



Rapport

Datum: 11 september 2002
Rapportnummer: 2002/281

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat niet adequaat is gereageerd op haar telefonische noodoproep tijdens een overval op haar bedrijf op 9 maart 1999. In dit verband klaagt zij er met name over dat:

- een 112-centraliste van de regio Rotterdam-Rijnmond na doorschakeling naar de politiemeldkamer van de regio Hollands Midden niet heeft gecheckt of daadwerkelijk contact tussen verzoekster en de meldkamer tot stand was gekomen;
- een medewerker van de meldkamer van het regionale politiekorps Hollands Midden geen contact heeft opgenomen met de 112-centrale toen hij na doorschakeling van het gesprek niemand hoorde aan de andere kant van de lijn.

Verder klaagt verzoekster erover dat de beheerders van de regionale politiekorpsen Rotterdam-Rijnmond respectievelijk Hollands Midden de schade tengevolge van voornoemde gedraging niet vergoeden.

Beoordeling

Inleiding

1. Op 9 maart 1999 vond in het bedrijf van verzoekster en haar echtgenoot een gewapende overval plaats. Om 19.00 uur drongen twee gewapende mannen het kantoor binnen, waar verzoekster en haar man aan het werk waren. Zij werden door de overvallers geboeid aan handen en voeten. Verzoekster werd vervolgens in het damestoilet opgesloten. Zij hoorde de overvallers de ruimte waar tabak en sigaretten waren opgeslagen betreden. Voorts hoorde zij dat de overvallers dozen op pallets stapelden. Omstreeks 19.10 uur wist verzoekster (geboeid) bij de telefoon te komen. Zij werkte met haar hoofd de hoorn van de haak en drukte met haar neus en tong het alarmnummer 112. Zij gaf aan de 112-centralist door dat sprake was van een overval. Hierna ging verzoekster, bang voor ontdekking door de overvallers, terug naar het toilet. De hoorn liet zij van de haak liggen. Rond 19.50 uur hoorde zij de daders vertrekken. Toen zij merkte dat de politie niet was gekomen, belde zij opnieuw de 112 centrale, waarna binnen enkele minuten de politie arriveerde.

2. Het bedrijf van verzoekster bevond zich in een plaats binnen het gebied dat wordt bestreken door de het regionale politiekorps Hollands Midden. In principe komen meldingen voor dit gebied binnen bij de 112-centrale van deze regio. Om technische redenen zijn er echter uitzonderingen voor de zogenaamde grensgebieden (waarin het bedrijf lag). Hierdoor kwam de 112-melding binnen bij de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond.

De 112-centraliste schakelde vervolgens door naar de politiemeldkamer van de regio Hollands Midden. Toen de medewerker van die meldkamer niemand hoorde aan de andere kant van de lijn, heeft hij na enige tijd de telefoon weer op de haak gelegd.

A. Ten aanzien van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de 112-centraliste na doorschakeling naar de politiemeldkamer van de politieregio Hollands Midden niet heeft gecheckt of daadwerkelijk contact tot stand was gekomen. Voorts acht zij het niet juist dat de korpsbeheerder de schade tengevolge van deze gedraging niet heeft vergoed.

2. De korpsbeheerder acht de klacht ongegrond. De centraliste heeft zich de zekerheid verschaft dat er daadwerkelijk was doorgeschakeld. Daarmee heeft volgens de korpsbeheerder een afdoende check plaatsgevonden. Door de 112-centraliste is gehandeld conform het voorgeschreven protocol (Het handboek voor 112-centrales, zie Achtergrond) en is adequaat gehandeld, zoals is vereist bij een snelle afhandeling in spoedeisende zaken. Om die reden ziet de korpsbeheerder geen aanleiding voor het toekennen van een schadevergoeding.

3. Tijdens de klachtenprocedure bij de politie Hollands Midden is naar voren gekomen dat het politiekorps Hollands Midden van mening is dat de centraliste weliswaar volgens het protocol had gehandeld, maar dat bij meldingen als: "Brand! Een overval!" en dergelijke flexibel gereageerd zou moeten worden. De centralist zou dan moeten "meeluisteren" of er wel daadwerkelijk een verbinding tussen hulpvrager en de desbetreffende hulpverleningsdienst tot stand is gekomen.

Tijdens die procedure is van de zijde van de politie Hollands Midden naar voren gebracht dat bij een aantal 112-centrales - waaronder die van Driebergen (waar de meldingen met mobiele telefoons binnenkomen) en Hollands Midden - standaard zou worden "meegeluisterd".

4. Uit de stukken en nader ingewonnen inlichtingen is gebleken dat het technisch niet mogelijk is dat de 112-centrale meeluistert met het telefoongesprek tussen melder en hulpdienst. Wel wordt in gevallen waarin de centralist de indruk heeft dat iemand bijvoorbeeld wel eens flauw zou kunnen vallen of de telefoonlijn slecht is, het gesprek middels een vooraankondiging door de 112-centrale doorverbonden of er wordt achteraf gecheckt of de boodschap van de melder bij de hulpdienst is doorgelopen.

Overigens is uit inlichtingen van de 112-centrale Driebergen gebleken dat ook daar - anders dan zowel door de politie Hollands Midden en de advocaat van verzoekster wordt aangenomen - niet elke melding met vooraankondiging dan wel check achteraf plaatsvindt. Dit gebeurt slechts indien daarvoor een duidelijke indicatie aanwezig is. Het zowel in Driebergen als in Rotterdam-Rijnmond gehanteerde argument hiervoor is dat een

vooraankondiging of check achteraf in alle gevallen veel te veel tijd zou gaan kosten.

5. Blijkens het Handboek 112-centrales is het de bedoeling dat (noodhulp)meldingen zo snel mogelijk wordt doorverbonden naar de desbetreffende hulpverleningsdienst. Blijkens het in het Handboek neergelegde opneemprotocol moet de 112-centrale beoordelen of er sprake is van een "echte" noodhulp-melding. Indien dit het geval is, moet de 112-centralist in principe zo spoedig mogelijk doorverbinden met de desbetreffende hulpdienst. Slechts indien er een specifieke indicatie is, mag verwacht worden dat met vooraankondiging wordt doorverbonden dan wel een check achteraf plaatsvindt.

6. Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat het enkele feit dat iemand melding doet van een overval nog niet meebrengt dat de 112-centralist niet kan volstaan met het, conform het Handboek 112, zo spoedig onmogelijk doorschakelen van de melding naar de desbetreffende hulpdienst. Immers, in beginsel dienen uitsluitend noodgevallen te worden doorverbonden, waarbij "elke seconde telt". Omstandigheden op grond waarvan de 112-centraliste in dit geval anders had moeten handelen, zijn gesteld noch gebleken. In dit verband is nog van belang dat uit de bandopname van de bewuste melding niet is gebleken van paniek bij verzoekster of andere aanwijzingen op grond waarvan de 112-centraliste tot de conclusie had moeten komen dat verzoekster wellicht niet in staat zou zijn haar melding te herhalen tegenover de politie. Dat verzoekster niet gehoor heeft (kunnen) (ge)geven aan de mededeling van de centraliste om aan de lijn te blijven (welke mededeling zij mogelijk niet meer heeft gehoord) is zeer begrijpelijk, gezien de benarde omstandigheden waarin verzoekster verkeerde. Dit brengt echter nog niet mee dat de centraliste niet juist heeft gehandeld door zondermeer door te verbinden. Zij kon immers niet weten dat verzoekster niet aan de lijn kon blijven.

De onderzochte gedraging is derhalve op dit punt behoorlijk. Dit brengt mee dat de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding eveneens behoorlijk is.

B. Ten aanzien van het regionale politiekorps Hollands Midden

1. Verzoekster klaagt er ook over dat de medewerker van de meldkamer van het regionale politiekorps Hollands Midden geen contact heeft opgenomen met de 112-centrale toen hij na doorschakeling van het gesprek niemand hoorde aan de andere kant van de lijn. Tevens acht zij het niet juist dat de korpsbeheerder de schade tengevolge van deze gedraging niet heeft vergoed.

2.1. De korpsbeheerder heeft het bezwaar tegen de beslissing op verzoeksters klacht ongegrond verklaard en voor de motivering van deze beslissing verwezen naar het advies van de Klachtencommissie. Dat houdt - samengevat - het volgende in. Er zijn geen voorschriften volgens welke de meldkamermedewerker in dit geval contact met de 112-centrale had moeten zoeken. Ook is dit geen gebruikelijke procedure. Het blijft vaak stil aan de andere kant van de lijn nadat door de 112-centrale is doorverbonden. Er rustte dan

ook geen bijzondere plicht op de meldkamercentralist om terug te bellen naar de 112-centrale. Er was derhalve geen sprake van verwijtbaar of onbehoorlijk handelen, aldus de klachtencommissie.

2.2. Tijdens de bezwaarprocedure is de desbetreffende meldkamermedewerker gehoord. Desgevraagd bevestigde hij te weten dat in dit geval de melding afkomstig was van de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond. Hij gaf aan dat mensen wel vaker ophangen nadat ze naar de politiemeldkamer zijn doorverbonden. Hij wist niet dat er iets bijzonders aan de hand was. Volgens hem was 90% van de 112-meldingen geen "echte" melding.

2.3. De (voormalige) chef van de meldkamer is ook gehoord door de Klachtencommissie. Volgens hem moet de 112-centrale bij belangrijke meldingen (brand!, hartaanval! overval!) uit oogpunt van redelijkheid en billijkheid afwijken van het 112-protocol. In het landelijk overleg was afgesproken dat degene die zo'n belangrijke melding doorverbindt, mag meeluisteren. Bij de KLPD was dit reeds aanvaard. Ook was in Hollands Midden tegen de 112-centrale gezegd dat men er soms goed aan doet om mee te luisteren. Volgens hem heeft de 112-centrale het overigens in 90% van de gevallen wel door als sprake is van pesten of een anderszins loze melding.

