



Rapport

Datum: 31 maart 2004

Rapportnummer: 2004/106

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een 112-centraliste van de regio Amsterdam-Amstelland op 11 april 2001 herhaaldelijk heeft geweigerd verzoeker door te verbinden met de politie.

Beoordeling

1. Op 10 april 2001 belde verzoeker diverse malen met de 112-centrale Amsterdam-Amstelland met het verzoek te worden doorverbonden met de politie. Medewerkster M. vroeg hem wat het noodgeval betrof, waarop verzoeker op een gegeven moment te kennen gaf dat hij een tas zag liggen onder een auto van een hem bekende crimineel. M. gaf vervolgens te kennen dat dit geen noodgeval betrof en verwees verzoeker door naar het landelijke telefoonnummer van de politie. Verzoeker is het hier niet mee eens, omdat volgens hem wél sprake was van een noodgeval.
2. De korpsbeheerder deelde in reactie op de klacht mee dat de 112-centraliste verzoekers (uiteindelijke) melding juist had behandeld door deze als niet-spoedeisend aan te merken. In dit verband verwees hij naar de zogenaamde aardcodelijst van de politie, volgens welke zware misdrijven en ongevallen met letsel als spoedeisend worden aangemerkt. Het karakter van de daar genoemde noodsituaties verschilt, aldus de korpsbeheerder, dermate van de omstandigheid dat er een tas onder een auto ligt, dat deze in beginsel niet als spoedeisend kan worden aangemerkt. De vermelding dat de eigenaar van de auto een "crimineel" dan wel bekende van de politie was, maakt de situatie misschien verdachter, maar nog niet spoedeisend.
3. Ingevolge het Handboek 112-alarmcentrale Amsterdam-Amstelland dient de centralist onmiddellijk door te verbinden met de politie, indien de beller daar duidelijk om vraagt (zie Achtergrond). In dit geval informeerde de desbetreffende centraliste echter eerst waar het om ging, hetgeen strikt genomen niet in overeenstemming is met bedoelde procedure. De teamleider van het Regionaal Inzet Centrum (RIC) - waar ook de 112-centrale onder valt - heeft echter aangegeven dat in het RIC is besproken dat bedoelde vraag (ook) door de 112-centralist mag worden gesteld met het oog op het vele misbruik van de alarmlijn in Amsterdam. Loze meldingen kunnen er op deze manier snel worden uitgefilterd. De centraliste heeft derhalve niet onjuist gehandeld door kort nadere informatie te vragen. Voorts kan de korpsbeheerder worden gevolgd in zijn standpunt en de daarbij gegeven motivering dat de melding van een tas onder een auto van een crimineel niet als een verzoek om noodhulp behoefde te worden aangemerkt, zodat de centraliste verzoeker kon verwijzen naar het landelijke telefoonnummer van de politie.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 30 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Nadat verzoeker desgevraagd zijn klacht bij brief van 4 februari 2003 had toegelicht werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam), een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werd de korpsbeheerder en de betrokken ambtenaren een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoeker noch de korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 10 april 2001 belde verzoeker herhaaldelijk met de 112-centrale van de regio Amsterdam-Amstelland met het verzoek te worden doorverbonden met de politie. Dit is niet gebeurd. Aan verzoeker is diverse malen te kennen gegeven dat hij het landelijk telefoonnummer van de politie (voor niet-spoedeisende gevallen) moest bellen.

2. Op diezelfde datum diende verzoeker hierover een klacht in bij het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland.

3. Verzoeker werd op 11 mei 2001 uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Bij brief van 23 mei 2001 vroeg hij om hem eerst het verslag van de opgenomen telefoongesprekken te doen toekomen. De klachtbehandelaar deelde hem vervolgens mee dat het binnen de klachtenprocedure niet mogelijk was aan dit verzoek te voldoen. Verzoeker gaf daarop te kennen dat hij klachtbehandeling door een onafhankelijke commissie wenste, indien de door hem gevraagde bevestiging van het veiligstellen van de geluidsband (of notulen) uitbleef. Vervolgens heeft formele behandeling van verzoekers klacht plaatsgevonden.

