

# **‘Dat hoorde ik ja’: De reactie van centralisten op een gedeelde melding**

Bachelor Eindwerkstuk  
Communicatie- en Informatiewetenschappen

Anouk de Bresser  
3481255

Begeleider: Tom Koole

11 april 2012

## Inhoud

Samenvatting .....	3
Inleiding .....	3
2. Data en methode .....	5
3. Theoretisch kader .....	8
4. Afzonderlijke meldingen .....	10
5. Gedeelde meldingen .....	13
5.1. Centralist onderbreekt de beller en vult de beller aan .....	13
5.2. Centralist meldt de beller dat incident al bekend is .....	17
5.2.1. Specifiek aangeven .....	17
5.2.2. Minder specifiek aangeven .....	20
5.3. Centralist reageert op vraag van beller .....	24
5.3.1. Bevestigend antwoord .....	24
5.3.2. Ontkennend antwoord .....	26
6. Conclusie en discussie .....	27
7. Literatuurlijst .....	31

## Samenvatting

In deze scriptie laat ik zien dat centralisten van de Nederlandse 112-centrale anders reageren op meldingen van een incident wanneer er al meldingen aan vooraf zijn gegaan, dan op eerste meldingen. Zij starten deze gesprekken alsof het een eerste melding betreft en schakelen na het stellen van enkele vragen over naar een gespreksvorm waaruit blijkt dat het gesprek al bekend is. Een uitzondering hierop zijn de gesprekken waarin de centralisten de beller al onderbreken voordat alle urgente informatie gegeven is. Zij vullen in dit geval zelf de informatie aan. Door direct na te gaan of de beller een ongeval wil melden dat al bekend is, kan het gesprek meteen afgesloten worden. Eventueel kan de centralist sneller om aanvullende informatie vragen.

De centralist laat de beller op verschillende manieren weten dat de melding toch al bekend is: hij kan specifiek aangeven dat het incident al eerder gemeld is. Hierdoor wordt het onderdeel ‘urgentie’ afgesloten voor de beller. Daarnaast kan de centralist minder specifiek aangeven dat er al eerdere meldingen zijn gedaan. In dat geval wordt de beller niet afgeleid van het doen van de melding en zal hij de informatie uit zichzelf blijven geven.

De omschakeling kan ook ingezet worden vanuit de beller. Deze beller heeft de verwachting dat er al eerdere meldingen gedaan zijn en vraagt aan de centralist of dit klopt. Als het incident nog niet bekend blijkt te zijn, verloopt het gesprek na de vraag hetzelfde als een standaard 112-gesprek.

## Inleiding

Er komen op een dag veel verschillende meldingen binnen in de 112-meldkamer. Soms zullen mensen een fietser op de vluchtstrook melden aan de politie, andere keren is het een beller die laat weten dat haar man een hartaanval krijgt.

Er zijn echter dagen die afwijken van deze ‘normale’ dagen. Als er een ongeluk gebeurt met veel invloed op de omgeving, bijvoorbeeld een grote brand of groot verkeersongeluk, zullen veel mensen de 112-meldkamer bellen. De centralisten krijgen na elkaar meerdere bellers aan de lijn die hetzelfde incident willen melden. Gesprekken met bellers die een ongeluk melden dat al bekend is bij de centralist, verlopen anders dan gesprekken waarin een ongeluk wordt gemeld dat nog niet bekend is.

In dit onderzoek maak ik een onderscheid tussen twee verschillende soorten meldingen. Ik spreek over een ‘afzonderlijke melding’ als het een melding betreft waar slechts één keer over gebeld wordt. De centralist heeft bij dit type melding nog geen informatie over het betreffende incident. Alle benodigde gegevens moeten nog bevraagd worden.

Een ‘gedeelde melding’ noem ik alle meldingen waarbij meer dan één beller contact opneemt met 112 over hetzelfde incident. De centralist heeft in principe na de eerste beller de meest urgente informatie over het incident. Latere bellers brengen een incident naar voren dat al bekend is.

Hierbij moet ik een kanttekening plaatsen. De centralist werkt met meerdere collega’s samen op een afdeling, waardoor de mogelijkheid bestaat dat de tweede beller een andere centralist spreekt dan de eerste beller. In dit geval kan het incident ten tijde van de tweede beller nog onbekend zijn bij de tweede centralist, zeker wanneer er een korte tijd zit tussen de telefoontjes van de twee bellers. Daarnaast is het nog mogelijk dat een incident al gemeld is bij de politie, maar nog niet bij de brandweer. Wanneer de tweede melding gedaan wordt bij de brandweer, is het voor deze centralist nog een onbekend ongeval.

Bij het luisteren van de ‘tweede’ gesprekken van hetzelfde incident is het niet altijd duidelijk of een melding daadwerkelijk nog niet bekend is bij deze centralist, of dat de centralist de melding al eerder gehoord heeft, maar behandelt als ‘niet bekend’. Om deze reden heb ik ervoor gekozen om alleen gesprekken van gedeelde meldingen mee te nemen in het onderzoek, waarin de centralist laat blijken dat de melding al bekend is. Op welke manieren dit gedaan wordt, bespreek ik later in deze scriptie.

Hieronder staan twee fragmenten weergegeven. In fragment 1 wordt een afzonderlijke melding gedaan, in fragment 2 een gedeelde melding.

**Fragment 1: Transcripten nationale 112-2; afzonderlijke melding**

3        B            Ja is het goed als uh, mijn dochter is van het paard  
4                    afgevallen. Het paard is bovenop haar gevallen, kunt u  
5                    met spoed een ambulance sturen.=  
6 → C            =Meneer, waar bent u. (.)  
7        B            Uh weet ik niet [(    ).

### Fragment 2: Transcripten regionale 112-1070118-4; gedeelde melding

- 2 B Eh goedemi-morgen > u spreekt < met Floortje
- 3 Alkemade, eh er is op de Universiteit Utrecht op het eh
- 4 Ruppert gebouw een kraan neergestort.=
- 5 → C =Ik hoor het ja, welke straat is dat?
- 6 B Ehm welke straat is dat? (.)

In het eerste fragment heeft de centralist nog geen eerdere melding over het incident gehad. Hij vraagt de beller direct naar urgente informatie: ‘Welke bent u?’.

In het tweede fragment wordt de ‘waar’-vraag voorafgegaan aan ‘Ik hoor het ja’. Deze presequentie geeft aan dat de centralist al eerder gehoord heeft over de neergestorte kraan die de beller noemt. Het incident is al bekend bij de centralist en daarom benadert hij de beller met ‘ik hoor het ja’, terwijl in fragment 1 direct doorgevraagd wordt over de locatie van het incident. De centralist vraagt ook in fragment 2 om de locatie van het incident, maar dit is pas nadat hij met ‘Ik hoor het ja’ aan heeft gegeven dat het incident al bekend is.

De twee fragmenten zijn exemplarisch voor een afzonderlijke en gedeelde melding. In deze scriptie ga ik verder in op het onderscheid tussen deze twee varianten en werk ik aspecten van de gedeelde melding in detail uit. Hierbij focus ik me op het gedrag van de centralist tijdens een gedeelde melding: welke reactie geeft de centralist op de beller en wat zijn de gevolgen van deze specifieke reactie?

Ik begin met informatie over de gebruikte data en methode van dit onderzoek, waarna ik een relevant theoretisch kader schets omtrent mijn onderzoek. In paragraaf 4 ga ik in op de kenmerken van afzonderlijke meldingen, in paragraaf 5 komen gedeelde meldingen aan bod. De conclusie en discussie van het onderzoek staan in paragraaf 6.

## 2. Data en methode

In dit onderzoek heb ik gebruik gemaakt van gesprekken die gevoerd zijn op de 112-centrale in Utrecht. Dit zijn zowel gesprekken via de vaste lijn als met een mobiele telefoon. De bellers komen niet direct bij de centralist; allen hebben eerder een keuze moeten maken voor het type hulpdienst dat zij willen spreken en hebben aan moeten geven in welke plaats het

incident gebeurd is. Door deze selectie ontvangen de centralisten alleen meldingen uit de regio Utrecht.

Gesprekken worden standaard opgenomen in de centrale. Hierdoor zijn ze niet speciaal voor dit onderzoek verkregen en een betere weerspiegeling van de werkelijkheid dan wanneer de centralist en/of beller wist(en) dat het gesprek voor onderzoek gebruikt zou gaan worden. De gesprekken zijn afkomstig van verschillende centralisten op verschillende tijdstippen en dagen. Op deze manier is geprobeerd zo'n breed mogelijk beeld te krijgen van de gesprekken op de 112-centrale.

