



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een 112-centraliste van de regio Amsterdam-Amstelland op 19 januari 2007 geen politieassistentie heeft ingezet na zijn melding dat een vrouw tekeer ging tegen een baby in het Vondelpark.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 19 januari 2007 bevond verzoeker zich in het Vondelpark te Amsterdam. Hij zag dat een vrouw verbaal tekeer ging tegen een baby en het kind door elkaar schudde. Verzoeker belde daarop met het alarmnummer 112. Dit gesprek verliep dermate moeizaam, dat de 112-centraliste de verbinding uiteindelijk verbrak. De centraliste zette geen politieassistentie in.

2. Op 22 januari 2007 diende verzoeker een klacht in bij het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Hij schreef in zijn klachtbrief dat hij in het park een vrouw zag lopen met een kinderwagen, waarin een baby van twee á drie maanden lag. Deze vrouw schold de baby uit, haalde het kind uit de kinderwagen en schudde het door elkaar. Verzoeker riep daarop de vrouw daarmee op te houden. De vrouw reageerde echter niet, legde de baby weer in de kinderwagen en vervolgde haar weg. Verzoeker belde vervolgens het alarmnummer, legde de situatie uit en wilde direct politieassistentie. De centraliste antwoordde volgens verzoeker twee keer met de woorden dat de toon van verzoeker haar niet beviel en ze zei "bekijk het maar" en verbrak vervolgens de verbinding. Verzoeker liep daarop naar een nabijgelegen politiebureau en meldde daar het incident. Ook een politie-eenheid, die verzoeker later tijdens zijn wandeling in het park tegenkwam, bracht hij op de hoogte van zowel het incident alsook het niet verlenen van politieassistentie daarvoor. Verzoeker vond het zeer kwalijk dat de centraliste politieassistentie weigerde omdat zijn toon haar niet aanstond.

3. In het kader van de klachtbehandeling zond het politiekorps een uitgewerkte versie van het bewuste telefoongesprek aan de betrokken centraliste. Deze uitgewerkte versie geeft een letterlijke weergave van het bewuste telefoongesprek tussen verzoeker en de centraliste. De centraliste verklaarde op 6 juni 2007 dat ze de context waarbinnen dit gesprek had plaatsgevonden voor zichzelf niet meer kon terughalen. Wel herinnerde zij zich van het gesprek dat verzoeker haar denigrerend te woord stond. Op iedere vraag die zij stelde, werd zij behandeld alsof zij de zaak niet serieus nam en haar werk onvoldoende deed. Ze verklaarde dat ze sterk het gevoel had alsof verzoeker haar wel even vertelde wat ze moest doen, zonder haar de kans te geven de situatie te verduidelijken. Bovendien schermde verzoeker vrij snel met het feit dat hij de buurtregisseur kende. De centraliste verklaarde voorts dat verzoeker haar verder niet de noodzaak van het inzetten van politiepersoneel aangaf door zijn melding niet te verduidelijken en op een voor de

centraliste ongepaste toon en manier tegen haar bleef spreken. Zij verbrak vervolgens de verbinding. De centraliste erkende dat de manier waarop zij de verbinding brak misschien niet helemaal conform de op de meldkamer gemaakte afspraken was, maar dat het was voortgekomen uit een irritatiegrens die bij haar bereikt was. Zij gaf aan dat ze daarin professioneler had moeten handelen en bood daarvoor haar excuses aan.

4. Op 19 juli 2007 reageerde verzoeker op de hierboven weergegeven verklaring van de centraliste. Verzoeker liet weten dat het door de urgentie inzake het mishandelen van een zuigeling kwam, dat hij tijdens het bewuste gesprek emotioneel overkwam. Verzoeker stelde dat het door elkaar schudden van een baby, schreeuwen en schelden een misdaad is en wees erop dat het schudden van een baby levensgevaarlijk is. Verzoeker was van mening dat de centraliste in haar functie als hoofdagent, de urgentie van de noodsituatie had moeten oppakken en direct haar collega's had moeten sturen. Volgens verzoeker had de politie dan de naam van de baby en de vrouw kunnen controleren en de Jeugdzorg of een andere instantie kunnen inschakelen om de baby in de toekomst te kunnen beschermen voor dergelijke mishandelingen.

