

ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Avondopleiding Bestuurskunde

Scriptie Master Bestuurskunde

FSWBM5090-16

Studiejaar 2018 – 2019

**Gedrag en besluitvorming op het
Operationeel Centrum**

*Een etnografisch onderzoek naar de
poortwachters van 112*

Datum: 27 januari 2019

Scriptiebegeleider:

dr. V.M.F. (Vincent) Homburg

2^e lezer:

dr. A. (Arie) van Sluis

Student:

T.F. (Tom) Tiesema, 463831

The logo of Erasmus University Rotterdam, featuring the word 'Erasmus' in a stylized, cursive script.

Erasmus Universiteit Rotterdam

Inhoudsopgave

Lijst van figuren	4
Lijst van tabellen	4
Lijst van afkortingen.....	5
Voorwoord	6
1. Inleiding.....	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Doelstelling.....	8
1.3 Vraagstelling.....	9
1.4 Maatschappelijke relevantie	9
1.5 Wetenschappelijke relevantie.....	10
1.6 Afbakening onderzoek.....	10
1.7 Leeswijzer	11
2. De context van het Operationeel Centrum.....	12
2.1 De Operationele Centra.....	12
2.2 Afhandeling melding	14
2.3 Richtlijnen en protocollen	15
2.4 Het Operationeel Centrum van de eenheid Rotterdam.....	16
3. Onderzoeksmethoden	19
3.1 Inleiding.....	19
3.2 Methoden van onderzoek	19
3.3 Beschrijving van de uitvoering van het onderzoek	22
3.4 Schematische weergave onderzoeksopzet	26
3.5 Achtergrond onderzoeker	26
4. Sensitizing concepts.....	28
4.1 Inleiding.....	28
4.2 Relevante factoren die bepalend zijn voor cultuur van politieagenten.....	28
4.3 Beperkte rationaliteit theorie.....	31
4.4 De authenticiteit van de melding.....	33
4.5 Coping strategieën van politieagenten in onzekere situaties	35
4.6 Non-routine omstandigheden.....	38
4.7 Discretionaire bevoegdheid	40
4.8 Besluitvorming.....	41

4.9 Voorlopig conceptueel model	42
5 Analyse	43
5.1 Inleiding	43
5.2 Sensitizing concept: politiecultuur	43
5.3 Beperkte rationaliteitstheorie	53
5.4 Authenticiteit van de melding	63
5.5 Aanvullend sensitizing concept	67
5.6 Conclusie	71
6. Conclusie	74
6.1 Inleiding	74
6.2 Beantwoording deelvraag 1	74
6.3 Beantwoording deelvraag 2	75
6.4 Beantwoording deelvraag 3	75
6.5 Beantwoording centrale vraag	76
6.7 Discussie	80
Verwijzingen	83
Bijlage(n)	87
Bijlage I Basis uitvraagprotocol meldkamer	88
Bijlage II Schematisch overzicht meldingen en copingstrategie	89
Bijlage 3 Uitwerking gesprekken	90

Lijst van figuren

Figuur 1 Organisatiestructuur regionaal OC.....	12
Figuur 2 Schematische indeling werkplekken OC politie-eenheid Rotterdam	16
Figuur 3 foto Werkvloer Operationeel Centrum eenheid Rotterdam (2018).....	17
Figuur 4 Schematische weergave onderzoeksopzet	26
Figuur 5 Schematische weergave van RAWFS heuristic en de drie fases SA, PF en PE.....	37
Figuur 6 Drie fasen van strategic decision-making	41
Figuur 7 Voorlopig conceptueel model.....	42
Figuur 8 Conclusie sensitizing concept: politiecultuur.....	53
Figuur 9 Werkinstructie: basisuitvraagprotocol meldkamer	88

Lijst van tabellen

Tabel 1. Functies en Taak Operationeel Centrum.....	13
Tabel 2 Spoed, nu en later-meldingen.	15
Tabel 3 Sensitizing concept: politiecultuur	31
Tabel 4 Sensitizing concept: beperkte rationaliteit theorie.....	33
Tabel 5 Authenticiteit van de melding	34
Tabel 6 Coping strategieën van politieagenten in onzekere situaties.	38
Tabel 7 Conceptualizations of Uncertainty	39
Tabel 8 Non-routine	39
Tabel 9 Discretionaire bevoegdheid	40
Tabel 10 Besluitvorming.....	42
Tabel 11 Conclusie sensitizing concept: Beperkte rationaliteitstheorie.....	63
Tabel 12 Conclusie sensitizing concept: authenticiteit van de melding	67
Tabel 13 Conclusie aanvullend concept: demografische factoren	71
Tabel 14 Afgeleide thema's.....	72
Tabel 15 Samenhang thema's, categorieën en patronen	73
Tabel 16 Omstandigheden die een rol spelen in microbesluitvorming	75
Tabel 18 analyse gebruikte coping strategieën centralist	89

Lijst van afkortingen

Afkorting	Betekenis
ACO	Assistent Coördinator
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CaCo	Calamiteiten Coördinator
DLOC	Dienst Landelijk Operationeel Centrum
DROC	Dienst Regionaal Operationeel Centrum
GGP	Gebiedsgebonden Politiewerk
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
HOVD-P	Hoofdofficier van Dienst - Politie
LMO	Landelijke Meldkamer Organisatie
LWOC	Landelijk Werkingsdocument Operationele Centra
NMS	Nationaal Meldkamer Systeem
OC	Operationeel Centrum
OE	Operationeel Expert
OpCo	Operationeel Coördinator
OS	Operationeel Specialist
OVD-OC	Officier van Dienst - Operationeel Centrum
OVD-P	Officier van Dienst - Politie
PE	Plan Execution
PD	Plaats Delict
PF	Plan Formulation
RAWS	Reduction, Assumption based reasoning, Weighing pros and cons, Forestalling, Suppression
RIA	Reflection in Action
RTIC	Real Time Intelligence Center
SA	Situational assessment
SDMP	Strategic Decision Making Process
VRR	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
WPC	World Port Center
WPG	Wet Politiegegevens

Voorwoord

Beste lezer,

Deze scriptie geldt als afronding van het masterprogramma van de tweejarige avondopleiding in Bestuurskunde aan de Erasmusuniversiteit te Rotterdam. De opleiding sluit goed aan bij de dagelijkse uitdagingen die ik in mijn huidige werk tegenkom. De opleiding kan ik van harte aanbevelen voor iedereen die zich verder wilt ontwikkelen binnen het publieke domein. Mijn ervaringen met betrekking tot de opleiding zijn positief. De opleiding is interessant, relevant en heeft een positieve bijdrage geleverd aan mijn persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Mijn bijzondere dank gaat uit naar alle medewerkers van het Operationeel Centrum van de Eenheid Rotterdam. Dank voor jullie vertrouwen en gastvrijheid om dit onderzoek voor mij mogelijk te maken. De vele uren die ik heb doorgebracht op het Operationeel Centrum hebben diepe indruk op mij gemaakt. Dit onderzoek heeft mij - meer dan ooit - doen beseffen dat werken op het Operationeel Centrum geen makkelijke taak is. Dit onderzoek geeft geen waardeoordeel over het functioneren van het Operationeel Centrum maar geeft een inzicht in de complexiteit dat bij het werken op het Operationeel Centrum komt kijken. Mijn dank gaat uit naar Edwin Boer, sectorhoofd van het district Rotterdam-Zuid van de eenheid Rotterdam, voor zijn leiderschap en vertrouwen.

Mijn dank gaat ook uit naar mijn medestudenten. In het bijzonder Esmeralda, Daniella en Rudy. Tevens dank verschuldigd aan dr. Arie van Sluis voor het kritisch meelezen en aanscherpen van deze scriptie. Tot slot wil ik mijn scriptiebegeleider dr. Vincent Homburg bedanken. Door zijn unieke wijze van ondersteunen en begeleiden ben ik uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd geraakt waardoor ik deze scriptie tot een goed einde heb weten te brengen.

Veel leesplezier.

Tom Tiesema

1. Inleiding

“Politiemeldkamer, wat is de locatie van uw noodgeval?” De wondere wereld van de politiemeldkamer spreekt voor veel mensen tot de verbeelding. De meldkamer heeft op de televisie zelfs een eigen programma genaamd *“De Meldkamer”*. Het programma kenmerkt zich door spectaculaire beelden van onder andere uit de politiehelikopter aangevuld met indringende geluidsfragmenten van 112 noodmeldingen die op de meldkamer binnenkomen. De centralisten geven vervolgens voor de camera hun reflectie van het incident.

Dit onderzoek geeft een kijk in de wereld van de centralisten van de politie die werkzaam zijn op de meldkamer in Rotterdam. De meldkamer is overigens de oude benaming en heet tegenwoordig het Operationeel Centrum (OC). Het OC is de plek waar alle 112 meldingen binnenkomen en van waar de politie-eenheden worden aangestuurd. Specifiek richt dit onderzoek op de centralisten die de taak *“intake”* uitvoeren. Op de intake beantwoord je de binnenkomende 112 telefoongesprekken. Dit is zeker geen makkelijke taak. Onder wisselende en soms hectische omstandigheden moeten de centralisten hun taak volbrengen. Centralisten worden geacht kalm te blijven, zelfs als de situatie stressvol is. Ze worden vereerd of verguisd. Elke dag, keer op keer, staan de centralisten klaar om burgers in nood te helpen. Maar niet elke melding wordt hetzelfde geprioriteerd of rechtvaardigt überhaupt politie-inzet. De centralisten nemen, voordat de melding wordt afgesloten, een beslissing wat er met de melding moet gebeuren. Elke melding opnieuw. Hoe komen de centralisten tot hun overweging? Dit onderzoek richt zich op de gedragingen van deze centralisten wanneer zij in non-routine situaties tot besluitvorming komen.

1.1 Aanleiding

Wie in nood is belt 112. Vanaf 1997 geldt 112 als het centrale alarmnummer binnen de Europese Unie (Ministerie van BZK, 1999). Wie 112 belt, komt terecht bij één van de tien Operationele Centra. Per 1 januari 2013 zijn de 26 regionale korpsen samengegaan tot één politiekorps: de Nationale Politie. De Nationale Politie is sindsdien opgedeeld in 10 regionale eenheden met ieder een eigen meldkamer. In deze nieuwe situatie zijn de meldkamers omgevormd tot Operationeel Centra. De taakstelling van het Operationeel Centrum (OC) is sterk veranderd ten opzichte van de vroegere meldkamer. Voorheen koppelde de meldkamer ‘vraag aan aanbod’. In de jaren '90 leidden dit geregeld tot *“grote ondoelmatigheid bij de*

allocatie van politiepersoneel” (Kuppens, Bervoets, & Ferweda, 2010, p. 37). Het huidige OC gaat verder dan koppelen van vraag aan aanbod en vervult vier centrale functies: intake, uitgifte en regie, opschaling en ondersteuning. Het OC wordt ook wel *‘het kloppend hart van de organisatie’* genoemd (LWOC, 2017) omdat de centralisten zich binnen de operatie als spin in het web begeven. De bedrijfsvoering van het OC is 24/7 gegarandeerd.

Zoals eerder al genoemd gaat de rol van de centralist van het OC verder dan alleen het laten koppelen van vraag aan aanbod. Bij de intake (meldingen aannemen) moet de centralist de melding beoordelen, wegeen, doorzetten naar derden, doorzetten naar de uitgifte, de melding afbreken, advies geven, enzovoorts (Kuppens, Bervoets, & Ferweda, 2010, p. 38). Het type meldingen dat binnenkomt op de OC is zeer uiteenlopend. Enerzijds kan sprake zijn van acute noodsituaties waar politieassistentie vereist is. Anderzijds worden ambigue meldingen afgedaan met een doorverwijzing of advies zonder dat politieassistentie ter plaatse komt. De variëteit aan meldingen op de meldkamer is op zich niets vreemd en wordt in de wetenschappelijke literatuur vaker beschreven (Maxfield, 2018; Antunes & Scott, 1981). In zekere zin vervult het OC dus een poortwachtersfunctie die het contact tussen de burger en de politie reguleert. Ook de rol van poortwachter van de meldkamer komt in de wetenschappelijke literatuur terug. (Antunes & Scott, 1981; Kuppens, Bervoets, & Ferweda, 2010). Het OC heeft werkinstructies en protocollen tot haar beschikking om meldingen op eenduidige wijze af te kunnen afhandelen. In werkelijkheid blijken deze werkinstructies en protocollen niet altijd (letterlijk) gevolgd te worden. De centralisten kunnen bij het afhandelen van de melding gebruik maken van hun discretionaire bevoegdheid. *“De beschikbaarheid van beleidsvrijheid is kenmerkend voor veel street-level-bureaucrats die werkzaam zijn in publieke organisaties die aan de frontlinie van de samenleving werken”* (Bekkers, 2012, p. 217). Antunes en Scott (1981, p. 166) veronderstellen terecht dat de medewerkers van de politiemeldkamer in grote mate bepalen welke werkzaamheden de operationele eenheden op straat dagelijks uitvoeren.

1.2 Doelstelling

In dit onderzoek wordt de focus gelegd op de centralisten die belast zijn met het proces intake. De centralist beslist na elke melding of er wel of geen politiecapaciteit wordt ingezet, maar welke factoren spelen hierbij nou een rol? Dit leidt vervolgens tot de doelstelling van het onderzoek. De doelstelling van dit onderzoek is om te verklaren welke factoren bepalen dat centralisten van het Operationeel Centrum in non-routine situaties gebruik maken van

hun discretionaire bevoegdheid en hun gedragingen te verklaren door uit verschillen en overeenkomsten van situaties waarin de centralisten tot specifieke beslissingen komen, omstandigheden af te leiden die in de besluitvorming tot een afwijking van de beleidsvoorschriften heeft geleid.

1.3 Vraagstelling

De doelstelling leidt tot de volgende centrale vraag:

Hoe reageren centralisten van het Operationeel Centrum op non-routine situaties in hun besluitvorming en hoe kunnen hun gedragingen verklaard worden?

1.3.1 Deelvragen

Om de centrale vraag te beantwoorden zijn drie deelvragen geformuleerd. De beantwoording van onderstaande deelvragen geeft vervolgens antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek. De deelvragen zijn:

1. *Wat is een non-routine situatie en welke omstandigheden spelen een rol bij micro-besluitvorming in non-routine situaties?*
2. *Wat zegt de literatuur over discretionaire bevoegdheid?*
3. *Welke patronen en kenmerken van meldingen, gedragingen van centralisten en uitkomsten kunnen uit observaties worden afgeleid?*

1.4 Maatschappelijke relevantie

De centralisten van het OC bepalen bij elke noodmelding of politie-inzet gerechtvaardigd is. Als elke seconde telt en het gaat om leven of dood dan is het voor de centralist van groot belang om zo snel mogelijk een beeld te vormen van de situatie en tot besluitvorming te komen. In werkelijkheid bepalen de centralisten dus voor een groot gedeelte of er wel of geen politiecapaciteit wordt ingezet. Centralisten dragen een grote verantwoordelijkheid met zich mee en beïnvloeden daarmee een groot deel van de legitimiteit van de politie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor de verdere professionalisering van het OC, de burger nog beter van dienst te zijn en het verminderen van afbreukrisico's op zowel individueel als organisatieniveau door het erkennen, begrijpen en verklaren van gedragingen van centralisten en het toepassen van de onderzoeksresultaten op ontwikkel- en opleidingstrajecten.

1.5 Wetenschappelijke relevantie

Binnen de wetenschappelijke literatuur zijn diverse onderzoeken terug te vinden die in zekere zin betrekking hebben op de politiemeldkamer (Maxfield, 2018; Whalen & Zimmerman, 1987; Cromdal, Osvaldsson, & Persson-Thunqvist, 2008; Antunes & Scott, 1981). Ook binnen de Nederlandse literatuur zijn diverse onderzoeken terug te vinden die betrekking hebben op de politiemeldkamer. Zo is onderzoek gedaan naar de poortwachtersfunctie van de meldkamer (Kuppens, Bervoets, & Ferweda, 2010), politie-surveillance in Den Haag (Tas & Van der Zee-Nefkens, 1977), hoe centralisten op de politiemeldkamer met elkaar communiceren (De Bresser, 2013) en naar de effecten van emotionele 112 gesprekken (De Widt, Koole, & Van Berkum, 2014). Echter geen van de onderzoeken verklaren welke omstandigheden van invloed zijn op het gebruik van discretionaire bevoegdheden door centralisten van het OC. Dit onderzoek bouwt voort op bestaande wetenschappelijke theorieën en voegt nieuwe inzichten toe aan de bestaande empirische kennis over de omstandigheden die een verklaring geven over het micro-besluitvormingsgedrag van centralisten. Daarnaast laat dit onderzoek de relevantie zien van de etnografische onderzoeksmethodiek binnen de bestuurskunde en de politiewetenschappen.

1.6 Afbakening onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd op het Operationeel Centrum van de regionale politie-eenheid Rotterdam. Uit dit onderzoek blijkt niet of het Operationeel Centrum van de eenheid Rotterdam prototypisch is voor de andere Operationele Centra in Nederland. Dit onderzoek kan daarom niet beschouwd worden als representatief voor alle Operationele Centra binnen Nederland. Het OC is een multidisciplinaire omgeving. Ook de GHOR en de brandweer zijn geïntegreerd binnen het OC. In dit onderzoek worden zowel de GHOR als de brandweer, zo goed als, buiten beschouwing gelaten omdat specifiek naar de centralisten van de intake van het politieproces wordt gekeken. Op het OC zijn meerdere politiefunctionarissen in verschillende rollen actief. Ook zij worden in dit onderzoek grotendeels buiten beschouwing gelaten. Binnen dit onderzoek wordt bij de intake van meldingen de focus gelegd op telefonische meldingen. Meldingen via andere media (social media of politie.nl) zijn daarom buiten beschouwing gelaten. De Wet Politiegegevens (WPG) schrijft voor dat politie-informatie niet herleidbaar mag zijn naar personen. Om die reden is de onderzoeksdata in

dit rapport geanonimiseerd. Een aantal protocollen van het OC zijn politie-vertrouwelijk. Mede daarom worden deze protocollen niet gepubliceerd in dit rapport.

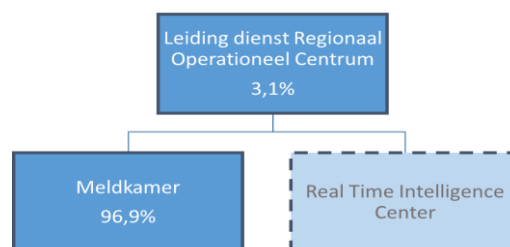
1.7 Leeswijzer

Dit onderzoek is opgebouwd uit zes (6) hoofdstukken. In hoofdstuk één (1) wordt de aanleiding, doelstelling en vraagstelling van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk twee (2) wordt de context van het OC beschreven. In hoofdstuk drie (3) staat de onderzoeksmethode centraal. Hierin wordt het type onderzoek en de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd beschreven. Vanuit de observaties op het OC zijn sensitizing concepts geïdentificeerd. Deze sensitizing concepts staan beschreven in hoofdstuk vier (4) en geven een eerste verklaring voor het gedrag van de centralisten. In hoofdstuk vijf (5) is gewijd aan de analyse van het onderzoek waarin de sensitizing concepts in samenhang worden bekeken en worden aangescherpt. De conclusies van het onderzoek worden in hoofdstuk zes (6) behandeld. Hoofdstuk zes (6) geeft antwoord op de centrale vraag van het onderzoek.

2. De context van het Operationeel Centrum

2.1 De Operationele Centra

Op 1 januari 2013 is de politie overgegaan van 25 regionale korpsen en een landelijke dienst tot het korps Nationale Politie. De basis hiervoor ligt in de politiewet 2012. De vorming van de Nationale Politie moet leiden tot een organisatie waarin personele en materiële capaciteit wordt georganiseerd zodat het flexibel inzetbaar is. Het korps Nationale Politie is opgedeeld in 10 geografische eenheden en een landelijke eenheid. Binnen de regionale eenheden wordt de operatie aangestuurd door Operationele Centra, voorheen vooral bekend als de ‘meldkamer’ (Nationale Politie, 2012). Het Landelijk Werkingsdocument Operationeel Centrum (2017) beschrijft de werking van het OC. Landelijk wordt toegewerkt naar 10 Regionale Operationele Centra en 1 landelijk Operationeel Centrum (DLOC). In maart 2014 heeft de kwartiermaker van de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) van de minister van Veiligheid en Justitie de opdracht gekregen om de voorbereiding en implementatie van de LMO vorm te geven (LWOC, 2017, pp. 7-8). Deze opdracht omhelst het volgende:



Figuur 1 Organisatiestructuur regionaal OC.
Bron: (LWOC, 2017, p. 5)

- Vormgeven van het veranderproces: samenvoegen van 10 meldkamerlocaties, standaardiseren van werkprocessen, uitwerken en invoeren van nieuwe geprotocolleerde manier van werken gebaseerd op *multi-intake* en *mono-uitgifte*, aanbesteding en implementatie van een nationaal meldkamersysteem (NMS).
- Zorgdragen voor *going concern* en beheer van huidige meldkamers.

De planning is dat de landelijke samenvoeging tot 10 meldkamers in 2020 wordt bereikt. De geplande data van de overige doelstellingen geeft het werkingsdocument nog geen duidelijkheid over. De totale formatieve omvang van de 10 Regionale Operationele Centra bedragen 877 fte. Het landelijk OC heeft een omvang van 284 fte (LWOC, 2017, p. 5). De organisatiestructuur van de Regionale Operationele Centra is weergegeven in figuur 1. De OC werkt samen met het Real Time Intelligence Center (RTIC). De taak van het RTIC is om de operatie *real time* te voorzien van informatie (LWOC, 2017, p. 14). Het RTIC maakt formeel geen deel uit van het DROC maar is een onderdeel van de informatieorganisatie (LWOC, 2017, p. 12). Binnen het OC zijn zeven verschillende functies ingericht. Tabel 1 geeft de functies en

taken schematisch weer. De uitgebreide functiebeschrijvingen staan vermeld in het Landelijk Functiegebouw Nationale Politie (LFNP, 2017).

Functie	Taken
Sectorhoofd	<ul style="list-style-type: none"> · Leidinggeven aan de dienst · Ontwikkelen en implementeren OC-concept
Secretariële ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> · Secretariële ondersteuning
Operationeel Specialist A	<ul style="list-style-type: none"> · Ondersteunen ontwikkelen OC
Teamchef C	<ul style="list-style-type: none"> · Tactisch leidinggeven
Operationeel Expert GGP	<ul style="list-style-type: none"> · Operationeel leidinggeven · Multidisciplinaire informatievoorziening
Senior Meldkamer	<ul style="list-style-type: none"> · Supervisie afhandeling meldingen · Adviseren en ondersteunen Calamiteiten Coördinator (CaCo) · Vervullen CaCo-rol · Voorgaan in de uitvoering · Uitvoering meldkamertaken (intake meldingen en uitgeven en begeleiden afhandeling)
Generalist Meldkamer	<ul style="list-style-type: none"> · Uitvoering meldkamertaken (intake meldingen en uitgeven en begeleiden afhandeling)

Tabel 1. Functies en Taak Operationeel Centrum. Bron: (LWOC, 2017, p. 6)

Het LWOC (2017) beschrijft de werking van het organisatieonderdeel Operationeel Centrum van de Nationale Politie. De missie van het OC is *‘waakzaam en dienstbaar’* aan de waarden van de rechtstaat. In de visie maakt de traditionele meldkamer plaats voor het nieuwe OC van de toekomst waarbij de OC een cruciale bijdrage levert aan het operationele politiewerk. Om een hoogwaardige afhandeling van meldingen te realiseren beschikt het OC over *“een compleet beeld van het incident, de beschikbare en inzetbare capaciteit en de kwalificaties van deze capaciteit”* (LWOC, 2017, p. 12). Om tot de gewenste werking van het OC te komen wordt geïnvesteerd in vijf thema’s. Deze thema’s zijn: eenheid in denken en doen, samenwerking, operationeel leiderschap, professionele ruimte en medewerkersparticipatie (LWOC, 2017, pp. 15-16). Het doel van de OC is *“het vergroten van de veiligheid van hulpdiensten en burgers en het ondersteunen van ‘meer heterdaadkracht’ om zodoende een sterke start te bieden van de (veiligheid)keten en opsporingsketen”* (LWOC, 2017, p. 13). Om dit te bereiken investeert het OC de volgende strategische thema’s: één concept dienstverlening, slagkracht vergroten (zowel in de opsporing als in de operatie), uitbouwen van de heterdaadkracht, op- en afschalen en het versterken van de interventiekracht op de fysieke en virtuele infrastructuur.

2.1.1 Taakstelling Operationeel Centrum

Het Landelijk werkingsdocument Operationeel Centrum (2017, p. 4) beschrijft de taak van het OC als volgt: *“De taak van het OC bestaat uit het verzorgen van de intake, uitgifte en regie op niet uitstelbare meldingen, fungeren als lifeline voor de politiefunctionarissen, verzorgen en faciliteren van de backoffice op de politieprocessen en de verantwoordelijkheid voor de eerste alarmering en start van het proces opschaling. Vanuit overzicht en samenhang monitort het OC de operaties. Het ondersteunt, alarmeert, coördineert bij samenloop (synchronisatie) en kan naar behoefte bijsturen, overnemen of opschalen. Het OC beschikt 24/7 over een volledig, actueel operationeel beeld. Dit beeld bestaat uit enerzijds de actuele veiligheidssituatie (wat speelt er) en anderzijds de lopende operaties en de beschikbare slagkracht. Op basis van dit beeld worden actualiteit en de lopende operaties in samenhang beschouwd en, indien mogelijk effectief op elkaar afgestemd.”*

2.2 Afhandeling melding

Het ‘*basismodel afhandelen meldingen*’ is ontwikkeld om binnen heel Nederland de meldingen op uniforme wijze af te handelen. Dit basismodel gaat uit van de volgende zeven principes (LWOC, 2017, p. 47):

- het op een uniforme wijze afhandelen van meldingen;
- meldingen informatiegestuurd afhandelen;
- alle meldingen opvolging te geven;
- te kiezen voor de meest effectieve en klantvriendelijke behandeling;
- te organiseren dat elke melder een terugmelding krijgt;
- alle meldingen in het systeem te registreren;
- de verbinding met de operationele briefing en de teambriefing tot stand te brengen;

Het OC maakt onderscheid tussen drie soorten meldingen: spoed, nu en later (zie figuur 2). Uitgangspunten zijn dat de meldingen binnenkomen via 112 of 0900-8844 waarbij het OC voert de regie op de inzet bij spoed- en nu-meldingen.

Melding	Toelichting
Spoed-melding	Spoed-meldingen hebben voorrang ten opzichte van alle andere meldingen en vragen om directe afhandeling. De politie dient binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Ook heterdaad meldingen rekenen we tot de spoed-meldingen. Spoedmeldingen zijn vergelijkbaar met prioriteit 1.

Nu-meldingen	Nu-meldingen zijn alle overige meldingen die een directe afhandeling vragen. De politie dient zo spoedig mogelijk ter plaatse te zijn. Nu meldingen zijn vergelijkbaar met prioriteit 2.
Later-meldingen	Later-meldingen zijn alle overige meldingen die geen directe afhandeling vergen en dus later afgehandeld kunnen worden. Deze meldingen worden niet uitgezet door het Operationeel Centrum maar afgehandeld door het basisteam. Later meldingen zijn vergelijkbaar met prioriteit 3.

