



# Rapport

**Datum: 3 maart 2003**

**Rapportnummer: 2003/040**

## Klacht

Verzoeker klaagt over het optreden van politieambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht in verband met de mishandeling van zijn vrouw en dochter op 8 augustus 2001. Hij klaagt er met name over dat:

- een met naam genoemde medewerker van de regionale meldkamer Utrecht, die verzoeker via het 112-nummer vlak na de mishandeling te woord heeft gestaan, onvoldoende adequaat heeft gereageerd op zijn melding, door niet direct actie te ondernemen naar aanleiding van het feit dat verzoeker hem meedeelde wie de dader van de mishandeling volgens hem was geweest;
- ambtenaren van dit korps de verdachte in verband met de mishandeling pas op 17 augustus 2001 hebben gehoord;
- een met naam genoemde behandelend politieambtenaar, heeft verzuimd om contact op te nemen met verzoeker na de zitting in de strafzaak van 19 november 2001, terwijl verzoeker via een medewerkster van Bureau Slachtofferhulp herhaaldelijk heeft getracht een afspraak met hem te maken.

## Beoordeling

### I. Algemeen

1. Op 8 augustus 2001 ontstond er in een bos in Zeist onenigheid tussen verzoekers echtgenote H.D. en hun drie dochters J., I. en G. en de heer B. terwijl zij bezig waren hun honden uit te laten. H.D. had op dat moment een hond bij zich die aangeliind was, terwijl B. twee honden bij zich had die losliepen. Verzoekers echtgenote vroeg B. om zijn honden aan te lijnen, waarna vervolgens een discussie ontstond tussen beide personen. Deze discussie liep uit op een handgemeen waarbij zowel verzoekers echtgenote als de oudste dochter J. op de grond vielen.

2. Toen verzoekers echtgenote en de drie dochters thuishkwamen belde verzoeker direct 112 om melding te doen van mishandeling. Verzoeker gaf daarbij aan wie de dader was geweest en dat hij nog dezelfde avond met zijn gezin naar de eerste hulp wilde gaan om zijn echtgenote en dochter te laten behandelen. De betrokken politieambtenaar die verzoeker te woord stond, gaf aan dat verzoekers gezin de volgende ochtend op het bureau aangifte kon komen doen.

3. Op 9 augustus 2001 deed verzoekers echtgenote aangifte van mishandeling door B. H.D. verklaarde dat zij B. had gevraagd zijn honden aan te lijnen omdat haar kinderen bang waren voor de twee honden, maar dat B. dit had geweigerd. H.D. gaf aan dat zij vervolgens had geprobeerd weg te lopen, maar dat B. haar en haar kinderen had

achtervolgd, samen met zijn honden. Volgens H.D. had zij een stok gepakt om één van haar dochters te beschermen tegen de honden. Zij had gezwaaid met de stok, die vervolgens in drie stukken op de grond was gevallen. H.D. verklaarde dat B. haar vervolgens had geduwd en met beide handen bij haar keel had gegrepen en dat B. haar daarna naar achter had geduwd waarna zij was gevallen en van een heuvel was afgerold, waarbij B., toen ze stil was komen te liggen, boven op haar had gelegen. Volgens H.D. had B. haar op haar rug geslagen en terwijl hij dit deed, had J. geprobeerd B. van H.D. af te trekken, aldus H.D. Vervolgens had zij gezien hoe B. haar dochter met een vuistslag had neergeslagen. Vervolgens had B. geprobeerd H.D. te slaan, maar volgens H.D. was het haar gelukt zijn arm tegen te houden. Daarna was B. weggelopen richting zijn honden. Tot slot verklaarde H.D. dat zij met haar man en dochters naar de eerste hulp was geweest en dat de behandelend arts heeft geconstateerd dat zij een hersenschudding en diverse kneuzingen had.

4. Op 9 augustus 2001 deed verzoekers dochter J. aangifte van mishandeling door B. Haar verklaring komt grotendeels overeen met de verklaring die haar moeder aflegde. Daarnaast gaf zij aan dat zij aan de vuistslag die B. haar had gegeven een pijnlijk oog had overgehouden dat blauw was geworden en rooddoorlopen doordat er adertjes waren gesprongen, alsmede een gekneusde oogkas en dat haar moeder, voorafgaand aan een onderzoek in het ziekenhuis, was flauwgevallen.