De gesprekken zijn door een medewerker van de centrale geselecteerd op bruikbaarheid: een groot aantal incidenten waarbij meerdere meldingen zijn gedaan door verschillende bellers, is uit alle opnames gekozen. Deze gesprekken heb ik aan een conversatie analytisch onderzoek onderworpen. Zoals het de conversatie analyse betaamt, is mijn onderzoeksfocus gedurende het schrijven van mijn scriptie ontstaan, aangepast en weer veranderd. De uiteindelijke focus is het resultaat van meerdere malen de gesprekken beluisteren, literatuur lezen en transcripten bekijken. Kenmerken van deze analysemethode die voor mijn scriptie specifiek van belang zijn, zal ik kort beschrijven:

De gesprekken zijn schriftelijk uitgewerkt, waarbij zoveel mogelijk kenmerken weergegeven zijn. Dit zijn bijvoorbeeld intonatie, toonverhogingen of verlagingen, versnellingen of vertragingen en pauzes. Deze weergaves, de transcripten, heb ik als hulpmiddel gebruikt bij het bestuderen van de gesprekken. De categorieën die in deze scriptie onderscheiden worden, zijn gemaakt op basis van deze gesprekken en bijbehorende transcripten.

Volgens de conversatieanalyse bestaat een gesprek uit meerdere beurten, welke op hun beurt bestaan uit één of meer beurtopbouw-eenheden. Wanneer één iemand spreekt, zal de andere gespreksdeelnemer bekijken wanneer de beurt voorbij is. Dit kan het geval zijn bij een mogelijk voltooiingspunt. De toewijzing van de volgende beurt gebeurt op basis van drie mogelijke uitkomsten: 1) Huidige spreker kiest volgende, 2) Zelfselectie door ander, 3) Huidige spreker gaat door. Het is daarnaast mogelijk dat een beurtwisseling plaatsvindt op een ander moment dan bij een mogelijk voltooiingspunt. Deze interrupties kunnen ervoor zorgen dat het onderwerp van het gesprek plotseling verandert. (Mazeland 2003). In de gedeelde meldingen reageert de centralist vaak al voordat de beurt van de beller compleet is. Wanneer de centralist de beller onderbreekt, is er sprake van een interruptie. Het onderwerp verandert op deze momenten van het beschrijven van een onbekend incident naar het bevestigen van een bekend incident.

Een beurt is mogelijk voltooid wanneer het syntactisch, prosodisch en pragmatisch compleet is. Syntactische compleetheid is behaald wanneer de zin of woorduiting compleet is. Als een spreker 'Ik heb zin in' zegt, weet de andere gespreksdeelnemer dat er nog een woord zal volgen. Deze zin is nog niet syntactisch compleet. Prosodie heeft onder andere betrekking op het volume, de intonatie, stiltes en toonhoogte. Als een zin een dalende intonatie heeft, of juist een stijgende intonatie door een vraag, is de zin in veel gevallen prosodisch compleet. De beurt is tenslotte pragmatisch compleet wanneer de uiting die de spreker gedaan heeft, ervoor zorgt dat er een handelingseenheid gemaakt is. De gedane uiting is in dat geval een volledige reactie op de beurt ervoor (Mazeland 2003). De beurt van beller is vaak nog incompleet wanneer de centralist onderbreekt. Dit is wisselend op het gebied van prosodie, syntactiek en pragmatiek.

Niet alle gesprekken verlopen foutloos. Sprekers vergissen zich en vragen worden verkeerd opgevat. Om die reden doen gespreksdeelnemers aan herstelwerk in hun gesprekken. Dit wordt gedaan in twee etappes: de herstelinitiëring en het uiteindelijke herstel, waarbij beide kunnen worden gedaan door de spreker zelf, of door de andere gespreksdeelnemer. Herstelinitiëring door de ander is bijvoorbeeld een uitspraak als 'Hè?', de spreker doet dit zelf door bijvoorbeeld zijn zin af te breken of door 'Hoe heet dat ehh' te zeggen. Het herstel is een woordverbetering, uitvoerigere verklaring of verbetering van het antwoord op een vraag (Mazeland 2003). In enkele gesprekken in de corpus blijkt dat de beller niet begrijpt wat de centralist bedoelt, of dat de informatie die de beller geeft niet duidelijk is voor de centralist. In beide gevallen wordt er een herstellpoging geïnitieerd door de beller of centralist.

Sprekers zijn zich ervan bewust dat een institutioneel gesprek, zoals met de 112-centrale, anders zal verlopen dan een gesprek tussen twee vrienden. De opbouw van een gesprek is bekend, zelfs wanneer men nog nooit eerder een 112-gesprek heeft gevoerd. Dat de spreker weet dat er bepaalde conventies gelden, laat hij weten door bepaalde uitingen te doen in een gesprek (Mazeland 2003). Het feit dat een beller contact opneemt met de 112-centrale, laat al blijken aan de centralist dat er hulp gevraagd wordt. Om te weten waar de hulp naartoe gestuurd moet worden en om welke reden, vraagt de centralist naar plaats- en incidentgegevens.

In mijn analyse van de 112-gesprekken richt ik me op het gedrag van de centralist in gedeelde meldingen. Hierbij let ik op de compleetheid van een beurt op syntactisch, prosodisch of pragmatisch niveau. Daarbij ga ik ervan uit dat de beller en centralist uitgaan van een bepaalde standaard opbouw van het 112-gesprek, en dat zij als het nodig is doen aan herstelwerk.

### 3. Theoretisch kader

Een gesprek tussen beller en centralist verloopt volgens een vaste structuur. Ze spelen samen een zogenaamd ‘informatiespel’, waarbij beide partijen elkaars informatie analyseren om te kijken of het oprecht, cynisch of realistisch is. Deze analyse is gebaseerd op verschillende aspecten in het taalgebruik van de beller en centralist. Vooral de taak van de centralist is van groot belang, aangezien het van zijn analyse afhankelijk is of de hulpvraag gepaard gaat met urgentie. De beller heeft hierbij de statistieken in zijn nadeel; omdat 70% van de 112-meldingen valse meldingen zijn, gaat de centralist er standaard vanuit dat de melding vals is. De geloofwaardigheid van de beller wordt tot stand gebracht door de interactionele context van het gesprek en door de samenwerking tussen beller en centralist (Garcia en Parmer, 1999).

In het begin van het gesprek, in de eerste beurt die de beller heeft, geeft de beller gegevens over het ‘wat’ en ‘waar’ van zijn incident. Deze informatie is de basis waarop de centralist bepaalt of hulp gestuurd gaat worden. De centralist acht deze informatie niet in alle gesprekken voldoende om ook daadwerkelijk hulp te gaan sturen. In dat geval zal hij doorvragen over de reden dat de beller contact opneemt met 112. Op die manier krijgt hij extra informatie over het incident en weet hij of de melding de moeite waard is om serieus te nemen (Heritage en Clayman, 2010).

Of hulp gestuurd gaat worden, hangt af van de interpretatie van de centralist over de gegevens zoals die verstrekt zijn door de beller. Deze interpretatie wordt beïnvloed door gebeurtenissen die aan het telefoontje vooraf zijn gegaan. Wanneer er al andere meldingen zijn gedaan, of als er al berichten in het nieuws zijn gekomen over een incident, zal de centralist de melding anders interpreteren dan wanneer het een eerste melding betreft. Ook de tijd dat de centralist al werkt op de centrale kan hierbij van belang zijn. Wanneer een centralist al meerdere jaren ervaring heeft, zal hij het telefoontje kunnen beoordelen met al zijn eerdere telefoongesprekken in zijn achterhoofd. Op die manier kan hij zich bewust zijn van bepaalde kenmerken waar onervaren centralisten nog niet van op de hoogte zijn (Garcia en Parmer, 1999).

Als de beller de locatie- en incidentgegevens geloofwaardig heeft over weten te brengen, zal de centralist pas hulp sturen. Hoe meer twijfel de centralist heeft, hoe langer het zal duren voordat hulp gestuurd kan worden of voordat aangegeven kan worden dat het incident al eerder gemeld is. Door foutieve woordkeus van de beller, afwijking van de vaste structuur van 112-gesprekken, het veelvuldig laten vallen van pauzes en foutieve

positionering van de beller ten opzichte van het incident kan de centralist besluiten dat het incident geen urgentie heeft (Garcia en Parmer, 1999).