Tabel 2 *Spoed, nu en later-meldingen. Bron: (LWOC, 2017, p. 47)*

Via de alarmlijn 112 (of gerouteerd via 0900-8844) hebben de generalisten meldkamer contact met de burger. De centralist maakt een inschatting van de aard van de noodsituatie en bepaald of er sprake is van een spoed-, nu- of later-melding. Dit proces valt onder de ‘intake van meldingen’. Na deze *triage* wordt de melding doorgezet naar het werkproces ‘uitgifte en begeleiding van meldingen’. Vanuit de uitgifte worden de spoed- en nu-meldingen uitgegeven aan de operationele eenheden op straat (LWOC, 2017, p. 46). De overige meldkamertaken laten we in dit onderzoek buiten beschouwing omdat de focus ligt op het proces intake.

2.3 Richtlijnen en protocollen

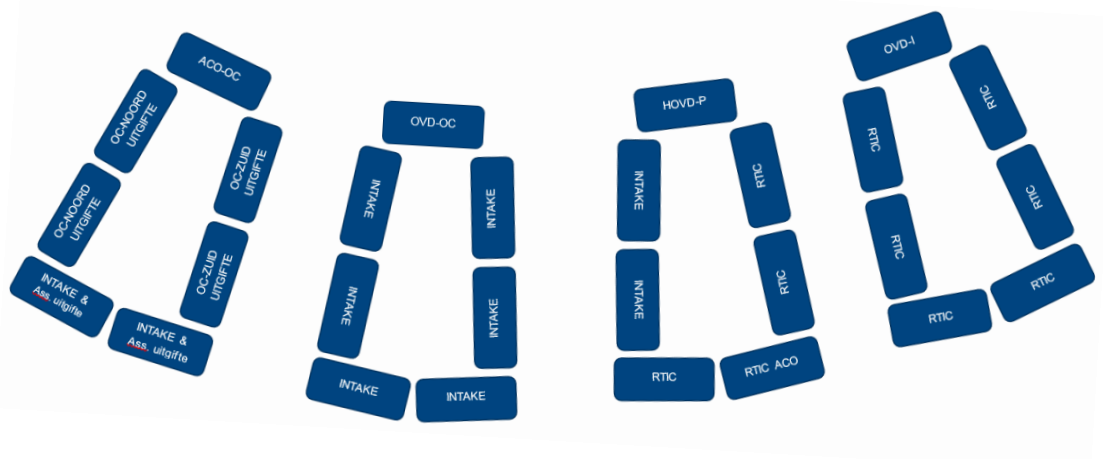
De toekomstvisie van de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) streeft dus naar een situatie waarbij de intake van de 112 meldingen multidisciplinair wordt vormgegeven. Dat betekent dat de centralist zowel de intake van de politie, de GHOR als de brandweer voor rekening neemt. Binnen het LMO is afgesproken dat de aanname en intake van meldingen zoveel mogelijk geprotocolleerd gaat worden ingevuld (LWOC, 2017, pp. 7-8). Sinds mei 2018 zijn de meldkamers van de Veiligheidsregio Rotterdam en de Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid samengevoegd tot één OC dat is gevestigd aan de Wilhelminakade te Rotterdam. Zij zijn de eerste OC in Nederland dat is samengevoegd en is gaan werken in een nieuwe werkomgeving met nieuwe randapparatuur en in een nieuwe inrichting.

Om tot een uniforme werkwijze en afhandeling zijn landelijke richtlijnen en protocollen opgesteld voor de operationele centra hoe een melding afgehandeld dient te worden. Op ‘Agora’, een landelijk platform op het intranet van de politie, zijn uitsluitend voor medewerkers van het OC deze landelijke richtlijnen en protocollen te raadplegen. In dit digitale overzicht staan vermeld: het soort melding, een contextbeschrijving van de melding een uitvraag protocol en richtlijnen voor te ondernemen vervolgstappen. De protocollen zijn

voor mij als onderzoeker te raadplegen maar kunnen in verband met de vertrouwelijkheid niet gepubliceerd worden in dit onderzoeksrapport. Naast specifieke protocollen van meldingen bestaat er ook nog een *basis uitvraagprotocol* van de meldkamer. Een schematische weergave van dit protocol is opgenomen in de bijlagen. Globaal bestaat het basisuitvraagprotocol uit de zeven gouden w's. Wat, waar, wie, welke wijze, waarmee, waarom en wanneer. De gouden w's zijn een richtlijn om de centralisten te helpen om tot een compleet informatiebeeld van de melding te komen.

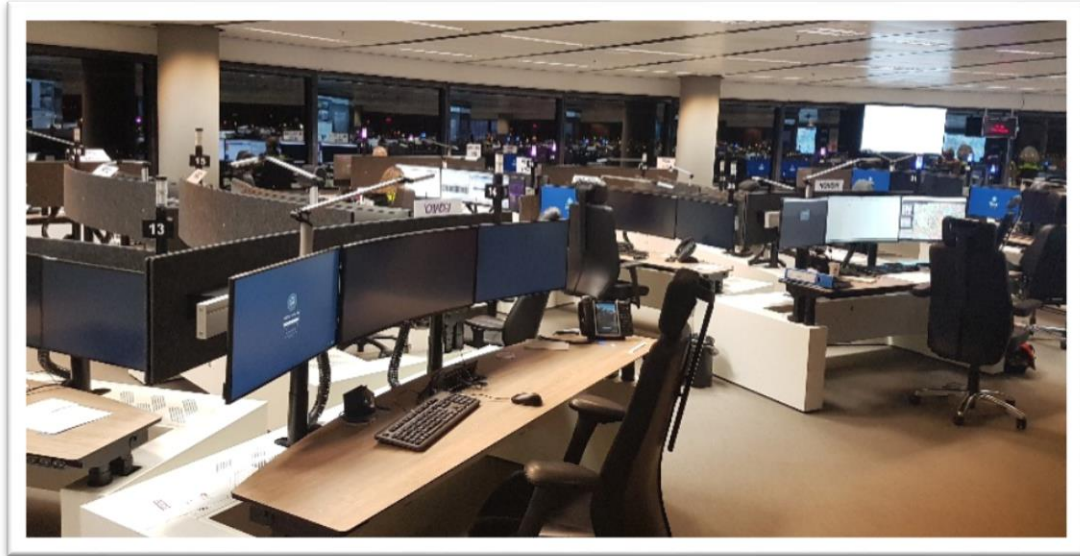
2.4 Het Operationeel Centrum van de eenheid Rotterdam

Het OC van de eenheid Rotterdam is gevestigd in het World Port Center (WPC) in Rotterdam. Het uitzicht vanuit het OC over de stad Rotterdam is adembenemend terwijl de inrichting van het OC en de aanwezigheid van technische apparatuur wat intimiderend kan overkomen. Niet voor niets dat Kuppens (2010, p. 61) de vergelijking trekt tussen de meldkamer en een verkeersstoren op een grote luchthaven.



Figuur 2 Schematische indeling werkplekken OC politie-eenheid Rotterdam

De schematische indeling van het OC is in figuur 2 weergegeven. In totaal heeft de politie beschikking over vier zogenaamde 'eilanden'. De specifieke werkplekken zijn ingevuld. Het kan echter per dienst verschillen welke werkplekken gevuld zijn. Afhankelijk van het werkaanbod zijn er meer of minder centralisten (intake) in dienst. De uitgifte is vrijwel altijd dubbel bezet. De centralisten (indien voldoende opgeleid) rouleren tijdens de dienst tussen de taak van intake en uitgifte. Binnen het OC van de eenheid Rotterdam zijn centralisten werkzaam met en zonder executieve ervaring. Executieve ervaring wel zeggen dat ze in een vorige functie operationeel inzetbaar waren als politieambtenaar op straat.



Figuur 3 foto Werkvloer Operationeel Centrum eenheid Rotterdam (2018)

De werkplek van de centralist is omringt door computerschermen. De centralist heeft de beschikking over een telefooncentrale. Hiermee kan de centralist 112 gesprekken aannemen, doorverbinden, vanzelfsprekend bellen en heeft toegang tot een uitgebreid telefoonbestand. Ook is het mogelijk om via de telefoon in te loggen en mee te luisteren in het gesprek van een collega centralist. Ook de ACO of OVD-OC kan op die manier meeluisteren met centralisten. De centralist heeft de beschikking over een draadloze koptelefoon met microfoonfunctie. De centralist heeft de mogelijkheid om via een apparaat op het bureau de meldingen terug te luisteren. Zo wordt de centralist in staat gesteld de melding een tweede keer te beluisteren om bijvoorbeeld de melding beter te kunnen interpreteren.

De politie verwerkt de informatie van incidenten of crisis in het 'geïntegreerd meldkamersysteem' (GMS). Volgens de vastgelegde norm moet binnen 4 minuten na binnenkomst van de melding alle kerngegevens en 80 procent van overige essentiële informatie in het meldkamersysteem zijn geregistreerd (VRR, 2013, p. 13). Ook de multi-partners GHOR en brandweer werken in het GMS. Elke melding wordt in GMS ingevoerd. Hierbij voorziet GMS de melding automatisch van een uniek meldingsnummer. De centralist maakt gebruik van het 'kladblok' in GMS om bijzonderheden van de melding in te voeren. Het GMS is landelijk te raadplegen voor politie-eenheden. Om de informatie van de melding te laten verdelen maakt de melder gebruik van het Real Time Intelligence Centre (RTIC). Het RTIC voegt beschikbare informatie toe aan spoed- en nu-meldingen (LWOC, 2017, p. 48) .

De centralist kan een code invoeren in het kladblok om zodat het RTIC een signaal krijgt om de informatie uit te werken. Daarnaast heeft de centralist zelf ook de beschikking om informatie op te vragen. De politie-eenheden op straat kunnen in hun voertuig de meldingen meelesen in het kladblok van het GMS. Indien de centralist dit nodig acht kan hij een van de multi-partners aanvinken in GMS en de melding verschijnt ook in het scherm van de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) en/of brandweer.

De centralisten hebben ook beschikking over CityGIS. CityGIS is een geografisch overzicht waar alle meldingen binnen de eenheid op geprojecteerd worden. Op het moment dat de centralist de meldingslocatie invoert in GMS verspringt het scherm automatisch naar de incidentlocatie op het GIS. Zodoende heeft de centralist een overzicht van de incidentlocatie. Dit komt goed van pas omdat bij het opnemen van de melding meer lokale geografische kennis voor de centralist beschikbaar is. Ook ziet de centralist wat de geografische posities zijn van de operationele eenheden. De centralist kan zo dus zien waar de eenheden zich *real-time* bevinden. Uiteraard beschikken de centralisten nog over tal van andere systemen die ondersteunend werken aan de uitvoering van hun taak maar die zijn niet verder gespecificeerd.

3. Onderzoeksmethoden

3.1 Inleiding

Dit onderzoek richt zich op het verklaren van gedragingen van centralisten op het OC van de eenheid Rotterdam. Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden bestaan geen vaste en duidelijke concepten waarlangs dit onderzoek uitgevoerd kan worden. Daarom wordt in dit onderzoek gebruik gemaakt van kwalitatieve en inductieve onderzoeksmethodieken om te komen tot sensitizing concepts waarlangs dit onderzoek uitgevoerd kan worden. De keuze om tot een kwalitatief onderzoek te komen wordt mede gemotiveerd vanuit nieuwsgierigheid, het vermogen om problemen in het veld te verwerken en de bereidheid om risico's te nemen. Dit hoofdstuk is ingedeeld in drie paragrafen. De eerste paragraaf geeft duiding aan wat etnografisch onderzoek inhoudt. Tevens wordt de grounded theory onderzoeksmethode en het begrip sensitizing concept toegelicht. De tweede paragraaf beschrijft de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. Tot slot geef ik een inkijk in mijn professionele carrière om de relatie en (werk)ervaring binnen het meldkamerdomein te duiden.

3.2 Methoden van onderzoek

3.2.1 Etnografisch onderzoek

De onderzoeksmethode in dit onderzoek is gebaseerd op 'etnografisch onderzoek'. Etnografisch onderzoek bestaat al lange tijd en werd voornamelijk toegepast door cultureel antropologen (Berg, 2001, p. 133). Hammersley en Atkinson (2007) beschrijven etnografisch onderzoek aan de hand van vijf elementen. (1) Het onderzoek dient plaats te vinden in de eigen omgeving. (2) De onderzoeksdata wordt verkregen vanuit meerdere bronnen. (3) De dataverzameling vindt op een ongestructureerde wijze plaats. (4) Afbakening van het onderzoek. (5) Data-analyse. In de literatuur zijn meer inzichten over etnografisch onderzoek terug te vinden. Zo refereert Berg (2001, pp. 133-136) aan diverse wetenschappelijke literatuur over etnografisch onderzoek. Berg (2001, p. 135) citeert Van Maanen die etnografisch onderzoek definieert als *“een methode dat uitgebreid veldwerk omvat waaronder, participerende observaties, formeel en informele interviews, documentenverzameling, video en audio opnamen, enzovoorts”*. Berg (2001) benoemt vanuit diverse literatuur een aantal aandachtgebieden die bij etnografisch onderzoek in acht genomen dienen te worden. Burgess stelt dat toegang tot de onderzoeksgroep tot stand komt door voortdurend te onderhandelen. Ook gedurende de onderzoeksperiode. Daarnaast

spelen relationele factoren een rol in de toegang die de onderzoeker heeft met de onderzoeksgroep (Berg, 2001, p. 136). De aanwezigheid van de onderzoeker in de onderzoeksomgeving kan ook belemmerend werken en zelfs leiden tot het Hawthorne effect (Bekkers, 2012, p. 147). Bij het Hawthorne effect is er sprake van dat het effect op de onderzochte personen uitsluitend te wijten is aan het feit dat ze zelf participeren in het onderzoek. Stoddart beschrijft de onzichtbare onderzoeker als “de kunst om aanwezig te zijn in de onderzoeksomgeving, te zien wat er gebeurt zonder zelf opgemerkt te worden, en consequent de essentie van de setting en de participanten te observeren zonder deze te beïnvloeden” (Berg, 2001, p. 147). Stoddart onderscheidt in totaal zes variaties waarin de onderzoeker een zekere mate van onzichtbaarheid geniet. (1) Na verloop van tijd ontstaat vanzelf een zekere mate van onzichtbaarheid. (2) de onderzoeker wordt na verloop van tijd één met de onderzoeksomgeving. (3) Onzichtbaarheid ontstaat doordat de onderzoeker participeert in alledaagse werkzaamheden. (4) De (goede) relatie met de onderzoeker maakt de eventuele bezorgdheid over het onderzoek naar de achtergrond verdwijnen. (5) Door de onderzoeker wordt het ‘echte’ onderzoeksonderwerp verzwegen en (6) de etnografisch onderzoeker maakt zijn rol niet kenbaar zodat de participanten geen weet hebben van een onderzoek (Berg, 2001, pp. 147-148). Voor etnografisch onderzoekers is het onmogelijk om alles waar te nemen. Een oplossing is om gericht te focussen op het specifieke onderwerp waar de onderzoeker onderzoek naar wilt doen (Berg, 2001, p. 153). In beginsel gelden vier generieke aspecten als het gaat om initiële activiteiten als etnografische onderzoekers zich de onderzoeksomgeving eigen maken. Deze zijn: de fysieke omgeving opnemen. Relaties ontwikkelen met de participanten. Volgen, observeren, luisteren en vragenstellen. Onderscheiden van subgroepen en centrale figuren in die subgroepen (Berg, 2001, pp. 155-157). Stoddart stelt dat het voor etnografisch onderzoekers van groot belang is dat het patroon (*pattern*) voldoende transparant is om het publiek van de nauwkeurigheid ervan te overtuigen (Berg, 2001, p. 164).

3.2.2 Grounded Theory onderzoeksmethode, inductieve analyse en sensitizing concepts

De wijze waarop het theoretisch kader gevormd wordt in dit onderzoek is afgeleid van de grounded theory onderzoeksmethode (Strauss & Corbin, 2008). Deze grounded theory onderzoeksmethode vraagt om een continu samenspel tussen gegevensverzameling en gegevensanalyse met als doel om tijdens het onderzoeksproces een theorie te produceren. Deze theorie komt tot stand door inductief en op systematische wijze gegevens te verzamelen en analyseren. Inductief staat voor het op zoek gaan naar kenmerken of oorzaken van het probleem in de situatie waarin het zich voordoet (Thiel, 2015, p. 36).

Eisenhardt (1989, p. 539) stelt dat de analyse van de data als basis geldt waarop de theorie wordt gevormd. Binnen de *grounded theory* onderzoeksmethodiek staan de analyse, gegevensverzameling en theorie in wederkerigheid tot elkaar. In de grounded theory onderzoeksmethode wordt gebruik gemaakt van de inductieve analyse. "*Inductieve analyse betekent dat de patronen, thema's en categorieën van analyse afkomstig zijn van de gegevens; ze komen uit de data tevoorschijn in plaats van hen te worden opgelegd voorafgaand aan het verzamelen en analyseren van gegevens*" (Patton, 1980, p. 306). De theoretische concepten die voortkomen uit de inductieve analyse zijn geen definitief vastgestelde concepten die zich kenmerken door een duidelijke definitie in termen van attributen of vaste benchmarks. In plaats van deze vaste concepten worden '*sensitizing concepts*' gevormd. Sensitizing concepts missen een dergelijke specificatie van attributen of benchmarks en kunnen de gebruiker dus niet direct naar het construct of bijbehorende inhoud verplaatsen. Een sensitizing concept moet meer gezien worden als een algemeen gevoel voor richting en begeleiding. De sensitizing concepts staan dus haaks op definitieve of vaste concepten die er juist op gericht zijn om vaste voorschriften voor te schrijven waar precies naar te kijken (Blumer, 1954, p. 7). Aanvullend veronderstellen ook Strauss en Corbin (2008) dat sensitizing concepts geduid moeten worden als 'slechts aanwijzingen' om naar te kijken waarbij het de onderzoeker een algemeen gevoel van referentie en begeleiding geeft bij de benadering van de empirische casuïstieken. Kortom, de grounded theory onderzoeksmethode kent geen vaste concepten en gaat uit van sensitizing concepts (richtinggevende concepten) waarbij in het empirisch onderzoek voortdurend confrontaties ontstaan tussen theorie en empirie. In deze onderzoeksfase vindt steeds verdere aanscherping plaats van de sensitizing concepts wat, in samenhang, zal vormen tot een daadwerkelijke verklaring voor datgene waar in het onderzoek de aandacht naar uit gaat. Juist omdat er in de grounded theory onderzoeksmethode gewerkt wordt met sensitizing concepts (en dus geen vaste concepten) wordt er niet gestreefd naar een conceptueel model en vooraf opgestelde operationalisering. Tot slot. Eisenhardt (1989, p. 545) stelt dat het moment van afronden van de dataverzameling bepaald wordt door twee zaken. Enerzijds wanneer er theoretische verzadiging ontstaat waarbij casuïstieken een minimale bijdrage leveren aan nieuwe informatie. Anderzijds doordat de incrementele verbetering van de theorie minimaal is.

3.3 Beschrijving van de uitvoering van het onderzoek

Op 31 mei 2018 heb ik als onderzoeker het eerste oriënterende gesprek gevoerd met de operationeel specialist op het OC. In de periode van 1 juni 2018 tot en met 12 juli 2018 heb ik ruim 100 uur doorgebracht op het OC waarin ik de centralisten in hun eigen werkomgeving heb geobserveerd. In de periode waarin ik op de meldkamer aanwezig was zijn letterlijk duizenden meldingen binnengekomen bij het OC. In totaal zijn 32 meldingen uit het veldonderzoek geselecteerd en getranscribeerd en 6 meldingen zijn (zonder transcript) vanuit aantekeningen in de analyse verwerkt. De meldingen in dit onderzoek zijn voorzien van datum en tijdstip. Niet alle meldingen zijn getranscribeerd omdat hierin een afhankelijkheid lag in het beschikbaar stellen van de meldingen om terug te kunnen luisteren. Vanuit deze honderden meldingen heb ik uiteindelijk een keuze gemaakt en 38 meldingen geselecteerd. Vele meldingen die binnen kwamen op het OC gingen langs mij heen. Dit had onder andere te maken met de wijze waarop de centralisten verdeeld waren over de werkplekken in relatie tot mijn gekozen werkplek op het OC. Daarnaast kwamen sommige meldingen gelijktijdig binnen waardoor zowel luisteren als observeren niet mogelijk was.

De meldingen die ik wel heb geselecteerd lieten vanuit mijn oogpunt een afwijking zien in het besluitvormingsgedrag van de centralisten. Deze afwijking in het besluitvormingsgedrag kan overduidelijk zijn terwijl andere afwijkingen moeilijker te duiden zijn. In die laatste gevallen was 'op gevoel' de doorslaggevende factor om de melding toch te selecteren. De afwijking was, overduidelijk of niet, aanleiding om deze gedragingen nader te beschouwen en ze te analyseren aan de hand van de sensitizing concepts. De limiet van het aantal te analyseren meldingen is gesteld nadat zich in het aanbod van meldingen een bepaalde mate van herhaling in afwijkingen optrad. Tot slot, de uitvoering van dit onderzoek is uitgevoerd in faseringen. Per fase zal in onderstaande paragrafen een toelichting gegeven worden waarin de uitvoering van dit onderzoek nauwkeurig wordt beschreven.

3.3.1 vaststellen onderzoeksvraag en onderzoeksmethode

Nadat de probleemstelling en onderzoeksvraag is vastgesteld heb ik mij gericht op de wijze waarop het onderzoek moest plaatsvinden. De onderzoeksopzet is een proces geweest waarin meerdere onderzoeksmethoden zijn vergeleken om tot de meest geschikte onderzoeksmethode te komen. In dit onderzoek is uiteindelijk gekozen voor een etnografische onderzoeksmethode. Binnen de bestuurskunde is etnografisch onderzoek wellicht niet de meest voor de hand liggende methodiek maar gelet op de centrale vraag van dit onderzoek dient etnografie zich uitstekend om de gedragingen van de centralisten te kunnen verklaren.

3.3.2 Vooronderzoek en oriëntatie

Nadat de centrale vraag is vastgesteld heb ik de leiding van het OC benaderd met de vraag of ik op het OC onderzoek mocht doen naar de gedragingen van centralisten. De leiding van het OC heeft toegestemd en akkoord bevonden dat ik mijn onderzoek op het OC mocht uitvoeren. De context binnen het OC was dat zij in die specifieke week de meldkamer Zuid-Holland-Zuid en de meldkamer Rotterdam hebben samengevoegd tot één OC. Daarnaast is het OC verhuisd naar een nieuwe locatie. Om mijn onderzoek meer toe te lichten heb ik contact gehad met een operationeel specialist (OS) van het OC. Samen met de OS hebben we het onderzoek doorgenomen en verschillende factoren doorgenomen die van invloed zouden kunnen zijn op gedragingen van centralisten in het kader van de centrale onderzoeksvraag. Naast de OS heb ik oriënterende gesprekken gevoerd met een operationeel experts (OE) van het OC. De OE's op het OC vervullen veelal de rol van Officier van Dienst – Operationeel Centrum (OVD-OC) en hebben lijnverantwoordelijkheid over een bepaald aantal medewerkers (span of control maximaal 20 fte). Naast de OE's heb ik gesproken met centralisten om te kunnen ontdekken welke factoren eventueel van invloed zouden kunnen zijn op de gedragingen van de centralisten.

Naast mijn oriënterende gesprekken met medewerkers heb ik centralisten geobserveerd op de werkplek. Omdat ik in de rol van onderzoeker mijn onderzoek wilde uitvoeren en ik vanuit mijn professionele achtergrond een andere betekenis heb gehad op het OC heb ik mijn doel intern binnen het OC laten communiceren door een OE. Naast de communicatie van de OE heb ik de medewerkers van het OC die op de dag van mijn observaties aanwezig waren persoonlijk gesproken. Ik heb mijn doel kenbaar gemaakt en verteld dat ik in de rol van onderzoeker op het OC aanwezig ben. Ik heb verteld dat ik geen oordeel vorm over de uitvoering van het werk om zo eventuele spanning weg te halen en het 'normale' gedrag zoveel mogelijk te stimuleren. De oriënterende observaties die ik heb uitgevoerd gaven mij meer inzicht in het werk van de centralisten. In mijn kladblok maakte ik mijn aantekeningen over zaken die mij opvielen en die wellicht invloed hadden op gedrag. Om de centralisten zoveel mogelijk op te laten gaan in hun eigen werkplek was het voor mij belangrijk om zo weinig mogelijk routineverstoringen te veroorzaken. Mijn doel was, om met andere woorden te spreken, om zoveel mogelijk 'onzichtbaar' aanwezig te zijn. Op het OC Rotterdam was het mogelijk om in te loggen op een 'eigen' werkplek. Ik koos mijn werkplek vanuit een strategische positie zodat ik niemand tot last was en dat ik vanaf een afstandje de centralisten kon observeren zonder dat zij het gevoel hadden bekeken te worden. Vanuit mijn werkplek had ik toegang tot GMS en kon ik meelesen hoe meldingen zich opbouwden. Vanuit mijn

werkplek was het mogelijk om in te loggen op een draadloze headset. Voor mij was het mogelijk dat ik via de headset elk telefoongesprek dat binnenkwam op het OC mee kon luisteren. Zo werd ik in de mogelijkheid gesteld om het gesprek 'live' te volgen, de centralist te observeren zonder dat de centralist specifiek door had dat ik zijn of haar gesprek meeluisterde en mee te lezen in het GMS en zo de opbouw van de melding te volgen. Mijn voorkeur ging uit naar het frequenter observeren van een select aantal centralisten. Echter gelet op de beschikbaarheid van onderzoeker én centralist is dit slechts beperkt gelukt.

3.3.3 Grounded theory onderzoeksmethode en ontwikkelen van sensitizing concepts

In de oriëntatiefase ben ik begonnen om mijn theoretische onderbouwing vorm te geven. Dit proces kenmerkte zich door continu te switchen tussen de theorie en de bevindingen die ik in de empirie had opgedaan (grounded theory). Op basis van mijn opgedane bevindingen op het OC ben ik een literatuurstudie gestart. Mijn doel was om aan de hand van mijn observaties en andere opgedane kennis te komen tot een aantal '*sensitizing concepts*' (zie paragraaf 3.2.2.) die een verklaring kunnen geven op de centrale vraag van dit onderzoek. Dit proces kenmerkte zich door het continu schakelen tussen theorie en praktijk. Nieuwe bevindingen en inzichten die ik in de praktijk opdeed maakte dat ik de literatuurstudie weer uitbreidde. Andersom kreeg ik nieuwe inzichten vanuit de literatuurstudie waardoor ik deze theoretische inzichten ging herkennen in de praktijk. Gaandeweg is gebleken dat gedrag veroorzaakt kan worden door een variëteit aan factoren. De afbakening van het onderzoek is daarom erg van belang. Een belangrijke voorwaarde was dat de factoren die leiden tot bepaald gedrag wel zichtbaar, en dus meetbaar, moesten zijn. Factoren die voor mij niet of onvoldoende zichtbaar zijn geven wellicht genoeg input voor vervolgonderzoek maar binnen dit etnografisch onderzoek beperk ik mij tot een select aantal sensitizing concepts die kunnen leiden tot de beantwoording van de centrale vraag.