5. Op 26 september 2007 werd de hoorzitting voor de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland (hierna: de commissie) naar aanleiding van de klacht van verzoeker gehouden. De commissie liet, voor zover hier van belang, weten dat medewerkers van de meldkamer geacht worden om noodhulpmeldingen door te verbinden aan de juiste hulpdiensten. Uit het verslag van het telefoongesprek bleek de commissie dat verzoeker meldde dat een vrouw "tekeer ging" tegen een baby. Dat ze de wieg door elkaar schudde en dat verzoeker vond dat er sprake was van "pakweg mishandeling". Op vragen hoe het met de baby ging en of deze huilde, ging verzoeker naar het oordeel van de commissie niet in. De commissie concludeerde dat het niet aannemelijk was dat er sprake was van een noodhulpmelding, maar van oneigenlijk gebruik van het noodnummer. Het beëindigen van het gesprek was volgens de commissie dan ook niet onbehoorlijk. De commissie adviseerde de korpsbeheerder om deze klacht ongegrond te achten. Voor wat betreft de klacht over de bejegening van verzoeker door de centraliste adviseerde de commissie deze gegrond te achten.

6. Op 4 december 2007 oordeelde de korpsbeheerder conform het advies van de commissie.

7. Op 6 december 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman.

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat een 112-centraliste van de regio Amsterdam-Amstelland op 19 januari 2007 geen politieassistentie heeft ingezet na zijn melding dat een vrouw tekeer ging tegen een baby in het Vondelpark.

2. Het bewuste telefoongesprek van 19 januari 2007 tussen verzoeker en de centraliste is op 9 mei 2007 op band opgenomen. Deze opname is door de politie uitgewerkt in een verslag. In dit verslag wordt het gesprek letterlijk weergegeven:

"centraliste: Alarmlijn politie, wat is uw noodsituatie?

verzoeker: U spreekt met [..., naam verzoeker]. Ik loop in het Vondelpark, dat is richting het Rosarium. Er is een vrouw 50 of 55+ met een zuigelingetje van pakweg 3 á 4 maanden. Ze zit tegen dat kind tekeer te gaan... idioot te doen. Gestoord. Ze loopt nu het Vondelpark uit, ik kijk nu waar ze naar toe eu ...

centraliste: Meneer ik begrijp niet, u hoort het kind huilen?

verzoeker: U begrijpt de melding niet? Nou ik wel! Ik heb een relatie met [... naam], buurtregisseur in de [... straatnaam].

centraliste: Meneer, wilt u even een normale toon tegen mij aanslaan? Ik vraag wat er met het kind is, of het huilt?

verzoeker: Ik versta, ik hoor alleen normale toon, terwijl ik u helemaal niet versta mevrouw.

centraliste: Nee, het gaat om de manier waarop u tegen mij praat meneer. Ik vraag wat is er nou precies allemaal aan de hand want dat is niet helemaal duidelijk. Wat is er aan de hand met dat kind?

verzoeker: Nou ik zal het nog een keer zeggen. Een vrouw van 55+, rood, geverfd haar, loopt met een kinderwagen, met een baby'tje, ja? Van pakweg 3 maanden oud, ja? En ze gaat tegen dat kind tekeer, de wieg schudden, etcetera, etcetera. Dat is niet koosjer, op z'n Joods gezegd, of te wel, dat is niet normaal. Vandaar dat ik een melding maak voor de buurtregisseur.

centraliste: Nou meneer, meneer als u ... U belt met de 112-alarmcentrale. U mag ...

verzoeker: Alarm, ik vind dat alarm ...

centraliste: Meneer? U ...