2.4. In zijn reactie op de klacht heeft de korpsbeheerder aangegeven dat het aankondigen van 112-gesprekken door een medewerker van de 112-centrale extra tijd kost, waardoor andere binnenkomende 112-gesprekken niet aangenomen kunnen worden. Ook wees hij erop dat de politiemeldkamer Hollands Midden van verschillende 112-centrales (vijf in totaal) krijgt doorverbonden en dat niet zichtbaar is van welke 112-centrale het gesprek binnenkomt. Heeft een meldkamermedewerker enig idee van welke 112-centrale het verbroken gesprek afkomstig is, aldus de korpsbeheerder, dan neemt hij contact op met die centrale voor eventuele aanvullende informatie.

3. In de beoordeling van de klacht over de politiemeldkamer heeft bij de politie Hollands Midden kennelijk een belangrijke rol gespeeld dat van de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond verwacht had mogen worden dat zij meer zorg aan de melding had besteed. Dat de meldkamercentralist niet heeft teruggebeld kwam hierdoor in een ander licht te staan dan wanneer ook in Hollands Midden de idee was geweest dat de 112-centrale niets viel te verwijten. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond behoorlijk heeft gehandeld (zie hiervoor onder **A.6**).

4. Volgens de Klachtenadviescommissie Hollands Midden is het geen gebruikelijke procedure dat de meldkamer in een geval als dit contact opneemt met de 112-centrale. De desbetreffende medewerker heeft in dit verband gesteld dat er veel "loze" meldingen binnenkomen en dat hij ook daarom niet terugbelde. Daar staat tegenover dat volgens zijn (oud)chef de 112-centrale het overgrote deel (en wel 90%) van de oneigenlijke of misbruikmeldingen eruit haalt, terwijl de korpsbeheerder thans in zijn reactie aan de Nationale ombudsman aangeeft dat de medewerker van de meldkamer, indien hij enig

idee heeft van welke 112-centrale de melding afkomstig is, contact opneemt met de desbetreffende 112-centrale. Uit de door de Nationale ombudsman ingewonnen inlichtingen bij de chefs van de meldkamers Rotterdam-Rijnmond respectievelijk Hollands Midden is gebleken dat in een geval als dit men dan in principe in ieder geval naar de "eigen" 112-centrale belt, hetgeen strookt met de indrukken van de chefs van de 112-centrales die eveneens om inlichtingen zijn gevraagd. Gelet op een en ander, bezien in samenhang met hetgeen hiervoor onder 4. is overwogen, acht de Nationale ombudsman aannemelijk dat doorgaans in een geval als dit - in tegenstelling tot hetgeen in eerste instantie van de zijde van de politie Hollands Midden naar voren is gekomen - vanuit de meldkamers doorgaans in ieder geval een poging zal worden ondernomen om meer gegevens van de 112-centrale te achterhalen.

5. Gegeven het feit dat in het opneemprotocol van de 112-centrales volgens het 112-Handboek is gekozen voor een procedure waarbij zo spoedig mogelijk wordt doorverbonden naar de desbetreffende hulpdienst, terwijl de 112-centrale misbruik of oneigenlijk gebruik geacht mogen worden zoveel mogelijk eruit te zeven, is het de meest heldere procedure indien de 112-centrale zich aan het protocol houdt (waarin overigens ook de procedure is vermeld bij een onduidelijke aanvraag als iemand bijvoorbeeld wegens benauwdheid niet in staat is duidelijk te praten) en de politiemeldkamer de nodige inspanningen verricht om nadere informatie in te winnen indien na doorschakeling door een 112-centrale de andere kant van de lijn stil blijft. Dat de 112-centrale hier wist dat sprake was van een overval, terwijl de meldkamer daarvan uiteraard niet op de hoogte was, kan hieraan niet afdoen evenmin als het feit dat men in Hollands Midden niet kan zien welke 112-centrale de melding heeft doorgeschakeld. Het ligt in een geval als dit in de rede om te beginnen bij de "eigen" centrale of die van Driebergen, om vervolgens de overige mogelijke centrales te checken. In dit geval heeft de meldkamermedewerker overigens ter zitting voor de Klachtencommissie gemeld dat hij ervan op de hoogte was dat de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond had doorgeschakeld.

6. Alles overziende is de conclusie dat de politie Hollands Midden niet die inspanningen heeft verricht die redelijkerwijs van haar hadden mogen worden gevergd in de gegeven situatie. De onderzochte gedraging is derhalve niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet in een en ander aanleiding een aanbeveling te doen.

7. Voor wat betreft de afwijzing van de schadeclaim wordt het volgende overwogen. De korpschef heeft in eerste instantie op de klacht beslist dat hij geen aansprakelijkheid voor de geleden schade aanvaardde, nu van verwijtbaar of onbehoorlijk handelen van de zijde van zijn medewerkers geen sprake was. De korpsbeheerder heeft zich over een eventuele schadevergoeding niet meer uitgelaten.

Gelet op het voorgaande is er echter aanleiding voor de Nationale ombudsman om ook op dit punt een aanbeveling te doen.

Conclusie

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

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

Aanbeveling

De korpsbeheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden wordt in overweging gegeven:

- de werkinstructies voor de meldkamer zodanig aan te passen dat in een geval waarin na doorschakeling door een 112-centrale de andere kant van de lijn stil blijft, de meldkamer altijd contact opneemt met de betreffende 112-centrale die de melding heeft doorgeleid;
- het verzoek om schadevergoeding alsnog in overweging te nemen.

Onderzoek

Op 7 mei 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw T. te Y, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Hollands Midden en een gedraging van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Nadat verzoekster desgevraagd nadere informatie had verstrekt werd op 10 oktober 2001 naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden (de burgemeester van Leiden) respectievelijk de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik. Tevens werd de korpsbeheerders een aantal specifieke vragen gesteld en is een aantal medewerkers van diverse 112-centrales respectievelijk meldkamers telefonisch om nadere informatie verzocht.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoeker noch de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond gaf binnen de gestelde termijn een reactie. De beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden deelde mee zich met de inhoud van het verslag te

kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 9 maart 1999 vond in het bedrijf van verzoekster en haar echtgenoot een gewapende overval plaats. Om 19.00 uur drongen twee gewapende mannen het kantoor binnen, waar verzoekster en haar man aan het werk waren. Zij werden door de overvallers geboeid aan handen en voeten. Verzoekster werd vervolgens in het damestoilet opgesloten. Zij hoorde de overvallers de ruimte waar tabak en sigaretten waren opgeslagen betreden. Voorts hoorde zij dat de overvallers dozen op pallets stapelden. Omstreeks 19.10 uur wist verzoekster (geboeid) bij de telefoon te komen. Zij werkte met haar hoofd de hoorn van de haak en drukte met haar neus en tong het alarmnummer 112. Zij gaf aan de 112-centraliste door dat sprake was van een overval. Hierna ging verzoekster, bang voor ontdekking door de overvallers, terug naar het toilet. De hoorn liet zij van de haak liggen. Rond 19.50 uur hoorde zij de daders vertrekken. Toen zij merkte dat de politie niet was gekomen, belde zij opnieuw de 112-centrale, waarna binnen enkele minuten de politie arriveerde.

2. Op 30 juli 1999 diende verzoeksters advocaat bij de korpschef van de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond een klacht in over het feit dat de politie niet meteen op de eerste oproep had gereageerd. Hij stelde de politie aansprakelijk voor de bij verzoeksters bedrijf ontstane schade. Gebleken was dat de overvallers tabaksartikelen met een waarde van f 212.144,21 hadden buit gemaakt. De klacht werd ter verdere afdoening doorgestuurd naar het regionale politiekorps Hollands Midden.

3. Het hoofd Divisie Operationale Ondersteuning van de regiopolitie Hollands Midden stuurde aan de korpschef op 20 september 1999 een brief omtrent het ingestelde klachtonderzoek. In die brief staat onder meer het volgende:

"De centralist in de meldkamer van de politieregio Hollands Midden kreeg echter niemand aan de lijn. Hij heeft een paar dingen geroepen in de trant van: "Zeg het maar, Hallo, Wat kan ik voor u doen" en bij het uitblijven van enige reactie, de hoorn weer op de haak gelegd en dus de verbinding verbroken. Hierna is door deze meldkamer geen contact gezocht met de 112-centrale van de politieregio Rotterdam-Rijnmond, hetgeen ook niet gebruikelijk is.

Bij sommige 112-centrales waaronder die van Driebergen (GSM-meldingen) en Hollands Midden is het wel gebruikelijk om in dit soort situaties, bij het doorschakelen naar een meldkamer even mee te luisteren of de boodschap/melding waar men reeds kennis van

heeft genomen (in dit geval dat er sprake was van een overval) goed door komt bij de meldkamer waarnaar wordt doorverbonden. Dit alles in verband met de stresssituatie waarin bellers naar dit alarmnummer vaak toch verkeren.

(...)

Uit het ingestelde klachtenonderzoek blijkt kort samengevat het volgende

- ✓ De 112-centrale 'Rotterdam-Rijnmond' zich gehouden heeft aan het geldende 112-protocol (zie Achtergrond; N.o.). Er wordt volgens deze werkwijze door de 112-centraliste inderdaad niet doorgevraagd naar de inhoud van de melding.
- ✓ In dit soort situaties mag een 112-protocol niet leidend zijn.
- ✓ In dit soort situaties mag van een ontvanger van een dergelijke melding verwacht worden dat hier flexibel en doortastend mee wordt omgegaan en er voor gezorgd wordt dat een adequate afhandeling plaatsvindt.
- ✓ Er door onze "onderaannemer de 112-centrale" (Regio Rotterdam-Rijnmond) dus mogelijk verwijtbaar gehandeld is.
- ✓ De centralist van de regio politie Hollands Midden geen informatie over een mogelijke prioriteit van de meldingen met de aankondiging van het gesprek heeft meegekregen.
- ✓ Binnen de rol die meldkamer van de politie Hollands Midden in deze klacht speelde geen verwijtbare handeling of gedrag kon worden geconstateerd.