3.3.4 Literatuuronderzoek

De onderzoeksstrategie die is gehanteerd om tot relevante wetenschappelijke artikelen en bronnen te komen heeft een systematisch karakter en bestaat globaal uit vijf stappen. De eerste stap (1) bestaat uit het vaststellen van de informatiebehoefte. Op basis van de kernconcepten heb gedefinieerd (2). De kernconcepten heb ik vervolgens omgezet naar zoektermen (3). De zoektermen heb ik zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal opgemaakt. Ik heb gekozen om beide talen te gebruiken omdat veel wetenschappelijke artikelen in de Engelse taal zijn gepubliceerd. De vierde stap (4) betreft het selecteren van de database. De primaire database waarin ik zoekopdrachten heb ingevoerd is: 'Web of Science'. Hierbij heb ik het keuzemenu 'select a database' op 'all databases' gezet om tot een

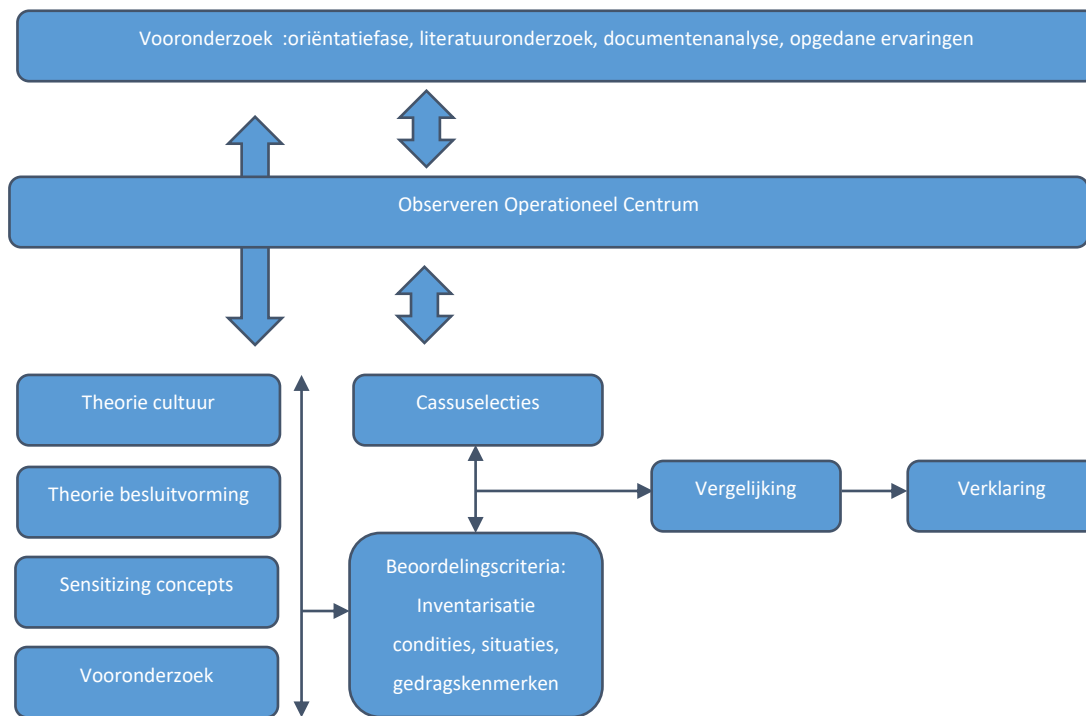
groter bereik te komen. Binnen Web of Science heb ik tevens gebruik gemaakt van de optie 'Add Another Field' om zoekopdrachten te specificeren. Naast Web of Science heb ik ook gebruik gemaakt van de zoekmachines van de Universiteitsbibliotheek van de Erasmusuniversiteit en Google Scholar. Indien nodig heb ik gebruik gemaakt van symbolen en 'Boolean search' (OR/NOT/AND) om gericht te kunnen zoeken. Na het invoeren van zoektermen heb ik de gevonden literatuur geëvalueerd (5). De evaluatie van de literatuur heeft geleid tot meer inzicht over het onderwerp. Hierop heb ik met de nieuwe inzichten het proces opnieuw doorlopen met de nieuwe zoektermen. Vanuit de gevonden literatuur heb ik via referenties in de literatuur andere relevante literatuur gevonden.

3.3.5 Observaties Operationeel Centrum

Na de oriëntatiefase ben ik daadwerkelijk gestart met het hoofdonderzoek. Als onderzoeker had ik vrij toegang tot de werkplekken op het OC. Na binnenkomst groette ik iedereen en maakte ik een kort praatje met centralisten als ze naast hun werkzaamheden even beschikbaar waren. Omdat de werkdruk op het OC overwegend hoog is, merkte ik al snel op dat het *business as usual* was en dat mijn aanwezigheid niet meer zo specifiek werd opgemerkt. Dit was voor mij als onderzoeker de ideale situatie zodat de observaties zoveel mogelijk de werkelijkheid weergaven. Nadat de situatie op het OC weer was genormaliseerd startte de observaties van de centralisten. Nadat de centralist een melding had afgesloten benaderde ik de centralist. Als onderzoeker had ik de centralist geobserveerd. Zodoende had ik zicht op zijn of haar gedragingen maar ik had ook zicht op andere centralisten en medewerkers van het OC om ook de context van de meldkamer in ogenschouw te nemen. Na mijn observatie nam ik een kort interview af. Van dit interview zijn geen auditieve opname gemaakt. De reden om geen auditieve opnamen te maken was om de centralist niet onnodig belemmeringen op te roepen in het gedrag van centralisten. Door het gesprek op te nemen zou het gedrag van de centralist beïnvloed kunnen worden. Dit zou ten koste gaan van de authenticiteit van de centralist. Het is juist van groots belang dat de centralist zo natuurgetrouw mogelijk in zijn of haar werkomgeving kan functioneren. De onderzoeksbronnen die hebben bijgedragen aan de onderzoeksdata zijn: observaties van centralisten in hun eigen werkomgeving, meeluisteren van 112 telefoongesprekken, auditieve opnamen van 112 telefoongesprekken, meelesen in GMS om de opbouw en de berichten van de centralist mee te lezen, oriënterende gesprekken met medewerkers van het OC, interviews met centralisten, wetenschappelijke literatuur en interne en openbare bronnen.

3.4 Schematische weergave onderzoeksopzet

Het proces hoe het onderzoek is vormgegeven kent geen traditioneel lineair verloop. Het proces van onderzoeken kenmerkte zich door voortdurend te schakelen tussen de theorie en empirische onderzoeksbevindingen. Figuur 4 vertegenwoordigt een schematische weergave van hoe dit onderzoek is opgezet.



Figuur 4 Schematische weergave onderzoeksopzet

3.5 Achtergrond onderzoeker

Het Operationeel Centrum (OC) is geen onbekend domein voor mij. In 2002 ben ik begonnen aan de politieopleiding op de politieacademie in Apeldoorn. Sindsdien heb ik als politiefunctaris gewerkt binnen de eenheid Rotterdam waarin ik operationele ervaring opgedaan binnen de uitvoerende domeinen gebiedsgebonden politiezorg, grootschalig optreden en recherche. Mijn politieë ervaring binnen de gebiedsgebonden politiezorg heb ik opgedaan voornamelijk binnen de gemeente Rotterdam. Als diender stond ik in mijn werk in direct contact met de meldkamer. Als geen ander weet ik hoe belangrijk het is om voldoende geïnformeerd te zijn voordat je bij een melding of calamiteit ter plaatse komt. Later, in mijn rol als officier van dienst – politie (OVD-P), krijgt de meldkamer een andere betekenis. De meldkamer coördineert de melding, in samenspraak, of totdat je als OVD-P ter plaatse bent en de melding overneemt. Op straat kan het door de hectische omstandigheden soms moeilijk zijn om direct overzicht te krijgen. De regierol van de meldkamer is dan van

onschatbare waarde als het gaat om de coördinatie van incidenten en calamiteiten. Sinds 2015 heb ik ervaring opgedaan als hoofdofficier van dienst – politie (HOVD-P) op het OC van de eenheid Rotterdam. Binnen de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing heeft de HOVD-P een leidinggevende functie en draagt eindverantwoordelijkheid voor het operationele politieproces. In mijn hoedanigheid als HOVD-P heb ik kennis gemaakt en ervaring opgedaan binnen het meldkamerdomein.

Deze opgedane ervaringen hebben mede geleid tot een positieve grondhouding van de leiding en medewerkers van het OC om dit etnografische onderzoek te mogen uitvoeren. Het merendeel van de medewerkers van het OC kennen mij in de rol van HOVD-P, maar zeker niet alle medewerkers kenden mij. Inmiddels ben ik werkzaam bij de Landelijke Eenheid en heb ik de eenheid Rotterdam verlaten.

4. Sensitizing concepts

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft antwoord op deelvraag 1 en deelvraag 2.

Deelvraag 1:	<i>Wat is een non-routine situatie en welke omstandigheden spelen een rol bij micro-besluitvorming in non-routine situaties?</i>
Deelvraag 2:	<i>Wat zegt de literatuur over discretionaire bevoegdheid?</i>

De doelstelling van dit onderzoek is te verklaren welke factoren bepalen dat centralisten van het Operationeel Centrum in non-routine situaties gebruik maken van hun discretionaire bevoegdheid en hun gedragingen te verklaren door uit verschillen en overeenkomsten van situaties waarin de centralisten tot specifieke beslissingen komen, omstandigheden af te leiden die in de besluitvorming tot een afwijking van de beleidsvoorschriften heeft geleid. De observaties die hebben plaatsgevonden in het vooronderzoek op het OC zijn richtinggevend geweest voor het construeren van de theoretische inzichten. Vanuit deze observaties in combinatie met literatuuronderzoek zijn een aantal sensitizing concepts (zie paragraaf 3.2.2) geïdentificeerd dat een verklaring moet geven voor het gedrag van de centralisten. In dit hoofdstuk worden de sensitizing concepts die een rol spelen op de gedragingen van centralisten op het OC nader uitgewerkt

4.2 Relevante factoren die bepalend zijn voor cultuur van politieagenten

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag 1. In deze paragraaf wordt 'de politiecultuur' aangemerkt als sensitizing concept. Deze paragraaf beschrijft gedragingen die voortkomen uit de politiecultuur die verklarend kunnen zijn voor het gedrag van centralisten. In het vooronderzoek werd op het OC veelvuldig gesproken over het belang van het begrijpen van de politieorganisatie. *"Als de centralist meer inzicht heeft in het operationele politiewerk, dan ontstaat er betere aansluiting van de centralist bij de behoefte van de eenheden op straat"*, zo luidde de stelling onder centralisten. Dat is tevens de reden waarom nieuwe centralisten, die geen operationele politie-ervaring hebben in hun inwerkperiode in de gelegenheid worden gesteld om ervaring op te doen (stage) bij andere politieonderdelen met doel de organisatie beter te leren begrijpen. In deze paragraaf gaan we dieper in op de politiecultuur.

4.2.1 Het ontstaan van de politiecultuur

Paoline III (2003) heeft nader onderzoek gedaan naar de cultuur binnen de Amerikaanse politie en beschrijft hoe de omgeving invloed uitoefent op de politieambtenaar. Hoewel de Nederlandse politie zich niet één op één laat vergelijken met de Amerikaanse politie zie ik zeker overeenkomsten als het gaat om politiecultuur. De waarden van de politiecultuur zijn ontstaan uit de gevaren van het politiewerk en streven naar de minimaliseren van deze gevaren en de bescherming van collega's (Brown, 1988, p.85) geciteerd in (Paoline III, 2003). De omgeving heeft invloed op de politiecultuur en kan worden opgedeeld in beroepsmatige en organisatorische stressoren. De beroepsmatige stressoren hebben betrekking op de aanwezigheid van potentieel gevaar en de macht en gezag dat politiemensen hebben over de burger. (Paoline III, 2003, pp. 200-201). Ongeacht de situatie, van politieambtenaren wordt te allen tijde verwacht dat ze hun gezag behouden (Manning, 1995) geciteerd in (Paoline III, 2003). De aanwezigheid van potentieel gevaar heeft een verenigde kracht op politieambtenaren en draagt bij aan de verwijdering ten opzichte van de burger (Paoline III, 2003, p. 201). De organisatiefactoren hebben betrekking op de relatie van de politieambtenaar met de organisatie en de ambiguïteit van de politietaak. De relatie met de organisatie spitst zich toe op de onverschillige rol van de leidinggevenden. Politieambtenaren worden geacht de correcte procedures en richtlijnen te volgen maar fouten kunnen onherroepelijk leiden tot disciplinaire maatregelen. Hierdoor kunnen politieambtenaren ervaren dat vooruitstrevend politiewerk sneller leidt tot procedurele fouten en een negatieve beoordeling (Paoline III, 2003, p. 201). De omgevingsstressoren kunnen leiden tot vier specifieke coping strategieën om de stressoren te verminderen (Paoline III, 2003, pp. 202-203). (1) 'Achterdocht' is voornamelijk gericht op nieuwkomers omdat zij de cohesie van de groep in gevaar kunnen brengen. (2) Door 'alert' te zijn blijft de politieambtenaar altijd een stap voor en behoudt zijn gezag. Het kunnen lezen van mensen en omstandigheden maakt hier onderdeel van uit. (3) De 'lay low' of 'cover your ass' strategie komt voort uit het voorkomen van ongewilde aandacht. Het 'cover your ass' syndroom leidt tot vermindering van bepaald situaties uit angst dat die situaties later onderzocht worden. De (4) 'law enforcement orientation' strategie leidt tot vermindering van de ambiguïteit door het selectief handhaven van duidelijke en overzichtelijke strafbare feiten. Politieambtenaren zijn zowel mentaal als fysiek van elkaar afhankelijk vanwege alle gevaren, onzekerheden en angsten (Paoline III, 2003, p. 203).

4.2.2 De waarden van de politiefunctionaris

Binnen het OC werken centralisten met en zonder executieve politie-ervaring. Executieve ervaring betekent of de centralisten in hun politieloopbaan operationeel werkzaam zijn geweest als politieambtenaar op straat. De executieve status is geen harde vereiste om te kunnen werken op het OC. Nieuwe centralisten worden in de gelegenheid gesteld om in te kijken bij verschillende politieonderdelen om zo meer inzicht en kennis op te doen over de politieorganisatie. Reuss-Ianni (1983) gaat in haar boek *'Two Cultures of Policing'* dieper in op de wijze waarop *streetcops* (executieven) handelen. De streetcop cultuur prevaleert een reactieve politie-interventie boven de preventieve en/of probleemgerichte aanpak van problemen die niet opgelost kunnen worden in het alledaags politiewerk. De streetcop beoordeelt de werkzaamheden volgens de standaard van *'the professional cop'*. De standaard van professional cop draait om werkervaring en nog belangrijker straatwijsheid. Juist deze straatwijsheid geeft de streetcop de sensitiviteit om 'foute' mensen en situaties die politie-interventie behoeft te herkennen. Streetcops hechten daarom meer waarde aan het onderbuikgevoel dan aan gestandaardiseerde protocollen en werkvoorschriften om problemen te herkennen of te identificeren. Kenmerkend voor besluitvorming van streetcops zijn: *'per onmiddellijk'* en *'berust op gevoel'* (Reuss-Ianni, 1983). De tegenhanger van de streetcop is de *'management cop'*. De management cop bekijkt de problematiek vanuit een ander perspectief en is voorstander van *"een efficiënte organisatie, rationele besluitvorming, kosten efficiëntie en objectieve aansprakelijkheid op alle lagen van de organisatie"* (Reuss-Ianni, 1983, p. 6). De management cop is doorgaans hoger opgeleid wat leidt tot perspectieven buiten de politieorganisatie. Dit heeft tot gevolg dat de management cop minder vatbaar is voor de politiecultuur en dus ook minder loyaal is aan de streetcop cultuur (Reuss-Ianni, 1983). Een ander zeer gewaardeerd fenomeen binnen de politiecultuur is 'gezond verstand'. Gezond verstand kan in deze gezien worden als de kennis dat competente individuen beschouwen als 'voor de hand liggend' (McNulty, 1994). Politieambtenaren ontwikkelen hun gezond verstand door de ambiguïteit van zowel het werken op straat als binnen organisatie. (McNulty, 1994). Om te laten zien dat politieambtenaren beschikken over voldoende 'gezond verstand' moeten zij op straat snel en overtuigend handelen. Deze vorm van besluitvorming leidt overigens niet tot een eenduidig en consistent politieoptreden. Wat hier feitelijk aan de hand is, is dat de politieambtenaar een weerspiegeling vormt van de onvoorstelbaarheid en onzekerheid op straat. Dit moet gezien worden vanuit het perspectief dat de politieambtenaar zich bewust is van het feit dat hij weinig controle heeft.

4.2.3 Conclusie

Gelet op bovenstaande inzichten wordt 'de politiecultuur' aangemerkt als een sensitizing concept dat verklarend kan zijn voor de gedragingen van centralisten. In onderstaande tabel is het sensitizing concept schematisch uitgewerkt.

Sensitizing concept	Beschrijving
Politiecultuur	<ul style="list-style-type: none">· <i>De waarden van de politiecultuur zijn ontstaan uit de gevaren van het politiewerk en streven naar minimaliseren van deze gevaren en de bescherming van collega's</i>
Omstandigheden	<ul style="list-style-type: none">· De centralist heeft een bepaalde mate van achterdocht· De centralist vertoont 'alert' gedrag met als doel om gezag te behouden· De centralist vertoont vermijdingsgedrag in bepaalde situaties (<i>lay low of cover your ass</i> strategie) <p>De centralist vermindert ambiguïteit door selectief keuzes te maken. Deze keuzes zijn gebaseerd op duidelijke protocollen, werkafspraken of regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none">· De centralist handelt meldingen af op (onderbuik)gevoel;· De centralist handelt meldingen af op basis van 'gezond verstand en/of ervaring'

Tabel 3 Sensitizing concept: politiecultuur

4.3 Beperkte rationaliteit theorie

Deze vraag geeft antwoord op deelvraag 1. In deze paragraaf wordt de *beperkte rationaliteit theorie* aangemerkt als sensitizing concept. Niet voor niets haalde ik eerder al Kuppens (2010, p. 61) aan die de vergelijking trekt tussen de meldkamer en een verkeersstroom op een grote luchthaven. Centralisten op het OC worden in hun dagelijkse taak geconfronteerd met tal van zaken die het werk complex maken. Naast zelf opgedane ervaring is ook uit onderzoek gebleken dat melders die 112 bellen in verschillende gemoedstoestanden kunnen verkeren (Schneijderberg, 2012; Widt, Koole, & Berkum, 2014). Heftige emoties of onverschillige melders maken het werk van de centralist ingewikkeld. Tel daarbij op de complexe computersystemen, ambigue meldingen, besluitvorming met hoog afbreukrisico, complexe wetgeving, protocollen en werkinstructies. Dit allemaal onder (hoge) tijdsdruk. Burgers die 112 bellen mogen niet in de wacht gezet worden dus het is zaak om de telefoonlijnen vrij te houden. In het geval van prioriteit 1 moet de eerste operationele eenheid binnen 15 minuten ter plaatse zijn. De centralisten voeren op de intake verschillende taken uit tegelijkertijd uit. De centralist is in gesprek met de burger en probeert relevante informatie te achterhalen. Tegelijkertijd moet een melding opgemaakt worden waarbij de informatie wordt vastgelegd. Op een ander scherm kan de centralist zien of er beschikbare eenheden zijn. Een ander scherm geeft weer wat de geografische posities zijn van de operationele eenheden. De

centralist is gehouden aan juridische wetgeving. En dan zijn er ook nog werkinstructies en protocollen, die niet altijd aansluiten bij de ambiguïteit waarmee de centralist van doen heeft. Gedurende dit hele proces bepaalt de centralist alsnog wat de prioritering van de melding wordt om deze melding vervolgens door te zetten naar de uitgifte. In een ideale situatie is het proces rondom besluitvorming helder en eenduidig. Veelal is van deze situatie op het OC geen sprake. Daarom is de veronderstelling dat de beperkte rationaliteitstheorie op dit onderzoek als sensitizing concept van toepassing is. Wall (1993, pp. 332-333) heeft de essentie van beperkte rationaliteitstheorie van Simon in acht statements samengevat. Deze acht statements zijn:

- A. de besluitvorming wordt gedomineerd door de effecten van complexiteit op de beperkte mogelijkheden van mensen om grote hoeveelheden informatie te verwerken. De informatieverwerking is gematigd en de oplossingen zijn eenvoudig van geest;
- B. nieuwe oplossingen ontstaan door de huidige oplossingen te herscheppen. ;
- C. alternatieven worden één voor één beschouwd en niet tegelijk;
- D. initiatieven om tot nieuwe oplossingen te komen worden pas ondernomen als het noodzakelijk wordt geacht. Wanneer het duidelijk is dat doelen niet gehaald gaan worden;
- E. de eerste oplossing die 'goed genoeg' is wordt doorgevoerd;
- F. doelen worden uitgedrukt in termen van ambities en komen tot stand door aanpassing en leren uit ervaringen;
- G. zoekstrategieën worden ontwikkeld op basis van leren en ervaring;
- H. de aandacht die de beslissingsnemer besteedt aan zijn omgeving is het product van leren en aanpassing gedreven door ervaring;

Beperkte rationaliteitstheorie gaat ervan uit dat individuen in hun besluitvorming streven naar een bevredigende oplossing. In de besluitvorming worden slechts een beperkt aantal mogelijkheden meegenomen in hun overwegingen. Dit is een gevolg van de beperkte informatieverwerkingscapaciteit van het individu. Dit proces wordt versterkt als er sprake is van verhoogde werkdruk (Bekkers, 2012, p. 202). In tegenstelling tot het gebruik van optimale middelen en het streven naar de optimale realisatie van doelen geldt binnen de theorie van de beperkte rationaliteit dat *“de beslissers streeft naar de inzet van middelen die op een bevredigende manier bijdragen aan de realisatie van het gestelde doel”* (Bekkers, 2012, p. 202).

4.3.1 Conclusie

Gelet op bovenstaande inzichten wordt de ‘beperkte rationaliteit theorie’ aangemerkt als een sensitizing concept dat verklarend kan zijn voor de gedragingen van centralisten. In onderstaande tabel is het sensitizing concept schematisch uitgewerkt.

Sensitizing concept	Beschrijving
Beperkte rationaliteitstheorie	<ul style="list-style-type: none">· De besluitvorming wordt gedomineerd door de effecten van complexiteit op de beperkte mogelijkheden van mensen om grote hoeveelheden informatie te verwerken
Omstandigheden	<ul style="list-style-type: none">· De informatieverwerking van de centralist tijdens het aannemen van de melding wordt in bepaalde mate begrenst (Vb. centralist kan informatiestroom onvoldoende snel verwerken)· Voor de centralist is er sprake van een bepaalde mate van complexiteit;· De centralist ervaart een bepaalde mate van verhoogde werkdruk;· De centralist neemt in zijn/haar besluitvorming slechts een beperkt aantal alternatieven in overweging;· De centralist streeft naar een bevredigende oplossing van de melding, in plaats van de beste oplossing;

Tabel 4 Sensitizing concept: beperkte rationaliteit theorie

4.4 De authenticiteit van de melding

Deze vraag geeft antwoord op deelvraag 1. In deze paragraaf wordt de ‘*authenticiteit van de melding*’ aangemerkt als sensitizing concept. Het grote aanbod aan meldingen dat binnenkomt op het OC overstijgt de beschikbare capaciteit om daadwerkelijke opvolging te kunnen garanderen bij elke melding dat binnenkomt. Er zal zorgvuldig afgewogen moeten worden welke melding wordt opgepakt en welke niet. Globaal handelt de centralist de melding op drie wijzen af. (1) De centralist neemt de melding in behandeling, en laat een eenheid koppelen (2) De centralist sluit de melding af en onderneemt geen verdere actie of (3) de centralist zet de melding door naar een derde partij. De derde partij kan zowel externe als interne samenwerkingspartners zijn. Naast het hoge aanbod aan meldingen speelt de betrouwbaarheid van de melding ook een rol. De centralist kan simpelweg niet naar elke melding dat binnenkomt een eenheid sturen. Ook kan niet klakkeloos aangenomen worden dat elke melder oprecht is. In die zin fungeert de centralist als de poortwachter van 112. Immers, de centralist van het OC bepaalt grotendeels wat er gaat gebeuren met de binnenkomende meldingen (Antunes & Scott, 1981). In de rol van poortwachter zal de centralist een afweging moeten maken om tot een juiste inschatting van de melding te komen. Cromdal, Osvaldsson en Persson-Thunqvist (2008) hebben onderzoek gedaan naar

het onderscheid tussen de *'thin'* (dun) en *'thick'* (dik) beschrijvingen van meldingen met betrekking tot noodsituaties. Thin beschrijvingen hebben betrekking op de beschrijving van een waargenomen gebeurtenis terwijl thick beschrijvingen gaan over de betekenis van de waargenomen gebeurtenis. Kenmerkend voor de eerste fasen van noodmelding is de focus van centralisten op het verkrijgen van een *'thick enough'* (dik genoeg) beschrijving van de noodmelding. Daarbij geldt dat de *'thickness'* (dikte) vooral wordt bepaald door de deelnemers zelf (Cromdal, Osvaldsson, & Persson-Thunqvist, 2008, p. 927). De melder en centralist zijn dus samen verantwoordelijk voor het tot stand komen van de juiste overtuiging (*thickness*) van de melding.

Als burgers de meldkamer bellen spelen een aantal factoren een rol. Ten eerste is het van belang om duidelijk te krijgen 'wat' de burger nodig heeft en 'waar' het incident zich afspeelt. Clayman en Heritage (2011) stellen dat het de meldkamer vooral gaat om de relevantie 'waarom' de burger het noodnummer belt. Clayman en Heritage (2011) stellen dat om tot een juiste inschatting van de melding te komen het voor de centralist van belang is om te achterhalen hoe de melder zich verhoudt ten opzichte van de melding. Hierbij speelt de authenticiteit en de relevantie van de melding een rol in de wijze waarop de melding wordt beoordeeld. De authenticiteit bepaalt de betrouwbaarheid van de melder, de motivatie om de meldkamer te bellen, de wijze waarop de melder betrokkenheid heeft tot het incident en de mate van toegang tot het incident. De relevantie legt focus op de wijze waarop de melder zijn bevindingen heeft opgedaan. De centralist maakt vervolgens een inschatting welke opvolging adequaat is om de melding af te handelen. Dit laatste heeft raakvlakken met de discretionaire bevoegdheid van de centralist (zie paragraaf 4.7).

4.4.1 Conclusie

In onderstaande tabel is de authenticiteit van de melding samengevat.

