

*Memorandum***Aan**

Ministerie van Justitie en Veiligheid, Landelijke Meldkamer Samenwerking en alle meldkamers van Nederland

Van

Ir. A. de Vries, projectleider Het Nieuwe Melden: Impact van beeld

Onderwerp

Het Nieuwe Melden: Impact van beeld.

Samenvatting onderzoeken nut en impact van beeld in het 112 meldproces

Het Nieuwe Melden

De wereld verandert continu. Technologische ontwikkelingen en nieuwe toepassingen daarvan in de maatschappij volgen elkaar in rap tempo op. Nieuwe communicatiemiddelen tussen mensen onderling, met bedrijven en de overheid zorgen voor nieuwe mogelijkheden voor het melden van ongevallen en noodsituaties. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de hulpverleningsdiensten (in de vorm van de Landelijke Meldkamer Samenwerking) en TNO onderzoeken samen hoe de overheid zich slimmer kan organiseren en beter gebruik kan maken van de kansen die nieuwe communicatievormen bieden voor het melden van veiligheidsincidenten. De kennis die deze onderzoeken oplevert, draagt eraan bij om nu en in de toekomst burgers in nood sneller en efficiënter te helpen en de ambulancezorg, brandweer, marechaussee en politie beter te faciliteren bij hulpverlening en bestrijding van crisis en rampen.

TNO-onderzoek naar effect van beeld op proces en op mens*Opkomst van beeld*

De manier waarop we communiceren verandert. Het gebruik van beeld wordt steeds dominanter. Dit heeft invloed op de manier van melden van incidenten aan Politie, Brandweer, Ambulancezorg en Koninklijke Marechaussee. Bij de communicatie met de meldkamer wordt nu nog weinig gebruik gemaakt van beeld. De verwachting is echter wel dat dit in de toekomst gaat veranderen. Met het gebruik van smartphones is het veel makkelijker en vanzelfsprekender geworden om snel een foto te maken en te delen op de sociale media en daarmee ook met de meldkamer. TNO heeft daarom onder begeleiding van en samen met het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de Landelijke Meldkamer Samenwerking het effect van beeld op het 1-1-2 intake proces onderzocht in twee experimenten.

Effect op het proces (eerste experiment)

Uit het onderzoek blijkt dat het gebruik van beeld op de meldkamer minder vanzelfsprekend is dan het op het eerste gezicht lijkt. De afhandeling van een melding met beeld duurt gemiddeld langer dan een melding zonder beeld, terwijl er bij een relatief duidelijke melding gemiddeld geen kwaliteitsverbetering in de vergaarde informatie kan worden waargenomen. De centralist voelt zich bij het gebruik van beeld echter zekerder over zijn handelen. Centralisten geven aan de meeste waarde te zien in de situatie dat de melding of melder onduidelijk is, of de centralist onzeker over de situatie ter plaatse. Hoe dan ook wil de centralist de regie over het moment en manier waarop het beeld wordt aangeboden.

Defence, Safety & Security
Kampweg 55
3769 DE Soesterberg
Postbus 23
3769 ZG Soesterberg

www.tno.nl

T +31 88 866 15 00
F +31 34 635 39 77

Datum

11 februari 2019

Onze referentie

TNO 2019 M10233

Doorkiesnummer

+31 88 866 77 78

Zowel foto, video als live beeld bieden meer zekerheid. Omdat live beeld het meest actueel is, heeft dit de voorkeur van de centralist.

Voor het volledige rapport, zie:

Menkhorst, M., Schilder, C. M. C. (2018). Effect van beeld op het 1-1-2 intake proces. TNO-rapport. TNO 2018 R11729, TNO Soesterberg.

Effect op de mens (tweede experiment)

Het tegelijk verwerken van visuele en auditieve informatie vraagt meer mentale inspanning van de centralist en maakt het verdelen van aandacht moeilijk met negatieve gevolgen voor het aantal fouten bij informatieverwerking. Dit is vooral bij heftige beelden het geval. Uit de interviews blijkt bovendien dat heftige beelden tot emotionele belasting kunnen leiden. Hoewel alle betrokken centralisten aangeven dat het gebruik van beeld zal gaan werken in de praktijk, is er dus ook de onzekerheid van de emotionele belasting die het met zich mee kan brengen. In combinatie met de eigen regie op het aangeboden (live) beeld kan dit mogelijk leiden tot keuzestress.

Voor het volledige rapport, zie:

Barnhoorn, J. S., van Dongen, C. J. G. (2019). De impact van beeld in 112 meldkamers op de centralist. TNO-rapport. TNO 2019 R10211, TNO Soesterberg.

Aanbevelingen

Er moet daarom goed worden nagedacht over de omgang met beeld tijdens het intakeproces. Door de regie bij de centralist te leggen kan beeld weloverwogen worden gebruikt. Als de centralist denkt dat het waarde toevoegt - zelfs al zou het beeld emotioneel belastend zijn - wordt het door hem of haar gebruikt.

Hierin schuilt echter ook een gevaar: een centralist kan (achteraf) onterecht zeker zijn geweest over zijn handelen en daarom een aangeboden beeld (en daarmee informatie) hebben genegeerd. Bovendien zal de melder verwachten dat het aangeboden beeld zal worden meegenomen in bij de afhandeling van de melding.

Het is daarom noodzakelijk om beleid te formuleren over de omgang met beeld en beeld als integraal onderdeel van het meldproces in te richten. Daarbij moet de aandachtverdeling, de werkbelasting en de emotionele belasting van de centralist in ogenschouw worden genomen. Er is aanvullend onderzoek nodig naar de maatregelen die voor, tijdens en na de melding met beeld kunnen worden getroffen om de belasting van de centralist binnen acceptabele grenzen te houden. Daarnaast - en sterk gerelateerd aan de te treffen maatregelen - zou kunnen worden onderzocht welke soorten beeld onder welke omstandigheden de meeste toegevoegde waarde hebben.

De komst van beeld in de meldkamer is onvermijdelijk. Initiatieven om beeld in de meldkamer te brengen en te beproeven worden daarom aangemoedigd.

Het effect op de centralist mag daarbij echter niet uit het oog worden verloren.

Voor meer informatie over Het Nieuwe Melden zie www.tno.nl/hetnieuwemelden en www.k-lmo.nl (Landelijke Meldkamer Samenwerking).

Datum

11 februari 2019

Onze referentie

TNO 2019 M10233

Blad

2/3

Deze samenvatting en onderzoeksrapporten maken onderdeel uit van het onderzoeksprogramma Het Nieuwe Melden. Dit multidisciplinaire onderzoeksprogramma voert TNO uit onder begeleiding van en samen met het ministerie van Justitie en Veiligheid, de Landelijke Meldkamer Samenwerking en de verschillende partners in het meldkamerdomein. De publicatie wordt breed verspreid om de opgebouwde kennis ten goede te laten komen aan het gehele meldkamerdomein en ook aan aanpalende domeinen. De publicatie kan tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven niet gezien worden als het beleidsstandpunt van betrokken partijen.

Datum

11 februari 2019

Onze referentie

TNO 2019 M10233

Blad

3/3