5. Op 17 augustus 2001 hoorde politieambtenaar C. de verdachte B. Deze verklaarde dat verzoeksters echtgenote H.D. hem verbaal had aangevallen en hem had aangesproken op het feit dat hij zijn honden nooit aanlijnde. Daarover was hij met haar in discussie gegaan. Volgens B. was hij op dat moment al bezig om te proberen zijn honden aan te lijnen. Hij zag dat H.D. met een stok naar één van zijn honden sloeg en miste. B. gaf aan dat hij op dat moment H.D. had vastgepakt en had getracht de stok af te pakken, terwijl H.D. had geprobeerd hem te slaan met de stok. Vervolgens had één van de dochters van H.D. zich met haar hele gewicht tegen hem aan geduwd waardoor hij was omgevallen, waarbij H.D. was gestruikeld, aldus B. Volgens B. hadden beide vrouwen hem aangevallen en had hij zich slechts verdedigd, waarna hij uiteindelijk was weggelopen. B. ontkende in zijn verklaring H.D. bij de keel te hebben gepakt of haar op haar rug te hebben geslagen of geschopt en verklaarde tevens de dochter niet te hebben aangeraakt.

6. Op 20 augustus 2001 werd het dossier door de politie gesloten. Daarna werd het gestuurd naar het openbaar ministerie.

7. Op 19 november 2001 vond de strafzitting plaats. De zaak werd ter terechtzitting doorverwezen naar de rechter-commissaris.

8. Op 25 december 2001 diende verzoeker een klacht in bij het regionale politiekorps Utrecht. Hierin gaf hij onder meer te kennen dat de politieambtenaar K., die hem te woord stond toen hij het 112 nummer belde nadat zijn vrouw en dochters thuis waren gekomen,

niets met zijn melding heeft gedaan, ondanks het feit dat hij de naam noemde van de dader van de mishandeling. Volgens verzoeker had de betrokken ambtenaar alleen gezegd dat hij en zijn gezin na het bezoek aan het ziekenhuis op het bureau aangifte konden komen doen.

Daarnaast klaagde verzoeker erover dat de verdachte B. pas op 17 augustus 2001 werd verhoord, terwijl verzoeker tijdens het telefoongesprek met K. op 8 augustus reeds had aangegeven wie de dader was en dat deze bij hem in de buurt woonde.

Tot slot klaagde verzoeker er in zijn brief over dat een medewerkster van Bureau Slachtofferhulp Zeist de betrokken ambtenaar C., ondanks diverse pogingen daartoe, niet te spreken heeft gekregen over de ontevredenheid van verzoeker en zijn gezin over de gang van zaken omtrent het onderzoek naar aanleiding van de mishandeling.

9. De chef van het District Binnensticht reageerde bij brief van 5 februari 2002 op de klacht van verzoeker. Naar aanleiding van verzoekers klacht heeft zij een onderzoek laten instellen door politieambtenaar R. Deze ambtenaar heeft in het kader van het onderzoek alle betrokken medewerkers gehoord. Op grond van de resultaten van het onderzoek achtte de districtschef verzoekers klacht ongegrond.

II. Ten aanzien van het onvoldoende adequaat reageren op verzoekers melding via het 112-nummer

## **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de politie niet adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de melding die hij deed toen hij 112 belde. Volgens verzoeker heeft hij de naam van de dader genoemd en heeft de politieambtenaar die hem te woord had gestaan tijdens het telefoongesprek hier slechts op gereageerd door te zeggen dat verzoeker en zijn gezin eerst maar naar het ziekenhuis moesten gaan en daarna op het bureau aangifte konden komen doen. De politieambtenaar heeft aangegeven dat er op dat moment, voordat er aangifte was gedaan niets kon worden ondernomen door de politie. Verzoeker had verwacht dat de politie onmiddellijk actie zou ondernemen en de dader zou opsporen.

