



Face to face of GMS

*Hoe centralisten op de
politie meldkamer een melding
communiceren*

Anouk de Bresser - 3481255

Master Communicatiestudies
Universiteit Utrecht

Begeleider: Tom Koole
Tweede lezer: Frank Jansen

Juni 2013

Samenvatting

In een observatieonderzoek op de politiemeldkamer in Utrecht is in kaart gebracht op welke manier een melding wordt gecommuniceerd van de beller, via de aannamecentralist en uitgiftecentralisten naar de politie op straat. Op het moment voeren alle centralisten nog twee taken uit: zij zijn zowel aanname- als uitgiftecentralist. Op den duur zal er echter een scheiding worden ingevoerd, waardoor iedere centralist nog maar één van de twee taken op zich neemt. Het doel van dit onderzoek was om in kaart te brengen in hoeverre een scheiding van de aanname- en uitgiftecentralisten te implementeren zou zijn met de huidige staat en het huidige gebruik van communicatiemiddelen.

Volgens mediakeuzetheorieën kunnen omgevings-, media-, taak- en persoonlijke kenmerken de mediakeuze beïnvloeden. Centralisten hebben een voorkeur voor face to face (F2F) gesprekken, de leiding heeft een voorkeur voor het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS). Dit computersysteem wordt gebruikt om meldingen in vast te leggen en om politie op straat aan de melding te koppelen. Beide middelen hebben specifieke eigenschappen waardoor centralisten ze voor bepaalde taken inzetten. GMS wordt vooral gebruikt voor aanvang van het eerste contact met de politie op straat, F2F na dat eerste contact. GMS wordt gebruikt om praktische informatie vast te leggen die op een later moment nog relevant is. F2F gesprekken worden vooral gebruikt om de taakverdeling rond te krijgen en in mindere mate om de melding inhoudelijk te bespreken. Er is weinig overlap in mediagebruik: centralisten gebruiken ofwel het GMS, ofwel F2F gesprekken.

In het communicatieproces van beller tot politie op straat vinden drie soorten transformaties plaats: informatie wordt weggelaten, toegevoegd of veranderd. In elk van de vijf stadia van een melding treden enkele van deze transformaties op, al dan niet volgens een vaste procedure. Over het algemeen zijn de transformaties veroorzaakt door het perspectief van de zender en de volgende partij: iedere partij in het proces maakt de informatie op maat met in het achterhoofd wat relevant is voor de volgende partij. Dit begint al bij de beschrijving van de beller, waardoor de centralist slechts zicht heeft op een relatieve werkelijkheid. Hij heeft immers geen andere toegang tot de daadwerkelijke situatie. Ook mediakeuze heeft invloed op de transformaties. Dat is echter voornamelijk het geval in het tweede stadium van de melding, als de aannamecentralist de informatie vastlegt voor de uitgiftecentralisten.

Dat juist in dit stadium de mediakeuze transformaties veroorzaakt, heeft gevolgen voor de te implementeren scheiding. Het advies voor implementatie is dan ook dat het GMS aangepast moet worden om taken van F2F gesprekken over te nemen en dat -misschien nog wel belangrijker- centralisten moeten leren om op een andere manier een melding te verwerken.

Best, juni 2013

Beste lezer,

Tijdens mijn bacheloropleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen ben ik in aanraking gekomen met de conversatieanalyse: gespreks- of interactie onderzoek. In dit type onderzoek houden de wetenschappers zich bezig met het zoeken van patronen in alledaagse situaties. Hierbij geven zij geen statistische onderbouwing, omdat zij slechts aantonen dat bepaalde patronen bestaan. Zij zullen niet stellen dat deze patronen altijd en overal terug te vinden zijn, maar het fascinerende is dat het opvallend vaak wel het geval is. Wist u dat mensen lachen in een gesprek om een onderwerp af te sluiten en door te kunnen naar het volgende onderwerp? Nu u dit weet, zal het u waarschijnlijk steeds vaker op gaan vallen in gesprekken.

Mijn bachelorscriptie heb ik geschreven over de patronen die er zijn in een gesprek tussen een beller en een centralist op de 112-politiemeldkamer. Uit mijn onderzoek bleek dat centralisten vaak tijdens een telefoontje niet vertellen aan de beller dat zij door eerdere meldingen al bekend zijn met het incident. Daardoor blijft de beller roepen om hulp, terwijl de hulp al onderweg is. Al tijdens dit onderzoek wist ik dat ik meer wilde weten over de politiemeldkamer. Mijn onderzoek – en vele andere scriptieonderzoeken – waren enkel geconcentreerd op de eerste stap in het proces van beller tot politie op straat. Toen ik de kans kreeg om in mijn masterscriptie de rest van het proces op de politiemeldkamer te onderzoeken, heb ik die met beide handen gegrepen.

Voor u ligt het resultaat van het onderzoek dat ik gedurende vijf maanden heb uitgevoerd op de 112-politiemeldkamer in Utrecht. Ik heb meerdere dagdelen mogen observeren op de politiemeldkamer en veel centralisten gesproken over hun werkzaamheden. Terwijl ik dat deed, groeide mijn inzicht in hun werkproces en mijn waardering voor wat de centralisten dagelijks doen. De patronen die in het werkproces van de politiemeldkamer te vinden zijn, zijn ontzettend interessant. Ik hoop daarom dat u tijdens het lezen van mijn scriptie wordt aangestoken met mijn enthousiasme over de politiemeldkamer in al haar aspecten.

Mijn dank gaat uit naar Tom Koole, mijn begeleider aan de Universiteit Utrecht. Zijn kennis van en jarenlange ervaring met de politiemeldkamer in Utrecht zijn van groot nut geweest bij het vormgeven en uitvoeren van mijn onderzoek. Zijn enthousiasme omtrent mijn observaties gaven mij keer op keer de drive om door te gaan en om op zoek te gaan naar de patronen in de meest onverwachte zaken. Tevens gaat mijn dank uit naar Jan Hoogstraten voor het geregeld rondom de goedkeuring en bekendmaking van de observatiedagen, maar ook voor zijn inzet bij het tijdrovende terugzoeken van de benodigde data.

Veel leesplezier.

Hartelijke groeten,

Anouk de Bresser

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Voorwoord	3
1. Inleiding	5
2. Literatuur	7
3. Onderzoeksopzet	12
4. Resultaten	15
5. Conclusie	36
6. Discussie	40
Literatuurlijst	42
Bijlagen	45

1. Inleiding

Met ingang van januari 2013 is sprake van één nationale politie waarin de zeventwintig bestaande politiekorpsen worden samengevoegd tot tien korpsen. De termijn die wordt gesteld is niet duidelijk, maar de ambities van de Rijksoverheid reiken ver. Zo zal deze herindeling van de vele politiekorpsen een grotere samenwerkingseenheid moeten maken, waarin alle onderdelen beter en sneller zullen gaan werken. Voor de meldkamers in Nederland betekent dit concreet dat zij veelal verhuizen naar een nieuwe locatie en zullen groeien in omvang. Door het afnemen van het aantal meldkamers zal immers het gebied waar de meldkamer opereert groter zijn dan voorheen.

De meldkamer in Utrecht doet verplicht mee aan de landelijke ontwikkelingen. Daarnaast is deze meldkamer actief bezig met eigen onderzoek en ontwikkeling, enkel gericht op hun eigen politiemeldkamer. In het kader van zowel bachelor- als masterscripties heeft de Universiteit Utrecht in de afgelopen jaren meerdere van deze onderzoeken op zich genomen. Zo zijn er onder andere onderzoeken gedaan naar de manier waarop een beller communiceert met een centralist (Van Bracht, 2012; Zonneveld, 2012; Lemereis, 2012) en naar de manier waarop de centralist communiceert met de beller (Verberg, 2009; De Bresser, 2012; De Widt, 2012; Schneiderberg, 2012). Communicatie tussen centralisten onderling op de meldkamer en tussen centralisten en politie op straat is echter nog niet eerder het onderwerp van onderzoek geweest.

In het kader van recente ontwikkelingen op de politiemeldkamer zijn deze communicatiestromen de moeite waard om te onderzoeken. De politiemeldkamer in Utrecht heeft namelijk in 2012 een proef gedaan om een scheiding aan te brengen tussen de aannames en uitgaves van een melding. Tijdens deze proef werden de taken van centralisten gescheiden: waar een centralist voorheen zowel de melding noteerde in het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (later: GMS), als de politie-eenheden op straat aanstuurde, mocht de centralist nu slechts één van deze taken op zich nemen. Communicatie tussen aannames- en uitgiftecentralisten verliep enkel via het GMS. De leiding wilde deze scheiding graag invoeren, omdat iedere centralist zich dan kon concentreren op één taak die hij met meer aandacht uit kon voeren. Deze proef is echter voortijdig stopgezet, omdat de betrokken centralisten het onprettig vonden om enkel via GMS te communiceren en daardoor veelal terugvielen op face to face (later: F2F) gesprekken met andere centralisten. GMS werd niet gezien als geschikt middel om een melding snel te verwerken.

Hoewel de houding van centralisten naar verwachting onveranderd is, wordt de scheiding binnenkort permanent doorgevoerd. De leiding probeert het nogmaals, omdat na een succesvolle scheiding de stap kan worden gemaakt naar een multidisciplinaire aanname. Deze manier van het verwerken van een melding zal beter aansluiten bij de verwachtingen van de beller, omdat de beller direct verhaal kan doen aan de centralist. De vraag 'door wie zij geholpen willen worden' –politie, brandweer, ambulance- zal niet meer worden gesteld (Koole, Verberg & De Widt, te publiceren). De klantvriendelijkheid van de politiemeldkamer zal met een multidisciplinaire aanpak dan ook hoger zijn.

Om de implementatie ditmaal te laten slagen is meer kennis nodig over de momenten waarop en de redenen waarom centralisten F2F communiceren en deze informatie niet in GMS vastleggen. Deze kennis zou gebruikt kunnen worden om het GMS zo aan te passen dat F2F gesprekken overbodig worden. Twee soorten onderzoek kunnen worden gebruikt om het inzicht in de mediakeuze te verhogen: mediakeuzeonderzoek (o.a. Daft en Lengel, 1984) en workplace studies (o.a. Luff, Hindmarsh & Heath, 2000). Deze twee soorten onderzoek hebben elk hun voor- en hun nadelen. Waar mediakeuzeonderzoek werkt met experimenten en vragenlijsten, werken workplace studies met observaties van een natuurlijke situatie. In deze scriptie zal ik van beide gebruik maken: mediakeuzetheorieën zal ik gebruiken om te schetsen wat mogelijke invloeden op mediakeuze zijn. Met observaties –een workplace studie- zal ik de specifieke mediakeuze op de politiemeldkamer in kaart brengen.

Om preciezer te zijn: ik zal een beeld schetsen van de stappen waarin en de manier waarop een melding wordt gecommuniceerd van beller via de aanname- en uitgiftecentralisten naar de politie-eenheden op straat. Hierbij zal ik zowel inzoomen op de rol van face to face gesprekken tussen centralisten als op de reden dat centralisten kiezen voor F2F gesprekken in plaats van voor het GMS. Oftewel:

Hoofdvraag: Op welke manier wordt een melding gecommuniceerd van een beller, via de centralisten, naar de politie op straat?

Deelvraag 1: Waarom kiezen centralisten voor deze verdeling van communicatiemiddelen?

Deelvraag 2: Welke taalhandelingen worden via het GMS en welke via face to face gesprekken gedaan?

Deelvraag 3: Welke vertaalslag vindt plaats tussen de melding van de beller en de boodschap aan de politie op straat?

In hoofdstuk 2 zal ik de literatuur bespreken over de manier waarop wij communiceren, de rol van media daarin en de twee stromingen die onderzoek doen naar mediagebruik en -keuze. In hoofdstuk 3 zal ik mijn onderzoeksopzet toelichten, waarna ik in hoofdstuk 4 de resultaten van mijn onderzoek uitwerk. De resultaten zijn opgedeeld in een deel met betrekking tot de mediakeuzekenmerken van de politiemeldkamer en een deel met betrekking tot de vertaalslag die plaatsvindt in de het communicatieproces op de politiemeldkamer. Ik sluit af met een overzicht van mijn bevindingen, waarna ik een antwoord geef op de gestelde onderzoeksvragen en aanbevelingen doe voor het succesvol doorvoeren van de scheiding.

2. Literatuur

In dit hoofdstuk geef ik een overzicht van relevante literatuur over de manier waarop mensen communiceren en onderzoek naar mediakeuze.

2.1 Dat is beschrijvingswaardig

Als mensen met elkaar communiceren, hebben het gebruikte medium, de betreffende context en de gegeven feedback invloed op de betekenis die de ontvanger geeft aan de informatie (Feldman & March, 1981; Fisher, 1978). Ook levert de mens een grote bijdrage aan de betekenisgeving van informatie door de manier waarop zij spreken. Zij doen elkaar verzoeken, Zij stellen vragen en vertellen elkaar verhalen. De ontvanger maakt vaak uit de vorm van de uiting op of het gaat om een verzoek of verhaal.

Als iemand belt naar de politiemeldkamer, doet hij veelal een verzoek om hulp: “Wilt u politie sturen?”. Dit verzoek is echter niet altijd aan de vorm te herkennen als een verzoek. Bellers geven bijvoorbeeld een beschrijving van het incident en laten daardoor blijken dat zij hulp willen (Potter, 1996, p. 1). De aannamecentralist vat deze beschrijving vervolgens ook daadwerkelijk op als verzoek (Whalen & Zimmerman, 1987). Het geven, verwerken en interpreteren van beschrijvingen zit zo in onze sociale systemen en routines verweven dat wij er ons vaak niet van bewust zijn dat het ‘anders’ is dan een direct verzoek (Potter, 1996, p. 44). Uit Utrechts onderzoek op de politiemeldkamer bleek dat bellers op wisselende manieren hun verhaal doen: de ene beller is vol emoties, de volgende beller is vrij afstandelijk (Schneiderberg, 2012). Het is aan de centralist om daar op een goede manier mee om te gaan.

In voorbeeld 1 is te zien op welke manier een beschrijving op de politiemeldkamer kan dienen als verzoek. De beller schetst een beeld van het ongeval waarover hij belt. Hij wil echter dat de centralist deze beschrijving interpreteert als een verzoek om hulp:

Voorbeeld 1

Beller: Ik rijd op de A2, hectometer 32.4 en hier ligt een auto in de sloot.