(...)

Op voorhand kan ik u verder medelen dat ik ter voorkoming van dit soort situaties:

Aan de chef meldkamer van politie Hollands Midden, de opdracht heb gegeven om naar aanleiding van deze klacht en ter voorkoming van dit de in deze klacht geschetste situaties, in contact te treden met het landelijk overleg 112-centrales en de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond om een afspraak te maken ter vaststelling van een werkwijze die deze situaties moeten voorkomen.

Aan de chef meldkamer van politie Hollands Midden de opdracht heb gegeven om het "Handboek 112- alarmcentrale Hollands Midden", daar waar nodig aan te passen ter voorkoming van de in deze klacht geschetste situaties."

4. Bij brief van 24 januari 2000 wees de chef van de regiopolitie Hollands Midden aansprakelijkheid voor de geleden schade af. In zijn brief deelde hij onder meer het volgende mee:

"Uit dit onderzoek en de inhoud van de op tape vastgelegde melding, blijkt het volgende.

Alarmeringen via het 112-nummer komen voor het gebied van de politie Hollands Midden binnen bij de 112-centrale van dit regiokorps. Uitzonderingen zijn de grensgebieden van de politieregio. De reden hiervan is, dat KPN gebruik maakt van een netnummerrouting bij 112-aanvragen. Dit wil zeggen, dat het netnummer van de beller bepalend is bij welke 112-centrale het gesprek binnenkomt.

Y ligt in het grensgebied, hetgeen betekent dat zij i.v.m. deze routing onder het verzorgingsgebied van de 112-centrale van de politieregio Rotterdam-Rijnmond valt. De 112-centrale van de politieregio Rotterdam-Rijnmond verbindt de binnengekomen meldingen die niet onder hun verzorgingsgebied vallen zo snel mogelijk door naar de regio, waaronder het verzorgingsgebied wel valt.

In dit geval diende de melding doorverbonden te worden naar de meldkamer van de politieregio Hollands Midden.

Op de bandopname is te horen, dat er sprake is van het feit, dat er doorverbonden wordt naar de politieregio Zuid-Holland Zuid. De betreffende centralist corrigeerde zichzelf snel en het gesprek werd doorverbonden naar de meldkamer van de politieregio Hollands Midden. Zij gaf het gesprek door met de mededeling "gesprek voor Y". De centralist in de meldkamer van de politieregio Hollands Midden kreeg echter niemand aan de lijn. Hij heeft een paar maal gevraagd: "Zeg het maar. Hallo. Wat kan ik voor U doen". Bij het uitblijven van enige reactie heeft hij de hoorn weer op de haak gelegd en de verbinding verbroken. Hierna is geen contact gezocht met de 112-centrale van de politieregio Rotterdam-Rijnmond. Dit is ook niet gebruikelijk.

De melding van Uw cliënt heeft hem dus niet bereikt. Hij is onkundig gebleven van het feit, dat er een overval gaande was en hij heeft dan ook geen politie-eenheden ingezet. Hoezeer ik de samenloop van omstandigheden waarvan Uw cliënt het slachtoffer is geworden ook betreur ben ik van mening, dat er van verwijtbaar onbehoorlijk handelen van de Politie Hollands Midden i.c. de betrokken centralist geen sprake is geweest.

Aangezien het niet-doorkomen van de inhoud van de melding gelegen was in de gevolgde overdrachtsprocedure tussen de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond en de meldkamer van de Politie Hollands Midden is ook dat aspect nader bezien. Bij een aantal 112-centrales, waaronder die van Hollands Midden is het gebruikelijk om bij het doorschakelen naar een meldkamer even mee te luisteren of de boodschap/melding, waar men reeds kennis van heeft genomen, goed door komt bij de meldkamer waarnaar wordt doorverbonden. Dit wordt gedaan in verband met de stresssituatie waarin bellers naar dit alarmnummer vaak in verkeren."

Voorts deelde de korpschef mee dat hij niet bevoegd was een oordeel uit te spreken over het handelen van medewerkers van de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond. Hij had daarom het feitencomplex voorgelegd aan de chef van dit korps, die hem bij brief van 24 december 1999 (zie hierna) had bericht zich op het standpunt te stellen dat de desbetreffende 112-centrale had gehandeld volgens het voorgeschreven protocol en dat van enig verwijtbaar handelen geen sprake was.

5. De brief van de korpschef Rotterdam-Rijnmond aan de korpschef Hollands Midden van 24 december 1999, waarnaar laatstgenoemde in de klachtafdoening verwees, houdt onder meer het volgende in:

"In het kader van de beoordeling van de casus ga ik in op een drietal in de brief van het hoofd Divisie Operationele Ondersteuning van uw korps,(...) ., d.d. 20 september 1999, genoemde aspecten (zie hiervoor, onder 3.; N.o.).

2.1. De rol van de 112-centrale en de toepassing van het protocol

Eén van de verwijten is, dat de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond zich ten tijde van de overval heeft gehouden aan het voorgeschreven protocol (tot stand gekomen in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksaangelegenheden) en dit in casu niet hadden moeten doen. Op dit punt ben ik tot de volgende conclusie gekomen:

- a) De 112-centrale regio Rotterdam-Rijnmond heeft door te handelen naar het voorgeschreven protocol niet verwijtbaar gehandeld. Mede gezien het Handboek 112, versie juni 1999, waarin staat beschreven hoe de landelijke 112-centrales dienen te handelen bij inkomende gesprekken, staat de werkwijze beschreven die destijds door de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond is gebezigd.
- b) Door destijds volgens het protocol te handelen heeft men tevens overeenkomstig de 112-doelstelling gehandeld, namelijk: *'Het zo snel mogelijk doorschakelen van een noodoproep naar de desbetreffende hulpdienst'*.

Het verwijt, dat de 112-centrale zich niet aan het protocol had mogen houden is daarom ongegrond.

2.2. Het in ontvangst nemen en doorgeleiden van het gesprek

Een ander verwijt is dat de ontvanger (in casu de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond) met het binnengekomen gesprek flexibel en doortastend had moeten omgaan. Terzake is mij het volgende gebleken:

- a) Gesprekken die bij een 112-centrale binnenkomen hebben altijd een spoedeisend karakter. Er dient daarom altijd conform de regels die daarvoor gesteld zijn gewerkt te

worden. Bij een 112-gesprek zijn de vragen kort en bondig, dit in verband met eventuele tijdverspilling.

b) Bij 112-gesprekken zoals in casu dient een gesprek zo snel mogelijk doorgeschakeld te worden naar de achterliggende meldkamer (in casu de meldkamer van regiopolitie Hollands-Midden).

Ik meen daarom dat de 112-centrale in Rotterdam-Rijnmond in dezen adequaat gehandeld heeft (zie ook hierna onder paragraaf 2.3).

2.3. Check op de melding

Het laatste verwijt luidt dat er, gezien de inhoud van de in de klacht omschreven melding, naar redelijkheid en billijkheid van de regio Rotterdam-Rijnmond verwacht mocht worden dat er een check op de melding zou zijn uitgevoerd. Op dit punt concludeer ik het volgende:

a) De 112-gesprekken die voor de hulpdiensten in de regio Rotterdam-Rijnmond bestemd zijn worden doorgeschakeld door middel van zogenaamde voorkeuzetoetsen van een telefooncentrale. Indien het gesprek bedoeld is voor een achterliggende meldkamer binnen de eigen regio wordt de doorschakeling tot stand gebracht door de voorkeuzetoets in te drukken zodat het gesprek automatisch wordt doorgeschakeld naar de "achterliggende" meldkamer. Er wordt dan niet meegelisterd. Doordat de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond zich in casu de zekerheid heeft verschaft dat het gesprek daadwerkelijk was doorgeschakeld naar de meldkamer van de regio Hollands-Midden heeft daarmee in afdoende mate een check plaatsgevonden.

b) Zoals ook uit de stukken naar voren komt en -door uw regio onweersproken- vaststaat, heeft de 112-centraliste van de regio Rotterdam-Rijnmond, nadat de verbinding tot stand was gekomen het gesprek aangekondigd bij de meldkamer van de regiopolitie Hollands-Midden met de woorden: "Gesprek voor Y". Hierna is de verbinding tussen de 112-centrale en de meldkamer van regiopolitie Hollands-Midden door de 112-centraliste verbroken.

c) Naar mijn oordeel had bovendien van de meldkamer van de politieregio Hollands-Midden verwacht en geëist mogen worden dat van die kant een check plaatsvond met betrekking tot de onderhavige melding nadat aldaar bleek dat er wel een verbinding was maar zich niemand meldde. Het dienstdoende personeel had kunnen weten dat het geen "misbruikgesprek" betrof of dat het anderszins om oneigenlijk gebruik van de 112-centrale ging. Het feit dat er door de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond een gesprek was doorgeschakeld was daartoe al voldoende reden om te mogen veronderstellen dat het om een "echte" spoedeisende 112-melding ging. Als het wel om een misbruikgesprek of om oneigenlijk gebruik van de 112-centrale zou zijn gegaan was er

immers, overeenkomstig de toen en nu nog geldende voorschriften, nooit doorverbonden naar de desbetreffende meldkamer.

Het verwijt dat door Rotterdam-Rijnmond geen check naar de melding is gepleegd is daarmee ongegrond.

