er ook in een aantal gesprekken juist te zien dat bellers de ‘wat’ op een feitelijke manier formuleren. Fragment 9 laat hier een voorbeeld van zien.

#### **Fragment 9 (1070118-2)**

- 1 C Hallo ambu↑lancezorg (0.5)  
 2 B Hallo met Lizette Groot ehm ik werk op de uithof eh  
 3 en daar is een hijskraan naar bene eeh omgevallen  
 4 op een: ge↑bouw  
 5 C Oh jee (0.8) .hh eeh das in utrecht?  
 6 B Ja de uithof bij het eeh bij het UMC bij het ziekenhuis

In bovenstaand fragment geeft de beller aan de centralist feitelijk aan wat er is gebeurd. Dit beschrijft ze objectief met de woorden: “is een hijskraan naar bene eeh omgevallen op een ge↑bouw” (r.3-4). Door de ‘wat’ op deze manier te formuleren geeft ze de centralist feitelijke informatie over wat er precies aan de hand is. De beller laat op deze manier zien dat ze niet direct gedetailleerde informatie geeft op basis waarvan de centralist hulp kan sturen. Door op deze manier de informatie in de eerste beurt globaal te vertellen laat ze zien dat ze de centralist eerst overtuigd van het feit dat er hulp moet komen voordat ze verdere specifieke details geeft.

#### **4.4.2 Bijvoeglijk naamwoord**

Daarnaast blijkt uit de transcripten dat bellers de ‘wat’ formuleren met behulp van bijvoeglijke naamwoorden. Fragment 10 geeft hier een voorbeeld van.

#### **Fragment 10 (1101011-4)**

- 1 C Met de ↑brandweer  
 2 B Goeddag e::h ik rij nu op de n

- 3                    tweehonderdzevenendertig en er staat een auto gi-gan-  
 4                    tisch te roken en er staat ook nog twee auto's bij dus ik  
 5                    weet niet of er al een melding is.  
 6        C            Ja eh dat is e::h vlakbij het tuincentrum hè, klopt dat?

In bovenstaand fragment formuleert de beller de 'wat' als volgt: "er staat een auto gi-gan-tisch te roken en er staan ook nog twee auto's bij" (r.3-4). De beller beschrijft feitelijk wat hij ziet, namelijk dat er een auto staat te roken en dat er twee auto's bij staan. Daarbij gebruikt hij echter het bijvoeglijk naamwoord 'gigantisch' waarmee hij de mate van rook beschrijft. Pomerantz (1986) typeert deze bijvoeglijk naamwoorden als *extreme case formulations*. Daarbij geeft ze aan dat er een gedeelde veronderstelling is dat hoe erger een probleem is, hoe noodzakelijker het is om er iets aan te doen. De beller laat dus op deze manier, met het gebruik van het bijvoeglijk naamwoord 'gigantisch', aan de centralist zien dat de situatie slecht is dus dat het noodzakelijk is om hulp te sturen. (zie ook het bachelor eindwerkstuk van Nora van Bracht; zij heeft met haar onderzoek gekeken naar de handeling die bellers verrichten met het gebruik van *extreme case formulations* bij 112 gesprekken.).

#### 4.4.3 Sensorische informatie

Als laatste vorm valt op dat bellers de 'wat', zoals we eveneens hebben gezien bij de 'waar', formuleren op basis van persoonlijke informatie. Aan de hand van fragment 11 zal dit verder worden verduidelijkt.

#### Fragment 11 (110416-3)

- 1        C            (                    ) Politie zegt u het maar  
 2        B            Goededag met (dennis hoekstra) ik rijd hier op de weg van  
 3                    amsterdam naar utrecht  
 4        C            op de a twee [links?  
 5        B                            [en  
 6        B            E:::h a twee rechts dus  
 7        C            Ja?  
 8        B            En ik zie aan de- aan de andere kant zie ik een auto net  
 9                    te water gaan bij hectometerpaal veertig punt nul  
 10                    <ongeveer>.

In fragment 11 formuleert de beller de 'wat' als volgt: "En ik zie net aan de- aan de andere kant zie ik een auto net te water gaan" (r.8-9). Door de informatie op deze manier te formuleren, geeft de beller aan de centralist aan wat zijn positie ten opzichte van de calamiteit is, hij ziet het

namelijk, hij neemt het sensorisch waar. In dit geval rechtvaardigt de bellers zijn handeling, het bellen met de alarmcentrale en het, al dan niet directe, verzoek voor een hulpdienst, door op basis van sensorische informatie zijn onbetwistbare positie ten opzichte van de calamiteit aan te geven.