verzoeker: Een zuigeling van 3 maanden, eu, pakweg mishandeld wordt, dat vind ik ... Ik ga effe kijken

centraliste: Meneer (door klager heen)

verzoeker: waar ze naar toe is gegaan

centraliste: hard praten tegen een kind is niet mishandelen

verzoeker: Ik kan u niet verstaan en daarom praat ik zo hard. Ze is het Vondelpark nu uit ...

centraliste: Nee meneer uw toon staat me ook niet aan. Maar waar loopt ze nu?

verzoeker: Mevrouw u bent bij de politie. Uw toon dat doet er. Het gaat hier om een klein kind. [... straatnaam] is ze eruit gegaan, Vondelpark. En als u de toon niet aanstaat, nou ik ken heel wat collega's die hebben een andere toon en die zijn heel wat minder als ik. Het gaat om een klein

centraliste: Meneer, u bekijkt het maar even lekker. (Centraliste hangt op.)"

3. Verzoeker schreef in zijn klachtbrief van 6 december 2007 aan de Nationale ombudsman dat het hem met name te doen is dat er geen politieassistentie werd ingezet. Verzoeker voelde zich bedreigd door de politie en gestraft voor het uitoefenen van zijn burgerplicht.

4. De Nationale ombudsman had in het kader van het onderzoek op 4 maart 2008 een tweetal vragen voorgelegd aan de korpsbeheerder. Ten eerste stelde hij de vraag hoe de korpsbeheerder de werkwijze van de betrokken centraliste beoordeelde in het licht van de werkwijze zoals die is beschreven in het Handboek 1-1-2. Met name werd verzocht om in te gaan op het gegeven dat de centraliste in het bewuste gesprek niet had doorgegeven dat verzoeker een ander nummer diende te bellen.

Naar aanleiding van deze vraag merkte de korpsbeheerder het volgende op. De binnen de Regiopolitie Amsterdam-Amstelland aangeboden meldingen worden onderscheiden in vier verschillende prioriteiten. De spoedeisende meldingen worden door burgers aangeboden via 112 en de niet-spoedeisende meldingen via 0900-8844. De Nationale ombudsman verwees volgens de korpsbeheerder terecht naar artikel 2.1.4. van het Handboek 1-1-2 (zie Achtergrond onder 1.) waarin wordt gesteld dat in geval van oneigenlijk gebruik de verbinding dient te worden verbroken onder mededeling dat een ander nummer dient te worden gebruikt, zonder dit nummer ook daadwerkelijk te geven. Hoewel de betrokken centraliste strikt genomen niet volgens deze werkwijze had opgetreden, beoordeelde de korpsbeheerder dit optreden als voldoende. Hij baseerde dat oordeel op het gegeven dat deze centraliste minstens tot tweemaal toe een poging had gedaan om de bedoelde informatie aan verzoeker over te brengen. De intentie was dus volgens de korpsbeheerder aanwezig. In de letterlijke weergave van het gesprek is te lezen dat verzoeker een melding wilde maken voor de buurtregisseur. Hierop startte de centraliste met een uitleg over de 112-alarmcentrale die gevolgd zou zijn geworden door de bedoelde mededeling, als verzoeker haar niet bij herhaling in de rede was gevallen, aldus de korpsbeheerder. (Mede) door toedoen van verzoeker was volgens de korpsbeheerder nooit tot de eigenlijke uitleg gekomen. Uiteindelijk werd de verbinding zonder uitleg verbroken, teneinde de telefonie-infrastructuur vrij te houden voor andere noedmeldingen. Dat was

overeenkomstig interne werkafspraken, aldus de korpsbeheerder.

5. Ook was de korpsbeheerder gevraagd om aan te geven of het Handboek 1-1-2 volgens hem voldoende aanknopingspunten bood om in situaties waarbij er volgens dit Handboek geen hulpverleningsdienst hoeft te worden ingeschakeld, toch politieassistentie in te kunnen zetten. De korpsbeheerder merkte op dat een melding op basis van de informatie die de melder verstrekt, wordt geclassificeerd in zogenoemde meldingsclassificaties en in volgorde van hoogste prioriteit naar laagste prioriteit wordt uitgezet aan beschikbare politie-eenheden op straat. Binnen de meldkamer van de Regiopolitie Amsterdam-Amstelland is ervoor gekozen geen limitatieve opsomming te geven van de mogelijke inzet op een bepaalde meldingsclassificatie. Los van de feitelijke/objectieve ernst kan een mobilofonist volgens de korpsbeheerder altijd besluiten een eenheid ter plaatse te sturen. Concreet is in geen enkel geval sprake van een intern "verbod" op het inzetten van politie-eenheden.