3. Resumé / eindoordeel

Resumerend stel ik vast dat het korps Rotterdam-Rijnmond geen enkel verwijt valt te maken en dat een schadeclaim niet ten laste kan komen van dit korps. Van enige verwijtbaar handelen van de kant van de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond is geen sprake geweest.

Elke aansprakelijkheid voor geleden schade ten gevolge van enig handelen of nalaten door de politie wijs ik derhalve af."

6. Verzoeksters advocaat tekende vervolgens op 29 februari 2000 bezwaar aan tegen de beslissing van de korpschef Holland Midden, welk bezwaar hij bij brief van 21 maart 2000 toelichtte. In die brief verzocht hij de korpschef tevens om een uitspraak te doen over de gedraging van de 112-centraliste van Rotterdam-Rijnmond. De brief houdt voorts onder meer in:

"In onderhavige zaak heeft om 19.11 uur op 9 maart 1999 het volgende gesprek plaatsgevonden tussen mevrouw T. (verzoekster; N.o.) en de 112-centraliste:

'T: Hallo

112: 112 alarmcentrale wie wilt u spreken?

T: L (voornaam verzoekster; N.o.) X (bedrijf; N.o.) Y. We hebben overval.

112: Blijf aan de lijn mevrouw, ik verbind u door'

(...)

Cliënten betwisten niet dat de 112-centraliste zich in het onderhavige geval aan de formele regels voor afhandeling van een 112-noodoproep heeft gehouden. De heer L. miskent echter dat onrechtmatig handelen geenszins is uitgesloten enkel doordat de formeel voorgeschreven procedure is gevolgd.

Van een 112-hulpdienst mag worden verwacht dat zij een bijzondere inspanning verricht om bellers die zich vaak in een levensbedreigende situatie bevinden, zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien blijkt dat door het volgen van een formele procedure geen adequate hulp kan worden geboden, bestaat er een verplichting op grond van de redelijkheid en billijkheid om van deze formele procedure af te wijken.

In de afgelopen jaren is gebleken dat de formele procedure, zoals deze mede staat beschreven in het Handboek 112, niet toereikend is. De meerderheid van de 112-centrales hebben derhalve een interne procedure waarbij ieder gesprek dat wordt doorgeschakeld naar een hulpdienst wordt mee beluisterd door de 112-centralist. Dit is de enige manier om er zeker van te zijn dat een doorverbonden noodoproep ook daadwerkelijk de desbetreffende hulpdienst bereikt. Het is immers, zoals ook in onderhavig geval, vaak zo dat bellers slechts beperkte tijd in staat zijn om een melding door te geven.

(Het bedrijf van verzoekster) is gevestigd in de gemeente Y. De gemeente Y is een grensgemeente van de regio Politiekorps Hollands Midden. Hoewel cliënten derhalve formeel binnen de regio Hollands Midden vallen, zorgt de KPN-netnummerrouting ervoor dat een 112-telefoongesprek vanuit Y wordt doorverbonden naar de 112-centrale van de regio Rotterdam-Rijnmond.

Was de noodoproep van mevrouw T. (verzoekster; N.o.) naar de 112-centrale Hollands Midden geleid, dan was er bij doorverbinding naar de meldkamer Politie door de 112-centralist meegeluisterd. Dit is standaardprocedure binnen de 112-centrale Hollands Midden.

De mobiele telefoon van mevrouw T. was door de overvallers uit haar tas weggehaald. Oproepen via de mobiele telefonie netwerken komen binnen bij het Korps Landelijke Politiediensten te Driebergen. Bij deze 112-alarmcentrale komen alle mobiele oproepen binnen. Had mevrouw T. met haar mobiele telefoon kunnen bellen, was zij met de 112-centrale Driebergen verbonden. Bij doorverbinding naar de meldkamer Hollands Midden zou standaard door de 112-centralist worden meegeluisterd totdat daadwerkelijk contact tussen beller en politie tot stand zou zijn gekomen. Dit is bij de 112-centrale Driebergen de gebruikelijke procedure.

Het kan toch niet zo zijn dat doordat mevrouw T. in de ongelukkige omstandigheid verkeerde om vanuit een grensgemeente naar het alarmnummer te bellen, haar adequate hulp is onthouden. Het doel van een uniform alarmnummer en één nationaal netwerk is helder; een betere bereikbaarheid en snellere hulpverlening van de verschillende hulpdiensten. Het is volstrekt in strijd met dit doel dat de plaats waaruit een noodoproep wordt gedaan, een kwaliteitsverschil in hulp tot gevolg heeft.

Op bovenstaande gronden is het handelen van de 112-centraliste van Rotterdam-Rijnmond onrechtmatig jegens cliënten. Het volgen van de formele procedure vormt in onderhavig geval geen rechtvaardigingsgrond. Dit geldt des te meer nu andere 112-centrales het probleem inzake doorschakelen hebben onderkend en hebben ondervangen door ieder gesprek standaard mee te beluisteren.

(...)

Voor politiebeambten van de meldkamer van de politie geldt dezelfde verplichting tot het in acht nemen van een bijzondere zorgvuldigheid als voor 112-centralisten. De aard van de meldingen die binnenkomen rechtvaardigt een dergelijke verzwaarde zorgvuldigheidsplicht.

Op het moment dat de politiebeambte van de meldkamer Politie Hollands Midden op 9 maart 1999 de noodoproep via de 112-alarmcentrale binnen kreeg en geen respons kreeg op zijn vragen wie er aan de lijn was, had hij moeten begrijpen dat de beller niet langer in staat was om te reageren vanwege een ernstige noodsituatie. In zo'n geval verplicht de bijzondere taak van de medewerker meldkamer Politie hem om de 112-centrale terug te bellen en te achterhalen wat voor melding bij de 112-centrale was binnengekomen. Door na te laten terug te bellen, heeft de medewerker van de meldkamer politie Hollands Midden onrechtmatig gehandeld jegens cliënten.

(...)

Dat er na de eerste noodoproep door mevrouw T. door de politie geen actie is ondernomen, is derhalve te wijten aan het feit dat de politiebeambte van de meldkamer Hollands Midden heeft nagelaten de 112-centrale terug te bellen nadat er niet werd gereageerd door mevrouw T.

(...)

Cliënten verwijten de beide politiekorpsen dat er geen politie-inzet heeft plaatsgevonden na de eerste melding van mevrouw T. Indien direct was gereageerd zouden de overvallers op heterdaad zijn betrapt. Door het onrechtmatig handelen van zowel het politiekorps Rotterdam-Rijnmond alsmede het politiekorps Hollands Midden zijn de overvallers in staat geweest met een aanzienlijke buit te vluchten.

Zowel de procedure bij de meldkamer Hollands Midden (...) alsmede de procedure bij de 112-centrales (...) zijn naar aanleiding van onderhavige zaak onder de loep genomen en zullen worden aangepast om hetgeen cliënten is overkomen in de toekomst niet meer te laten voorkomen. Dit houdt echter niet in dat de onvolkomenheden die klaarblijkelijk in de procedures van zowel de 112-centrale als van de meldkamer Politie op dit moment aanwezig zijn, voor rekening en risico van cliënten behoren te komen. Het aanpassen van de procedures duidt erop dat beide politiekorpsen van mening zijn dat de huidige procedures ongeschikt zijn tot het verlenen van adequate noodhulp. De gevolgen hiervan mogen niet op cliënten worden afgewikkeld."

6.1. Op 7 en 28 juli 2000 vonden in het kader van de behandeling van het namens verzoekster ingediende bezwaar twee hoorzittingen plaats van de Klachtencommissie Politie Hollands Midden. Tijdens de eerste zitting is de desbetreffende medewerker van de meldkamer (K.) gehoord. Het verslag van die zitting houdt hierover het volgende in:

"K. bevestigt desgevraagd dat hij wist dat het gesprek afkomstig was van de 112-centrale van Rotterdam. Hij hoorde: 'ik heb een gesprek voor u'. Daarna bleef het stil. K. voegt hier aan toe dat het vaak voorkomt dat mensen ophangen. De voorzitter vraagt K. of Rotterdam wel een gesprek zou doorverbinden als er niets aan de hand was. K. zegt de ervaring te hebben dat ook in dit soort situaties wordt opgehangen. Voor hem maakt het geen verschil of het gesprek binnenkomt via de 112-centrale van Hollands Midden of via een andere regio.

K. geeft desgevraagd aan dat van de meldingen er 90% geen 'echte' meldingen zijn. Eigenlijk zou 112 alleen moeten worden gebruikt in de gevallen dat 'elke seconde telt', maar in de praktijk geldt dit slechts voor 10% van de meldingen. De procedure is dat een melding binnenkomt bij de 112-centralist die vervolgens - als het een zaak voor de politie betreft - doorverbindt naar de meldkamer van de politie. In het geval van de melding van mevrouw T. verbond Rotterdam door. Er was voor K. geen enkele aanleiding te veronderstellen dat er iets bijzonders aan de hand was.

Op de vraag van een lid van de commissie hoe dit zou kunnen worden opgelost geeft K. te kennen dat het beter zou zijn als de 'echte' 112 meldingen rechtstreeks bij de politie zouden binnenkomen. Op de vraag of meeluisteren een oplossing zou zijn, merkt K. op dat de 112-centralist niet standaard meeluistert.

K. wijst er nog op dat bij deze problematiek meeweegt dat er zo vaak 'loze' meldingen zijn. Toen hij hoorde wat er zich in de situatie van mevrouw T. had afgespeeld, is hij natuurlijk ook geschrokken. Achteraf gezien, kun je zeggen dat beter zou zijn als degene die zo'n melding heeft ontvangen, bij het doorverbinden meeluistert."