4.1. Het verslag van de 112-centralistes M. en W. over verzoekers 112-meldingen houdt in dat M. op de 112-lijn een melding binnenkreeg van verzoeker dat hij een plastic zak onder een auto zag liggen hetgeen hij verdacht vond. Zij raadde hem aan het landelijk telefoonnummer van de politie te bellen. Verzoeker wilde dit niet en wenste de naam van de centraliste te vernemen. Nadat hij nog enige keren had teruggebeld, verbond M. hem door met W., die hem eveneens het landelijk nummer van de politie gaf.

4.2. In het rapport dat naar aanleiding van verzoekers klacht is opgemaakt staat vermeld dat verzoeker in eerste instantie zonder nadere toelichting vroeg doorverbonden te worden met de politie. Op de vraag van M. wat het noodgeval betrof, wilde hij geen antwoord geven. Nadat M. het landelijk telefoonnummer politie had doorgegeven, verbrak zij de verbinding. Dit herhaalde zich enige malen. Op een gegeven moment gaf verzoeker na herhaaldelijk aandringen kort aan waar het om ging. M. legde hem vervolgens uit dat dit geen 112-melding betrof.

4.3. In reactie op gemeld rapport gaf verzoeker aan dat hij had gemeld dat er een tas (dus niet een plastic tas) onder een auto lag. Hij had uitgelegd dit urgent te vinden, mede gezien het feit dat de auto mogelijk van een "bekende" van de politie was. Uit de rapportage proefde hij een beetje dat men de fout bij hem wilde leggen. Mogelijk was zijn woordkeuze niet geheel optimaal geweest; hij wist zich, gezien zijn paniek, niet meer te herinneren wat hij exact had gezegd.

5. Bij brief van 5 december 2002 deed de korpsbeheerder verzoekers klacht af. Hij achtte de klacht betreffende de weigering om verzoeker door te verbinden ongegrond en verwees voor een nadere toelichting op dit oordeel naar het advies van de Commissie voor de Politieklachten. De Commissie overwoog hieromtrent het volgende:

"De feiten

Klachtonderdelen 1 en 2: weigeren door te verbinden en misleiden

Op 10 april 2001 zag klager een tas onder een auto liggen. Klager wist dat de eigenaar van de auto in criminele kringen verkeert en vond de tas onder de auto daarom verdacht. Klager wilde de politie hierover inlichten en belde het alarmnummer 112.

Hij kreeg M. aan de lijn en verzocht haar hem door te verbinden met de politie Amsterdam-Amstelland. M. vroeg aan klager of het een noodgeval betrof. Hierop wilde klager geen antwoord geven, aldus M. M. verklaart dat zij klager vervolgens heeft verwezen naar het landelijk telefoonnummer van de politie (0900-8844) en daarop, volgens de geldende procedure die erop is gericht de 112-lijn zo min mogelijk bezet te houden, de verbinding heeft verbroken. Dit heeft zich een aantal malen herhaald.

Tijdens het laatste telefoongesprek tussen klager en M. verzocht hij M. wederom hem door te verbinden met de politie. Op herhaald aandringen van M. gaf klager kort aan waar het om ging. Hierna heeft M. klager weer uitgelegd dat het geen noodgeval betrof en zij heeft hem verteld dat hij het landelijk telefoonnummer moest bellen. Klager, die van mening was dat de melding wel urgent was, heeft dit M. geprobeerd uit te leggen en haar nogmaals verzocht hem door te verbinden met de politie. (...) De Commissie stelt vast dat (...) klager is doorverbonden met de collega van M., centraliste W.

(...)

De behoorlijkheid

Klachtonderdeel 1: weigeren door te verbinden

Het handboek 1-1-2 Alarmcentrale Amsterdam-Amstelland (zie Achtergrond; N.o.) regelt een viertal procedures die gevolgd kunnen worden bij binnenkomst van een gesprek in de meldkamer. De procedures zijn onder te verdelen in noodhulp/doorschakelen naar hulpverleningsdienst (1), noodhulp/onduidelijke vraag (2), misbruik (3) en oneigenlijk gebruik (4).

