

6 juli 2018



Radboud Universiteit Nijmegen

BACHELOR SCRIPTIE

DE AFSLUITINGEN VAN 112-GESPREKKEN

*Hoe gespreksdeelnemers de afsluiting van telefoongesprekken
vormgeven in tijden van urgentie*

***The closings of emergency phone calls:
How interlocutors manage the closings in
times of urgency.***

Susanne Luijf

Studentnummer: -

E-mailadres: -

Cursus: LET-CIWB351

Thema: "Ernst en betrokkenheid bij bellers in 112-gesprekken"

Begeleider: Lucas Seuren

Abstract

In deze scriptie worden de afsluitingen van 112-telefoongesprekken geanalyseerd. Wanneer een burger belt naar het 112-alarmnummer, dan heeft hij of zij als enige doel om een bepaalde situatie onder de aandacht te brengen, en duidelijk te maken dat een reactie van de hulpdiensten hierop verwacht wordt (Zimmerman, 1984). Na het behalen van dit gespreksdoel zou het telefoongesprek in principe klaar zijn om te worden afgesloten. Uit voorgaand onderzoek blijkt echter dat de afsluiting van een gesprek een prestatie is om voor elkaar te krijgen. Beide gesprekspartners moeten meewerken om een gesprek tot een einde te brengen en het is niet mogelijk om uit het niets te beginnen met de terminal exchange (*dag-dag*), omdat er naar het einde toegewerkt moet worden aan de hand van signalen (Schegloff & Sacks, 1973; Gumperz, 1982). De focus in deze scriptie ligt daarom op hoe de afsluitingen van telefoongesprekken in tijden van urgentie worden vormgegeven. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat bij telefoongesprekken de voorkeur bestaat dat de beller als eerste begint met een poging tot afsluiten, om de gebelde zo min mogelijk tot last te zijn. Uit de gesprekken in het corpus blijkt echter dat het in 112-gesprekken vrijwel altijd de centralist is die begint met afsluiten, en dus niet de beller, omdat de centralist kan bepalen welke informatie nodig is om de juiste hulp te kunnen sturen. De tweeëndertig gespreksfragmenten uit het corpus voor deze scriptie zijn geanalyseerd door middel van de methode van conversatieanalyse.

Inleiding

De interactie tussen burger en hulpdiensten als politie, ambulance of brandweer is een belangrijke vorm van communicatie, het meeste werk van de hulpdiensten is namelijk reactief en niet proactief. Dit betekent dat het in actie komen van de hulpdiensten eerder een reactie is op een verzoek van een burger, dan dat zij uit zichzelf actie ondernemen (Meehan, 1989).

Wanneer een burger belt naar het 112-alarmnummer, dan heeft hij of zij als enige doel om een bepaalde situatie onder de aandacht te brengen, en duidelijk te maken dat een reactie van de hulpdiensten hierop verwacht wordt (Zimmerman, 1984). Er zou aan de hand van dit feit gesteld kunnen worden dat wanneer dit gespreksdoel geslaagd is, het telefoongesprek meteen zou kunnen worden afgesloten. Of het daadwerkelijk op deze manier gaat in 112-telefoongesprekken, wordt onderzocht in deze scriptie. Een afsluiting van een gesprek is namelijk een prestatie op zich, er zal dus naartoe gewerkt moeten worden (Schegloff & Sacks, 1973). Op basis van analyses van tweeëndertig gespreksfragmenten is er inzicht gecreëerd in handelingen die nodig zijn om tot de afsluiting van dit soort gesprekken te komen.

Om uiteindelijk te kunnen beschrijven uit welke handelingen een 112-telefoongesprek bestaat, is het relevant om eerst in te gaan op de belangrijkste kenmerken van conversaties in het algemeen. De theorie en de begrippen die behandeld worden, zullen ook een aantal keer terugkomen in het beschrijven en analyseren van de gespreksfragmenten. Na het beschrijven van belangrijke kenmerken van conversaties, zal er specifiek worden ingegaan op de afsluiting van telefoongesprekken. Vervolgens zal beschreven worden in welke opzichten een oproep naar een alarmnummer zich onderscheidt van een alledaags telefoongesprek en zullen de karakteristieken en de opbouw van 112-telefoongesprekken beschreven worden. Met de focus op de afsluiting, zal gekeken worden hoe de algemene patronen van telefoongesprekken overeenkomen met of verschillen van de patronen die te vinden zijn in de gespreksfragmenten uit het corpus. Uiteindelijk wordt vermeld welke vragen er voortkomen uit het vergelijken van de theorie uit de literatuur met de gespreksfragmenten uit de praktijk.

Algemene structuren van conversaties

Zowel telefoongesprekken als face-to-face gesprekken hebben bepaalde kenmerken die overeenkomen. Dit zijn de algemene kenmerken van conversaties. Een van deze kenmerken is de structuur van een gesprek. In de conversatieanalyse zijn door de jaren heen structuren gevonden in hoe een gesprek wordt opgebouwd. Volgens Ten Have (2006) zijn er twee facetten van gespreksordening die geleidelijk een centrale positie in de conversatieanalyse hebben

gekregen: de eerste is beurtwisseling, de tweede is sequentiële organisatie. Beide facetten zullen nu nader behandeld worden.

De belangrijkste kenmerken van een gesprek wat betreft de beurtwisseling luiden als volgt: in een gesprek spreekt er op z'n minst één persoon en niet meer dan een persoon tegelijkertijd, daarnaast is sprake van continue beurtwisseling tussen de gesprekspartners (Schegloff & Sacks, 1973). Dit houdt in dat, in de regel, een gesprek niet zomaar stopt en dat er wordt afgewisseld tussen wie van de gespreksdeelnemers aan het woord is. Dit komt tot stand door een mechanisme van achtereenvolgende beurten in een gesprek. In elke gespreksbeurt wordt een spreker geselecteerd die de volgende beurt op zich zou moeten nemen. Daarnaast omvat dit mechanisme ook een reeks procedures om momenten of situaties vast te stellen waarin het wisselen van spreker zou kunnen of zelfs zou moeten (Schegloff & Sacks, 1973). Er wordt echter wel verwacht dat, wanneer de beurt wordt overgenomen door de volgende spreker, er wordt ingespeeld op wat er in de vorige beurt is 'gedaan'. Op een vraag wordt een antwoord verwacht, op een groet wordt een wedergroet verwacht, op een verzoek wordt een inwilliging verwacht, enzovoorts. Daaruit volgt het tweede facet dat centraal staat bij gespreksordening, namelijk de sequentiële organisatie (Ten Have, 2006). Een sequentie bestaat uit twee beurten die 'bij elkaar horen'. Als er samenhang is tussen deze twee beurten, dan heet dat een 'adjacency pair' (Schegloff & Sacks, 1973). Een aangrenzend paar (zoals het begrip 'adjacency pair' wordt vertaald naar het Nederlands) wordt gedefinieerd als twee opeenvolgende uitingen waarvan de tweede uiting vereist wordt door het doen van die eerste uiting (dus een groet vraagt om een wedergroet). Het doen van die tweede uiting is essentieel, omdat het laat zien dat de tweede spreker heeft begrepen waar de eerste spreker op doelde, en dat deze tweede spreker bereid is om daarin mee te gaan. Daarnaast is het dan ook voor de eerste spreker duidelijk of datgene waar hij of zij op doelde inderdaad is begrepen door de gesprekspartner (Schegloff & Sacks, 1973).

Afsluiting als aangrenzend paar

Deze theorie van aangrenzende paren staat in verband met de afsluiting van gesprekken. Gewoonlijk vormen de twee laatste beurten in een gesprek een aangrenzend paar, dit paar krijgt een eigen term: 'terminal exchange' (Schegloff & Sacks, 1973). Zo'n afsluitend aangrenzend paar bestaat overwegend uit (varianties van) de uitingen *dag – dag*. Uitingen als *oké*, *tot ziens*, *dank je* en *graag gedaan* kunnen ook benoemd worden als een 'terminal exchange', afhankelijk van de context waarin ze voorkomen. Het is echter niet mogelijk om dit laatste paar uitingen in een gesprek zomaar in te zetten. Een gesprek bestaat uit een continue beurtwisseling. Het

afsluiten van een gesprek is een prestatie op zich, omdat een gesprek dus niet zomaar eindigt maar tot een einde gebracht moet worden (Schegloff & Sacks, 1973). Om tot de laatste uitwisseling van beurten te komen, wordt er gebruik gemaakt van context-gerelateerde signalen ('contextualisation cues') (Gumperz, 1982). Dit zijn signalen waarmee een gespreksdeelnemer informatie kan geven aan de gesprekspartner over hoe een uiting geïnterpreteerd zou moeten worden. Een voorbeeld van zo'n signaal is een 'possible pre-closing' (Schegloff & Sacks, 1973).

