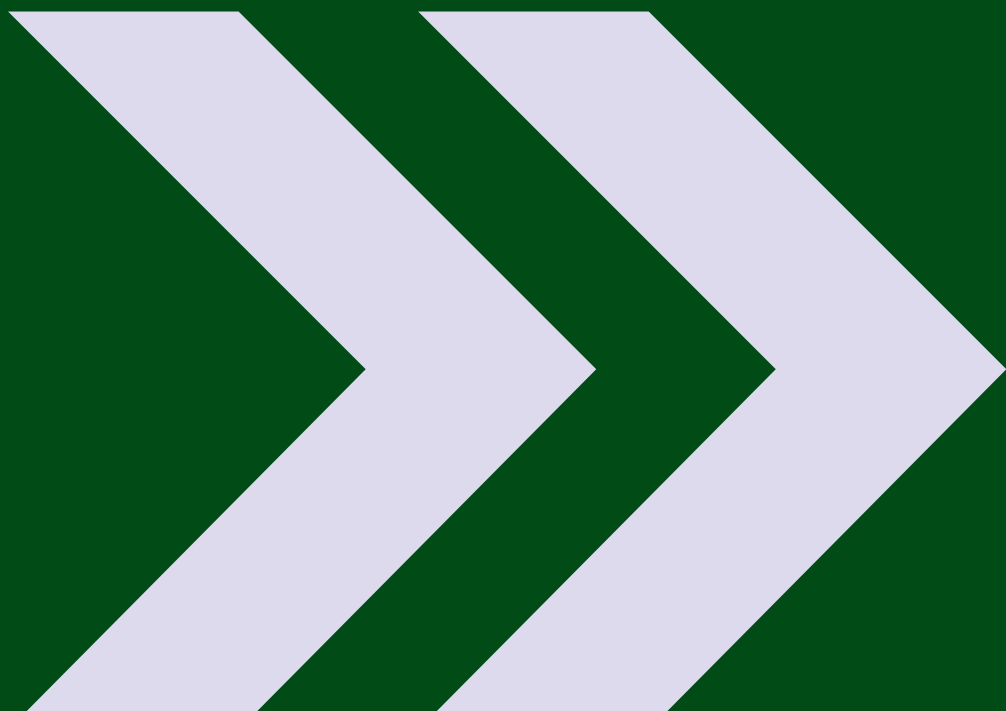




politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee



Kennismaking met de 112-meldkamer





Dit zijn we, dit doen we

De 112-meldkamer is de gezamenlijke meldkamer van politie, veiligheidsregio/brandweer en ambulancezorg. In Nederland hebben we 10 regionale meldkamers.

De centralisten van de meldkamer beantwoorden alle meldingen die via het landelijk alarmnummer 112 binnenkomen. Zij communiceren met alle eenheden van politie, brandweer en ambulancezorg in het gebied en coördineren de hulpverlening.

Het beheer en bedrijfsvoering van de meldkamers is ondergebracht bij de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), een bedrijfsonderdeel van de politie. Zij doet dat voor alle disciplines, dus voor de politie, brandweer en ambulancezorg. Omdat de meldkamers allemaal dezelfde ICT gebruiken kunnen ze elkaar bij calamiteiten altijd overnemen of ondersteunen. Daarmee kunnen ze de burger nog beter van dienst zijn.



Rechtstreekse verbinding met...

De 112-meldkamer is speciaal ingericht voor het aannemen en verwerken van telefoontjes via het alarmnummer 112. Maar er zijn meer telefoonnummers waar de centralisten een directe verbinding mee hebben.

Als u de brandweer nodig heeft maar het heeft geen spoed, dan belt u met het nummer 0900 - 0904. U komt dan wel uit bij dezelfde centralisten van de 112-meldkamer. Dit nummer is met name heel belangrijk voor als het bijvoorbeeld stormt. Dan is het zo druk met meldingen dat minder belangrijke zaken even kunnen wachten.

Daarnaast hebben wij directe telefoonlijnen met alle huisartsenposten in de regio, waardoor centralisten van de ambulancezorg snel kunnen communiceren met de huisartsen. Auto's van de verschillende huisartsenposten kunnen rechtstreeks communiceren met de meldkamer en met ambulances.

Ook staat de meldkamer in contact met particuliere alarmcentrales die bijvoorbeeld winkels, fabrieken en woonhuizen bewaken. Daarnaast heeft een meldkamer soms ook verbindingen met die plekken waar gemeenten camera's hebben hangen.