2. De korpsbeheerder acht de klacht van verzoeker niet gegrond. Ter motivering verwees de korpsbeheerder naar het oordeel dat de districtschef had gegeven op basis van het rapport dat op 5 februari 2002 was opgesteld door R. Volgens R. was uit zijn onderzoek gebleken dat verzoeker tijdens het telefoongesprek duidelijk te kennen had gegeven dat hij eerst met zijn gezin naar de eerste hulp wilde. De politieambtenaar die hem te woord had gestaan heeft daarop geantwoord dit een goed idee te vinden en dat verzoeker en zijn gezin daarna aangifte konden komen doen. Volgens R. is dit een gebruikelijke gang van zaken in dergelijke gevallen.

3. Politieambtenaar K. verklaarde op 10 januari 2002 desgevraagd tegenover politieambtenaar R. dat hij zich het gesprek met verzoeker niet meer precies herinnerde. Wel gaf hij aan dat bij een melding van mishandeling door de medewerkers van de meldkamer altijd een inschatting wordt gemaakt of er direct politie ter plaatse moet gaan of dat de betrokkenen in een later stadium aangifte kunnen gaan doen.

4. Het telefoonnummer 112 mag in Nederland worden gebeld in spoedeisende zaken. Dit zijn levensbedreigende situaties en heterdaadmeldingen. De centralisten die de bellers te woord staan, maken een afweging of en welke hulpverlenende instanties, brandweer, politie of ambulance ter plaatse moeten gaan om noodhulp te verlenen.

5. Verzoeker klaagt er niet over dat de politie naar aanleiding van zijn melding van mishandeling bij de 112 centrale niet bij hem langs is gekomen en hulp heeft verleend. Hij klaagt erover dat de politie naar aanleiding van zijn melding niet meteen de door hem genoemde dader is gaan opsporen.

## **Beoordeling**

1. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker heeft aangegeven dat hij eerst met zijn vrouw en dochter naar het ziekenhuis zou gaan en dat zij in een later stadium aangifte zouden komen doen op het politiebureau. Volgens de 112 centralist die hem tijdens het telefoongesprek te woord stond, is dit een gebruikelijke gang van zaken wanneer er een melding wordt gedaan van mishandeling. Verzoeker klaagt erover dat de politie naar aanleiding van zijn melding niet meteen actie heeft ondernomen om de dader op te pakken. Op dat moment had de politie echter slechts een melding van verzoeker, die zelf geen getuige was geweest van de mishandeling van zijn vrouw en dochter.

2. De politie dient zorgvuldig om te gaan met meldingen die zij binnenkrijgt. Eén enkele melding van een persoon die zelf geen getuige was van het gemelde voorval, op het moment dat slachtoffers nog geen aangifte hebben gedaan, behoeft voor de politie niet onmiddellijk aanleiding te zijn om activiteiten te ontplooiën om een dader aan te houden. Dat de 112-centralist - volgens verzoeker - heeft aangegeven niets te kunnen ondernemen totdat er aangifte is gedaan, is niet onbegrijpelijk.

De gedraging is in zoverre behoorlijk.

III. Ten aanzien van het pas op 17 augustus 2001 horen van de verdachte

## **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt erover dat de politieambtenaren de verdachte in verband met de mishandeling, die plaats had op 8 augustus 2001, pas op 17 augustus 2001 hebben verhoord.

2. De korpsbeheerder achtte de klacht van verzoeker niet gegrond. Ter motivering verwees de korpsbeheerder naar het oordeel dat de districtschef had gegeven op basis van het rapport dat op 5 februari 2002 was opgesteld door R.. R. kwam in zijn rapport tot de conclusie dat de aangiftes volgens de standaardprocedure zijn afgehandeld en dat hier volgens hem sprake is geweest van een normale tot korte doorlooptijd.

3. Betrokken wijkagent V. verklaarde op 21 januari 2002 tegenover R. dat hij op 9 augustus werd gebeld door een servicemedewerkster die hem vertelde dat er zich een mishandeling had voorgedaan in zijn wijk. V. stelde dat hij direct na deze mededeling contact heeft gezocht met verzoeker en zijn familie en met hen heeft gesproken. Vervolgens kreeg hij op 13 augustus 2001 het verzoek om in deze zaak de verdachte te horen. Om meerdere redenen heeft hij toen aan politieambtenaar C. gevraagd de afhandeling van deze zaak over te nemen, aldus V.. V. kon niet meer aangeven op welke datum hij dit had gedaan, hij wist wel dat C. de verdachte op 17 augustus 2001 heeft gehoord.