Possible pre-closings

Een possible pre-closing is een losstaande beurt waarin de gespreksdeelnemer aangeeft dat hij of zij niets nieuws meer te melden heeft. Met deze possible pre-closing als context-gerelateerd signaal kunnen gespreksdeelnemers aangeven dat ze de intentie hebben om het gesprek af te sluiten (Gumperz, 1982). Er kan na het geven van deze signalen worden gewisseld van onderwerp, of het gesprek kan daadwerkelijk worden afgesloten. Het kan zijn dat de poging tot afsluiten niet wordt geaccepteerd door de ander, en dat deze het gesprek nog voortzet, vandaar dat het een *possible* pre-closing wordt genoemd (Stommel & Te Molder, 2015). Het vergt namelijk allebei de sprekers om de afsluitingsroutine van het gesprek te laten slagen. (Schegloff & Sacks, 1973).

Schegloff en Sacks (1973) geven in hun onderzoek voorbeelden van deze possible pre-closings, namelijk woorden als *oké* ('O.K'), *dus* ('so') en *nou* ('well'). Naast deze woorden, is in het onderzoek van Garafanga en Britten (2004) het patroon gevonden dat er ook vaak een actieformulering gedaan wordt door gespreksdeelnemers om aan te geven dat een gesprek richting het einde loopt. Met een actieformulering brengt een gespreksdeelnemer onder woorden wat zijn of haar vervolgactie gaat zijn na het gesprek. In dit onderzoek zijn face-to-face adviesgesprekken tussen dokters en patiënten geanalyseerd. Nadat een patiënt een vervolgactie had geformuleerd, werd in de meeste gevallen het gesprek ook daadwerkelijk afgesloten. In deze gesprekken is het eigenlijk altijd degene die het gesprek is begonnen (de patiënt) die zijn of haar vervolgacties formuleert aan de ander (de dokter), om aan te geven dat het gesprek tot een einde loopt.

De afsluiting van telefoongesprekken

Het patroon dat degene die het gesprek begint, ook het gesprek afsluit, is tevens gevonden in de afsluiting van telefoongesprekken. Gebaseerd op zijn intuïtie beweerde Sacks (Sacks, 1992 in Antaki, 2002) dat degene die het telefoongesprek begint de plicht zou hebben om zichzelf te verwijderen van het telefoongesprek, om de gebelde zo min mogelijk te belasten. In het

onderzoek van Antaki (2002) wordt de intuïtie van Sacks bevestigd. In dit onderzoek (Antaki, 2002) worden alledaagse telefoongesprekken geanalyseerd uit twee bestaande corpussen, waaruit blijkt dat inderdaad de voorkeur bestaat dat de beller het einde van het gesprek initieert, eerder dan de gebelde. Dit heeft te maken met de deelnemersnorm: de beller begint zo snel mogelijk met het afsluiten om degene die gebeld wordt zo min mogelijk tot last te zijn. Daarnaast kan de beller zich verwaarloosd ('lousy') voelen als de gebelde begint met afsluiten (Antaki, 2002). Ook uit het onderzoek van Stommel en Te Molder (2015), waarin institutionele telefoongesprekken tussen cliënt en professional worden geanalyseerd, blijkt dat het gedrag van de beller normatief is als hij of zij begint met afsluiten door het gebruik van context-gerelateerde signalen. Dat deze norm geldt in gesprekken van institutionele aard, heeft te maken met het feit dat enkel de cliënt de hulp van de professional kan erkennen. Of de beller geholpen is, is niet te bepalen door de professional, daarom is het problematisch voor hen om te beginnen met de afsluiting (Heritage, 2011 in Stommel & Te Molder, 2015). Als deze theorie wordt toegepast op 112-telefoongesprekken, zou de 'cliënt' hier vergeleken kunnen worden met de burger die het alarmnummer 112 belt, deze vraagt om hulp van de professional. De centralisten van de alarmcentrale vullen de rol van de 'professional', omdat de burger verwacht dat zij de kennis en/of middelen hebben om het probleem te verhelpen.

Kenmerken van 112-telefoongesprekken

Een oproep naar een alarmnummer als 112 onderscheidt zich van andere soort telefoongesprekken, door de urgentie die erbij komt kijken (Whalen & Zimmerman, 1987). Burgers die het alarmnummer bellen zoeken assistentie voor problematische situaties waar ze getuigen van zijn of waar ze zelf bij betrokken zijn. Dit kan gaan op een duidelijke en directe manier, maar soms wordt juist op impliciete wijze om deze assistentie gevraagd. De centralisten, oftewel het personeel dat de telefoontjes beantwoordt, hebben zelf ook een aantal taken af te vinken voordat ze kunnen beslissen welke vorm van hulp geschikt is in de desbetreffende situatie (Zimmerman, 1992). Op basis van de informatie die de centralist ontvangt van de beller moet de centralist beslissen of er hulp gestuurd moet worden en welke hulp dat moet zijn. Zodoende is deze beslissing niet gebaseerd op het daadwerkelijke incident, want daar heeft de centralist geen toegang tot, maar het is gebaseerd op wat de beller erover zegt (Koole, 2015). Dit alles moet ook gebeuren binnen een bepaalde tijd (Zimmerman, 1992), wat in verband staat met de urgentie van deze telefoongesprekken (Whalen & Zimmerman, 1987).

Hoewel telefoonoproepen naar een alarmnummer dus eigen specifieke kenmerken

hebben, komt de opbouw overeen met de telefoongesprekken naar andere service-georiënteerde organisaties. De 112-telefoongesprekken zijn meestal verzoeken om het soort hulp waarvan wordt verwacht dat de politie, ambulance of brandweer er verantwoordelijk voor is om die te verlenen. Omdat er door de beller om een dienst wordt gevraagd van de gebelde (hulpverleners), worden telefoongesprekken naar een alarmnummer gecategoriseerd onder 'service calls' (Zimmerman, 1984). Volgens het onderzoek van Zimmerman (1984) zijn er vijf onderdelen die een dienstoproep ('service call') kenmerken. Deze gesprekken worden begonnen met een opening en identificatie (1), daarna volgt de klacht of het verzoek (2). Aan de hand hiervan ontstaat er een serie van vragen wat betreft de situatie (3). En nadat er een antwoord is gegeven op de klacht of het verzoek om assistentie (4) wordt het gesprek afgesloten (5).

De afsluiting van 112-gesprekken

Om de focus te houden op de afsluiting van de telefoongesprekken, worden kenmerken vier en vijf van Zimmerman (1984) nader beschreven. Telefoontjes naar de politie hebben als hoofddoel het onder de aandacht brengen van een bepaalde situatie (door middel van een verzoek om hulp) en duidelijk maken dat een reactie van de 112-dienstverlening hierop verwacht wordt. Zodoende kan een aankondiging van een vervolgactie door de centralist ('we gaan hulp sturen') na een serie van vragen, zowel worden opgevat als een inwilliging van het verzoek als een bedoeling van poging tot afsluiten. Nadat de centralist heeft toegezegd dat er hulp volgt, reageren bellers over het algemeen met een bedankje als erkenning (Zimmerman, 1984). Deze gesprekskenmerken zijn ook teruggevonden in onder andere Fragment 1, geselecteerd is het corpus van deze scriptie. De burger in Fragment 1 meldt een ongeval waarbij een auto over de kop is gegaan.

Gespreksfragment 1 (1100426)

- 31 C ze is wel uit de auto meneer?
- 32 B nee ze is nog in de auto.
- 33 (1.7)
- 34 C en is ze aanspreekbaar? kunt u dat zien?
- 35 (4.5)
- 36 B nee niet helemaal.
- 37 (1.5)
- 38 C niet goed aanspreekbaar.

- 39 B nee nee=
- 40 C =oké. wij komen dr met spoed aan ik stuur ook een ambulance mee
- 41 mag ik uw telefoonnummer nog even?
- 42 B u:h nul zes (2.2) vijf een (2.3) drie tachtig tweeëntachtig
- 43 C de politie komt eraan meneer.
- 44 B ↑ja dank u wel
- 45 C bedankt hoor
- 46 B jij ook bedankt

In regel 31 tot en met regel 39 is nog een deel van de vragenserie te zien en in regel 40 wordt een vervolgactie geformuleerd door de centralist (C). Deze handelingen komen overeen met kenmerken 3 en 4 van Zimmerman (1984). Daarna wordt er nog een sequentie aangebroken waarin het telefoonnummer wordt gevraagd, een onderdeel wat niet expliciet is meegenomen in de kenmerken van Zimmerman (1984). In regel 43 wordt nog een extra formulering van de vervolgactie gedaan. In regel 44 erkent de beller (B) dit als een inwilliging van het verzoek (Zimmerman, 1984), want de beller bevestigt met ‘ja’ en bedankt de centralist. De actieformulering wordt tevens opgevat als een poging tot afsluiten van het gesprek, want in regel 45 en 46 wordt de afsluiting ingezet met de terminal exchange in de vorm van *bedankt – jij ook bedankt*. Dit laatste sluit aan bij kenmerk 5 (Zimmerman, 1984).

In Fragment 1 is het de centralist die begint met afsluiten door het formuleren van een vervolgactie, wat wordt beschouwd als een possible pre-closing (Garafanga & Britten, 2004; Zimmerman, 1984). Uit voorgaande onderzoeken (Antaki, 2002; Sacks, 1992 in Antaki, 2002; Stommel & Te Molder, 2015) is gebleken dat de voorkeur bestaat dat de beller begint met afsluiten, zodat de gebelde zo min mogelijk belast wordt en de beller zich niet verwaarloosd voelt (Antaki, 2002). In het corpus samengesteld voor deze scriptie zijn meerdere voorbeelden gevonden waarin deze norm niet lijkt te gelden, aangezien het altijd de centralist is die begint met afsluiten en niet de burger.