Centralist: Ik stuur de politie en brandweer erheen.

Centralist: Bedankt voor uw melding.

Door indirect het verzoek te doen, beperkt de beller het risico op gezichtsverlies (Potter, 1996, p. 109). De centralist op de politiemeldkamer zou de melding bijvoorbeeld niet ernstig genoeg kunnen vinden en dus geen hulp sturen. Aangezien de beller het verzoek op deze manier niet expliciet heeft gedaan, is het gezichtsverlies beperkt.

Er zijn ook beschrijvingen die een ander doel dienen dan ‘een verzoek doen’. Zo sporen centralisten hun collega’s aan om een taak uit te voeren door een beschrijving van de situatie te geven. Dit is te zien in voorbeeld 2:

Voorbeeld 2

Centralist 1: Er ligt een auto in de sloot en er moet ook brandweer heen.

Centralist 2: Ik zal de brandweer inlichten.

Deze manier geeft centralist 2 de kans om aan te bieden om de brandweer in te lichten. Doet hij dit niet, dan kan centralist 1 dit toch zelf doen zonder gezichtsverlies te leiden. Een directe aansporing had het idee kunnen opwekken dat centralist 1 het zelf niet wilde doen.

2.2 Een relatieve werkelijkheid

Volgens onderzoekers als Sacks en Garfinkel verwoordt een zender de werkelijkheid op een manier die hij geschikt vindt voor de ontvanger (Potter, 1996, p. 64-66). Op die manier vormt hij ook de perceptie van de werkelijkheid van de ontvanger. De ontvanger heeft immers geen andere toegang tot de werkelijkheid dan die beschrijving. Op de politiemeldkamer zal een centralist er bij iedere melding rekening mee houden dat de beller mogelijk een vertekend beeld schetst en toch volledig moeten vertrouwen op het beeld dat de beller schetst.

Op de politiemeldkamer zal een beller zijn feiten zo moeten inkleden dat de centralisten geloven dat het verhaal van de beller waar is. Dat kan door het geven van details en specifieke referenties van de situatie (Potter, 1996, p. 162). Bepaalde groepen hebben sowieso recht van spreken (ook wel *category entitlement*; Potter, 1996, p. 133), en hoeven hun recht niet meer te krijgen en verdedigen (Potter, 1996, p. 133). Als een centralist zijn collega's bijvoorbeeld vertelt dat een auto in de sloot ligt op de A2, zullen zij hem zonder meer geloven. Dit is te danken aan zijn positie op dat moment en omtrent dat onderwerp. Hij heeft geen recht van spreken over andere onderwerpen, zoals bijvoorbeeld het medisch behandelplan van het slachtoffer dat in de auto zat.

Uit meerdere conversatieanalytische onderzoeken blijkt dat de aannamecentralist van de beller inderdaad veel informatie krijgt die enkel dient om te bewijzen dat het een echte melding is. Van Bracht (2012) stelde bijvoorbeeld vast dat bellers in hun beschrijving van de situatie gebruik maken van directe beoordelingen en van overdrijvingen om de kans op hulpverlening te vergroten. Ook geeft de beller informatie over de manier waarop zij bij het incident betrokken zijn (Whalen en Zimmerman, 1990) De aannamecentralist is continu bezig met gatekeeping: zorgen dat alleen de hulpbehoevenden ook daadwerkelijk hulp krijgen (Heritage & Clayman, 2010). Helaas gaat het niet altijd goed: Garcia en Parmer (1997) beschrijven een hulpbehoevende melding waar geen hulp werd verleend. Tijdens het gesprek tussen beller en aannamecentralist was de twijfel niet voldoende weggenomen.

De aard van de persoon en zijn relatie tot de andere persoon is bepalend voor de manier waarop de melding wordt geformuleerd. De vragen 'wie, wat, waar' worden door de personen op een manier verwoord die in die situatie en relatie passend is (Garfinkel & Sacks, 1970; Schegloff, 1972). De beller doet bijvoorbeeld een beschrijving van de situatie waarvan hij denkt dat de centralist het wil weten. De aannamecentralist weegt af welke informatie hij relevant vindt om te vermelden in het GSM of te verspreiden via F2F. De uitgiftecentralisten wegen af welke informatie zij wel of niet doorgeven aan de politie op straat. Het is hierdoor in principe onvermijdelijk dat zenders de beschikbare informatie herformuleren als zij deze verspreiden naar andere partijen.

2.3 Onderzoek naar mediakeuze

Zoals in de inleiding vermeld is, wordt mediakeuze door twee stromingen onderzoekers onderzocht. Mediakeuzeonderzoekers doen dit op basis van experimenten en vragenlijsten in veelal niet natuurlijke omgevingen. Workplace studies werken juist in natuurlijke situaties, waarbij zij dagelijkse praktijken observeren. Twee tegengestelde stromingen, die elkaar naar mijn mening goed aan kunnen vullen. Van beide stromingen volgt een korte uiteenzetting van hun bevindingen, aangezien ik beide stromingen combineer in mijn eigen onderzoek.

2.3.1 Stroming 1: Mediakeuzetheorieën

Hieronder bespreek ik, verdeeld over vier hoofdkenmerken, enkele factoren die volgens mediakeuzetheorieën mediakeuze beïnvloeden. Deze factoren zijn voor de politiemeldkamer enkel een indicatie van mogelijke invloeden, omdat het niet is gebaseerd op onderzoek binnen hun specifieke organisatie.

TAAKKENMERKEN:

- *Taak- en berichtkenmerken: Dual capacity model.*
Urgentie, complexiteit en relevantie van de taak en/of het bericht vragen bepaalde randvoorwaarden van het medium. Deze kenmerken hebben invloed op de mate waarin een medium informatie moet kunnen dragen en vervolgens (indirect) op de mediakeuze (Sitkin et al., 1992, p. 576).
- *Aantal over te brengen cues: Mediarijkheidstheorie.*
Een rijk medium (bv. F2F gesprekken) is geschikter voor gecompliceerde taken, een arm medium (bv. boek, blog) voor taken waar weinig interactie voor nodig is (Daft en Lengel, 1984). Met de komst van nieuwe media is deze theorie minder kloppend geworden: uit het onderzoek van El Shinnawy en Markus (1997) blijkt bijvoorbeeld dat mensen bij de keuze tussen het arme medium e-mail en het rijke medium voicemail, in tegenstelling van wat de mediarijkheidstheorie veronderstelt, toch de voorkeur hebben voor e-mail.
- *Stadium van taakverwerking: Mediageschiktheidstheorie.*
Men heeft een sterkere behoefte om een taak af te ronden dan om de taak af te ronden met het meest geschikte medium (King & Xia, 1997, p. 902). Dit heeft als gevolg dat een taak die met face to face contact verwerkt zou moeten worden, toch verwerkt wordt met een e-mail.

OMGEVINGSKENMERKEN

- *Gebruik van andere media: Mediageschiktheidstheorie.*
Het gebruik van het ene medium compenseert het gebruik van een ander medium onafhankelijk van het type taak dat wordt uitgevoerd (King & Xia, 1997, p. 905). Als men meer F2F met elkaar spreekt, zullen zij elkaar minder e-mails versturen.
- *Geldende normen: Dual capacity model.*
Verwachtingen, bedrijfscultuur en rolverdeling schetsen een bepaalde wenselijk gebruik van media. Medewerkers worden verwacht geselecteerde media te gebruiken voor vastgestelde taken. Deze normen hebben invloed op de mate waarin

een medium symboliek moet kunnen dragen en vervolgens pas (indirect) op de mediakeuze (Sitkin et al., 1992, p. 576).

- *Beperkingen in de organisatie of het personeel: Dual capacity model.*

Iedere organisatie heeft andere technologische mogelijkheden, behoeften, financiën en competentieniveau. Deze beperkingen hebben directe invloed op de uiteindelijke mediakeuze, aangezien er bijvoorbeeld zonder geld geen computerprogramma kan worden aangeschaft (Sitkin et al., 1992, p. 576).

MEDIAKENMERKEN

- *Mate van vertegenwoordiging: Social presence theory.*

Ieder medium kan in een bepaalde mate de aanwezigheid van een persoon vertegenwoordigen. Een brief toont bijvoorbeeld alleen woorden, terwijl gesprekspartners in een face to face gesprek ook non-verbale cues overbrengen naar elkaar. Wanneer een taak vraagt om een hoog niveau van sociale aanwezigheid, zal er niet gekozen worden voor de brief, maar voor een F2F gesprek (Short et al., 1976).

PERSOONLIJKE KENMERKEN

- *Ervaring met medium: Mediageschiktheidstheorie.*

Hoe meer ervaring de gebruiker heeft en hoe langer het medium in gebruik is, hoe geschikter diegene het medium vindt om in te zetten voor een willekeurige taak (King & Xia, 1997). Dit komt door drie effecten van meer ervaring: (1) meer gewenning; (2) meer bewust van mogelijkheden medium; (3) hoger verwacht nut van mediumgebruik (King & Xia, 1997, p. 884-885).

2.3.2 Stroming 2: Workplace studies

Workplace studies brengen door middel van observaties in kaart hoe organisaties werken en communiceren en hoe mediatechnologieën worden ingezet binnen de organisatie (Luff et al., 2000, p. 13). Uitgangspunt van de Luff, Hindmarsh en Heath (2000) om dit soort onderzoeken op te zetten, is dat organisaties momenteel te weinig inzicht hebben in hoe technologieën ingezet kunnen worden in hun specifieke organisatie. Zonder dit inzicht kunnen zij geen honderd procent gebruik maken van de beschikbare technologieën en worden grote investeringen in deze technologieën niet (snel) terugverdiend.

Workplace studies worden bij individuele organisaties opgezet, waardoor resultaten optimaal bruikbaar en relevant zijn voor deze specifieke organisatie. De organisatie hoeft geen vertaalslag te maken vanaf experimenteel onderzoek en alle resultaten zijn op hen van toepassing. Eventueel kunnen de resultaten van meerdere workplace studies naast elkaar worden gelegd om te bekijken of er trends zichtbaar zijn. Andere organisaties kunnen daardoor meer inzicht krijgen in hoe organisaties zoals zij gebruik maken van technologieën: zou de organisatie de technologie graag op de bestaande of op een andere manier willen gebruiken?

Een voorbeeld van een workplace studie is het onderzoek van Woloshynowych, Davis, Brown en Vincent (2007). Zij hebben gedurende 20 uur geobserveerd op de spoedeisende hulp (SH) van een ziekenhuis in Groot-Brittannië hoe vaak de artsen via welk medium communiceerden. De communicatie op de SH verloopt in 76% van de gevallen face to face en vrijwel nooit via de telefoon, de e-mail of het whiteboard (bij elkaar de overige 24%). Als gevolg van deze mediakeuze zijn er veel onderbrekingen in het werkproces. Deze workplace studie geeft de SH inzicht in hun eigen communicatieve praktijken. Zij kunnen vervolgens afwegen of deze praktijken optimaal verlopen, of dat zij iets willen verbeteren.

Voor de geldigheid van de resultaten van een workplace studie is het echter wel van belang er wordt geobserveerd tijdens momenten die een representatieve afspiegeling zijn van de dagelijkse praktijken. Leonardi et al. (2012) concludeerden namelijk na observaties bij zes organisaties dat er in uitzonderlijke situaties massaal wordt afgeweken van het 'normale' mediumgebruik. Om medewerkers of collega's te overtuigen van de ernst van de situatie worden dan bijvoorbeeld meerdere media tegelijkertijd ingezet, terwijl er op 'normale' momenten slechts één medium ingezet zou worden.

2.4 Conclusie

Centralisten op de politiemeldkamer krijgen van bellers een beschrijving van de werkelijkheid. Deze beschrijving is de enige toegang die zij hebben tot de situatie ter plaatse. De manier waarop de beller de beschrijving geeft is daarom van grote invloed op de manier waarop de centralist de situatie interpreteert. In de meeste gevallen zal de beller met deze beschrijving een indirect verzoek doen tot hulp. Om die hulp te krijgen moet de beller aantonen dat hij recht van spreken heeft. Dit doet hij bijvoorbeeld door details van de situatie te noemen.

Ook in de communicatie tussen centralisten is sprake van beschrijvingen die op een bepaalde manier worden gedaan. Anders dan bellers hoeven centralisten onderling geen recht van spreken te behalen. In de context van de politiemeldkamer is vastgelegd dat wat een centralist aan zijn collega's vraagt, ook wordt opgevolgd en uitgevoerd.

Naast datgene wat de spreker zelf doet –afstemmen van de vorm van het taalgebruik op de context- heeft het medium invloed op de betekenis die wordt gegeven aan de informatie. Het kiezen van het meest geschikte medium is daarom van groot belang om de informatie goed aan te laten komen bij de ontvanger. Zowel mediakeuzetheorieën als workplace studies houden zich volgens hun eigen methodes bezig met onderzoek naar mediagebruik.

Het is te verwachten dat het mediagebruik op de politiemeldkamer invloed heeft op het communicatieproces waarin informatie wordt doorgegeven. Aan de hand van mediakeuzetheorieën kunnen we bepalen waarom er juist voor dat mediagebruik gekozen is. Het is echter de vraag of deze theorieën de lading dekken; zijn er alternatieve en organisatiespecifieke redenen?

Door een workplace studie uit te voeren en dus te observeren op de politiemeldkamer zelf is een organisatiespecifiek beeld te schetsen. Zonder de interpretatiestap is het onderzoek relevanter voor de politiemeldkamer en kan men direct aan de slag met de resultaten. Als het mediagebruik van de centralisten en de onderlinge samenwerking bijvoorbeeld niet overeenkomt met de wenselijke situatie, kan de leiding maatregelen gaan treffen. De scheiding zou bijvoorbeeld op een andere manier kunnen worden geïmplementeerd.