Ook komen alle automatische brandmeldingen uit kwetsbare gebouwen rechtstreeks binnen bij de meldkamer. Zoals uit ziekenhuizen, verpleeghuizen en andere gebouwen waar veel mensen aanwezig zijn. Of gebouwen die een extra risico kunnen zijn, zoals chemische fabrieken.

Heel veel communicatiemogelijkheden

Centralisten hebben in hun werk te maken met veel verschillende communicatiemiddelen en -kanalen. En dat worden er steeds meer. Bijvoorbeeld door de komst van nieuwe digitale technieken en de opmars van social media. Steeds vaker komen er samen met meldingen ook beelden binnen die we vervolgens kunnen gebruiken bij de hulpverlening.

Communicatie met de inwoners belangrijk

De meldkamer heeft een belangrijke taak bij het informeren en alarmeren van inwoners bij calamiteiten. Dankzij het werken met digitale systemen kunnen de centralisten binnen enkele seconden groepen vrijwilligers alarmeren of inwoners van bepaalde gebieden van informatie voorzien.

De belangrijkste systemen op een rij:

HartslagNu

Het alarmeringssysteem voor AED-hulpverleners. Vrijwilligers worden gealarmeerd wanneer er in hun omgeving een melding is van iemand met hartproblemen.

Het WAS

Elke eerste van de maand testen we de sirenes van het Waarschuwings- en Alarmeringssysteem. De sirenes zijn bedoeld om ons te waarschuwen bij grote calamiteiten.

NL-Alert

Hiermee sturen we bij grote calamiteiten of extreem weer berichten naar alle mobiele telefoons in een bepaald gebied. Hiervoor is het wel van belang dat uw telefoon goed is ingesteld.

www.nl-alert.nl

Burgernet

Bij een diefstal of vermissing verspreidt de politie een signalement via Burgernet. Via de app ontvangt u dan een notificatie.

AMBER Alert

De politie verstuurt een AMBER Alert bij een vermist kind in levensgevaar. U ontvangt een AMBER Alert op uw Burgernetapp als u die heeft

gedownload. Verder wordt het AMBER alert verspreid via sociale media, de pers, digiborden zoals bij bus- en treinstations en vliegvelden, betaalautomaten en op de matrixborden bij de snelweg.

Social media

Sommige meldkamers gebruiken sociale media om volgers op de hoogte te laten houden van hun dagelijkse werk.





Samenwerken is informatie delen

De intensieve samenwerking tussen politie, brandweer en ambulancezorg binnen de meldkamer betekent dat ze in principe ook alle beschikbare informatie met elkaar delen.

Ze kunnen bijvoorbeeld met elkaars meldingen meelezen op de computer. En ze maken gebruik van hetzelfde systeem waarin allerlei informatie over wegen, gebouwen en bijzondere situaties is opgeslagen.

Op die manier beschikken alle hulpdiensten steeds over dezelfde gegevens en kunnen ze makkelijk met elkaar overleggen. Het is bijvoorbeeld erg handig wanneer bij een brandmelding in een bedrijf de politie ook weet dat er gevaarlijke stoffen zijn opgeslagen. Of dat de ambulancedienst weet dat een melding van een gewond persoon vanuit een straat komt waar om de hoek een vechtpartij aan de gang is.

De uitzonderingen

Bijna alle informatie wordt dus gedeeld binnen de meldkamer, maar er zijn uitzonderingen. Zoals medische gegevens van de ambulancezorg. Die zijn strikt gescheiden van de overige informatie en alleen te zien voor ambulancecentralisten.

En zo zijn er ook bij de politie bepaalde gegevens en informatiesystemen die alleen voor daartoe bevoegde politiecentralisten toegankelijk zijn. Bovendien hebben alle medewerkers van de meldkamer een geheimhoudingsplicht.





De centralist is een specialist

De centralist van de meldkamer heeft een heel belangrijke rol bij alle 112-meldingen. Hij of zij is de eerste hulpverlener ter plaatse, maar dan via de telefoon. Of de centralist nu een ambulance-uniform draagt, een politiepak of een brandweeroutfit, dat maakt niet uit.

Ze volgden naast hun opleiding tot politieagent(e), brandweerman/vrouw of ambulanceverpleegkundige ook allemaal een speciale opleiding tot

centralist. Verder volgen ze continu bijscholing en doen regelmatig mee aan allerlei oefeningen. Meldkamer-centralisten zijn specialisten.

Iedere centralist heeft goede communicatieve vaardigheden en veel kennis van zaken nodig. Het is vaak een kwestie van snel de juiste informatie verzamelen, de hulpverlening ter plekke coördineren en weten welke actie er moet worden ondernomen. En dat vaak onder zeer stressvolle omstandigheden.

