



Ministerie van Veiligheid en Justitie

Weet jij wat je moet doen als elke seconde telt?

Beantwoording vragen
112 Facebook campagne



Het alarmnummer 112 kent bijna iedereen. Jaarlijks ontvangt het alarmnummer 4,5 miljoen oproepen. Maar weet jij wanneer je 112 moet bellen? En wat er gebeurt als je 112 belt?

Wanneer bel je 112?

Je belt 112 als er spoedeisende hulp nodig is. Bijvoorbeeld bij een brand, als iemand een hartaanval krijgt of als je getuige bent van een ongeval met gewonden. Je belt ook als je getuige bent van een misdrijf omdat de politie de verdachten - op heterdaad - kan aanhouden.

Sander, 112-centralist meldkamer

“Dankzij meldingen die bij 112 binnenkomen, kunnen hulpverleners mensen zo snel mogelijk helpen,” vertelt 112-centralist Sander. “Dankzij een 112 melding heeft de politie onlangs twee verdachten van een overval kunnen aanhouden. De mannen hadden in een winkelcentrum een jongen met een mes bedreigd en zijn mobiel en portemonnee gestolen. Toen er mensen voorbij liepen, sloegen de verdachten op de vlucht. Gelukkig vroeg de jongen direct om hulp en belden omstanders 112. De verdachten zijn drie straten verderop aangehouden. Zij hadden de telefoon en het geld nog op zak.” Ook bij bijvoorbeeld een brand of bij een medische noodsituatie zoals een hartstilstand, is snel ingrijpen van levensbelang.

Wat gebeurt er als je 112 belt?

Als je 112 belt krijg je een centralist van de meldkamer aan de lijn. Oproepen via een mobiele telefoon komen binnen bij de landelijke alarmcentrale in Driebergen. Zij verbinden je door met de centralist bij de meldkamer in jouw regio. Die vraagt je wat er aan de hand is en waar de hulp nodig is. Om je zo goed mogelijk te kunnen helpen is het belangrijk dat je probeert rustig te blijven en de vragen zo duidelijk mogelijk beantwoordt. Als je denkt dat je een ambulance nodig hebt, wordt je doorgeschakeld met de centralist van de meldkamer ambulancezorg. De centralist van de meldkamer heeft direct contact met de hulpverleners op straat en stuurt hen naar de juiste locatie.

Wat als ik 112 niet kan bereiken?

Het alarmnummer 112 is in principe altijd te bereiken. Toch kan het gebeuren dat je 112 tijdelijk niet kunt bereiken. Als er een netwerkstoring is bij je telecomprovider bijvoorbeeld, of bij een stroomstoring in jouw regio.

- Kun je 112 met een vaste telefoon niet bereiken? Probeer dan je mobiele telefoon.
- Kun je 112 niet bereiken met een mobiele telefoon, probeer dan een vaste telefoon.
- Lukt het niet bij een medische noodsituatie? Bel dan je huisarts of de huisartsenpost. Sla het nummer van je huisarts en de huisartsenpost op in je telefoon.
- Blijf bij het slachtoffer en vraag altijd aan burens en omstanders om te helpen en te bellen.

Bel altijd 112 als je denkt dat elke seconde telt. Want door met 112 te bellen, kan je levens redden.

Geen spoed, wel politie? Bel 0900-8844.

Geen spoed, wel brandweer? Bel de regionale of gemeentelijke brandweer. Kijk voor het nummer op www.brandweer.nl

Geen spoed, wel medische hulp?

Bel uw huisarts of de huisartsenpost (buiten kantoortijden)

Overzicht vragen 112-actie

Wanneer bel je 112?

