

**Het Berichtenformulier en z'n gebruik nader verklaard**  
**Joop Verdoes**  
**10 december 2011**

## **Inleiding**

Wanneer twee mensen over een bepaald onderwerp direct inhoudelijk met elkaar kunnen praten is er over het algemeen duidelijk wat gezegd en bedoeld wordt. Dit komt omdat de verbale en non-verbale communicatie bijdragen aan de verwachting. De zender kan uit de non-verbale communicatie opmaken dat de ontvanger zijn boodschap begrepen heeft. De kans dat de boodschap (de inhoudelijke informatie) zonder meer goed overkomt is groot.

Anders is de situatie als de communicatie via derden gaat, er een tijdsverschil is tussen het moment dat de behoefte om een boodschap door te geven er is en het moment dat die boodschap daadwerkelijk afgeleverd kan worden etc.

Doordat er spraken is van tussenschakels in de overdracht van de informatie is het van groot belang dat de informatie letterlijk wordt overgedragen dus inclusief de leestekens, getallen (het getal 7 kan bijvoorbeeld ook uitgelegd worden als het zeven van meel) etc. Dit betekent dat naast het berichtenformulier ook afspraken moeten worden gemaakt over spelling, getallen en leestekens.

Dit doet men natuurlijk helemaal als men geen idee heeft waar de boodschap over gaat. Maar ook gewoon in het dagelijks leven als men een boodschap voor een collega of familielid aanneemt.

Het overbrengen van berichten via derden is al heel oud hierbij kunnen we o.a. denken aan het telegram.

Voor het berichtenverkeer door radioamateurs heeft de ARRL op basis van jarenlange ervaring een formulier gedefinieerd dat ook over genomen is door de IARU.

DARES conformeert zich aan dat formulier.

Het formulier draagt bij aan de structuur van het te verzenden bericht, de herkenbaarheid van de standaard informatie en de verwerking van de inhoud.

Ook in de militaire wereld worden dagelijks berichten verstuurd volgens een vast patroon. Dit bevordert de herkenbaarheid en leesbaarheid van wat wordt overgedragen.

De vereiste informatie zou natuurlijk op diverse manieren op een formulier gezet kunnen worden. Maar door vast te houden aan dezelfde volgorde als het IARU formulier is er minder kans op verwarring.

## **De positie van DARES**

DARES is een dienstverlener, ondergeschikt aan de crisisbestrijders en zelf geen crisisbestrijder.

DARES biedt aanvullende communicatie middelen, naast de andere middelen zoals C2000, Defensie, GSM etc.

Als organisatie hebben wij zelf, behalve voor onze eigen bedrijfsvoering, geen berichten of taak. Het is niet de taak van DARES om 'Inhoud' van berichten op te stellen, of om op die 'Inhoud' te reageren. Ontvangen berichten worden dus op de een of andere manier aan de klant ter hand gesteld, zonder dat wij actie ondernemen.

Ook is het niet persé de bedoeling dat een DRCC een centrale rol in het verkeer heeft. Het is waarschijnlijker dat een post bij een actiecentrum van de klant een centrale functie in de communicatie heeft. Een DRCC is dan wat de naam zegt een Coördinatie Centrum, intern voor DARES en geen Centrale. Slechts als een DRCC in wezen ook een posts is dicht bij/in een centrale crisisbeheersingsfunctie is zal het ook een centrale rol in het communicatieverkeer kunnen hebben.

Omdat we bij interne oefeningen meestal geen klanten of naast het DRCC een grote post bij het ROT simuleren wordt deze aspecten vaak uit het oog verloren.

Dit station (This station)

## DARES Berichtenformulier



WITTE velden door de opdrachtgever in te vullen, GRIJZE velden zijn voor DARES gereserveerd.

Prioriteit wordt in overleg bepaald. E= Emergency (H); P=Priority ; W=Welfare ; R=Routine (L)

Nummer (Number)	Prioriteit (Precedence)	Origineel station (Station of origin)	Check	Plaats origineel station (Place of Origin)	Time h h m m y y y y m m d d	Datum (date) y y y y m m d d
	E P W R					
Aan (To)						
Bericht (Message)						
Van (From)						
Ontvangen van (Received from)			Doorgegeven aan (Forwarded to)			
Station/Person	Time h h m m y y y y m m d d	Datum (Date) y y y y m m d d	Station/Person	Time h h m m y y y y m m d d	Datum (Date) y y y y m m d d	
Phone / Digi			Phone / Digi			
Door (By)			Door (By)			

PA1JAV V2.1

### Het berichtenformulier.

Bovenstaand het berichtenformulier zoals DARES in gebruik heeft genomen. Dit formulier is de basis van de overdracht van informatie en voorziet zowel de zendende als ontvangende klant van de juiste informatie. Naast de inhoudelijke informatie voorziet het formulier ook in de administratieve aspecten die noodzakelijk zijn voor de correcte verwerking van de informatie door de dienstverlener, DARES.