In de regeling (onder 2.1) staat gegeven dat de centralist(e) bepaalt welke procedure hij/zij gaat volgen. Aangezien de taak van de Commissie is te oordelen over het al dan niet behoorlijk optreden van de politie en zij niet bevoegd is te oordelen over de procedure, zal zij het handelen van M. niet inhoudelijk beoordelen, maar onderwerpen aan een marginale toetsing. In casu heeft M. geoordeeld dat het ingekomen telefoontje van klager onder de procedure van het oneigenlijk gebruik (4) viel. Deze procedure (2.1.4) schrijft voor dat de centralist(e) de persoon aan de lijn op directe wijze dient mede te delen 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."

Uit het onderzoek is gebleken dat M. klager heeft verteld dat het hier geen noodgeval betrof, tevens heeft zij klager een ander nummer medegedeeld en heeft zij vervolgens de verbinding verbroken. De Commissie is van oordeel dat M. conform de procedure heeft gehandeld. Zij acht het optreden van M. dan ook behoorlijk."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat weergegeven onder Klacht.

Verzoeker merkte nog op dat naar aanleiding van zijn latere melding (via het algemene telefoonnummer van de Amsterdamse politie) de ter plaatse gekomen politiemedewerkers de zaak als zeer gevaarlijk hebben beoordeeld. De straat was meerdere uren voor het verkeer afgesloten geweest, aldus verzoeker.

C. Standpunt korpsbeheerder

1. De Nationale ombudsman legde bij de opening van het onderzoek naar de klacht de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland de volgende vragen voor:

"Ik verzoek u aan te geven of u de klacht gegrond acht. Met andere woorden, acht u het juist dat de 112-centraliste verzoekers (uiteindelijke) melding betreffende een tas die onder een auto lag als niet-spoedeisend heeft aangemerkt? Maakt het volgens u nog verschil of verzoeker daarbij heeft aangegeven dat het de auto van een "crimineel" dan wel een bekende van de politie betrof?"

Met betrekking tot de geluidsbanden van de 112-centrale (nr. 15.20.) verzoek ik u de volgende vraag te beantwoorden.

Met welk doel worden de 112-banden bewaard? Met andere woorden, in welke gevallen worden zij afgeluisterd? Kan het indienen van een klacht betreffende een melding bij de 112-centrale geen reden zijn om een band te bewaren, althans de relevante delen daarvan op enigerlei wijze veilig te stellen? Zo ja, waarom is dat hier niet gebeurd?"

2. De korpsbeheerder reageerde bij brief van 22 juli 2003 op de klacht en de daarbij voorgelegde vragen.

"Hierbij zend ik u mijn reactie op uw brief van 22 april 2003 inzake de klacht van de heer V. te Amsterdam. Tevens treft u de door u gevraagde stukken aan.

Voor wat betreft de klacht over het herhaaldelijk weigeren klager door te verbinden met de politie blijf ik op basis van het advies van de Commissie voor de politiekklachten bij mijn oordeel dat de klacht op dit punt ongegrond is. Voor de overwegingen verwijs ik u deels naar het advies en deels naar deze brief.

In antwoord op uw vraag over de juistheid dat de 112-centraliste verzoekers (uiteindelijke) melding betreffende een tas die onder een auto lag als niet-spoedeisend heeft aangemerkt, ben ik, mede gelet op de 'Definitieve aardcodelijst van PMS d.d. 15 mei 2002' en het 'Handboek 1-1-2 Alarmcentrale Amsterdam-Amstelland', van mening dat de centraliste in casu juist heeft gehandeld. Blijkens de 'aardcodelijst' worden onder andere zware misdrijven en ongevallen met letsel als spoedeisend aangemerkt. Het karakter van dergelijke noodsituaties verschilt dermate van de omstandigheid dat er een tas onder een

auto ligt, dat deze laatste in beginsel niet als spoedeisend kan worden aangemerkt. De vermelding van verzoeker dat de eigenaar van de auto een "crimineel" dan wel een bekende van de politie betreft, maakt de situatie misschien verdachter, maar niet van dien aard dat zij als spoedeisend kan worden aangemerkt.