Ook uit Fragment 2, geselecteerd uit het corpus voor deze scriptie, blijkt dat dit patroon niet wordt gevolgd. Het is hier namelijk weer niet de beller die de afsluiting initieert, maar de centralist, net als in Fragment 1. In gespreksfragment 2 meldt een burger dat er een auto is gekanteld op de snelweg.

Gespreksfragment 2 (1100418)

79 B En ik dacht ja ik bel jullie maar,
80 Ik kon in de vluggigheid niet uhh
81 Alles uhh
82 Goed observeren, [maar
83 C [in orde in orde
84 En uw naam is meneer?
85 (0.6)
86 B Uhh Dirk Woudenberg
87 C Woudenburg=
88 =>we gaan even ↑kij↓ken wat we kunnen betekenen<
89 (0.6)
90 B O:ke,
91 C Dag meneer
92 B Tsh da:g
93 C Dag.

In Fragment 2 wordt in regel 88 er een vervolgactie geformuleerd door de centralist, dit is tevens een inwilliging van het verzoek en kan worden opgevat als een poging tot afsluiten (Zimmerman, 1984). De inwilliging van het hulpverzoek wordt geaccepteerd door de beller, dat blijkt uit de reactie 'oké' in regel 90 en het wegblijven van verdere vragen of opmerkingen of het aanbreken van een nieuw onderwerp. De terminal exchange volgt direct in regel 91, tevens ingezet door de centralist. Aan de hand van onder andere dit voorbeeld uit de verzamelde data, kan in twijfel worden getrokken of de norm dat de beller de plicht (of het privilege) heeft om af te sluiten ook zou gelden in een 112-telefoongesprek. Het is betwifelbaar of de beller in het geval van 112-gesprekken ook de gebelde tot last is en daarom zo snel mogelijk moet beginnen met afsluiten. De beller is namelijk een betrokken burger die een probleem meldt aan de centralist. De verwerking van een reeks van dergelijke oproepen vormt de dagtaak voor een centralist (Zimmerman, 1992). De burger doet met het bellen vaak een andere burger en/of de overheid een gunst door een probleem te melden.

Onderzoeksvraag en deelvragen

Uit de gespreksfragmenten uit het corpus blijkt dat er andere normen of patronen gelden in de afsluiting van de 112-telefoongesprekken, dan die beschreven worden in de literatuur (Antaki, 2002; Sacks, 1992 in Antaki, 2002; Stommel & Te Molder, 2015). Er gelden wellicht andere voorkeuren of normen in een 112-gesprek wat betreft wie het gesprek afsluit en op welke manier dat gaat. De norm die geldt in telefoongesprekken houdt in dat de beller begint met afsluiten. In de gespreksfragmenten die beschreven zijn, is het juist de centralist (de gebelde) die de afsluiting initieert. Het is uit de literatuur ook duidelijk geworden dat 112-telefoongesprekken overeenkomen met ‘service calls’, maar dat deze gesprekken ook eigen kenmerken hebben. Met name de urgentie van de gesprekken onderscheidt deze soort van andere. De onderzoeksvraag die volgt uit de literatuur en de geselecteerde data luidt als volgt: “Hoe wordt de afsluiting van een 112-gesprek geconstrueerd?”. Daarbij zal voornamelijk beschreven worden waarom de voorkeur van de afsluiting door de beller niet (of niet altijd) van toepassing is in de gesprekken in het corpus. Om duidelijk te kunnen beschrijven wie van de gespreksdeelnemers de telefonische conversatie afsluit en waarom, is het van belang om te weten welke handelingen dan zoal gelden als possible pre-closings in een 112-telefoongesprek. De deelvragen zijn dus als volgende geformuleerd: “welke handelingen worden gebruikt om een 112-telefoongesprek tot afsluiting te brengen?” en “wie van de gesprekspartners, de burger of de centralist, begint met het afsluiten van het 112-telefoongesprek?”.

Methode

Het corpus voor dit onderzoek bestaat uit tweeëndertig telefoongesprekken, opgenomen in een lokale meldkamer. Alle telefoongesprekken zijn opgenomen in de omgeving van Utrecht. Om de privacy van de bellers te beschermen zijn alle namen, telefoonnummers en adressen veranderd in de getranscribeerde gespreksfragmenten.

Om de onderzoeksvraag met de deelvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van de methode van conversatieanalyse. In de conversatieanalyse wordt nauwkeurig beschreven hoe mensen in gesprekken met elkaar omgaan. In deze vorm van onderzoek worden voorbeelden uit de praktijk van verschijnselen verzameld om zo duidelijk voor ogen te krijgen wat de algemene manieren zijn en wat afwijkingen of variaties daarvan zijn (Ten Have, 2016). Er is inzicht gecreëerd in het fenomeen door te zoeken naar patronen en door te beschrijven wat die patronen betekenen voor hoe dit soort gesprekken geïnterpreteerd moeten worden. Hierbij gaat het om het beschrijven van de werkelijkheid, in dit geval hoe de afsluitingen van 112-telefoongesprekken

zich vormgeven en welke handelingen eraan voorafgaan. Daarnaast kan er aan de hand van conversatieanalyse worden beschreven hoe mensen elkaar begrijpen: door te reageren op elkaar laten gesprekspartners zien welke betekenis ze geven aan elkaars uiting. Deze vorm van analyseren houdt ook rekening met wat normatief is in een gesprek, dus bijvoorbeeld dat op een vraag vrijwel altijd een antwoord verwacht wordt (Koole, Verberg & De Widt, 2013). Conversatieanalyse is geschikt om betekenissen te vinden in gesprekken omdat er rekening gehouden wordt met aspecten als de intonatie, woordkeuze, combinatie van woorden en de positie van de uiting ten opzichte van andere uitingen. Om de gespreksfragmenten toegankelijk en openbaar te maken voor anderen, zijn deze getranscribeerd. Door het toevoegen van symbolen aan de transcriptie (Mazeland, 2003) wordt onder andere duidelijk waar de klemtoon ligt door woorden of woorddelen te onderstrepen, en hoe snel de beurten na elkaar geuit worden door de lengte van pauzes tussen gespreksbeurten te noteren.

Tijdens het analyseren van de gesprekken is gelet op verschillende aspecten, die voortkomen uit de twee deelvragen en samen het antwoord vormen op de hoofdvraag. Ten eerste zijn de handelingen geanalyseerd die nodig zijn om tot een afsluiting te komen van een 112-telefoongesprek, omdat na het bestuderen van de fragmenten bleek dat er meerdere handelingen worden verricht richting het einde van een gesprek. Daarbij is gelet op de regelmatigheid van het voorkomen van deze handelingen. Als ze in de gespreksfragmenten op dezelfde plek voorkomen, dan is er hoogstwaarschijnlijk sprake van een normatief patroon. Daarnaast is geanalyseerd welke handelingen noodzakelijk zijn, dit is gebaseerd op het feit dat de gesprekspartners het afsluiten uitstellen als nog niet al deze handelingen zijn verricht.

Ten tweede is er beschreven wie van de gesprekspartners begint met het afsluiten van het telefoongesprek: is dat de centralist of de beller? Uit de literatuur blijkt dat de voorkeur bestaat dat de beller de afsluiting initieert en dus niet de gebelde (Antaki, 2002; Sacks, 1992 in Antaki, 2002; Stommel & Te Molder, 2015). In Fragmenten 1 en 2, te zien in de inleiding, is het beide keren de centralist die begint met afsluiten door possible pre-closings in te zetten. Er gelden dus waarschijnlijk andere normen in 112-telefoongesprekken dan in alledaagse en institutionele telefoongesprekken. Onder de term “possible pre-closings” vallen woorden als ‘*oké*’, ‘*nou*’, ‘*dus*’ (Schegloff & Sacks, 1973) en actieformuleringen na een serie van vragen (Zimmerman, 1984). Aan de hand van deze woorden, maar ook aan de hand van de reactie van de gesprekspartner hierop, kan beschreven worden hoe een einde van een 112-telefoongesprek wordt geïnitieerd en op welke plaats in het gesprek dat gedaan wordt. Een poging tot afsluiten wordt gezien als een poging tot afsluiten als de gesprekspartner laat merken dat hij of zij de signalen zo begrepen heeft

(Koole, Verberg & De Widt, 2013). Dit kan de gespreksdeelnemer doen door bijvoorbeeld geen nieuw onderwerp meer aan te snijden. Degene die de signalen als eerste inzet in het gesprek, is hoogstwaarschijnlijk van plan om het gesprek af te sluiten.

Analyse

Het beantwoorden van de hoofdvraag wordt ondersteund door twee deelvragen. In de eerste deelvraag wordt beantwoord welke vier handelingen noodzakelijk zijn om tot de afsluiting te komen. In de tweede deelvraag wordt duidelijk wanneer en waarom het de centralist is die het gesprek afsluit, en niet de beller.