4. Betrokken wijkagent V. verklaarde op 21 oktober 2002 tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman dat hij het verhoor van de verdachte had overgedragen aan C. omdat deze destijds werkzaam was bij een onderafdeling van de recherche, het RAG (repressieve aanpak geweldsmisdrijven), dat speciaal is opgericht om dit soort zaken te behandelen. Daarnaast gaf V. aan dat hij wijkagent is in de wijk waarin zowel verzoeker als de verdachte op dat moment woonachtig waren en dat het voor hem, gelet op de eerdere contacten die hij met de verdachte had gehad, niet verstandig was om in dit conflict partij te kiezen en dat hij er daarom voor heeft gekozen het verhoor van B. over te dragen aan een andere politieambtenaar. Op de vraag waarom hij pas op 17 augustus 2001 aan C. heeft gevraagd het verhoor van verdachte B. over te nemen, terwijl hij zelf op 13 augustus 2001 deze opdracht had gekregen, antwoordde V. tenslotte dat dit waarschijnlijk te maken heeft gehad met vrije dagen die hij en/ of C. in die periode hebben opgenomen.

5. Betrokken politieambtenaar C. verklaarde op 21 januari 2002 tegenover R. dat hij op 17 augustus 2001 was benaderd door wijkagent V. met het verzoek om de zaak van verzoekers echtgenote en dochter op te pakken. C. gaf aan dat hij de zaak na overleg met zijn chef heeft opgepakt. Diezelfde middag heeft hij de verdachte in deze zaak gehoord, aldus C. Tot slot verklaarde C, tegenover R. dat ingeval van aangifte van mishandeling de volgende procedure wordt gevolgd:

- de aangifte komt binnen bij de afdeling service;
- deze wordt gecorrigeerd door de coördinator;
- vervolgens gaat de aangifte naar de infodesk;
- daarna komt deze terecht bij de werkvoorbereider;

- en tot slot wordt de zaak uitgezet.

## Beoordeling

1. Het is aannemelijk dat nadat verzoekers echtgenote en dochter op 9 augustus aangifte hadden gedaan de procedure zoals betrokken ambtenaar C. deze heeft beschreven, werd doorlopen. Dit betekent dat deze procedure gedurende de periode van 9 augustus tot 13 augustus 2001 is uitgevoerd. Gezien het aantal politiemedewerkers dat ten behoeve van deze procedure werkzaamheden dient te verrichten is deze periode van vier dagen niet onredelijk te noemen.

2. Uit het onderzoek is gebleken dat wijkagent V. op 13 augustus 2001 de opdracht heeft gekregen om verdachte B. te horen. Tevens is vast komen te staan dat hij op 17 augustus 2001 zijn collega C. heeft gevraagd het verhoor over te nemen omdat C. als rechercheur beter was toegerust om deze taak op zich te nemen en omdat hij van mening was dat het verhoren van de verdachte niet verenigbaar was met zijn taak als wijkagent. Waarom V. vier dagen heeft gewacht met het overdragen van het verhoor aan C. is niet meer met zekerheid vast te stellen. Een dergelijke termijn acht de Nationale ombudsman echter niet onredelijk omdat politieambtenaren doorgaans in onregelmatige dienst werken en derhalve niet dagelijks aanwezig kunnen zijn.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het verzuimen contact op te nemen met verzoeker

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat hij na de terechtzitting die plaatsvond op 19 november 2001 via een medewerkster van het Bureau Slachtofferhulp, Bo. heeft getracht in contact te komen met betrokken politieambtenaar C., maar dat C. niet heeft gereageerd op deze verzoeken.

2. De korpsbeheerder acht de klacht van verzoeker niet gegrond. Ter motivering verwees de korpsbeheerder naar het oordeel dat de districtschef had gegeven op basis van het rapport dat op 5 februari 2002 was opgesteld door R.. R. kwam tot de conclusie dat Bo. nooit een bericht heeft achtergelaten voor C. dat zij teruggebeld wilde worden, zodat C. niet op de hoogte is gesteld van het feit dat verzoeker in contact wilde komen met hem.