Wat betreft de algemene vragen over het bewaren en af luisteren van 112-bandens verwijst ik u naar het bijgevoegde dienstvoorschrift (...).

Voorts vraagt u mij waarom in dit specifieke geval de banden niet zijn veilig gesteld. Op basis van het dienstvoorschrift (nr. 15.20.3) kan de Commissie, alvorens ik toestemming verleen, een verzoek tot het bewaren van de 112-geluidsbanden indienen bij de chef van het bureau Communicatiecentrum. Dit verzoek dient binnen dertig dagen na het incident bij de chef bekend te zijn. De klacht van 11 april 2001, die gaat over politieoptreden van 10 april 2003, is op 23 april 2001 door het klachtensecretariaat van de politie doorgestuurd voor bemiddeling naar het desbetreffende onderdeel. De Commissie ontving de klacht op 2 mei 2001. Op 13 juli 2001 berichtte de politie de Commissie dat de bemiddelingspoging niet tot voldoende afhandeling van de klacht had geleid en verzocht de Commissie de klacht te onderzoeken. Gelet op het voorgenoemde had de Commissie voor 10 mei 2003 een verzoek tot het bewaren van de band moeten indienen, doch heeft zij dit nagelaten.

In het algemeen kan ik u mededelen dat de Commissie klachten sporadisch binnen dertig dagen na het optreden ontvangt. De mogelijkheid voor haar om een verzoek in te dienen tot het bewaren van de banden is dan ook eerder uitzondering dan regel. Bovendien begint voor de Commissie (in de meeste gevallen) het formele onderzoek, en daarmee het inhoudelijk onderzoek, pas na berichtgeving van de politie dat de bemiddeling niet is geslaagd (in casu op 13 juli 2003). Gelet op het voorgenoemde alsmede het gegeven dat niet meer dan 41,7% (bron: Jaarverslag 2001 Commissie van de politiekachten) van het aantal ingediende klachten tot een formele klachtbehandeling leidt, is het niet de gangbare praktijk van de Commissie om binnengekomen klachten, alvorens de formele klachtbehandeling begint, te filteren op de mogelijkheid om een verzoek in te dienen tot het bewaren van geluidsbanden, in casu is naar voren gekomen dat de regelgeving niet aansluit op de huidige praktijk. Derhalve zie ik mij genoodzaakt om deze kwestie onder de aandacht van de Commissie en de regiopolitie te brengen zodat zij voor de toekomst adequate maatregelen kunnen treffen."

D. Reactie betrokken medewerkers

1. Medewerkster M. deelde desgevraagd bij brief van 17 mei 2003 het volgende mee:

"Op de vraag of ik altijd vraag waarom iemand met de politie wil worden doorverbonden, kan ik zeggen dat ik altijd vraag of iemand een noodgeval heeft. De 112 alarmlijn is namelijk alleen voor noodgevallen en wordt al heel veel gebeld voor niet noodgevallen.

Op de vraag of ik mij herinner wat de verzoeker heeft gemeld, kan ik u mededelen dat ik heb vernomen dat er een plastic zak onder een auto lag en dat de verzoeker vermoedde dat de auto van een hem bekende crimineel was.

Daar dit geen noodgeval is, dat wil zeggen dat de politie niet met zwaailicht en sirenes moet komen, (verzoeker kon ook niet melden hoelang de zak er al lag) heb ik de verzoeker doorverwezen naar het landelijke politienummer.

Hierbij ik ook nog vermeld dat hij dan eventueel kon worden doorverbonden naar het desbetreffende wijkteam waar de straat onder viel, zodat zij een juiste inschatting konden maken."