#### 4.5 Extra informatie

Naast de 'wie', 'wat' en de 'waar', valt uit de geanalyseerde gesprekken op dat een aantal bellers nog extra informatie geven. Extra informatie wordt onder andere geformuleerd met termen als 'spoed' en 'dringend'. Fragment 12 geeft een voorbeeld van de handeling die de beller kan verrichten met het geven van extra informatie.

##### Fragment 12 (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		<u>kraan</u> die is °omgevallen op een gebouw°
7	C	Ja
8	B	En daar zijn mijn, daar zijn <u>gewonden</u> bij aanwe↑zig
9	C	Ja. Er is wel een ambulance
10		al onderweg maar weet u hoe-

Uit bovenstaand voorbeeld blijkt dat de beller naast de 'wie': "Karel meldkamer Universiteit Ut↓recht (r.2-3), de 'wat': "een kraan die is °omgevallen" (r.5-6) en een 'waar': "op een gebouw°" (r.6) ook nog extra informatie geeft. Zo voegt hij hier de extra informatie: "En daar zijn mijn, daar zijn gewonden bij aanwe↑zig" (r.8) aan toe. Met deze informatie laat hij aan de centralist zien hoe de situatie ervoor staat en dat het dus nodig is om een hulpdienst te sturen. De extra informatie kan hier dus worden begrepen als een reden voor het, indirecte, verzoek om hulp te sturen.

Daarnaast viel, wanneer bellers extra informatie aan de melding toevoegen, nog een ander patroon op. Dit wordt aan de hand van het volgende fragment uitgelegd.

##### Fragment 13 (1070118-14)

1	C	Ambulance
2	B	(1.0 ) e::h ja volgens mij zijn er al am- mbulance



3 onderweg maar er is een eh heel gedeelte van de  
 4 Universiteit Utrecht ingestort ( ) en uhm wat is en e:h ik  
 5 hoor nu all-allemaal ambulances dus=  
 6 C =Ja, weet jij iets over het aantal gewonden?  
 7 B ((gepraat op de achtergrond)) Wat zegt u?  
 8 C Weet jij iets over het ↑aantal gewonden?  
 9 B ( ) het aantal gewonden, ik zag dat ik weet niet er zijn  
 10 twintig mensen liggen.

In fragment 13 geeft de beller naast de gangbare informatie nog extra informatie namelijk: “volgens mij zijn er al am- mbulance onderweg” (r.2-3) en: “en uhm wat is en e:h ik hoor nu all-allemaal ambulances dus (r.4-5). Door deze extra informatie aan de melding toe te voegen geeft de beller aan de centralist aan dat ze twijfelt over de relevantie van de melding. Ze verontschuldigt zich als het ware doordat er misschien al ambulances onderweg zijn en zij dus geen goede reden heeft om de alarmcentrale te bellen. Hier wordt de extra informatie dus door bellers ingezet wanneer deze twijfelen over de relevantie van hun melding. Ze excuseren zich als het ware voor hun contactopname met de alarmcentrale omdat hun melding eventueel al bekend is bij de centralist.

### ***Centralist***

Om te kunnen bepalen welke handeling de beller verricht met het doen van een uiting, moet ook de reactie van de centralist worden geanalyseerd. Uit de geanalyseerde transcripten blijkt een duidelijk patroon naar voren te komen. De reactie van de centralist op de eerste informatie van de beller, kenmerkt zich over het algemeen doordat deze vraagt naar de locatie, de ‘waar’. Met onderstaand fragment zal ik dit verder verduidelijken.

### **Fragment 14 (1100914-1)**

1 C Ambulance <goede> avond  
 2 B Goeieavond Job ( ) van bureau <Utrecht>  
 3 C Dag=  
 4 B = op eh kruispunt vijf mei plein [is net e::h sneltram e:h  
 5 C [Ja  
 6 B vol in een ((geleden)) bus gereje  
 7 C Oké, op- bij de vijf mei plein in Utrecht <zegt u hé>↑  
 8 B Ja=  
 9 C =Oké, nou we- mijn collega's >stuur ik vast< met spoed  
 10 hulp uw kant op .hh Utrecht vijf mei plein ik ga m der