Deelvraag 1: Welke handelingen worden gedaan om tot een afsluiting te komen?

Na het bestuderen van de tweeëndertig gespreksfragmenten, is duidelijk geworden dat er meerdere handelingen nodig zijn om tot een afsluiting van het gesprek te komen. In een aantal gevallen wordt de afsluiting uitgesteld omdat deze handelingen nog niet zijn gedaan. In Tabel 1 zijn de vier handelingen gepresenteerd. Deze tabel geeft de frequentie per handeling weer van het aantal gesprekken waarin de desbetreffende handeling voorkomt. De tabel is ter ondersteuning van de kwalitatieve analyse van de gespreksfragmenten. Er zal in de analyse echter wel gekeken worden naar alle variaties van elke handeling en waarom deze handeling wel of niet voorkomt in de gesprekken.

Tabel 1: Per handeling wordt het aantal gesprekken gegeven waarin de handeling voorkomt. Het totale aantal gesprekken is tweeëndertig.

Handeling	Aantal gesprekken
	n = 32
Inwilligen van hulpverzoek	31
Vragen van telefoonnummer	18
Accepteren inwilliging van hulpverzoek	25
Terminal exchange	31

Een handeling die in bijna elk gesprek plaatsvindt, vóór het afsluiten van het gesprek, is het formuleren van een vervolgactie. Er is slechts één gesprek waarin dit niet gebeurt. Daarnaast zijn er in de gesprekken van het corpus nog een aantal extra handelingen die vaak voorkomen richting

het einde van het gesprek, dit zijn: het erkennen van de inwilliging van het hulpverzoek door de beller (komt voor in vijftientig gesprekken) en het vragen van een telefoonnummer van de beller door de centralist (komt voor in achttien gesprekken). Wanneer deze handelingen nog niet zijn gedaan, wordt de daadwerkelijke afsluiting in de bepaalde gevallen uitgesteld. De uiteindelijke afsluiting wordt gevormd door een terminal exchange. Dit gebeurt in eenendertig gespreksfragmenten. De handelingen zullen stuk voor stuk behandeld worden aan de hand van voorbeelden uit de fragmenten van het corpus.

INWILLIGEN HULPVERZOEK

Uit de literatuur is gebleken dat het formuleren van een vervolgactie, na een serie van vragen, in een dienstoproep een signaal is om als gespreksdeelnemer te laten zien dat je klaar bent om het gesprek af te sluiten (Zimmerman, 1984). Ook in de gesprekken uit dit corpus is de formulering van een vervolgactie een van de laatste handelingen in een gesprek. Deze actieformulering wordt in de 112-telefoongesprekken gedaan door de centralist en is tegelijkertijd een inwilliging van het hulpverzoek. Het doel van oproepen naar een alarmnummer als 112 is dan ook het melden van een situatie en het duidelijk maken dat een reactie van de hulpdiensten hierop verwacht wordt (Zimmerman, 1984). Wanneer dit is gelukt kan het gesprek worden afgesloten. Vandaar dat een inwilliging van het hulpverzoek door een actieformulering te doen vaak het einde is van een 112-telefoongesprek. In Fragment 3 is dit ook van toepassing. In dit fragment meldt de beller dat zij een auto tegen de gevel van een gebouw heeft zien rijden.

Gespreksfragment 3 (1100501)

- C 43 Sta-
 44 zitten der mensen nog ↑in?
 45 (0,5)
- B 46 nou der is eentje ligt op de ↑grond,
 47 (0,3)
- C 48 eentje ligt op de ↑grond?
- B 49 ja en en de auto staat er met lichten aan
 50 [der zitten mensen derbij
- C 51 [o:ké nou we gaan der gelijk heen ↑hoor

B 52 yep d[ankje↑we:l
 C 53 [oké dank u.
 B 54 hoi.

Fragment 3 bevat een formulering van een vervolgactie in regel 51. Deze wordt geformuleerd door de centralist en volgt na een vragenserie waarvan een deel is weergegeven in regel 42 tot en met regel 50. De actieformulering is tegelijkertijd de inwilliging van het verzoek van de beller om hulp (Zimmerman, 1984). Dit blijkt uit de regel die volgt, regel 52, waarin de inwilliging van het verzoek geaccepteerd wordt door de beller een uiting van dank. De beller accepteert ook deze formulering van een vervolgactie als possible pre-closings door erin mee te gaan, er wordt ook geen nieuw onderwerp aangebroken. Na de laatste reactie van de beller in regel 54 is het gesprek afgesloten.

Het formuleren van een vervolgactie vóórdát alle relevante vragen zijn gesteld kan leiden tot verwarring, zoals te zien is in Fragment 4. In dit fragment belt een man omdat hij ruzie heeft met zijn broertje en omdat hij hulp nodig heeft van de politie.

Gespreksfragment 4 (37):

71 C Kun jij ervoor zorgen dat de- eh- als de politie komt dat
 72 jij de voordeur open maakt?
 73 B Ja tuurlijk
 74 C De politie is onderweg in ieder geval,
 75 B Wacht-wacht-wacht even. Nu mijn moeder geeft mij
 76 schop. Nu mijn moeder geeft mij schop. Maar kom maar
 77 ik g- is goed- kom maar (0.8) oké ik ben leugenaar is
 78 goed [ik
 79 C [Wat is jouw telefoonnummer?
 80 B Ja (.) ik val niet aan ik val niet aan
 81 C Wat is jouw telefoonnummer
 82 B Dat is die waar ik mee bel me[neer

- 83 C [Kan ik niet zien meneer
- 84 B Ja
- 85 C Kan ik niet zien. Roep even
- 86 B Oké. ((pieptoon))

In regel 74 zegt de centralist dat de politie onderweg is. De reactie van de beller daarop laat blijken dat hij dit heeft opgevat als het einde van het gesprek, hij zegt tegen de centralist dat hij moet wachten met ophangen. De centralist is echter nog niet klaar met het gesprek, hij wil in regel 79 nog weten wat het telefoonnummer van de beller is. Daar krijgt hij echter geen goed antwoord op omdat de beller denkt dat de centralist het nummer al kan zien (regel 82). Het gesprek eindigt op een abrupte manier met het woord ‘oké’ van de beller. Met ‘oké’ geeft de beller aan dat hij denkt dat het gesprek klaar is en er kan worden opgehangen. Uit dit voorbeeld blijkt dat vervolgacties vaak worden opgevat als het einde van een gesprek. Dit is omdat het doel van het gesprek dan bereikt is. Wanneer deze eerder wordt ingezet, dan kan dat dus leiden tot onafgemaakte gesprekken zoals deze.

In acht gespreksfragmenten wordt de beller doorverbonden door de centralist naar de juiste hulpdienst. De vervolgactie is geformuleerd als ‘ik ga je doorverbinden’ en niet als ‘we gaan hulp sturen’. De beller is dan eerst terecht gekomen in een voorportaal waarin de centralist moet beslissen of en welke hulp er gestuurd moet worden. Het doel van dit gesprek is dus beperkt. Het geven van gedetailleerde informatie is pas nodig in het gesprek met de lokale meldkamer (Koole, Verberg & De Widt, 2013). De centralist van het voorportaal heeft na het stellen van een aantal vragen duidelijk voor ogen welke hulpdienst moet worden ingeschakeld en gaat de beller daarom doorverbinden. In Fragment 5 zie je hier een voorbeeld van. Een vrouw belt om te melden dat ze een ongeluk heeft zien gebeuren, waarbij een auto op de kop in de greppel is beland.

Gespreksfragment 5 (41)

- 41 B Ik zie het meneer, honderzevenentwintig punt zes.
- 42 C Honderzevenentwintig punt zes.
- 43 B Ja.
- 44 C Oké.
- 45 B Ja. .hh God.

- 46 C Dat heb ik, (.) e::ven kijken dat is bij Bern Eechen. .hh
[Goed.
- 47 B [Ja.
- 48 C Is d'r iemand gewond? (.) of bekneld.
- 49 B Nee. Nee.=
- 50 C =Oké. Dan ga ik u doorverbinden met de >politieverkeerscentrale
51 van 't ka el pee dee< in driebergen.
- 52 B [Ja.
- 53 C [Alstublieft blijft u aan de lijn.
- 54 B Ja.

De sequentie met vragen en antwoorden eindigt in regel 49 met het laatste antwoord van de beller. Daarna volgt in regel 50 de actieformulering van de centralist. De centralist geeft met 'oké' aan dat hij heeft besloten dat de beller moet worden doorverbonden naar de politieverkeerscentrale. Het doel van het gesprek is dus bereikt.

In slechts één gesprek van de tweeëndertig uit het corpus wordt er geen actieformulering gedaan. Dit gesprek wijkt af van alle andere omdat er geen telefoonnummer wordt gevraagd, geen actieformulering wordt gedaan en er geen terminal exchange volgt aan het einde. Dit komt niet door de gespreksdeelnemers maar door de situatie waarin zij zitten. In Fragment 6 belt een vrouw naar het alarmnummer om te melden dat zij vastgebonden zit.