6.2. Tijdens de tweede zitting van de Klachtencommissie is de voormalige chef van de meldkamer van het regionale politiekorps Hollands Midden (S.) gehoord. Het verslag van deze zitting houdt het volgende in:

"...De wnd. voorzitter vraagt hoe het in het algemeen gaat met de meldingen naar 112. S. geeft aan dat via de lijn de meldingen binnenkomen bij de bij het netnummer behorende centrale. Dit met uitzondering van sommige grensgebieden. Als mobiel wordt gebeld, komt de melding terecht bij de KLPD in Driebergen. De centralist stelt de beller vervolgens een aantal standaardvragen en verbindt hem of haar door met de betreffende hulpdienst.

Desgevraagd brengt S. naar voren dat het qua protocol geen verschil maakt waar de melding binnenkomt. Wel is het zo dat de protocollen in Driebergen inmiddels zijn aangepast. Het kwam b.v. nogal eens voor dat iemand om een ambulance vroeg en vervolgens al flauw viel. In verband daarmee is besloten dat het mogelijk moet zijn om het desbetreffende nummer te achterhalen. Dit was al een hele stap uit oogpunt van (inbreuk maken op de) privacy.

S. geeft aan dat in de situatie van mevrouw T. het volgende is gebeurd. Haar melding is binnengekomen bij Rotterdam-Rijnmond, Hollands Midden, waar de melding naar is doorverbonden, kreeg echter een dode lijn. De burger heeft zijn verzoek om hulp op de juiste wijze kenbaar gemaakt, de betrokken ambtenaren hebben correct gehandeld maar de te bieden hulp blijft uit als gevolg van een fout in het protocol.

Op de vraag van de wnd. voorzitter hoe dit dan zou moeten worden ondervangen zegt S. dat het zo zou moeten zijn dat bij belangrijke meldingen (zoals b.v.: brand!, een overval!, ik krijg een hartaanval!) uit oogpunt van redelijkheid en billijkheid wordt afgeweken van het protocol. In zo'n situatie moet het verstand prevaleren boven het protocol. Het is in feite een reactie die van ieder mens kan worden verwacht. Het moet toch mogelijk zijn het belang van bepaalde meldingen te kunnen onderscheiden.

S. geeft aan dat in het landelijk overleg is afgesproken dat degene die zo'n belangrijke melding doorverbindt, mag meeluisteren. Bij de KLPD heeft men dit reeds aanvaard. In het landelijk overleg met Binnenlands Zaken wordt dit ook voor alle politieregio's aanbevolen, maar elke regio is autonoom en als een regio ervoor kiest zich te houden aan het protocol, dan kunnen zij dat autonoom beslissen.

S. geeft desgevraagd aan dat bij Hollands Midden tegen de mensen van de 112 centrale is gezegd dat zij er bij bepaalde meldingen goed aan doen om mee te luisteren. Gezien het feit dat bij Hollands Midden de 112-centrale en de meldkamer van de politie vlak bij elkaar zitten is er sowieso al een goed overzicht over wat er met de doorgeschakelde melding gebeurt. Het feit dat een centralist van Hollands Midden meeluistert of de melding wel is doorgekomen, is derhalve meer een toevallig gegeven dan een echte standaardprocedure.

S. brengt desgevraagd naar voren dat in de situatie van mevrouw T. in reactie op haar melding dat er een gewapende overval gaande was alleen gevraagd is wat zij wilde, waarop ze zei: 'de politie natuurlijk'. Vervolgens heeft Rotterdam-Rijnmond zonder verdere toelichting het gesprek doorverbonden. Dit is ingegeven door de gedachte dat men zo weinig mogelijk tijd wil verliezen ten behoeve van de hulpverlening. Het zou zo moeten zijn dat bij het doorverbinden van belangrijke meldingen wordt gecheckt of deze wel goed zijn doorgekomen. S. vindt de opstelling van Rotterdam-Rijnmond, hoewel formeel juist, wel een beetje 'kort door de bocht'. In tegenstelling tot Hollands Midden was Rotterdam-Rijnmond immers op de hoogte van de aard van de melding.

S. geeft nog aan dat een van de redenen voor Driebergen om tot meeluisteren over te gaan was gelegen in het feit dat een melding via een mobiele telefoon aanvankelijk wel goed is, maar in sommige gevallen toch slechter wordt.

Op een desbetreffende vraag antwoordt S. dat de mensen van de 112-centrale het in 90% van de gevallen in de gaten hebben wanneer er sprake is van pesten of anderszins loze meldingen. Aan dit fenomeen wordt weinig gedaan. Het is n.l. een moeilijke en tijdrovende

opsporing.

Desgevraagd geeft S. aan dat een medewerker van de 112 centrale maximaal 4 uur achtereen werkt. Het is monotoon werk. Men vraagt wie heeft u nodig: brandweer, politie of ambulance, blijf aan de lijn en ik verbind u door. Voor mensen die zijn afgekeurd voor een gehele dienst is het goed te doen om zo 18 à 20 uur te werken.

Op de vraag of er wat te doen is aan de problematiek van de randgemeenten antwoordt S. dat er wel een oplossing is voor de vaste lijnen, n.l. door de nummerrouting te vervangen door een postcoderouting. Bij digitale verbindingen ligt het moeilijker, omdat je afhankelijk bent van een steunzender. Wel is er naar zijn mening ten aanzien van de gemeenten in de randgebieden sprake van gedeelde verantwoordelijkheid. Je bent immers verantwoordelijk voor je eigen gebied. De betrokken medewerkers hebben geen fout gemaakt, maar de organisatie heeft er niet voor gezorgd dat die fout voorkomen werd.

S. geeft desgevraagd aan dat er op dit terrein wel wat veranderd is. Veel regio's hebben inmiddels aandacht voor het feit dat er, afhankelijk van de aard van de melding, een bijzondere zorgplicht bestaat. Rotterdam-Rijnmond heeft echter geen aanleiding gezien het protocol te veranderen. Hetgeen mevrouw T. is overkomen zou derhalve nogmaals kunnen gebeuren..."

7. Op 23 augustus 2000 besliste de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden op het bezwaar. Hij gaf aan zich onbevoegd te achten een oordeel uit te spreken over een tot het politiekorps Rotterdam-Rijnmond behorende ambtenaar (de 112-centraliste). Het bezwaar tegen het oordeel over het handelen van de medewerker van de politiemeldkamer Hollands-Midden achtte hij niet gegrond. Voor de motivering van deze beslissing verwees hij naar het advies van de Klachtencommissie Hollands Midden. Dat advies houdt onder meer het volgende in:

"De 112-oproep uit Y werd via de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond ontvangen door de politiemeldkamer van Hollands Midden. De betrokken centralist hoorde echter niets, zei een paar keer 'hallo', maar kreeg geen reactie. Hij verbrak daarop de verbinding. De centralist belde niet naar de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond om nadere informatie.

Voor wat betreft haar oordeel over de vraag of dit (niet-) handelen (on)behoorlijk is overweegt de commissie:

- Het 112-protocol bevat geen regels of richtlijnen die de centralist hiertoe verplichten; Zodanige voorschriften komen ook niet voor in het Handboek van de politiemeldkamer van Hollands Midden;
- Bij 112-meldingen komt het veelvuldig voor dat de melding 'loos' blijkt. Er wordt veel verkeerd gebruik en ook veel misbruik van het alarmnummer gemaakt. Vaak blijft het aan de andere zijde van de lijn stil nadat door de meldkamercentralist is opgenomen. In casu

heeft de telefonist van de 112-centrale van Rotterdam-Rijnmond de ontvangen melding aan de meldkamercentralist van Hollands Midden doorgegeven met de mededeling: 'gesprek voor Y'. Toen daarop geen reactie kwam, valt te begrijpen dat de centralist de telefoon heeft neergelegd.

- Er is niet in strijd gehandeld met bestaande regelingen dan wel gebruikelijke procedures.

Zoals hiervoor is aangegeven, komen er bij de 112-centrales en de meldkamers veelvuldig verkeerde meldingen binnen. Voor de betrokken meldkamercentralist maakt het daarbij geen verschil of er wordt doorgeschakeld via de 112-centrale uit de 'eigen' of uit een andere regio. In beide gevallen vindt misbruik plaats. In het licht hiervan rustte er op de centralist van de meldkamer van Hollands Midden geen bijzondere plicht om terug te bellen naar de 112-centrale van Rotterdam Rijnmond.

Dit leidt de commissie tot haar oordeel dat de betrokken centralist van Hollands Midden niet onbehoorlijk of verwijtbaar heeft gehandeld.

Daarmee zou de commissie, gelet op de haar bij de klachtenregeling opgedragen taak, kunnen volstaan.

Evenwel acht ook de commissie het gebeurde zodanig ernstig dat zij bovendien het navolgende overweegt, te weten:

De regelgeving betreffende de 112-meldingen bedoelt te verzekeren dat in een noodgeval - als waarvan in casu overduidelijk sprake was - de hulpvrager onverwijld hulp geboden krijgt. Uit haar onderzoek is de commissie gebleken dat de bestaande regelgeving niet sluitend is. Met name is niet voorzien in het geval de melding komt uit een randgemeente van Hollands Midden en via de 112-centrale van een ander korps de meldkamer van Hollands Midden bereikt. In zo'n geval kan het gebeuren dat de melding geen gevolg krijgt, zoals in het onderhavige geval. De commissie acht het teleurstellend en keurt het af dat gebleken is dat uniformiteit tussen korpsen in toepassing c.q. interpretatie van de 112-regeling niet tot stand is gekomen.

Met voldoening stelt de commissie vast dat vanuit het korps Hollands Midden in het landelijk beraad aan de orde is gesteld om het 112-protocol zodanig aan te passen dat bij meldingen als de onderhavige meeluisteren door degene die in eerste instantie de melding ontvangt en deze doorgeeft verplicht wordt gesteld.