Vraag	Antwoord
Mijn vraag is: In welke situaties mag je 112 bellen en wanneer de overige hulpdiensten?	Je belt 112 als elke seconde telt. Wanneer iemands leven in gevaar is, er brand is of als je getuige bent van een aanrijding of een misdrijf zoals een overval of een inbraak. Als er geen spoed bij is bel je de overige hulpdiensten. Voor geen spoed, wel politie: bel 0900-8844. Voor geen spoed, wel brandweer: bel de brandweer bij jou in de buurt (kijk op www.brandweer.nl). Voor geen spoed, wel medische hulp: bel je huisarts of huisartsenpost.
Ik ben in het bezit van een E.H.B.O diploma en lid van een BHV organisatie, mag ik 112 ook bellen om medische raad te vragen tijdens hulpverlening? Of alleen als er ook echt een ambulance nodig is?	In principe bel je voor medische situaties je huisarts of de huisartsenpost (buiten kantoor tijden). Alleen als je denkt dat er een ambulance nodig is bel je 112. In spoedeisende gevallen kan 112 ook instructies geven voor het verlenen van eerste hulp.
Mijn vraag: Ik rij over de snelweg en zie een auto met pech. Waarschuwingslampen zijn aan, maar de bestuurder is in de auto gebleven. Potentiële gevaarlijke situatie omdat iemand achter op de auto kan rijden. Bel ik (handsfree) 112, 0900-8844 of helemaal niet?	Voor een potentieel gevaarlijke situatie mag je 112 bellen. Maar ook als je 0900-8844 belt wordt je adequaat geholpen.
Waarom is Rijkswaterstaat niet 24 uur per dag bereikbaar? voor sommige issues sta ik liever niet 15 minuten in de rij bij 0900-8844, dus bel ik 112, liever bel ik gewoon rijkswaterstaat. Hoe denken jullie daarover?	Wij gaan helaas niet over de bereikbaarheid van Rijkswaterstaat. Voor geen spoed, wel politie geldt het nummer 0900-8844. 112 bellen als er geen spoedeisende hulp nodig is, is strafbaar.

