

Els komt Meldkamer te hulp

centrale (6x2) wel. Marjolijn nam, samen met elf anderen, de boodschappen aan waar niet acuut politie op af moest. “We werden veel gebeld door mensen die niemand hadden om mee te praten”, zegt Marjolijn. “Hulporganisaties waren er nog niet, dus als er wat was belden mensen de politie. We hadden veel vaste bellers. Een vrouw belde elke dag, jarenlang. Dan noemde ze haar naam, compleet met voorletters, en zei: ‘Ik verlaat nú via het taphuis mijn woning’. En dan zei ik: ‘Goed zo, fijne dag mevrouw!’.” Nu ze in de meldkamer zit, krijgt Marjolijn nog af en toe mensen aan de lijn die gewoon willen praten. “Vooral ouderen. Daar neem ik wel even de tijd voor. Ik hoop op een dag zelf 94 te worden en dan wil ik ook niet afgesnauwd worden. Maar als het stervensdruk is en er hangt een zanikpot aan de lijn, dan hang ik op. De noodhulp gaat voor.”

Smoesje

Bureau Teleservice (0900-8844) vangt tegenwoordig de meeste bellers op die geen politie nodig hebben maar een luisterend oor. Velen zijn in de

war, vertelt supervisor Saskia Merkus. “Die vertellen dat de buurman door een gat in het plafond komt, of dat de burensvissticks uit de ijskast pakken. Dan stellen wij ze gerust en zeggen we dat we ze in de gaten houden. Maar we krijgen ook veel mensen aan de lijn die bellen om aanspraak te hebben, of die het niet meer zien zitten. Die bellen vaak met een smoesje - ik ben mijn portemonnee kwijt, de burens zorgen voor overlast. Maar al snel blijkt er iets anders aan de hand te zijn.” Hebben de bellers problemen, dan verwijzen de medewerkers van Teleservice door naar de telefonische hulpdienst SOS. Die is echter niet altijd bereikbaar, vertellen ze. “Vooral 's avonds, 's nachts en in het weekend hebben veel mensen behoefte aan aanspraak. En juist op die tijden is het moeilijk iemand te bereiken. We kunnen die Elsen dus goed gebruiken.”

Zelfmoordplannen

Teleservice krijgt ook mensen met zelfmoordplannen aan de lijn. Geroutineerde telefonisten hebben snel door of er sprake is van een schreeuw om aandacht of een serieus plan, zegt

Saskia. “Wie zo'n telefoontje krijgt, steekt zijn of haar hand op. Daar gaat een supervisor meteen naast zitten om de collega zo nodig bij te staan. De meldkamer wordt onmiddellijk geïnformeerd en onderneemt actie door een wagen te sturen.” Marjolijn heeft met haar 34 jaar telefoonervaring een scherp oor voor zulke dingen. Ze vertelt over een taxichauffeur die het niet meer zag zitten nu zijn vrouw en zoon bij hem weg waren. “Terwijl we praatten, voelde ik dat het mis was. Hij stond op het punt zichzelf van het leven te beroven. Ik ben toen op hem in gaan praten en stuurde intussen collega's zijn kant uit.” Marjolijn vindt BeElEs een prachtig initiatief. “Maar stel nou dat we zo'n beller doorverwijzen, belt Els ons dan weer terug om te zeggen dat het mis is?” Dat gebeurt zeker, zegt Micky Bish. “Wij gebruiken zo'n voorbeeld zelfs bij de intake: er staat een man op het dak die wil springen, wat doe je? Antwoord: meteen 112 bellen en proberen te achterhalen waar hij is.” BeElEs heeft vorige week een brief doen uitgaan naar alle korpschefs in Nederland. Voor info: www.belels.nl ♦ (Pauline van der Mije/com)