3. Onderzoeksopzet

3.1 Methode

Uitgaande van de mediakeuzetheorieën kunnen centralisten op de politiemeldkamer verschillende redenen hebben om te communiceren via een bepaald medium. Aan de hand van de beschreven kenmerken heb ik mogelijke invloed op mediakeuze op de politiemeldkamer in kaart gebracht. Om meer inzicht te krijgen in hoe het mediagebruik daadwerkelijk is, heb ik een observatie uitgevoerd als onderdeel van een workplace studie. Dit heb ik gedaan in meerdere stappen:

- 1) *Voorbereiding* → Voorafgaande aan de observatie heb ik de meldkamer verkend: ik ben bekend geraakt met de medewerkers en heb de gewoontes en communicatiestromen van de meldkamer in kaart gebracht. Ook heb ik gesprekken gehad met centralisten over gebruiksmogelijkheden van het GMS en de telefooncomputer. Daarnaast heb ik aan de hand van mediakeuzetheorieën mogelijke invloedsfactoren op de mediakeuze van de centralisten in kaart gebracht.
- 2) *Observatieperiode* → Op meerdere momenten (zowel avond-, ochtend- als middagdienst) heb ik geobserveerd op de meldkamer. Deze observaties heb ik per melding verwerkt aan de hand van de vooraf opgestelde observatielijst. De observatielijsten werkte ik na afloop van een observatiedag uit om eventuele onduidelijkheden direct toe te lichten.
- 3) *Dataverzameling* → Aan de hand van de meldingnummers zijn de bijbehorende gelogde data verzameld. Dit betrof een opname van het gesprek tussen beller en centralist en een opname van de communicatie over de portofoon. Deze data werden in chronologische volgorde geplaatst en aangevuld met de gegevens van de observatielijsten. Bij meerdere centralisten zijn diepte-interviews afgenomen om meer inzicht te krijgen in de redenen van het gebruik van bepaalde communicatiemanieren: waarom kiest men voor face to face gesprekken ofwel GMS?
- 4) *Data-analyse* → Aan de hand van een aantal meldingen schetste ik een beeld van de manier waarop een melding wordt gecommuniceerd op de politiemeldkamer in Utrecht.

3.2 Observatielijst

Spencer et al. (2002) beschrijven in hun *Communication Observation Method* op welke manier men een observatieonderzoek kan afnemen en hoe men de data kan verwerken en analyseren. Ik heb me gehouden aan de standaarden die zij stellen aan het observatieonderzoek (Spencer et al., 2002, p. 9-12):

- de observator is bekend met de omgeving voor aanvang van de observatieperiode;
- degenen die geobserveerd gaan worden zijn hier op voorbereid en hebben hun goedkeuring voor deelname gegeven;

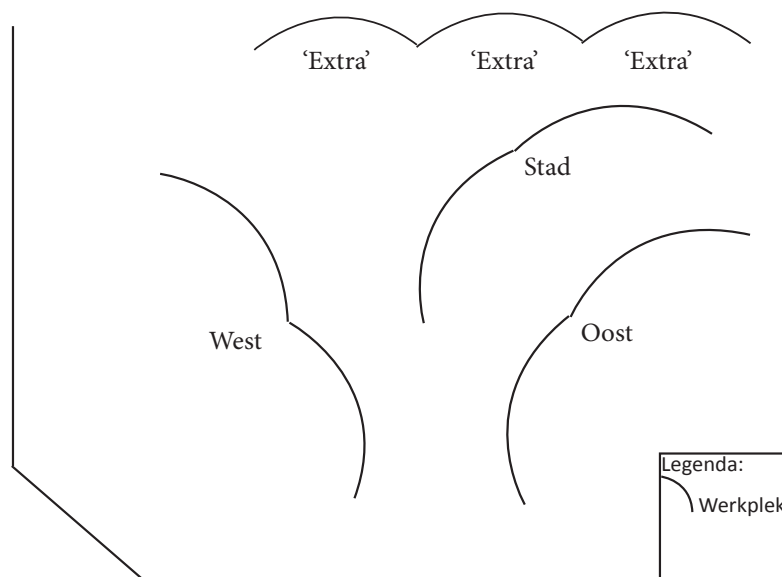
- de observator moet zo onzichtbaar mogelijk zijn tijdens de observatie;
- van iedere geobserveerde medewerker moet duidelijk zijn wat zijn/haar rol gedurende de observatie is;
- de observator maakt tijdens de observatie per item/gebeurtenis gedetailleerde notities van wat er gebeurt.

Tijdens mijn onderzoek op de politiemeldkamer heb ik gebruik gemaakt van een observatielijst om gestructureerd notities te kunnen maken. De volgende aspecten heb ik per melding genoteerd:

- o Begin en eind van observatie-item
- o Betrokken medewerkers
- o Gebruikt communicatiemiddel
- o Doel van de onderlinge communicatie
- o Inhoud van de communicatie uitingen.

3.3 Taakverdeling politiemeldkamer

De politiemeldkamer is opgedeeld in drie districten: Oost, West en Stad. Iedere centralist houdt zich in principe bezig met de taken op zijn district. Enkel bij ondercapaciteit zal hij ook taken van andere districten op zich nemen. In onderstaande figuur is een weergave van de politiemeldkamer in Utrecht te zien:



Iedere district bestaat uit twee werkplekken en heeft zes computerschermen: een voor de camerabeelden, een voor het opzoeken van achtergrondinformatie, twee voor GMS (lijst met lopende meldingen en het aanmaken van de melding/koppelen van de politie op straat), een voor de plattegronden en een voor een overzicht van (nationale) gespreksgroepen. Daarnaast heeft een centralist de beschikking over een bedieningspaneel voor de camera's in de regio en een telefoon. Een werkplek is te zien op de foto op de voorkant van deze scriptie.

De centralisten hebben aanname- en uitgiftetaken. Aannee betreft het voeren van telefoongesprekken met de beller, en het vastleggen van de gegeven informatie. Uitgifte betreft het uitgeven van de melding aan de politie op straat en andere gerelateerde taken. Op het moment gebeurt het dat een centralist tegelijkertijd bezig is met de aanname van de ene melding en de uitgave van een andere melding. Na de scheiding zal dit niet meer het geval zijn. De communicatie tussen een aanname- en uitgiftecentralist mag dan niet meer F2F verlopen, maar tussen uitgiftecentralisten onderling mag dit nog wel.

Achtergrondinformatie over de melder, locatie of gerelateerde zaken kunnen de centralisten zelf opzoeken via het systeem Blueview. Daarnaast is er sinds kort het RTIC. Dit team bestaat uit enkele personen die met iedere melding meelezen en actief informatie verschaffen. Centralisten hoeven het RTIC niet aan te sporen om dat te doen.

3.4 Respondenten

Tijdens iedere observatiedag observeerde ik op de politiemeldkamer op alle drie de districten van Utrecht: Stad, West en Oost. De centralisten werden vooraf geïnformeerd over mijn komst en gaven allen hun toestemming om de observatie uit te voeren. De data van de observatiedagen heb ik willekeurig gekozen. Daardoor zijn ook de betrokken centralisten willekeurig gekozen.

3.5 Data en dataverwerking

In totaal is er tijdens vijf dagdelen geobserveerd en gemiddeld per dagdeel drie meldingen geselecteerd. Meldingen waren geschikt als er meerdere centralisten bij betrokken waren, zij zowel via GMS als F2F communiceerden en als ik er van begin tot eind observeerde. Uiteindelijk heb ik twaalf meldingen geselecteerd voor het verdere onderzoek. Deze meldingen zijn verschillend in tijdstip, omvang, looptijd, mate van samenwerking en betrokken centralisten.

Van iedere geselecteerde melding zijn drie onderdelen verzameld: (1) de opname van het gesprek tussen beller en aannamecentralist, (2) de opname van de portofoongesprekken met de politie op straat van de betrokken centralisten en (3) de observatielijst. Deze drie onderdelen zijn allen voorzien van tijdstippen, waardoor ze aan elkaar konden worden gekoppeld. De opnames (1+2) zijn daarvoor uitgewerkt in transcripten volgens de methode van de conversatieanalyse.

Iedere melding heb ik aan de hand van deze onderdelen weergegeven in een tijdpad. In dat tijdpad heb ik onderscheid gemaakt tussen informatie in het GMS, informatie via F2F gesprekken, gesprekken met de beller en gesprekken met de POS. De tijdpaden van de diverse meldingen heb ik met elkaar vergeleken, waarbij ik heb gezocht naar trends en terugkerende patronen.

Als bevestiging en als onderbouwing voor deze patronen heb ik interviews gehouden met willekeurig gekozen centralisten. Deze interviews zijn uitgewerkt en gebruikt om inzicht te krijgen in de beweegredenen van de centralisten om te kiezen voor bepaalde communicatiemanieren.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk laat ik aan de hand van de informatie uit de observaties zien op welke manier centralisten op de politiemeldkamer informatie vastleggen en verspreiden. In de eerstvolgende paragraaf ga ik verder in op de invloed die mediakeuze uitoefent op de informatie, uitgaande van de kenmerken van mediakeuze. In de tweede paragraaf beschrijf ik de vertaalslag die daadwerkelijk plaatsvindt in de informatie, en laat ik zien dat dit slechts gedeeltelijk kan worden verklaard door het gebruikte medium. Er is een continue wisselwerking tussen waar een medium voor gebruikt kan worden en wat de centralisten met een medium willen bereiken. Ten slotte geef ik in de derde paragraaf een overzicht van de consequenties van een doorvoering van de scheiding tussen aanname en uitgifte.

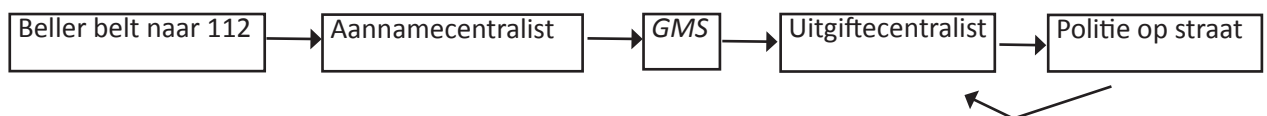
4.1 Mediakeuzekenmerken

Zoals eerder beschreven zijn de factoren die mediakeuze beïnvloeden in te delen in vier kenmerken. Achtereenvolgens beschrijf ik hoe elk van deze kenmerken vormgegeven is op de politiemeldkamer, en op welke manier deze kenmerken de centralist kunnen beïnvloeden. De deelvragen die ik in deze paragraaf beantwoord, zijn dan ook deelvraag 1: 'Waarom kiezen centralisten voor deze verdeling van communicatiemiddelen?' en deelvraag 2: 'Welke taalhandelingen worden via het GMS en welke via F2F gesprekken gedaan?'. De resultaten in deze subparagraaf zijn afkomstig van de observaties op de meldkamer. Interviews met de centralisten heb ik gebruikt ter onderbouwing en bevestiging.

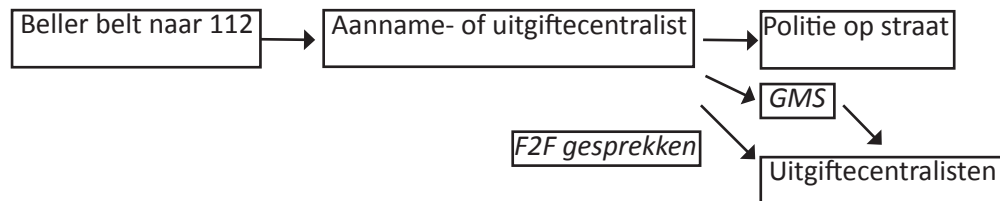
4.1.1 Type 1: Omgevingskenmerken

De omgevingskenmerken zijn de geldende normen, regels, cultuur en verwachtingen binnen de organisatie, zowel van de leiding als van de centralisten onderling. Het is ook wel te zien als de 'sociale kenmerken', omdat het zaken betreft die zijn vastgelegd in de sociale normen van de organisatie. Iedere meldkamer in Nederland heeft momenteel nog een eigen manier waarop zij omgaan met de melding van een beller. Met de invoering van de Nationale Politie zal dit op termijn gelijk worden getrokken, maar zover is het nu nog niet. Centralisten worden verwacht de melding te documenteren in GMS en weinig gebruik te maken van face to face communicatie. Vanuit de organisatie worden andere manieren van communicatie niet ondersteund en niet gebruikt door centralisten.

De situatie die de politiemeldkamer in Utrecht wil bereiken, is dus als volgt: op de meldkamer wordt de melding aangenomen door een aannamecentralist en verwerkt in het GMS. Vervolgens leest een uitgiftecentralist de melding in GMS en zorgt hij voor de aansturing van het personeel op straat en voor andere gerelateerde zaken, zoals het bellen van een takelwagen of een rechercheur.



De centralisten onderling hebben echter afwijkende gewoontes op het gebied van mediagebruik. Het contact tussen de aannamecentralist en de uitgiftecentralist verloopt nu niet alleen via het GMS, maar ook F2F. Ook is er momenteel geen strikte scheiding tussen aanname en uitgifte: centralisten houden zich bezig met beide taken. Dit doen zij wel binnen hun eigen district. De volgende situatie ontstaat:



4.1.2 Type 2: Mediakenmerken

De rijkheid en de mate waarin het medium de aanwezigheid van de gespreksdeelnemer kan vertegenwoordigen, verschillen tussen het GMS en F2F gesprekken. Wanneer centralisten ervoor kiezen om een melding mondeling te communiceren, kunnen zij gebruik maken van handgebaren en extra uitleg. Wanneer zij hetzelfde via GMS zouden communiceren, zouden zij daar minder cues kunnen doorgeven. Een vrij eenvoudige melding zou echter prima via het GMS gecommuniceerd en gedocumenteerd kunnen worden, omdat er dan minder cues doorgegeven hoeven te worden. Hieronder beschrijf ik eerst de kenmerken en randvoorwaarden van het GMS en vervolgens de kenmerken en randvoorwaarden van F2F gesprekken.

4.1.2.1 GMS

Met het GMS kunnen centralisten de melding van de beller aannemen en beschrijven, de inzet van hulpverleners bepalen en tevens de hulpverleners coördineren. Het systeem is verspreid over twee computerschermen: het ene scherm bevat de specifieke gegevens van de melding zoals ingevoerd is door de centralist. Het andere scherm bevat een overzicht van alle openstaande meldingen van het district of heel Utrecht.