Belang van de melder

Goede hulpverlening is voor de centralisten in de meldkamer meer dan de 112-telefoon aannemen en de juiste hulpdienst op weg sturen. Goede hulpverlening draait om communiceren, om samenwerking en om informatie delen. Zodat iedereen die bij een hulpverlening betrokken is, weet wat er aan de hand is en daar rekening mee kan houden. Hoe beter hulpverleners geïnformeerd zijn, hoe effectiever ze kunnen optreden.

Daarom is het streven om de hulpverleners al bij de eerste melding zoveel mogelijk informatie mee te geven. Terwijl ze nog onderweg zijn. De melder, de persoon die belt, speelt hierbij een belangrijke rol. Waar is het en wat is er

aan de hand, is er gevaar voor anderen, is er gevaar voor de omgeving? Daarmee begint altijd het proces van hulpverlening en daar hebben we de burger, u dus, hard bij nodig! Het kan net het verschil maken.

Wanneer u 112 belt is het daarom van het grootste belang goed te luisteren naar wat de centralist vraagt en antwoord te geven op alle vragen.

Ook al lijkt een vraag soms niet logisch, er is goed over nagedacht. Iedere vraag aan een melder heeft een duidelijk doel. In een groot deel van Europa en de rest van de wereld wordt hetzelfde systeem van vragen stellen gebruikt.





112, daar red je levens mee

Het alarmnummer 112 is voor meldingen waarbij iedere seconde telt. Bijvoorbeeld brand, een ongeval met gewonden, een plotselinge ziekte of hartproblemen. En bij een overval, een inbraak of geweld in welke vorm dan ook.

Meldingen van verdachte situaties of personen kunt u ook via 112 melden. Hier geldt: 112, daar pak je daders mee! Hoe sneller een melding binnenkomt, des te eerder kan er worden gereageerd. Het vergroot bovendien de kans dat

iemands leven wordt gered, uitbreiding van een brand wordt voorkomen of een dader wordt gepakt.

Het alarmnummer 112 is er dus voor alle situaties waarbij direct hulp nodig is van politie, brandweer of ambulancezorg. Het alarmnummer is in vrijwel geheel Europa hetzelfde.

Het kan natuurlijk zo zijn dat u wat wilt melden, maar dat de situatie niet bepaald haast nodig heeft. Belt u dan

0900 - 8844 voor politie en 0900 - 0904 voor brandweer. U houdt dan niet onnodig de spoedlijn bezet.

Slechthorenden en spraakbeperkten

Ook mensen met een spraakbeperking en doven of slechthorenden kunnen gebruik maken van het alarmnummer 112. Voor hen is speciale software ontwikkeld die past op hun telefoon, tablet of computer. Deze software kunt u opvragen via de website www.signcall.nl. De kosten van de software verrekent de leverancier met de zorgverzekeraar.

Ook kunnen zij via sms contact met een meldkamer zoeken om een noodgeval te melden. Dit heet e-sms, dat staat voor 'emergency-sms'. Tot slot is de 112NL app ook uitermate geschikt om te gebruiken omdat het mogelijkheden biedt voor het chatten met de meldkamer.

112NL app

De 112NL app is er voor iedereen om te gebruiken maar uitermate geschikt voor doven, slechthorenden, slechtsprekenden en anderstaligen. Wie via de app 112 belt, stuurt automatisch zijn/haar locatie mee. Vervolgens kan de centralist als dat nodig is een

chatgesprek starten. Chats worden automatisch vertaald. Het is belangrijk de app al eerder te downloaden en te installeren, dan is deze klaar in het geval u in een noodsituatie verkeert.

E-call

Sinds 2018 beschikken nieuwe auto's over E-call. Als u een botsing heeft, maakt de auto automatisch een spraakverbinding naar de meldkamer. Tegelijkertijd stuurt het informatie mee zoals het type voertuig, de brandstof die het voertuig gebruikt en om hoeveel passagiers het gaat. Als u getuige bent van een ongeluk, kunt u met de SOS-knop in de auto de meldkamer bereiken. Een deel van de E-calls gaat naar de meldkamer en een deel gaat naar de partij waar de autofabrikant een contract mee heeft.

In de nieuwste Applewatch zit een crashdetectie waarbij automatisch de meldkamer wordt gebeld als er een val wordt gedetecteerd.



Als u 112 belt

Wanneer u 112 belt omdat snel een hulpdienst nodig is, is het als eerste belangrijk dat uw eigen veiligheid voorop staat.