Raymond en Zimmerman (2007) onderzochten gedeelde meldingen rondom een grote brand op de berg 'Glade'. Deze meldingen verlopen anders dan afzonderlijke gesprekken, omdat grote incidenten door veel mensen opgemerkt worden. Een groot gedeelte van deze mensen belt met de 911-centrale met dezelfde informatie, waardoor deze telefoontjes niet allemaal relevant zijn. De centralist gaat met dit feit om, door niet alle telefoontjes te behandelen als een 'eerste melding'.

De opening van de gesprekken verloopt nog hetzelfde als bij een afzonderlijk gesprek, maar vanaf dat moment gaat het gesprek anders. De centralist onderbreekt de beller direct nadat één deel van de 'X at Y' gegeven is. De 'X' omvat de incidentgegevens, de 'Y' de locatiegegevens. Immers, als de centralist één van deze twee gegevens heeft, kan hij bekijken of dit overeenkomt met de gegevens die hij al heeft over het incident. Wanneer de informatie van de beller overeenkomt met de gegevens die de centralist op dat moment al heeft, onderbreekt de centralist de beller. Deze onderbreking bestaat uit het aanvullen van de 'X at Y'-structuur. Wanneer de beller alleen de locatie genoemd heeft, zal de centralist gegevens over het incident overleggen, en andersom (Raymond en Zimmerman, 2007).

Als reactie hierop geeft de beller aan dat deze locatie wel of niet klopt. Mochten zowel beller als centralist het over hetzelfde incident hebben, dan is het aan de centralist om een 'modified service announcement' te doen. Hoewel de beller niet de eerste is die het incident meldt, en zijn melding in feite dus redundant is, wil de beller nog wel weten wat de centralist doet met zijn melding. De centralist geeft op dit moment dan ook aan dat er hulp onderweg is (Raymond en Zimmerman, 2007).

Opvallend aan gedeelde meldingen is dat bellers zich ook anders gedragen dan bij een afzonderlijke melding. Zij hebben een vermoeden dat het incident al eerder gemeld is, maar kunnen hier alleen achter komen door zelf de melding te doen. In hun eerste beurt van hun telefoontje gaan zij al in op de mogelijkheid dat hun melding redundant is. Voor de centralist is het in zo'n telefoontje zaak om duidelijk te krijgen of hij en de beller hetzelfde incident voor zich hebben. Dit controleert hij door een gedeelte van de 'X at Y'-structuur aan te vullen, net als in het geval van de onderbreking door de centralist (Raymond en Zimmerman, 2007).

De centralist vraagt door bij de beller om extra informatie over het incident te verkrijgen, zodat de centralist kan beslissen of hulp gestuurd moet worden. Dit is echter het geval wanneer de melding van de beller nog onbekend is. Waar ik in deze scriptie de nadruk op leg, is de reactie van de centralist op meldingen waarbij na de eerste beurt van de beller blijkt dat het incident al eerder gemeld is. De centralist hoeft in deze gevallen immers niet meer na te gaan waarom er hulp gestuurd zou moeten worden; de hulp is al onderweg.

Raymond en Zimmerman (2007) beschrijven twee varianten waarop het gesprek kan verlopen als de melding al bekend is. Dit zijn de onderbreking tijdens de eerste beurt van de beller en het beantwoorden van een vraag van de beller. Ik onderscheid nog een extra variant, waarvan ik een verdere opdeling maak. De centralist kan immers ook de beller uit laten praten en specifiek of minder specifiek aangeven dat het incident al eerder gemeld is.

#### **4. Afzonderlijke meldingen**

Een standaard telefoongesprek met de 112 verloopt anders dan gesprekken zoals deze tussen twee vrienden verlopen. Zodra het gesprek geopend wordt, is het zaak om het gesprek zo snel mogelijk af te sluiten. Taak van de beller is om het incident te melden en vragen te beantwoorden die de centralist stelt. De centralist moet de informatie in zich opnemen en zo snel mogelijk de meest geschikte hulp sturen (Raymond en Zimmerman, 2007)

De gespreksopening van een 112-gesprek bestaat uit het bekend maken van de centralist, door bijvoorbeeld ‘politie utrecht’ of ‘112-centrale’. Opvallend is dat de beller als reactie hierop niet zijn eigen naam noemt. In plaats daarvan geeft hij een teken van herkenning op de beurt van de centralist, bijvoorbeeld in de vorm van ‘ja’, ‘hallo’ of ‘goedendag’. In de eerste beurt van de beller is het zaak om zoveel mogelijk urgente informatie te geven aan de centralist. Als de beller informatie heeft gegeven over het ‘wat’ en ‘waar’ van het incident, kan de centralist een passende reactie geven. Mocht de beller niet uit zichzelf deze informatie verstrekken, zal de centralist hier actief naar vragen (Raymond en Zimmerman, 2007).

Het afsluiten van het gesprek gebeurt nadat de centralist de hulp wel of niet toegezegd heeft. Over het algemeen reageert de beller hier op met een kort ‘oke’ of ‘ja’, wat aangeeft dat hij begrepen heeft wat er in het gesprek tot dusver gebeurd is en wat er aan hulp gestuurd gaat worden. Bellers sluiten af met een ‘dankjewel’, waarna ook de centralist ‘dankje’ zegt (Raymond en Zimmerman, 2007).

Fragment 3 en 4 zijn voorbeelden van een afzonderlijke melding. Beide laten de kenmerken zoals hierboven genoemd staan, duidelijk zien.

**Fragment 3: 005356164**

1 C Met de brand↑weer  
2 (0.5)  
3 B >brandweer een een twee zo snel mogelijk naar  
4 spaaklaan een< daar staat een auto in brand  
5 C en waar is dat?  
6 (0.6)  
7 B ee:hh Spaaklaan (.)  
8 C Dat begrijp ik, in welke ↑plaats?  
9 (0.4)  
11 CT ↑In Utrecht  
12 (0.6)  
13 B zo snel mogelijk, 't staat vol in lichter laaie  
14 CT ja:a, >dat begrijp ik< is dat op de Appledeplantsoen  
15 ↑toevallig?  
16 (0.5)  
17 B Wat zegt u?  
18 CT Appledeplantsoen=  
19 B =appledeplansoen >jajajaja<=  
20 CT =°oké° kunt u het kenteken zien van de auto (.)  
21 B nee, ik ga ook niet dichterbij want ik wij horen een  
22 [alarm gaan]  
23 CT [nee, heel ] heel goed van u hoor mevrouw brandweer  
24 is al gealarmeerd ze komen die kant op  
25 B en er ontploffen nu dingen (.)  
26 CT <mevrouw>, dat zijn de banden die u waarschijnlijk  
27 hoort die ontploffen (0.6) ...hhh  
28 B ja [( )]  
29 CT [maar we komen zo snel] mogelijk die kant op hoor

30 (0.7)  
 31 B er komt al politie bij (.)  
 32 CT ja:aa en de brandweer is ook onderweg  
 33 (0.4)  
 34 B jo oké=  
 35 =ja hoor da:ag

In dit fragment geeft de beller in zijn eerste beurt niet zijn naam, maar geeft hij direct de urgentie informatie over het ‘wat’ en ‘waar’ van het incident. Voor de centralist is deze informatie niet specifiek genoeg en hij vraagt dan ook nog verder door over de precieze locatie. In regel 20 informeert de centralist nog naar aanvullende gegevens: hij wil weten wat het nummerbord is van de betreffende auto. Het gesprek wordt afgesloten door aan te geven dat hulp onderweg is, in zowel regel 23, 29 als 32. Dit wordt herhaald, omdat de beller bezig is met de ontwikkeling van de autobrand en hierdoor niet direct hoort dat de centralist dit zegt. De beller geeft in regel 34 aan dat hij heeft begrepen wat er tot nu toe in het gesprek is gebeurd (‘Jo oké’). Dit doet de beller na een korte pauze in regel 33, waarmee de centralist aangeeft dat zijn eigen beurt klaar was.