Sensitizing concept	Beschrijving
Authenticiteit van de melding	De centralist kan de mate van authenticiteit van de melding vaststellen
Omstandigheden	<ul style="list-style-type: none"> · Voor de centralist is het duidelijk wat de motivatie is van de melder; · Voor de centralist is het duidelijk hoe de melder zich verhoudt tot de melding (betrokkenheid en toegang tot de melding is duidelijk); · De centralist beschouwt de melder als 'betrouwbaar'; · Centralist en melder werken samen aan het verduidelijken van de betekenis (<i>thickness</i>) van de melding;

Tabel 5 Authenticiteit van de melding

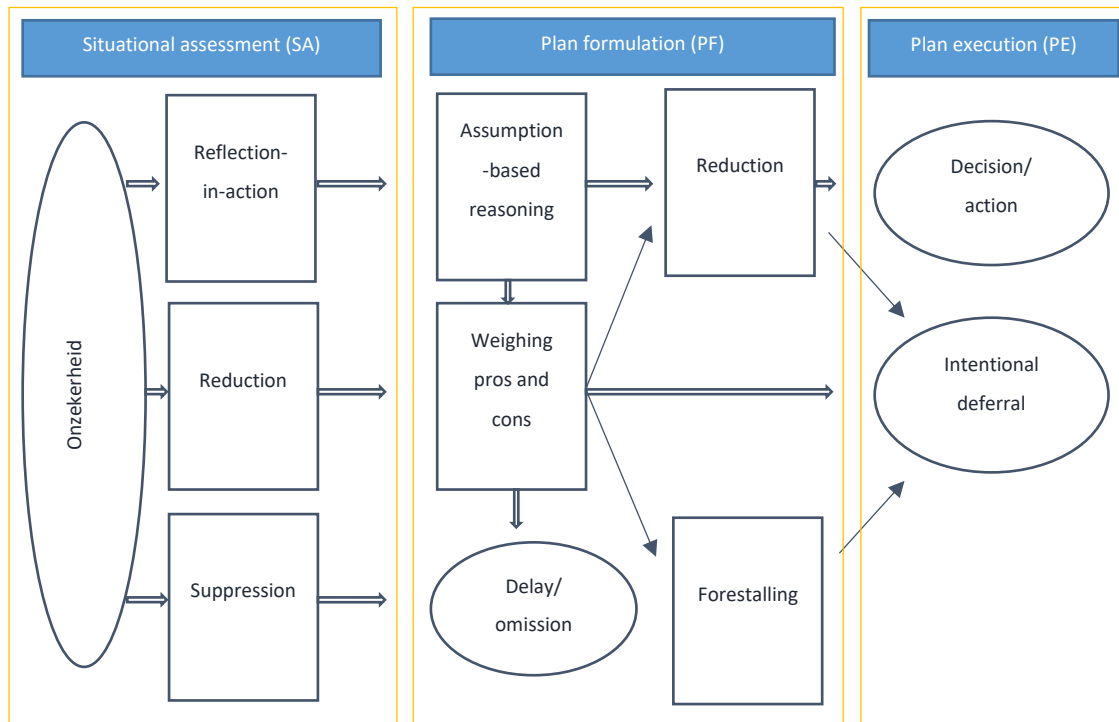
4.5 Coping strategieën van politieagenten in onzekere situaties

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag 1. In deze paragraaf wordt de *'coping strategie van politieagenten in onzekere situaties'* aangemerkt als sensitizing concept. In het vooronderzoek werd al snel duidelijk dat centralisten in non-routine situaties de onzekerheden probeerde te verminderen. Kritieke incidenten binnen de politieorganisatie kenmerken zich vaak door extreme onzekerheden, beperkte en onvolledige informatie, aanzienlijke tijdsdruk en moeilijke beslissingsproblematieken (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 26). De generalistenmeldkamer en de OVD-OC op het operationeel centrum (OC) hebben in hun dagelijkse werkzaamheden veelvuldig te maken met ambiguïteiten en extreme onzekerheden. Het OC beschikt vaak niet over een compleet informatiebeeld. Ook het verloop van het incident of calamiteit kan plotseling een andere wending krijgen. Deze onzekere situatie dwingt centralisten, maar zeker ook de OVD – OC, een manier te vinden om hiermee om te gaan. Uit onderzoek is gebleken dat wanneer men te maken heeft met ambiguïteit, tijdsdruk, nieuwe situaties, cognitieve overbelasting of onzekere situaties, men teruggrijpt naar toepasbare regels of heuristische aanwijzingen om de systematische wijze waarop informatie wordt verwerkt te reguleren om tot besluitvorming te komen (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 26).

Lipshitz en Strauss (1997) benoemen vijf *'coping strategieën'* (RAWFS) die gebruikt worden bij micro-besluitvorming. De vijf coping strategieën zijn (R) *'reduction'*, (A) *'assumption-based reasoning'*, (W) *'weighing pros and cons'*, (F) *'forestalling'* en (S) *'suppression'*. Naast de vijf strategieën hebben Van den Heuvel et al. (2014) *'reflection-in-action'* als zesde strategie toegevoegd aan het model. Deze toevoeging maakt het mogelijk om naast het individueel ook het teambesluitvormingsproces te kunnen meten. De *'reflection-in-action'* strategie is het proces waarin continu kritisch wordt gekeken naar de scenario's door structureel te reflecteren op besluitvorming, reframen van de situatie en het door middel van een deliberale monoloog beschrijven van de situatie. Het reflecteren op genomen besluiten en gebeurtenissen draagt positief bij aan het besluitvormingsproces onder hectische omstandigheden en kan leiden tot een afname van onzekerheden. Volgens het RAWFS speelt *'reduction'* een belangrijke rol in de beginfase en eindfase van het besluitvormingsproces. De reduction-strategie bestaat in de beginfase uit het actief op zoek gaan naar informatie, het vragen van advies aan collega's of experts en het extrapoleren van de betekenis van de informatie die beschikbaar is. Reduction wordt gezien als een waardevolle strategie om door

tijdens de *'situation assessment'* fase de waakzaamheid, nieuwigheden en inzicht van de algehele besluitvorming te verbeteren. Door het vergaren van beschikbare informatie wordt de kans op tunnelvisie verkleint omdat besluitvormers anders geneigd zijn op slechts een interpretatie van het probleem te focussen en informatie die niet binnen dat frame past naast zich neer te leggen (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 27). *'Reduction'* draagt volgens Lipshitz en Strauss (1997) bij aan het minimaliseren van onzekerheden in de uitvoeringsfase. *'Reduction'* komt voornamelijk tot uiting in het vertrouwen op bestaand beleid, bestaande planvorming of gestandaardiseerde procedures. Reduction heeft een positief uitwerking op het prioriteren van strategieën en bij het nemen van beslissingen wordt de aandacht vergroot om hogere doelen mee te nemen in de besluitvorming (Lipshitz & Strauss, 1997). De *'assumption-based reasoning'* wordt door besluitvormers gebruikt om de ontbrekende informatie binnen de bestaande kennis op te vullen. Assumption-based reasoning is gebaseerd op de mate van het intuïtieve proces wat voortkomt uit het leren binnen een voorspelbare omgeving. Hierdoor baseren de besluitvormers hun beslissingen op veronderstellingen die ze in het verleden hebben opgedaan waardoor ze onzekerheden kunnen verkleinen om in onzekere situaties tot planvorming kunnen komen. Tactieken die binnen de assumption-based reasoning worden toegepast zijn het teruggrijpen naar plannen uit het verleden, het mentaal visualiseren van potentiële plannen voorafgaand aan het kiezen van een plan, het mentaal simuleren van eventuele handelingen en gissen (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 28). In het geval van *'weighing pros and cons'* moeten besluitvormers niet alleen verschillende strategieën formuleren maar ook moeten zij een inschatting maken welke opties de beste outcome zal opleveren. In situaties waarin besluitvormers te maken krijgen met verschillende ongedifferentieerde opties dan moeten ze de voor- en nadelen tegen elkaar opwegen door deze bespreekbaar te maken en ter discussie te stellen. Dit gebeurt aan de hand van het rational choice model die de aantrekkelijkheid van de keuze toetst aan de hand van de waarschijnlijkheid waarin de keuze zal leiden tot de te verwachte uitkomsten (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 29). Binnen de strategie *'forestalling'* zijn, volgens Lipshitz en Strauss (1997), besluitvormers geneigd om hun beslissing voor zich uit te schuiven als zij er niet in slagen om tot een bevredigende optie te komen. Hiermee kopen besluitvormers extra tijd om zich te kunnen prepareren op verschillende strategieën in relatie tot potentiële negatieve gevolgen of worse case scenario's. De bewuste keuze om *geen* keuze te maken maakt onderdeel uit van deze strategie. In het geval van *'suppression'* kiezen besluitvormers er soms voor om hun ervaring met onzekerheden te onderdrukken. Dit doen zij simpelweg door ontkenning van de onzekerheden of door de onzekerheden te rationaliseren (Lipshitz & Strauss, 1997). Dit rationaliseren leidt tot een vorm van acceptatie

maar reduceert de onzekerheid absoluut niet. Het onderdrukken van informatie is in potentie desastreus voor het besluitvormingsproces en kan leiden tot het nemen van verkeerde beslissingen (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 29). Figuur 5 geeft een schematische weergave weer van het RAWFS-model in combinatie met de drie fases van strategical decision-making.



Figuur 5 Schematische weergave van RAWFS heuristic en de drie fases SA, PF en PE. Bron: Figuur overgenomen uit (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 28)

4.5.1 Conclusie

In onderstaande tabel is de coping strategieën van politieagenten in onzekere situaties samengevat.

Coping	Beschrijving
Reductie	Zoeken naar meer informatie om de onzekerheid te verminderen door:
(Reduction)	<ul style="list-style-type: none"> · Het bevragen van de melder; · Advies zoeken door het raadplegen van externe bronnen · Het bevragen van elkaar; · Extrapoleren van de beschikbare informatie; · Discussiëren over gestandaardiseerde procedures, beleid en planvorming; · Overbodig overleg door het herhaaldelijk stellen van vragen zonder voortgang te boeken in de denkwijze, planvorming of besluitvorming;
Op veronderstellingen gebaseerd redeneren	Op hypothesen gebaseerde veronderstellingen construeren om onzekerheid te verminderen door:
(Assumption-based reasoning)	

	<ul style="list-style-type: none"> · Mentale simulatie (door het creëren van hypothetische modellen en het simuleren van het stappenplan alsof ze werden toegepast in een plan); · Mentale repetitie (door het mentaal testen van hypothetisch door mogelijke gevolgen voor te stellen alsof ze werden toegepast in een plan of strategie); · Anticiperend denken (door te richten op de mogelijke uitkomst van hun acties zowel op korte als op lange termijn).
Voor- en nadelen wegen (Weighing pros and cons)	Opsommen en afwegen van de voor- en nadelen van mogelijke afwegingen om onzekerheid te overwinnen
Vooruitlopen op (Forestalling)	Het uitsluiten van onzekerheid door onomkeerbare acties te vermijden door: <ul style="list-style-type: none"> · Prepareren op worst-case scenario's (bedenken van diverse noodscenario's voor het geval de situatie leidt tot een extreme situatie) · Opzettelijk uitstellen (een actieve keuze om geen beslissing te nemen maar met de uitdrukkelijke bedoeling om deze beslissing later opnieuw te bekijken).
Onderdrukking (Suppression)	Het nemen van een achteloos berekende gok om onzekerheid te verminderen door: <ul style="list-style-type: none"> · Ontkennen van onzekerheden (zowel bewust als onbewust); · Het erkennen van onzekerheden maar er niets aan doen;
Reflectie in actie (Reflection in action)	Het proces van het continu kritiseren en beoordelen van aannames door: <ul style="list-style-type: none"> · Het reflecteren op eerder genomen beslissingen; · De mentale hypothetische modellen re-framen; · Een incrementele en bewuste dialoog voeren om de dynamische omgeving te beschrijven.

Tabel 6 Coping strategieën van politieagenten in onzekere situaties. Bron: vrije vertaling uit (Heuvel, Alison, & Power, 2014, p. 39)

4.6 Non-routine omstandigheden

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag 1. Kenmerkend voor het werken op het OC zijn de ambigue omstandigheden die het politiewerk met zich meebrengt. Hoewel er sprake is van werkafspraken, procedures en regelgeving is het vooraf moeilijk in te schatten of er sprake is van routine of non-routine situaties wanneer een centralist een noodoproep in behandeling neemt. In dit onderzoek stel ik dat non-routine gezien moet worden als een onzekere omstandigheid. Lipshitz en Strauss (1997) hebben het individuele besluitvormingsproces in een onzekere omstandigheden onderzocht. In hun onderzoek concludeerden zij dat 'onzekerheid' in de literatuur op veel verschillende manieren wordt geïnterpreteerd. In onderstaande tabel zijn verschillende definities uit hun onderzoek weergegeven.

Auteur	Term	Conceptualisering
I. Behavioral decision theory		
Anderson et al. (1981)	Uncertainty	A situation in which one has no knowledge about which of several states of nature has occurred or will occur.
Anderson et al. (1981)	Uncertainty	A situation in which one knows only the probability of which of several possible states of nature has occurred or will occur.

Humphreys & Berkeley (1985)	Uncertainty	The inability to assert with certainty one or more of the following: (a) act-event sequences; (b) event-event sequences; (c) value of consequences; (d) appropriate decision process; (e) future preferences and actions; (f) one's ability to affect future events.
Anderson et al. (1981)	Risk	Same as (1)
Anderson et al. (1981)	Risk	Same as (2)
MacCrimmon & Wehrung (1986)	Risk	Exposure to the chance of loss in a choice situation
Arrow (1965)	Risk	A positive function of the variance of the probability distribution of expected positive and negative outcomes
Hogarth (1987)	Ambiguity	Lacking precise knowledge about the likelihood of events (second-order probability)
II. Organization decision theory		
Thompson (1967)	Task uncertainty	The inability to act deterministically owing to lack of cause-effect understanding; environmental dependencies and internal interdependencies
Galbraith (1973)	Task uncertainty	The difference in the amount of information required to perform a task and the amount of information already possessed by the organization
March & Olsen (1976)	Ambiguity	Opaqueness in organizations owing to inconsistent or ill-defined goals; obscure causal relations in the environment unclear history, and interpersonal differences in focus of attention
Terreberry (1968)	Turbulence	Unpredictable changes in system-environment relations
Weick (1979)	Equivocality	The multiplicity of meanings which can be imposed on a situation
March & Simon (1958)	Conflict	Absence of arguments which clearly favor a particular course of action

Tabel 7 Conceptualizations of Uncertainty. Bron: overgenomen uit (Lipshitz & Strauss, 1997, p. 150)

In dit onderzoek hanteer ik de definitie van 'non-routine' zoals Lipshitz en Strauss (1997, p. 150) dit in hun onderzoek op basis van hun bevindingen hebben geformuleerd. Zij definiëren onzekerheid als '*Uncertainty in the context of action is a sense of doubt that blocks or delays action*'. Lipshitz en Strauss (1997, p. 149) concluderen op basis van hun onderzoek dat onzekerheid vervolgens in drie typen kan worden onderverdeeld: (1) onvoldoende begrip van de situatie, (2) onvoldoende informatiepositie en (3) ongedifferentieerde alternatieven.

4.6.1 Conclusie

In onderstaande tabel is non-routine schematisch samengevat.

Beschrijving	
Non-routine	Een vorm van twijfel dat tot gevolg heeft dat een actie vertraagt of blokkeert.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> · De centralist heeft onvoldoende begrip van de situatie; · De centralist heeft een onvolledige informatiepositie; · De centralist wordt geconfronteerd met ongedifferentieerde alternatieven;

Tabel 8 Non-routine

4.7 Discretionaire bevoegdheid

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag 2. Burgers hebben een directe verwachting van de overheid als zij via het alarmnummer 1-1-2 inbellen met de politie. De burger verzoekt om politieassistentie en de centralist maakt hierin een afweging of de politie-inzet legitiem is. Globaal handelen de centralisten de meldingen op drie manieren af. De melding wordt geprioriteerd en doorgegeven aan de uitgifte, de melding wordt afgedaan zonder vervolgactie of de melding wordt doorgezet naar derden. De wijze waarop meldingen beoordeeld en afgehandeld dienen te worden is beschreven in protocollen en werkwijzen. De centralisten kunnen bij het beoordelen, opmaken en prioriteren van de melding gebruik maken van hun discretionaire bevoegdheid oftewel beleidsvrijheid. Hierbij kunnen zij in sommige gevallen een bepaalde mate afwijken van protocollen en werkwijzen. Beleidsvrijheid is *“de mate waarin uitvoerders een zekere mate van speelruimte hebben en daarmee ook een keuze uit bepaalde handelingsalternatieven hebben; dit alles in het licht van de specifieke beslissingssituaties waarmee de individuele ambtenaar of uitvoeringsorganisatie mee wordt geconfronteerd.”* (Bekkers, 2012, p. 217). *Street-level-bureaucrats* zijn personen die werken in een bureaucratische omgeving met aanzienlijke tegenstellingen bij het uitvoeren van hun werk. Hierbij hebben zij voortdurend contact met burgers en worden zij geacht ook in onduidelijke situaties een beslissing te nemen. In die zin kunnen de centralisten van het OC gezien worden als *street-level-bureaucrats*. Bekkers (2012) geeft aan dat discretionaire bevoegdheid zowel voor- als nadelen heeft. De voordelen zijn dat specifiek maatwerk kan worden toegepast op de situatie waarin de burger zich bevindt. Door de mogelijkheid om het beleid te kunnen aanpassen kan beter op onvoorziene situaties worden geanticipeerd maar ook de nieuw opgedane ervaringen leidt tot beleidsontwikkeling. Discretionaire bevoegdheid heeft ook nadelen. De beleidsvrijheid kan rechtsongelijkheid in de hand werken, beleid bewust frustreren en ambigue beleidsbeslissingen kunnen doorgeschoven worden naar de uitvoering.

4.7.1 Conclusie

In onderstaande tabel is de discretionaire bevoegdheid schematisch samengevat.

	Beschrijving
Discretionaire bevoegdheid	<i>De mate waarin de centralisten een zekere mate van speelruimte hebben en daarmee ook een keuze uit bepaalde handelingsalternatieven hebben.</i>
Indicatoren	De centralist neemt naar eigen inzicht een besluit en wijkt daarmee (deels) af van de beleidslijn

Tabel 9 Discretionaire bevoegdheid

4.8 Besluitvorming

Micro-besluitvorming hoort bij het dagelijks werk van een centralist. De centralist beslist gaande weg de melding wat de opvolging van de melding wordt. In de literatuur is veel geschreven over besluitvorming. Mintzberg et al. (1976, p. 246) definieert een besluit als “een specifieke toewijding om actie te ondernemen” en het besluitvormingsproces als een “een set van acties en dynamische factoren dat begint met de identificatie van een stimulus om actie te ondernemen en eindigt met een specifieke toewijding tot actie”. Volgens Keuning en Eppink (1996) bestaat besluitvorming uit operationele-, tactische- en strategische beslissingen. Mintzberg (1976) beschrijft strategische besluitvorming als ongestructureerd, niet routinematig en complex. Elbanna (2006) maakt gebruik van de ‘*strategic decision-making process*’ (SDMP) waarin nadruk gelegd wordt op rationaliteit, politiek en intuïtie. In het onderzoek van Van den Heuvel et al. (2014) wordt voor de betekenis van besluitvorming verwezen naar Hasti. Volgens Hasti (2001, p. 657) verwijst besluitvorming naar het gehele proces van het kiezen van een werkwijze. Van den Heuvel et al. (2012) verdelen besluitvorming op in drie fasen. (1) ‘*Situation assessment*’ (SA): het waarnemen van relevante signalen uit de omgeving en begrip en bewustzijn van de gebeurtenis vormen. Hierbij vormen zij verwachtingen over wat kan gebeuren en maken een inschatting van de haalbaarheid van potentiële doelen. (2) ‘*Plan formulation*’ (PF) : teams zetten cognitieve middelen in om de ambiguïteit te verminderen en om situationele hypothesen te formuleren door in de SA geïdentificeerde signalen te matchen met verschillende geoperationaliseerde strategieën. (3) ‘*Plan execution*’ (PE): de genomen besluiten en tactische plannen worden geïmplementeerd. De coping strategieën uit het RAWFS model (Heuvel, Alison, & Power, 2014) leiden in de PE-fase tot besluitvorming (*decision/action*) of het uitstellen van besluitvorming (*intentional deferral*). In dit onderzoek wordt onder *intentional deferral* verstaan: het opzettelijk uitstellen van een beslissing.



Figuur 6 Drie fasen van strategic decision-making Bron: (Heuvel, van den, Alison, & Crego, 2012)

4.8.1 Conclusie

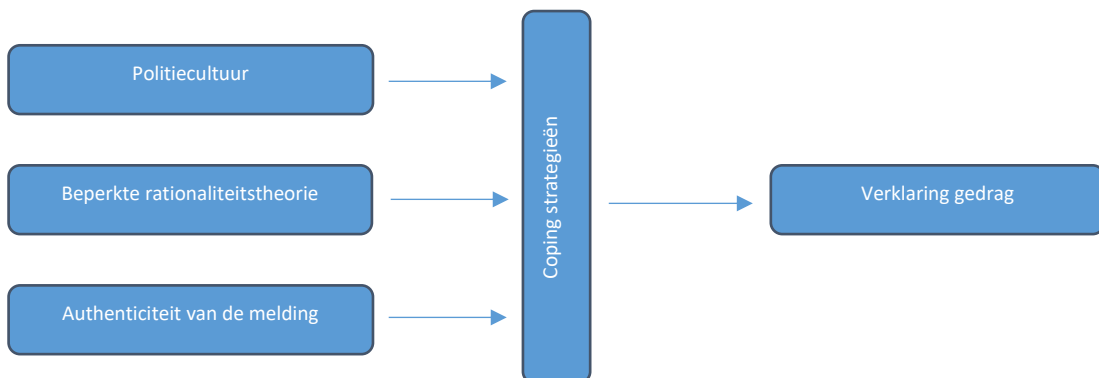
In onderstaande tabel is besluitvorming schematisch samengevat.

	Beschrijving
Besluitvorming	het gehele proces van het kiezen van een werkwijze
Indicatoren	De centralist probeert begrip en bewustzijn van de situatie te vormen Centralist probeert ambiguïteit te verminderen en situationele hypothesen te formuleren De centralist onderneemt actie door: het nemen van een besluit De centralist onderneemt actie door: het bewust uitstellen van een besluit

Tabel 10 Besluitvorming

4.9 Voorlopig conceptueel model

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag 1 en 2. Op basis van het vooronderzoek en de literatuurstudie zijn vier theoretische inzichten naar voren gekomen die een verklaring kunnen geven voor het besluitvormingsgedrag van centralisten in non-routine situaties. De vier sensitizing concepts zijn: politiecultuur, beperkte rationaliteitstheorie, authenticiteit van de melding en coping strategieën van politiemensen in onzekere omstandigheid. Op basis van het vooronderzoek en de literatuurstudie is een voorlopig conceptueel model opgesteld. Onderstaande figuur is een schematische weergave van het voorlopig conceptueel model.



Figuur 7 Voorlopig conceptueel model

5 Analyse

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft antwoord op deelvraag 3.

Deelvraag 3: *Welke patronen en kenmerken van meldingen, gedragingen van centralisten en uitkomsten kunnen uit observaties worden afgeleid?*

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksdata geanalyseerd aan de hand van de drie sensitizing concepts zoals beschreven in hoofdstuk 4. De analyse van de onderzoeksdata geldt als basis waarop de theorie wordt gevormd (Eisenhardt, 1989, p. 539). In de analyse worden de sensitizing concepts verder aangescherpt, gespecificeerd en aan elkaar gerelateerd. In de analyse wordt op zoek gegaan naar thema's, categorieën of patronen zoals in hoofdstuk 3 al was aangekondigd. Tijdens de analyse van de onderzoeksgegevens zijn aanvullende concepten naar voren gekomen die in eerste instantie niet bij de sensitizing concepts zijn opgenomen. Deze aanvullende concepten worden in paragraaf 5.4 verder uitgewerkt.

5.2 Sensitizing concept: politiecultuur

5.2.1 Bedreiging met een mes

In het vooronderzoek belt, op 8 juni 2018 omstreeks 19.07 uur, een minderjarige jongen naar het alarmnummer 112. De melder geeft aan dat hij zojuist bedreigd is door een persoon met een mes. Later in het gesprek komt naar voren dat de melder aangeeft dat de persoon die hem had bedreigd was weggegaan om een 'vleesmes' te halen. Deze inconsistentie in het verhaal van de melder doet de centralist 'aanvallend' (alert) reageren. De centralist confronteert de melder vervolgens. De centralist zegt: *"je verhaal klopt niet!"* De centralist verheft vervolgens zijn stem. *"je hebt het mes niet gezien want die is hij nu gaan halen. Jij kan helemaal niet weten dat het om een vleesmes gaat."* De centralist reageert zeer alert (achterdochtig) en voelt zich door de melder voor de gek gehouden. In deze casus heeft de centralist een groot gevoel van achterdocht ten opzichte van de melder. Deze achterdocht spreekt de centralist ook uit als hem daarnaar gevraagd wordt. *"Ik vond het gesprek onsamenhangend. Ik vond dat hij (melder red.) loog. Hij heeft geen mes gezien en noemt nu specifiek een 'vleesmes'. Dat vind ik helemaal geen passend woord om te gebruiken voor een dertienjarige."* Het feit dat de centralist geen eenheid koppelt aan de melding lijkt in beginsel een opmerkelijke beslissing. De melder geeft immers aan dat er sprake is van een bedreiging met een mes. De centralist geeft aan dat hij in zijn beslissingen vertrouwt op zijn ervaring.

Deze casus illustreert een aantal indicatoren die bepalend zijn voor het gedrag van de centralist. Ten eerste heeft de centralist een bepaalde mate van wantrouwen naar de melder toe. Dit wordt gevoed door het onsamenhangend en leugenachtig verhaal van de melder. Ten tweede toont de centralist alert gedrag. De centralist laat zijn gezag gelden door regie te pakken op het proces, de melder te confronteren met onjuistheden en daarbij verbaal zijn stem te verheffen. De centralist handelt tot slot de melding af op onderbuikgevoel en gezond verstand waarbij de centralist vertrouwt op zijn ervaring. De centralist voelt zich volledig gesteund in zijn stelligheid en sluit de melding af met de woorden: *“bel maar terug als er echt iemand met een mes voor je staat”*.

5.2.2 Colporteurs

Op 8 juni 2018 omstreeks 19.43 uur belt een melder het alarmnummer 112. De melder geeft door dat er twee personen voor haar deur stonden die zeiden dat ze van het energiebedrijf waren. De melder vertrouwde de situatie niet en besloot om de politie te bellen. Als de centralist vraagt waar de mannen nu zijn antwoordt de melder dat ze verderop in de straat van deur tot deur lopen. Ook het signalement dat de melder geeft komt overeen met de bedrijfskleding van het betreffende energiebedrijf. In de regel lijkt hier sprake van een legitieme situatie wat geen politiecapaciteit behoeft. De centralist besluit echter om toch een politie-eenheid aan de melding te koppelen. De centralist motiveert zijn besluit als volgt: *“ik stel de melder gerust. De bedrijfskleding komt overeen met het signalement. Als ze echt kwaad in de zin hadden dan waren ze wel weggegaan. Nu gaan ze van deur tot deur. Daarom denk ik dat alles in orde is.”* Deze situatie illustreert dat de centralist een selectieve keuze maakt gebaseerd op een protocol ook al weet de centralist dat het eigenlijk helemaal geen zin heeft. Het protocol schrijft voor dat politie-inzet gerechtvaardigd is indien sprake is van verdachte personen. De centralist stelt hiermee de melder gerust en vertoont hiermee een vorm van vermijdingsgedrag door een besluit te nemen waardoor de kans dat er achteraf gedoe van komt gering is. Deze specifieke casus kan daarom onder *lay low* strategie geschaard worden.

5.2.3 Bedreiging met een mes

Op 8 juni 2018 omstreeks 20.50 uur belt een melder naar het alarmnummer 112 omdat hij getuige is geweest van een bedreiging met een mes. Hij had namelijk woordelijk mee kunnen luisteren toen een ‘junk’ zijn buurjongen bedreigde. De melder vond dit een onacceptabele situatie. Hoewel de melder duidelijk aangeeft wat hij heeft gehoord confronteert de centralist de melder met het feit dat hij nooit een mes heeft kunnen zien. Juist omdat de

melder slechts getuige is geweest van het 'afluisteren van het gesprek'. De centralist toont hiermee een bepaalde mate van achterdocht en raakt in conflict met de melder die overtuigd is dat hij met de juiste intenties de politie heeft gebeld. De centralist geeft als motivatie voor zijn gedrag aan: *"Ik probeer de noodzaak te achterhalen. De bedreiger is al weg. Hoe dringend is het dan nog?"*

5.2.4 Hulpverlening

In de casus waarin een hulpverlener het alarmnummer belt (20180608-21.24.26, 2018) omdat een patiënt de deur niet wilt openen ontstaat een intensief vraaggesprek tussen de centralist en de melder. De centralist is niet overtuigd dat er sprake is van een noodsituatie en probeert in het gesprek de noodzaak van politie inzet te achterhalen.

Melder: "Goedenavond. Je spreekt met [naam]. Ik ben van [zorgbedrijf]. Ik staat in [plaats] bij een mevrouw voor de deur. Ik ben al een paar keer langs geweest en ze weigert de deur open te doen. Maar ze is zwaar diabeet."

Centralist: "Oké. En wat is het adres?"