6. De korpsbeheerder bleef in de brief van 22 april 2008 aan de Nationale ombudsman bij zijn standpunt dat verzoekers klacht ongegrond was. De korpsbeheerder merkte verder nog op dat de betrokken centraliste weliswaar was aangesproken op de bejegening van verzoeker, maar dat maatregelen in algemene zin naar zijn oordeel niet nodig waren.

Beoordeling

7. Allereerst merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Gedurende de klachtenprocedure van het betrokken politiekorps heeft de betrokken centraliste haar excuses aangeboden voor de bejegening van verzoeker tijdens het bewuste telefoongesprek. Dit klachtonderdeel is door de korpsbeheerder gegrond verklaard. De Nationale ombudsman heeft dit klachtonderdeel om die reden dan ook niet in het onderzoek meegenomen. De Nationale ombudsman is verder van mening dat de weinig professionele wijze van communiceren van de centraliste van invloed is geweest op de afhandeling van de melding. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat met het aanbieden van de excuses door de centraliste voor de bejegening van verzoeker tijdens het bewuste telefoongesprek, het feit dat zij is aangesproken door haar direct leidinggevende op haar bejegening alsmede de gegrondverklaring van dit klachtonderdeel door de korpsbeheerder, dat daarmee door het betrokken politiekorps wordt erkend dat het belang van het kind niet voorop heeft gestaan.

8. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

9. Centralisten van de meldkamer verbinden noodhulpmeldingen door met de juiste hulpdiensten, zoals bijvoorbeeld de brandweer, ambulance of de politie. Bij een noodhulpmelding dient er sprake te zijn van een levensbedreigende situatie, afhankelijkheid, hulpeloosheid en escalatiegevaar, of elke andere situatie waarbij "elke

seconde telt". De meldingen worden door de centralisten zo snel mogelijk doorverbonden naar de juiste hulpdiensten om de lijn weer vrij te maken voor andere meldingen. Binnenkomende gesprekken zijn ingevolge het Handboek 112 te onderscheiden in vijf soorten (zie Achtergrond onder 2.). De verschillende soorten gesprekken vragen om een verschillende aanpak van de centralist.

10. Vaststaat dat er in deze situatie geen politieassistentie is ingezet. De vraag die zich hier voordoet, is in welke gevallen een centralist gehouden is om politieassistentie in te zetten. Allereerst is daarbij van belang wat de aard van de melding is. Slechts wanneer er sprake is van een noodhulpmelding, wordt de beller doorgeschakeld naar een hulpverleningsdienst en kan er vervolgens assistentie van die hulpdienst worden ingezet (zie Achtergrond onder 2.). Indien er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van het alarmnummer, zal de centralist dit meedelen aan de beller en uiteindelijk de verbinding verbreken. Vanzelfsprekend wordt er dan geen politieassistentie ingezet. In deze situatie is het bewuste telefoongesprek door de centraliste niet als een noodhulpmelding aangemerkt, maar als zijnde oneigenlijk gebruik van het alarmnummer: verzoeker zou niet opzettelijk, maar uit onwetendheid of uit gemakzucht gebruik maken van het alarmnummer. Gelet op hetgeen onder noodhulpmelding dient te worden verstaan acht de Nationale ombudsman dit standpunt niet onjuist. Aangezien er geen sprake was van een noodhulpmelding, hoefde het gesprek ook niet te worden doorgeschakeld naar een hulpdienst, in dit geval de politie, en hoefde het inzetten van politieassistentie dus geen automatisch gevolg te zijn op de melding van verzoeker.