Zodra een melding binnenkomt op de politiemeldkamer, opent de centralist een nieuwe melding in GMS. Hij noteert zo exact mogelijk de locatie en met behulp van een code typeert de centralist de melding (dierenleed, zelfdoding, huiselijk geweld, etc.). Daarna typt hij verdere gegevens in het systeem. Wanneer de centralist van mening is dat de uitgiftecentralisten genoeg informatie hebben om de politie op straat aan te sturen, verbindt hij een prioriteit aan de melding (prio 1, 2 of 3; dringend/rood, minder dringend/groen, niet dringend/geel) en geeft hij de melding uit. Op dat moment verschijnt de melding bij alle andere centralisten in het computerscherm. Iedereen kan de melding nu lezen, kan auto's koppelen, kan informatie toevoegen, etc. Hieronder staan twee voorbeelden van teksten –over twee verschillende meldingen- in het GMS. De voorbeelden verschillen sterk van elkaar:

Melding 1

22-03-2013 10:42 gms103 Centralist X Moeder is aan komen lopen bij nr 63. Dochter woont op 62. Staat al sinds 07.30 uur aan de deur. Dochter ligt op bed, alles donker, maakt zich nu zorgen. Kan even melden bij de mld en moeder op nr 63.
22-03-2013 10:42 gms103 Centralist X P700
22-03-2013 10:42 gms103 Centralist X Incidentlocatie gewijzigd in Melodikalaan 62 Utrecht
22-03-2013 10:42 gms103 Centralist X Eenheid 1830 AR

Melding 2

21-03-2013 18:16 gms104 Centralist Y /a2 59.0
21-03-2013 18:16 gms104 Centralist Y =Utrecht/A2 R 59,0
21-03-2013 18:16 gms104 Centralist Y P21
21-03-2013 18:17 gms104 Centralist Y Melder zag een drugsrunner
21-03-2013 18:17 gms104 Centralist Y Auto ging naast auto met Frans kenteken rijden en liet zakjes aan inzittenden zien
21-03-2013 18:17 gms104 Centralist Y Geen zicht meer op de auto, kenteken vtg 67 zf hw
21-03-2013 18:17 gms104 Centralist Y Hooft thuis in Woerden
21-03-2013 18:17 gms104 Centralist Y Verzoek aan West gedaan het vtg op te vangen

De twee centralisten leggen de meldingen verschillend vast in het GMS. De manier waarop centralist X dit doet, komt weinig voor op de meldkamer. Hij heeft eerst het gesprek geluisterd en daarna de situatiebeschrijving in één keer in het GMS gezet, gevolgd door de locatie en de code van het type melding (P700). Centralist Y gebruikt het GMS op een meer gebruikelijke manier: hij legt direct tijdens het telefoneren met de melder de locatie en de code van het type melding (P21) vast. Vervolgens legt de centralist ieder onderdeel van de situatiebeschrijving direct als de beller het heeft gezegd vast in het GMS. Bij iedere nieuwe invoer van gegevens staat de datum, het tijdstip en de naam van de centralist. Hierdoor kan worden opgezocht welke informatie op welk moment door welke centralist is toegevoegd.

Enkele systeemeisen verklaren mogelijk de afwijkingen tussen de manier waarop centralisten het GMS gebruiken. (1) De centralisten moeten de melding typeren met een code voordat zij de melding uit kunnen geven. Dit betekent dat de centralisten de melding snel moeten interpreteren en direct moeten beslissen welke typering daar volgens hen bij past. Doordat er voor ieder type incident een code is, kennen slechts een aantal centralisten alle codes. Hierdoor wordt een melding in GMS niet altijd goed getypeerd. (2) De informatie wordt kort en in kernpunten vastgelegd, waarbij een deel van de gegevens wordt weggelaten. (3) Meerdere partijen kunnen tegelijkertijd informatie toevoegen aan het GMS, zowel centralisten als andere medewerkers. Wanneer informatie door een andere partij dan de centralist in het GMS wordt geplaatst, wordt dit wel altijd vermeld.

4.1.2.2 F2F

F2F gesprekken vinden plaats binnen één district of tussen meerdere districten op de politiemeldkamer. Hoe meer samenwerking binnen of tussen de districten, hoe meer face to face communicatie optreedt: als centralisten ieder een taak van het grote geheel uitvoeren, communiceren zij F2F met elkaar over de vooruitgang ervan. Als er slechts één centralist bezig is met een melding, zal hij weinig F2F bespreken met zijn medecentralisten. Onder de term 'face to face' vallen in dit onderzoek zowel gesprekken als losse uitingen. Enkele willekeurige voorbeelden:

Losse uitingen	Gesprek
"West, melding voor jullie."	"Verdachte loopt richting de Markt." / "Zullen we daar Burgernet opzetten?" / "ja" / "Welk gebied nemen we?" / "Daar in de buurt, grote cirkel maken." / "Doe ik."
"Slachtoffer is een meisje van 19 jaar."	
"Even radiostilte."	
"Meekijken kan op camera X."	

F2F gesprekken hebben mediumkenmerken die de manier waarop centralisten gebruik kunnen maken van het medium beïnvloeden. Oftewel: een centralist moet rekening houden met zogenaamde 'vormen' van F2F gesprekken en daar zijn gebruik van het medium op afstemmen. Er zijn vier kenmerken: (1) F2F is gericht aan een specifieke collega: de centralist moet laten blijken tegen wie hij spreekt. (2) Sprekers kunnen hun gesproken woorden ondersteunen met non-verbale communicatie: gebaren, blikrichting en lichaamstaal (Goodwin, 2000). (3) F2F gesprekken kunnen worden vormgegeven met behulp van prosodie. (4) Bij F2F gesprekken krijgt een centralist feedback van de andere partij als de boodschap is ontvangen.

4.1.3 Type 3: Taakkenmerken

Op het moment dat de centralist de melding binnen krijgt, weegt hij de urgentie af. De uit te voeren taak hangt af van deze urgentie: zal hij anderen aan moeten sporen, of is documenteren van de melding voldoende? Naar aanleiding van de observaties kunnen we stellen dat het GMS en F2F ieder voor taken met bepaalde kenmerken en met bepaalde urgentie worden gebruikt: GMS wordt gebruikt als de informatie ook later van belang is, F2F als het enkel nu van belang is. Hieronder beschrijf ik eerst voor welke taken de centralisten GMS inzetten en daarna voor welke taken F2F gesprekken.

4.1.3.1 GMS

Het GMS wordt door centralisten gebruikt om te andere centralisten te informeren, maar ook om zelf informatie later terug te kunnen zoeken. Het doel (en dus de taakkenmerken) waarvoor de centralisten deze informatie in GMS zetten, verschilt per stadium van de melding: van het contact tussen beller en aannamecentralist tot de afwerking van de melding na het eerste contact op straat. In het begin beschrijft de aannamecentralist de situatie en locatie zodat de uitgiftecentralist geïnformeerd is, auto's kan koppelen en zo de politie op straat kan aansturen. Later in de melding zetten centralisten informatie in GMS als back-up zodat deze kan worden teruggezocht. Vier soorten informatie worden in GMS vastgelegd:

A1 Situatiesbeschrijving

("Staat meldster met twee kids, 1 van 4 en 1 van 6, beetje raar.")

B1 Locatiebeschrijving

("Station Amersfoort")

C1 Koppeling, ter plaatse en met vervolg zetten van eenheden politie op straat

("Eenheid 4103 AR")

D1 Informatie omtrent verdachte/slachtoffer/betrokkenen

("Man van 20, Oost-Europees uiterlijk")

Taken waarbij veel samenwerking nodig is, waarbij meerdere centralisten een eigen taak op zich nemen en voor taken waarbij snel gehandeld moet worden, genereren in een korte periode veel nieuwe informatie. Door deze nieuwe informatie in GMS te zetten, geven centralisten elkaar de mogelijkheid om alles bij te lezen en op de hoogte te blijven. Taken die door één centralist worden verwerkt en waarvoor weinig acties nodig zijn, worden minder in het GMS vastgelegd. Bij deze taken wordt GMS vooral gebruikt vóór het eerste contact met de politie op straat.

4.1.3.2 F2F

Centralisten communiceren over het algemeen F2F om de achtergrond van een melding te verduidelijken. In taken waarbij relatief weinig samenwerking nodig is zal een centralist alleen F2F communiceren om algemene vragen te stellen aan zijn medecentralist. Taken waar een hoge snelheid van handelen nodig is, zoals bij een heterdaad, vragen juist om een hoog gebruik van F2F communicatie. In dit type meldingen communiceren centralisten face to face om zo snel mogelijk van alle nieuwe ontwikkelingen op de hoogte te zijn.

Centralisten communiceren F2F binnen een taak op twee niveaus: ofwel interactie-organiserend, ofwel interactie over de melding zelf. Het eerste niveau zorgt ervoor dat alles omtrent de melding in goede banen loopt, het tweede niveau is de interactie zelf: ofwel inhoudelijk over de melding, ofwel omtrent de taakverdeling. De centralisten gaven aan dat zij vooral procesmatige informatie bespreken en minder informatie over de inhoud van de melding. Hieronder is een overzicht van de taalhandelingen met voorbeelden:

Niveau 1: InteractieorganiserendA1 Verzoek doen aan medecentralist

("Mag ik even tussendoor?")

B1 Aandacht van medecentralist trekken

("Centralist X!")

Niveau 2: Interactie zelf; inhoud meldingC1 Toelichting over melding vragenC2 Toelichting over melding geven

- Algemene kennis omtrent melding, zoals omgevingskennis
("Zit er een dierenarts in de buurt?")

- Specifieke kennis over melding, zoals persoonskenmerken
(*"Hoe oud is dat meisje?"*)
- Uitleg over gegevens uit GMS/Blueview/RTIC
(*"Waarom staat er een melding over geluidsoverlast op dit tijdstip?"*)

D1 Commentaar op algemene situatie

(*"Vreemd dat hier geen wet over bestaat"*)

E1 Privégesprek

(*"Hoe was je verjaardag gisteren nog?"*)

Niveau 2: Interactie zelf; taakverdeling

F1 Overdragen van melding

(*"Neem jij de melding op lijn 2?"*)

G1 Informereren naar uitgevoerde acties

G2 Informereren over uitgevoerde acties

- Aankondiging van uit te gaan voeren acties
(*"Ik ga Burgernet opstarten."*)
- Vermelden dat actie uitgevoerd is
(*"Rijkswaterstaat is in kennis gesteld."*)

H1 Besluitvorming over vervolgacties

- Vragen of actie uitgevoerd moet gaan worden
(*"Zal ik Burgernet opstarten?"*)
- Aansporen om actie uit te gaan voeren
(*"Wil jij de BOA's even bellen?"*)
- Instructies geven om actie uit te kunnen voeren
(*"Het nummer van de recherche kun je vinden door in je systeem te zoeken."*)

De taken van een aannamecentralist verschillen van de taken van uitgiftecentralisten. Dat zie je terug in het wisselende gebruik van F2F gesprekken: informeren over uitgevoerde acties en besluitvorming over vervolgacties komt alleen bij twee uitgiftecentralisten onderling voor, alle de andere categorieën zowel tussen aanname- en uitgiftecentralist als tussen twee uitgiftecentralisten.

4.1.4 Type 4: Persoonlijke kenmerken

De persoonlijke voorkeur of persoonlijke ervaring met een medium hebben invloed op de mediakeuze. De centralist kan bijvoorbeeld onbekend zijn met de mogelijkheden van het GMS, waardoor hij sneller kiest voor F2F gesprekken. In deze paragraaf beschrijf ik de voorkeur die centralisten hebben voor het mediagebruik en de redenen die daarachter zitten. Tijdens de interviews die ik heb gehouden met de centralisten kwamen al snel hun meningen over de

media naar voren. Zij waren bijvoorbeeld meer te spreken over de snelheid van face to face communicatie dan over het terugleesvermogen van het GMS. Hieronder bespreek ik eerst de mening van de centralisten over het GMS en vervolgens over F2F gesprekken.

4.1.4.1 GMS

De centralisten gaven aan dat de basis van het systeem goed is. Belangrijke informatie over de melder blijft altijd zichtbaar bovenaan het scherm. Wanneer dat mogelijk is, wordt deze informatie automatisch ingevuld door het systeem.

Het systeem GMS heeft enkele technische aspecten die het gebruik ontmoedigen:

- Er bestaat een codeboek met tientallen codes om de melding te typeren. Weinig centralisten kennen echter alle codes uit hun hoofd. Zij gebruiken alleen de meest voorkomende codes of hebben het codeboek naast zich liggen. In beide situaties kunnen centralisten niet direct de goede typering meegeven en is het vastleggen vertraagd.
- De melding moet worden getypeerd voordat ze wordt uitgegeven en mag niet meer worden veranderd. De centralist moet daarom de typering en bijhorende code in een keer goed kiezen. Hierdoor moeten centralisten wachten tot de beller vertelt wat er aan de hand is, zodat zij zeker weten dat zij de melding goed typeren.
- Het teruglezen van de informatie in het GMS ontmoedigd door een drietal factoren: (1) het is onmogelijk om de meest belangrijke informatie op te laten vallen, bijvoorbeeld door het gebruik van verschillende kleuren. Dit is onhandig, aldus een centralist:

“Het is nu onbegonnen werk om door de lappen tekst van vier A4 te lezen. Het gaat langzaam en het is te veel informatie bij elkaar. Je ziet niet wat het meest belangrijk is.”

(2) Het valt vrijwel niet op wanneer nieuwe informatie in GMS is gezet als een centralist uit het scherm van een specifieke melding is. Het openen van de ene melding betekent dat een andere melding gesloten is. Een centralist weet daardoor niet wanneer hij moet bijlezen. (3) Als een centralist in een specifieke melding informatie terugzoekt, scrollt het systeem bij nieuwe informatie automatisch naar de laatst vastgelegde informatie.

- In het GMS kunnen emoties niet op een adequate manier worden weergegeven. Een voorbeeld dat een centralist geeft:

“In de korte beschrijving in GMS kan ik niet overbrengen wat de ernst van de situatie is, en wat de emotionele toestand is van de melder. Mijn collega’s kunnen bij het lezen ervan denken dat de melding weinig voorstelt terwijl ik weet dat het wel degelijk iets voorstelt.”

4.1.4.2 F2F

Centralisten zijn positief over F2F gesprekken. Enkele voordelen:

- Hoge snelheid. Het aanspreken van een medecentralist, het stellen van een vraag of het geven van een toelichting kan binnen enkele momenten gebeuren. Een centralist:

“Onze eigen kennis van een bepaald gebied is onze voorsprong op de misdaad. Alleen door die kennis te gebruiken kunnen we een heterdaad succesvol oplossen. Zodra ik hoor dat een

collega in mijn kennisgebied opereert, luister ik mee en schiet ik te hulp als dat nodig is.”