Melder: "Ik kan het risico niet nemen. [adres]"

Centralist: [adres]. Oké. Uhm,.. even kijken hoor. Dus u moet binnen zijn om haar insuline toe te dienen of iets dergelijks?

Melder: "Nou, ze weigert de hele dag al zorg. Maar, uh, ze schiet wel heel snel in een hypo. Dus ik moet eigenlijk wel controleren of alles wel goed met haar is."

Centralist: "Maar u heeft wel contact met haar?"

Melder: "Nee. Ze neemt de telefoon niet op. Ik ben om zeven uur geweest. Toen zag ik haar zitten in een stoel. En ze heeft bewust de deur aan de binnenkant van de deur op slot gedaan want ik heb de sleutel om binnen te komen."

Centralist: "Oké. Maar toen u naar binnen keek leek alles nog wel in orde?"

Melder: "Ze heeft nu de gordijnen helemaal laten zakken. (...) Het zal een heel drama worden maar ik wil toch binnen kijken of alles goed met haar is. Ik heb haar dochter gebeld met een 06 nummer, maar die heb ik ingesproken maar die belt niet terug. Dus, eh, .. ja."

De centralist koppelt uiteindelijk een politie-eenheid in prioriteit 2 aan de melding. Daar een medische noodsituatie in prioriteit 1 uitgegeven dient te worden omdat elke seconde telt kiest de centralist daar bewust niet voor. De centralist: *"Ik denk dat die mevrouw (patiënt red.) gewoon niet open wilt doen. Ik ga er niet vanuit dat er dat aan de hand is omdat ze de gordijnen heeft gesloten en de deur op slot heeft gedraaid. Ik zie dat als een bewuste actie. Als er iets mis zou zijn dan had ze de gordijnen niet dicht en de deur op slot gedaan."* De motivering van de centralist maakt duidelijk dat de centralist niet overtuigd is van een acute medische situatie. De motivering van de centralist is gebaseerd op de informatie die de melder heeft verteld in het telefoongesprek. De centralist handelt grotendeels dus op basis

van onderbuikgevoel, ervaring en gezond verstand. De centralist neemt toch het zekere voor het onzekere door een eenheid in prioriteit 2 naar de melder toe te sturen (discretionaire bevoegdheid). Het koppelen van een politie-eenheid kan in deze casus uitgelegd worden als vermijdingsgedrag. Een beslissing waarin de centralist zich indekt voor mogelijke gevolgen achteraf (*cover-your-ass* strategie).

5.2.5 Man met een mes

Als een melder het noodnummer belt om een man met een mes te rapporteren is de centralist nog niet overtuigd of de melder wel voldoende de waarheid spreekt (20180702-20.29.58, 2018). De melder meldt dat de man (volgens hemzelf) een mes bij zich draagt. Dit triggert direct de centralist, die een vorm van wantrouwen lijkt te hebben tegen deze bewering. De centralist confronteert de melder. De centralist probeert te achterhalen wat de melder exact heeft waargenomen. Onderstaande transcript geeft dit wantrouwen goed weer.

Melder: "Er loopt hier net, .. voor de deur stond een man die zat heel luidruchtig te bellen. In een buitenlandse taal. En die liep vervolgens op de [straatnaam] richting de [straatnaam]"

Centralist: "Ja"

Melder: "Maar volgens mij had hij een heel groot mes in zijn zak. En ik hoorde wat kinderen praten dat ze dat ook hadden gezien."

Centralist: "Maar heeft u het zelf ook gezien of heeft u het van horen zeggen? U heeft het wel zelf gezien?"

Melder: "Ik zit boven en ik zie hem langslopen, dus.. maar hij heeft een colbertje aan zeg maar. Maar hij steekt buiten zijn colbert."

De melder wekt de indruk dat hij het mes heeft gezien maar blijft in vaagheden praten. De centralist is niet overtuigd maar gaat verder met uitvragen van de melder. Aan het einde van het gesprek komt de centralist andermaal terug op zijn eerdere vraag en vraagt wederom naar het mes.

Centralist: "(...) en u heeft het idee, en u bent 100% zeker van dat het ook een mes is of had het ook iets anders kunnen zijn?"

Melder: "Ja, dat weet je nooit. Ik, ik zit op twintig meter afstand, maar ja,... het leek erop. Ik zag dat mijn vriendin het zag en ook de kinderen in de buurt hoorde ik erover praten."

(...)

Centralist: "En kunt u het vergelijken met een vleesmes? Of een Koksmes? Of een ..eh.. zwaard? Waarmee kunt u het beste vergelijken? Qua formaat?"

Melder: "Een beetje zwaard-achtig"

Centralist: "Een beetje zwaardachtig!"

Melder: "Een groot slagersmes, zeg maar"

Naderhand gaf de centralist toe dat hij niet geloofde dat de melder daadwerkelijk een mes heeft gezien. *"Ik weet niet wat die man van plan is. Wellicht gaat hij onderweg mensen wat aandoen? Ik weet het niet. Ik vond wel dat de melder overtuigend was. Daarom heb ik de melding ook opgemaakt."* Deze citaat impliceert dat, desondanks de centralist niet overtuigd was dat de man een mes had gezien, de centralist toch enige twijfel had of de man met het 'zogenaamde' mes niet iemand anders iets zal aandoen. Dit illustreert het vermijdingsgedrag (*cover-your-ass*) principe waarmee de centralist eventuele gevolgen naderhand probeert uit te sluiten.

5.2.6 Aanrijding met letsel

Als een melder naar de meldkamer belt om een aanrijding met letsel (20180602-21.57.34, 2018) te melden ontstaat er een interessant gesprek. De melder meldt dat zijn vriend gewond is geraakt tijdens een aanrijding tussen twee personenvoertuigen. De centralist vraagt vrijwel direct of zijn vriend bij de aanrijding gewond is geraakt. Op deze vraag antwoordt de melder als volgt:

Melder: "ja, volgens mij wel. Ik weet het niet zeker. Hij zit gewoon in zijn auto. (onverstaanbaar).. hij is wel geraakt door die auto. Die auto is wel weg."

In het gesprek kan de melder niet veel inhoudelijke informatie geven. Specifieke kenmerken van het voertuig van de tegenpartij kunnen niet gereproduceerd worden. Na enkele vragen verwijst de centralist de melder naar de huisartsenpost voor en voor aangifte naar het internet.

Centralist: "Oké, dan ga ik je toch even verwijzen voor het doen van aangiften. Als je een kenteken had gehad dan had ik het onder de collega's buiten verspreid. Alleen het is nu te weinig om er echt iets mee te kunnen want er rijden veel meer van die busjes rond. En dan moet het puur alleen op de schade zien gaan. Dus ik ga je doorverwijzen voor aangifte en misschien is het voor je vriend goed om langs een huisartsenpost te gaan."

Melder: "Oké, ja is goed dan,..."

Centralist: "Ja? Of via 09008844 een afspraak maken en mocht je vriend echt last krijgen of houden dan even langs de huisartsenpost."

De centralist koppelt geen politie-inzet aan de melding. Daarnaast gevraagd geeft de centralist aan *"Ik vertrouw de melding niet. Daarom heb ik geen eenheid gestuurd. (...) Zoals de melder het brengt geloof ik niet dat zijn vriend gewond is geraakt."* Ook in deze casus heeft de melder wantrouwen naar de melder. Feitelijk wijkt de centralist in deze noodmelding af van het

voorgeschreven protocol. Het gaat immers om een aanrijding met letsel. Hoewel de *thin* informatie zegt dat er sprake is van een aanrijding met letsel, is de centralist niet overtuigd over de ernst van het letsel. Dit brengt een mate van ambiguïteit met zich mee. De centralist toetst tot twee keer toe de melder door te verwijzen naar de huisartsenpost. De melder reageert daar zeer laconiek op, wat zou betekenen dat het letsel niet ernstig zal zijn. Als de melder korte tijd later terugbelt naar het OC en dit keer naar de ambulancedienst vraagt, koppelt de centralist van de GHOR met prioriteit 1 een ambulance. Ook de politie wordt in GMS met prioriteit 1 aan de melding gekoppeld. De centralist van de politie die eerder de melding had afgedaan komt direct naar mij (onderzoeker red.) gelopen en zegt: *“heb je dat gehoord? De ambulance gaat met prioriteit 1 naar die aanrijding toe!”*. (...) *De ambulancedienst is verplicht het protocol te gebruiken en bij een aanrijding met letsel is dat altijd prioriteit 1.*” Van de noedmelding van de GHOR is geen transcript beschikbaar.

5.2.7 Diefstal rugtas

Als midden op de dag een rugtas wordt gestolen belt de melder de politie (20180703-14.53.02, 2018). De centralist probeert te achterhalen wat er heeft plaatsgevonden. Een diefstal zal overwegend een lagere prioriteit hebben dan een beroving. De centralist wil daarom weten of er geweld is gebruikt bij de diefstal van de rugtas. Het gesprek verloopt moeizaam. De melder praat onsamenhangend en volgens de centralist lijkt het alsof de melder onder invloed van alcohol of drugs verkeert. Onderstaande transcriptie geeft het begin van het gesprek weer. De centralist is het al snel zat en trekt de regie naar zich toe door de melder vermanend toe te spreken: *“U moet eventjes luisteren naar mij!”*

Centralist: “Meldkamer politie. Wat is de locatie van uw noodgeval?”

Melder: “Hallo, ik ben net, ik ben net ... afgepakt van mijn rugtas. Mijn papieren, alles zitten er in.”

Centralist: “Ja, oké. Heeft u gezien wie dat gedaan heeft?”

Melder: “Ja, is (onverstaanbaar) hier in het park.”

Centralist: “Heeft hij hem gewoon gestolen of heeft hij er geweld bij gebruikt?”

Melder: “Ik gebruik niks”

Centralist: “Nee, dat vraag ik niet. U moet eventjes luisteren naar mij!”

Het gesprek blijft moeizaam verlopen. De man begrijpt de vragen niet, of geeft de verkeerde antwoorden. De centralist blijft alert gedrag vertonen en dreigt de melder door te verwijzen voor aangifte. Dit betekent in de praktijk dat de centralist geen politiecapaciteit zal koppelen en dat de melder in de loop van de week aangifte kan doen op een politiebureau.

Centralist: “Heeft u een kledingsignalement?”

Melder: “Er zit kleding in. Mijn papieren zitten er in”

Centralist: "Nee meneer. Luister nou eens eventjes. U geeft geen antwoord op de vragen die ik stel. We proberen het even opnieuw. Wat is het kledingsignalement van degene die het gedaan heeft."

Melder: "Het kledingsignalement? Nou, er zitten d'r zoveel. Dat is niet eentje. D'r zitten er meer"

Centralist: "Ja, maar goed. Ik heb wel een kleding signalement nodig want anders ga ik u doorverwijzen voor het doen van aangifte"

De centralist wordt steeds ongeduldiger en pakt wederom de regie terug. Onderstaande transcript is hier een voorbeeld van.

Centralist: "Meneer. Kortweg, dat interesseert mij eventjes niet. Ik wil weten wie het gedaan heeft want dan kunnen we ze pakken."

De centralist toont achterdocht en toont geen vertrouwen in de melder. Het lukt niet exact te achterhalen hoe het strafbare feit heeft plaatsgevonden. In onderstaande transcript confronteert de centralist de melder met het feit dat de melder wellicht nalatig is geweest en de tas dus gewoon vergeten is. Als de melder dit scenario afwijst vraagt de centralist of de melder gedronken heeft.

Melder: "Ik heb mijn tas daar achtergelaten"

Centralist: "Ja u heeft uw tas achtergelaten? Dus u bent hem vergeten? Dus hij is niet gestolen?"

Melder: "Nee, hij is gestolen"

Centralist: "Nah,... heeft u gedronken meneer?"

De centralist gaf aan de er gereede twijfels waren over de aard van de melding. Centralist: *"ik had het idee alsof er een conflict was tussen dronkenlappen. Ik hoorde op de achtergrond een soort van gelal. Ik wilde zeker weten dat hij geen dronkenlap was. Misschien was het iemand met een beperking en praatte hij daarom zo moeilijk."*

Centralist: "Wat voor werk doet u meneer?"

Melder: "Wat zegt u?"

Centralist: " Wat voor werk doet u?"

Melder: "Wat voor werk ik doe? Ik ben een timmerman."

Centralist: "En u weet zeker dat u geen alcohol op heeft?"

Melder: "Nee, ik heb geen alcohol op. Waarom dat dan? Ik kom net uit me werk."

Centralist: *"Ik vroeg hem ook naar wat voor werk hij deed. Dit deed ik om te toetsen of mijn onderbuikgevoel bevestigd kon worden."* In deze transcript komt het gedrag van de centralist goed naar voren waarbij het onderbuikgevoel een belangrijke rol speelt in de besluitvormingsgedrag van de centralist.

5.2.8 Vermissing minderjarige

In het geval van een vermissing van een minderjarig meisje (20180612-20.00.39, 2018) doet de centralist haar best om alle relevante te informatie te achterhalen. De minderjarige is niet op werk verschenen maar er zijn ook geen signalen die moeten leiden tot grote zorgen. In deze casus kiest de centralist ervoor om de melding naar de Operationeel Coördinator (OpCo) van het betreffende basisteam door te zetten. De OpCo is in diens rol verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het basisteam. Ondanks dat de centralist denkt dat er niks aan de hand is, wordt er toch voor gekozen om de melding door te zetten naar de OpCo. Centralist: *“Ik denk eigenlijk gewoon dat ze een vriendje heeft.”* Dit citaat geeft aan dat de centralist ambiguïteit vermindert door terug te vallen op duidelijke protocollen. Dit wordt gesterkt door de motivatie van de centralist: *“Nu is hij (OpCo red.) verantwoordelijk.”*

5.2.9 Bedreiging

Op 2 juli 2018 omstreeks 14.21 uur (geen transcript beschikbaar) belt een melder met het noodnummer. Hij geeft aan dat er acht (8) personen bij hem voor de deur staan en dat hij bedreigd is met een vuurwapen. De centralist reageert ogenschijnlijk zeer laconiek op de melding. Volgens de centralist kloppen er een aantal zaken niet. Centralist: *“De melder is verward joh. 8 man voor de deur. (...) niemand heeft wat gezien.”* De centralist redeneert vanuit ervaring en geeft aan dat als er echt acht personen voor de deur stonden met een vuurwapen dat dit tot meer onrust zou leiden en dus meerdere meldingen op het OC moeten binnenkomen. De centralist wantrouwt de melder volledig en geeft aan: *“Er is helemaal geen sprake van een schietpartij. Er is helemaal geen wapen gezien. Streep erdoor! Persoon is verward.”*

5.2.10 Onenigheid

Op 2 juli 2018 omstreeks 18.50 uur [geen transcript beschikbaar] belt een melder het noodnummer en geeft aan dat hij zojuist een onenigheid heeft gehad. De melder gaf aan dat de oorzaak van de onenigheid lag in het feit dat hij een motorfiguur (Outlaw Motor Gang) te lang had aangekeken. De melder belde vervolgens met het OC om aan te geven dat hij door deze motorfiguur werd achtervolgd. De centralist reageert plots als door een wesp gestoken (alert).

Centralist: “Jij belt wel vaker de politie he?”

Melder: “Dat klopt”

Centralist: “Dan ga ik ga de verbinding verbreken.”

De melder is het daar absoluut niet mee eens een probeert de centralist te weerhouden om op te hangen door te zeggen dat hij 'iets' bij zich heeft om zich te verdedigen. De centralist is resoluut en verbreekt de verbinding. De centralist geeft aan: *"Deze man is gek. Ik heb hem vaker aan de lijn gehad tijdens een nachtdienst. Toen had hij ook allemaal gedoe. Ik herkende zijn telefoonnummer. Daarom wist ik dat. Ik had het nergens genoteerd ofzo. Ik herkende het gewoon."* Deze casus toont aan dat het besluitvormingsgedrag van de centralist wordt beïnvloed door de eerder opgedane ervaringen die de centralist had opgedaan. De centralist had grote wantrouwen naar de melder toe omdat de centralist in een eerdere ervaring met deze melder te maken heeft gehad reageerde de centralist 'alert' en confronteerde de melder met zijn eerdere daden.

5.2.11 diefstal

Als een bejaarde vrouw een diefstal meldt op het alarmnummer is de centralist niet snel overtuigd (20180702-15.45.25, 2018). De vrouw meldt een uiterst merkwaardige diefstal uit haar appartement en wordt niet geholpen bij het beeld wat de vrouw schetst. Deze melding geeft goed weer dat de centralist uiteindelijk op basis van onderbuikgevoel toch politiecapaciteit koppelt. Aan de hand van onderstaande transcript worden de dilemma's waar de centralist mee te maken heeft verduidelijkt.

Centralist: "112, wat is het adres van het noodgeval?"

Melder: "Goedemiddag, met mevrouw [naam]"

Centralist: "Hallo"

Melder: "Ik bel 112 omdat u misschien nog boeven kunt pakken. Ik ben net, .. kom ik tot de ontdekking dat ik bestolen ben. Ik ben ziek. En er kwam een mevrouw aan de deur en die zei dat ze van de zorg kwam. En dat kon volgens mij kloppen omdat ik een bericht had gestuurd dat ik niet goed was. Ik kwam net van de WC dus ik ging mijn handen nog even wassen. En toen ging ze luisteren, maar ik vond het wel gek gaan. En eh, dan kom ik in de slaapkamer. En dan is mijn kluisje uit de kast. Meegenomen. En de spreij van mijn bed! Maar mijn kluisje vind ik heel erg. Want er zit allemaal belangrijke dingen in."

De melder geeft aan dat de zorg aan de deur kwam nadat de melder ook om zorg had gevraagd. Na het bezoek van de zorg blijkt dat de melder is bestolen. De centralist is nog niet overtuigd of er daadwerkelijk een diefstal heeft plaatsgevonden. De overweging van de centralist is dat de melder wellicht dementerend is en daardoor de situatie niet goed kan inschatten. Onderstaande transcript illustreert het moeizame gesprek dat de centralist en de melder met elkaar hebben.

Centralist: "Wat voor kleur was de spreij van uw bed? En hoe lang is dat geleden?"

Melder: "Ik woon op [straatnaam], nummer [huisnummer]."

Centralist: "Ja, en hoe lang geleden is dit?"

Melder: "Wat zegt u?"

Centralist: "Hoe lang geleden is dit?"

Melder: "Ik versta u slecht. Ik ben doof."

Centralist: "HOE LANG GELEDEN IS HET?"

Melder: "Het moet iemand zijn die de weg in mijn huis wist."

Centralist: "Dat snap ik. Maar hoe laat is het gebeurd?"

Melder: "Wat zegt u?"

Als de melder aangeeft hoe zij denkt bestolen te zijn dan gaan er nog geen alarmbellen rinkelen. Vanuit de gedachtegoed dat de bejaarde vrouw mentaal wat verward is lijkt er sprake van een legitiem bezoek van de zorg. Onderstaande transcript geeft de versie weer van de melder.

Centralist: "HOE ZAG DIE PERSOON ERUIT?"

Melder: "Dat was een keurige juffrouw. Ook met een tas. Ook met een stethoscoop en alles. Dus ik ben er gewoon ingetrapt. Omdat ik ziek ben en levensbedreigende bloeddruk heb. En ik had de dokter een berichtje gestuurd. En nu komt zij dus want [naam huisarts] zou er niet zijn vanmiddag. Dus zij stelt zich voor als assistent van de huisarts."

Centralist: "Ja, maar dan denk ik wel dat de assistent van de huisarts toch wel geweest is als ze ook een stethoscoop bij zich had."

Melder: "Ik denk dat onderwijl zij mijn longen beluisterde iemand anders naar de slaapkamer is gegaan en het spul mee heeft genomen. (..) ja ik vind het stom. Dat je iemand binnen laat, maar ik verwacht niet dat als iemand van de dokter komt... "

Centralist: "Maar niemand anders kan toch weten dat u de dokter had besteld? (...) niemand anders kan toch weten dat u de dokter heeft besteld?"

De centralist kan in het gesprek alleen maar concluderen dat de melder toch echt wel bezocht zal zijn door iemand van de huisartsenpost.

Centralist: "Ik denk dat u wel degelijk door iemand bezocht bent van de huisartsenpost."

Desondanks blijft deze melding knagen aan het geweten van de centralist. Soms zijn zaken overduidelijk maar deze casus brengt veel onzekerheden met zich mee. De centralist besluit om alsnog, op onderbuikgevoel, politiecapaciteit te koppelen aan deze melding (discretionaire bevoegdheid). Centralist: "De melding zat mij toch niet lekker. Ze had de dokter gebeld en er was per slot van rekening ook iemand van de dokter langsgesproken. (...) Ook heeft ze medisch onderzoek ondergaan door deze dokter. Ze was haar kluis kwijt en nog wat specifieke spullen. Ik heb toch maar een eenheid langs gestuurd omdat het mij niet lekker zat."

5.2.12 Conclusie sensitizing concept: politiecultuur

Indicator	Casuïstiek	Type deferral	Toelichting
De centralist heeft een bepaalde mate van achterdocht	Melding 8/7/18-19.07; Melding 8/7/18-20.50; (20180702-20.29.58, 2018); Melding 2/7/18-14.21; Melding 2/7/18-18.50;	Confronteren	Centralist confronteert melder op onjuistheden en/of liegen.
	(20180608-21.24.26, 2018); (20180703-14.53.02, 2018)	Coping: vertragen besluitvorming	Centralist probeert noodzaak te achterhalen door het stellen van kritische/onnodige vragen;
	(20180602-21.57.34, 2018)	Centralist sturend op uitkomst	Melder is nonchalant
De centralist vertoont 'alert' gedrag met als doel om gezag te behouden	Melding 8/7/18-19.07; (20180703-14.53.02, 2018); Melding 2/7/18-18.50;	Centralist pakt regie in gesprek	Centralist betrapt melder op onjuistheden/liegen; Melder werkt niet mee;
De centralist vertoont vermijdingsgedrag in bepaalde situaties (<i>lay low of cover-your-ass strategie</i>)	Melding 8/7/18-19.43;	Geruststellen	
	(20180702-20.29.58, 2018);	Geruststellen	Politie inzet koppelen voor de zekerheid "je weet maar nooit"
	(20180608-21.24.26, 2018);	Geruststellen	Ondanks dat centralist niet overtuigd is dat politie-inzet nodig is, wordt in lagere prioriteit politie-inzet gekoppeld;
	(20180702-15.45.25, 2018)	Geruststellen Doorvragen	Melder is hulpbehoevend en kwetsbaar Nadat melder specifiek aangeeft dat er sprake is van een schietpartij
De centralist vermindert ambiguïteit door selectief keuzes te maken. Deze keuzes zijn gebaseerd op duidelijke protocollen, werkafspraken of regelgeving			
De centralist handelt meldingen af op (onderbuik)gevoel en/of ervaring;	Melding 8/7/18-19.07; (20180602-21.57.34, 2018); (20180703-14.53.02, 2018); Melding 2/7/18-18.50;	Toepassen discretionele bevoegdheid	Geen politie-inzet
	(20180608-21.24.26, 2018);	Toepassen discretionele bevoegdheid	Lagere prioriteit dan protocol voorschrijft
	(20180702-15.45.25, 2018)	Toepassen discretionaire bevoegdheid	Niet overtuigd van strafbare feit, toch politie-inzet
De centralist handelt meldingen af op basis van 'gezond verstand'	Melding 2/7/18-14.21;	Toepassen discretionele bevoegdheid	Geen politie-inzet

Figuur 8 Conclusie sensitizing concept: politiecultuur

5.3 Beperkte rationaliteitstheorie

Indien er sprake is van de beperkte rationaliteitstheorie dan wordt de besluitvorming gedomineerd door de effecten van complexiteit op de beperkte mogelijkheden van mensen om grote hoeveelheden informatie te verwerken. In deze paragraaf wordt de beperkte rationaliteitstheorie aan de hand van de data geanalyseerd.

5.3.1 Informatieverwerking

Bij het opnemen van een melding waarin melder melding doet van een bedreiging met een mes (20180608-19.05.15, 2018) loopt de centralist tegen beperkingen aan als het gaat om

het verwerken van informatie in GMS. In deze specifieke situatie herhaalt de centralist de woorden van de melder om zo meer tijd te nemen om de informatie te verwerken in GMS. Onderstaande transcript geeft deze situatie weer.

Centralist: "En hoe ziet die jongen eruit?"

Melder: "Uh.. Hij is uhh, kort haar"

Centralist: "Is het een blanke of een kleurling?"

Melder: "Nee, nee, nee.. Hij is sowieso een kleurling"

Centralist: "Kleurling, kort haar"

[centralist herhaalt hardop tijdens verwerken van gegevens in GMS]

Later in het gesprek wordt wederom dezelfde techniek gebruikt omdat de centralist bij het verwerken van de informatie tegen beperkingen aan loopt.

Melder: "Hij is,.. zeg maar,.. uhm ... niet bij de [supermarkt] kant maar bij het water, richting het water toe."

Centralist: "Richting de waterkant."

[centralist herhaalt hardop tijdens verwerken van gegevens in GMS]

Het hardop herhalen tijdens het verwerken van informatie is een veel gebruikte strategie onder centralisten. In verschillende situaties gebruiken centralisten deze strategie. Bij het opnemen van een vermissing (20180608-19.36.29, 2018) ontstaat onderstaande gesprek.

Melder: "Ja. Ja."

Centralist: "{...}"

[centralist mompelt onverstaaanbaar terwijl de centralist informatie verwerkt in GMS]

In deze specifieke casus is de informatie die de centralist krijgt complex omdat het over verschillende feiten tegelijk gaat. Om deze feiten goed te kunnen registreren loopt de invoer van de informatie vertraging op. Later in het gesprek ontstaat een zelfde soort situatie.

Melder: "Veertien jaar is ze. Kan ook dertien zijn want we hebben helemaal niks van dit meisje."

Centralist: "Nee,.. meisje ... is hier geplaatst ... is weggelopen..."

[centralist praat hardop in zichzelf terwijl informatie in GMS wordt verwerkt]

Centralist: "En hoe heet het meisje?"

Centralist: "Oh, helder. Die wordt nu vermist bij jullie vandaan. Oké."

Andere fragmenten uit het telefoongesprek waarin de centralist de tijd neemt om de gegevens in te voeren in GMS en niet meer kan deelnemen aan het gesprek:

Centralist: "geen telefoon bij zich"

[centralist mompelt terwijl typt] (...)

Centralist: "Geen foto Jeugdzorg"

[centralist mompelt terwijl typt] (...)

Centralist: "Is Nederlandse taal niet machtig"

[centralist mompelt terwijl typt].

Uit meerdere meldingen blijkt dat centralisten regelmatig tegen beperkingen aanlopen bij het invoeren van de informatie in het GMS. Dit uit zich voornamelijk door het pauzeren het gesprek door centralisten om de informatie te kunnen bijwerken in het GMS. Veelal gepaard met hardop denken zodat het voor de melder ook duidelijk is dat het gesprek even gepauzeerd wordt. Gesprekken waarbij deze techniek gebruikt wordt zijn: (20180612-21.07.55, 2018; 20180619-17.49.12, 2018; 20180619-17.49.47, 2018; 20180608-17.50.54, 2018; 20180619-17.51.16, 2018; 20180608-17.51.30, 2018; 20180619-17.53.11, 2018; 20180619-21.44.23, 2018; 20180702-15.41.31, 2018; 20180702-20.29.58, 2018).

5.3.2 Omgaan met complexiteiten

Een andere oplossing van centralisten om de informatiestroom te verwerken is door een scherpe samenvatting te maken van het gesprek. Op deze manier zijn de centralisten beter in staat om de informatie te verwerken. In het geval van een melding over een lastige ex (20180608-19.42.35, 2018) komt deze methodiek goed naar voren. Onderstaande voorbeeld toont dit goed aan.