Volg de aanwijzingen van de centralist op. Hij of zij helpt u om zelf belangrijke handelingen te verrichten of om de best mogelijke informatie te verzamelen om nog beter hulp te kunnen verlenen. Luister goed naar de vragen die de centralist u stelt en geef kort en duidelijk antwoord. Iedere vraag heeft een doel en

helpt de centralist om een goed beeld te krijgen van de situatie. De eerste vraag die u krijgt is wie u nodig bent: ambulance, politie of brandweer. Daarna wordt u vanuit de centrale meldkamer in Driebergen doorverbonden naar een centralist van deze discipline in de regio die vraagt 'wat is de plaats van het noodgeval?' Vervolgens vragen wij naar het telefoonnummer waarop u te bereiken bent. Steeds vaker kunnen centralisten niet zien vanaf welk nummer de hulpvraag komt.

Weet waar u bent

Over het algemeen kan de centralist zien waar u bent als u met uw mobiele telefoon belt. Als u met de 112NL app 112 belt, stuurt de app automatisch uw locatie mee naar de meldkamer. Ter controle kan de centralist u vragen waar u bent.

Zorg ervoor dat de hulpverleners snel het noodgeval kunnen bereiken. Zo kunt u bijvoorbeeld bij een huis de voordeur openzetten of iemand op straat laten staan om de hulpverleners op te vangen. Is er een hond in huis? Sluit deze dan op in een andere kamer.

Hulp is al onderweg tijdens de melding

De centralist in de meldkamer zorgt er voor dat hulp heel snel op weg gaat. In heel veel gevallen al vlak nadat in de meldkamer de telefoon is opgenomen. Het is niet nodig dat eerst het hele verhaal en alle gegevens bekend zijn. Een ambulance rijdt bijvoorbeeld vaak al tijdens het aannemen van de melding. Zo wordt kostbare tijd gewonnen. Onderweg horen de hulpverleners dan van de meldkamer wat er precies aan de hand is, zodat ze zich goed kunnen voorbereiden.



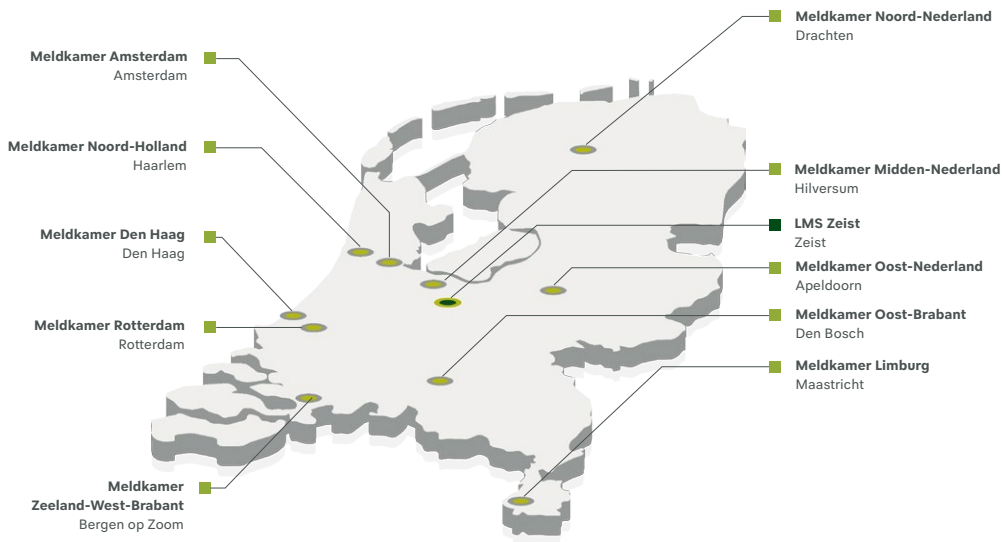
Samengevat

Wanneer u 112 belt wordt het volgende van u verwacht:

- Uw eigen veiligheid heeft de hoogste prioriteit.
Blijf vooral rustig en probeer niet in paniek te raken.
- Maak een inschatting van het gevaar voor u, degene waarvoor u belt en de directe omgeving.

- Geef aan waar u bent.
- Noem uw naam en telefoonnummer.
- Welke hulpdienst heeft u nodig?
- Luister goed naar de vragen die de centralist u stelt.
- Geef zo volledig en toch beknopt mogelijk antwoord.
- Meldt u vooral bijzondere omstandigheden.





Ons meldkamernetwerk

In Nederland hebben we tien met elkaar verbonden meldkamers. Dat betekent dat als het druk is op een meldkamer een andere het kan overnemen. De systemen waar de centralisten mee werken zijn namelijk hetzelfde. De Landelijke Meldkamer Samenwerking zorgt ervoor dat die systemen het doen en dat 112 24/7 bereikbaar is.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

www.meldkamersamenwerking.nl