Gespreksfragment 6 (9)

- 6 B .Shih::: ° ik wil naar hui(h)s:: °
- 7 C U wil naar ↑hui:s?
- 8 B J(.skuh)a
- 9 C Waar ↑bent u nu dan?
- 10 B .skuh °↑ik word vastgehouden aan de roemer
11 viss(h)erstraat drie hon↑derd drie° .hhh
- 12 C In welke stad me[vrouw?
- 13 B [.hh
- 14 °°hij ko: (h)mt°° .hh

15 C ↑WAAR BENT U WELKE STAD

16 ((gesprek stopt hier: niet verder opgenomen))

Fragment 6 is een ‘deviant case’ omdat dit het enige telefoongesprek in het corpus is waar geen actieformulering wordt gedaan (Koole, Verberg & De Widt, 2013). Omdat in deze scriptie de methodologie van conversatie-analyse wordt toegepast, wordt dit aparte geval niet weggecijferd omdat het een uitzondering is, maar wordt het geanalyseerd vanuit de vraag of de norm die in andere gevallen geldt ook hier zichtbaar is (Ten Have, 2007 in Koole, Verberg & De Widt, 2013). In Fragment 6 probeert de centralist zijn serie met relevante vragen te stellen. Met de vraag ‘waar bent u dan?’ laat de centralist weten dat hij op dat moment nog geen idee heeft. De centralist weet niet in welke stad de beller zit (regel 12), dat komt hoogstwaarschijnlijk omdat zij belt met een mobiele telefoon. De beller wordt dan eerst doorgestuurd naar de landelijke meldkamer en de centralist moet dan eerst weten waar vandaan er wordt gebeld (Koole, Verberg & De Widt, 2013). De centralist krijgt geen antwoord op zijn vraag in welke stad de vrouw zich bevindt, omdat het gesprek vrijwel meteen wordt afgebroken. Net voor het afbreken fluistert de mevrouw de woorden ‘hij komt’, wat de reden verduidelijkt waarom het gesprek zo abrupt wordt afgekapt. Het patroon dat de centralist antwoord wil krijgen op de meest relevante vragen komt hierin terug door tot twee keer toe de vraag te stellen waar de mevrouw zich bevindt. De rest van de handelingen kunnen geen plaats vinden omdat het gesprek dan al tot een einde is gebracht. Het doel van dit gesprek is dus niet bereikt, omdat de centralist niet weet welke hulp gestuurd moet worden en waarnaartoe. Zonder een formulering van een vervolgactie is het doel van het gesprek niet bereikt en kan het gesprek dus eigenlijk niet worden afgesloten voor dit gedaan is.

ACCEPTEREN INWILLIGING HULPVERZOEK

Een handeling die vaak volgt na het doen van een actieformulering door de centralist, is het accepteren van deze inwilliging van het hulpverzoek. De afsluiting van een gesprek bevat componenten die een soort stempel (‘signature’) geven op het gesprek wat betreft om welk type het gaat (Schegloff & Sacks, 1973). Een onderdeel zoals “*bedankt*” in de laatste fase van het gesprek maakt van het gesprek het type waarin de ene deelnemer de gesprekspartner iets verleend heeft (Stommel & Te Molder, 2015). In de inleiding is het onderzoek van Zimmerman (1984) genoemd, waarin de kenmerken van een ‘service-call’ worden besproken. Een 112-telefoongesprek wordt vergeleken met zo’n service call. Een bedankje van de beller blijkt vaak een van de laatste handelingen in deze telefoongesprekken. De erkenning of acceptatie van de inwilliging van het hulpverzoek is een van de handelingen die vaak voorkomt aan het eind van

de 112-gesprekken uit het corpus. Dat heeft te maken met het feit dat bellers zich onthouden van de erkenning van de inwilliging van het hulpverzoek, als bepaalde aspecten nog besproken moeten worden die volgens hen nog niet of nog niet goed genoeg niet behandeld zijn (Zimmerman, 1984). Fragment 7 is een gesprek waarin deze erkenning in de vorm van ‘bedankt’ nodig blijkt te zijn voor het kunnen afsluiten van het gesprek. Een vrouw belt dat haar baby uit het bedje is gevallen en vraagt daarom om advies van de centralist.

Gespreksfragment 7 (3-110092908-09)

34 B Nee, ik [heb ik heb ik heb net gebeld en de
35 C [nee
36 B huisartsenpost die is ook al dicht, [die nemen ook niet op
37 C [ja die-°die°
38 ja die zijn dicht omdat de huisarts open hoort te zijn .hh
39 E:hm ehm ja ik zou het volgende doen mevrouw, ik zou
40 eventjes e:h .pt toch zo weer proberen of u de eigen
41 huisarts te pakken kan krijgen
42 B [mm mm
43 C [.hh want misschien is het net die overgangs-eh tijd.
44 B mm mm
45 C E::hm wat even van belang is is dat uw kind hetzelfde
46 blijft r-reageren als normaal. =
47 B =ja
48 C Als ie- als ie suf wordt [.hh
49 B [mm mm
50 C e::hh dan-dan-dan is dat e:h een teken dat er iets niet
51 helemaal lekker gaat en dan moet u mij terugbellen, [.hh
52 B [ja

53 C wordt ie nou niet suf (.) blijft ie gewoon reageren zoals
54 normaal↑=
55 B =mm mm
56 C .hh dan kan u ermee naar de huisarts.
57 B Oké.
58 C Ja?
59 B Ja.
60 C Dus u mag mij rustig terugbellen (.) ook als u de huisarts
61 niet e:hh niet kan bereiken en u vertrouwt het niet dan
62 [belt u terug, .hh maar ik denk dat de huisarts zo open is.
63 B [mm mm
64 B oké.
65 C Ja?
66 B ja dankuwel.
67 C Prima, ja hoor (.) [da:g
68 B [da:g

Het gesprek in Fragment 7 heeft overeenkomsten met een institutioneel telefoongesprek, waar een cliënt vraagt om advies van een professional (Stommel & Te Molder, 2015). Deze beller belt het alarmnummer om te vragen wat ze moet doen met haar baby die uit bed is gevallen. In regel 39 begint de formulering van het advies in de vorm van ‘ik zou het volgende doen mevrouw’. De beller reageert steeds met ‘ja’ en ‘oké’. De centralist vraagt om extra bevestiging in regel 58 en regel 65. Pas wanneer de beller reageert met ‘ja, dank u wel’ in regel 66, wordt het gesprek tot een einde gebracht. Hieruit wordt afgeleid dat een bedankje als erkenning in dit soort gesprekken nodig is om het gesprek af te kunnen sluiten. Wanneer niet per sé (directe) hulp van een hulpdienst nodig is, maar de beller wel advies nodig heeft, dan kan het 112-telefoongesprek een andere vorm aannemen, zoals in Fragment 7. In dit gesprek is het de centralist die de beller een dienst verleend.

In enkele gesprekken is het de centralist die de burger bedankt. Eerder is de theorie

beschreven dat de afsluiting van een gesprek een soort stempel drukt op wat voor een type gesprek het is, en dat een uiting van dank aan het einde laat zien wie van de twee gespreksdeelnemers de ander een dienst heeft verleend. In Fragment 8 belt een man om te melden dat hij heeft gezien dat er een motorrijder onder een auto is gekomen. Deze beller belt enkel en alleen om te melden wat er is gebeurd en is niet betrokken bij het incident.

Gespreksfragment 8 (1100424):

- 12 C Oké heb je een hectometerpaaltje of niet.
- 13 B Nee ter hoogte van die Shellstation
- 14 C Ter hoogte van de Shell. Oh vlak in t begin zeg maar.
- 15 B *ja ja*
- 16 C Oké wat is uw telefoonnummer:?
- 17 B Nul zes een twee (0.6) drie vier (0.7) vijf zes zeven acht
- 18 Ja ik rij nu door want er staan al genoeg mensen bij=
- 19 C =Maar die motorrijder ligt nog op de grond of niet.
- 20 B ja ja
- 21 C Okee:: dank je wel we gaan kijken hoor

De centralist stelt aan de hand van de melding van de beller enkele vragen over wat er is gebeurd en waar, waarvan nog een deel van te zien is in regel 12 tot en met 14. Daarna wordt in regel 16 het telefoonnummer gevraagd. De beller in dit fragment is duidelijk niet op een directe manier betrokken bij het ongeluk wat is gebeurd, want in regel 18 meldt hij dat hij door gaat rijden na het doen van de melding en het beantwoorden van de vragen. Met deze zin geeft hij aan dat zijn doel bereikt is: hij heeft de centralist op de hoogte gebracht. Het verschil tussen Fragment 7 en Fragment 8 is dat de burger in Fragment 8 enkel belt om de centralist op de hoogte te brengen van wat hij heeft zien gebeuren, en de beller het dus niet zelf is die hulp nodig heeft (zoals in Fragment 7). Hij verleent dus een dienst door een ongeluk te melden, vandaar dat hier de centralist de beller bedankt (Stommel & Te Molder, 2015).

In drie gesprekken is het de centralist die begint met bedanken, in deze fragmenten gaat het om een burger die niet betrokken is bij het ongeval. Het enige doel van deze bellers is het melden van de situatie. In twaalf gesprekken is het de beller die het eerste bedankje uitspreekt.

129 (.)