**Fragment 4: 193402377**

1 CT Politiealarmlijn zegt u het maar.  
 2 C Ja goe↑d: :e- goe↑de avond mevrouw,  
 3 Ik wil graag politie Utrecht Asjeblijft.  
 4 CT Ja daar spreekt u mee (.)  
 5 C ((paniek)) ik ja ik loop nu door de stad heen↑  
 6 En ik word gewoon zomaar aangerand=  
 7 Door iemand hier in de stad=  
 8 = ik vind dit niet normaal [ik ( )  
 9 CT [WAAR loopt u nu?  
 10 C Ja bij de Rembrandtbioscoop,

Van dit gesprek is alleen het eerste gedeelte weergegeven, omdat ik me in de rest van de scriptie zal concentreren op alleen dat deel van de gesprekken. In dit fragment geeft de beller in de eerste beurt aan dat ze heeft begrepen dat ze de 112-centrale aan de lijn heeft. Ze vraagt

specifiek om de politie in Utrecht, waarna de centralist aangeeft dat ze daar al mee spreekt. In regel 5 begint de vrouw met haar beschrijving van het ‘wat’ en ‘waar’ van haar incident. Op het moment dat de beller in regel 8 doorgaat over het gevoel dat ze heeft bij de aanranding, breekt de centralist in. Deze informatie is van haar niet van belang om te besluiten waar de hulp naartoe moet komen. De centralist stuurt daarom het gesprek in regel 9 met ‘WAAR loopt u nu?’ in de richting van specifieke incidentgegevens.

In de volgende paragrafen laat ik zien dat het punt na het bekend maken van ‘wat’ en ‘waar’ een moment is waarop de centralist aan kan geven dat het incident al bekend is. Op dat punt weet de centralist immers of hij hetzelfde incident voor zich heeft als de beller bedoelt.

## 5. Gedeelde meldingen

Bij gedeelde meldingen weet de centralist al van het incident doordat er al eerdere meldingen over hetzelfde incident zijn gedaan. Hij reageert op verschillende manieren op dit type melding:

- Centralist behandelt het als afzonderlijke melding;
- Centralist onderbreekt de beller tijdens de melding;
- Centralist laat beller uitpraten en geeft aan dat het ongeluk al eerder gemeld is;
  - o Specifiek: ‘het is bekend/we zijn onderweg’
  - o Minder specifiek: ‘ja/ik hoor het’
- Centralist reageert op vraag van beller ‘of er al meer meldingen zijn geweest’.

Het eerste type reactie, waarin de centralist de melding behandelt als een afzonderlijke melding, heb ik in paragraaf 4 besproken. Het is in deze gevallen moeilijk om te beoordelen om welke reden de centralist de melding als afzonderlijk behandelt. Ondanks dat er al een eerdere melding geweest is, kan het voorkomen dat de centralist nog geen informatie had over het incident. Het is niet mogelijk om objectief te bepalen wanneer een centralist het incident nog niet kent of wanneer hij het wel kent, maar dit niet laat blijken. De andere reacties zal ik hieronder uitwerken.

### 5.1. Centralist onderbreekt de beller en vult de beller aan

Tijdens een afzonderlijke melding laat de centralist de beller uit zichzelf het ‘wat’ en ‘waar’ van een incident vertellen. Dit is bij een gedeelde melding niet altijd het geval; de centralist onderbreekt de beller dan *tijdens* of *voor* het geven van de eerste informatie. In plaats van het

vragen naar extra informatie aan de beller, geeft de centralist zelf informatie over het incident waar de melding vermoedelijk over gaat. Mocht de informatie het incident betreffen waar de beller de melding over wilde gaan doen, dan kan het gesprek snel afgerond worden of gevraagd worden om extra informatie.

Fragment 5 is een voorbeeld van dit type reactie.

**Fragment 5: 1100914-9**

1		[[Doffe toon]]
2	C	Meldkamer ambulance
3	B	(.) Hai
4 →	C	Belt u voor het vijf mei plein?
5	B	Tramongeluk in e:h utrecht
6	C	Ja (.) we zijn onderweg hoor ↑meneer (.) [da::g
7	B	[oké
8	B	(hoi)

De centralist heeft zich in regel 2 bekend gemaakt en na de reactie van de beller hierop in regel 3, laat de centralist de beller niet het ‘wat’ en ‘waar’ van het incident vertellen.

Pragmatisch gezien is zijn beurt nog niet compleet; hij heeft niet alles kunnen vertellen wat normaal in een eerste beurt verteld wordt. In een standaard 112-melding geeft de beller direct informatie, eventueel na een aansprekende vraag van de centralist om informatie te geven.

Deze centralist geeft echter de beller geen tijd om informatie te geven over het incident, maar vraagt direct (regel 4) of de beller het specifieke incident op het vijf mei plein wil melden.

Doordat de beller geen informatie heeft kunnen geven over het incident waar hij over belt, heeft de centralist zijn onderbreking niet kunnen baseren op feitelijke informatie. De onderbreking had fout uit kunnen pakken als de beller melding wilde doen van een ander incident dan het vijf mei plein. In feite heeft de beller te weinig informatie gegeven aan de centralist, maar valt de ‘gok’ in dit geval positief uit.

De beller reageert op de onderbreking met extra gegevens over het incident op het vijf mei plein. Op die manier sluit de beller uit dat zijn melding over een ander incident gaat dan het incident waar de centralist op doelt. Als de centralist op deze informatie bevestigend reageert, en meldt dat er hulp op weg is, wordt het gesprek afgerond. De centralist hoeft geen aanvullende informatie meer te hebben van deze beller.

In fragment 6 onderbreekt de centralist later in het gesprek, wanneer hij al meer informatie heeft over het incident waar de beller de melding over wil doen.

**Fragment 6: 1070118-13**

- 4 B .hh Goedemiddag >of goedemor↑gen<, e:ehm (.)  
5 ik wil een melding maken van een ↑kraan  
6 die naar beneden is ge↑stort. .hh op de Uithof in Utr↑echt  
7 → C Op de Heidelberglaan?  
8 B Ja, op de Heidelberglaan.  
9 C Ja, o[ké, is bekend.  
10 B [zal ik de naam-  
11 C [Is bekend.  
12 B [Oké.

De beller geeft in zijn eerste beurt direct aan dat zijn melding gaat over een omgevallen kraan op de Uithof. Het gebouw waar dit gebeurd is, noemt de beller niet. In plaats van vragen om specifieke plaatsgegevens, geeft de centralist zelf aan op welke locatie het incident is waar hij denkt dat de melding over gaat. Dit doet hij nadat de beller met stijgende intonatie aangaf dat de kraan omgevallen is in Utrecht. Deze stijgende intonatie betekent dat de beurt van de beller nog niet voorbij is, waardoor de invulling van de centralist de beller onderbreekt. De beurt is echter syntactisch en pragmatisch wel compleet.

De beller reageert bevestigend op deze invulling van de centralist, waarna de centralist aangeeft dat deze melding al bekend is. De beller biedt aan de naam van het gebouw te geven, maar dit aanbod wordt onderbroken door de centralist. Er is geen extra informatie meer nodig en het gesprek wordt afgerond.

In fragment 7 geeft de beller, net als in fragment 6, basisinformatie over het incident waar hij de melding over wil doen.

**Fragment 7: 1070118-6**

- 1 C (1.13) Politie Alarmlijn met Tim >zeg het maar<  
2 B Ja goede e:h dag met Roel Ike van e:h drukkerij  
3 ZuidamUithof op de [e::h (.)

- 4 → C [Ja Leuvenlaan eh,  
5 bouwkraan omgevallen?  
6 B Juist exact.  
7 C Wij zijn al onderweg.  
8 B Oké=

De basisinformatie die de beller geeft, bestaat nu niet uit details over het incident zelf, maar uit locatiegegevens van de beller. Doordat de beller in regel 3 aangeeft dat hij werkt bij drukkerij Zuidam Uithof, is het waarschijnlijk dat het incident in de buurt van zijn werk is. Op het moment dat de beller in regel 3 ‘eh’ zegt, is zijn beurt zowel pragmatisch, syntactisch als prosodisch nog niet compleet. Toch onderbreekt de centralist de beller en vult hij hem aan met de gegevens over een eerder gemeld incident.

De beller reageert in regel 6 bevestigend op deze aanvulling. De vermoedens van de centralist waren juist, de beller wilde inderdaad melding doen van een omgevallen bouwkraan op de Leuvenlaan. Door aan te geven dat er hulp onderweg is en het gesprek af te sluiten, geeft de centralist aan dat er geen verdere informatie nodig is.