- F2F kun je zaken bespreken die in GMS onduidelijk blijven of die niet in GMS hoeven te worden vastgelegd:

“Iedere centralist heeft een eigen manier van werken. In GMS moet je soms bepaalde keuzes maken die een ander niet gemaakt zou hebben, maar waar je zelf helemaal achter staat. Je kunt dan mondeling toelichten waarom je er bijvoorbeeld voor hebt gekozen om vier auto’s aan te sturen. Dit hoeft niet in GMS, maar is voor je collega wel goed om te weten.”

- In F2F gesprekken is er een terugkoppeling (‘ontvangstbevestiging’) van de medecentralisten. De centralist die de informatie heeft gegeven, weet dan dat hun informatie gehoord is en zij kunnen het ‘loslaten’. Als de centralisten extra aanvullende informatie daarentegen in GMS zetten waarvan zij denken dat het belangrijk is, blijven zij zich afvragen of de collega’s de informatie gelezen hebben.
- In F2F gesprekken kunnen centralisten toelichten wat de emotionele staat is van de beller, als zij dit niet adequaat genoeg in GMS vast kunnen leggen.

De centralisten geven aan dat een nadeel van F2F communicatie is dat het zorgt voor onderbrekingen in het werkproces van de medecentralist: er wordt bijvoorbeeld zonder aankondiging een vraag gesteld. De centralisten gaven aan dat zij hier tegen konden, maar dat het af en toe lastig kan zijn om meerdere zaken tegelijkertijd te hebben lopen. Ook is dat het stemgeluid van enkele centralisten vrij hard en kan een medecentralist last hebben van de gesprekken van andere centralisten.

4.1.5 Conclusie

Er zijn dus vier factoren die volgens de mediakeuzetheorieën de mediakeuze zouden kunnen beïnvloeden. Dit zijn de omgevings-, media-, taak- en persoonlijke kenmerken. De omgeving van de meldkamer en de bijbehorende sociale normen zorgen voor een voorkeur voor het GMS. De centralisten hebben echter een persoonlijke voorkeur voor F2F communicatie, onder andere doordat centralisten de melding in GMS moeten typeren voordat zij deze kunnen uitgeven. Daarnaast krijgen centralisten via F2F gesprekken vaak een ‘ontvangstbevestiging’ van de andere partij, waardoor zij het onderwerp af kunnen sluiten.

De kenmerken van de beide media zorgen er mede voor dat centralisten bepaalde taalhandelingen doen met een specifiek medium. In het GMS wordt informatie bijvoorbeeld kort en in kernpunten vastgelegd en kunnen meerdere partijen tegelijk informatie toevoegen. F2F kan een centralist zich richten tot één specifieke collega en kan hij zijn verhaal prosodisch of non-verbaal ondersteunen. Het GMS wordt mede hierdoor vooral tot het eerste contact met de politie op straat gebruikt, en wel om te informeren over situatie, locatie, gekoppelde auto’s en de achtergrond van een melding. Na dit eerste contact communiceren zij vooral F2F om interactie te organiseren, om taken te verdelen of om over de melding inhoudelijk te spreken. Over het algemeen kan worden gesteld dat centralisten informatie vastleggen in het GMS als het ook voor een later moment relevant is en dat zij informatie verspreiden via F2F als het alleen op datzelfde moment relevant is.

4.2 De vertaalslag

In de vorige paragraaf heb ik de invulling van de vier soorten mediakeuzekenmerken op de politiemeldkamer geschetst. Deze factoren zijn mogelijk bepalend voor de manier waarop de media worden gekozen en worden gebruikt. We hebben echter nog weinig inzicht in de manier waarop het mediagebruik invloed heeft op het communicatieproces van beller tot de politie op straat en in mogelijke alternatieve invloeden op mediagebruik.

Uit de interviews met de centralisten bleek dat de aannamecentralisten de beschikbare informatie selecteren op relevantie:

“Bij een melding heb je de zogenaamde ‘need to knows’ en ‘nice to knows’. Alle informatie sla ik op in mijn hoofd, maar enkel de ‘need to knows’ log ik in GMS. Als er op een later moment wordt gevraagd naar de nice to knows, kan ik deze informatie alsnog geven.”

In ieder stadium van de melding zouden de centralisten een keuze maken om informatie wel of niet te behouden. De vertaalslag die optreedt, zou in dat geval dus bewust zijn. Maar geldt datgene wat deze centralisten zeiden voor alle centralisten? Zit er een vaste procedure in het selecteren en transformeren van informatie? Welke rol speelt mediakeuze in dit geheel, en welke rol het perspectief van de centralisten? In deze paragraaf laat ik per stadium van de melding zien welke vertaalslag de informatie ondergaat en geef ik antwoord op deelvraag 3: ‘Welke vertaalslag vindt plaats tussen de melding van de beller en de boodschap aan de POS?’. De resultaten zijn verkregen door opgestelde tijdspaden van meldingen met elkaar te vergelijken en zijn onderbouwd door interviews met centralisten.

Zoals gezegd, is het transformeren van de informatie in het werkproces onvermijdelijk. Door een vertaalslag toe te passen krijgt iedere partij immers de meest geschikte informatie, en niet meer dan die informatie. Transformaties zorgen er echter voor dat de beschrijving van de melding verandert en daardoor ook de perceptie van de werkelijkheid van de volgende partij. Iedere partij heeft immers alleen toegang tot de melding via de gegeven beschrijving en geen toegang tot de echte werkelijkheid. Op de politiemeldkamer is sprake van drie soorten transformaties:

- Beschikbare informatie uit een melding wordt niet vastgelegd of verspreid;
- Informatie wordt anders vastgelegd of verspreid;
- Er wordt meer informatie verspreid dan afkomstig uit de melding.

Door transformaties komt de melding van de beller niet op dezelfde manier bij de politie op straat terecht. Een voorbeeld is te zien in melding 3. De eerste twee kolommen zijn een weergave van GMS per melding, de derde kolom is een woordelijke weergave van het portofoongesprek tussen de centralist en de politie op straat:

Melding 3

Beller 1	Beller 2	Eerste contact met POS
"Vrouw is bedreigd met mes door man"	"Man door vrouw onterecht beschuldigd"	"In eerste instantie gebeld door dame dat ze is bedreigd. Vervolgens belt de man en die zegt dat het niet waar is. Ze liggen in scheiding. Dame is overstuurd."
"Ligt in scheiding"	"Problemen met vrouw"	
"Man heeft kinderen mee naar buiten"	"Kinderen schreeuwen"	
"Vrouw geslagen"		

In de twee telefoontjes over dezelfde melding is informatie beschikbaar gekomen. Deze informatie is via de intakecentralist, het GMS, F2F gesprekken en de uitgiftecentralist doorgegeven aan de politie op straat. De informatie die aan het einde van de vertaalslag 'over blijft', is anders dan de informatie aan het begin van de melding: ingekort en inclusief de emotionele toestand van de melder. Hoewel bij de aannamecentralist bekend was dat de bedreiging met een mes was, de man de schreeuwende kinderen mee naar buiten heeft genomen en de vrouw geslagen is, is deze informatie niet bij de politie op straat gekomen.

De transformatie hierboven gaf een beeld van hoe een boodschap er in het begin en op het einde van het proces uitziet. De stadia ertussen zijn bepalend voor de transformatie: iedere transformatie vindt plaats in bepaalde stadia van het werkproces, en heeft betrekking op bepaalde soorten informatie. Hieronder beschrijf ik per stadium welke transformaties optreden en op welke soorten informatie zij betrekking hebben. Ik beschrijf per stadium eerst de transformaties en procedure daarachter in het algemeen, daarna geef ik voorbeelden.

STADIUM 1: BELLER - AANNAMECENTRALIST

In dit stadium van de melding wordt de informatie voor het eerst gegeven. De beller geeft aan waar de melding is, wat er aan de hand is, wie hij is en wie er bij de melding betrokken zijn. Dit doet hij deels vanuit zichzelf, deels gestuurd door vragen van de aannamecentralist. De beller interpreteert de situatie en verspreidt de informatie vanuit deze interpretatie. De centralist heeft enkel via deze relatieve werkelijkheid een perceptie van de daadwerkelijke situatie.

STADIUM 2: AANNAMECENTRALIST - UITGIFTECENTRALIST

Transformaties. Zodra de aannamecentralist informatie van de beller krijgt, selecteert hij wat wel of niet relevant is om vast te leggen voor of te verspreiden naar de uitgiftecentralist. In dit stadium van de melding wordt informatie **weggelaten, aangevuld en veranderd**. Iedere transformatie vindt echter plaats met betrekking tot een specifiek soort informatie:

De informatie die wordt **toegevoegd** is vaak onbekend aan de beller, maar volgens de aannamecentralist wel relevant voor de uitgiftecentralisten. Uit Blueview of van de RTIC verkrijgt de centralist informatie over bijvoorbeeld de achtergrond van de verdachte, auto- en wapenbezit, familiegegevens, informatie over de omgeving van de melding, enzovoort. Daarnaast voegen centralisten informatie toe over de emotionele toestand van de melder, door te interpreteren hoe de melder op hen overkomt.

De informatie die wordt **weggelaten** betreft over het algemeen de details die de melder geeft. Bij centralisten is het type en de hoeveelheid informatie die zij weglaten wisselend. Ook laten zij in bepaalde gevallen informatie ongewild weg. Dit gebeurt wanneer centralisten meer informatie te horen krijgen dan zij kunnen verwerken, of als zij bepaalde informatie niet verstaan.

Het **veranderen** van informatie lijkt willekeurig te gebeuren. Enerzijds lijkt het zo te zijn dat de aannamecentralist de informatie van de beller aan een interpretatiestap onderwerpt, anderzijds lijkt de centralist de beller soms simpelweg niet te verstaan.

Procedure. In dit stadium wordt de vertaalslag vooral beïnvloed door perspectief. Centralisten voegen als in een procedure consequent dezelfde soort informatie in GMS toe en laten ook consequent dezelfde informatie weg. Alleen het veranderen van informatie lijkt willekeurig en zonder procedure te gebeuren. Daarnaast is er een invloed van mediakeuze op de vertaalslag. Als het GMS goed zou worden gebruikt, zou het gebruik van F2F niet nodig zijn. Nu voegen centralisten F2F informatie toe aan de informatie die is vastgelegd in het GMS. Bij een andere mediakeuze -F2F in plaats van GMS- zou deze extra stap niet nodig zijn. De mediakeuze -de keuze voor GMS- heeft dus invloed op de vertaalslag.

Voorbeeld 1. In het volgende voorbeeld is te zien op welke manier centralisten in het eerste stadium van de melding informatie weglaten en aanvullen. Hier is zowel te zien dat er een vertaalslag plaats vindt als dat er geen taalhandelingen worden gedaan via F2F. In deze melding belt een vrouw over de geluidsoverlast van haar buurjongen. Het RTIC zoekt naar achtergrondinformatie over de buurjongen en de centralisten bespreken de melding:

Melding 4 (X= 'niet vastgelegd')

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
"Al vaker aan de deur geweest"	Eerder aan deur geweest	X	Niet van toepassing. Geen POS aangestuurd.
"Zoon woont alleen sinds een week"	X	X	
"Nooit last van toen moeder nog thuis woonde"	X	X	
"Vanaf het moment dat hij thuis komt tot hij gaat slapen"	X	X	
X	RTIC: zoekt	X	
X	RTIC info: pand nr 57 niet bekend in verband met overlast	X	
X	RTIC info: Hoofdbewoonster is Doemen	X	
X	RTIC info: telefoonnummer uit 2009 is 06-56768909	X	
X	RTIC info: Geen ander telefoonnummer kunnen vinden	X	
X	X	<i>Uitgifte - Aanname</i> Geluidsoverlast om zeven uur 's avonds?	X
X	X	<i>Uitgifte - Aanname</i> Toelichting vragen bij melding; GMS erg summier	X

De aannamecentralist heeft in dit voorbeeld niet alle gedetailleerde informatie van de beller vastgelegd in GMS. Informatie over eerdere incidenten met de burens, speculaties en details over het incident zijn weggelaten. Dit impliceert dat de aannamecentralist deze informatie niet relevant vond voor de uitgiftecentralist. Uit zijn F2F overleg met de uitgiftecentralist blijkt waarom: het tijdstip van de melding zorgt ervoor dat de aannamecentralist geen inzet zal vragen en de melding niet door zal zetten naar de uitgiftecentralisten.

Voordat dit F2F overleg plaatsvond, had het RTIC al informatie toegevoegd in GMS. De toegevoegde informatie betreft achtergrond van de 'verdachte', zowel over eerdere misstanden als contactgegevens. Dat juist deze informatie bij deze melding wordt toegevoegd, lijkt geen toeval: de melding is gekoppeld aan een specifiek huis, en de overlast vindt op dat adres plaats. Informatie over eerdere misstanden zou de uitgiftecentralisten een sterkere zaak bieden, en contactgegevens zorgen ervoor dat het eenvoudig is om telefonisch contact op te nemen. Dit telefoonnummer was eerder nog niet bekend.

Voorbeeld 2. In melding 5 is te zien dat centralisten in dit stadium de staat van de beller meegeven. In dit geval noteert de aannamecentralist dat 'de moeder zich zorgen maakt', terwijl de moeder dat zelf niet letterlijk gezegd heeft. Hier communiceren de centralisten niet F2F. De moeder heeft aangebeld bij een man, omdat ze al een tijdje bij het huis van haar dochter staat en alles donker blijft. De man belt daarom met de politiemeldkamer.

Melding 5 (X= 'niet vastgelegd')

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
"Melodikalaan 63"	Moeder bij nr 63 aangebeld	X	"De moeder is melder die is nu binnen op nummer 63"
"De moeder is nu bij mij, ik woon aan de overkant."			
"Aan de overkant woont een meisje. Het gaat om nummer 62."		X	"Melodikalaan nummer 62. De dochter des huizes."
"En die moeder staat al vanaf acht hier voor de deur en die kan niet binnen."	Sinds 7.30 voor de deur	X	Staat sinds half acht vanochtend al daar aan de deur.
"Dochter ligt op bed"	Dochter ligt op bed	X	
"Het is nog helemaal donker en dicht."	Alles donker	X	Alles nog donker.
"De deur is op slot en de dochter zit binnen, dat weet ze honderd procent zeker."	X	X	Dochter is zeker te weten thuis.
X	Moeder maakt zich zorgen	X	Moeder maakt zich een beetje zorgen.
X	Kan even melden bij de mld en moeder op nummer 63	X	X
X	X	X	"Krijgen alleen geen contact met haar."
X	P700	X	

De aannamecentralist heeft in deze melding informatie toegevoegd over de emotionele toestand van de moeder en over de plaats waar de moeder is. Dit laatste kunnen de uitgiftecentralisten gebruiken om de politie op straat aan te sturen. Het eerste is informatie die de beller niet heeft gegeven, maar die de aannamecentralist heeft geïnterpreteerd vanuit het telefoontje. De uitgiftecentralist geeft deze informatie vervolgens ook door aan de politie op straat. De centralisten op de politiemeldkamer lijken het dus belangrijk te vinden dat de politie op straat op de hoogte is van de emotionele toestand van de melder, ook als de melder deze zelf niet benoemd heeft.