Centralist: "Wat is er precies aan de hand op het [adres]?"

Melder: "Mijn ex-man die is vandaag alweer drie keer aan de deur geweest. En hij komt het complex in .. Uh vanaf vorige week zondag is hij voor het eerst geweest. En nu afgelopen week drie keer. Dat was vanmiddag 14 uur 20 en 15 uur 55 en nu 19 uur 22. En hij is vanavond dus ook naar boven gekomen want de deur ging open. Er ging iemand weg. Want ik ben in het kamertje gaan zitten om te kijken of ik zijn auto zag. En toen, nou ja, toen zag ik uh,.. een buurman wegrijden . nou die is dus naar binnen, dus ik zat er al op te wachten tot boven de bel zou gaan. En dat was ook inderdaad zo. Hij heeft namelijk een verbod om dit gebouw binnen te komen. "

Centralist: "Oké. Is nu het gebouw binnen gekomen"

Melder: "Hij is alweer weggeden hoor. Maar ja. Ze hebben toen ook gezegd.. hij is toen verhoord in [woonplaats] .. en uh, .. U moet ieder contact gewoon mijden want u blijft anders een stabiliserende factor. Ik heb in het begin van de week een mail gestuurd naar hem in verband met de afhandeling van de belastingdienst [jaartal] want daar zijn wij alle twee nog verantwoordelijk voor. En toen heb ik ook duidelijk vermeld 'stuur een mail als je de rekening hebt of doe het bij mij in de brievenbus beneden. Want dat is buiten. ... maar dat doet hij niet. Ik heb hem vanmiddag weg zien lopen naar zijn auto. En zie ik dat

hij dit papier in zijn handen heeft. Maar hij vertikt het gewoon. Hij wilt ieder contact gewoon met mij hebben.”

De centralist maakt in dit gesprek geen gebruik van vertragingstechnieken om de informatie in GMS te verwerken maar hoort de melder zonder onderbreken aan. Ook is er geen sprake van verhoogde werkdruk door inkomende oproepen. In deze specifieke melding is wat anders aan de hand. De centralist gebruikt een andere techniek en vat het verhaal van de melder kort en bondig samen. In GMS vat de centralist het verhaal van de melder als volgt samen:

*“MLD WORDT STELSELMATIG LASTIG GEVALLEN DOOR HAAR EX
EX WAS NU HET PAND BINNEN GEKOMEN TOEN EEN ANDERE BEWONER VERTROK.
INMIDDELS IS DE EX WEER VERTROKKEN.”*

Het verkort noteren in GMS heeft ook een functionele reden. Het is voor de centralist die belast is met de uitgifte van meldingen erg lastig werken als het GMS vol wordt gezet met informatie. De centralisten van de intake doen aan plaatsvervangend denken en helpen de centralisten die de melding moeten uitgeven. Centralist: *“Ik neem in overweging dat ik niet teveel informatie in GMS kan zetten. Ik zet er net genoeg in zodat het voor de centralist die de melding uitgeeft over de mobilfoon overzichtelijk blijft.”* De centralist probeert de beperkingen die ontstaan bij het ervaren van veel informatie te compenseren door de informatie selectief in GMS te typen. Centralist: *“mijn melder had drie verdachten gezien en gaf meerdere signaleringen op. Ik heb maar 1 signalement doorgegeven via GMS. De andere signaleringen heb ik niet meegegeven omdat ik die te summier vond. Dan wordt het verwarrend. 1 signalement was redelijk concreet dus die heb ik doorgegeven. Ik maak onderscheid. Ik noem niet duidelijke informatie zoals die signaleringen ‘non-informatie’”*

In het geval waar een melder een schietpartij doorgeeft lukt het de centralist niet om de informatiestroom bij te benen (20180619-17.50.54, 2018). De centralist lost dit probleem vervolgens op door de melder te onderbreken en regie terug te pakken. De centralist vat de melding samen om de informatie te ordenen zodat het in GMS gezet kan worden. Onderstaande transcript is een voorbeeld van deze situatie.

Melder: “Ja. Twee auto’s op de trambaan. En 1 in de berm. En een man uit de grijze golf, die stapte de auto uit en die trok een geweer. En die jongen had volgens mij een grijze hoodie aan.”

Centralist: “Effe wachten ... Ik ga het eventjes,... “en een man uit een grijze,..uhh... vw Golf”... uh,... trok een”

Melder: "(onverstaanbaar) en die antraciete, ja middenklasser,.. volgens mij een Golf. En die stapte de auto uit .. en inmiddels waren er al, volgens mij, drie andere mannen die andere auto uit de berm , .. die waren eruit gerend. En toen trok hij een wapen en begon te schieten. Waarna de drie mannen uit de zwarte wagen, die uit de berm. Die rende de wijk De [wijk] in. De [straat] over. Uhm,. Ja richting de [wijk]. En daarna ..."

[centralist onderbreekt melder]

Centralist: "Ja,. Even. Ik ga het even kort samenvatten want ik,.. even kijken, dus .. Een man in een grijze VW Golf trok een geweer en die schoot naar de zwarte auto die in de berm stond?"

De noodmeldingen binnen het OC moeten zo snel mogelijk beantwoord worden. Deze werkafpraak is bij de centralisten van het OC goed geborgd. Op het OC hangen meerdere televisieschermen waarop real-time informatie is af te lezen over de beschikbaarheid van centralisten. Globaal zijn vier zaken af te lezen vanaf het televisiescherm

- a) Welke centralisten zijn beschikbaar;
- b) Welke centralisten zijn in gesprek;
- c) Welke centralisten zijn onbeschikbaar;
- d) Hoeveel inkomende noodoproepen staan in de wacht.

De centralisten kunnen verschillende vormen van verhoogde werkdruk ervaren. De eerste vorm van verhoogde werkdruk is de constante druk om als centralist beschikbaar te zijn voor inkomende noodoproepen. Centralisten geven aan dat elke noodoproep in potentie om leven of dood kan gaan. In onderstaande transcript is er sprake van een overlastsituatie in een zwembad (20180702-15.41.31, 2018). Ten tijde van deze melding was het aanbod van meldingen hoog. De centralist benoemt in deze specifieke melding dat het druk is.

Centralist: "En wat is heel vervelend?"

Melder: "Uhm, nou,. Bedreigingen, vreselijke taal"

Centralist: "En hoeveel jongens hebben we het over?"

Melder: "Ik krijg het door van mijn collega. Ik kan het niet ... ik denk,.. KIJK, ze komen nu naar binnen. Het zijn er een stuk of,.... Ik zie er nu twee binnenkomen. We hebben heel dringend politie nodig."

Centralist: "We doen ons best, maar het is hartstikke druk. Het gaat even duren."

De centralist heeft tot doel om bij een hoog aanbod van meldingen snel weer beschikbaar te zijn voor inkomende noodmeldingen. In het geval van de melding (20180619-17.54.36, 2018) waarin een beveiligder belt is de persoonlijke worsteling van de centralist om snel weer beschikbaar te zijn voor noodmeldingen goed te zien. De context is dat na de schietpartij enkele getuigen zich bij de beveiliging van een nabijgelegen instelling hebben gemeld. De

beveiligers verbindt de eerste getuige door met de centralist. Nadat de centralist de getuige heeft uitgehoord neemt de beveiligers de telefoon weer over. De centralist lijkt te twijfelen of hij het gesprek wil beëindigen of dat hij een tweede getuige wilt spreken. Dit bevestigt dat de centralist twijfelt tussen ophangen en beschikbaar zijn voor een volgende melding of het opnemen van een tweede getuigenverklaring in hetzelfde gesprek.

- Beveiligers: "Ik heb nog twee getuigen hier achter zitten eventueel. Engels sprekend"*
- Centralist: "Engels sprekend?"*
- Beveiligers: "Ja die hebben heel het gebeuren ook gezien, dus,..ehh"*
- Centralist: "Oké, ehh, even kijken hoor. Eh, ehmmm, ehm, wat hebben zij gezien? Kunt u dat vragen?"*
- Beveiligers: "We saw the whole thing,.. zeiden ze. Ik neem aan alles"*
- Centralist: "Geef die ook maar even aan de telefoon dan"*

Bij een hoog aanbod van meldingen is de centralist eerder geneigd om het gesprek af te ronden. Ook als dit betekent dat nog niet alle informatie is uitgevraagd. In onderstaande transcript geeft de centralist aan dat hij een tweede getuige niet hoeft te spreken (20180619-17.54.36, 2018). Dit voorbeeld stelt dat de centralist eerder naar een afronding van het telefoongesprek gaat om weer beschikbaar zijn voor een volgende noodoproep boven het inwinnen van informatie tijdens het huidige gesprek.

- Centralist: "Well thank you very much. Is there some other witness with you? Who saw the same or,... did he see anything?"*
- Melder: "There was someone else with me...Do you want to speak with them as well?"*
- Centralist: "No that's oké. One person is ok. Thank you very much"*

In onderstaand citaat kiest de centralist voor een versnelde afronding van het gesprek door de centralist erop te wijzen dat hij of zij nog gebeld kan worden door collega's (20180619-17.53.11, 2018). Dit gesprek ging om het melden van een schietpartij. Het aantal inkomende meldingen was hoog omdat veel mensen getuige zijn geweest van het incident. Zodra de centralist denkt dat de getuige op dat moment geen cruciale informatie aan de melding kan toevoegen stuurt de centralist aan op afronding van het gesprek.

- Centralist: "Je weet niet wat voor kleding hij aanhad ofzo?"*
- Melder: "Ja wel een spijkerbroek. Ik dacht een zwarte jas. Ja, op zich stom want ik dacht nog om wat kentekens te kijken, maar ja. Eigenlijk had ik haast om naar mijn zoon te gaan."*
- Centralist: "Ik kan het mij helemaal voorstellen. Kind is veel belangrijker. Heej, mocht er nummer onbekend bellen wil 'm alsjeblieft opnemen, dat zijn collega's die misschien nog wat vragen hebben."*

Melder: "Ja, is goed."

Centralist: "Bedankt voor het melden."

In onderstaand telefoongesprek wijst de centralist op de mogelijkheid dat de melder nadien nog gebeld kan worden (20180619-17.51.16, 2018).

Centralist: "Nou helemaal goed. Ik ga hem doorgeven als zijnde dat u getuige bent. We hebben al een aantal meldingen gehad en die gooien wij erbij in ieder geval. Ja?"

Bij weer een andere melding in hetzelfde incident is sprake van eenzelfde soort afronding (20180619-17.52.11, 2018). Onderstaande transcript is hiervan een voorbeeld.

Centralist: "Oké. Dan weet ik voor nu even voldoende. U bent een hartstikke belangrijke getuige geweest. Wat is uw telefoonnummer mevrouw? Dat we u kunnen bellen."

Melder: "Dat is 06 xx xx xx xx"

Centralist: "06 xx xx xx xx. Hartelijk dank nogmaals. En nou goed. Wij gaan u wellicht nog bellen als het onderzoek vastloopt. Ja? Goed. dag!"

Ook bij een andere melder kapt de centralist het gesprek af zodra er vanuit het oogpunt van de centralist geen relevante informatie meer aan de melding toegevoegd kan worden (20180619-17.49.55, 2018). De melder speelt de centralist hierbij in de kaart door een opening te bieden waardoor de centralist het gesprek kan afronden om vervolgens weer beschikbaar te zijn voor de volgende beller.

Melder: "... Ik denk wel dat al genoeg mensen melding hebben gemaakt."

Centralist: "Ja precies. Nou we zijn in ieder geval al ter plaatse... Superbedankt dat je gebeld hebt. Ok. Hoi."

De centralist zal streven naar een snelle afronding van het gesprek als de getuige of melder op dat moment geen bruikbare informatie kan leveren voor de uitgifte van de melding. Centralist: *"Als iemand op het pd (plaats delict red.) staat en er gebeurt daar nog van alles dan houd ik de melder aan de lijn. Als er op het pd niets meer gebeurt dan hang ik op. Dan heeft 'aan de lijn hangen' geen meerwaarde."* De uitspraken van de centralist maken duidelijk dat de centralist een verschil ziet tussen 'informatie die nodig is voor de uitgifte van de melding' en 'informatie die van belang kan zijn voor een strafrechtelijk onderzoek'.

De mate waarin de centralist 'werkdruk' ervaart komt als een rode draad terug in de observaties. Een hoge werkdruk wordt onder andere veroorzaakt door het aantal noodmeldingen dat binnen een bepaalde tijd binnenkomt op het OC. Als er meer noodmeldingen binnenkomen dan er direct afgehandeld kunnen worden ontstaat er een gevoel van werkdruk bij de centralisten. Dit wordt duidelijk in het voorbeeld waarin een

melder melding doet van een vechtpartij (20180608-21.07.54, 2018). De centralist ziet in het GMS op een gegeven moment dat er meerdere meldingen op hetzelfde adres worden opgemaakt. Dit is voor de centralist een eerste signaal dat de melding een hoge mate van betrouwbaarheid heeft. Immers, meerdere onafhankelijke melders bellen gelijktijdig in verband met een zelfde gebeurtenis. De centralist werkt vervolgens snel naar een afronding toe om weer beschikbaar te zijn voor een volgend inkomende noedmelding. Onderstaande transcript laat deze gebeurtenis goed zien.

Centralist: "Oké. We zien meerdere meldingen. Worden daar ook wapens, meerdere... Worden daar ook wapens bij gebruikt?"

Melder: "dat weet ik niet. Dat kan ik niet goed zien. Het gaat meer om een auto ook, geloof ik"

Centralist: "Wat voor auto is daarbij betrokken?"

Melder: "Een zwarte... Ik weet niet wat dat is hoor. Een grote MVP. Hoe noem je dat?"

Centralist: "Een MVP bij betrokken, .. U weet geen merk?"

Melder: "Nee dat kan ik niet zien."

Centralist: "Oké duidelijk! Politie is onderweg mevrouw. Ik moet opvangen want we hebben het erg druk. Dank u wel."

**melder wil wat zeggen maar de centralist geeft daar geen ruimte toe*

Melder: "Dank u wel?"

In een andere melding over hetzelfde incident (20180608-21.07.54, 2018) vertoont een andere centralist hetzelfde gedrag. De centralist stelt als eerste de melder gerust door te vertellen dat de politie al onderweg is.

Melder: "Hallo! Alsjeblieft.. [straat]. [Straat]. Er is politie nodig."

Centralist: "Wat is er precies aan de hand? De politie is al onderweg!"

Melder: "Ja, oké. Er is ruzie. Met een mes ingeschakeld,.. ennuh,.."

Centralist: "Uh, ja! Er is een mes"

Nadat de melder kort de overige informatie verifieert in het GMS gaat de centralist snel naar een afronding toe en stelt de melder wederom gerust.

Centralist: "We zijn onderweg! Ja?"

In het geval van een melding van wat later blijkt een schietpartij (20180619-17.49.12, 2018) te zijn, is het voor het OC in eerste instantie nog niet duidelijk dat het ook daadwerkelijk een schietpartij betreft. De eerste melder meldt een aanrijding en geeft aan een luide knal te hebben gehoord. De centralist legt nog geen verband tussen een knal en de mogelijkheid van een schietpartij.

Centralist: "en je had nog een knal gehoord en was niet bekend wat dat was toch?"

Melder: "Nee, dat weet ik niet. Maar toen schrok iedereen ook en ging iedereen een andere kant op gefietst en gerend"

Centralist: "Ja, uh, merk en kentekens weet je uiteraard niet omdat je weggegaan bent he?"

Melder: "Nee, dat weet ik niet"

Centralist: "Omdat na de knal iedereen wegluchtte he?"

Melder: "Ja"

Centralist: "Het kan zijn dat de collega's misschien nog vragen hebben. Dan word je gebeld"

De tweede melder van de schietpartij is concreter en meldt knallen en geeft aan dat een man een wapen in zijn hand heeft (20180619-17.49.47, 2018). Ondanks dat er naar later blijkt veel informatie voorhanden is houdt de centralist het beknopt. De centralist legt de eerste prioriteit op het vastleggen van het 06-nummer van de melder om vervolgens de signalementen uit te vragen. Hierna rondt de centralist het gesprek vlot af. De meldingen in de wachtrij lopen op omdat meerdere getuigen bij het OC inbellen. De derde getuige belt in bij het OC en geeft zelf al vrij snel aan dat er al politie onderweg is (20180619-17.49.55, 2018). De centralist kijkt nog wel in GMS maar rondt het gesprek vrij snel af. Deze melding onderschrijft dat wanneer het aanbod van meldingen hoger wordt, dat de centralist dan sneller toewerkt naar een afronding van de melding. De centralist gaat akkoord met de geruststelling dat er al eenheden aan de melding zijn gekoppeld dan de mogelijkheid te ontdekken om meer informatie te ontfutselen. Onderstaande transcript maakt deze onderschrijving duidelijk zichtbaar.

Centralist: "Wat is er aan de hand?"

*Melder: "Er waren twee auto's. die zag ik achter elkaar aanrijden. En die reden echt achter elkaar. En die reden ook tegen elkaar aan ook. En toen stapte er eentje uit. Want die ander was ook op de trambaan terechtgekomen ergens. En toen.. en volgens mij (*onverstaanbaar)"*

Centralist: "Oké".

Melder: "Maar ik zag een politieauto aankomen rijden dus ik denk dat het wel bekend is?"

Centralist: "Ja? Ja."

Melder: "Bij de [benzinepomp]"

Centralist: "Oh ja. Ik zie hem inderdaad. Ik zie de melding staan. Heb je nog een kenteken van een auto kunnen zien of niet?"

Melder: "Nee. Ja. Nee. Wat ik zeg. Ik kon ook niet stilstaan ofzo"

Centralist: "Oké"

Melder: "Ik denk dat al genoeg mensen melding hebben gemaakt?"

Centralist: “Ja precies. Nou we zijn in ieder geval al ter plaatse. Super bedankt dat je gebeld hebt. Ok. Hoi!”

Ook in het geval van melding (20180619-17.51.06, 2018) geeft de melder aan dat er al politie staat. De centralist rondt ook deze melding snel af waardoor het niet duidelijk wordt wat de melder exact gezien heeft. In de vierde melding (20180608-17.50.54, 2018) noemt de melder direct dat het om een schietpartij gaat. Het benoemen van de schietpartij zorgt voor een trendbreuk ten opzichte van de eerdere meldingen. In deze melding vraagt de centralist uitvoeriger door. Ook in het geval van andere meldingen (20180619-17.51.16, 2018; 20180608-17.51.30, 2018) waarin de melder direct meldt dat er sprake is van een schietpartij is het patroon van intensiever doorvragen te zien.

Uit de analyse is niet gebleken dat centralisten in hun besluitvorming slechts een beperkt aantal alternatieven in overweging nemen. Dit komt omdat de variatie aan keuzes voor de centralist behoorlijk klein is. Veelal draait het om wel of geen politiecapaciteit toekennen.

5.3.3 Conclusie sensitizing concept: Beperkte rationaliteitstheorie

Indicator	Casuïstiek	Type Deferral	Toelichting
De informatieverwerking van de centralist tijdens het aannemen van de melding wordt in bepaalde mate begrenst	(20180608-19.05.15, 2018); (20180608-19.36.29, 2018); (20180612-21.07.55, 2018); (20190719-17.49.12, 2018); (20180619-17.49.47, 2018); (20180608-17.50.54, 2018); (20180619-17.51.16, 2018); (20180619-17.51.30, 2018); (20180619-17.53.11, 2018); (20180619-21.44.23, 2018); (20180702-15.41.31, 2018); (20180702-20.29.58, 2018)	Tijd rekken	Tijdrekken door hardop te herhalen wat melder heeft gezegd om zo GMS bij te kunnen werken
Voor de centralist is er sprake van een bepaalde mate van complexiteit;	(20180608-19.42.35, 2018); (20180619-17.50.54, 2018);	Samenvatten	Centralist vat melding kort samen. Doel is overzicht creëren voor uitgifte.
De centralist ervaart een bepaalde mate van verhoogde werkdruk;	(20180702-15.41.31, 2018)	Verontschuldigen	Centralist verontschuldigd zich t.o.v. melder dat het lang kan duren
	(20180619-17.54.36, 2018); (20180619-17.53.11, 2018); (20180619-17.51.16, 2018); (20180619-17.52.11, 2018); (20180619-17.49.55, 2018); (20180608-21.07.54, 2018); (20180619-17.49.12, 2018); (20180619-17.49.47, 2018);	Versnellen / afronden	Centralist neigt naar versnellen/ afronden melding;
	(20180608-21.07.54, 2018); (20180619-17.49.55, 2018); (20180619-17.51.06, 2018);	Geruststellen	Centralist stelt melder gerust;

De centralist neemt in zijn/haar besluitvorming slechts een beperkt aantal alternatieven in overweging;			
De centralist streeft naar een bevredigende oplossing van de melding, in plaats van de beste oplossing;	(20180602-21.57.34, 2018); (20180612-20.00.39, 2018); (20180619-17.53.11, 2018); (20180619-17.51.16, 2018); (20180619-17.52.11, 2018);	Verantwoordelijk heid delegeren	Centralist verwijst naar derden om melding sneller af te kunnen ronden;

Tabel 11 Conclusie sensitizing concept: Beperkte rationaliteitstheorie

5.4 Authenticiteit van de melding

5.4.1 Minderjarige wegloper

Cromdal, Osvaldsson en Persson-Thunqvist (2008) maken onderscheid tussen *thin* en *thick* beschrijvingen van meldingen met betrekking tot noodsituaties. De centralisten zijn op zoek naar *thick enough* beschrijvingen van de meldingen met als kanttekening dat de *thickness* bepaald wordt door de deelnemers zelf. Dit geldt dus voor zowel de centralist als de melder. Dit wordt duidelijk in het geval van een melding waarin de vermissing van een minderjarig meisje wordt gemeld (20180608-19.36.29, 2018). Een vermissing van een minderjarige is volgens het protocol prioriteit 1. De *thin* beschrijving van de melding heeft betrekking op de beschrijving van de melding. Echter in deze melding lijkt de centralist een zekere mate van nalatigheid bij de melder te bespeuren. De melder voelt dit aan en probeert de melding aan te dikken om de centralist te overtuigen. De *thick* beschrijving gaat dan meer over de betekenis van de melding. Onderstaande transcript beschrijft het samenspel tussen de centralist en de melder waarin de *thickness* van de melding wordt besproken. De centralist probeert door middel van reductie en assumption based reasoning meer invulling te geven aan de melding. De centralist refereert hierbij aan de zelfredzaamheid van de melder.

Centralist: "En, uh, vanaf hoe laat is ze weg?"

Melder: "Ja ze loopt net weg. Ze loopt nog denk ik op de [straat].. Weet ik niet. Aan ons pand liep ze net"

Centralist: "En u heeft geen personeel om haar terug te halen?"

Melder: "Nee. Ze weigert weer naar binnen te komen. En zij is weggelopen."

De centralist refereert aan de zelfredzaamheid van de melder door te vragen of ze geen personeel heeft om haar terug te halen? De melder geeft aan dat de minderjarige wegloper weigert om naar binnen te komen. De melder lijkt feilloos aan te voelen dat de centralist nog niet overtuigd is van de zelfredzaamheid van de melder. De melder verandert vervolgens van

strategie en begint de melding aan te dikken. In onderstaande quotes zijn een compilatie van opmerkingen die de melder opvoert.

*Melder: "Wij kunnen ook geen dwang uitoefenen he!" (...) "Haar ouders zitten nu vast"
(...) "Ze heeft helemaal niks. We hebben ook geen foto van haar gemaakt" (...) "En ze heeft ook helemaal niemand hier." (...) "En ze is alleen maar aan het huilen"*

De centralist gaat mee in de redenering van de melder. De centralist neemt een beslissing en geeft aan dat collega's langs zullen rijden om een en ander nog goed uit te vragen. De melder lijkt de smaak te pakken te hebben en gaat vervolgens door met aandikken van de melding. Dit aandikken door de melder heeft tot gevolg dat de centralist de melding ophoogt naar een prioriteit 1. Dat zou betekenen dat de centralist de melding in eerste instantie wilde afdoen met een lagere prioriteit dan prioriteit 1. In korte tijd maakt de centralist dus twee opeenvolgende beslissingen. Onderstaande transcript toont dit proces aan.

*Melder: "Ja, dat meisje heeft helemaal niemand. Totaal niet. Niks! Weet je wel. Het is heel heftig. Het is heel zwaar"
Centralist: *mompelt (...) "Is Nederlandse taal niet machtig. Spreekt ook geen Engels of Duits he?"
Melder: "Nee, nee, nee. Alleen via 'We Translate'. En ik heb vandaag geloof ik een tolk gebeld voor haar."
Centralist: "Ja, dan ga ik hem wel even ophogen naar een prioriteit 1 (...)"
Melder: Ze wil gewoon dood als ze haar ouders niet kan spreken of niet kan zien"
Centralist: "Ja precies. Ik heb hem opgehoogd. Het wordt een prio 1. Ik ga ermee aan de slag.*

De centralist toont geen weerwoord als de melder aangeeft dat ze geen dwang mag uitoefenen. In dit kader is het maar de vraag of dat zo is en of dat de enige mogelijkheid is voor de melder om het minderjarige kind weer binnen te krijgen. Dat zou suggereren dat hulporganisaties geen gezag kunnen uitoefenen om de zorg van minderjarigen op zich te kunnen nemen. In deze zin is er sprake van de beperkte rationaliteitstheorie. De juridische kennis lijkt niet helemaal duidelijk waardoor de centralist een bepaalde complexiteit ervaart. Door te beslissen dat er politie-eenheden in prioriteit 1 worden gekoppeld is dit wellicht de meest veilige (en voor de hand liggende) oplossing vanuit het oogpunt van de centralist.

5.4.2 Huiselijke twist

In het geval van een melder die door zijn vader uit huis werd gegooid weet de melder op efficiënte wijze de melding genoeg aan te dikken met als gevolg dat de centralist direct en zonder twijfel een politie-eenheid zijn kant op stuurt (20180608-20.32.13, 2018).

Centralist: "Oké, en waarom krijg jij maar 1 minuut van je vader?"

Melder: "Omdat mijn vader mij niet gelooft en mij haat. Ik ben niet ingeschreven en ik heb geen post. Ik heb geen woonadres. Ik heb alleen een postadres. Ik kan nergens terecht. Alleen maar hier. Hij is mijn vader en mijn vader wil mij niet. Dus ik moet hier weg."

Dat een vader zijn zoon uit huis zet is niet per definitie een rechtvaardiging voor politie-inzet. Dit soort problematiek kan ook vallen onder de competentie van de partners in de zorg. Ook is niet duidelijk hoe de melder zich exact verhoudt in deze melding en of dat er sprake is van langslappende conflicten. Is de melder volwassen of minderjarig? Allemaal relevant maar bij de intake van deze melding wordt daar niet naar gevraagd. De centralist heeft toch vertrouwen in de melder. Andere factoren spelen ook een rol. Ten eerste was de meldingendruk laag en de beschikbaarheid van operationele politie-eenheden relatief hoog. De centralist heeft hierdoor meer keuze vrijheid om een politie-eenheid te laten koppelen en toont een zekere mate van vermijdingsgedrag (lay-low). Andere meldingen waarin de centralist vertrouwen had in de melder zijn: (20180608-21.07.54, 2018) en melding 8/7/18-20.35.

5.4.3 Bedreiging

Het aantonen van authenticiteit is een samenspel tussen de melder en de centralist. Het samenspel tussen centralist en melder loopt niet altijd soepel. In deze specifieke melding (20180608-20.46.00, 2018) bleek de melder onvoldoende in staat om de centralist op chronologische wijze het probleem voor te leggen. Dit kwam mede door de emotionele toestand in combinatie met een slechte beheersing van de Nederlandse taal. Hoewel de centralist wel probeerde om de informatie boven water te krijgen verbreekt de melder uiteindelijk zelf de verbinding. Onderstaande transcript toont het moeizame samenspel tussen melder en centralist aan.