Vraag	Antwoord
<p>Ik heb eens een keer vanuit mijn woning een man keihard zien wegfietsen met een wat oudere vrouw in de achtervolging (ook op de fiets) terwijl zij schreeuwde: 'HOUD DE DIEF! HOUD DE DIEF!' Ik woon in een flat en zou dus nooit op tijd beneden wezen om haar te helpen. Had ik in dit geval 112 moeten bellen? Ik voelde me zo machteloos op dat moment. Ik kreeg later wel een bericht van burgernet dat de verdachte nog steeds gezocht werd i.v.m tasjesroof.</p>	<p>Je belt 112 als elke seconde telt. Als je getuige bent van een misdrijf, zoals een tasjesroof, kun je 112 bellen zodat de politie de verdachte op heterdaad kan aanhouden.</p>
<p>Wanneer bel je 0900-8844 en wanneer 112? Verdachte situatie/ spoed: Bel 112</p>	<p>112 bel je als elke seconde telt. Als je spoedeisende hulp nodig hebt of getuige bent van een misdrijf. In alle andere gevallen als je politie nodig hebt, bijvoorbeeld bij een woninginbraak waarbij de dader al weg is, bel je 0900-8844.</p>
<p>Hoeveel fake telefoontjes krijgen jullie? En hoe bepaal ik of ik beter 112 kan bellen, of 0900-8844? Om dit te verduidelijken: als ik twee mensen zie vechten maar er niet direct doods-nood is, wie bel ik dan?</p>	<p>112 ontvangt ongeveer 4,5 miljoen oproepen per jaar. 1,1 miljoen oproepen daarvan betreffen een reële melding. Dit betekent dat de overige oproepen geen echte meldingen betreft. Hierbij gaat het in veel gevallen om broekzakbellers (mensen die per ongeluk met hun mobiel via hun broekzak verbinding maken met 112) en in sommige gevallen om bewust misbruik.</p> <p>112 bel je als elke seconde telt. Als je in een levensbedreigende situatie verkeert of getuige bent van een misdrijf. In alle andere gevallen als je politie nodig hebt, bijvoorbeeld bij een woninginbraak waarbij de dader al weg is, bel je 0900-8844.</p> <p>Een gevecht is een heterdaadsituatie. Als je twee mensen ziet vechten dan is dat ook aanleiding om 112 te bellen.</p>
<p>Als ik een ongeval zie gebeuren en er zijn duidelijk slachtoffers kan ik dan direct om een ambulance vragen of moet ik dan een dokter bellen.</p>	<p>Het is altijd moeilijk om die inschatting te maken. Als de slachtoffers zelf nog naar de huisarts of de huisartsenpost kunnen komen, dan bel je de huisarts. Als je denkt dat er een ambulance nodig is bel je 112. De ambulance centralist bepaalt of er een ambulance nodig is.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Ik ben zelf wel eens zo ziek geweest dat ik eigenlijk niet meer voor mezelf kon zorgen of in kon schatten of ik wel/niet naar het ziekenhuis moest. Ik was alleen thuis, maar vond toen de drempel om 112 te bellen zo hoog, dat ik dat (onterecht) niet gedaan heb. Denken jullie dat dit vaker voorkomt en zo ja, wat is jullie strategie om hier mee om te gaan?</p>	<p>Het is altijd moeilijk om die inschatting te maken voor anderen. In het algemeen geldt: In principe bel je voor medisch situaties je huisarts of de huisartsenpost (buiten kantoortijden). Als je denkt dat er een ambulance nodig is bel je 112.</p>
<p>Welke situatie is nu echt 112waardig en welke 0900-tuig?? Een burenruzie kan eerst 0900 bellen genoeg zijn maar 2 minuten later kan het gevaarlijker worden. Dan meteen 112 bellen voor het geval dat of wat?? Als toekijker is dat niet altijd makkelijk te bepalen.</p>	<p>112 bel je als elke seconde telt. Als je in een levensbedreigende situatie verkeert of getuige bent van een misdrijf. In alle andere gevallen als je politie nodig hebt, bijvoorbeeld bij een woningbraak waarbij de dader al weg is, bel je 0900-8844.</p>

Vraag

Als ik dat lees vind ik t nóg lastig. Bedoelen jullie ZOWEL bij een verdachte situatie ALS bij spoed 112 te bellen? Of bedoelen jullie bij een verdachte situatie WAARBIJ spoed is (of lijkt) 112 te bellen? Dit vraag ik aangezien ik verbaasd was dat in het waarschuwingsbericht over inbraken deze week van burgernet vermeld staat dat je bv bij het zien van verdachte figuren rondhangend rond een woning 112 moet bellen. Ze schrijven zelfs: Liever 10x te vaak gebeld dan 1x te weinig. In de loop der jaren heb ik geleerd dat 112 alleen in uiterste nood gebeld moet worden en alleen als elke seconde telt. Ik heb daar altijd een gevoel bij dat er niet te snel naar 112 gebeld moet worden, maar eerder bij levensbedreigende situaties. Daarbij is mijn gevoel dat wanneer vele telefoontjes over van alles en nog wat bij 112 terecht komen, dit door de drukte juist seconden in hulp kan schelen bij de daadwerkelijk levensbedreigende situaties. Ik zou dus nooit een 112-lijn onnodig bezet willen houden. Misschien is dat niet juist gedacht, maar dan hoor ik het graag. U begrijpt nu wellicht mijn verbazing over de boodschap dat men bij verdachte situaties rondom een inbraak 112 moet bellen. Als ik t niet in t bericht van burgernet had gelezen, had ik in zo'n situatie 0900-8844 gebeld. Achteraf denk ik: "Tja, elke seconde telt om de inbrekers te pakken. Maar toch...." Ik neem aan dat wanneer 1 persoon het op deze manier beleefd, er meerderen kunnen zijn met die gedachte. En dus de vraag, waar ik met dit verhaal naar toe werkte: Zou u andere situaties kunnen noemen waarbij men niet meteen 112 zou bellen maar de politie, terwijl vanuit jullie perspectief gezien beter 112 gebeld had kunnen worden?