11. Naast de feitelijke ernst van een melding kan een centralist altijd zelf besluiten om een eenheid ter plaatse te sturen; er is geen sprake van een intern verbod op het inzetten van politieassistentie. De centraliste heeft verklaard dat verzoeker gedurende het gesprek haar onvoldoende duidelijk kon maken wat de noodzaak was voor het inzetten van politieassistentie. Gelet op het uitgewerkte, letterlijk weergegeven verslag van het telefoongesprek acht de Nationale ombudsman dit standpunt niet onbegrijpelijk. De Nationale ombudsman heeft daarbij overwogen dat verzoeker tijdens het bewuste telefoongesprek expliciet heeft aangegeven dat hij met dat gesprek slechts een melding voor de buurtregisseur wilde maken. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat de centraliste in deze situatie terecht geen politieassistentie heeft ingezet. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de betrokken centraliste daarmee niet heeft gehandeld in strijd met het redelijkheidvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Slotbeschouwing

De 112-alarmcentrale is bedoeld voor noodhulpmeldingen. Om die reden moeten gesprekken door de centralisten zo kort mogelijk gehouden worden om de lijnen zo snel mogelijk vrij te krijgen voor nieuwe noodhulpmeldingen. Helaas wordt er veel misbruik en

oneigenlijk gebruik gemaakt van het alarmnummer 112. Daardoor staat er veel druk op de communicatie van de centralisten en moeten zij voortdurend alert reageren. Een centralist van de meldkamer dient professioneel te reageren op alle binnenkomende meldingen, ongeacht of er sprake is van een noodhulp melding of niet. Centralisten worden daarom zorgvuldig getraind om een juiste afweging zo goed mogelijk in het korte tijdsbestek van een telefoongesprek te kunnen maken.

In de onderhavige zaak had verzoeker het alarmnummer gebeld met een melding die niet als een noodhulp melding viel te kwalificeren. Het betrof een signaal dat bestemd was voor de buurtregisseur. Het gesprek met de centraliste verliep moeizaam en gedurende de klachtenprocedure van het betrokken politiekorps heeft zij daarvoor haar excuses aangeboden. De Nationale ombudsman wil benadrukken dat het toe te juichen is dat burgers alert zijn op mogelijke onveilige situaties en dat men deze vervolgens signaleert bij de politie. Dat brengt echter niet automatisch met zich mee dat elk signaal van een burger tot een onmiddellijke actie van de politie dient te leiden. In dit geval was de melding niet zo spoedeisend dat daarvoor het alarmnummer 112 gebruikt had mogen worden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 6 december 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder 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 centraliste de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

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

Tijdens het onderzoek kregen het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid gebruik.

Tevens werd zowel aan de korpsbeheerder alsook aan de teamleider van het betrokken Regionaal Inzet Centrum een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Betrokken politieambtenaar berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. De korpsbeheerder, de korpschef en de chef Bureau Regionaal Inzet Centrum gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verslag van het telefoongesprek op 19 januari 2007 tussen verzoeker en de betrokken centraliste.

Klachtbrief van verzoeker gericht aan het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland van 21 januari 2007.

Reactie van de betrokken centraliste van 6 juni 2007 naar aanleiding van de ingediende klacht van verzoeker.

Reactie van verzoeker van 19 juli 2007 op de reactie van de centraliste.

Advies van de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland van 26 september 2007 op de klacht van verzoeker.

Beslissing van de korpsbeheerder van 4 december 2007 op de klacht van verzoeker.

Klachtbrief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 6 december 2007.

De openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 4 maart 2008.

Standpunt van de korpsbeheerder van 22 april 2008 op de klacht van verzoeker na opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman.

Verzoek om reactie van de Nationale ombudsman aan verzoeker van 9 mei 2008.

Reactie van verzoeker bij brief ontvangen op 13 mei 2008.