Om berichtenverkeer over grotere afstanden en gedurende langere tijd te kunnen realiseren zijn een aantal zaken noodzakelijk.

1. Het nummer van dit bericht op het station van waar dit bericht komt. **<Nummer>**  
Het bericht houdt dit nummer gedurende het hele pad langs alle tussenstations. Dit nummer vormt samen met **<Origineel station>** de unieke identificatie van dit bericht. Het is simpel weg een volgnummer en niks meer. Hoe men dit nummer toewijst is ter discretie van het station. Het is niet persé nodig dat de nummers helemaal precies op één volgende zijn. Als het voor het betreffende station maar uniek is.
2. Het belang van het bericht: **<Prioriteit>**

3. Het station waar de verzender dit bericht op het net heeft gezet. **<Origineel station>**. Dit is nodig voor de identificatie en om een bericht terug te kunnen sturen.
4. Controle van het aantal woorden in het bericht: **<Check>**
5. Waar het bericht oorspronkelijk vandaan komt, Stad/dorp/locatie/schip **<Plaats origineel station>**. Ook handig om een bericht terug te kunnen sturen.
6. Datering: **<Tijd en Datum>**
7. Wie of wat (instantie) is/zijn de geadresseerde(n): **<Aan>**
8. Het feitelijke bericht: **<Bericht>**
9. Wie of wat (instantie) het bericht stuurt: **<Van>**

Het nummer van het bericht en de naam van het originele station maken het bericht uniek. Omdat deze combinatie tijdens het gehele traject van het bericht door het netwerk niet verandert, zijn dit de kenmerken waaraan het pad dat het bericht heeft gevolgd getraceerd kan worden.

Om de werkzaamheden op een station te kunnen beheren en voor vastlegging zijn er wat huishoudelijke velden. Deze zijn voor intern gebruik op een station of voor de leiding als een bepaalde gang van zaken (achteraf) moet worden na gegaan. Ze hoeven niet aan de klant te worden doorgegeven en worden zeker niet verzonden.

Doel van de huishoudelijke velden:

- Dit station: Als na een oefening of inzet alle berichtenformulieren verzameld worden kan daarna hieraan gezien worden waar dit formulier is ingevuld
- Ontvangen van: Hier wordt geregistreerd van wie/wat dit bericht ontvangen is en wie dat gedaan heeft
- Doorgegeven aan: Hier wordt geregistreerd aan wie/wat dit bericht is doorgegeven en wie dat heeft gedaan

Ter illustratie: Op een telegraafkantoor komt erop te staan wat de klant moet betalen, wordt het ingeboekt op een verzendlijst en afgetekend als verzonden na verzending.

### **Wanneer moet het berichtenformulier gebruikt worden**

Bij een DARES inzet is het primaire doel dat wij klanten aan beide zijden van een verbinding een microfoon of porto in de hand kunnen drukken en zeggen: "Als u op dit knopje drukt kunt u praten. Als u klaar bent met praten zegt u 'over', laat u die knop los en kunt u luisteren; Gaat uw gang".

Na afloop krijgen wij de microfoon of porto terug en is de kous af. Dit is echt ver uit de meest wenselijke situatie voor spraak verbindingen.

Er zijn echter een reeks situaties mogelijk waarin men (klant of DARESt) niet direct met de juiste persoon of instantie aan de andere kant kan praten. Dat kan zijn omdat 'de andere kant' niet beschikbaar is, de afstand tussen onze microfoon en klant te groot is, omdat er meer berichten af te handelen zijn dan dat een station op dat moment aan kan of omdat een bericht via een ander kanaal, band of mode verder doorgegeven moet worden.