2. Medewerkster W. deelde bij brief van 15 mei 2003 desgevraagd mee:

"Wanneer op de 1-1-2 lijn naar de politie gevraagd wordt, vraag ik niet waarom men de politie wil hebben; als men via de 1-1-2 lijn naar een specifiek bureau vraagt, vraag ik wel of men een noodsituatie te melden heeft.

Ik kan mij het gesprek niet meer exact herinneren, maar ik weet nog dat de verzoeker het inderdaad over een plastic zak onder een auto heeft gehad; dit echter nadat hij naar bureau van Leijenberghlaan heeft gevraagd.

Een plastic zak onder een auto van een crimineel is geen zg. noodsituatie en geen grond om door te verbinden naar de politiemeldkamer. Aan verzoeker is een alternatief nummer geboden om een niet-spoedeisende melding te doen aan de politie."

E. Nadere inlichtingen korpsbeheerder

1. Bij brief van 14 oktober 2003 legde de substituut-ombudsman de volgende vragen voor aan de korpsbeheerder:

"In het door u bij uw reactie op de klacht toegezonden handboek 1-1-2 Alarmcentrale Amsterdam-Amstelland staat onder "opneemprocedure" vermeld dat de centralist(e) bepaalt welke procedure gevolgd moet gaan worden. Een en ander is echter, aldus het handboek, afhankelijk van de reactie van de beller (op de vraag met wie hij wil worden doorverbonden). Vervolgens worden in het handboek vier mogelijke reacties van de beller aangegeven en de daarop vereiste reactie van de centralist(e). Als eerste mogelijkheid wordt genoemd dat de oproeper duidelijk aangeeft welke hulpverleningsdienst hij wil hebben. In dat geval dient het gesprek middels het bedientoestel doorgeschakeld te worden.

In dit geval heeft de Commissie voor de politiekachten vastgesteld dat verzoeker in eerste instantie heeft verzocht doorverbonden te worden met de politie Amsterdam-Amstelland. Desalniettemin heeft mevrouw M. naar de reden van het telefoontje gevraagd. In dit

verband is opmerkelijk dat zij desgevraagd aan de Nationale ombudsman heeft vermeld dat zij *altijd* vraagt of iemand een noodgeval heeft, omdat de alarmlijn heel veel wordt gebeld voor niet-noodgevallen.

Mevrouw W. daarentegen heeft aangegeven dat zij in het algemeen *niet* vraagt waarom men de politie wil hebben.

*Hoe beoordeelt u de werkwijze van mevrouw M. in het licht van de zojuist geschetste voorgeschreven werkwijze?

Acht u het juist dat zij altijd informeert naar de reden van het bellen?

Zijn hierover nadere afspraken gemaakt?

Voor wat betreft het gebruik van 112-banden verwijst u naar het dienstvoorschrift betreffende het gebruik bandrecorder bureau Communicatiecentrum, waarin staat dat bij de afdeling Meldkamer een bandrecorder aanwezig is, waarmee gesprekken via de op de afdeling in gebruik zijnde telefoonlijnen op de band worden vastgelegd. Blijkens de brief van de heer H. was de 112-centrale ten tijde van de onderzochte gedraging geplaatst binnen het Communicatie en Informatie Centrum van de Regiopolitie Amsterdam-Amstelland.

*Is dit ook thans zo?

Vallen de 112-gesprekken (altijd) onder de (telefoon)lijnen die (ook) in de meldkamer in gebruik zijn?"

2. De korpsbeheerder beantwoordde de vragen bij brief van 24 november 2003. Hij verwees daarin naar een schrijven van de teamleider van het Regionaal Inzet Centrum, waarin het volgende staat:

"Vraag 1:

De werkwijze van mevrouw M. in het onderhavige geval is te rechtvaardigen. De 112 alarmlijn wordt veel misbruikt in Amsterdam. Mensen trachten op diverse manieren in contact te komen met de politie terwijl het geen spoedeisende incidenten zijn. Om een deel van deze loze meldingen uit te filteren mag de vraag gesteld worden aan de melder wat het noodgeval betreft. Door middel van deze procedure bevorderen wij de korte duur van dit soort gesprekken en kunnen echte noodgevallen beter worden behandeld. Deze procedure is binnen het Regionaal Inzet Centrum afgesproken.