Antwoord

In medische situaties bel je in principe eerst je huisarts of de huisartsenpost. 112 bel je als je denkt dat elke seconde telt. Dus als je in een levensbedreigende situatie verkeerd en een ambulance nodig hebt. Oók als je getuige bent van een misdrijf kun je 112 bellen. Door melding te maken van het misdrijf kan de politie de dader op heterdaad aanhouden. In alle andere gevallen als je politie nodig hebt, bijvoorbeeld bij een woninginbraak waarbij de dader al weg is, bel je 0900-8844.

Vraag	Antwoord
<p>Welk nummer moet ik bellen als er bijv. een kat al 2 dagen in een boom zit en ik de Brandweer dus niet met spoed nodig heb? Of als ik een AMBU ter plaatse wil hebben voor de zekerheid maar er geen sprake is van enorm ernstig letsel?</p>	<p>Voor een kat in de boom kun je de dierenambulance bellen. Als je de brandweer nodig hebt, zonder spoed, dan kun je op http://www.brandweer.nl/brandweer-buurt-0/brandweer-buurt-0/ kijken voor het telefoonnummer van de brandweer bij jou in de buurt. Als je denkt dat je een ambulance nodig hebt, bel je 112. De ambulance centralist bepaalt dan of er een ambulance nodig is.</p>
<p>ik heb een andere vraag wat als je niet het gewone nummer kan bellen omdat je geen beltegoed heb mag je dan 112 bellen als je de politie echt nodig heb ook al is het niet levens bedreigend</p>	<p>112 is er alleen voor gevallen waarin elke seconde telt.</p>
<p>Wanneer bel ik het gewone nummer en wanneer 112? Vind het soms erg lastig.</p>	<p>112 bel je als je denkt dat elke seconde telt. Dus als je in een levensbedreigende situatie verkeerd en een ambulance nodig hebt. Of bij brand. Ook als je getuige bent van een misdrijf kun je 112 bellen. Door melding te maken van het misdrijf kan de politie de dader op heterdaad aanhouden.</p> <p>In medische situaties waar geen spoed bij is bel je in principe eerst je huisarts of de huisartsenpost.</p> <p>In alle andere gevallen als je politie nodig hebt, bijvoorbeeld bij een woninginbraak waarbij de dader al weg is, bel je 0900-8844.</p> <p>Als je de brandweer nodig hebt, zonder spoed, dan kun je op http://www.brandweer.nl/brandweer-buurt-0/brandweer-buurt-0/ kijken voor het telefoonnummer van de brandweer bij jou in de buurt.</p>

Om welke hulpdienst moet ik vragen?