- Men krijgt op een veldstation (met beperkte mogelijkheden) bij een klant een bericht om door te geven, maar de frequentie of het tegenstation is bezet.
- Men krijgt op een veldstation een bericht voor iemand die bij dat station ergens aanwezig is, maar die eerst gevonden moet worden om het bericht af te leveren.
- Een DARES station staat zo ver weg van de klant dat een ordonnans berichten tussen de klant en de DARES operator heen en weer moet brengen
- Omdat er geen directe verbinding tussen het zendende en ontvangend station mogelijk is moet een bericht via tussenstations doorgegeven worden
- Een bericht dat bijvoorbeeld op 2m binnen gekomen is moet via HF of 70cm een stap dichterbij zijn bestemming komen.
- Een bericht komt via Winlink2000 binnen en moet via spraak naar de geadresseerde of andersom
- Een bericht komt via Winlink2000 binnen en moet in geprinte vorm aan de geadresseerde overhandigd worden
- De generator komt zonder brandstof te zitten en moet eerst weer opgestart worden
- Etc.

In al deze gevallen zijn ook de huishoudelijke velden nodig. We willen weten wie, wanneer een bericht heeft aangeboden/verzonden/ontvangen/afgeleverd heeft gekregen.

Tijdens een echte calamiteit kan men verwachten dat er, zeker bij de meer centrale posten zoals die bij het ROT, een grotere stroom aan berichten aangeleverd wordt dan dat DARES (met zijn beperkte middelen ten opzichte van C2000 etc.) zomaar aankan.

Stel de situatie dat een operator op het ROT op een bepaald moment vraagt: "Zijn er nog stations met traffic?". En er meerdere stations zijn die daadwerkelijk berichten hebben. Dan zal men eerst de berichten willen nemen, pas daarna kunnen ze beoordeeld worden en doorgegeven naar de bestemming. Door middel van de administratieve velden onderop kan iedereen zien wat de status van een bericht is.

Voorbeeld: de gang van zaken op een station op een centrale locatie.

*Het station*

Heeft werkplekken voor:

- spraak op 2m
- spraak op 70cm of op een andere 2m frequentie
- Winlink2000
- HF

*Heeft een manier om te verzenden berichten van klanten bij dit station aan te nemen en ontvangen berichten af te leveren.*

- Een balie met baliemedewerker of lokettist
- Ordonnans
- Porto verbinding tussen de klant een de baliemedewerker

*Berichten komen van diverse kanten binnen*

- Van een klant bij het station, óf aan onze balie, óf via de ordonnans, óf via een porto die we de klant geleend hebben
- Als ontvangen bericht op een van de spraak werkplekken
- Via Winlink

En kunnen bestemd zijn voor een klant bij dit station.  
Maar het kan ook zijn dat ze ge-relayeert moeten worden.

*Berichten gaan naar*

- De klant bij dit station, via een porto, de ordonnans, of kunnen afgehaald worden aan onze balie
- Een operator van een van de spraak werkplekken om verzonden te worden
- De operator van de Winlink verbinding

Dit is een heel complex circus. En kan alleen werken als er een goede werkverdeling is, die het beste beschreven kan worden door de diverse te taken te beschrijven alsof die altijd door verschillende personen worden uitgevoerd.

*De DARES baliemedewerker, lokettist of de lokale ordonnans*

Heeft een postbakje "Voor de dispatcher" en een postbakje "Voor de klant op dit station" en een voorraad, mogelijk vóór genummerde en met ingevulde "Dit station", blanco berichtenformulieren en:

1. Helpt de klant bij het invullen van het berichtenformulier. De adressering, zowel 'Aan' als 'Van', is vooral van belang. Die mogen eigenlijk geen jargon, codes, locaties of afkortingen bevatten die voor een buitenstaander zoals Post.nl of DARES niet te begrijpen zijn. Maar moet voor normale postbodes te begrijpen zijn. Het adres moet compleet zijn.
2. Zorgt dat niet alle berichten de hoogste prioriteit krijgen
3. Vult het veld 'Ontvangen van, etc.' in en legt het ingevulde formulier in het postbakje "Voor de dispatcher"
4. Haalt formulieren uit het postbakje "Voor klanten bij dit station"
5. Geeft de berichten die voor klanten bij dit station zijn bij de liaison af. Of laat die aan de balie ophalen. Men kan van DARES niet verwachten dat wij precies weten wie er allemaal bij de klant welke functie vervult en we gaan niet leuren. Dit is een taak voor de liaison.  
Vult het veld "Doorgegeven aan, etc." in en legt het bericht in zijn postbakje "Voor de dispatcher"
6. Geeft een vooraf afgesproken signaal aan de dispatcher of liaison als er een bericht met hoge prioriteit is afgeleverd aan de balie of ontvangen voor de klant op de dit station.