Tevens is in deze melding te zien dat de typering van de melding -P700- wordt gedaan aan het einde van de melding. De aannamecentralist heeft het verhaal van de melder aangehoord en daarna de code meegegeven.

STADIUM 3: UITGIFTECENTRALIST – UITGIFTECENTRALIST

Transformaties. Nog voordat er contact wordt opgenomen met de politie op straat overleggen de centralisten F2F met elkaar over de verwerking van de melding. Los van elkaar lezen zij de melding in GMS en gaan over het algemeen niet in op de inhoud van de melding. De beschikbare informatie wordt **niet weggelaten** en blijft daarom nog steeds beschikbaar in GMS. In dit stadium wordt alleen informatie **toegevoegd** en eventueel **geherformuleerd**. Vrijwel altijd duurt dit stadium erg kort, en het is zelfs mogelijk dat dit stadium niet voorkomt. Dit komt bijvoorbeeld voor bij een eenvoudige melding, waar geen overleg nodig is over de verdere verwerking. De politie op straat kan direct door een van de uitgiftecentralisten worden aangestuurd.

Procedure. Maar wanneer stadium 3 aanwezig is in een melding, verwerken de centralisten bepaalde vaste informatie: achtergrondinformatie over de melding en omgevingsinformatie. Ook lijkt er een procedure te zitten achter de transformaties: waar zij vooral mee bezig zijn, is het F2F verdelen van de taken binnen de melding en het overleggen over hoe de melding verwerkt zal worden. Slechts een deel van deze extra verkregen informatie leggen zij vast in GMS. De meeste informatie is in dit stadium namelijk alleen op het moment zelf –vanuit dit perspectief- van belang en niet voor latere verwerking. De invloed van perspectief op de transformaties is dus groot en het moment waarop de informatie relevant is, lijkt bepalend voor de mediakeuze.

Voorbeeld 1. Melding 6 is een voorbeeld van een melding waar een stadium 3 aanwezig is en waar centralisten F2F contact hebben over de taakverdeling. De melder ziet een hond in weiland schapen bijten en belt daarom met de politiemeldkamer.

Melding 6 (X= 'niet vastgelegd')

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
"Nieuwegein"	Nieuwegein	X	"Richting Nieuwegein"
"Hond in weiland loopt allemaal schapen dood te bijten"	Hond bijt schapen, betreft herderhond	X	"Daar hadden we een melding van een loslopende herdershond die schapen aanging"
"Een schaap is al dood of gewond in ieder geval"	X	X	"Inmiddels bijt hij die beesten ook kapot"
"Geen eigenaar erbij"	Geen eigenaar erbij	X	X
"Een schaapje ligt ook echt stuip te trekken geloof ik"	Er is al schaap gewond	X	X
"Hij loopt die dingen op te jagen en de schapen zijn bijna buiten adem"	X	X	X

“Er is helemaal niemand bij”	Geen boer bij	X	X
“Bij Gewijk aan de kant van de schaatsbaan”	Bij Geinoord thv de schaatsbaan	X	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> “Een herdershond bijt schapen in het park. Daar moeten we iets naartoe sturen.”	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> “Doen we. Zal ik eenheden aansturen?”	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> “Ja. Hebben we ook de dierenpolitie nodig?”	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> “Laten we eerst eens gaan kijken daar.”	X

Voordat de uitgiftecentralisten de politie op straat aanstuurden, overlegden ze of ze wellicht ook andere taken uit zouden moeten voeren. Ook spraken ze af wie de taak uit zou gaan voeren. Deze informatie deelden ze F2F, maar legden ze vervolgens niet vast in het GMS.

Voorbeeld 2. In melding 7 is er eveneens contact met de uitgiftecentralisten onderling voordat zij contact met de politie op straat hebben en ook hier betreft het informatie over de taakverdeling. De beller meldt dat twee patiënten een verdachte sporttas hebben zien staan:

Melding 7 (X= ‘niet vastgelegd’)

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
“Huisartsenpraktijk Sadenkwadijk.”	Amersfoort Noorderkaaplaan, huisartsenpraktijk Sadenkwadijk	X	“Noorderkaaplaan ter hoogte van nummer 64 bij de ingang van de huisartsenpraktijk.”
“Voor de tweede keer komt patiënt melden, verschillende patiënten geweest.”	Zijn al twee patiënten dit komen melden.	X	“Er zijn inmiddels ook twee patiënten die dit binnen zijn komen melden.”

“Een grote weekendtas staat gesloten bij een prullenbak hoek aan de madenlaan en noorderkaaplaan al meer dan een uur. Een meter of vier van de ingang vandaan denk ik”	Voor de ingang van de huisartsenpost is een weekendtas/ sporttas geplaatst nabij de prullenbakken.	X	“Onbeheerde weekendtas sporttas bij de prullenbakken sinds een uurtje”
X	Meldster vertrouwt dit niet.	X	“Melder vertrouwt het niet.”
“Donkerblauw met rode en blauwe hengels.”	X	X	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Ik neem die melding wel.	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Telefoon voor jou.	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Zal ik de melding dan toch pakken?	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Ja, graag.	X

De twee uitgiftecentralisten spreken onderling af wie de melding gaat verwerken en wie dus de politie op straat aan gaat sturen. Doordat de uitgiftecentralist die de melding zou gaan verwerken, telefoon krijgt, wordt de melding nogmaals overgedragen. Zoals in dit voorbeeld te zien is, is de communicatie in het derde stadium vooral gericht op de taakverdeling.

In dit voorbeeld is tevens de transformatie te zien zoals beschreven in stadium twee: de aannamecentralist voegt informatie met betrekking tot de staat van de beller toe aan wat de beller heeft gezegd: ‘Meldster vertrouwt dit niet’. De beller heeft niet letterlijk gezegd dat ‘ze het niet vertrouwt’, maar heeft dat laten blijken door te bellen over de sporttas. De aannamecentralist interpreteert dit als een beller die de situatie niet vertrouwt.

STADIUM 4: UITGIFTECENTRALIST-POLITIE OP STRAAT

Transformaties. De uitgiftecentralisten lichten de politie op straat aan de hand van de beschikbare informatie in over de melding. Bepaalde informatie wordt **weggelaten**. Dit hangt samen met de vorm waarin de overige informatie wel wordt doorgegeven. Beschikbare informatie wordt samengevat, waardoor het automatisch wordt **geherformuleerd**. Informatie die de uitgiftecentralisten doorgeven aan de politie op straat betreft de locatie van de melding en een summiere beschrijving van de situatie. In dit stadium wordt geen extra informatie meer **toegevoegd** aan de beschikbare informatie.

Procedure. De transformaties zijn consequent gerelateerd aan perspectief. Alle centralisten richten hun informatie in op de verwachte behoefte van de politie op straat, en doen dit door dezelfde soorten informatie weg te laten, aan te vullen of te veranderen. In dit stadium heeft mediakeuze geen invloed op de vertaalslag, omdat centralisten geen mediakeuze kunnen maken. Zij kunnen alleen via de porto communiceren met de politie op straat.

Voorbeeld 1. In dit stadium is het effect van eerdere transformaties en het werken in meerdere stadia goed zichtbaar. Informatie die in het tweede stadium niet in GMS is opgenomen, kan in het vierde stadium immers niet meer worden doorgegeven aan de politie op straat. In melding 8 is deze invloed te zien: informatie is door de aannamecentralist niet in GMS opgenomen en daardoor niet bekend bij de uitgiftecentralisten en later niet bij de politie op straat. Daarnaast is in deze melding informatie die wel in GMS is opgenomen, niet en anders doorgegeven aan de politie op straat. De meldster geeft aan dat er voor de vierde keer een verdacht persoon haar pand probeert binnen te gaan. De uitgiftecentralisten zetten op basis van de informatie in het GMS zelf een zoekactie op en een actie van Burgernet.

Melding 8 (X= 'niet vastgelegd')

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
X	Stoellaan 118	X	"Stoellaan 118"
"Maats Makelaardij"	Maats Makelaardij	X	"Maats Makelaardij"
"Vreemd persoon"	Vreemd persoon	X	"Verdacht figuur"
"Al vierde keer"	Gebeurt vaker	X	X
"Wilde naar binnen"	Wilde naar binnen	X	X
"Grijs sweatshirt met capuchon"	Grijs sweatshirt capuchon	X	"Grijs sweatshirt capuchon"
"Oostblokhoofd"	Oostblok hoofd	X	"Oostblok"
"Donkere broek"	Donkere broek	X	X
"Vierkant hoofd"	X	X	X
"Vijf/zesentwintig"	Ong. 20 jr	X	X
"Kort en donker haar"	Ko do haar	X	"Kort donker haar"

"Spreekt geen nederlands"	Sprak geen nl.	X	X
"Weggelopen naar markt"	X	X	X
X	Burgernet opgestart	<i>Uitgifte - Uitgifte</i> "Burgernet opstarten?"	

De uitgiftecentralisten hebben informatie over de locatie, de situatie, eerdere misstanden en een persoonsbeschrijving. Zij geven de politie op straat een samenvatting van deze informatie, maar laten de eerdere misstanden buiten beschouwing. Ook het feit dat de verdachte naar binnen wilde in het bedrijfspand wordt buiten beschouwing gelaten. Dit wijst erop dat de uitgiftecentralist alleen informatie doorgeeft die voor directe aansturing relevant is. In dit geval moet de politie op straat de verdachte persoon immers opsporen, en is het niet direct van belang om welke reden ze dat moeten doen. Dit ligt in de context van samenwerking op de politiemeldkamer en de politie op straat: als een melding wordt doorgegeven aan de straat, dan hoeven de centralisten niet te bewijzen dat het een relevante melding is. De politie op straat voert op dat moment de aansturing uit, ongeacht de achtergrond ervan.

Deze transformatie in het vierde stadium lijkt geen gevolgen te hebben voor de opsporing van de verdachte. Dat is anders voor de transformatie in het tweede stadium. Doordat de richting waarin de verdachte opliep niet verspreid is via GMS of in F2F gesprekken, is de oproep voor Burgernet minder specifiek en kan de politie op straat minder gericht zoeken naar de verdachte.

Tevens is in deze melding te zien dat centralisten de informatie in het GMS kort en bondig noteren: de zinnen 'ong. 20 jr' en 'Sprak geen nl.'

Voorbeeld 2. In onderstaande melding is te zien dat centralisten in een eerder stadium bewust informatie kunnen transformeren met het oog op een later stadium. De informatie die de beller heeft gegeven -een drugsrunner op de A2, laat de mogelijkheid bestaan dat de verdachte gevaarlijk is. De centralisten raadplegen daarom Blueview, zodat de politie op straat later een goed beeld krijgt van de verdachte waar ze mee te maken kunnen krijgen.

Melding 9 (X= 'niet vastgelegd')

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
X	X	<i>Aanname - Uitgifte</i> "Doen jullie deze melding?"	X
A2 59,0 van Amsterdam naar Utrecht in de tunnel	A2 59,0 Rechts	X	A2

Drugsrunner	Drugsrunner	X	Drugs laten zien
Liet zakjes zien	Liet zakjes zien	X	
Auto ging naast andere auto met Frans kenteken rijden	Auto ging naast andere auto met Frans kenteken rijden	X	X
Grijze Golf	X	X	Grijze Golf
56 ZF HW	56 ZF HW	X	56 ZF HW
X	Hoort thuis in Woerden	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Hoort thuis in Woerden	Hoort thuis in Woerden
X	Eigenaar geëmigreerd	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Eigenaar geëmigreerd	X
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Vaker drugs gevonden	Vaker drugs gevonden
X	X	<i>Uitgifte – Uitgifte:</i> Douka is tenaamgestelde	Douka is tenaamgestelde

Het toevoegen van informatie hoeft dus niet per se met het oog op het direct opvolgende stadium gedaan te zijn. De centralisten kunnen ook al rekening houden met hun collega's in een later stadium, en om die reden informatie toevoegen. Het is in te denken dat centralisten de informatie in een vroeg stadium al anders formuleren of weglaten, vanuit de gedachte dat hun collega's de beschikbare informatie later niet nodig hebben. Mogelijk is dat een reden voor de overige transformaties in deze melding: 'drugsrunner' wordt niet meer genoemd en de zin 'zakjes laten zien' is veranderd in 'drugs laten zien'. Deze verandering haalt de interpretatie van de beller uit de informatie –dat iemand drugs laat zien, maakt hem immers niet direct een drugsrunner, waardoor de informatie objectiever en daardoor bruikbaar is.

STADIUM 5: OPNIEUW UITGIFTECENTRALIST-UITGIFTECENTRALIST

Transformaties. Na het eerste contact met de politie op straat hebben de uitgiftecentralisten contact om de melding verder te verwerken. Na dit eerste contact moeten er immers vaak nog andere taken uitgevoerd worden, zoals het bellen van de takelwagen, recherche of Bijzondere Opsporings Beambtenaren. Daarnaast blijft er contact met de politie op straat en kunnen de centralisten elkaar te hulp schieten om antwoord te geven op de vragen van deze politieagenten. Informatie wordt **toegevoegd** over deze taakverdeling en over updates van de politie op straat. Doordat de updates F2F worden besproken, is er veelal sprake van **herformulering**. Ook wordt informatie **weggelaten**: centralisten houden sommige informatie voor zichzelf.

Procedure. Centralisten leggen in dit stadium soms informatie vast in het GMS, bespreken het vaak F2F en houden het soms voor zichzelf. Het lijkt erop dat centralisten alleen informatie in GMS vastleggen als zij die later nog nodig denken te hebben, informatie F2F bespreken als zij die op dit moment nodig denken te hebben en informatie niet bespreken als het betrekking heeft op een taak die zij zelf uitvoeren.