Centralist: "Oké. En wat is daar aan de hand?"

Melder: "Iemand is daar met ... (onverstaanbaar) ... Ik ben met de kinderen. Ik ben alleen thuis. Ik moet rennen naar mijn huis... (onverstaanbaar)"

Centralist: 'Iemand zou u bedreigen zegt u?"

Melder: "Ja"

Melder: "Ze zijn daar met drie jongens.. in de auto (onverstaanbaar)"

Centralist: "Even kijken hoor. Want u woont zelf officieel op [huisnummer] klopt dat?"

Melder: "Ja... Nee op [huisnummer]"

Centralist: "Maar u bent nu dus binnen op [huisnummer]?"

Melder: "Nee, op [huisnummer] ben ik"

Centralist: "Nu begrijp ik hem even niet meer hoor"

Centralist: "Op welk huisnummer bent u nu binnen?"

Melder: "Op [huisnummer]. Ben ik binnen"

Centralist: "Daar bent u binnen? Oké."

Melder: "Ik ben nu bij de buurvrouw op [huisnummer]."

Centralist: "Ja oké. Maar u heeft ruzie met iemand ofzo?"

Melder: "Nee, ik heb geen ruzie meneer. .. (onverstaanbaar)"

Centralist: "Even kijken mevrouw. U bent nu bij de buurvrouw van [huisnummer]. Maar waarom belt u nu de politie?"

Verbinding verbroken...

Als vervolgens de buurvrouw van de melder terugbelt en welbespraakt aangeeft wat het probleem van haar buurvrouw is, werken zowel de melder als de centralist toe naar een goede interpretatie van de melding (20180608-20.49.08, 2018) .

5.4.4 Kind vermist

De melding waarin een kind wordt vermist (20180619-21.44.23, 2018) heeft geleid tot een bijzonder samenspel. Een melder (manspersoon) meldt de vermissing van een kind.

Centralist: "Wat is het adres van het noodgeval?"

Melder: "Het is geen noodgeval. Het is bij de [straat], metro. We zijn onze kind kwijt zeg maar"

Centralist: "Dat is toch een noodgeval of niet?"

De beschrijving van de melding (*thin description*) wordt al snel duidelijk. Een klein kind wordt vermist en het protocol schrijft voor dat dit altijd urgent is. Echter het samenspel om tot een *thick description* te komen vraagt meer inzet van de centralist. De melder beheerst de kunst om te overtuigen in dit gesprek in onvoldoende mate. Hierdoor loopt het gesprek moeizaam.

Melder: "Ja het is een noodgeval maar het is geen vast adres"

(...)

Centralist: "Hoe oud is uw kind?"

Melder: "zeven á acht jaar. Het is een meisje van zeven á acht jaar"

Centralist: "Is het zeven of acht jaar?"

De centralist moet de antwoorden (figuurlijk) uit de melder (man) trekken, waarbij de melder ook nog laconiek reageert op vragen die de centralist hem stelt. Dit leidt tot een mate van wantrouwen bij de centralist. Als uiteindelijk een vrouw de telefoon van de man overneemt ontstaat een nieuwe situatie. Vanaf dat moment verloopt het samenspel tussen de centralist en de melder (vrouw) een stuk soepeler. De vrouw komt oprecht over en geeft adequate antwoorden op de vragen die de centralist stelt. De centralist heeft vertrouwen in de vrouw

en komt tot een passend besluit. Andere meldingen waarin de centralist de mate waarin de melder zich verhoudt tot de melding onderzoekt zijn (20180603-20.29.53, 2018),

5.4.5 Conclusie sensitizing concept: authenticiteit van de melding

Indicator	Casuïstiek	Type Deferral	Toelichting
De mate waarvoor het voor de centralist duidelijk is hoe de melder zich verhoudt tot de melding (betrokkenheid en toegang tot de melding is duidelijk);	(20180619-21.44.23, 2018);	Wantrouwen	Voor centralist is de mate waarin de melder zich tot de melding verhoudt laag
	(20180603-20.29.53, 2018);		
	Melding 8/7/18-20.50		
De mate waarin de centralist de melder als 'betrouwbaar' beschouwd;	(20180619-17.50.54, 2018);	Doelvragen	Voor centralist is de mate waarin de melder zich tot de melding verhoudt hoog
	(20180619-17.51.16, 2018);		
	(20180619-17.51.30, 2018)		
De mate waarin de centralist en melder werken samen aan het verduidelijken van de betekenis (thickness) van de melding;	(20180608-20.32.13, 2018);	Toegeeflijk	Centralist is toegeeflijk naar melder toe / minder kritisch
	(20180608-21.07.54, 2018);		
	Melding 8/7/18-20.35		
De mate waarin de centralist en melder werken samen aan het verduidelijken van de betekenis (thickness) van de melding;	(20180608-19.36.29, 2018);	Toegeeflijk / begripvol	De mate waarin melder en centralist samenwerken is hoog
	(20180608-20.46.00, 2018);		
	(20180608-20.49.08, 2018);		
De mate waarin de centralist en melder werken samen aan het verduidelijken van de betekenis (thickness) van de melding;	(20180612-21.04.20, 2018);	Wantrouwen / weerstand	De mate waarin melder en centralist samenwerken is laag
	(20180703-14.53.02, 2018);		

Tabel 12 Conclusie sensitizing concept: authenticiteit van de melding

5.5 Aanvullend sensitizing concept

Naast de sensitizing concepts die beschreven zijn in hoofdstuk 4 ontstaan uit de analyse ook andere factoren naar boven die invloed lijkt te hebben op het gedrag van centralisten. Uit de analyse blijkt dat '*geografische factoren*' van invloed kunnen zijn op de gedragingen van centralisten. Dit hoofdstuk gaat dieper in op deze aanvullende concepten.

5.5.1 Geografische factoren

Geografische omstandigheden zijn van invloed op het gedrag van centralisten. Op basis van de geanalyseerde meldingen is een patroon zichtbaar waarin verschil wordt gemaakt in gedrag tussen meldingen uit grootstedelijke gebieden en meldingen uit kleine gemeenten. Uit de onderzoeksdata komt een patroon naar voren dat wanneer incidenten plaatsvinden in landelijke en/of kleine gemeenten de centralisten in beginsel de melders eerder geruststellen en toegeeflijker zijn met het toekennen van politiecapaciteit.

In het geval van een melding over een lastige ex is van enige urgentie geen sprake (20180608-19.42.35, 2018). Uit de melding blijkt dat de ex van de melder een contactverbod heeft

opgelegd gekregen. De melder meldt dat haar ex zich het portiek van haar appartementencomplex is binnengegaan. De ex was al weg toe de melder de politie belde. Het noodgeval is dus geen noodgeval en totaal niet relevant voor een 112 meldkamer. De melder is vrouw en woonachtig binnen een landelijke gemeente. De melder spreekt keurig ABN en is van middelbare leeftijd. De melder komt, ondanks de lage urgentie van het noodgeval, erg betrouwbaar over op de centralist. Ondanks dat geen sprake is van een absolute noodmelding en de melding dus niet thuis hoort op het OC neemt de centralist wel alle tijd om de melder haar verhaal te laten doen. Eenzelfde patroon is te zien als een melder naar het OC belt met het verzoek om haar schoonmoeder uit huis te zetten (20180612-18.54.46, 2018). De melder is woonachtig in een kleine gemeente. Onderstaande transcript is een fragment van het gesprek.

Centralist: "Oké, wat moeten we komen doen mevrouw?"

Melder: "Ik heb hier een issue thuis. De moeder van mijn man zit hier bij mij thuis. Maar ik wil haar eruit hebben. Hij werkt mij tegen en ik heb last van haar."

Centralist: "En uw man werkt u tegen zegt u?"

Melder: "Ja ik wil graag alleen zijn in mijn huis. Zij weigert en hij werkt ook tegen. Ik wil het gewoon ... niet meer dat zij hier is"

Centralist: "Maar uw man? Mag die er ook niet zijn dan?"

Melder: "Liever wil ik hem er ook uit hebben (...) Kom mij helpen dat voor elkaar te krijgen."

De centralist besluit om een eenheid langs te sturen ondanks dat er geen enkele sprake is van een noodmelding. Eenzelfde patroon, waarin centralisten snel overtuigd waren en weinig kritische vragen stelde aan de melder was zichtbaar in het geval bij de meldingen: burenruzie (20180712-19.33.20), verdachte personen (20180712-19.37.17, 2018), en overlastgevende jeugd (20180612-20.50.08, 2018).

In het geval van een melding over overlastgevende jeugd in een zwembad binnen een kleine gemeente (20180702-15.41.31, 2018) vraagt de melder expliciet om politie-assistentie. Het samenspel tussen de centralist en de melder verloopt enigszins moeizaam omdat de melder het spel om de melding 'aan te dikken' niet goed beheerst. De melder gebruikt het woord "vervelend" om de overlast te benoemen. Echter op de vraag "wat is vervelend" kan de melder geen antwoord geven. De melder probeert vervolgens tevergeefs de jeugdgroep aan te dikken en zegt: "Het zijn er een stuk of... ik zie er nu twee binnenkomen". Tot slot weet de melder wederom niet tot een krachtige overtuiging te komen en benoemt de aanwezigheid

van een bewaker. Ondanks dat de melder niet weet te overtuigen is de centralist toch voornemens om een politie-eenheid te laten sturen.

Melder: "Een stel jongens is heel vervelend en die willen het zwembad niet uit."

Centralist: "En wat is vervelend?"

Melder: "Ik krijg door van mijn collega. Ik kan niet.. ik denk...KIJK, ze komen nu naar binnen. Het zijn er een stuk of,.. Ik zie er nu twee binnenkomen. We hebben heel dringend politie nodig"

Centralist: "We doen ons best maar het is hartstikke druk"

Melder: "Oh, oké."

Centralist: "En hoeveel jongens zijn het nou? Twee zegt u?"

Melder: "Nu twee"

Centralist: "En die komen naar binnen? Gaan ze dan ook weg?"

Melder: "Nou, de bewaker is erbij maar... ehh,.. ze worden best wel agressief."

Centralist: "Ik heb er een melding van gemaakt. Zodra ik een auto vrij heb kunnen we komen. Ja?"

Melder: "Oké, dank je wel"

Dat een centralist niet altijd tot politie-inzet overgaat en minder toegeeflijk is, komt duidelijk naar voren in het geval van een melding waarin de melder zegt bestolen te zijn van zijn rugzak (20180703-14.53.02, 2018). Dit incident vond plaats in een stadspark binnen een grootstedelijke gemeente. De melder is man en spreekt moeizaam waarbij het lijkt alsof de melder onder invloed verkeerd van alcohol of verdovende middelen. De centralist probeert helder te krijgen wat er is gebeurd maar de melder werkt absoluut niet goed mee.

Melder: Hallo, ik ben niet, ik ben net ... afgepakt van mijn rugtas. Mijn papieren, alles zit er in."

Centralist: "Ja, oké. Heeft u gezien wie dat gedaan heeft?"

*Melder: "Ja, is (*onverstaanbaar) hier in het park"*

Centralist: "Heeft hij hem gewoon gestolen of heeft hij er geweld bij gebruikt?"

Melder: "Ik gebruik niks"

(...)

Centralist: "Oké. Hoe ziet diegene er uit? Die dat gedaan hebben?"

*Melder: "Ikke.. (*onverstaanbaar) het zijn allemaal Antillianen"*

Centralist: "Het zijn Antillianen? Wat..."

Melder: "In het park"

Centralist: "Heeft u een kleding signalement?"

Melder: "Er zit kleding in. Mijn papieren zitten er in"

Centralist: "Nee meneer. Luister nou eens eventjes"

Omdat de centralist twijfelt over de betrouwbaarheid van de melder stelt de centralist enkele controle vragen om te onderzoeken of het hier gaat om een alcoholist of een geestelijk beperkt persoon.

Centralist: "Wat voor werk doet u meneer?"

Melder: "Wat zegt u?"

Centralist: "Wat voor werk doet u?"

Melder: "Wat voor werk ik doe? Ik ben een timmerman"

Centralist: "En weet u zeker dat u geen alcohol op hebt?"

Melder: "Nee, ik heb geen alcohol op. Waarom dat dan? Ik kom net uit me werk"

De centralist verandert van strategie en gaat door met het vragen van expliciete detailvragen. Deze vorm van 'forestalling' leidt er uiteindelijk toe dat de melder de telefoon ophangt en ook op terugbellen niet meer reageert. Op de vraag hoe de centralist de melding heeft ervaren zegt de centralist *"Ik had niet zoveel vertrouwen in de melder. Ik dacht eerst dat hij beroofd was maar later had ik meer het idee dat hij nalatig was geweest en zijn tas was vergeten. (...) Ik probeerde nog te achterhalen of ik te maken had met een alcoholist of iemand met een geestelijke beperking. Ik denk het eerste. Hij (de melder red.) neemt ook zijn telefoon niet meer op. Ik laat het hier bij."*

In het geval van een melder die meldt dat er een man met een mes voor zijn portiek stond krijgt niet zomaar alle medewerking van de centralist (20180603-20.29.53, 2018). De melder is man en de melding speelt zich af in grootstedelijk gebied.

Melder: "maar volgens mij had hij een heel groot mes in zijn zak. En ik hoorde kinderen praten dat ze dat ook hadden gezien"

Centralist: "Maar heeft u dat ook zelf gezien of heeft u het van horen zeggen? U heeft het wel zelf gezien?"

De centralist heeft een specifiek wantrouwen naar de melder toe en is daarom nog niet overtuigd. Het gevolg is dat de centralist zich specifiek gaat focussen op een klein stukje informatie (forestalling). In dit geval gaat het om het mes. In onderstaande quote begint de centralist wederom over het mes.

Centralist: "en u heeft het idee, en bent u 100% zeker van dat het ook een mes is of had het ook iets anders kunnen zijn?"

Daarnaar gevraagd geeft de centralist aan: *"De melder heeft dat mes nooit gezien. (...) Hij bevindt zich op boven in zijn woning en het heeft beneden afgespeeld. (...) Hij benoemt ook dat de kinderen dat het mes gezien hebben. Ik betwijfel dat."*

Opmerkelijk is dat in het geval van een aanrijding met letsel (20180602-21.57.34, 2018), een manspersoon die een mes met zich zou dragen (20180702-20.29.58, 2018) en een melding van een beroving van een rugzak (20180703-14.53.02, 2018) leiden tot een bepaalde mate van weerstand en uitstelgedrag bij de centralisten. De gezamenlijke noemer is dat de incidenten zich afspelen in grootstedelijk gebied. Op basis van de analyse is een patroon zichtbaar waaruit verondersteld kan worden dat centralisten onderscheid maken tussen incidenten die plaatsvinden in grootstedelijke gebieden en kleine gemeenten. De vraag blijft onbeantwoord of dezelfde weerstand door centralisten wordt opgeworpen als een aanrijding met letsel wordt gemeld in een kleine gemeente. Of een beroving van een rugtas op klaarlichte dag of het melden van een man die schreeuwend voor een portiek staat die een mes bij zich draagt. Deze drie meldingen staan in schril contrast met de meldingen over een lastige ex wat geen noodgeval bleek te zijn of een jongen in een gele outdoor jas, die append op zijn telefoon door de straat liep waarvan niets kon blijken of er überhaupt sprake was van strafbare feiten. Het patroon dat zichtbaar wordt veronderstelt dat centralisten toegeeflijker zijn bij incidenten in kleine gemeenten dan bij incidenten in grootstedelijke gebieden.

5.5.2 conclusie aanvullend concept: demografische factoren

Indicator	Casuïstiek	Type Deferral	Toelichting
Melding vindt plaats in grootstedelijk gebied	(20180703-14.53.02, 2018); (20180603-20.29.53, 2018); (20180703-14.10.35, 2018);	Weerstand opwerpen / uitstellen	Centralist werpt weerstand op / uitstelgedrag door stellen van vragen
Melding vindt plaats in kleine gemeente	(20180608-19.42.35, 2018); (20180612-18.54.46, 2018); (20180712-19.33.20); (20180712-19.37.17, 2018); (20180612-20.50.08, 2018); (20180702-15.41.31, 2018);	Toegeeflijk	Centralist is toegeeflijk / centralist koppelt politiecapaciteit terwijl urgentie niet duidelijk kan blijken

Tabel 13 Conclusie aanvullend concept: demografische factoren

5.6 Conclusie

Deze paragraaf geeft antwoord op deelvraag 3. De meldingen zijn gegroepeerd naar en in termen van geïdentificeerde sensitizing concepts (zie hoofdstuk 4). De verschillen en overeenkomsten tussen de meldingen zijn in kaart gebracht en op basis van inductieve logica (zie hoofdstuk 3) kunnen nu relevante categorieën en thema's op een rij worden gezet en patronen worden geïdentificeerd (zie hoofdstuk 3). De derde deelvraag kan worden beantwoord met het herkennen van deze patronen. In hoofdstuk 3 is aangekondigd dat de

etnografische studie uitgaat van specifieke sensitizing concepts zoals besproken in hoofdstuk 4. Hiermee wordt de empirie in kaart gebracht en waardoor specifieke thema's, categorieën en patronen uit de empirie kunnen worden afgeleid. In tabel 15 wordt het resultaat van deze inductieve analyse vermeld. Uit de in het hoofdstuk gepresenteerde besprekingen van meldingen zijn vier thema's afgeleid. Deze thema's zijn verwoord in tabel 14.

Thema	Toelichting
1. Situationele kenmerken	Kenmerken van de melding zoals die zich aan de centralist openbaart;
2. De interpretatie centralist	De veronderstelde (afgeleide) interpretatie door de centralist
3. De reactie van de centralist	De observeerbare reacties van de centralist op de melding
4. Het uiteindelijke effect	Het type non-protocol of discretionair gedrag van centralisten

Tabel 14 Afgeleide thema's

Voor elk van de thema's zijn verschillende categorieën geïdentificeerd die als nadere toespitsing van thema's zijn gepresenteerd in tabel 15. In de tabel zijn de rijen en kolommen in de tabel (in een inductief proces) zodanig geordend en uitgesplitst dat in de rijen van de tabel in de tijd samenhangende categorieën zijn geplaatst die een onderlinge samenhang vertonen. Deze samenhang is in tabel 15 af te lezen als zes patronen die gezamenlijk een verklaring vormen voor non-protocollair, discretionair gedrag van centralisten.

	Thema 1: Situationele kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 1	Categorie 1: Complexiteit melding	Categorie 2: Cognitive overload	Categorie 3: Tijdrekken	Categorie 4: Extraheren informatie / informatie weglaten
Patroon 2	Categorie 5: Inconsistentie melding	Categorie 6: Achterdocht Categorie 7: Gezag behouden	Categorie 8: Confrontatie Categorie 9: Vertragen Categorie 10: Regie pakken	Categorie 11: Sturen op uitkomst
Patroon 3	Categorie 12: Ambigüiteit melding	Categorie 13: Gezond verstand & onderbuik	Categorie 14: Doorvragen en Verondersteld gebaseerd redeneren	Categorie 15: Willekeur
Patroon 4	Categorie 16: Werkdruk	Categorie 17: Stress	Categorie 18: Uitleg naar melder; Categorie 19: Streven naar <i>satisfying</i> <i>solution</i> ;	Categorie 20: Lage prio Categorie 21: Versneld afronden Categorie 22: Verantwoordelijkheid overdragen
Patroon 5	Categorie 23: Betrouwbare melder	Categorie 24: Sympathie	Categorie 25: Begripvol & toegelijke houding	Categorie 26: Minder kritisch, rijke interactie (thickness)

Patroon 6	Categorie 27: Plaats melding (grootstedelijk)	Categorie 28: Weerstand	Categorie 29: Doorvragen en minder toegeeflijk	Categorie 30: Uitstel beslissing / Categorie 31: melding behoeft meer thickness
------------------	---	----------------------------	--	---

Tabel 15 Samenhang thema's, categorieën en patronen

Kort samengevat. Uit de empirie zijn zes patronen geïdentificeerd (zie tabel 15) waarin een relatie is gelegd in samenhang tussen thema's, categorieën en in het bijzonder de patronen. Met de presentatie van deze thema's en categorieën, en in het bijzonder met de patronen zijn deelvraag 3 beantwoord.

6. Conclusie

6.1 Inleiding

In hoofdstuk 6 wordt de conclusie van dit onderzoek beschreven. De conclusie geeft antwoord op de deelvragen en centrale vraag van dit onderzoek (zie hoofdstuk 1). De centrale vraag van het onderzoek luidt: *"Hoe reageren centralisten van het Operationeel Centrum op non-routine situaties in hun besluitvorming en hoe kunnen hun gedragingen verklaard worden?"* Per paragraaf worden de deelvragen en centrale vraag van dit onderzoek beantwoord. Paragraaf 6.2 geeft antwoord op deelvraag 1. Paragraaf 6.3 geeft antwoord op deelvraag 2. Paragraaf 6.4 geeft antwoord op deelvraag 3. Paragraaf 6.5 geeft antwoord op de centrale vraag van dit onderzoek. Paragraaf 6.7 geeft een reflectie op het onderzoek.

6.2 Beantwoording deelvraag 1

Deelvraag 1: *Wat is een non-routine situatie en welke omstandigheden spelen een rol bij micro-besluitvorming in non-routine situaties?*

Centralisten op het OC beantwoorden de noodoproepen van burgers. De centralist weet van tevoren niet wat de context van de noodoproep inhoudt. In die zin maakt het dat vrijwel elke melding een mate van onzekerheid met zich meebrengt. In de literatuur zijn verschillende definities van onzekerheid terug te vinden (zie tabel 7, p38). In dit onderzoek wordt een onzekere situatie gezien als een non-routine situatie. Om non-routine te definiëren wordt gebruik gemaakt van de definitie van Lipschitz en Strauss (1997). Non-routine wordt in dit onderzoek gedefinieerd als: *"een vorm van twijfel dat tot gevolg heeft dat een actie vertraagt of blokkeert"*. Het produceren van relevante omstandigheden is een continu samenspel geweest tussen gegevensverzameling en gegevens analyse. Op basis van de analyse (zie hoofdstuk 5) zijn de omstandigheden, die een rol spelen bij micro-besluitvorming in non-routine situaties en die uit de gegevensverzameling en gegevensanalyse naar voren zijn gekomen, in tabel 16 samengevat.

Omstandigheden die een rol spelen in microbesluitvorming

Achterdocht van de centralist
Alert gedrag van de centralist
Vermijdingsgedrag
(Onderbuik)gevoel en/of ervaring
Begrenzing van informatieverwerking / information overload
Complexiteit melding
Werkdruk
Bevredigende oplossing / satisfying solution
Verhouding melder tot de melding
Betrouwbaarheid melder
Samenwerken aan het verduidelijken van de melding (thickness)
Geografische locatie van de melding (grootstedelijk of landelijk)

Tabel 16 Omstandigheden die een rol spelen in microbesluitvorming

6.3 Beantwoording deelvraag 2

Paragraaf 6.3 geeft antwoord op deelvraag 2.

Deelvraag 2: *Wat zegt de literatuur over discretionaire bevoegdheid?*

De centralisten van het OC staan voortdurend in contact met burger waarin zij veelvuldig geconfronteerd worden met ambigue omstandigheden. De centralisten worden geacht ook in ambigue situaties tot een beslissing te komen. In die zin kunnen centralisten gezien worden als street-level-bureaucrats. Om ook in ambigue situaties een beslissing te kunnen nemen hebben de centralisten een bepaalde mate van beleidsvrijheid. Beleidsvrijheid is een ander woord voor discretionaire bevoegdheid. In dit onderzoek definiëren we discretionaire bevoegdheid als: *“de mate waarin uitvoerders een zekere mate van speelruimte hebben en daarmee ook een keuze uit bepaalde handelingsalternatieven hebben; dit alles in het licht van de specifieke beslissingssituaties waarmee de individuele ambtenaar of uitvoeringsorganisatie mee wordt geconfronteerd”* (Bekkers, 2012, p. 217).

6.4 Beantwoording deelvraag 3

Paragraaf 6.4 geeft antwoord op deelvraag 3.

Deelvraag 3: *Welke patronen, kenmerken van meldingen, gedragingen van centralisten en uitkomsten kunnen uit observaties worden afgeleid?*

De beantwoording van deelvraag 3 staat beschreven in hoofdstuk 5. In onderstaande tabel (17) staan in zes patronen de kenmerken van meldingen, gedragingen van centralisten en uitkomsten vermeld.

	Thema 1: Situatiele kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 1	Categorie 1: Complexiteit melding	Categorie 2: Cognitive overload	Categorie 3: Tijdrekken	Categorie 4: Extraheren informatie / informatie weglaten
Patroon 2	Categorie 5: Inconsistentie melding	Categorie 6: Achterdocht Categorie 7: Gezag behouden	Categorie 8: Confrontatie Categorie 9: Vertragen Categorie 10: Regie pakken	Categorie 11: Sturen op uitkomst
Patroon 3	Categorie 12: Ambiguiteit melding	Categorie 13 : Gezond verstand &onderbuik	Categorie 14: Doorvragen en Verondersteld gebaseerd redeneren	Categorie 15: Willekeur
Patroon 4	Categorie 16: Werkdruk	Categorie 17: Stress	Categorie 18: Uitleg naar melder; Categorie 19: Streven naar <i>satisfying</i> <i>solution</i> ;	Categorie 20: Lage prio Categorie 21: Versneld afronden Categorie 22: Verantwoordelijkheid overdragen
Patroon 5	Categorie 23: Betrouwbare melder	Categorie 24: Sympathie	Categorie 25: Begripvol & toegeeflijke houding	Categorie 26: Minder kritisch, rijke interactie (thickness)
Patroon 6	Categorie 27: Plaats melding (grootstedelijk)	Categorie 28: Weerstand	Categorie 29: Doorvragen en minder toegeeflijk	Categorie 30: Uitstel beslissing / Categorie 31: melding behoeft meer thickness

Tabel 15 Samenhang thema's, categorieën en patronen

Met het weergeven van de thema's, categorieën en patronen is deelvraag 3 hiermee beantwoord.

6.5 Beantwoording centrale vraag

Paragraaf 6.7 geeft antwoord op de centrale vraag van het onderzoek.

Centrale vraag: *Hoe reageren centralisten van het Operationeel Centrum op non-routine situaties in hun besluitvorming en hoe kunnen gedragingen verklaard worden?*

In dit onderzoek zijn zes patronen geïdentificeerd die een verklaring geven voor het besluitvormingsgedrag van centralisten. Hoe centralisten reageren op non-routine situaties is van meerdere factoren afhankelijk. De centralisten zijn of worden gevormd door de politiecultuur. Dagelijks worden zij geconfronteerd met de menselijke aspecten van beperkte

rationaliteit. Centralisten hebben te maken met onvoorspelbare situaties waarin snel en adequaat gehandeld moet worden en ambiguïteit altijd op de loer ligt.

Vanuit de analyse (zie hoofdstuk 5) zijn 6 patronen geïdentificeerd die een verklaring geven voor het non-protocollair en discretionair gedrag van de centralisten. In onderstaande paragrafen worden de zes patronen afzonderlijk toegelicht en vormen gezamenlijk het antwoord op de centrale vraag.