Afgezien daarvan ligt het op de weg van de leiding van Hollands Midden om te bevorderen dat een einde komt aan de ongewenste situatie dat burgers uit randgemeenten van de regio Hollands Midden potentieel in een nadeliger positie blijven verkeren."

8. Op 28 augustus 2000 wendde verzoeksters advocaat zich tot de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond met het verzoek of deze het handelen van de

112-centraliste alsnog wilde beoordelen.

9. Op 10 november 2000 vond een hoorzitting plaats van de Klachtencommissie Rotterdam-Rijnmond. Het verslag hiervan houdt onder meer in:

"Mevrouw V. (gemachtigde van verzoekster) stelt dat het de vraag is of het bij de 112-centrale gaat om de formele of morele plicht om bij de totstandkoming van een doorverbinding een check uit te voeren. Het handboek 112 verplicht niet om mee te luisteren. Veel centrales doen dit uit eigen beweging wel. De 112-centrale Rotterdam-Rijnmond heeft zich de meeluisterplicht echter niet zelf opgelegd.

De heer Z. (ten tijde van de klacht hoofd van de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond) legt uit dat het meeluisteren is ontstaan om te controleren of de verbinding tot stand komt. In de regio Rotterdam-Rijnmond is er sprake van een voorgeprogrammeerd systeem. Zo weet je binnen de regio en een druk op de knop dat er verbinding is gemaakt, zodat meeluisteren overbodig is.

Bij meldingen van buiten de regio is dat anders. Stel dat zoals in dit geval er sprake is van een melding vanuit Y. Je moet dan kijken naar welke meldkamer met welk nummer je moet doorverbinden en vervolgens dien je met de hand dat nummer te kiezen.

De heer Z. geeft voorts aan dat:

1. Bij gesprekken buiten de regio er altijd meegeluisterd wordt om te checken of je de juiste meldkamer aan de lijn hebt. Dit in verband met het risico van het verkeerd handmatig kiezen;
2. Een tweede reden om mee te luisteren is omdat er wordt ingeschat dat er iemand aan de lijn is die later misschien niet meer in staat is om zich te verwoorden (b.v. iemand met hartklachten);
3. Een derde reden om mee te luisteren is bij mensen die met een GSM-toestel bellen naar de KLPD en er sprake is van een slechte verbinding.

Kortom niet alle gesprekken worden standaard meegeluisterd. In de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond komen zo'n 10.000 tot 12.000 gesprekken per week binnen. Dit zijn teveel gesprekken om mee te luisteren. De centrale zou dichtslippen indien bij alle gesprekken meegeluisterd zou worden. Het gaat erom om de doorgang zo snel mogelijk te houden.

Bij de KLPD komen z'n 50.000 tot 60.000 gesprekken binnen.

Mevrouw P. (lid klachtencommissie; N.o.) stelt hierop: "Er kan dus iets misgaan in een situatie als die van meneer en mevrouw T."

De heer Z. antwoord hierop door te stellen dat je probeert met hulpverlening zoveel mogelijk alles dicht te timmeren, maar dat je ziet dat er altijd afwijkingen zijn.

Mevrouw P. vraagt hoe dergelijke situaties te ondervangen zijn.

De heer Z. legt uit hoe dit praktisch gebeurt. Er was in dit geval sprake van contact met de centralist en beller. De centralist bouwt de verbinding op. Je moet daarna gaan kijken wat er dan gebeurt in de politiemeldkamer. Het is gebruikelijk in een geval als dit, waarin de meldkamer geen reactie van de beller hoort, dat de politiemeldkamer terugbelt naar de 112-centrale.

Mevrouw V. geeft aan dat het een taak is van 112 om mee te luisteren om te voorkomen dat het balletje heen en weer gespeeld wordt.

De heer Z. bevestigt dit.

Nu er een verbinding van 67 seconden geweest is tussen de 112-centrale en de meldkamer Y en de verbinding verbroken werd, moest de politiemeldkamer die het contact had terugbellen naar de 112-centrale.

Mevrouw V. stelt dat nu de 112-centrale in Driebergen het mobiele verkeer verzorgt en er bekend is dat 50% van alle meldingen mobiel is, het daar kennelijk wel mogelijk is om mee te luisteren bij het GSM-verkeer.

Zij stelt de vraag waarom dit dan niet mogelijk is bij de 112-centrale in Rotterdam-Rijnmond.

De heer Z. geeft aan dat het afhangt van het oordeel van de centralist of de GSM-lijn onduidelijk wordt geacht en er daarom wordt meegeluisterd. Er wordt dus niet bij alle gsm-meldingen meegeluisterd.

De heer Z. wijst erop dat de 112-centrale niet onder de politie ressorteert. De 112-centrale krijgt echter voornamelijk meldingen voor de politie. De landelijke insteek is dat 112-centralisten die niet zeker weten wat er aan de hand is altijd doorverbinden, naar de politiemeldkamers.

Vraag je als beller bij de 112-centrale echter expliciet naar de brandweer of ambulancedienst dan krijg je die ook."

10. Bij brief van 28 december 2000 gaf de korpsbeheerder Rotterdam-Rijnmond het volgende te kennen aan verzoekster:

"Ter voorkoming van een misverstand wil ik beginnen met op te merken dat ik het niet tot mijn taak reken om uitspraken te doen over de vraag van de rechtmatigheid of onrechtmatigheid van een bepaald politieoptreden, waarover wordt geklaagd. Daarbij

spelen factoren als verwijtbaarheid en causaliteit, eventueel resulterend in de vraag over de aansprakelijkheid een rol, waarover een rechterlijk oordeel kan worden gevraagd, maar die bij het beoordelen van de gegrondheid van klachten niet noodzakelijk aan de orde behoeven te zijn. Het hierna volgende is daarvan een illustratie.

Het enkele feit van het uitblijven van enige reactie op een (serieuze) melding op het alarmnummer 112 is klachtwaardig. Immers wanneer iemand het alarmnummer 112 belt, hoort dat de verbinding tot stand is gekomen en vervolgens zijn melding doet, moet erop kunnen rekenen dat op die melding wordt gereageerd en adequate hulp wordt geboden, althans een poging daartoe wordt ondernomen. Gebeurt dit echter in een concreet geval niet, is de klacht in beginsel gegrond. Zelfs al zou niet te voorkomen zijn dat van tijd tot tijd incidenteel iets misgaat, neemt dat niet weg dat in die gevallen sprake is van een klachtwaardig incident.

Zoals ook uit het verhandelde ter zitting van de klachtencommissie is gebleken, vallen de 112-centrales niet onder de verantwoordelijkheid van het politieapparaat. Voor de meldkamers geldt dit wel. Uit het verhandelde is voorts gebleken, dat de doorschakeling van de melder, mevrouw T., naar de politiemeldkamer van de politie Hollands Midden operationeel correct is geschied. Als uitgangspunt voor het operationeel functioneren van de 112-alarmcentrales geldt het Handboek 112 (uitgave van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties). Omtrent het meeluisteren door de 112-centrale teneinde te verifiëren of een bij die centrale binnengekomen melding na doorverbinding goed door de meldkamer wordt ontvangen, bevat het Handboek geen regels. In het onderhavige geval is niet meegeluisterd. De betrokken meldkamer heeft, toen geen contact met de melder tot stand kwam, niet getracht bij de 112-centrale informatie over de beller in te winnen. Op die wijze was het mogelijk geweest de melding alsnog te verwerken. Uw cliënten beklagen zich over het gebrek aan samenwerking tussen de 112-centrale en de meldkamer. Dit brengt echter met zich mee, dat ik niet bevoegd ben de klacht te beoordelen. Immers de klacht gaat niet het regiokorps Rotterdam-Rijnmond aan, maar de betrokken 112-centrale die niet onder verantwoordelijkheid van het politieapparaat valt en de betrokken meldkamer die niet onder de regio Rotterdam-Rijnmond ressorteert maar onder de politieregio Hollands Midden.

Dit betekent dat ik over de klacht van Uw cliënten geen oordeel zal geven."

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt korpsbeheerder Hollands Midden

1. Bij zijn verzoek om een reactie op de klacht legde de Nationale ombudsman op 10 oktober 2001 de volgende vragen aan de korpsbeheerder voor:

"Uit de bij het verzoekschrift gevoegde stukken maak ik op dat aan de chef meldkamer van de politie Hollands Midden opdracht is gegeven om in contact te treden met het landelijk overleg 112 centrales en de 112-centrales Rotterdam-Rijnmond om een afspraak te maken ter vaststelling van een werkwijze die situaties als in deze klacht moeten voorkomen.

- Hebben deze overleggen plaatsgevonden en zo ja, wat is het resultaat? Indien een en ander op schrift is gesteld, ontvang ik de desbetreffende stukken graag.

- Zijn er naar aanleiding van het onderhavige geval nog concrete maatregelen getroffen om te voorkomen dat zoiets weer gebeurt? Zo ja, welke?

- Wat zijn volgens u de voor- en/of nadelen van het meeluisteren door de 112-centrale of de melding daadwerkelijk doorkomt respectievelijk het terugbellen van de meldkamer indien de verbinding met de melder niet tot stand is gekomen?"

2. De korpsbeheerder reageerde bij brief van 22 november 2001 op de klacht. In die brief staat:

"...Landelijk overleg en overleg met Rotterdam - Rijnmond:

De chef van de meldkamer Hollands Midden heeft de klacht van mevrouw T. besproken met de chef van de meldkamer Rotterdam-Rijnmond. Daarbij is afgesproken om (nog) meer toezicht te houden op de afhandeling van de 112-meldingen. Tevens is er nadere instructie geweest van het personeel in de 112-centrale van politie Hollands Midden, op basis van de informatie van mevrouw T. Van dit overleg en de gemaakte afspraken is helaas niets op schrift gesteld.