Voorbeeld 1. In de onderstaande twee gesprekken is te zien dat een uitgiftecentralist informatie krijgt van de POS. Deze informatie gebruikt hij om een taak uit te voeren die hij zelf bij de verdeling op zich heeft genomen. Hij legt deze informatie dan ook niet vast in het GMS en bespreekt het niet F2F met zijn collega's.

Gesprek met POS 1 – melding 10

	Centralist	Ehm
18.00.20		En jij staat nu op de Stekelaarweg he
	POS 1	Ja
	Centralist	Ehm wij proberen even een auto zover te krijgen om ze even op te halen
		Maar het is heel druk daar
		Ben jij met de auto?
	POS 1	Nee ik ben met de fiets
18.00.32		Heeft u een auto of niet?
		Die mevrouw heeft een auto
	Centralist	Hmhm
	POS 1	Dan stap ik in de gewone auto en dan rijden we naar het station toe
	Centralist	Ja
		Als jij dat zou willen doen

Gesprek met POS 2 – melding 11

	POS 2	Ja, is gevangen
		En POS 1 die is per fiets?

18.01.58	Centralist	Eh ja maar hij gaat nu eh
		Met moeders in de auto mee
	POS 2	Ja ik zie m daar wel
	Centralist	Joe akkoord begrepen

De informatie die in het eerste gesprek met de politie op straat wordt verkregen -de agent is zelf op de fiets maar gaat met de moeder van de kinderen mee in de auto, wordt niet vastgelegd in het GMS of F2F verspreid. Hierdoor lijkt informatie van de politie op straat weggelaten en dus getransformeerd. Uit het tweede gesprek met de politie op straat blijkt echter dat de centralist de informatie niet formeel heeft vastgelegd, maar wel zelf heeft onthouden. Hieruit blijkt dat het vrijwel niet vast te stellen is of en welke transformaties er in dit stadium plaatsvinden.

Voorbeeld 2. Informatie die in dit stadium wel wordt toegevoegd, is een beschrijving van de afronding van de melding. Dit is te zien in melding 12, waarbij de beller laat weten dat er een vrachtwagenband op de snelweg ligt. De vastlegging van de afronding gebeurt niet altijd even serieus:

Melding 12

Beller in eerste melding	Gelogd in GMS	Face to face	Eerste POS contact
"A2 rechts hectometerpaaltje 79,6"	A2 r 79,6	X	A2 rechts 79,6
"Vrachtwagenband op de rechterbaan"	Re rijstrook ligt stuk band van vrachtauto	X	Rechter rijstrook
"Stuk loopvlak van de band"	X	X	Stuk band van een vrachtwagen
X	P150	X	X
X	<i>Na afloop melding:</i> RWS gebeld door centralist X	X	X
X	Die fijne chef van dienst	X	X

Centralist X is de uitgiftecentralist die contact heeft gehad met Rijkswaterstaat. Dit legt zijn collega vast in het GMS, met daarbij de opmerking 'die fijne chef van dienst'. Die toevoeging slaat inhoudelijk niet op de taakverdeling, niet op de melding, maar is 'extra'.

5. Conclusie

Het onderzoek dat ik heb uitgevoerd op de politiemeldkamer had als doel om in kaart te brengen op welke manier een melding wordt gecommuniceerd van beller, via centralisten naar de politie op straat. Naar aanleiding van diverse observaties op de politiemeldkamer in Utrecht heb ik een beeld geschetst van de mogelijke factoren die de mediakeuze van centralisten beïnvloeden, van hun mediagebruik en van de manier waarop zij samenwerken. Deze kennis over de manier waarop de centralisten communiceren kan worden ingezet om de invoering van een scheiding tussen aannames en uitgifte goed te laten verlopen. De leiding kan aan de hand van deze kennis beslissen in welke vorm zij de scheiding willen doorvoeren, en bepalen welke stappen zij nog moeten nemen voordat de scheiding doorgevoerd zal kunnen worden.

5.1 Onderzoeksvragen

Deelvraag 1: Waarom kiezen centralisten voor deze verdeling van communicatiemiddelen?

Volgens mediakeuzetheorieën zijn er vier factoren die de mediakeuze zouden kunnen beïnvloeden: omgevings-, media-, taak- en persoonlijke kenmerken. Het blijkt dat de centralisten een persoonlijke voorkeur hebben voor F2F communicatie, maar de leiding van de meldkamer in eerste instantie voor het GMS. Het GMS en F2F communicatie hebben ieder specifieke kenmerken die ervoor zorgen dat de centralisten deze voorkeur hebben. Kenmerken van het GMS zijn bijvoorbeeld het moeten typeren van een melding voordat deze uitgegeven kan worden, de mogelijkheid om met meerdere partijen tegelijkertijd informatie vast te leggen en de korte -in kernpunten- manier van vastlegging. Kenmerken van F2F gesprekken zijn de gerichtheid naar een specifieke collega, de mogelijkheid tot non-verbale ondersteuning, de vormgeving met behulp van prosodie en de te verkrijgen ontvangstbevestiging van de andere partij.

Deelvraag 2: Welke taalhandelingen worden via het GMS en welke via face to face gesprekken gedaan?

GMS wordt vooral tot het eerste contact met de politie op straat gebruikt. De taak waarvoor het GMS wordt gebruikt tot dat moment, is het informeren over situatie, locatie, gekoppelde auto's en de achtergrond van een adres of verdachte. Na het eerste contact met de politie op straat communiceren centralisten meer F2F. Een deel van de uitingen is interactieorganiserend, een deel is omtrent taakverdeling en een kleiner deel betreft de inhoud van de melding. Over het algemeen kan worden gesteld dat centralisten informatie vastleggen in het GMS als het ook voor een later moment relevant is, en dat zij informatie verspreiden via F2F als het alleen op datzelfde moment relevant is.

Deelvraag 3: Welke vertaalslag vindt plaats tussen de melding van de beller en de boodschap aan de POS?

Transformaties. In de vijf stadia van het verwerken van een melding treden transformaties op. Centralisten leggen informatie vast, laten het weg of vullen het aan. Door een transformatie

verandert het incident gedeeltelijk, omdat een partij alleen door de betreffende beschrijving toegang heeft tot de werkelijkheid. Om die reden is het van belang dat centralisten zich bewust zijn van wat zij doen door informatie te transformeren.

In het **eerste stadium** van de melding is niet vast te stellen welke transformaties zijn opgetreden. De beller vertelt in dat stadium zijn relatieve werkelijkheid aan de aannamecentralist en de centralist heeft geen andere toegang tot de daadwerkelijke situatie.

In het **tweede stadium** voegt de aannamecentralist informatie toe die niet bekend is bij de beller – zoals achtergrondgegevens, net als de emotionele toestand van de beller. De grote details worden weggelaten en het veranderen van informatie gebeurt willekeurig als centralisten de beller niet hebben verstaan of verkeerd hebben geïnterpreteerd.

In het **derde stadium** laten uitgiftecentralisten onderling geen informatie weg, maar voegen zij veel informatie toe. Vaak is deze informatie geherformuleerd. Dit betreft informatie over de achtergrond van de melding en informatie over de onderlinge taakverdeling van de betrokken uitgiftecentralisten.

In het **vierde stadium** sturen de uitgiftecentralisten de politie op straat aan. Zij voegen geen informatie meer toe, maar vatten de beschikbare informatie samen. Hierdoor laten zij informatie weg en geven alleen informatie over de locatie, een summiere beschrijving van de situatie en eventueel de emotionele toestand van de beller door.

In het **vijfde stadium** verwerken de uitgiftecentralisten de melding verder. Informatie die zij verkrijgen van de politie op straat, medecentralisten of externe partijen (bijvoorbeeld cameratoezicht) voegen zij toe aan de beschikbare informatie. Dit gebeurt veelal via F2F communicatie en in mindere mate via GMS. Er wordt in principe niets weggelaten, maar wel op een andere manier verspreid.

Procedure. Er zijn twee factoren van invloed op de transformaties: het perspectief van de centralisten, waarbij zij vanuit hun eigen positie informatie selecteren die voor de volgende partij relevant is, en mediakeuze, waarbij informatie verandert door de kenmerken van het gekozen medium. Over het algemeen lijkt het perspectief van de centralisten de grootste oorzaak van de transformaties te zijn en heeft de mediakeuze in mindere mate invloed op de transformaties. De mediakeuze lijkt namelijk alleen in het tweede stadium een rol te spelen, als de aannamecentralist gebruik maakt van GMS maar F2F aanvullingen doet.

Dat de mediakeuze juist in dit stadium invloed heeft op de manier waarop informatie wordt vastgelegd en verspreid, heeft gevolgen voor de scheiding van de aanname en uitgifte op de politiemeldkamer. Uit de observaties bleek namelijk dat centralisten GMS aanvullen met F2F communicatie, en dat F2F communicatie op dat punt voor andere doelen wordt ingezet: om aandacht te trekken, inspraak te hebben en om GMS toe te lichten. Oftewel: centralisten gebruiken F2F communicatie voor taken waarvoor zij GMS niet (denken te) kunnen gebruiken.

5.2 Voorwaarden scheiding

Als de scheiding wordt doorgevoerd, zal er een fysieke scheiding tussen aanname en uitgifte zijn, waardoor centralisten de eerste twee stadia van een melding niet meer F2F kunnen

communiceren. Dat betekent vervolgens dat de taken die nu nog wel via F2F gesprekken lopen, dadelijk niet meer uitgevoerd kunnen worden. Er zijn twee opties denkbaar: ofwel F2F toch toestaan, ofwel de mogelijkheden van het GMS uitbreiden. Uitgaande van dat laatste zouden aanpassingen van het GMS als volgt kunnen zijn:

- GMS trekt niet voldoende de aandacht als er nieuwe informatie is. Dit kan opgelost worden door het GMS uit te breiden met een optie waardoor dit wel zichtbaar wordt. Dit kan door een opvallend scherm, een knipperend vak, enzovoort.
- Om aannamecentralisten meer inspraak te geven in de uitgifte van de melding, kunnen zij hun opmerkingen gaan vastleggen in het GMS. Dit doen centralisten nu F2F, maar zouden zij ook via GMS kunnen doen.
- De toelichting die aannamecentralisten F2F bieden aan de uitgiftecentralisten zou ook via GMS kunnen verlopen. Het lastige bij deze taak is echter dat centralisten F2F communiceren nadat zij eerst de informatie in GMS vast hadden gelegd. In principe zou de uitleg via F2F communicatie overbodig moeten zijn. Om deze taak te laten verdwijnen, zou de omschrijving van de informatie in GMS duidelijker en completer moeten worden. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren door een bijscholing van de centralisten en via vaste uitvraagprotocollen en regels over wat er vastgelegd moet worden.
- Centralisten zien niet wanneer medecentralisten de informatie in het GMS hebben gelezen; er is geen 'ontvangstbevestiging'. Daardoor kunnen de centralisten die de informatie geplaatst hebben het onderwerp nog niet afsluiten. In F2F gesprekken is deze ontvangstbevestiging er wel. Een toevoeging van een dergelijke bevestiging aan het GMS kan ervoor zorgen dat centralisten niet meer vanwege de terugkoppeling F2F gesprekken gebruiken.

Daarnaast is er nog een bestaand ongemak van het GMS dat los van de scheiding wellicht aangepast zou kunnen worden. Op het moment zijn aannamecentralisten verplicht om een melding te typen voordat zij deze uit kunnen geven aan de uitgiftecentralisten. Door een combinatie van een groot aantal verschillende codes en tijdsdruk worden de meldingen niet altijd goed getypeerd. Centralisten kiezen een code namelijk niet altijd om de goede typering, maar om de bijbehorende prioriteit die door de code aan de melding wordt meegegeven. Hoe sneller de code wordt meegegeven en de melding wordt getypeerd, hoe eerder zij de melding kunnen uitgeven. Deze manier van typen is dus niet ideaal. Het terugbrengen van het aantal codes, het veralgemeniseren van die codes of wellicht zelfs het weglaten van de codes, zou kunnen zorgen voor een efficiënter gebruik van de typering.

5.3 Centralisten over de scheiding

Dat de scheiding kan werken, blijkt uit de succesvolle scheiding op de politiemeldkamers van Rotterdam, Den Haag en Amsterdam. Helaas is niet bekend op welke manier en in welke mate de scheiding op deze meldkamers is doorgevoerd. Op de Utrechtse meldkamer wordt de politie op straat vaak al aangestuurd terwijl de melder nog aan de lijn hangt. Dit gebeurt ofwel door de aannamecentralist zelf, ofwel door een medecentralist die heeft meegehoord (centralisten gebruiken de term 'meehoren' in plaats van het woord 'meeluisteren'). De

melding wordt hierdoor snel en efficiënt verwerkt. Alle centralisten spraken hun angst uit voor de in te voeren scheiding:

“Door al mee te kunnen luisteren met de aanname kun je inspringen op datgene dat gedaan moet worden. Politie op straat kan aangestuurd worden, en 1 op 1 kan informatie van de beller doorgegeven worden aan de straat. Dit zorgt voor onder andere een hoge heterdaadkracht. Als deze mogelijkheid na de scheiding weg is, zal de snelheid waarmee meldingen worden verwerkt afnemen. Dat is een keuze die je maakt, maar het is de vraag of dat de goede keuze is.”

De centralisten vinden dat de scheiding negatief is voor de bevrediging die zij beleven aan het werk op de meldkamer. Door enkel contact te hebben met de burgers, of enkel met de politie op straat, voel je je niet meer betrokken bij alle partijen. Ook is er minder afwisseling in het werk. De centralisten hebben veelal gekozen voor dit beroep door de veelzijdigheid en de hectiek:

“Als je niet nieuwsgierig bent en alles wilt weten, dan zit je hier niet. We zijn allemaal nieuwsgierige mensen. Het ene moment kan het rustig zijn, terwijl je een halve minuut later bezig bent met een ontvoeringszaak. Juist die onverwachte omslag maakt het zo leuk.”