3. Bo., medewerkster van het Bureau Slachtofferhulp te Zeist verklaarde op 10 januari 2002 tegenover R. dat zij op verzoek van verzoeker heeft getracht contact op te nemen met politieambtenaar C. Omdat C. onregelmatige diensten draaide en andere werkzaamheden had, was hij niet bereikbaar aldus Bo. Zij verklaarde tevens geen bericht te hebben achtergelaten voor C. met de vraag haar terug te bellen.

4. C. verklaarde op 21 januari 2002 tegenover R. dat hij op 17 augustus 2001 op eigen initiatief contact had gezocht met verzoeker en dat hij had gezegd dat hij verzoeker de afloop van de strafzaak zou berichten. Omdat verzoeker op vakantie ging en hijzelf een aantal dagen vrij had, heeft hij vervolgens de wijkagent V. gevraagd of hij verzoeker op de hoogte wilde stellen, aldus C. Volgens C. heeft V. hem later verteld dat hij met verzoeker had gesproken en dat alles naar tevredenheid was afgerond.

5. C. verklaarde op 17 juli 2002 tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman dat hij nooit een verzoek heeft doorgekregen van medewerkster Bo. van het Bureau Slachtofferhulp te Zeist, om haar terug te bellen. Volgens C. wist hij dus niet dat hij haar moest bellen. Verder gaf C. aan dat toen hij op de hoogte was gebracht van dit misverstand, hij contact heeft opgenomen met verzoeker om hem uitleg te geven.

## **Beoordeling**

Uit het onderzoek is gebleken dat medewerkster Bo. van het Bureau Slachtofferhulp te Zeist politieambtenaar C. een aantal malen heeft geprobeerd te bereiken om door te geven dat verzoeker graag met hem wilde spreken. Tevens is komen vast te staan dat Bo. tijdens de pogingen C. te bereiken geen bericht voor hem heeft achtergelaten met het verzoek haar of verzoeker terug te bellen. Nu is gebleken dat C. er geen weet van had dat verzoeker contact met hem zocht en bovendien op het moment dat hem dit uiteindelijk wel ter ore kwam, er alsnog contact tussen hem en verzoeker tot stand is gekomen, valt hem niets te verwijten.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 21 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Zeist, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Utrecht. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), werd een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.



Daarnaast werd de betrokken ambtenaren gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Eén van hen maakte van de gelegenheid gebruik. Tevens beantwoordde één betrokken ambtenaar desgevraagd telefonisch een aantal vragen.

In verband met zijn verantwoordelijkheid voor politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Utrecht over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De betrokken ambtenaren C. en K. deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reacties van verzoeker en betrokken ambtenaar V. gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. De korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Proces-verbaal van aangifte die verzoekers echtgenote H.D. deed op 9 augustus 2001 bij politieambtenaar E. wegens mishandeling door B. op 8 augustus 2001.
2. Proces-verbaal van aangifte die verzoekers dochter J. deed op 9 augustus 2001 bij politieambtenaar L. wegens mishandeling door B. op 8 augustus 2001.
3. Klacht van verzoeker, op 25 december 2001 ingediend bij het regionale politiekorps Utrecht, over de wijze waarop ambtenaren van dit korps hadden gehandeld naar aanleiding van de melding en aangiftes die verzoeker en zijn gezinsleden hadden gedaan wegens mishandeling van verzoekers echtgenote en één van hun dochters.
4. Het rapport dat politieambtenaar R. op 5 februari 2002 in opdracht van de chef van District Binnensticht opstelde van het onderzoek dat hij had uitgevoerd naar aanleiding van verzoekers klacht.
5. Het standpunt van de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Utrecht aangaande de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht. In de betreffende brief van 16 juli 2002 verwijst de korpsbeheerder naar het oordeel dat de chef van het district Binnensticht op 5 februari 2002 heeft gegeven, en sluit zich hierbij aan. De districtschef kwam, naar aanleiding van een rapport dat politieambtenaar R. in haar opdracht opstelde

in verband met verzoekers klacht, tot het oordeel dat zij de klacht niet gegrond achtte.

6. Reactie van betrokken politieambtenaar C. die hij gaf tijdens een telefoongesprek dat hij op 17 juli 2002 voerde met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman.