#### *Gevolg van de keuze*

Doordat de centralist de beller onderbreekt voordat alle basisinformatie over het incident bekend is, bestaat het risico dat de centralist ervan uitgaat dat de melding gaat over een incident waar het in werkelijkheid niet over gaat. Dit kan het gesprek onnodig verlengen.

De onderbreking bevat echter een aanvulling, waarmee de centralist de kans verkleint dat dit voorvalt. Plaatsgegevens, gegevens over het incident, of beiden worden aangevuld. Als de beller hier positief op reageert, dan kan de centralist direct besluiten om het gesprek voort te zetten of af te breken. Wanneer er extra informatie nodig is, zal de centralist doorvragen. Dit gebeurt sneller dan wanneer de centralist de beller niet had onderbroken. Als de centralist genoeg meldingen heeft ontvangen, dan kan het gesprek eerder beëindigd worden dan zonder onderbreking het geval zou zijn geweest.

Onderbrekingen komen niet in alle gesprekken van gedeelde meldingen voor, maar pas wanneer er een aanzienlijk aantal gesprekken aan de melding vooraf is gegaan. De gesprekken zijn bijvoorbeeld vaak het vijfde of zesde gesprek op rij over hetzelfde incident. Hieruit blijkt dat de centralist een zekere basis heeft om er van uit te gaan dat de beller een melding doet over een specifieke melding. Deze basis wordt niet altijd gegeven door de beller

zelf, maar wordt soms enkel meegenomen uit de eerdere gesprekken over hetzelfde incident. Dit was het geval in fragment 5; de centralist baseerde zijn onderbreking waarschijnlijk op eerdere gesprekken die hij voerde over het incident.

## 5.2. Centralist meldt de beller dat incident al bekend is

Naast de mogelijkheid om de beller te onderbreken en aan te vullen, kan de centralist ook direct aangeven dat het incident al bekend is. Hierbij laat hij de beller eerst zijn informatie geven over het incident, en na eventuele specificatie, geeft de centralist aan dat het incident al bekend is. Op deze manier is alle informatie afkomstig van de beller, en weet de centralist zeker dat het een bepaald incident betreft. Waar bij onderbreking het gevaar bestaat dat de centralist op het foute incident doelt, is dat bij deze variant vrijwel uitgesloten.

De centralist kan hierbij een keuze maken tussen het specifiek aangeven dat de melding al bekend is, bijvoorbeeld met het gebruik van de zin ‘We hebben al meer meldingen’, en het minder specifiek aangeven, bijvoorbeeld met de zin ‘Ik hoor het’. Nadeel van deze laatste variant is dat het voor kan komen dat de beller niet begrijpt wat de centralist wil zeggen. In dat geval zet de beller het gesprek door alsof er niet aangegeven is dat de melding al bekend is.

Hoewel een incident al eerder gemeld kan zijn, komt het vaak voor dat nog niet alle benodigde informatie bekend is. In dat geval kan de centralist aangeven dat een melding al bekend is, maar dat er meer informatie nodig is.

### 5.2.1. Specifiek aangeven

In fragment 8 geeft de beller aan dat er een gebouw is ingestort. Na het controleren van locatiegegevens geeft de centralist specifiek aan dat het incident al bekend is:

#### Fragment 8: 1070118-8

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 8  | B | Op de universiteit Utrecht is een gebouw ingestort.      |
| 9  | C | Ja, en op welk adres meneer?                             |
| 10 | B | E::h, ja en ik weet niet hoe het e::h ik weet wel gebouw |
| 11 |   | Ruppert op de Uithof is het.                             |

- 12→ C Ja, nou we hebben al meer meldingen [binnen gekregen.
- 13 B [Oké,
- 14 C We heb[ben al wel
- 15 B [Oke,
- 16 C gehoord wat er aan de hand is, maar we weten niet veel
- 17 details.
- 18 B Ja.
- 19 C Het gebouw is ingestort begrijp ik? (.)
- 20 B Ja, klopt.
- 21 C Kunt u mij (.) wel vertellen hoe dat gebouw heet?
- 22 B Eh, gebouw ruppert is het.

De beller geeft in regel 8 kort het wat en waar van een incident. In regel 9 vraagt de centralist om adresgegevens, waaruit blijkt dat de vermelding ‘op universiteit Utrecht’ niet duidelijk genoeg is voor de centralist. Als de beller deze gegeven heeft, laat de centralist in regel 12 specifiek weten aan de beller dat het dezelfde melding betreft als die eerder binnengekomen is. De beller geeft aan dat deze boodschap duidelijk is, door twee maal ‘oke’ te zeggen. Het gesprek gaat niet meer over het verkrijgen van informatie over het wel of niet sturen van hulp, maar over het verduidelijken van eerdere meldingen. Na deze mededeling geeft de beller niet uit zichzelf informatie over het incident, maar geeft hij slechts korte antwoorden op de vragen van de centralist.

In fragment 8 waren gegevens over het incident bekend na de eerste beurt van de beller en informeerde de centralist naar locatiegegevens. In het fragment hieronder geeft de beller uit zichzelf de locatiegegevens, maar de incidentgegevens pas na tussenkomst van de centralist.

**Fragment 9: Map 1100418, gesprek 082320917**

- 1 C .hh Ambulance meldkamer.
- 2 (0.8)
- 3 B ↑Goede↓morgen met Lucas Welschap
- 4 Op de A12 richting Den Haag

5 Ter hoogte van uhh achtenveertighonderd,  
6 C Ja.  
7 (0.7)  
8 B .hh uhh daar ligt n voertuig op z'n zijkant  
9 [En uhh-  
10→ C [We kregen net een melding al binnen,  
11 Op dit moment,  
12 B Oke.  
13 C Uh::m (.)  
14 Zitten er mensen nog in of niet?

In de eerste beurt van de beller wordt de locatie van het incident duidelijk omschreven door de beller. Hij eindigt zijn zin met stijgende intonatie, wat wijst op een incomplete beurt. De centralist zegt 'ja' als continueerder, zodat de beller uit zichzelf meer over het incident kan vertellen. Na deze aansporing en een pauze van 0,7 seconde vertelt de beller verder. Wanneer hij meer wil vertellen dan 'voertuig op z'n zijkant' (regel 9), ontstaat er een overlap met de centralist (regel 10). Voor de centralist was deze basisinformatie over het incident al voldoende. Hij meldt de beller specifiek dat het incident al eerder gemeld is. De beller reageert in regel 12 dan met 'oke.', een teken dat hij de mededeling begrepen heeft.

De centralist kiest er op dit punt voor om aanvullende informatie te vragen aan de beller, en door de mededeling is het ook voor de beller duidelijk dat deze informatie niet meer bepaalt of er hulp gestuurd gaat worden. Met de mededeling is het onderdeel 'urgentie' afgesloten.

### *Gevolg van de keuze*

Wanneer een centralist specifiek aangeeft dat het incident al eerder gemeld is, is het voor de beller duidelijk dat hulp inmiddels onderweg is. Doordat de beller een melding doet om hulp gestuurd te krijgen, weet de beller nu dat hij geen urgente informatie meer hoeft te geven. Het onderdeel 'urgentie' is afgesloten op het moment dat dit duidelijk is geworden. De centralist kan nu vragen om extra informatie en de beller kan hier extra uitgebreid informatie op geven. De tijdsdruk achter het omschrijven van het incident is immers weggenomen op het moment dat de centralist aangaf dat de melding al bekend was.

Het specifiek aangeven kan echter ook een negatieve kant hebben. Als een beller hoort dat hij niet de eerste is die melding doet van een incident, kan de verwachting ontstaan dat het gesprek afgerond wordt. Hij gaat er niet van uit dat er meer informatie benodigd is, waardoor de centralist duidelijk aan moet geven dat zij nog meer willen weten. Dit vereist een extra handeling, aangezien de beller in eerste instantie uit zichzelf veel informatie wil geven.

In fragment 8 is dit zichtbaar. In regel 14 tot en met 16 geeft de centralist aan dat de melding bekend is, maar zij niet veel details weten. De beller reageert hierop met een kort 'ja', met dalende intonatie. Hierdoor laat hij weten dat zijn beurt voorbij is. In plaats van dat de beller zelf informatie geeft, moet de centralist gericht vragen stellen. Dit doet hij in regel 18 ('Het gebouw is ingestort begrijp ik?'), met als reactie 'ja, klopt.' En opnieuw in regel 20 ('Kunt u mij wel vertellen hoe dat gebouw heet'), met als reactie 'Eh, gebouw Ruppert is het.'. De beller geeft na ieder antwoord aan dat zijn beurt voorbij is en de centralist moet hierdoor de vragen blijven stellen. De beller geeft geen spontane antwoorden meer, maar wacht op de input van de centralist.