De centralisten zien echter ook in dat de scheiding gunstig zou kunnen zijn voor het werkproces. Door slechts één taak tegelijk te hebben, kun je die met meer concentratie verwerken. De beller kan langer te woord worden gestaan, waardoor er meer informatie verkregen kan worden. De uitgiftcentralisten hoeven niet meer zowel naar de beller als naar de politie op straat te luisteren, waardoor zij meer rust krijgen op hun gehoor. De scheiding zal tevens bevorderend werken voor de komst van een multidisciplinaire meldkamer. De aannamecentralisten zouden dan niet enkel de meldingen van de politie, maar ook van de brandweer en ambulance beantwoorden. Die situatie is enkel te behalen wanneer eerst de taken bij de politie gescheiden worden.

5.4 Een geslaagde scheiding

Om op de politiemeldkamer in Utrecht de scheiding succesvol in te voeren, zal het GMS aangepast moeten worden. Daarnaast, en wellicht nog wel belangrijker, zullen de centralisten overtuigd moeten worden van het nut van de scheiding en van de keuze voor een bepaalde manier van werken. Zij zijn momenteel bijvoorbeeld gewend om heterdaadmeldingen snel af te handelen, terwijl een scheiding mogelijk het verwerkingsproces van de melding vertraagt. Ook benoemen zij graag de emotionele toestand van de beller, terwijl het de vraag is in hoeverre dat functioneel en noodzakelijk is. Is de emotionele toestand van de beller relevant voor de verwerking van de melding? En zo ja, zou dat specifiek toegelicht moeten worden, of is een algemene benaming -zoals ‘emotionele beller’- voldoende? Daarnaast zullen de centralisten op een andere manier informatie vast moeten gaan leggen in het GMS. De manier waarop dat zij dat gaan doen, moet duidelijk gecommuniceerd en uitgelegd worden vanuit de leiding van de politiemeldkamer. Alleen op die manier zal er immers een consequente manier van werken ontstaan die door alle centralisten wordt nageleefd.

De resultaten van mijn onderzoek zijn direct relevant voor de politiemeldkamer, omdat de resultaten zijn verkregen op basis van observaties binnen die organisaties. Andere organisaties kunnen de resultaten ook gebruiken, mits zij deze veralgemeniseren en eventueel vergelijken met resultaten van andere workplace studies. Het zou interessant zijn om vervolgonderzoek in te stellen bij organisaties waar ook wordt gecommuniceerd via ofwel een computersysteem ofwel via face to face gesprekken. De politiemeldkamer zou vervolgens op basis van die resultaten kunnen bepalen of zij kunnen leren van de gewoontes van de andere organisaties.

In de interviews met de centralisten heb ik in het algemeen gevraagd naar de manier waarop zij communiceren. Ik ben in deze interviews niet ingegaan op specifieke meldingen die ik in dit onderzoek heb onderzocht. Hierdoor kan ik geen conclusies trekken over de gedachtegang achter transformaties in een specifieke melding. In een vervolgonderzoek zou de observator na een geobserveerde melding in gesprek kunnen gaan met de betrokken centralisten. Dan kun je bepalen met welke gedachtegang centralisten op een specifiek moment bepaalde communicatieve keuzes maken.

De centralisten op de politiemeldkamer communiceren face to face of via GMS met elkaar. Zoals uit de interviews en observaties bleek, hebben centralisten een voorkeur voor face to face communicatie. De snelheid en mogelijkheid tot terugkoppeling van het medium zijn voordelen waar de centralisten waarde aan hechten. De leiding heeft echter een voorkeur voor het systeem GMS, onder andere omdat in dat systeem alles wat gecommuniceerd is terug te vinden is. De 'strijd' tussen deze twee media is echter niet nieuw. In 1996 deed Dennis al onderzoek naar de manier waarop groepen informatie onthouden, uitwisselen en verwerken in mondeling overleg en via een computersysteem. Hij kwam toen tot de conclusie dat beide media zowel hun voor- als nadelen hebben. In mondeling overleg gaat bijvoorbeeld unieke informatie verloren doordat groepsleden informatie interpreteren in het licht van hun eigen kennis (Dennis, 1996, p. 436). Overleg via een computersysteem verloopt mogelijk moeizaam doordat groepsleden niet zien of er nieuwe informatie is toegevoegd (Dennis, 1996, p. 449).

Computersystemen tegenover face to face contact lijkt een oude strijd die beide media niet gaan winnen. Een bepaald opgelegd mediagebruik zal daarom niet van de een op andere dag goed nageleefd worden. Deze workplace studie heeft in kaart gebracht wat de voorkeuren en gewoontes van medewerkers zijn. Verder onderzoek kan uitwijzen op welke manier deze medewerkers het best benaderd kunnen worden om van hun gewoontes af te wijken en om te gaan voor het andere medium.

Zoals uit de resultaten van dit onderzoek bleek, zal GMS op een andere manier gebruikt moeten gaan worden om de functie van F2F communicatie over te nemen: meer informatie zal op een minder summiere manier vastgelegd moeten worden. Centralisten leggen momenteel de verkregen informatie nog vast op een manier die zij zelf goed begrijpen, maar die voor een andere partij moeilijker te interpreteren is. De centralisten zullen daarom op een andere manier met het systeem om moeten gaan.

Een mogelijkheid is om een uitvraagprotocol te introduceren. Met een dergelijk protocol is er een vaste lijst met vragen die centralisten op een vaste volgorde stellen aan de beller. De antwoorden op deze vragen worden op een uniforme, voor iedereen te begrijpen manier vastgelegd in het GMS. Zo'n protocol heeft duidelijke voordelen, maar ook nadelen. Het zal immers gebeuren dat bellers hun verhaal vertellen op een andere volgorde dan het protocol hanteert. Het zal de centralisten in zo'n situatie meer moeite kosten om de antwoorden op juiste volgorde in het GMS te zetten.

Met een uitvraagprotocol is echter de moeilijkheid van het typeren van de melding nog niet weggenomen. Zelfs als centralisten de uniforme manier van vastleggen aanhouden, moeten zij de beschikbare informatie nog interpreteren om er een meldingscode aan vast te hangen. Bij de organisatie Xerox is een uitvraagprotocol in gebruik genomen dat deze interpretatiestap wel maakt. Centralisten voeren in dit systeem enkel letterlijk in wat de beller heeft gezegd en het systeem interpreteert deze informatie vervolgens. Dit helpt de centralisten bij het beoordelen van de informatie (Whalen & Vinkhuyzen, 2000). Whalen en Vinkhuyzen (2000) kwamen er tijdens hun observaties echter achter dat een systeem als dit alleen kan werken als het goed is ingebed in de sociale structuren van de organisatie. Mocht de politiemeldkamer een dergelijk systeem gaan gebruiken, dan zou aanvullend moeten zijn aan de kennis van centralisten en niet de intentie hebben om taken over te nemen. Het is interessant om te bekijken in hoeverre de meldingstypes van de politiemeldkamer elkaar overlappen en overbodig zijn, om zo enkel de codes over te houden die uniek én bekend zijn bij de centralisten.

Literatuurlijst

- Arvanitis, S. & E.N. Loukis (2009). Information and communication Technologies, human capital, workplace organization and labour productivity: A comparative study base don firm-level data for Greece and Switzerland. *Informantion Economics and Policy* 21, p. 43-61.
- Bracht, van, N. (2012). *'Dit is het ergste dat ik ooit heb gezien' - Hoe een 112-beller een calamiteit doorgeeft aan een centralist*. Universiteit Utrecht, Bachelorscriptie.
- Bresser, de, A. (2012). *'Dat hoorde ik ja': De reactie van centralisten op een gedeelde melding*. Universiteit Utrecht, Bachelorscriptie.
- Burgernet (2013). Veelgestelde vragen. Geraadpleegd op 11 maart 2013 via <http://www.burgernet.nl/Veelgesteldevragen.aspx>
- Daft, R.L. & R.H. Lengel (1984). Information richness: A new approach to manegerial behavior and organization design. *Research in Organizational Behavior*, 6 (2), 191-233. In: King, R.C. & Weidong, X. (1997). Media appropriateness: Effects of experience on communication media choice. *Decision Sciences* 28 (4), p. 880.
- Dennis, A. (1996). Information exchange and use in group decision making: you can lead a groep to information, but you can't make it think. *MIS Quarterly* 20 (4), p. 433-457.
- El-Shinnawy, M. & M.L. Markus (1997). The poverty of media richness theory: explaining people's choice of electronic mail vs. voice mail. *Int. Journal Human-Computer Studies* 46, p. 443-467.
- Feldman, M.S. & J.G. March (1981). Information in organizations as signal and symbol. *Administrative Science Wuarterly* 26, p. 171-186.
- Fisher, B.A. (1978). *Perspectives on human communication*. New York: Macmillan.
- Garcia, A. & P. Parmer (1997). Misplaced Mistrust: The Collaborative Construction of Doubt In 911 Emergency Calls. *Symbolic Interaction* (22) 4, p. 297-324.
- Garfinkel, H. & H. Sacks (1970). On Formal Structures of Practical Actions. In McKinney, J.C. & Tiryakian, E.A. (eds). *Theoretical Sociology. Perspectives and Development*. New York: Appleton- Century-Crofts, pp. 337-366.
- Goodwin, S. W., Acredolo, L. P., & C.A. Brown (2000). Impact of symbolic gesturing on early language development. *Journal of nonverbal behaviour* 24, 81-103.
- Heritage, J. & S. Clayman (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. West Sussex, Wiley-Blackwell. p. 69-86.
- King, R.C. & X. Weidong (1997). Media appropriateness: Effects of experience on communication media choice. *Decision Sciences*, 28 (4), p. 877-910.

Koole, T., Verberg, N. & C. de Widt (te verschijnen). Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112-gesprekken. In: Boogaart, R., Van Haften, T & H. Jansen (red.). *Studies in Taalbeheersing 4*. Assen: Van Gorcum.

Lemereis, P. (2012). *112 gesprekken: bellers en hun relatie tot het incident waarvoor zij bellen*. Universiteit Utrecht, Bachelorscriptie.

Leonardi, P.M., Neeley, T.B. & E.M. Gerber (2012). How managers use multiple media: discrepant events, power and timing in redundant communication. *Organization Science*, 23 (1), p. 98-117.

Luff, P., Hindmarsh, J. & C. Heath (2000). *Workplace studies. Recovering work practice and informing system design*. Cambridge: University Press.

Potter, J. (1996). *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage Publications.

Schegloff, E.A. (1972). Nots on a conversational practice: formulating place. In: J. Coulter (ed.), *Ethnomethodological Sociology*. Aldershot: Edward Elgar, 1990.

Schneiderberg, A. (2012). *Emotionele 1-1-2 gesprekken: emoties, reacties en effecten. Toegepast conversatieanalytisch, kwantitatief onderzoek naar emotiehandelingen van bellers en de verschillende effecten van directieve en meelevende centralistreacties*. Universiteit Utrecht, Masterscriptie.

Shadid, W. (1994). *Beeldvorming: de verborgen dimensie bij interculturele communicatie*. Uitgesproken rede: Katholieke Universiteit Brabant.

Short, J., Williams, E. & B. Christie (1976). *The social psychology of telecommunications*. London: Wiley. In: King, R.C. & Weidong, X. (1997). Media appropriateness: Effects of experience on communication media choice. *Decision Sciences*, 28 (4), p. 879-880.

Sitkin, S.B., Sutcliffe, K.M. & J.R. Barrios-Choplin (1992). A dual-capacity model of communication media choice in organisations. *Human Communication Research*, 18 (4), p. 563-598.

Spencer, R., Logan, P. & E. Coiera (2002). *The communication observation method*. University of New South Wales: Centre for Health Informatics.

Verberg, N.(2009). *'Alarmcentrale 112, wilt u Politie, Brandweer of Ambulance?'* Een conversatieanalytisch onderzoek naar de effectiviteit van de 112 meldtekst. Universiteit Utrecht, Masterscriptie.

Widt, de, C. (2012). *Emotionele 112-gesprekken: emoties, reacties en effecten. Een conversatieanalytisch onderzoek naar emoties van bellers, centralistreacties en het effect hiervan in 112-alarmgesprekken*. Universiteit Utrecht, Masterscriptie.

Whalen, J. & E. Vinkhuyzen. Expert systems in (inter)action: diagnosing document machine problems over the telephone. In: Luff, P., Hindmarsh, J. & C. Heath (2000). *Workplace studies. Recovering work practice and informing system design*. Cambridge: University Press.

Whalen, J. & D. Zimmerman (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly* 50 (2), p. 172-185.

Whalen, J. & D. Zimmerman (1990). Describing Trouble: practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in society* 19, p. 465-492.

Woloshnowych, M., Davis, R., Brown, R. & C. Vincent (2007). Communication Patterns in a UK Emergency Department. *Annals of emergency medicine*, 50 (4), p. 407-413.

Zonneveld, A. (2012). *WIE, WAT, WAAR De handeling die de beller naar de 112 alarmcentrale verricht met het geven van zijn eerste informatie*. Universiteit Utrecht, Bachelorscriptie.

Bijlagen

Bijlage 1: Interview met meldkamercentralisten

- 1) Leeftijd Jaar
- 2) diensttijd als agent op straat Jaar
- 3) Werktijd als centralist Jaar

4) Hoe vat je je rol als centralist op? (*Hoe moet een centralist zich naar jouw idee gedragen?*)

.....
.....

5) Wat zijn de verschillen in rol van aanname en uitgiftecentralist?

.....
.....

6) Welke rol bevalt jou het best en waarom?

.....
.....

7) Kun je beschrijven hoe jij een melding verwerkt, van aanname tot afsluiting?

.....
.....

8) Hoe verschilt dit proces bij een grote melding van het proces bij een kleine melding?

.....
.....

9) Met welk doel, hoe en in welke situaties gebruik je het GMS?

Doel:

Hoe:

Situatie:.....

10) Met welk doel, hoe en in welke situaties communiceer je face to face met een medecentralist?

Doel:.....

Hoe:.....

Situatie:.....

11) Bij welk van de twee media ligt je voorkeur?

a. Is die voorkeur altijd hetzelfde?

.....
.....

12) Is datgene wat je face to face communiceert ook te communiceren via GMS?

a. Wat wel / niet?

.....
.....

13) Wat vind je van de mogelijkheid tot scheiding van de rollen van aanname- en uitgiftecentralist? *Ben je voor of tegen?*

.....
.....

14) Stel dat er in de toekomst een fysieke scheiding tussen aanname en uitgifte komt, en je daardoor alles via GMS moet communiceren. Welke functies zou het GMS dan moeten hebben?

.....
.....