Telefonisch verstrekte informatie van de teamleider van het betrokken Regionaal Inzet Centrum van 21 juli 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Handboek 1-1-2, Alarmcentrale Amsterdam-Amstelland, versie 97/04)

Hoofdstuk 2 Procedures

OPERATIONELE BEDIENING

Oneigenlijk gebruik: niet opzettelijk, maar onwetend of uit gemakzucht gebruik maken 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.

2. Handboek 1-1-2, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2008, versie 0.41 van 18 mei 2005.

Hoofdstuk 4 Afhandeling van 112-gesprekken vanuit het vaste telefoonnet

4.2. AFHANDELING VAN EEN NIEUW GESPREK

Beller verkeert niet zelf in nood, gesprek loopt zonder problemen

De beller geeft duidelijk aan welke dienst nodig is. Bijvoorbeeld dat hij de politie nodig heeft.

[...]

Begin: Belsignaal van de telefoon begint

Actie: Direct opnemen

Zeg: "Alarmcentrale 1-1-2, met wie wilt u spreken, politie, brandweer of ambulance?"

[...]

Zeg: "Blijft u aan de lijn, ik verbind u door met ... (noem hier de gevraagde dienst) in de regio (noem hier de regio)."

Actie: Als de juiste meldkamer binnen de eigen regio is, schakel de oproep door.

[...]

4.2.2. Beller verkeert zelf in acuut nood, gesprek verloopt zonder problemen

Als de beller zelf in nood is, bel de meldkamer en spreek met de centralist daar (vooraankondigen). Geef naar eigen inzicht informatie die u gekregen hebt door aan de 112-centralist.

4.2.3. Gesprek is niet duidelijk

De beller is niet in staat om aan te geven welke hulp hij nodig heeft. Bijvoorbeeld door benauwdheid kan hij niet meer praten.

Als niet vastgesteld kan worden waar hulpverlening nodig is, handelt de centralist naar omstandigheden. In ieder geval brengt hij de operationele verantwoordelijke op de hoogte.

Actie: Gesprek markeren als noodhulp.

Stel de beller gerust door bijvoorbeeld te zeggen:

Zeg: "Ik zorg ervoor dat iemand naar u toekomt"

De beller heeft niet kunnen zeggen welke dienst nodig is, dus moet u zelf bepalen aan welke meldkamer u doorschakelt.

Actie: Kies een dienst:

Als u kunt bepalen welke dienst nodig is (van wat wel gezegd is of van achtergrondgeluiden) kies de dienst. Anders kies de politie.

Bel de meldkamer en spreek met de centralist daar (dit heet vooraankondigen).

Vertel dat de 1-1-2 gesprek niet duidelijk is geweest.

Als u enige informatie heeft gekregen van de beller, vertel deze aan de meldkamer.

Schakel door.

4.2.4. Misbruik

De beller belt 112 opzettelijk zonder dat er nood is. Bijvoorbeeld uit verveling of om te pesten. Zo gauw het duidelijk wordt dat de oproep misbruik is, wordt de beller hierop direct terechtgewezen.

Actie: Gesprek markeren als misbruik.

Zeg: "Dit is een nummer voor noodgevallen. Wat u doet is strafbaar. Ik verbreek de verbinding."

Actie: Niet: doorschakelen.

Niet: informatie over andere nummers geven.

Niet: informatie over uzelf geven.

Niet: in gesprek gaan.

Wel: gesprek beëindigen.

4.2.5. Oneigenlijk gebruik

De beller belt 112 zonder dat er nood is maar niet opzettelijk. Bijvoorbeeld uit onwetendheid of gemakzucht. Zo gauw het duidelijk wordt dat de oproep oneigenlijk gebruik is, wordt de beller hierop direct terechtgewezen. Daarna dient de lijn snel vrij gemaakt te worden voor echte 112-oproepen.

Zeg: "Dit alarmnummer is alleen bestemd voor noodgevallen. U moet een ander nummer bellen. Ik verbreek de verbinding."

Actie: Niet: doorschakelen.

Niet: informatie over andere nummers geven.

Niet: informatie over uzelf geven.

Niet: in gesprek gaan.

Wel: gesprek beëindigen.