Vraag	Antwoord
Waarom moet de melder aangeven welke hulpdienst nodig is? (Ik zou denken dat de melder aangeeft wat er gebeurt is en waar, en dat de centralist dan beslist welke hulpdiensten opgetrommeld moeten worden! Soms heb je er namelijk meerdere nodig.)	Op dit moment is het zo geregeld dat de eerste vraag die gesteld wordt als je 112 belt is welke hulpdienst je wilt spreken. Dit heeft er allereerst mee te maken dat de centralist op dit moment nog niet geëquipeerd is om de benodigde vragen te stellen voor alle hulpverleningsdiensten. Door je door te schakelen naar de hulpdienst die je nodig hebt komt de beller zo snel mogelijk bij de juiste hulpdienst terecht. In de toekomst gaat dit veranderen en wordt de beller zo veel mogelijk in het eerste contact al geholpen. Overigens maakt het voor de beller niet uit naar welke hulpdienst je vraagt; de centralist maakt uiteraard zelf ook een inschatting van de situatie, schakelt je zonodig door met de juiste centralist en alarmeert zo snel mogelijk alle benodigde hulpdiensten.
Als je belt wordt er gevraagd wie je wilt spreken, politie, ambulance of brandweer, maar wat nou als je ze alle 3 moet hebben of 2 van de 3? En wie bepaalt uiteindelijk welke hulpdiensten uitrukken en wanneer komt de trauma heli in beeld?	De centralist maakt zelf ook een inschatting van de situatie en alarmeert zo snel mogelijk alle benodigde hulpdiensten. Dat kan er een zijn, maar dat kunnen er ook meerdere zijn. Bij een ernstig ongeval op de snelweg bijvoorbeeld waar ook iemand bekneld zit, zullen vaak alledrie de hulpdiensten naar het ongeval gaan. De traumahelikopter wordt ingezet als er snel een arts ter plaatse moet zijn. Voor het inzetten van een traumahelikopter gelden landelijk vastgestelde afspraken.
Om welk (politie of ambulance) moet de 112 beller vragen als :-er een ongeluk heeft plaats gevonden nav een roof buiten/doorgereden verdachte. Kan me voorstellen dat het situatie afhankelijk is, bij ernstig gewond ambulance en bij licht gewond eerst politie? En wat als je door de adrenaline zo gefocused bent op de verdachte en een verkeerde keus maakt door om de politie te vragen? Kost secondes neem ik aan.	Het maakt in principe niet uit naar welke hulpdienst je vraagt. De centralist maakt zelf ook een inschatting van de situatie, schakelt je zo nodig door naar de juiste centralist en alarmeert zo snel mogelijk alle benodigde hulpdiensten.

Vraag

Ik bel 112 voor een ongeval met gewonden op de snelweg. Vraag ik dan om de politie die de locatie veilig stelt en zelf de ambulance regelt? Of vraag ik om een ambulance die er voor zorgt dat de politie mee rijdt?

Antwoord

Bij een ernstig ongeval op de snelweg bijvoorbeeld waar ook iemand bekneld zit, zullen vaak alledrie de hulpdiensten naar het ongeval gaan. De centralist maakt zelf een inschatting van de situatie en alarmeert zo snel mogelijk alle benodigde hulpdiensten.

Taal en verstaanbaarheid

Vraag	Antwoord
In onze multiculturele samenleving en zo veel toeristen in ons land zullen jullie ook mensen aan de lijn krijgen die jullie niet verstaan. Welke talen moeten jullie standaard beheersen? En wat doen jullie bij de rest, een tolk inschakelen? En hoe snel kan dit dan?	Centralisten spreken in elk geval 1 vreemde taal, vaak is dat Engels. Op het moment dat de beller geen Nederlands of Engels spreekt, wordt allereerst gezocht naar de 'beste' melder, dat wil zeggen als er iemand in de buurt is die wel Nederlands of Engels spreekt. Daarnaast wordt aan de hand van omgevingsgeluiden geprobeerd te achterhalen wat er precies aan de hand is zodat de juiste hulp gestuurd kan worden.
Tweede vraag, ik heb begrepen dat het niet altijd een lokale alarmcentrale is waar je telefoontje naartoe geschakeld wordt. Ik woon zelf in Friesland. Straatnamen worden hier niet altijd tweetaling weergegeven. Hoe gaan jullie om met een situatie als de straatnaam niet verstaanbaar is?	Als een centralist de straatnaam niet verstaat zal de centralist net zo lang doorvragen tot hij wel een (globale) locatie heeft. Dit kan bijvoorbeeld door te vragen naar bijzondere gebouwen of kenmerken van de omgeving.
Hoe gaan jullie om met mensen die alleen thuis zijn, en een hartinfarct krijgen en aan de lijn hangen? Die niet goed verstaanbaar zijn, en het adres niet door kunnen geven. Hoe kom je dan bij zo iemand?	Het komt soms voor dat mensen met een medische noodsituatie, bijvoorbeeld een beroerte, slecht verstaanbaar zijn. De centralist kan op basis van ervaring de inschatting maken welk hulp gestuurd moet worden. In een noodsituatie waarbij wordt gebeld met een mobiele telefoon, kunnen de hulpdiensten de telefoon laten traceren met een speciale procedure om de locatie te achterhalen.
Als er een telefoontje binnenkomt en je kunt de persoon niet verstaan, stuur je er dan toch iemand op af? En hoe bepaal je dan welke dienst je er het eerste op afstuurt?	Als de centralisten de beller helemaal niet kunnen verstaan en de centralist maakt de inschatting dat er iets aan de hand kan zijn, dan wordt vaak een eenheid op pad gestuurd om te gaan kijken. De centralist bepaalt op basis van de informatie die hij heeft welke hulpdienst dat is. Dat doet de centralist door bijvoorbeeld te luisteren naar omgevingsgeluiden en door te zoeken naar andere informatie die bij de meldkamer bekend is over de melder.
Moet een centralist de dialecten kunnen begrijpen?	Nee, een centralist hoeft geen dialect te kunnen spreken of begrijpen. Het kan uiteraard wel een voordeel zijn als het wel zo is.