### 5.2.2. Minder specifiek aangeven

In enkele gevallen geeft een centralist minder specifiek aan dat een incident al bekend is bij hem. Hij gebruikt dan niet de woorden 'er zijn al meldingen binnen gekomen' of een variatie daarop, maar hij doet een uitspraak als 'weten we'. Voor de beller is het niet direct duidelijk dat de centralist met deze uitspraak aangeeft dat het incident al bekend is, en dat het telefoongesprek een andere wending zal nemen. Dit besef komt mogelijk later in het gesprek, als de centralist vragen stelt waaruit blijkt dat hij al iets weet over het incident.

De uitspraak van de centralist geeft aan dat de centralist geen urgente informatie meer nodig heeft, maar alleen aanvullende informatie. Als de beller echter niet begrijpt dat dit de bedoeling is van de woorden van de centralist, is het niet vanzelfsprekend dat de beller op dat moment ook aanvullende informatie gaat geven. Het verschilt per beller of dit positieve of negatieve gevolgen heeft. De ene beller kan geconcentreerd antwoorden geven als er de druk achter staat dat het sturen van hulp van hem afhangt, terwijl de andere beller juist beter geconcentreerd is wanneer hij weet dat zijn woorden slechts aanvullende informatie zullen zijn. Niet in alle gesprekken is op te maken uit de reactie van de beller of hij begrepen heeft dat het gesprek een andere wending heeft gekregen, maar fragment 10 is een voorbeeld waarin te zien is dat de beller dit niet begrijpt:

**Fragment 10: 1100511- 6**

- 1 C °Ambulance°  
2 B (.) .hh ja >goedemiddag< met e:h ( ) ik wilde ‘t  
3 doorgeven e:h ’t e:h lijkt erop alsof een auto het water  
4 in gereden is, [maar ik ben er niet helemaal zeker van  
5 → C [ja klopt  
6 B want het kan ook een stel grapjassen zijn °maar°=  
7 → C =nee dat klopt zoiets hebben we ook binnen gekregen  
8 n- a-aanleiding, a-als u even de locatie geeft want die  
9 is een beetje onduidelijk↑

De beller geeft in zijn eerste beurt aan dat ‘het erop lijkt alsof er een auto het water in gereden is’. Op hetzelfde moment dat de beller in regel 4 zijn twijfel uit over wat hij gezien heeft, geeft de centralist aan dat het inderdaad klopt wat de beller gezien heeft. De beurt van de beller is op dit moment pragmatisch en syntactisch compleet. De beller eindigt met een stijgende intonatie na ‘in gereden is’ en geeft op deze manier aan dat zijn beurt prosodisch incompleet is. Doordat de beller verder praat en de centralist begint met een uiting, heeft de beller niet verstaan wat de centralist zei. De beller reageert dan ook niet op de woorden van de centralist en gaat verder met het uiten van zijn twijfel. In regel 7 geeft de centralist nogmaals aan dat het incident al eerder gemeld is, ditmaal specifiek. Meteen daarna vraagt de centralist om extra informatie voor het incident.

Doordat de beller in eerste instantie niet reageert op de minder specifieke variant, geeft de centralist later in het gesprek specifiek aan dat het incident al eerder gemeld is. In dit gesprek zijn de verschillen tussen de twee varianten goed zichtbaar: door de minder specifieke variant te gebruiken, is het voor de beller niet altijd duidelijk dat het gesprek een andere wending neemt. De specifieke variant geeft echter een duidelijke omslag weer. In dit gesprek was deze omslag nodig, aangezien de beller geen informatie meer uit zichzelf gaf over het ongeval. De centralist begon daarom met het stellen van vragen waar hij antwoord op wilde.

In fragment 10 viel het gebruik van de minder specifieke variant samen met een overlap, waardoor de gevolgen enigszins vertekend kunnen zijn. In fragment 2 maakt de centralist gebruik van de minder specifieke variant en is er geen sprake van overlap.

**Fragment 2: Transcripten regionale 112-1070118-4; gedeelde melding**

- 2 B Eh goedemi-morgen > u spreekt < met Floortje  
3 Alkemade, eh er is op de Universiteit Utrecht op het eh  
4 Ruppert gebouw een kraan neergestort.=  
5 → C =Ik hoor het ja, welke straat is dat?  
6 B Ehm welke straat is dat? ( )

In de eerste beurt van de beller zijn zowel locatie- als incidentgegevens bekend gemaakt. Direct nadat de beller heeft gezegd dat de kraan is neergestort, geeft de centralist aan dat het ongeluk al eerder gemeld is. Dit doet hij met ‘*Ik hoor het ja*’ (regel 5). De nadruk van de centralist ligt echter op de aanvullende vraag: ‘*Welke straat is dat?*’. Doordat de uiting van de centralist direct volgt op de uiting van de beller, wat in het transcript aangegeven is door het =-teken, ligt de nadruk op de vraag om extra informatie. Het aangeven dat het incident al eerder gemeld is, is ondergeschikt aan deze vraag. De beller geeft geen tekenen van het feit dat hij heeft begrepen dat hulp onderweg is.

Niet in alle gevallen wil de centralist extra informatie van de beller. In fragment 11 is dat het geval. Dit gesprek is de negende melding die binnenkomt op de 112-meldkamer over hetzelfde ongeluk met de hijskraan en veel informatie is op dat moment al bekend.

**Fragment 11: 1070118 - 9**

- 1 C Politie AL↑ARMIjn  
2 B Ja hallo met Anja de Jong, ik zit in de ↑Uithof, in het  
3 van Unnikgebouw, 20 hoog, en de: hijskraan die hier  
4 staat is op het Ruppertgebouw (.) gev↓allen.  
5 .hh=  
6 → C =Ja, weten we=  
7 B =Ik weet niet of er e:h [gewonden zijn of wat dan ook  
8 C [Nee  
9 B maar [(.) hij ligt er helemaal dwars overheen  
10 C [Weten we ook nog niet we zijn-  
11→ We zijn onderweg.

Als de beller in de eerste beurt heeft verteld wat er gebeurd is en op welke locatie, geeft ze aan dat ze klaar is met praten door een dalende intonatie aan het einde van haar verhaal. Daarnaast ademt ze hoorbaar uit in regel 5. Dit geeft een signaal aan de centralist dat hij de beurt over mag nemen. Dit gebeurt in regel 6: de centralist geeft minder specifiek aan dat de melding al bekend is. Het latchingsteken '=' geeft aan dat de beller direct daarna, zonder pauze, reageert. Ze geeft antwoord op een niet gestelde vraag: 'Zijn er gewonden?'. Dat de centralist niet van plan was om deze vraag te stellen, blijkt uit de overlap die ontstaat. Nog voordat de beller uitgesproken is, heeft de centralist al gezegd 'nee'. De centralist heeft geen extra informatie over het incident meer nodig. Als de beller nogmaals probeert haar blik op de situatie te geven, doet de centralist hetzelfde als in zijn vorige beurt: nog voordat de beller klaar is, zegt de centralist al dat ze 'dat' ook nog niet weten. De beller begint een tweede keer over het aantal gewonden en reageert niet op de uiting 'weten we' (regel 6) van de centralist. In regel 11 geeft de centralist uiteindelijk op specifieke wijze aan dat de melding bekend is. Nu is dit ook bij de beller duidelijk, en kan het gesprek afgerond worden.

### *Gevolg van de keuze*

Wanneer centralisten er voor kiezen om minder specifiek aan te geven dat het incident al bekend is, dan hebben zij in vrijwel alle gevallen extra aanvullende informatie nodig. Door de onduidelijke variant te gebruiken, is er een snelle overgang mogelijk naar de vraag om extra informatie. De beller gaat er vanuit dat de centralist nog steeds informatie wil die bepaalt of er hulp gaat komen en is hierdoor actief bezig met het geven van informatie.

Het nadeel van niet specifiek aangeven, is dat het vragen om informatie lang kan duren. Hierdoor kan bij de beller het gevoel ontstaan dat de centralist niet snel genoeg handelt en dat de hulp nog niet onderweg is. Bij incidenten die erom vragen dat er snel hulp aanwezig is, is het onwenselijk dat de beller het gevoel krijgt dat deze hulp nog niet gestuurd wordt.