In het landelijk overleg 112-centrales is tevens gesproken over de procedures voor het doorverbinden van gesprekken en over het belang van goede instructie van het personeel van de 112-centrale en de meldkamers.

Maatregelen

Omdat er bij hoge uitzondering iets misgaat op een wijze die leidt tot een incident zoals met mevrouw T., heeft men op landelijk niveau geen reden gezien om de bestaande afspraken/procedures aan te scherpen en/of te veranderen.

Gezien het zeer specifieke van het incident en gezien het totnogtoe eenmalige karakter ervan zijn er geen nadere maatregelen getroffen in de 112-centrale van Hollands Midden.

Meeluisteren door de 112-centrale

Het meeluisteren met een 112-gesprek door een medewerker van de 112-centrale, terwijl deze in behandeling is bij de betreffende meldkamer is technisch niet mogelijk. Zodra een gesprek is overgenomen door een meldkamermedewerker is meeluisteren vanuit de

112-centrale uitgesloten.

Het aankondigen van 112-gesprekken door een medewerker van een 112-centrale kost extra tijd, waardoor eventueel andere binnenkomende 112-gesprekken niet aangenomen kunnen worden. Indien ieder gesprek met aankondiging doorverbonden zou moeten worden, kost dat minimaal een dubbele personele bezetting op deze 112-centrale, in ieder geval in Hollands Midden.

De politiemeldkamer van Hollands Midden krijgt van verschillende 112-centrales gesprekken doorverbonden: de 112-centrales van Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden, Kennemerland, Korps Landelijke Politiediensten en de 'eigen' 112-centrale in Leiderdorp. In de telefooncentrale van de meldkamer is geen onderscheid aangebracht in de 'doorverbindende' 112-centrale, zodat het voor een medewerker van de meldkamer niet zichtbaar is welke 112-centrale benaderd moet worden voor extra informatie.

Heeft een medewerker van de meldkamer enig idee van welke 112-centrale het verbroken gesprek afkomstig is, dan neemt hij contact op voor eventuele aanvullende informatie, zoals bijvoorbeeld een telefoonnummer. Het is dan mogelijk om de beller terug te bellen of de locatie van waaruit gebeld is te achterhalen.

Er zijn nu landelijk ontwikkelingen gaande om de 112-centrale dekkend te laten zijn voor de veiligheidsregio's. Dit geldt zowel voor het 'vaste' net als de mobiele netwerken. Hierbij is de medewerking van de verschillende aanbieders noodzakelijk.

Verder kan ik u nog mededelen dat de toenmalige chef van de meldkamer en de coördinator van de 112-centrale thans andere functies bekleden. Zij zijn beiden ter beantwoording van de vragen van de Nationale Ombudsman benaderd en zij hebben de huidige chef meldkamer geïnformeerd over de afhandeling van deze zaak en de genomen maatregelen. Over de toen genomen maatregelen en de gehouden overleggen is helaas niets op schrift gesteld en kan dan ook niets worden overgelegd..."

D. Standpunt korpsbeheerder Rotterdam Rijnmond

1. Bij zijn verzoek om een reactie op de klacht wees de Nationale ombudsman de korpsbeheerder op artikel 1 van het Besluit 112 alarmcentrales, waarin de korpsbeheerders zijn aangewezen als beheerders van de alarmnummers voor publieke diensten (zie Achtergrond). Verder legde hij de volgende vragen aan de korpsbeheerder voor:

"Uit de bij het verzoekschrift gevoegde stukken blijkt dat u, samengevat, van mening bent dat de ambtenaar van de meldkamer Hollands Midden uit het feit dát er werd doorverbonden door de 112-centrale al had kunnen afleiden dat het om een "echte" spoedeisende 112-melding ging.

- Kunt u in dit verband aangeven hoe in uw regio wordt omgesprongen met de zogenaamde niet-spoedeisende gesprekken (zie Handboek 112, versie juni 1999, pagina 4)?

- Indien iemand duidelijk de vereiste hulp aangeeft en tevens waar deze nodig is, moet volgens het Handboek de 112-centrale direct worden doorverbonden. Hoe gaat de 112-centrale in uw regio met dergelijke meldingen om? Wordt naar de reden van de hulpvraag geïnformeerd?

- Zijn er naar aanleiding van dit geval nog maatregelen getroffen om te voorkomen dat zoiets weer gebeurt? Zo ja, welke?

- Wat zijn volgens u de voor- en/of nadelen van het meeluisteren door de 112-centrale of de melding daadwerkelijk doorkomt respectievelijk het terugbellen van de meldkamer indien de verbinding met de melder niet tot stand is gekomen?"

2. De korpsbeheerder reageerde bij brief van 6 december 2001 op de klacht. In die brief staat:

"...Ten aanzien van het eerste punt (van de klacht; N.o.) kan ik u het volgende mededelen. De 112 Alarmcentrale Rotterdam-Rijnmond gebruikt een voorgeprogrammeerd systeem voor het doorverbinden van de binnenkomende gesprekken. Dit houdt in dat voor gesprekken die binnen komen bij de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond welke doorverbonden worden naar een meldkamer binnen de regio Rotterdam-Rijnmond de verbinding met een druk op een voorkeuzetoets wordt aangekozen. Bij gesprekken die van buiten de regio Rotterdam-Rijnmond binnenkomen is dat in principe niet het geval. In dit geval dient er bekeken te worden naar welke meldkamer er doorverbonden moet worden en dient er vervolgens met de hand een 5-cijferig nummer gekozen te worden. Voor enkele gemeenten, waaronder Y, geldt daarvoor echter een uitzondering, ook verbindingen naar de meldkamers van de aan de regio Rotterdam-Rijnmond grenzende regio's Hollands Midden en Zuid Holland Zuid, zijn onder dergelijke voorgeprogrammeerde toetsen ondergebracht.

In het onderhavige geval heeft de 112-centralist contact gelegd met de meldkamer in de regio Hollands Midden. Vanuit de 112-centrale is het gesprek aan de meldkamer Hollands Midden door een expliciete mededeling van de centralist "gesprek voor Hollands Midden" aangemeld. Waarna er gedurende 67 seconden sprake geweest van een verbinding tussen de beller en de meldkamer in Hollands Midden.

Het is gebruikelijk dat in een dergelijk geval, waarin de meldkamer geen reactie van de beller hoort, de politiemeldkamer (in dit geval Hollands Midden) terugbelt naar de 112-centrale (in dit geval Rotterdam-Rijnmond).

Alle 112 gesprekken worden opgenomen. Gesprekken van maximaal een uur oud kunnen vanaf iedere bedienpost worden beluisterd. Gesprekken worden 6 weken bewaard. Indien de meldkamer van Hollands Midden binnen een uur had teruggebeld hadden de centralisten in Rotterdam-Rijnmond direct kunnen terughalen van wie het telefoontje afkomstig was.

Door het aanmelden van het gesprek hebben de centralisten van de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond zich zekerheid verschaft dat er daadwerkelijk was doorgeschakeld. Daarmee heeft er vanuit de 112-centrale in afdoende mate een check plaatsgevonden. Ik ben derhalve van oordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

Ten aanzien van het tweede onderdeel van de klacht verwijs ik u naar het bovenstaande en merk ik op dat de medewerker van de meldkamer valt onder de verantwoordelijkheid van de korpsbeheerder van de regio Hollands Midden en ik derhalve ten aanzien van dit klachtpunt niet bevoegd ben te reageren.

Ten aanzien van het laatste onderdeel kan ik u het volgende mededelen. Door de 112-centralisten is conform het voorgeschreven protocol (tot stand gekomen in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) gehandeld. Door de centralisten is, zoals vereist is bij een snelle afhandeling van spoedeisende zaken, adequaat gehandeld. Nu de centralisten zich, zoals reeds vermeld, zekerheid hadden verschaft dat er ook daadwerkelijk was doorgeschakeld heeft er in afdoende mate een check plaatsgevonden. Op grond van het vorenstaande kom ik tot de conclusie dat er geen sprake is van verwijtbaar handelen en bestaat er geen aanleiding voor het toekennen van schadevergoeding vanuit de Politie Rotterdam-Rijnmond.

Vervolgens stelt u een aantal vragen waar ik u de volgende antwoorden op kan geven.

U vraagt mij aan te geven hoe in de regio Rotterdam-Rijnmond wordt omgesprongen met de zogenaamde niet-spoedeisende gesprekken (Handboek 112, versie juni 1999, pagina 4). Indien er sprake is van een niet-spoedeisend gesprek wordt er in beginsel niet doorverbonden, tenzij er sprake is van twijfel. In dat laatste geval wordt er wel doorverbonden naar een van de hulpdiensten. Bij de betreffende hulpdiensten kan door middel van een uitvraagprotocol nader bepaald worden of er sprake is van spoed. Zoals bij u bekend is er inmiddels voor niet spoedeisende gesprekken bestemd voor de politie een landelijk telefoonnummer politie ingevoerd, waarnaar mensen verwezen worden.

Vervolgens geeft u aan dat indien iemand duidelijk de vereiste hulp aangeeft en tevens waar deze nodig is er volgens het handboek 112-centrale direct moet worden doorverbonden. Op uw vraag hoe de 112-centrale in de regio Rotterdam-Rijnmond met dergelijke meldingen om gaat kan ik u mededelen dat bij een duidelijke verzoek om b.v. de brandweer de beller ook direct wordt doorverbonden naar de brandweer. Daarbij wordt in principe niet naar de reden van de hulpvraag geïnformeerd.