#### *De operators*

Hebben een postbakje "Voor de dispatcher" en een postbakje "Te verzenden" en een voorraad met ingevulde "Dit station", blanco berichtenformulieren. De formulieren zijn NIET voor genummerd, want een bericht krijgt óf zijn nummer aan de balie hier, óf aan de balie op het originele station.

En:

1. Zitten achter hun set en verlaten hun plaats niet
2. Vinden in hun postbakje "Te verzenden" van/voor hun werkplek, berichten die ze moeten verzenden
3. Beoordelen de prioriteit
4. Verzenden de berichten, vullen veld "Doorgegeven aan, etc." in.
5. Ontvangen berichten, vullen veld "Ontvangen van, etc." in.
6. Leggen verzonden en ontvangen berichten in hun eigen "Voor de dispatcher" postbakje.
7. Geeft een vooraf afgesproken signaal aan de dispatcher als er een bericht met hoge prioriteit is binnengekomen.

#### *De dispatcher*

Heeft een bureau om berichtenformulieren te sorteren

1. Loopt rondjes langs de balie en de werkplekken.
2. Geeft voorrang aan berichten met hoge prioriteit
3. Pakt ingevulde formulieren uit de postbakjes "Voor de dispatcher" van de balie en elke werkplek
4. Beoordeelt die berichten en bepaalt hoe (voorrang en verbindingsmiddel/band) die berichten er weer uit moeten:
  - via de balie (als ze via een werkplek zijn binnen gekomen) of
  - via een van de werkplekken (als het via de balie is binnen gekomen, of als het een relay is).
5. Berichten die volgens het veld "Doorgegeven aan, etc." verzonden of afgeleverd zijn komen in de grote bak "Afgehandeld"
6. Legt de berichten in de "voor de klant bij dit station" bak op de balie of in de "Te verzenden" van een van de werkplekken
7. Vult in het berichtenlog in.

Voor de vastlegging moeten de operators aan de balie en op de werkplekken dus de juiste velden voor de vastlegging (Ontvangen van en Doorgegeven aan) invullen. Alleen daaraan kan de dispatcher zien of een bericht verstuurd is en het archief in kan.

Als na een oefening of inzet van alle stations de formulieren worden verzameld kan aan het veld "Dit station" gezien worden waar het betreffende formulier ingevuld werd.

Natuurlijk en vanzelfsprekend worden op een klein station meerdere of alle functies door één DARESt vervuld. Maar dat neem niet weg dat er in feite deze afzonderlijk te identificeren taken vervuld moeten worden. Net zoals een ZZp-er, zijn vak uitoefent, maar ook boekhouder en vertegenwoordiger is.

Gebruik geen postbakjes "In" of "Uit" want het is niet duidelijk voor wie of wat dit geldt. Uit voor de ene is In voor de andere.

### **Het oefenen van procedures en de doorgifte van berichten.**

Het is bijzonder nuttig om simpelweg het doorgeven van berichten te oefenen. Men kan de inhoud van de berichten zelf verzinnen, zolang ze niet op een echt noodbericht lijken. Maar men moet zich blijven realiseren dat dit slechts een klein onderdeel is. De klant ontbreekt, het relayeren ontbreekt, er is niet halverwege een hand-over aan de aflossing, er is geen overvloed aan berichten, etc.

Dit is de eerste stap.

Verder gaand zijn er zijn verschillende manieren om het verzenden van berichten te oefenen. Van belang is voor iedere deelnemer dat hij, in elke functie in het DARES station zoals hierboven beschreven, om leert gaan met het gebruik van het berichtenformulier. Dit dient een gewenning te worden en kan alleen bereikt worden door te oefenen.



Het oefenen kan met en zonder gebruik van communicatiesystemen. Hiervoor zijn helemaal geen sets of porto's nodig, men kan gewoon rond een tafel of in een klaslokaal een opstelling maken die veldposten en een actiecentrum moeten spelen.

Wordt er wel On-Air geoefend, dan moet de 'oefenleiding' er zich van bewust te zijn dat anderen kunnen meeluisteren en mogelijk mee willen doen of zelfs bewust trachten te verstoren. Of denken dat er echt iets aan de hand is.