130 B ↑doe::g

De ‘nog even’ in de vraag van de centralist of hij het telefoonnummer van de beller mag noteren (regel 109) geeft aan dat het gesprek daarna niet lang meer zal duren, wat de centralist betreft. De woorden ‘nog even’, ‘eventjes’ en ‘nog heel even’ worden ook gebruikt in zeven andere gespreksfragmenten uit het corpus, om aan te geven dat dit een van de laatste vragen zal zijn. Na het geven van het telefoonnummer wordt het gesprek inderdaad tot een einde gebracht door de centralist die een actieformulering inzet (regel 124) en daarna begint met de terminal exchange (regel 128). Zodra het telefoonnummer is gevraagd en de actieformulering is gedaan, kan het gesprek worden afgesloten.

Het volgende fragment, is een voorbeeld waarin de beller probeert het gesprek af te sluiten, nog voordat het telefoonnummer is gevraagd. De afsluiting wordt daarom uitgesteld door de centralist. In Fragment 10 belt een mevrouw om te melden dat er een explosie heeft plaatsgevonden op een boot. Zij heeft dit vanaf de kant gezien en is zelf niet betrokken bij het incident.

Gespreksfragment 10 (10902260):

40 C =Eh ja, en heeft u eh kan u ook eh contact krijgen of horen wat die man misschien

41 roept?

42 B =Nee, nee kan ik niet niet, staan we te ver voor af.

43 C Ja, (0.2) ja, we gaan, we gaan in ieder geval alarmeren mevrouw hoor.

44 B Ja zou ik maar gauw doen, volgens mij is het niet goed daaro.

45 C Nee dat begrijp ik.

46 B Jaa↑?

47 C Ja, wacht u eventjes wachten.

48 B Ik wacht even.

49 C Eventjes wachten want, ehhhh

50 B Ik heb mijn auto vol met honden, dus [(...) eigenlijk]

51 C [Ja, maar]

52 B [Maar] hij heeft wel hulp
nodig, vindt u

53 (...) naar mijn auto

54 C Ja, de brandweer wordt gealarmeerd hoor, mag, mag ik uw
telefoonnummer eventjes?

55 B Ja, nul zes

56 C Ja

57 B Uh, zes nul vijf een

58 C Vijf een, ja

59 B Twee drie

60 C Twee drie

61 B Drie vier

62 C Drie vier, oke nou dan eh... de collega's hebben de brandweer
al gealarmeerd

63 B Oke

64 C [Ja]

65 B [ik zie die man al zwaaien], [ja oke]

66 C Ja [oke] dag.

67 B Doeg.

In regel 43 wordt een vervolgactie geformuleerd door de centralist, wat dient als een possible pre-closing. In regel 45 van Fragment 10 wil de beller met de vraag 'ja?' een bevestiging krijgen of het gesprek kan worden afgesloten. Dat blijkt uit regel 47 waarin de centralist reageert dat de beller nog even moet wachten met ophangen. De centralist heeft deze 'ja?' begrepen als een vraag om bevestiging of het gesprek klaar is om te worden afgesloten. In regel 50 geeft de beller aan waarom het voor haar onhandig is om aan de lijn te blijven ('ik heb m'n auto vol honden') en met de woorden 'dus' en 'eigenlijk' geeft ze aan niet te lang aan de telefoon te willen blijven. De centralist gaat niet mee in het afsluiten van het gesprek, er vindt namelijk nog een sequentie plaats waarin het telefoonnummer wordt gevraagd (regel 54). Voor de centralist is het hier dus de beller die probeert af te sluiten omdat de actieformulering niet bedoeld was als een poging tot

afsluiten. Daarentegen kan de beller gedacht hebben dat de inwilliging van het hulpverzoek, geformuleerd in regel 43, een pre-closing was (Zimmerman, 1984). De inwilliging van het hulpverzoek was in dit geval nog geen poging tot afsluiten omdat de centralist het telefoonnummer nog moest vragen aan de beller. Door in de actieformulering de woorden ‘in ieder geval’ te gebruiken, geeft de centralist aan dat er wellicht nog een nieuwe sequentie van vragen volgt. Dit voorbeeld ondersteunt de bewering dat het vragen van het telefoonnummer een van de handelingen is die gedaan moet zijn om tot een afsluiting te komen, omdat de afsluiting in dit fragment wordt uitgesteld door de centralist omdat deze vraag nog niet is beantwoord, en het door de centralist wel als relevante informatie wordt beschouwd.

In het volgende fragment is het vragen van het telefoonnummer door de centralist tevens bedoeld als een van de laatste handelingen, maar de afsluiting van het gesprek wordt uitgesteld door een nieuwe vraag van de beller. In Fragment 11 belt een man om te melden dat een kennis van hem de gaskraan heeft opengezet om het leven te beëindigen. De beller heeft dit gehoord via zijn schoonzus.

Gespreksfragment 11 (1100713):

- 35 C [Wat is uw telefoonnummer? (0.5)
- 36 B Ja di-dit ↑nummer nul zes één twee
- 37 C Ja (1.3)
- 38 drie vier vijf zes zeven acht
- 39 C Zes zeven acht. Oké wij gaan eh met spoed ook die kant
- 40 op ↑hoor
- 41 B Mag ik eh door het rood rijden?
- 42 C Wat zegt u?
- 43 B [Mag ik
- 44 C [Ja, het is wel op eigen risico, ik weet niet of de
- 45 flitspalen het ↑doen
- 46 B Nee
- 47 C Dus ik snap ik snap dat u haast heeft, doe vooral zeg

48 maar zoals u zelf denkt dat u goed rijdt

49 B [Ja

50 C [Ik ik kan helaas geen toestemming geven om eh om eh

51 overtredingen te ↑plegen

52 B [Nee

53 C [Maar ik snap ik snap dat u haast heeft dus eh rij
vooral

54 zo <veilig mogelijk> die kant ↑op, (0.8) .h dat lijkt
me

55 het belangrijkste. (0.4)

56 B [()

57 C [Enne nou ja goed eh de collega's uw collega's zijn

58 aanrijdend en eeh onze collega's zijn ook met spoed

59 aan↑rijdend (0.5) .hh

60 B Ja

61 C dus eh we gaan met z'n allen ons best doen om daar eh

62 zo gauw mogelijk te komen

63 B Ja, dank je wel.

64 C Ja

Na het vragen van het telefoonnummer in regel 35, doet de centralist in regel 39 een formulering van een vervolgactie. Het lijkt erop dat de centralist het gesprek wilt afsluiten, maar de beller stelt nog een vraag in regel 41 waardoor de afsluiting wordt uitgesteld. Na het beantwoorden van de vraag van de beller, doet de centralist opnieuw een poging tot afsluiten door te melden dat er hulp onderweg is, het doel van het gesprek dus is bereikt (Zimmerman, 1984). Dit keer wordt het gesprek wel afgesloten.

In acht andere gesprekken werd de beller doorverbonden. In die gevallen was het vragen van het telefoonnummer niet van belang omdat de beller eerst terecht is gekomen in een voorportaal, waar de centralist de beller direct kon doorverbinden met de juiste hulpdienst. Voor deze centralisten is het doel slechts beperkt: de centralist moet enkel beslissen of er hulp gestuurd

moet worden en welke dat is. Het vragen van gedetailleerde informatie, zoals het telefoonnummer van de beller, is pas nodig in het gesprek met de lokale meldkamer (Koole, Verberg & De Widt, 2013).

In één fragment (Fragment 6) wordt het telefoongesprek vroegtijdig afgekapt, de kans om een telefoonnummer te vragen was er niet. In de overige vijf gesprekken wordt de beller niet doorverbonden en ook niet gevraagd om een telefoonnummer. Dit kan verklaard worden door het feit dat de centralist al toegang heeft tot deze informatie of dat de informatie niet relevant werd beschouwd door de centralist. In al deze fragmenten geeft de beller aan dat hij of zij niet betrokken is bij het ongeval en dat ze ook geen directe getuigen zijn van wat er is gebeurd. Een voorbeeld van zo'n gesprek is Fragment 12. Hier meldt de beller dat een auto over de kop is gegaan.

Gespreksfragment 12 (1100531)

- 22 C = en:: hoeveel auto's zijn erbij betrokken, (.)
- 23 B uh 1 auto het is een uh eenzijdig ongeval er is een auto
over de kop gegaan=
- 24 =er zijn geen gewonden. (4.7)
- 25 C en u bent get[↑]uige of kwam u langsrijden
- 26 B ik kwam langsrijden ik kwam langsrijden (1.2)
- 27 C °oke°
- 28 ik ga politie die kant op st[↑]uren,
- 29 B uh het is de vierenzeventig Victor Leo Victor Simon Victor
Leo.
- 30 C vierenzeventig Victor Simon [Victor Leo
- 31 B [Victor Leo=
- 32 =ja
- 33 C dan kom ik k[↑]ijken?
- 34 B ja hoor oke hoi hoi.
- 35 C dag dag.

