

BEELD IN DE MELDKAMER IS MENSENWERK



Foto: Liesbeth Dingemans



PRINT DIT ARTIKEL

NAAR HOME

1 mei 2019

AUTEURS: JONATHAN BARNHOORN , MARC MENKHORST , CAROLINE SCHILDER , KEES VAN DONGEN

Meldingen naar 112 worden nu nog telefonisch gedaan. Maar meldkamers verwachten dat burgers en bedrijven steeds vaker beeld zullen willen sturen. Uit de eerste experimenten blijkt echter dat het gebruik van foto's en video's in de meldkamer minder vanzelfsprekend is dan het lijkt.

We leven in een beeldcultuur. Volgens Facebook worden er per minuut 200.000 foto's op de site gezet. Samen kijken we een miljard uur per dag video op [YouTube](#). Elke seconde maken 50.000 mensen een foto met hun telefoon. Nederland, waar 93 procent van de inwoners een smartphone heeft, loopt in deze trend wereldwijd voorop. Vooral voor jongeren is de beeldcultuur een feit: 63 procent zegt foto's en video's over zichzelf te delen met anderen. Maar vlak ook ouderen niet uit. 9 van de 10 Nederlandse 55-plussers lopen met een smartphone op zak, en 34 procent is volgens het [CBS](#) actief op sociale media.

BEELDEN IN DE MELDKAMER

Die maatschappelijke ontwikkeling raakt ook aan veiligheidsprocessen, zoals handhaving, opsporing en hulpverlening. Burgers zetten zelfgenomen beelden van inbraken, ongelukken en (vermeende) daders op internet. Een buurtgroep wil met eigen foto's en video's de politie ondersteunen.

Het ligt voor de hand dat door burgers gemaakte beelden ook in toenemende mate gebruikt gaan worden in de meldkamers van 112. Op dit moment is dat nog niet goed mogelijk. Zo zijn de systemen van de centralisten nog niet ingericht op het weergeven en opslaan van foto's en video's die burgers sturen. De meldkamers staan echter wel open voor het gebruik hiervan. Ook de samenleving verwacht in toenemende mate dat zelfgemaakte digitale foto's en video's de telefonische melding kunnen ondersteunen.

het effect van
leo en live-
de meldkamer
12-
roces?

Maar wat is het effect van foto, video en live-beeld in de meldkamer op het 112-intakeproces? En op de 112-centralist? Dat onderzocht TNO in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid en de Landelijke Meldkamer Samenwerking. Er zijn 2 verkennende experimenten gedaan met 12 centralisten van de Meldkamers Noord-Nederland en Noord-Holland. Zij waren werkzaam in de ambulancezorg, bij de brandweer en bij de politie. Een derde experiment, dat onder andere zou gaan over het effect van de kwaliteit van het aangeboden beeld, moet nog worden uitgevoerd.

NIET SNELLER EN NIET PER SE BETER

Het eerste experiment ging om de vraag wat het effect was van foto, video en 'live'-beeld op de snelheid van het intakeproces en de volledigheid en juistheid van de vergaarde informatie. De deelnemende centralisten werden onder meer geconfronteerd met een door een acteur gedane melding van bijvoorbeeld huiselijk geweld, een persoon te water of een uitslaande brand. In totaal werd gebruikgemaakt van 8 veel voorkomende duidelijke meldingen. De resultaten van dit experiment zijn afgezet tegen een eerder onderzoek met dezelfde meldingen maar dan zonder beeld. Omdat destijds de meldingen alleen verzoeken om noodhulp en zorg betroffen, kon voor dit onderzoek alleen dit type meldingen worden gebruikt.

ndeling van
ding met beeld
gemiddeld
lan een
; zonder beeld

En wat bleek? De afhandeling van een melding met beeld duurde gemiddeld langer dan een melding zonder beeld. En gemiddeld werd geen kwaliteitsverbetering in de vergaarde informatie waargenomen; eerder een marginale afname. Vooral bij de melding met een live-beeld was er sprake van een (gering) negatief effect. Een interessante waarneming was dat beelden zekerheid, maar ook onzekerheid kunnen veroorzaken bij de centralist. Dit laatste is het geval als beeld en mondelinge melding niet overeen lijken te komen.

MEERWAARDE VAN HET BEELD

Toch zagen de deelnemende centralisten meerwaarde in het gebruik van beeld. Na afloop was 80 procent positief. Vóór het experiment was dat 25 tot 30 procent. De centralisten gaven achteraf aan dat burgerbeelden de melding kunnen verduidelijken, met name bij gebruik van jargon of bijvoorbeeld bij een taalbarrière. Ook in het geval van een zeer emotionele beller, die bijvoorbeeld geen vragen kan of wil beantwoorden, voegde beeld iets toe. Verder droegen beelden bij om een situatie van een ongeval of stadium van een brand beter te beoordelen. Een ander voordeel, zo vonden centralisten, was dat zij veronderstelden te kunnen zien of instructies daadwerkelijk werden opgevolgd door de melder. Livebeelden genoten de voorkeur, omdat deze de meest actuele beelden gaven en als betrouwbaarder gezien werden.