7. Reactie van betrokken politieambtenaar V. die hij gaf tijdens een telefoongesprek dat hij op 21 oktober 2002 voerde met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman.

8. In reactie op het verslag van bevindingen dat als resultaat van het onderzoek aan hem werd toegestuurd, gaf verzoeker onder meer aan dat hij het niet eens was met de verklaring van betrokken politieambtenaar C., inhoudende dat C. op enig moment telefonisch contact met verzoeker had opgenomen. Volgens verzoeker was hij juist degene die contact had opgenomen met C.

## Bevindingen

Zie onder beoordeling

## Achtergrond

I. Besluit 1-1-2 alarmcentralen (Besluit van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 10 november 1998, nr. EIB98/U053983)

Artikel 1:

"Als beheerders van de alarmnummers voor publieke diensten (...), worden aangewezen de korpsbeheerders, bedoeld in artikel 23 van de Politiewet 1993 (...)."

II. Handboek 1-1-2 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, juni 1999.

"Hoofdstuk 4: Operationele bediening

Voor alle 1-1-2 alarmcentrales gelden de volgende drie uitgangspunten:

- \* De wijze waarop de telefoon door de centralist wordt opgenomen is bij alle 1-1-2 alarmcentrales hetzelfde om herkenbaarheid te garanderen;
- \* In de 1-1-2 alarmcentrale wordt zo snel mogelijk doorverbonden naar de achterliggende meldkamers van politie, brandweer en ambulance;
- \* Om onnodig tijdsverlies te voorkomen wordt de vraagstelling door de 1-1-2 centralist tot een minimum beperkt.

Opneemprocedure:

U wordt gebeld. U neemt op en meldt zich met:

"EEN-EEN-TWEE ALARMCENTRALE... MET WIE WILT U DOORVERBONDEN WORDEN"

Binnenkomende gesprekken zijn te onderscheiden in vier soorten. De verschillende soorten gesprekken vragen om een verschillende aanpak van de centralist. De vragen die hij stelt aan de beller moeten echter altijd kort en bondig zijn.

1. noodhulp / doorschakelen naar hulpverleningsdienst omschrijving: de beller geeft duidelijk aan welke hulp nodig is en op welke plaats (bv. persoon geeft aan dat hij de politie in Amsterdam nodig heeft).

"BLIJFT U AAN DE LIJN, IK VERBIND U DOOR MET .....".

Gesprek doorschakelen.

2. noodhulp / onduidelijke aanvraag omschrijving: de beller is niet in staat de gewenste hulp en plaats kenbaar te maken bv. persoon kan door benauwdheid niet meer duidelijk praten).

RODE TOETS INDRUKKEN (CLI (Calling Line Identification; N.o.) WORDT ZICHTBAAR OP LAST CALL RECORDER).

Persoon geruststellen door bijvoorbeeld te zeggen "IK ZORG ERVOOR DAT ER IEMAND NAAR U TOEKOMT".

De centralist informeert naar eigen inzicht de vermoedelijk gewenste hulpverleningsdienst en deelt de NAW (naam, adres en woonplaats) gegevens mee van de beller.

Gesprek beëindigen.

3. misbruik omschrijving: opzettelijk en zonder noodzaak gebruikmaken van het alarmnummer (bv. persoon die uit verveling belt).

GELE TOETS INDRUKKEN (CLI WORDT NIET ZICHTBAAR OP LAST CALL RECORDER).

Persoon direct terechtwijzen door te zeggen "DIT IS EEN NUMMER VOOR NOODGEVALLEN, WAT U DOET IS STRAFBAAR. IK VERBREEK DE VERBINDING".

Gesprek beëindigen.

4. oneigenlijk gebruik

omschrijving: niet opzettelijk, maar uit onwetendheid of uit gemakzucht gebruik maken van het alarmnummer (bv. persoon is zijn autosleutels kwijt en belt).

Persoon direct meedelen dat het nummer verkeerd gebruikt is door te zeggen "DIT ALARMNUMMER IS ALLEEN BESTEMD VOOR NOODGEVALLEN. U MOET EEN ANDER NUMMER BELLEN. IK VERBREEK DE VERBINDING".

Niet het andere nummer doorgeven.

Gesprek beëindigen."