Vraag 2:

De gesprekken van de 112 telefoon vallen te allen tijde in zijn geheel onder het dienstvoorschrift 15.10.3 "Het gebruik bandrecorder bureau Communicatiecentrum".

De Gesprekken worden opgenomen door het voice-logging systeem. In de afgelopen jaren is het bureau waar de meldkamer deel van uit maakt een aantal malen gewijzigd naar aanleiding van een reorganisatie. Ten tijde van het incident betrof het CIC (Communicatie en Informatie Centrum) en op dit moment is het RIC (Regionaal Inzet Centrum)."

Achtergrond

Handboek 112-alarmcentrale Amsterdam-Amstelland

"PROCEDURES

2.1 OPERATIONELE BEDIENING

Gesprekken op de 1-1-2 alarmcentrale kunnen onderverdeeld worden in een viertal soorten:

2.1.1. noodhulp / doorschakelen naar hulpverleningsdienst

omschrijving: de oproeper geeft duidelijk aan welke hulpverleningsdienst en in welke plaats deze nodig is (bv, mag ik van u de politie in Amsterdam)

2.1.2. noodhulp / onduidelijke aanvraag

omschrijving: de oproeper is niet in staat de gewenste hulp en plaats kenbaar te maken (bv. een persoon kan door benauwdheid niet meer duidelijk praten)

2.1.3. misbruik

omschrijving: opzettelijk zonder dat daartoe de noodzaak aanwezig is gebruik maken van het alarmnummer (bv. vervelende kinderen)

2.1.4. oneigenlijk gebruik

omschrijving: niet opzettelijk, maar onwetend of uit gemakzucht gebruik maken van het alarmnummer (bv. iemand is zijn sleutels kwijt en belt daarvoor het alarmnummer)

De verschillende soorten gesprekken vragen om een verschillende aanpak, echter de opneemprocedure is landelijk vastgesteld.

Opneemprocedure:

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

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

Afhankelijk van de reactie van de beller, bepaalt de centralist(e) welke procedure hij/zij gaat volgen. Het is de bedoeling om met zeer korte vragen de hulpvrager door te verbinden cq het gesprek te beëindigen:

2.1.1. Noodhulp / doorschakelen naar hulpverleningsdienst: de oproeper geeft duidelijk aan welke hulpverleningsdienst en in welke plaats deze nodig is:

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

Gesprek middels bedientoestel doorschakelen.

2.1.2. Noodhulp / onduidelijke aanvraag: de oproeper is niet in staat de gewenste hulp en plaats kenbaar te maken:

RODE TOETS INDRUKKEN (MARKEREN) / CLI WORDT ZICHTBAAR OP LAST CALL RECORDER

PERSOON GERUST STELLEN DOOR BV. TE ZEGGEN "IK ZORG ERVOOR DAT ER IEMAND NAAR U TOEKOMT"

Afhankelijk van persoonlijke inschatting de desbetreffende hulpverleningsdienst informeren.

Vervolgens conform de regelingen de NAW (naam, adres en woonplaats) gegevens opvragen en deze telefonisch mededelen aan de hulpverleningsdienst.

Gesprek middels bedientoestel beëindigen.

2.1.3. Misbruik: opzettelijk zonder dat daartoe de noodzaak aanwezig is gebruik maken van het alarmnummer:

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

PERSOON OP DIRECTE WIJZE TERECHTWIJZEN DOOR TE ZEGGEN "DIT IS EEN NUMMER VOOR NOODGEVALLEN, WAT U DOET IS STRAFBAAR. IK VERBREEK DE VERBINDING"

Gesprek zo spoedig mogelijk middels bedientoestel beëindigen.

2.1.4. Oneigenlijk gebruik: niet opzettelijk, maar onwetend of uit gemakzucht gebruikmaken van het alarmnummer:

PERSOON OP DIRECTE WIJZE MEDEDELEN 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 zo spoedig mogelijk middels bedientoestel beëindigen."