6.5.1 Patroon 1

	Thema 1: Situatieve kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 1	Categorie 1: Complexiteit melding	Categorie 2: Cognitive overload	Categorie 3: Tijdrekken	Categorie 4: Extraheren informatie / informatie weglaten

Indien meldingen zich kenmerken door een hoge complexiteit dan kan de informatieverwerking van de centralist begrenst worden. Om deze *cognitieve overload* te overkomen heeft de centralist meer tijd nodig. Door tijd te rekken creëert de centralist dus een zekere bandbreedte om de informatiestroom te verwerken. In de praktijk uit zich dit door het hardop bevestigen of herhalen van de informatie. Het type non-protocollair gedrag dat hiermee gepaard gaat is dat de centralist informatie zal extraheren en in sommige gevallen informatie bewust weglaat. Complexe informatie wordt samengevat tot enkele zinnen. De centralist beoogt hiermee de complexiteit te reduceren. Niet alleen voor de centralist zelf, maar ook om de collega's van de uitgifte die de melding aan de operationele eenheden op straat uitgeven te behoeden voor een cognitieve overload.

6.5.2 Patroon 2

	Thema 1: Situatieve kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 2	Categorie 5: Inconsistentie melding	Categorie 6: Achterdocht	Categorie 8: Confrontatie	Categorie 11: Sturen op uitkomst
		Categorie 7: Gezag behouden	Categorie 9: Vertragen	
			Categorie 10: Regie pakken	

Indien een melding inconsistent is leidt dit vrijwel direct tot een bepaalde mate van achterdocht bij centralisten. Er klopt iets niet. Inconsistentie van de melding ontstaat meestal als de centralist onregelmatigheden of leugens ontdekt in het verhaal van de melder.

Inconsistentie van de melding leidt bij centralisten zeer snel tot een bepaalde mate van achterdocht. De centralist zal gezag willen houden door regie op het gesprek te pakken. De centralist zal de confrontatie aangaan met de melder en de inconsistentie aan de kaak stellen. Er treedt een vertraging op omdat de centralist de melder confronteert en/of veelvuldig vragen stelt om de situatie te verduidelijken. Het type discretionair gedrag dat hiermee gepaard gaat is dat de centralist meer sturend zal zijn in zijn of haar besluitvorming. Dit uit zich binnen patroon 2 tot het bewust niet toekennen van politiecapaciteit.

6.5.3 Patroon 3

	Thema 1: Situatiele kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 3	Categorie 12: Ambigüiteit melding	Categorie 13 : Gezond verstand & onderbuik	Categorie 14: Doorvragen en Verondersteld gebaseerd redeneren	Categorie 15: Willekeur

Bij een melding waarin sprake is van een bepaalde mate van ambigüiteit dan speelt de interpretatie van de centralist een belangrijke rol. Omdat de melding niet voor één uitleg vatbaar is, redeneert de centralist vanuit gezond verstand en onderbuikgevoel. Het gedrag dat de centralist laat zien bestaat uit doorvragen, confronteren maar ook het opperen van suggesties of ideeën (verondersteld gebaseerd redeneren) om ambigüiteit weg te halen. Het type discretionair gedrag dat hiermee gepaard gaat is ‘willekeur in de besluitvorming’. Omdat keuzes op onderbuikgevoel worden genomen is rationeel redeneren soms niet mogelijk en geeft besluitvorming bij ambigüe meldingen ruimte tot discussie.

6.5.4 Patroon 4

	Thema 1: Situatiele kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 4	Categorie 16: Werkdruk	Categorie 17: Stress	Categorie 18: Uitleg naar melder; Categorie 19: Streven naar <i>satisfying solution</i> ;	Categorie 20: Lage prioriteit Categorie 21: Versneld afronden Categorie 22: Verantwoordelijkheid overdragen

De werkdruk kan bij centralisten flink oplopen. De mate van werkdruk wordt mede bepaald door het aanbod van meldingen weggezet tegen de tijd. Dus hoe hoger de meldingendruk des te hoger de werkdruk wordt ervaren. Als de centralist uitleg geeft aan de melder dan houdt dit meestal in dat de centralist aangeeft dat het zeer druk is. Hiermee beïnvloedt de

centralist de verwachtingen van de melder. De meest gangbare reactie van de centralist is om te kiezen voor een *'satisfying solution'*. Het type discretionair gedrag dat hiermee gepaard gaat is het versneld afronden van de melding. De centralist streeft naar beschikbaarheid zodat inkomende noodoproepen beantwoord kunnen worden. Zodra de centralist van mening is dat hij of zij voldoende informatie heeft dan wordt aangestuurd op het afronden van het gesprek. Zelfs als er nog meer informatie uit de melding te halen is. Een andere strategie is het overdragen van de verantwoordelijkheid aan derden. Centralisten hebben de verantwoordelijkheid dan elders belegd waardoor de melding afgerond kan worden. Denk hierbij aan het vertellen aan de melder dat de recherche zal bellen of het overdragen aan een OpCo.

6.5.5 Patroon 5

	Thema 1: Situatiele kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 5	Categorie 23: Betrouwbare melder	Categorie 24: Sympathie	Categorie 25: Begripvol & toegewijde houding	Categorie 26: Minder kritisch, rijke interactie (thickness)

De betrouwbaarheid van de melder speelt voor centralisten een belangrijke rol. De centralist heeft meer sympathie als de melder betrouwbaar is. Dit leidt tot meer begrip en een toegewijde houding van de centralist. Deze begripvolle en toegewijde houding leidt tot een minder kritische houding van de centralist. Het type discretionair gedrag dat hiermee gepaard gaat is dat er een rijke interactie ontstaat tussen de centralist en de melder waardoor de betekenis van de melding (thickness) meer vorm krijgt. De minder kritische houding van de centralist leidt tot gedrag waarin centralisten een toegewijde toekenning van politiecapaciteit hanteren.

6.6.6 Patroon 6

	Thema 1: Situatiele kenmerken	Thema 2: Interpretatie centralist	Thema 3: Reactie centralist	Thema 4: Deferral
Patroon 6	Categorie 27: Plaats melding (grootstedelijk)	Categorie 28: Weerstand	Categorie 29: Doorvragen en minder toegewijde	Categorie 30: Uitstel beslissing / Categorie 31: melding behoeft meer thickness

De geografische locatie waar een melding zich afspeelt is een omstandigheid wat het gedrag van centralisten beïnvloedt. De centralist heeft een kritische houding bij meldingen die zich

afspelen in grootstedelijke gebieden. De centralist vertoont minder toegeeflijk gedrag en stelt kritische vragen. Hierdoor wordt de melder gedwongen om meer moeite te doen om de duiding van de melding bij de centralist over te brengen. Het type discretionair gedrag dat hiermee gepaard gaat is dat de centralist verlangt dat de melding meer 'thickness' behoeft. De kritische en minder toegeeflijke houding leidt er ook toe dat besluitvorming wordt uitgesteld.

Concluderend: met het beschrijven van de zes (6) patronen is de hoofdvraag beantwoord.

6.7 Discussie

Dit onderzoek heeft met het identificeren van zes patronen die het discretionaire gedrag van centralisten verklaren, hoe significant dan ook, een bijdrage kunnen leveren aan de wetenschap. Dit onderzoek stelt tevens dat beoordeling van meldingen niet alleen op basis van rationale systemen, protocollen en werkvoorschriften afgehandeld worden. Irrationaliteit, gevoel en cultuuraspecten zijn belangrijke elementen die het gedrag van centralisten beïnvloeden. Dit onderzoek kan bijdragen aan de verdere professionalisering en ontwikkeling van het OC en het meldkamerdomein in zijn algemeenheid omdat de verklaring voor het gedrag van centralisten is gevat tot een tastbaar product: de zes patronen. Door het inzichtelijk maken van de 6 patronen ontstaat meer duidelijkheid en begrip voor de moeilijke situatie waarin centralisten zich bevinden. Interessant is om een vergelijkbaar onderzoek te verrichten op andere Operationele Centra om de theorie binnen het hele meldkamer domein te toetsen. Daarnaast kan de nieuwe kennis ook gebruikt worden voor coaching, training- en/of opleidingsdoeleinden om zo het OC verder te professionaliseren. Denk hierbij aan coaching op het gebied van 'omgang met stress' of 'training in het verwerken van complexe informatiestromen'. Beiden dragen bij aan de verdere professionalisering van het OC. Netcentrisch werken kan gezien worden als een netwerk waarin interne en externe betrokkenen informatie met elkaar uitwisselen. Mede door de complexiteit van meldingen kan een verkenning van dit netcentrisch werken binnen het meldkamerdomein een interessante ontwikkeling zijn.

Inhoudelijke reflectie

Als we de empirische data van dit onderzoek toepassen op de RAWFS heuristic (figuur 5) van Van den Heuvel et al. (2014) dan valt op dat dit model niet passend is voor de wijze waarop centralisten tot hun besluitvorming komen. Het model van Van den Heuvel gaat uit van drie

faseringen. De *situational assesment* (SA) fase, de *plan formulation* (PF) fase en de plan execution fase (PE). Centralisten zijn voornamelijk actief in de SA fase. Vanuit de SA fase passen centralisten voornamelijk de coping strategieën ‘reduction’ en ‘assumption based reasoning’ (ASR) toe. De ASR komt in het model van Van den Heuvel pas in de PF fase voor. In paragraaf 3.2.2 wordt de grounded theory onderzoeksmethode geschetst waarin het continue samenspel tussen gegevensverzameling en gegevensanalyse het doel heeft om tijdens het onderzoeksproces een theorie te produceren. Juist deze confrontatie van theorie en empirie heeft in de analyse (zie hoofdstuk 5) geleid tot het inzicht dat centralisten de PF-fase, de fase waarin plan formulation zou moeten plaatsvinden, overslaan. Vanuit het empirisch onderzoek (zie tabel 18) blijkt dat centralisten PF niet, of nauwelijks toepassen. De wijze waarop de centralisten ASR toepassen vindt plaats in de SA fase waarin zij als doelstelling hebben om informatie te achterhalen in plaats van het formuleren van een plan. Verder laat de empirische data zien dat centralisten direct van de SA fase naar de PE fase toe gaan. Het gevolg is dat de PF fase (bijna) altijd wordt overgeslagen. Dit onderzoek is een aanvulling op het model van Van den Heuvel in die zin dat de empirische data uitwijst (zie hoofdstuk 5) dat de verschillende coping strategieën rechtstreeks vanuit de SA fase toegepast worden en dus niet vanuit de PF zoals de opvolging in het model doet suggereren. De analyse toont aan dat het model van Van den Heuvel daarom onvoldoende aansluiting vindt om het besluitvormingsgedrag van centralisten te kunnen analyseren. Daar waar Van den Heuvel uitgaat van een fase waarin planvorming plaatsvindt, is gebleken dat deze fase voor centralisten niet aan de orde is. Dit onderzoek toont tevens aan dat de coping strategieën die Van den Heuvel specifiek toewijst aan de PF fase door centralisten juist in de SA fase worden toegepast.

Vanuit de benadering dat de sensitizing concepts te rigide zijn toegepast spreek ik dit ten dele tegen. Ik zeg ‘ten dele’ omdat dit onderzoek benaderd is vanuit een bestuurskundige invalshoek. Wellicht zou, gezien vanuit de neurologische of paramedische invalshoek, de sensitizing concepts een andere wending geven. De sensitizing concepts in dit onderzoek zijn ontstaan door waarneembare bevindingen zoals interviews en observaties. Hierbij moet gezegd worden dat de sensitizing concepts als richtinggevend geïnterpreteerd dienen te worden en niet als vaste concepten. Het aanscherpen van de sensitizing concepts en deze in samenhang te beschouwen heeft geleid tot de bevinding dat de locatie (grootstedelijk), dus waar een melding plaatsvindt, van invloed is op het gedrag van centralisten (zie conclusie hoofdstuk 6.6.6). Deze bevinding kan gezien worden als een aanvulling op de theorie die door

de aanscherping van de sensitizing concepts inzichtelijk is gemaakt. Bij het vormen van de sensitizing concepts kwam deze bevinding niet eerder aan de orde.

Suggesties voor verder wetenschappelijk onderzoek

Dit onderzoek stelt dat de geografische locatie van de melding van invloed is op het gedrag van centralisten. Voornamelijk in grootstedelijke gebieden heeft dit onderzoek een *deferral* aangetoond. Als suggestie voor verder wetenschappelijk onderzoek verdient het de aanbeveling om te onderzoeken waarom de locatie van de melding van invloed is op het discretionair handelen van de centralist. Dit onderzoek stelt tevens dat stress discretionair gedrag bij centralisten beïnvloedt. Als suggestie voor verder wetenschappelijk onderzoek verdient het de aanbeveling om te onderzoeken welke invloed stress heeft op centralisten, wat de invloed van stress op middellange termijn op centralisten heeft en of stress de kwaliteit van meldingen beïnvloedt.

- Einde scriptie -

Verwijzingen

- Antunes, G., & Scott, E. (1981). Calling the Cops: Police Telephone operators and Citizen Calls for Service. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 9, 165-179.
- Bekkers, V. (2012). *Beleid in beweging: Achtergronden, benadering, fasen en aspecten van beleid in de publieke sector*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Berg, B. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences*. Boston: Allyn and Bacon.
- Blumer, H. (1954). What is wrong with Social Theory. *American Sociological Review*, Vol 19, No 1, 3-10.
- Bowen, G. (2006). *Grounded Theory and Sensitizing Concepts*. Cullowhee, North Carolina, USA: International Institute for Qualitative Methodology.
- Clayman, S., & Heritage, J. (2011). 6. Gatekeeping and Entitlement to Emergence Service. In S. Clayman, & J. Heritage, *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions* (pp. 69-86). Hoboken: John Wiley & Sons.
- Cromdal, J., Osvaldsson, K., & Persson-Thunqvist, D. (2008). Context that matters: Producing “thick-enough descriptions” in initial emergency reports. *Journal of Pragmatics*, 927–959.
- De Bresser, A. (2013). *Face to Face of GMS. Hoe centralisten op de politiemeldkamer een melding communiceren (masterscriptie)*. Best: Universiteit Utrecht.
- De Widt, C., Koole, T., & Van Berkum, J. (2014). Emotionele 1 1 2-gesprekken: emoties, reacties en effecten. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 267-291.
- Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, Vol 14, No 4, 532-550.
- Elbanna, S. (2006). Strategic Decision-Making: Process Perspectives. *International Journal of Management Reviews*, Volume 8 Issue 1 pp. 1–20.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice*. Routledge.
- Hasti, R. (2001). Problems for Judging and Decisionmaking. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 653-683.
- Heuvel, C. v., Alison, L., & Power, N. (2014). Coping with uncertainty: police strategies for resilient decision-making and action implementation. *COGNITION TECHNOLOGY & WORK*, Volume: 16 Issue: 1 pp. 25-45.
- Heuvel, van den, C., Alison, L., & Crego, J. (2012). How Uncertainty and Accountability can Derail Strategic ‘Save Life’. Decisions in Counter-Terrorism Simulations: A Descriptive Model of Choice Deferral and Omission Bias. *Journal of Behavioral Decision Making*, 165–187.

- Keuning, D., & Eppink, D. (1996). *Management en organisatie. Theorie en toepassing*. Houten: Stenfert Kroese.
- Kuppens, J., Bervoets, E., & Ferweda, H. (2010). *Poortwachters van de politie. Meldkamers in perspectief*. Amsterdam: Reed Business.
- LFNP. (2017, 07 05). (2017) *Functiebeschrijvingen van het functiehuis bij de politie*. Opgehaald van <https://www.politie.nl>: <https://www.politie.nl/wob/korpsstaf/2017-functiebeschrijvingen-van-het-functiehuis-bij-de-politie.html>
- Lipshitz, R., & Strauss, O. (1997). Coping with Uncertainty: A Naturalistic Decision-Making Analysis. *Organisational Behaviour and Human Decision Processes*, Vol. 69, No. 2, pp. 149–163.
- LWOC. (2017). *Landelijk Werkingsdocument Operationeel Centrum*. Politie.
- Maxfield, M. (2018). Service Time, Dispatch Time, and Demand for Police Services: Helping More by Serving Less. *Public Administration Review*, 252-263.
- McNulty, E. (1994). Generating Common Sense Knowledge Among Police Officers. *Symbolic Interaction*. Vol. 17, No. 3, 281-294.
- Ministerie van BZK. (1999). *Handboek 112*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Mintzberg, H., Raisinghani, D., & Théorêt, A. (1976). The Structure of "Unstructured" Decision Processes. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 21, No. 2 pp. 246-275.
- Nationale Politie. (2012). *Inrichtingsplan Nationale Politie versie 3.0*. Nationale Politie.
- Paoline III, E. (2003). Taking stock: Toward a Richer Understanding of Police Culture. *Journal of Criminal Justice*, 199-214.
- Patton, M. (1980). *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Reuss-Ianni, E. (1983). *Two Cultures of Policing. Street Cops and Management Cops*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Schneijderberg, A. (2012). *Emotionele 112gesprekken: emoties, effecten en reacties*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2008). *Basics of qualitative research (3rd ed.): Grounded theory procedures and techniques*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Tas, J., & Van der Zee-Nefkens. (1977). *Een observatieonderzoek naar het werk van politieursurveillance*. Den Haag: WODC.
- VRR. (2013). *Regionaal Crisiplan Rotterdam Rijnmond 2014-2018*. Rotterdam: Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond.
- Wall, K. D. (1993). A Model of Decisionmaking under Bounded Rationality. *Journal of Economic Behaviour and Organization*, 331-352.

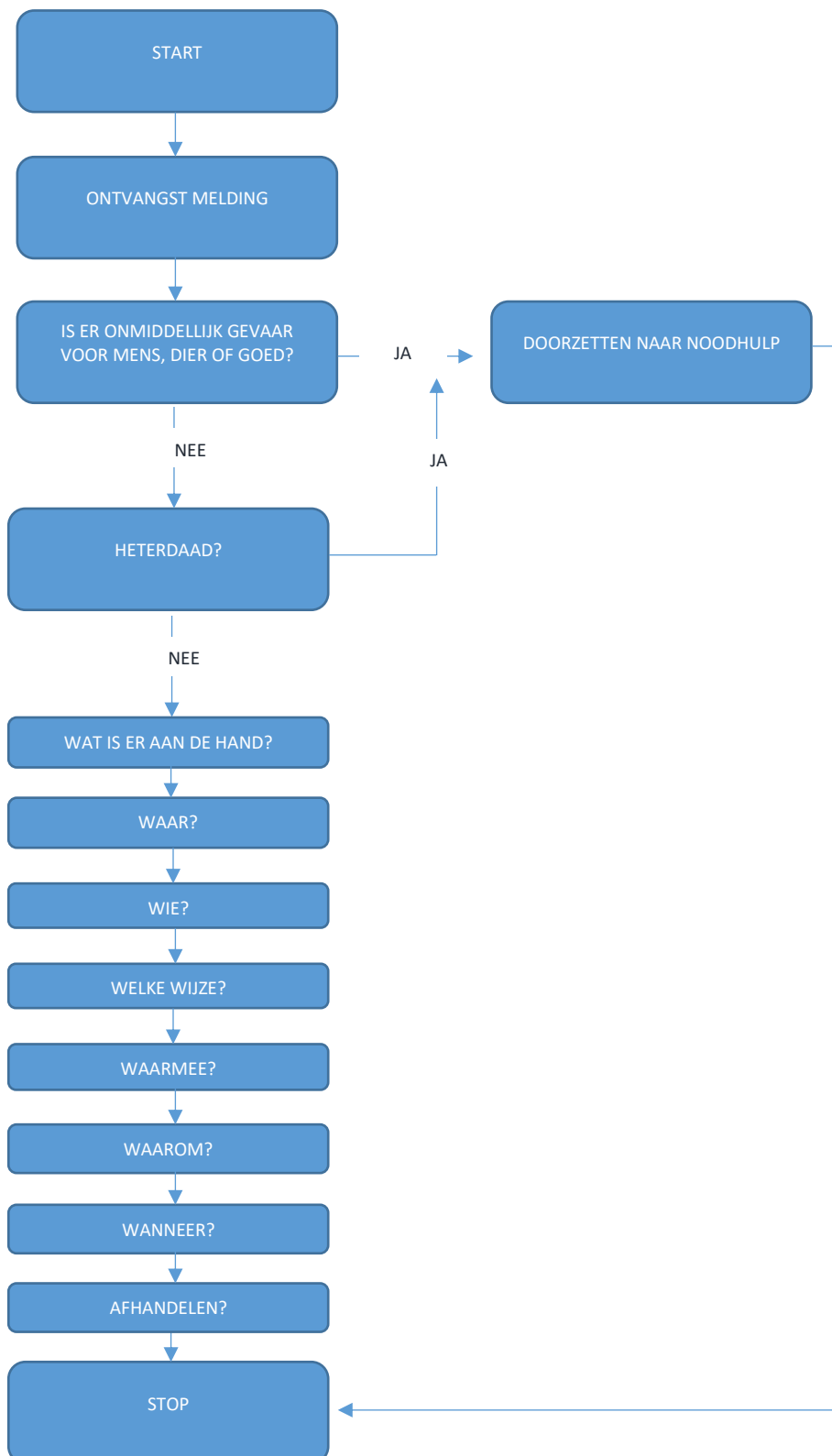
- Whalen, M., & Zimmerman, D. (1987). Sequential and Institutional Context in Calls for Help. *Social Psychology Quarterly*, Vol 50, 172-185.
- Widt, C., Koole, T., & Berkum, J. (2014). Emotionele 1 1 2 -gesprekken: emoties, reacties en effecten. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, Volume 36, No. 3, pp. 267-291 .

Meldingen

20180612-20.50.08 (2018). Overlast jeugd.
20180602-21.57.34 (2018). Aanrijding met letsel.
20180603-20.29.53 (2018). Man met een mes.
20180608-17.50.54 (2018). Schietpartij.
20180608-19.05.15 (2018). Bedreiging met een mes.
20180608-19.36.29 (2018). Vermissing.
20180608-19.42.35 (2018). overlastgevende ex.
20180608-20.32.13 (2018). Ruzie/twist.
20180608-20.46.00 (2018). Bedreiging.
20180608-20.49.08 (2018). Bedreiging.
20180608-21.07.54 (2018). Vechtpartij.
20180608-21.24.26 (2018). Hulpverlening.
20180612-18.54.46 (2018). Bedreiging.
20180612-20.00.39 (2018). Vermissing.
20180612-21.04.20 (2018). Aanrijding.
20180612-21.07.52 (2018). Vechtpartij.
20180612-21.07.55 (2018). Vechtpartij.
20180619-17.49.12 (2018). Schietpartij.
20180619-17.49.47 (2018). Schietpartij.
20180619-17.49.55 (2018). Schietpartij.
20180619-17.50.54 (2018). Schietpartij.
20180619-17.51.06 (2018). Schietpartij.
20180619-17.51.16 (2018). Schietpartij.
20180619-17.52.11 (2018). Schietpartij.
20180619-17.53.11 (2018). schietpartij.
20180619-17.54.36 (2018). Schietpartij.
20180619-21.44.23 (2018). Urgente vermissing kind.
20180702-15.41.31 (2018). Overlast jeugd.
20180702-15.45.25 (2018). Diefstal bij bejaarde.
20180702-20.29.58 (2018). Man met mes.
20180703-14.10.35 (2018). Hulpverlening.
20180703-14.53.02 (2018). Beroving.
20180712-19.33.20 (sd). Ruzie/twist.
20180712-19.37.17 (2018). Verdachte personen.

Bijlage(n)

Bijlage I Basis uitvraagprotocol meldkamer



Figuur 9 Werkinstructie: basisuitvraagprotocol meldkamer

Bijlage II Schematisch overzicht meldingen en copingstrategie

Melding	Verwerpen / bevestigen	Intentional deferral	Delay/Omission D/O	Forefalling (F)	Weighing pro's and cons	Assumption Based Reasoning (RSA)	Suppression (SSA)	Reduction (RSA)	Reflection in Action (RIA)	Onzekerheid (O)
(20180602-21.57.34, 2018)	x		I-06			x		x		x
(20180702-20.29.58, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180702-15.45.25, 2018)	x		I-06			x		x		x
(20180702-15.41.31, 2018)	x		I-06			x		x		x
(20180619-21.44.23, 2018)	x		I-01			x		x	x	x
(20180619-17.54.36, 2018)	x		I-01			x	x	x		x
(20180619-17.53.11, 2018)	x		I-01 / I-05	x		x		x		x
(20180619-17.52.11, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180619-17.51.30, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180619-17.51.16, 2018)	x		I-01	x		x		x		x
(20180619-17.51.06, 2018)	x		I-01	x		x		x		x
(20180619-17.50.54, 2018)	x		I-03			x		x		x
(20180619-17.49.55, 2018)	x		I-01			x	x	x		x
(20180619-17.49.47, 2018)	x		I-03			x		x		x
(20190719-17.49.12, 2018)	x		I-01	x		x		x		x
(20180612-21.07.55, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180608-21.07.54, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180612-21.07.52, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180612-21.04.20, 2018)	x		I-04			x		x		x
(20180612-18.54.46, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180608-21.24.26, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180608-20.49.08, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180608-20.46.00, 2018)	x		I-07			x		x		x
(20180608-20.32.13, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180608-19.42.35, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180608-19.36.29, 2018)	x		I-01	x		x		x	x	x
(20180608-19.05.15, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180703-14.53.02, 2018)	x		I-06 / I-04	x		x		x		x
(20180703-14.10.35, 2018)	x		I-07 / I-01			x		x		x
(20180712-19.37.17, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180612-20.00.39, 2018)	x		I-01			x		x		x
(20180612-20.50.08, 2018)	x		I-01			x		x		x

Tabel 17 analyse gebruikte coping strategieën centralist

Bijlage 3 Uitwerking gesprekken

Datum	08 juni 2018	Centralist	
Tijdstip	19.05.15	GMS-nummer	
Duur gesprek	01.26		

Melding	Bedreiging met een mes
----------------	------------------------

Actor	Gesprek
C	Politie meldkamer
M	Uhm,.. goeie.. goedenavond. Ik zou graag een melding willen doen op de [straatnaam] ...
C	Wat is hier aan de hand
M	Ja,.. op de [straatnaam] moet je een jongen.. rond de dertien, veertien ... ik weet niet. Ik schat hem tussen de dertien en zestien jaar met een mes. Hij is de ... Hij heeft ruzie, maar twee andere jongens die hem meegesleurd hebben.. maar hij loopt gewoon zichtbaar met uhh... een mes rond te slingeren.
C	En hoe ziet die jongen eruit?
M	Uh.. Hij is uhh, kort haar.
C	Is het een blanke of een kleurling?
M	Nee, nee, nee.. Hij is sowieso een kleurling.
C	Kleurling, kort haar
M	Ja, hij heeft een soort trainingspak aan (*windgeruis hoorbaar)
C	Ik kan je bijna niet verstaan. Ik hoor allen wind!
M	Ja, omdat ik
C	Wat voor kleur trainingspak?
M	Hij heeft een donkerblauwe broek aan.
C	Donkerblauwe broek?
M	Met een wit blouseje
C	Sorry, wat zeg je? Sorry.
M	En een lichte shirt.
C	Ja is het een trainingsbroek of een gewone broek?
M	Nee, een trainingsbroek.
C	En heeft hij ruzie met iemand?
M	Ja, ik hoorde hem eerst ruzie maken en daarna weglopen met twee anderen. Maar gewoon met zijn mes in zijn hand...

C	In welke richting is die opgelopen?
M	Hij is,.. zeg maar,.. uhm ... niet bij de [supermarkt] kant maar bij het water, richting het water toe.
C	Richting de waterkant.
C	Nou we gaan laten kijken daar.
M	Ja, is goed.
C	Dank je wel.
M	Alsjeblieft.
C	Dag hoor.

C = centralist

M = Melder

Opmerking:

In de bijlage is één (1) gespreksverslag opgenomen om de wijze waarop de gesprekken zijn uitgewerkt te kunnen tonen. Alle andere (geanonimiseerde) gespreksuitwerkingen van deze scriptie zijn te raadplegen (tot uiterlijk 1 juni 2019) via onderstaande link:

[<https://drive.google.com/file/d/19sa9g-jtt6PZX0UmR2bhKaDFdHcvc3zu/view?usp=sharing>].