Voorts vraagt u of er naar aanleiding van het onderhavige geval maatregelen getroffen zijn om te voorkomen dat zoiets weer gebeurt. Nu er door de 112-centrale gehandeld is conform het protocol bestond er geen aanleiding om maatregelen te nemen. In dit verband kan ik ter informatie het navolgende mededelen.

Bij de 112-centrale Rotterdam-Rijnmond komen tussen de 10.000 en 12.000 gesprekken per week binnen. Niet bij alle gesprekken wordt standaard meegeluisterd. Indien dit wel het geval zou zijn bestaat de kans dat de centrale dichtslibt, terwijl het zaak is om de doorgang zo snel mogelijk te bewerkstelligen. Het handboek 112, versie juni 1999 verplicht de 112-centralisten niet om bij de doorschakeling naar de meldkamer mee te luisteren met het gesprek tussen de hulpdienst (in dit geval de politie) en de beller. Om de volgende redenen wordt er in de praktijk voor gekozen om toch mee te luisteren:

- bij gesprekken die worden doorgeschakeld buiten de eigen regio van de alarmcentrale wordt er altijd meegeluisterd om te checken of de juiste meldkamer gekozen is, in verband met het risico van verkeerd handmatig kiezen;

- bij gesprekken waarbij door de centralist wordt ingeschat dat er iemand aan de lijn is die op een later moment misschien niet meer in staat is om zich goed te kunnen verwoorden;

- bij mensen die bellen met een GSM-toestel en er sprake is van een slechte verbinding.

In het onderhavige geval was er geen sprake van een van deze redenen en bestond er dus geen aanleiding om mee te luisteren.

Tot slot vraagt u mij naar de voor- en/of nadelen van het meeluisteren door de 112-centrale of de melding daadwerkelijk doorkomt respectievelijk het terugbellen van de meldkamer indien de verbinding met de melder niet tot stand is gekomen.

Indien bij alle gesprekken door de 112-centralisten zou worden meegeluisterd bestaat het risico dat de centrale dusdanig dichtslibt dat een snelle en adequate afhandeling van de meldingen überhaupt niet meer mogelijk is waardoor er vele gevallen als het onderhavige kunnen ontstaan."

E. NADERE INFORMATIE

1. Op 15 april 2002 deelde de heer H., unithoofd van de afdeling teleservice (waaronder de 112-centrale valt) van het Korps Landelijke Politiediensten te Driebergen, telefonisch het volgende mee aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman.

In principe wordt een 112-melding direct doorverbonden met de desbetreffende hulpdienst. Slechts indien er aanleiding is te veronderstellen dat de beller bijvoorbeeld flauw zal vallen of de telefoonverbinding slecht is, zal de 112-centrale vragen wat het (06) nummer is waarmee wordt gebeld en zo nodig wat er verder aan de hand is. Hij geeft het gesprek dan

mét een zogenaamde vooraankondiging door aan de hulpdienst. De beller kan tijdens die vooraankondiging meeluisteren. Als de 112-centralist de hoorn eenmaal heeft neergelegd, kan hij niet meer het telefoongesprek tussen beller en hulpdienst horen. Hij kan dus niet meeluisteren met dat gesprek. Indien bij een niet-aangekondigd gesprek de beller bijvoorbeeld toch flauw valt, belt in de praktijk de desbetreffende hulpdienst terug naar de 112-centrale. Hulpdiensten kunnen zien of zij door 112-centrale Driebergen (alle mobiele telefoontjes komen hier binnen) of andere 112-centrale worden gebeld.

Als een beller zou melden "overval daar en daar" is die boodschap geen reden zijn om een vooraankondiging te doen. Men krijgt duizenden gesprekken per dag binnen, dus voor een vooraankondiging in alle gevallen is absoluut geen tijd.

2. Op 16 april 2002 deelde de heer Tij., plaatsvervangend hoofd van het callcenter in Rotterdam-Rijnmond telefonisch het volgende mee aan een medewerkster van het Bureau nationale ombudsman.

Bij een 112-melding wordt middels voorkeuzetoetsen doorverbonden met de desbetreffende hulpdienst. Wordt daar niet opgenomen, dan komt het telefoontje automatisch terug bij 112. Na drie maal tevergeefs doorverbinden blijft de telefonist "ertussen zitten", dat wil zeggen dat hij kan horen óf er wordt opgenomen. Als eenmaal door de hulpdienst is opgenomen, dan is het telefoontje weg bij 112; 112 kan dus niet het gesprek tussen beller en hulpdienst horen.

Als iemand erg paniekerig is of bijvoorbeeld dreigt flauw te vallen, dan checkt 112 later of het gesprek wel is doorgelopen, dwz of de beller wel hulp heeft kunnen vragen. Bij de meldingen voor de politie Rotterdam-Rijnmond kan 112 zelf in het systeem zien of er een melding is opgemaakt. Vaak wordt er in zo'n geval even gebeld naar de hulpdienst om een en ander te checken (de melding wordt niet altijd direct opgemaakt door de politie).

Het blijft mensenwerk hoe de inschatting of er gecheckt moet worden wordt gemaakt. Het hangt er erg vanaf hoe iemand iets zegt en hoe de telefonist het opvat. Als iemand rustig "overval, daar en daar" zegt, zou dat op zichzelf geen reden zijn om het telefoontje te checken.

De meldkamer belt, afhankelijk van de hectiek, geregeld terug als ze niemand aan de lijn krijgen.

3. Op 18 april 2002 deelde de heer He., chef regionaal verbindingscentrum te Rotterdam-Rijnmond telefonisch het volgende mee aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman.

Als er naar de meldkamer wordt gebeld en er is vervolgens niets te horen, kijkt de telefonist eerst of er een technisch probleem is. Zo niet, dan zal hij contact zoeken met de 112-centrale. De meldkamer kan zien of het een melding is van de 112-centrale te

Driebergen of van een regionale centrale. Doorgaans is het een telefoontje van de centrale Rotterdam-Rijnmond. Als men die belt, maar het telefoontje is via een andere regionale centrale binnengekomen, dan is niet te zien welke 112-centrale dat zou zijn. Er zijn wel "loze" meldingen, maar in de praktijk zijn die er al door de 112-centrale uitgezeefd.

4. Op 22 april 2002 deelde de heer Ko., chef meldkamer van het regionale politiekorps Hollands Midden, telefonisch het volgende mee aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman. Als er naar de meldkamer wordt gebeld en er is vervolgens niets te horen, dan wordt geprobeerd te traceren welke 112-centrale heeft gebeld. Dat is namelijk niet te zien. Meestal wordt er gebeld door de eigen 112-centrale of door Driebergen. Er is in elk geval altijd even een check met de eigen centrale (zit in hetzelfde gebouw). Als de telefoon daar niet van afkomstig is, hangt het van de drukte af of de rest van centrales nog wordt gebeld.

Het komt wel voor dat er via een 112-centrale een "loze" melding binnenkomt, maar dat gebeurt beslist niet dagelijks.

5. Op 2 mei 2002 deelde mevrouw Mo., chef afdeling teleservice van het regionale politiekorps Hollands Midden in een telefonisch gesprek met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman het volgende mee. Bij een melding om noodhulp vraagt de 112-centralist wie men nodig heeft en verbindt vervolgens (middels een voorkeuzetoets) onmiddellijk door met de desbetreffende hulpverleningsdienst, nadat hij heeft gezegd dat de melder aan de lijn moet blijven. Men werkt in principe niet met vooraankondigingen, omdat dat veel te veel tijd kost. Er vindt ook in principe geen check achteraf plaats. Als iemand duidelijk melding doet van brand, een overval of een hartaanval, is dat geen reden om achteraf te checken of de melding wel is doorgekomen bij de hulpverleningsdienst. Wél is er achteraf een check als de 112-centrale bijvoorbeeld slechts een gehijg aan de andere kant van de lijn hoort en toch de indruk heeft dat het om een serieuze melding gaat (dit is wel eens lastig te bepalen; op woensdagmiddag bellen veel kinderen voor de lol het - gratis - 112-nummer en zeggen dan niets). Het telefoonnummer van de beller wordt genoteerd (via dat telefoonnummer is het adres te achterhalen) en men belt na doorschakeling naar de meldkamer achteraf om te horen of de melding wel is doorgekomen.

De ervaring leert dat de politie terugbelt naar de 112-centrale als zij na doorschakeling door de 112-centrale niemand aan de lijn krijgt.

6. Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman heeft de band beluisterd, waarop de 112-melding van verzoekster is te horen. De weergave van het gesprek in de toelichting op het bezwaar tegen de beslissing van de korpschef Hollands Midden (zie **A. FEITEN** sub 5.) is correct. Verzoekster geeft de informatie duidelijk weer. Zij moet een klein beetje hijgen bij het doorgeven van de melding. De opmerking van de 112-centralist dat verzoekster aan de lijn moet blijven wordt onmiddellijk na de melding gedaan.

Achtergrond

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

Artikel 1:

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

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

"Hoofdstuk 4: Operationele bediening

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

De wijze waarop de telefoon door de centralist wordt opgenomen is bij alle 1-1-2 alarmcentrales hetzelfde om herkenbaarheid te garanderen;

In de 1-1-2 alarmcentrale wordt zo snel mogelijk doorverbonden naar de achterliggende meldkamers van politie, brandweer en ambulance;

Om onnodig tijdsverlies te voorkomen wordt de vraagstelling door de 1-1-2 centralist tot een minimum beperkt.

Opneemprocedure:

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

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

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

1. noodhulp / doorschakelen naar hulpverleningsdienst

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

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

Gesprek doorschakelen.

2. noodhulp / onduidelijke aanvraag

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

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

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

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

Gesprek beëindigen.

3. misbruik

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

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

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

Gesprek beëindigen.

4. oneigenlijk gebruik

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

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

Niet het andere nummer doorgeven.

Gesprek beëindigen.