Vraag	Antwoord
<p>Ik vraag mij af wat er gebeurt als iemand belt en diegene uit angst vanwege inbreker of andere belager niets (meer) kan zeggen, geen gegevens kan doorgeven of waar en wat er precies is. Hoe wordt daarop gehandeld? Ik vraag me dat toch weleens af.</p>	<p>Als de centralisten de beller helemaal niet kunnen verstaan en de centralist maakt de inschatting dat er iets aan de hand kan zijn, dan wordt vaak een eenheid op pad gestuurd om te gaan kijken. De centralist bepaalt op basis van de informatie die hij heeft welke hulpdienst dat is. Dat doet de centralist door bijvoorbeeld te luisteren naar omgevingsgeluiden en door te zoeken naar andere informatie die bij de meldkamer bekend is over de melder.</p>
<p>Wat doen jullie als jullie iemand bijna niet kunnen verstaan (taal, dialect, stotteren enz..)</p>	<p>Op het moment dat de beller niet verstaanbaar is, wordt allereerst gezocht naar de 'beste' melder, dat wil zeggen als er iemand in de buurt is die zich wel verstaanbaar kan maken. Daarnaast wordt aan de hand van omgevingsgeluiden geprobeerd te achterhalen wat er precies aan de hand is zodat de juiste hulp gestuurd kan worden.</p>

Wat als ik 112 niet kan bereiken?

Vraag	Antwoord
Stel dat het telefoonnetwerk eruit ligt, is er dan nog de mogelijkheid om te bellen?	Als je 112 met je vaste telefoon niet kunt bereiken, dan kun je het mobiel proberen en andersom. Activeer in noodsituaties altijd burens en omstanders om je helpen en te bellen.
Als ik 112 niet kan bereiken kan ik dan gratis 0900-8844 bellen?	Als je 112 met je vaste telefoon niet kunt bereiken, dan kun je het mobiel proberen en andersom. In medische noodsituaties kun je je huisarts of de huisartsenpost bellen. 0900-8844 is bedoeld voor als je politie nodig hebt zonder dat het spoed heeft, bijvoorbeeld als er in je woning is ingebroken en de dader is al weg. Voor bellen naar 0900-8844 geldt het basistarief, ook als je 112 niet kunt bereiken.
Wat gebeurt er als de stroom uitvalt op de meldkamer?	De meldkamer heeft een noodstroomvoorziening, waardoor de stroom op de meldkamer eigenlijk nooit uit kan vallen. Mocht het om een of andere reden niet meer mogelijk zijn op een meldkamer te werken dan wordt uitgeweken naar een collega-meldkamer. Die kan ook al het belverkeer overnemen.
Wat gebeurt er als 112 niet bereikbaar is, wie of wat neemt het dan over?	Als je 112 met je vaste telefoon niet kunt bereiken, dan kun je het mobiel proberen en andersom. In medische noodsituaties kun je je huisarts of de huisartsenpost bellen. Activeer in noodsituaties altijd burens en omstanders om je helpen en te bellen.
wat gebeurt er als 112 totaal niet bereikbaar is?	In medische noodsituaties kun je je huisarts of de huisartsenpost bellen. Activeer altijd burens en omstanders om je helpen en te bellen.