In gespreksfragment 12 vraagt de centralist in regel 25 of de beller getuige is van het ongeval. In regel 26 geeft de beller aan dat dit niet het geval is. Daarna wordt in regel 28 meteen de actieformulering gedaan, waarmee de centralist de afsluiting van het gesprek initieert. De beller geeft nog extra informatie in regel 29 en daarna wordt het gesprek afgesloten in regel 34 en 35 met een terminal exchange. Omdat de beller dus geen getuige is van het ongeval en in geen geval direct betrokken is erbij, is het voor de centralist niet noodzakelijk om het telefoonnummer van de beller te vragen omdat de beller al alle informatie heeft gegeven die nodig was voor de centralist.

TERMINAL EXCHANGE

Na het doen van al deze handelingen, kan het gesprek daadwerkelijk worden afgesloten. Gesprekspartners kunnen echter niet zomaar stoppen met praten. Een gesprek wordt niet zomaar worden afgesloten, maar moet tot een einde worden gebracht. Een terminal exchange heeft als doel dat een stilte geoorloofd is na het uitspreken ervan (Schegloff & Sacks, 1973). Dit geldt ook voor de gespreksfragmenten uit het corpus. In gespreksfragment 13 wordt het gesprek inderdaad afgesloten met een terminal exchange, zoals in ieder gespreksfragment in het corpus wordt gedaan, op enkele uitzonderingen na. In Fragment 13 belt een mevrouw om te melden dat er bij haar is ingebroken.

Gespreksfragment 13 (39)

- 73 C twee vier (.) een vier. O:ke goed. Nou wij kome- eh wij
74 gaan heel- eerst even zoeken en we komen daarna gelijk
75 naar u toe.
- 76 B Ja. oke.
- 77 C Nummer drieënveertig een dariastraat. Ja?
- 78 B Ja klopt.
- 79 C Oke:: t-tot zo::
- 80 B Dag
- 81 C Da::g=
- 82 B =dag

De centralist formuleert een vervolgactie in regel 73 tot en met 75 en vraagt in regel 77 nog een bevestiging van het adres. Daarna zet de centralist de terminal exchange in met ‘tot zo’ waarop de beller reageert. Hierna volgt een tweede terminal exchange, voor beide kanten is het dus duidelijk dat dit het einde van het gesprek is. De terminal exchange is hier gevormd als ‘*dag*’-‘*dag*’. Andere variaties in de gespreksfragmenten uit het corpus waren bijvoorbeeld ‘*akkoord*’ – ‘*oké*’, ‘*bedankt hoor*’ – ‘*ja hoor bedankt*’ en ‘*prima*’ – ‘*jo*’.

In enkele gespreksfragmenten vindt er geen terminal exchange plaats aan het einde. Eén van de voorbeelden hiervan is gespreksfragment 14. Hier meldt een vrouw dat haar man is neergeschoten.

Gespreksfragment 14 (5):

- 40 C Uw man?
- 41 B Ligt dood naast m:e!
- 42 hHh alstub[↑]lie[ft
- 43 C [Ter hoogte van welk-
- 44 Heb je een eh telefoonnummer?
- 45 B Bij de appartement uitgang .hh
- 46 En
- 47 C Doe even rustig >aan<
- 48 Weet u uw eigen telefoonnummer?
- 49 B .hh ik heb geen telefoon ik zit met de auto telefoon=
- 50 C =Wat is het nummer daarvan?
- 51 B Nul, zes, drieënveertig, zestig
- 52 C Ja.
- 53 B Dertien, drieënvijftig.hh
- 54 C Dertien, drieënvijftig.
- 55 B Alstub[↑]li:eft haalt u () ambulance
- 56 C In Haarlem he?

57 B J::[a
58 C [Ik ga gelijk bellen
59 B Alst^ub^li:eft
60 C Ik ga gelijk bellen
61 B °Alst^ub^lieft°

In Fragment 14 probeert de centralist de beller tot rust te brengen (regel 47), de vrouw is in paniek; ze praat met een huilstem en noemt herhaaldelijk het woord ‘alstublieft’ (Whalen & Zimmerman, 1998). De centralist vraagt het telefoonnummer als een van de laatste handelingen en maakt daarna duidelijk dat er actie ondernomen gaat worden (‘ik ga gelijk bellen’). Dit herhaalt de centralist tot tweemaal toe om zeker te weten dat de vrouw hem gehoord heeft. Uiteindelijk wordt het gesprek afgesloten zonder een terminal exchange op het einde. In Fragmenten 4 en 6 werd ook geen terminal exchange ingezet aan het einde van het gesprek. In Fragment 6 komt het telefoongesprek abrupt ten einde, er is dus geen mogelijkheid tot het doen van de terminal exchange. In Fragmenten 4 en 14 kan de verklaring voor het wegblijven van de terminal exchange verbonden zijn met het feit dat de bellers op een erg directe manier betrokken zijn bij het incident waarvoor gebeld wordt. In Fragment 4 zegt de beller ruzie te hebben met zijn broertje en geschopt te worden door zijn moeder. In Fragment 14 belt een vrouw dat haar man is neergeschoten. Door reden van paniek zouden hier de terminal exchanges achterwege gebleven kunnen zijn.

Wanneer de beller wordt doorverbonden wordt er over het algemeen ook geen terminal exchange ingezet. Het doel van dat desbetreffende gesprek is wel bereikt, aangezien de centralist weet naar wie hij of zij de beller moet doorverbinden (Koole, Verberg & De Widt, 2013). Echter, voor de beller is het gesprek nog niet klaar. Het gesprek tussen deze twee deelnemers eindigt, maar wordt voor een van de twee deelnemers meteen voortgezet na het doorverbinden. Een terminal exchange wordt dus wel verwacht in de 112-gesprekken, maar kan door reden van paniek of in geval van doorverbind-gesprekken achterwege blijven.

Deelvraag 2: Begint de centralist of de beller met het afsluiten van het gesprek?

In de inleiding zijn twee voorbeelden van fragmenten gegeven waarin de centralist de afsluiting initieert (Fragmenten 1 en 2), wat tegenstrijdig is aan het patroon uit de literatuur van afsluitingen van telefoongesprekken (Antaki, 2002; Sacks, 1992 in Antaki, 2002; Stommel & Te Molder,

de centralist die besluit wanneer er daadwerkelijk wordt opgehangen.

Wanneer de beller wordt doorverbonden is het tevens de centralist die de afsluiting initieert. Er zijn in het corpus zeven gespreksfragmenten waarin de beller wordt doorverbonden naar de juiste hulpdienst. Er vindt hier afsluiting plaats met een terminal exchange aan het einde, omdat officieel het gesprek nog niet is afgelopen. Het gesprek tussen specifiek deze twee gespreksdeelnemers is wel klaar, en wordt in elk van de gevallen afgesloten door de centralist door te vermelden dat de beller wordt doorverbonden. Het is dus ook hier de centralist die de afsluiting initieert van het desbetreffende gesprek.

Na het analyseren van alle gespreksfragmenten blijkt dat bij al deze fragmenten (die niet afwijken door abrupt te worden afgekapt) het de centralist is die begint met afsluiten door het inzetten van een possible pre-closing, namelijk de inwilliging van het hulpverzoek, waarmee hij of zij aangeeft dat het doel van het telefoongesprek bereikt is. De verwachting dat er andere normen gelden in 112-telefoongesprekken wat betreft wie begint met afsluiten wordt dus bevestigd door de fragmenten uit het corpus.

Conclusie

De onderzoeksvraag in deze scriptie luidt als volgt: *“Hoe wordt de afsluiting van een 112-telefoongesprek geconstrueerd?”*. Hier is antwoord op gegeven door te beschrijven wat de handelingen zijn die voorkomen aan het einde van een gesprek, die dus kunnen gelden als possible pre-closings, en wie deze possible pre-closings als eerst inzet om richting de afsluiting van het gesprek te gaan.

Na het analyseren van de gespreksfragmenten is gebleken dat er enkele handelingen zijn die in 112-telefoongesprekken verricht moeten zijn om tot een afsluiting van het gesprek te komen. Deze handelingen zijn: het inwilligen van het hulpverzoek van de beller door de centralist, het accepteren van deze inwilliging door de beller, het vragen van het telefoonnummer door de centralist, en tenslotte het doen van een terminal exchange.

De meest essentiële handeling is het inwilligen van het hulpverzoek van de beller door de centralist. Dit omdat deze handeling aangeeft dat het doel van het gesprek is bereikt: het onder de aandacht brengen van een situatie en duidelijk maken dat een reactie van de hulpdiensten erop verwacht wordt (Zimmerman, 1984) Het enige gesprek waarin dit niet gebeurde, was er sprake van een afgekapt gesprek. Wanneer er nog vragen gesteld moesten worden na de actieformulering leidde dat soms tot verwarring omdat de beller het idee had dat het gesprek kon worden afgesloten. In de gesprekken waarin werd doorverbonden naar de juiste hulpdienst was

de inwilliging van het hulpverzoek geformuleerd als ‘ik ga je doorverbinden’.