Van belang is dat de inhoud van het (oefen)bericht in de verste verte niet lijkt op een echt 'nood' bericht.

Het wordt interessant als de oefenleiding van te voren nadenkt over welke klanten welke berichten willen versturen naar verschillende contacten.

Deelnemers aan de oefening worden in gedeeld bij een 'Plaats Incident' of 'ROT'. Iedereen krijgt een rol, van klant tot operator en moet de rol serieus spelen. Verklap de berichten niet van te voren aan de operators.

Deelnemers kunnen opgedeeld worden in een 2m groep, een 70cm groep en HF groep, zodat gesimuleerd wordt dat enkele veldposten buiten elkaars bereik zijn. De klanten die bij elkaar horen worden natuurlijk ook expres een beetje 'verkeerd' indeelt. Zodat het DRCC en/of veldstations veel, maar ook niet alles, moet relayeren. Natuurlijk zal er bijvoorbeeld (hopelijk) een probleem ontstaan dat een veldstation niet weet via welk station "Broodjesbakker Jansen" te bereiken is. Leuk voor het DRCC om op te lossen en niet ver van de werkelijkheid.

Laat een team bij een post aflossen, of wissel de taken, terwijl er nog berichten in diverse stadia van afhandeling zijn.

### **Indien via de ether wordt geoefend**

Het is van belang dat een daadwerkelijke uitzending vooraf wordt gegaan door:

**'Dit is PXNXXX met een DARES oefenbericht'**

en afgesloten met

**'Dit was PXNXXX met een DARES oefenbericht'**

Voorals DARES aan een oefening met derden deelneemt en als onderdeel van die oefening wél heftige berichten moeten worden doorgegeven, zoals bijvoorbeeld 'Ambulance te water'

Gebruik NO-PLAY als het tijdens een oefening een serieus bericht doorgegeven moet worden.

## Doorgeven van berichten

Het berichtenformulier is gestandaardiseerd. Dat houdt dus in dat bij iedereen de velden in dezelfde volgorde staan en steeds dezelfde soort informatie bevatten.

- Lees een bericht dus in diezelfde volgorde op, dan weet het tegenstation wat er verwacht kan worden.
- Lees op D.....I.....C.....T.....E.....E.....R snelheid.  
Dit voelt de eerste keren heel ongemakkelijk aan. Goed langzaam dicteren is uiteindelijk veel sneller dan dat het tegenstation het niet bij kan houden en er dus veel herhaald met worden. Dan moet ook steeds duidelijk gemaakt worden vanaf welk punt herhaald moet worden.
- Benoem niet steeds de velden in de kop. Lees slechts de inhoud van de velden op. Het tegenstation weet immers wat de volgorde is en dus wat er komt.
- Sla niks over. Dit kan bij oefeningen heel erg saai worden, maar toch netjes doen.
- Lees een lang bericht zelf een keer in zijn geheel op
- Lees het daarna op dicteersnelheid per regel
- Vraag na iedere regel QSL? En herhaal vanaf een punt dat het onduidelijk was.
- Spel moeilijke woorden
- Leestekens en met name vraagtekens *moeten* apart gespeld worden
- Gebruik bij het dicteren van het belang van het bericht (E,P,W,R) bij voorkeur NIET het NATO spellingsalfabet, maar meteen de betreffende woorden: Emergency, Priority, Welfare & Routine. Dit is bijna net zo snel, maar wel veel directer.

Neem een voorbeeld aan het TV programma “Groot Dictee der Nederlandse taal”, waarbij wij natuurlijk wél de moeilijke woorden spellen.

Vanaf het DARES station PI9DH in Den Haag wordt het 4711-ste bericht: van Jan Jansen COPI Hierweg aan het ROT Daarweg; Ik heb een lek aquarium”, met prioriteit R, wordt op 31 oktober 2011 om 14h12 als volgt verstuurd.

*Dit is PI9DH met een DARES oefenbericht*

*4711 Routine PI9DH 4 Den Haag 1412 20111013 <QSL?>*

*Aan ROT Daarweg <QSL?>*

*Bericht Ik heb een lek aquarium <QSL?>*

*Van Jan Jansen COPI Hierweg <QSL?>*

*Dit was PI9DH met een DARES oefenbericht*