Locatiebepaling en nummerherkenning

Vraag	Antwoord
Als iemand echt niet weet waar hij of zij zich bevind en dringen hulp nodig heeft, is het dan mogelijk om in zeer uiterste gevallen een GSM uit te pikken?	Het is op dit moment nog niet mogelijk om de GPS gegevens van een smartphone op te pikken.
Hallo, ik zou wel willen weten hoe het in zijn werk gaat als iemand met een mobiel 112 belt en dus dringend iemand nodig heeft, maar de verbinding valt weg hoe deze persoon getraceerd kan worden?	112 maakt gebruik van nummerherkenning. Als de verbinding tijdens een gesprek wegvalt, kan de centralist je dus terugbellen.
Best wel vaak - als ik beroepsmatig - met 112 bel voor het melden van een incident bekruipt mij het gevoel dat men te veel de vragen opdreunt i.p.v. luisteren naar de melder. Is het een idee om via de dichtstbijzijnde steunzender een locatie signaal mee te sturen zodat veel gerichter EN dat er sneller kan worden ingezet? Er worden nu te veel onnodige vragen gesteld en daarbij gaat veel kostbare tijd verloren. Burgernet doet het nu ook al maar dan naar de mobieltjes toe en niet andersom	Als je een oproep doet met een vaste telefoon kan de centralist in veel gevallen zien waar je vandaan belt door de naam adres woonplaats gegevens die met het nummer worden meegestuurd. Bij mobiele oproepen is dit vaak niet het geval. Door het stellen van vragen probeert de centralist zo snel mogelijk de exacte locatie waar de hulp nodig is te achterhalen. Vaak geldt dat tijdens het stellen van de vragen door de centralist, de eenheden al onderweg zijn. De centralist houdt de beller dan nog aan de lijn om de eenheden extra informatie te kunnen verschaffen of, in het geval van een medische noodsituatie, instructies te geven voor het verlenen van eerste hulp.
Welke technieken leer je bij de meldkamer om aan een gesprek te horen hoe en op welke manier iemand in nood is als deze persoon zelf slecht te woord is(in verband met een mishandeling, en alleen in staat is het nummer in te toetsen en te bellen)? En binnen hoeveel tijd wordt deze persoon geholpen door de politie op locatie? En kunnen jullie altijd de precieze locatie achterhalen of alleen een kleine straal aan meters eromheen?	Als je een oproep doet met een vaste telefoon kan de centralist in veel gevallen zien waar je vandaan belt door de naam adres woonplaats gegevens die met het nummer worden meegestuurd. Bij mobiele oproepen is dit vaak niet het geval. Door het stellen van vragen probeert de centralist zo snel mogelijk de exacte locatie waar de hulp nodig is te achterhalen. In het geval van vermoeden van een situatie zoals bijvoorbeeld huiselijk geweld, probeert de centralist door middel van het stellen van gesloten vragen achter de situatie te komen. Op basis van bijvoorbeeld eerdere meldingen van geweld kan de centralist de inschatting maken welke eenheden naar de melding moeten worden gestuurd.