In fragment 14 geeft de centralist zijn eerste reactie op de beller op regel 7. Daaraan voorafgaand reageert hij slechts op de beller met een groet en een continueerder, we richten ons nu dus op: “Oké, op- bij de vijf mei plein in Utrecht < zegt u hé>↑” (r.7). Houtkoop & Koole (2000) geven aan dat de reactie ‘oké’ als een ontvangstbevestiging geldt waarmee de beller laat zien dat hij de vorige beurt ontvangen heeft. De centralist reageert in dit geval op regel 7 ook met ‘Oké’ waarmee hij dus aan de beller aangeeft zijn eerste informatie te hebben ontvangen. Daarna gaat de centralist verder met: “op- bij de vijf mei plein in Utrecht < zegt u hé>↑”. Met het eerste deel van deze uiting herhaalt hij de ‘waar’ die de beller geeft, namelijk: “op- bij de vijf mei plein” daar voegt de centralist: “in Utrecht” aan toe. Als laatste reageert de centralist met: “ < zegt u hé>↑”, doordat hij hier zijn intonatie laat stijgen en met “hé”, laat de centralist aan de beller zien dat zijn reactie de betekenis van een vraag heeft. De beller behandelt de reactie van de centralist ook als zodoende door er, in regel 8, met “Ja” op te reageren. Met deze reactie laat de centralist dus zien dat hij allereerst de ‘waar’ duidelijk wil hebben. Hiermee geeft centralist aan dat hij de eerste informatie van de beller als een verzoek behandelt. Wanneer de locatie namelijk niet duidelijk is, kan er sowieso geen hulp gestuurd worden. Alleen wanneer de locatie helemaal duidelijk is voor de centralist, kan deze een hulpdienst sturen.

De beller heeft met zijn eerste informatie geen expliciet verzoek gedaan, en daarbij heeft hij de ‘wat’ en de ‘waar’ globaal geformuleerd. Eerder hebben we al gezien dat de beller met het geven van globale informatie omtrent de calamiteit, laat zien dat hij eerst de centralist nog moet overtuigen dát er hulp moet komen. Uit fragment 14 blijkt echter dat de centralist deze eerste als een verzoek om hulp interpreteert. Dit wordt nog duidelijker met de uiting van de centralist: “Oké, nou we- mijn collega’s >stuur ik vast< met spoed hulp uw kant op” (r.9-10). Hier laat de centralist zien dat de locatie duidelijk is, door te beginnen met ‘oké’ en door vervolgens aan de beller mee te delen dat er een hulpdienst wordt gestuurd. Op deze manier laat de centralist dus zien dat hij de informatie van de beller als een verzoek om hulp behandelt.

## **5. Conclusies & Discussie**

Dit onderzoek heeft zich specifiek gericht op de handeling die de beller verricht met het geven van de eerste informatie tijdens een 112 gesprek. Waar uit eerder onderzoek van Whalen & Zimmerman (1987) was gebleken dat de melding van de beller door de centralist als verzoek wordt behandeld, daar was in de literatuur tot nu toe nog geen aandacht besteed aan de manieren waarop het verzoekkarakter van de informatie uit deze eerste beurt tot stand komt. Opvallend is dat bellers na de opening van de centralist, informatie geven die is opgebouwd uit relatief constante informatieblokken. De manier waarop de beller deze informatie structureert, dus de volgorde waarin de verschillende informatieblokken ‘identificatie’, ‘waar’, ‘wat’ en ‘extra

informatie' elkaar opvolgen, is over het algemeen gelijk. Het verschil zit echter in de manier waarop de beller deze informatie formuleert en welke informatie hij geeft.

Uit dit onderzoek is gebleken dat een manier waarop bellers hun informatie formuleren, is door een bepaalde vorm van 'entitlement' te gebruiken. Per informatieblokje verschilt de manier waarop bellers dit doen. Zo maken zij hier bij de identificatie gebruik van door een koppeling te maken tussen hun identiteit en het bedrijf dat ze representeren. Bij het formuleren van de 'wat' en 'waar' zetten bellers dit echter weer op een andere manier in, namelijk door op basis van sensorische informatie de 'waar' of juist de 'wat' te omschrijven. De beller rechtvaardigt zo zijn verzoek voor een hulpdienst doordat hij aangeeft dat hij vanuit zijn bedrijf betrokken is bij de calamiteit of dat hij direct waarneemt wat er aan de hand is. Doordat alleen al de contactopname van een beller met de 112 alarmcentrale zich karakteriseert als een verzoek, dus ook wanneer de beller geen expliciet verzoek doet, verantwoord de beller zich, door middel van deze vormen van 'entitlement', dat hij het recht heeft om de alarmcentrale te bellen. Door de informatie op deze manier te formuleren, rechtvaardigt de beller dus zijn contactopname met de alarmcentrale.