Daarnaast werd het afsluiten van het gesprek in sommige gevallen uitgesteld als de beller nog geen erkenning van de inwilliging van het hulpverzoek had geformuleerd, waaruit is geconcludeerd dat deze handeling in bepaalde gevallen noodzakelijk was. De acceptatie is een van de laatste handelingen omdat bellers het accepteren van de inwilliging van het hulpverzoek uitstellen als zij vinden dat er nog aspecten afgehandeld moeten worden (Zimmerman, 1984). De acceptatie van bellers van de inwilliging van het hulpverzoek was vooral noodzakelijk wanneer het 112-telefoongesprek meer leek op een institutioneel gesprek tussen cliënt en professional, zoals het geval was in fragment 7. De erkenning van de bellers werd gegeven in de vorm van ‘*dank je*’, ‘*oké*’ of ‘*ja*’. Wanneer de beller voor zichzelf belde of op een of andere manier betrokken was bij het ongeval, dan werd de centralist bedankt voor het sturen van hulp. Wanneer de beller belde als bezorgde burger en zijn enige doel was om de situatie gemeld te hebben, dan was het de centralist die de beller bedankte. Bovendien is het vragen van het telefoonnummer van de beller door de centralist ook een van de laatste handelingen in de gespreksfragmenten. Het vragen van een telefoonnummer door de centralist was vaak een van de laatste vragen in een telefoongesprek. Het is een van de handelingen die gedaan moest zijn voordat het gesprek werd afgesloten. Wanneer het telefoonnummer nog niet was gevraagd, werd de afsluiting uitgesteld

Over het algemeen werd een terminal exchange, net als in informele telefoongesprekken (Schegloff & Sacks, 1973), ook verwacht in de 112-telefoongesprekken uit het corpus. Wanneer de beller werd doorverbonden, er paniek was bij de beller, of het gesprek onverwachts werd afgekapt, was er geen sprake van een terminal exchange.

In alle telefoongesprekken in het corpus (behalve één fragment waarin het gesprek plotseling wordt afgekapt) was het de centralist die als eerste begon met afsluiten. Dat deed hij of zij door het inzetten van possible pre-closings zoals actieformuleringen. Wanneer een beller eerder klaar leek te zijn voor de afsluiting, door bijvoorbeeld met ‘ja?’ een bevestiging te krijgen of alle vragen beantwoord zijn, maar de centralist er nog niet klaar voor was, dan werd de afsluiting uitgesteld. De centralist blijkt uiteindelijk te bepalen of een gesprek daadwerkelijk wordt afgesloten. Aan de hand de analyse van de gespreksfragmenten uit dit corpus, kan gesteld worden dat in deze fragmenten van 112-telefoongesprekken de centralist het privilege krijgt om te beginnen met het telefoongesprek af te sluiten. Dit kan als reden hebben dat de centralist alle kennis moet hebben van de beller om te kunnen helpen bij het probleem. Zoals eerder de ‘professional’ in een institutioneel gesprek vergeleken werd met de centralist en de ‘cliënt’ met de beller (Stommel & Te Molder, 2015), zou dit ook op een andere manier gezien kunnen

worden. Het is hier namelijk de beller die de meeste kennis heeft van wat er is gebeurd in de situatie waarvoor gebeld wordt. De gebelde moet beslissen met de informatie die de beller geeft (Koole, 2015). Daarnaast is in dit geval de beller de gebelde niet tot last, omdat het beantwoorden van deze meldingen via de telefoon behoort tot de dagtaken van centralisten (Zimmerman, 1992). De burger doet met het bellen een andere burger en/of de overheid een gunst door een probleem te melden.

Discussie

In de theorie is gevonden dat in zowel informele als institutionele gesprekken de voorkeur geldt dat de beller het gesprek afsluiten, eerder dan de gebelde (Antaki, 2002; Sacks, 1992 in Antaki, 2002; Stommel & Te Molder, 2015). Hierin is duidelijk een verschil gevonden bij de 112-telefoongesprekken uit het corpus. De kenmerken die genoemd worden door Zimmerman (1984) van de service call komen overeen met wat gevonden is in de gespreksfragmenten. Hieraan wordt toegevoegd dat het vragen van een telefoonnummer door de centralist vaak ook een van de kenmerken is van een 112-gesprek.

De beperkingen van dit onderzoek liggen deels in het feit dat de resultaten niet gegeneraliseerd kunnen worden over de gehele populatie 112-telefoongesprekken. Er is namelijk gekozen voor de methode van conversatieanalyse, daarbij wordt geen gebruik gemaakt van statistische toetsen. Het gaat hier om een kwalitatief onderzoek. De patronen die zijn gevonden zijn normatief, dat is waar de conclusie op is gebouwd. Daarnaast zijn de gespreksfragmenten maar door één persoon geanalyseerd. Als er meerdere personen kijken naar de fragmenten zullen er wellicht andere of meer patronen worden gevonden en zullen de analyses en de betrouwbaarder zijn. Dit zou de validiteit van de resultaten verhogen.

In een volgend onderzoek zou dieper kunnen worden ingegaan op in hoeverre de betrokkenheid van bellers en het emotionele gewicht van een incident invloed heeft op hoe een gesprek wordt afgesloten. In deze scriptie wordt wel vermeld dat betrokkenheid een rol speelt in wie van de gespreksdeelnemers de ander bedankt, maar er is niet expliciet gekeken naar het verband tussen de betrokkenheid en de manier van afsluiten. De paniek van bellers in bepaalde situaties kan ook in beschouwing worden genomen; Hoe gaat de centralist daar mee om wat betreft de afsluiting?

De bevindingen van deze scriptie zijn nuttig voor centralisten van alarmcentrales. Als zij weten wat de normen zijn bij het afsluiten van 112-gesprekken, en weten waar de afwijkingen en moeilijkheden liggen in zo'n gesprek, dan kunnen zij zich hierop aanpassen. Zo bleek uit de

gespreksfragmenten uit het corpus dat het verwarrend kon zijn om na het formuleren van de actie nog te beginnen met een nieuwe sequentie vragen. Door voorbeelden te zien waarin het gesprek niet verloopt zoals de centralisten zouden willen, kunnen zij begrijpen waar de verwarring vandaan komt en hoe zij dit kunnen oplossen. Het is immers de centralist die het gesprek moet leiden, omdat zij weten welke informatie van belang is. Zij moeten er dus wel voor zorgen dat er helder gecommuniceerd wordt. Daarnaast kunnen zij het gesprek sturen, als ze weten welke handelingen over het algemeen tot het einde van het gesprek zullen leiden. Bovendien kunnen burgers die nog nooit een noodnummer gebed hebben, uit deze resultaten halen wat er van hen verwacht wordt in zo'n gesprek, indien het bellen van 112 ooit nodig gaat zijn. Een 112-telefoongesprek is een belangrijke vorm van communicatie. Het is essentieel dat de communicatie tussen centralist en beller effectief is, omdat er levens vanaf kunnen hangen. Onervarenheid van zowel bellers als centralist kan problematische gevolgen hebben. Vandaar dat de bevindingen van deze scriptie van belang kunnen zijn in de praktijk.

Literatuurlijst

- Antaki, C. (2002). "Lovely": turn-initial high-grade assessments in telephone closings. *Discourse Studies*, 4(1), 5-23. doi: 10.1177/14614456020040010101
- Gafaranga, J., & Britten, N. (2004). Formulation in general practice consultations. *Text*, 24 (2), 147-170. doi: 10.1515/text.2004.006
- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
doi: 10.1017/CBO9780511611834
- Koole, T. (2015). The interaction tool. *Dutch Journal of Applied Linguistics* 4(1), 86-100.
doi:10.1075/dujal.4.1.08koo
- Koole, T., Verberg, N., & de Widt, C. (2013). Omgaan met de onervaren beller: de opening van 112-gesprekken. In R. Boogaart, & H. Janssen (red.), *Studies in taalbeheersing 4* (pp. 223-232). Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
doi: 10.13140/RG.2.1.3639.5362
- Meehan, A.J. (1989). Assessing the "police-worthiness" of citizens' complaints to the police: accountability and the negotiation of "facts". In D. Helm, W.T. Anderson, A.J. Meehan, & A. Rawls (red.), *The Interactional Order: New Directions in the Study of Social Order*, (pp. 116–140). New York: Irvington.
- Schegloff, E., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289–327.
doi: 10.1515/semi.1973.8.4.289
- Stommel, W., & Te Molder, H. (2015). Counseling online and over the phone: When preclosings questions fail as a closing device. *Research on Language and Social Interaction*, 48(3), 281–300. doi: 10.1080/08351813.2015.1058605
- Ten Have, P. (2016, 18 mei). Conversatieanalyse: orde in de details. *Kwalon*. Geraadpleegd van https://www.tijdschriftkwalon.nl/inhoud/tijdschrift_artikel/KW-11-2-7/Conversatieanalyse-orde-in-de-details
- Whalen, J., & Zimmerman, H. (1998). Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities: The case of "hysteria" in calls to 911. *Social Psychology Quarterly*, 61(2). 141-159.

Zimmerman, D.H. (1984). Talk and its occasion: The case of calling the police. In D. Schiffrin (red.), *Meaning, Form, and Use in Context: Linguistic Applications*, 35, (pp. 210–228). Washington: Georgetown University Press.

Zimmerman, D.H. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In P. Drew & J. Heritage (red.), *Talk at Work: Social Interaction in Institutional Settings*, (pp. 418–469). Cambridge: Cambridge University Press.