Zoals in fragment 11 te zien is, kan het minder specifiek aangeven ervoor zorgen dat er een misverstand ontstaat tussen beller en centralist. Dit treedt vooral op in gesprekken waar de centralist geen extra informatie nodig heeft. Als de beller op dat moment niet duidelijk te horen heeft gekregen dat de melding al bekend is, of hulp onderweg is, zal de beller informatie blijven geven over het incident. De beller wil immers dat er hulp gestuurd wordt, en verwacht dat alle informatie die hij heeft, van belang kan zijn. Het gebruiken van de niet specifieke variant wanneer de centralist geen extra informatie nodig heeft, is dan ook sterk af te raden.

### 5.3. Centralist reageert op vraag van beller

Hierboven zijn situaties aan bod gekomen waarin de centralist zelf aangeeft dat het incident al eerder gebeurd is. Er zijn echter ook situaties waarin het initiatief niet bij de centralist, maar bij de beller ligt. Deze vraagt dan actief naar het eerder melden of al onderweg zijn van de hulpdiensten. De beller geeft in vrijwel alle gevallen al in zijn eerste beurt aan dat er vermoedens zijn van zijn kant dat er al een melding aan vooraf is gedaan. Deze vermoedens zijn dan ontstaan door bijvoorbeeld het horen van sirenes of het zien van gestopte voorbijgangers.

Als centralisten bevestigend reageren, doen ze dit over het algemeen pas als ze er zeker van zijn dat de beller het over hetzelfde incident heeft, als dat eerder al gemeld is. Vragen over locatie- en incidentgegevens zijn daarvoor nodig. Het komt ook voor dat de beller vermoed dat het incident al bekend is, maar dit niet het geval is. Dan geeft de beller uit zichzelf extra informatie over het incident.

#### 5.3.1. Bevestigend antwoord

In het fragment hieronder vraagt de beller actief naar eerdere meldingen:

##### Fragment 12: 1101011-4

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 1  | C | Met de ↑brandweer  |
| 2  | B | Goeiedag e::h ik <u>rij</u> nu op de n                           |
| 3  |   | tweehonderdzevenendertig en er staat een auto <u>gi-gan-</u>     |
| 4  |   | tisch te roken en er staat ook nog twee auto's bij dus ik        |
| 5  | → | weet niet of er al een <u>melding</u> is.                        |
| 6  | C | Ja eh dat is e::h vlakbij het <u>tuin</u> centrum hè, klopt dat? |
| 7  | B | (.) E:h ja klopt   |
| 8  | C | Ja [melding is bekend hoor, de brandweer                         |
| 9  | B | [ja  |
| 10 | C | is onderweg  |
| 11 | B | Oké:[::  |

De beller doet melding van het incident dat hij gezien heeft, maar vraagt direct daarna, in regel 5, of er al eerder een melding gedaan is. Deze verwachting heeft hij door de twee auto's

die bij de rokende auto staan. De centralist reageert hier in regel 6 bevestigend op en geeft daarnaast input voor een mogelijke locatie van het incident. Doordat de centralist niet vraagt naar de locatie, maar al een suggestie doet, hoeft de beller alleen maar te bevestigen of ontkennen. In regel 7 doet hij dit; de suggestie van de centralist was inderdaad de juiste. Na de extra bevestiging vanuit de centralist, wordt het gesprek afgesloten. Verdere informatie over het incident is niet nodig.

De centralist in het onderstaande gesprek is minder voorzichtig in het verifiëren van het incident, voordat hij bevestigt dat het incident al eerder gemeld is.

**Fragment 12 : Map 1100630, gesprek 132637696**

1		(2.8)
2	C	Ambulance,
3		(0.8)
4	B	Goed <u>ed</u> ag
5		Haiko van der Vlucht
6 →		Heeft u al een ↑melding↓ binnen gehad
7		Over de N twee drie acht?
8		(0.5)
9	C	.pt Ja: inder <u>daad</u>
10		Kunt u daar iets meer al over vertellen

De beller geeft in zijn eerste beurt slechts informatie over het nummer van de weg waar een ongeluk gebeurd is. Na zijn vraag laat hij een pauze vallen van een halve seconde, waarmee hij aangeeft dat zijn beurt voorbij is, en hij wacht op een reactie van de centralist. Hoewel de centralist nog geen informatie heeft over de aard van het ongeluk en de locatie op deze weg, geeft de centralist in regel 9 met ‘ja inderdaad’ aan dat hij weet over welk incident het gaat. Hij vraagt hierbij niet om extra informatie en vult de beller niet aan met incidentgegevens. Doordat er geen verdere verificatie over het incident gedaan wordt, is de kans aanwezig dat de beller en centralist over een ander incident praten.

De manier waarop de centralist in regel 10 zijn vraag om extra info formuleert, ‘*iets meer*’, duidt erop dat er op het moment van de melding nog vrijwel geen informatie is over het incident. Alle informatie die de beller kan geven, is welkom.

Voor de centralist in fragment 13 is zowel de locatie als de aard van het incident al duidelijk als de beller informeert naar eerdere incidenten.

**Fragment 13: 1070118 – 11**

- 1 C Ambul↑ancedienst  
2 (.)  
3 B Hallo met Peter van de ↑Berg, eh:m (.)  
4 ik ben bij de Universiteit Utrecht en er is een kraan  
5 omgevallen maar ik hoor al ambulances (.)  
6 C ja=  
7→ B =ik weet niet of jull- er al voor gebeld bent  
8 C ja wij weten alleen nog niets over ↑letsel,  
9 weet jij daar iets van?

De beller geeft in zijn eerste beurt zowel locatie- als incidentgegevens. Na deze informatie geeft hij aan dat hij al ambulances hoort. Deze opmerking geeft aan dat de beller de verwachting heeft dat het ongeval al eerder gemeld is. Na een korte pauze reageert de centralist met ‘ja’ (regel 6), dit vat de beller op als vraag om extra uitleg van zijn uiting in regel 5. De beller herformuleert zijn uiting tot een duidelijke vraag, die neerkomt op ‘zijn er al meldingen gedaan?’. In regel 8 geeft de centralist kort aan dat dit inderdaad het geval is en vraagt meteen door naar informatie over het letsel.

### 5.3.2. Ontkennend antwoord

Hoewel bellers het vermoeden hebben dat er al meldingen zijn gedaan over een incident, is dit niet altijd het geval. Centralisten informeren in dat geval niet zelf naar extra gegevens over het bewuste incident, maar laten de bellers uit zichzelf meer vertellen.

Dit is bijvoorbeeld het geval in fragment 14.

**Fragment 14: Map 1100418, gesprek 082137745**

- 1 (0.5)  
2 C U spreekt met de brandweer?  
3 (0.6)  
4 B Ja., goedemiddag met Dirk  
5 Uhh uhm ik weet niet of u de melding

6		Van de A12 bij Woerden al gekregen heeft, (.)
7	C	Nog niet.
8		(0.5)
9	B	Nou dat-

De beller informeert of er al meldingen binnen gekomen zijn in regel 5, maar krijgt een ontkennend antwoord van de centralist. Doordat de centralist voor zijn ontkenning niet vraagt naar extra incidentgegevens, en deze ook niet gegeven zijn door de beller, is duidelijk dat er geen enkel ander ongeluk op de A12 eerder gemeld is. Na het antwoord van de centralist in regel 7 valt er een stilte van een halve seconde, waardoor de centralist zijn beurt aan de beller geeft. In regel 9 blijkt dat de beller deze hint begrepen heeft, hij begint uit zichzelf zijn informatie over het incident te geven.

#### *Gevolg van de keuze*

Deze variant van een 112-gesprek die anders loopt dan een afzonderlijke melding, wordt geïnitieerd door de beller in plaats van de centralist. Als bellers vragen of het incident al eerder gemeld is, doen zij dit meteen in hun eerste beurt. Voor de centralist is dit een moment om te controleren of dit wellicht het geval is. Mocht dat zo zijn, dan is er extra snel informatie beschikbaar uit eerdere meldingen. Het huidige gesprek kan op die manier optimaal worden ingezet om extra informatie te verkrijgen. Als er geen extra informatie meer nodig is, kan het gesprek snel worden afgerond. Dit is vergelijkbaar met het onderbreken van de centralist, alleen ligt in dit geval het vermoeden niet bij de centralist, maar bij de beller.