Daarnaast is uit dit onderzoek gebleken, dat de functie van de eerste informatie van de beller kan worden bepaald aan de hand van de mate van gegeven details. Dus in hoeverre de beller een compleet verhaaltje aan de centralist vertelt, op basis waarvan deze genoeg informatie heeft om een hulpdienst te sturen. Hier is een onderscheid aangetroffen tussen globale informatie en gedetailleerde informatie. Het is duidelijk dat de centralist op basis van globale informatie de calamiteit niet goed kan inschatten en daarnaast ook geen hulpdienst naar de juiste locatie kan sturen. Wanneer bellers de informatie globaal vormgeven, duidt dit erop dat ze niet direct een verzoek om hulp doen, maar eerst laten zien dat de centralist nog moet worden overtuigd dát er hulp moet komen. Wanneer de beller in zijn eerste beurt echter de 'waar' gedetailleerd aan de centralist vertelt, geeft hij daarmee aan waar de hulpdienst precies naartoe gestuurd moet worden en laat de beller hiermee zien dat deze ervan uitgaat dat er een hulpdienst zal komen. Op deze manier laat de beller zien dat hij er al van overtuigd is dat er hulp zal komen en geeft hij met deze details specifiek die informatie op basis waarvan de centralist kan bepalen waar de hulp naartoe gestuurd moet worden. Door de 'wat' gedetailleerd te formuleren, al dan niet met gebruik van *extreme case formulations*, laat de beller zien dat hij als het ware indirect een reden geeft voor zijn verzoek voor een hulpdienst.

Opvallend is echter dat ook wanneer een beller globale informatie geeft, en daarmee laat zien de centralist eerst nog te overtuigen dát er hulp moet komen, de centralist deze informatie dan ook als een verzoek behandelt. Alleen wanneer een beller de informatie heel gedetailleerd geeft, reageert de centralist op de beller door te zeggen dat er direct hulp wordt gestuurd. In alle andere gevallen blijkt dat de centralist met zijn reactie specifiek die vragen stelt om de 'waar'

helemaal duidelijk te krijgen. Dit laat zien dat de centralist, ook al laat de beller met het geven van zijn eerste globale informatie iets anders zien, de melding van de beller als verzoek behandelt.

Er kan dus worden gesteld dat bellers in hun eerste beurt, informatie op uiteenlopende wijzen kunnen formuleren aan de hand van elementen als 'entitlement', categorisering, *extreme case formulations* of gedetailleerde informatie, waarbij deze elementen de beurt een verzoekkarakter geven. Daarnaast blijkt echter dat wanneer deze elementen ontbreken, en bellers slechts globale informatie geven om de centralist allereerst te overtuigen, en er dus geen elementen zijn aan te wijzen die de beurt een verzoekkarakter geven, de centralist deze informatie nog steeds als verzoek interpreteert. Dit kan worden verklaard als een resultaat van het verzoekkarakter van de 112 context.

Dit onderzoek kan een bijdrage vormen voor centralisten van 112 meldkamers om inzicht te krijgen in de impliciete handeling die de beller met het geven van de eerste informatie kan verrichten. Op deze manier zouden centralisten de motieven van bellers op basis van de informatie die ze geven, kunnen herkennen en daar eventueel op kunnen inspelen.

## Literatuur

- Cromdal, J., Landqvist, H., Persson-Thunqvist, D. & Osvaldsson, K. (te verschijnen). Finding out what's happened: two procedures for opening emergency calls, te verschijnen in *Discourse Studies* (2012)
- Gardner, R. (2001). *When Listeners Talk: Response tokens and listener stance*. Amsterdam: Benjamins
- Heritage, J. & Clayman, S. (2010). *Talk in Action. Interactions, Identities and Institutions*, Chichester: Wiley-Blackwell
- Houtkoop-Steenstra, J.P. (1991). 'Opening Sequences in Dutch Telephone Conversations'. In: D. Boden en D.H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, Polity Press, Cambridge, pp. 232-251
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie. Hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho
- Koole, T. & de Widt, C. (te verschijnen), 'Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112 gesprekken'.
- Mazeland, H. (2008) *Inleiding in de Conversatieanalyse*, Bussum: Coutinho
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9 (2-3), pp. 219-230
- Whalen, M.R. & Zimmerman, D.H. (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly*, 50, pp. 172-185
- Whalen, M.R. & Zimmerman, D.H. (1990). Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society*, 19, pp. 465-492