IMPACT VAN BEELD

Dat burgers foto's en video's maken bij ongevallen, is niet onomstreden. Aan de andere kant kunnen beelden, wanneer die worden gedeeld met de 112-meldkamer, bijdragen aan een beter inzicht in de situatie. Wel kunnen beelden van ongevallen of misdrijven heftige emoties oproepen.

Om te onderzoeken wat de impact van beeld is op centralisten deed TNO een tweede experiment. De 12 eerder genoemde

centralisten voerden een gesimuleerde meldkamertaak uit. Tijdens het verwerken van de informatie van de melding werd geen foto, een neutrale foto (zoals een auto) of een heftige foto (zoals een verwonding) getoond.

EMOTIONEEL EN MENTAAL BELASTEND

Om meldingen waarbij foto's werden getoond te verwerken moesten centralisten meer mentale inspanning leveren dan bij meldingen waarbij geen foto's werden getoond. Heftige foto's leidden niet tot meer inspanning dan neutrale foto's. De emotionele belasting is gemeten met vragenlijsten tijdens het experiment en bevraagd in een interview na afloop. De vragenlijsten lieten geen effect van foto's op emotionele belasting zien, in de interviews gaven centralisten wel duidelijk aan dat ze verwachten dat heftige beelden in de toekomst belastend kunnen zijn voor henzelf of voor collega's.

zorgen voor
mentale en
emotionele belasting
centralist

Ook vertelden centralisten in de interviews dat de beelden in het experiment ervoor zorgden dat het moeilijker was om de aandacht te verdelen. Dit sluit aan op het resultaat uit het eerste experiment dat centralisten gemiddeld minder volledig waren bij het vergaren van de informatie. Zowel met heftige als met neutrale beelden werden meer auditieve informatie-elementen gemist dan zonder beelden. Bij heftige beelden werd meer gemist dan bij neutrale beelden. Reflecterend vonden centralisten de getoonde foto's over het algemeen nuttig en zien ze het nut van beelden voor de meldkamer van de toekomst. Ze hielpen om prioriteit en behoefte in te schatten bij een melding.

TOEGEVOEGDE WAARDE

Uit de eerste experimenten blijkt dat beeldmateriaal als ondersteuning van telefonische meldingen niet zonder meer tot kwaliteitsverbetering zal leiden. De grootste toegevoegde waarde van beeld bij het duiden van een melding door de centralist lijkt er te zijn in situaties waarbij de melding of melder onduidelijk is, of de centralist onzeker is over de toestand ter plaatse. De juistheid van deze veronderstelling vraagt om aanvullend onderzoek. Dit staat overigens nog los van de waarde die het beeld verder in de keten kan hebben voor het opbouwen van een informatiepositie op de meldkamer en de opvolging, zoals bijvoorbeeld de waarde voor de opsporing.

Verder blijkt dat beelden zorgen voor extra mentale en emotionele belasting van de centralist. Centralisten geven aan dat ze behoefte hebben aan eigen regie over het bekijken van eventueel beeldmateriaal. Dit kan echter leiden tot keuzestress en dilemma's. Zij moeten een afweging maken tussen enerzijds het goed uitvoeren van de functie en dus alle beelden uitkijken en anderzijds zichzelf beschermen tegen (te) veel emotionele belasting.

VAARDIGHEDEN VAN DE CENTRALIST

Het toevoegen van beeld aan het meldproces vraagt daarom niet alleen om technische en analytische skills van de centralist, maar ook typevaardigheid (blind kunnen typen) en het vermogen om te gaan met emotionele stimuli en stress. Hier zal bij de selectie, training en opleiding van personeel rekening mee moeten worden gehouden.

gebruik van beeld
centralist mag

Het gebruik van beeld in de meldkamer zal sterk toenemen. Dit past bij de maatschappelijke trend,

het oog
verloren

waarbij foto's en video's steeds nadrukkelijker aanwezig zijn. Initiatieven om beeld in de meldkamer te brengen en te beproeven worden daarom aangemoedigd. De impact van beeld op de centralist mag daarbij niet uit het oog worden verloren. Dit vraagt om zorgvuldig beleid en betrokkenheid van mensen met een achtergrond in het personeelsbeleid en de psychologie. Om het beleid te kunnen formuleren is bovendien meer onderzoek nodig. Bijvoorbeeld naar het effect van de verschillende manieren waarmee beeld het beste aan de centralist kan worden aangeboden. <<

Onderzoek

Lees ook: J.S. Barnhoorn en C.J.G. Van Dongen (2019) [De impact van beeld in 112 meldkamers op de centralist](#) (TNO rapport R10211) en M. Menkhorst en C.M.C. Schilder (2019) [Effect van beeld op het 1-1-2 intake proces](#) (TNO rapport R11729).

Jonathan Barnhoorn, Marc Menkhorst, Caroline Schilder en Kees van Dongen zijn werkzaam bij TNO.

Jonathan Barnhoorn is bereikbaar voor vragen en discussies via e-mail: jonathan.barnhoorn@tno.nl.