Bellers hebben niet in alle gevallen een juist vermoeden. Wanneer de centralist aangeeft dat er nog geen andere meldingen binnen zijn gekomen, gaat het gesprek verder als een standaard 112-gesprek. De beller heeft in veel gevallen de locatie of gegevens over het incident al summier gegeven, maar geeft dit na de reactie van de centralist opnieuw. Doordat de beller nu weet dat zijn melding bepaalt of er hulp komt of niet, kan hij nu extra uitgebreid en precies vertellen wat er aan de hand is. Dit komt de hulpverlening alleen maar ten goede.

## **6. Conclusie en discussie**

In deze scriptie is het onderscheid gemaakt tussen een melding van een afzonderlijk incident en een melding van een gedeeld ongeluk. Het onderscheid is te vinden in de reactie van centralist op de melding van de beller.

Centralisten reageren bij een gedeeld incident op verschillende manieren.

De eerste variant is het onderbreken en aanvullen van de melding van de beller. Veelal onderbreekt de centralist de beller *tijdens* of *voor* het geven van de eerste informatie. Hij geeft hierbij een aanvulling over het incident waar hij denkt dat de melding over gaat. Wanneer de centralist dit doet *voor* de eerste informatie, dan is het vermoeden op niets gebaseerd. De kans is aanwezig dat de centralist ervan uitgaat dat de beller om een incident belt, waar het in werkelijkheid niet over gaat. Dit kan het gesprek onnodig verlengen.

In andere gevallen laat de centralist de beller zijn eerste informatie geven over het incident. Op deze manier weet de centralist zeker over welk incident het gaat en kan hij aangeven dat het incident al eerder gemeld is. Waar nodig kan er om extra informatie gevraagd worden. De centralist kan er voor kiezen om specifiek aan te geven dat het incident al bekend is, met behulp van woorden als 'We hebben al meldingen binnen' of 'Er is al eerder voor gebeld'. Bij deze variant wordt er even vaak wel als niet om extra informatie gevraagd.

Wanneer de minder specifieke variant gebruikt wordt, met bewoordingen als 'Ja' of 'Weten we', wordt er aanzienlijk vaker om extra informatie gevraagd door de centralist. De overgang tussen het aangeven dat het incident bekend is en het vragen om extra informatie, is snel. Dit heeft als gevolg dat de beller niet in alle gevallen begrijpt wat de centralist zei, en doorgaat alsof er nog steeds urgente informatie gegeven moet worden. Dit kan negatieve gevolgen hebben, aangezien de centralist juist uitgebreidere informatie nodig heeft dan de basisinformatie die de beller denkt te moeten geven.

Het komt ook voor dat de beller actief vraagt naar eerdere meldingen over het incident. Dit gebeurt in vrijwel alle gevallen in de eerste beurt van de beller. De vraag wordt ondersteund door vermoedens op basis van het geluid van sirenes of een aantal gestopte voorbijgangers. Centralisten kunnen hier bevestigend op reageren, maar doen dit alleen op basis van locatie- en incidentgegevens. Op die manier weten ze zeker dat het hetzelfde incident betreft. Wanneer een centralist ontkennend reageert, geeft de beller uit zichzelf aanvullende informatie over het incident.

De verschillende manieren waarop een centralist omgaat met een gedeelde melding, hebben ieder een eigen effect op het gesprek. Wanneer de centralist de beller onderbreekt, en de informatie van het incident aanvult, wordt de snelheid van het gesprek verhoogd. Er wordt niet meer tijd dan nodig besteed aan het verkrijgen van urgente informatie, waardoor de centralist direct het gesprek af kan ronden of kan vragen om aanvullende informatie.

De specifieke manier van aangeven zorgt niet voor een snellere afronding van het gesprek, maar maakt duidelijk dat het gedeelte van het gesprek dat urgentie bevat, afgesloten is. Op het moment dat de beller weet dat de melding al bekend is, weet hij dat hij geen urgente informatie meer hoeft te verstrekken. Het is aan de centralist of het gesprek afgerond wordt, of dat er om extra informatie gevraagd wordt.

Als een centralist op een niet specifieke manier aangeeft dat de melding bekend is, doet hij precies het tegenovergestelde als bij de specifieke manier: de beller wordt niet afgeleid van het geven van informatie. Doordat de beller niet weet dat de urgente informatie reeds verstrekt is, blijft hij in volle concentratie details over het incident geven. Dit heeft een positieve uitwerking op de kwaliteit van de informatie die verstrekt wordt.

Als de beller informeert naar eerdere meldingen over het incident, gebeurt dit in zijn eerste beurt. De centralist heeft hier geen invloed op; de vraag is gebaseerd op verwachtingen die de beller heeft gekregen in zijn omgeving. Als de centralist aangeeft dat de melding nog niet bekend is, gaat het gesprek verder als een afzonderlijke melding. Bij een bevestiging van de vraag van de beller kan de centralist direct vragen om aanvullende informatie, of kan hij het gesprek afronden. In dit geval heeft de vraag van de beller het gesprek versneld op dezelfde manier als het geval zou zijn bij een onderbreking van de kant van de centralist.

In deze scriptie heb ik gekeken naar gesprekken die opgenomen zijn in de 112-meldkamer in Utrecht. De observaties die uit deze gesprekken naar voren zijn gekomen, laten een bepaalde consistentie zien. We hebben hierbij geen rekening gehouden met de verschillende persoonlijkheden die de centralisten kunnen hebben. De ene centralist wil graag alle telefoontjes, ook die van gedeelde incidenten, uitgebreid behandelen. De andere centralist onderbreekt juist een beller als hij verwacht dat de informatie verder niet meer van belang is.

Wat in de gesprekken niet te zien is, is het systeem waarmee de centralisten werken. Wanneer een 112-lijn overgaat, zien de centralisten uit welke regio het telefoontje gepleegd wordt. Bij gedeelde ongelukken zullen de meldingen allen vanuit de zelfde regio gemeld worden. Na de eerste meldingen over een incident is de kans aanwezig dat het volgende telefoontje uit dezelfde regio ook over het incident kan gaan. De centralisten zijn vanaf dat moment voorbereid en kunnen hierdoor anders reageren dan bij een afzonderlijk incident. Het is nog steeds mogelijk dat er een telefoontje binnenkomt over een ander incident. Toch zullen centralisten bij overeenkomsten tussen de beschrijving van de beller en beschrijvingen van het gedeelde ongeluk, aannemen dat het over hetzelfde incident gaat.

In het onderzoek zijn we uitgegaan van gesprekken van centralisten zoals deze opgenomen zijn in de 112-meldkamer. Er zijn categorieën gemaakt die gebaseerd zijn op waarnemingen vanaf deze gesprekken. Dit sluit niet uit dat de bedoelingen van de betreffende centralisten anders waren. Het is mogelijk dat de verschillende reacties toe te schrijven zijn aan het toeval, in plaats van aan gestructureerde overwegingen. Toch kan de 112-meldkamer wel degelijk gebruik maken van de observaties die ik heb gedaan. De verschillende manieren waarop een centralist om kan gaan met een gedeelde melding, hebben elk hun eigen uitwerkingen. Mocht een centralist een gesprek snel af willen ronden, kan hij het beste kiezen voor een onderbreking. Wanneer hij echter graag extra informatie wil, kan hij de afweging maken tussen het specifiek of minder specifiek aangeven dat de info bekend is. Door bewust om te gaan met de verschillende varianten van een gesprek omtrent een gedeelde melding, kunnen gesprekken op de 112-meldkamer efficiënter verlopen. Als centralisten voor zichzelf duidelijk maken wat zij voor informatie verlangen van de beller, en zij dit vervolgens duidelijk maken naar de beller, kunnen gesprekken aanzienlijk sneller afgesloten worden.

## 7. Literatuurlijst

Garcia, A., Parmer, P. (1999). Misplaced Mistrust: The collaborative Construction of Doubt in 911 emergency calls. *Symbolic Interaction* 22 (4) 297-324.

Heritage, J., Clayman, S. (2010). *Talk in action. Interactions, identities and institutions*. Hoboken, New Jersey: Wiley-Blackwell, 69-86.

Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Raymond, G., Zimmerman, D. (2007). Rights and responsibilities in calls for help: the case of the mountain glade fire. *Research on language and social interaction* 40 (1) 33-61.