Vraag	Antwoord
<p>als er onverhoopt de verbinding wordt verbroken met 112 (door storing of buiten bewustzijn vallen of iets dergelijks) en nog niet alle details zijn goed overgekomen wat voor actie ondernemen jullie dan?</p>	<p>112 maakt gebruik van nummerherkenning. Als de verbinding tijdens een gesprek wegvalt, kan de centralist je dus terugbellen. Als dat niet lukt wordt op basis van de beschikbare gegevens gezocht naar de locatie van de beller en wordt als de centralist dat nodig acht een eenheid op pad gestuurd om de situatie te verkennen. Afhankelijk van de situatie is dit bijvoorbeeld een politie-auto of een ambulance motor.</p>
<p>Mijn huisnummer is geheim. Als ik 112 bel, maar bijvoorbeeld niet kan duidelijk maken waar ik ben, kunnen jullie dan evengoed mijn bijbehorende adres vinden?</p>	<p>112 maakt gebruik van nummerherkenning. Ook als je een geheim nummer hebt kan de centralist je terugbellen. Als je een oproep doet met een vaste telefoon kan de centralist in veel gevallen zien waar je vandaan belt door de naam adres woonplaats gegevens die met het nummer worden meegestuurd. Bij mobiele oproepen is dit vaak niet het geval. Door het stellen van vragen probeert de centralist zo snel mogelijk de exacte locatie waar de hulp nodig is te achterhalen.</p>
<p>Wat als je niet precies weet waar je bent? Kunnen jullie dan bijvoorbeeld de telefoon traceren?</p>	<p>Als je een oproep doet met een vaste telefoon kan de centralist in veel gevallen zien waar je vandaan belt door de naam adres woonplaats gegevens die met het nummer worden meegestuurd. Bij mobiele oproepen is dit vaak niet het geval. Door het stellen van vragen probeert de centralist zo snel mogelijk de exacte locatie waar de hulp nodig is te achterhalen.</p>
<p>Waarom vragen medewerkers altijd naar de regio? Ze kunnen toch zien waar je vandaan belt en dit kost dan toch alleen maar extra tijd?</p>	<p>Centralisten kunnen in sommige gevallen zien waar je vandaan belt, maar niet in alle. Daarnaast geldt dat de melder niet altijd ook het slachtoffer is waarvoor gebeld wordt. Het komt regelmatig voor dat iemand uit bijvoorbeeld Friesland belt voor iemand uit een ander deel van Nederland. Bijvoorbeeld omdat hij/zij zich zorgen maakt na een telefoontje met iemand.</p>
<p>Krijgt de meldkamer bij een telefoontje gelijk het nummer en locatie door van de beller?</p>	<p>Als je een oproep doet met een vaste telefoon kan de centralist in veel gevallen zien waar je vandaan belt door de naam adres woonplaats gegevens die met het nummer worden meegestuurd. Bij mobiele oproepen is dit vaak niet het geval. Door het stellen van vragen probeert de centralist zo snel mogelijk de exacte locatie waar de hulp nodig is te achterhalen.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Wat kunnen jullie doen of wat doen jullie als de beller geen straatnaam/ adres weet? Ik heb jaren geleden (2006) gebeld voor een ongeluk maar wist geen straatnaam en was ook helemaal alleen. Ik kon wel beschrijven waar ik was. (plaatsnaam en het was op de brug over het Amsterdam Rijnkanaal). Maar de centralist kon hier toen niks mee en had echt de straatnaam nodig.</p>	<p>In een noodsituatie waar de locatie niet bekend is en er wordt gebeld met een mobiele telefoon, kunnen de hulpdiensten de telefoon laten traceren met een speciale procedure.</p>
<p>Ik heb een pre paid nummer kunnen jullie die ook achterhalen</p>	<p>112 maakt gebruik van nummerherkenning. Ook als je een prepaid telefoon hebt kan de centralist je terugbellen.</p>
<p>Lijkt me gaaf om de meldkamer te zien. Wat ik me afvraag, hoe houden jullie contact met de beller terwijl jullie een ambulance, brandweer of politie moeten aansturen. Ik heb een keer een ongeluk gehad en was alleen. De man aan de telefoon bleef bij mij maar ondertussen stuurde hij wel een ambulance mijn kant op. En kon mij uitpeilen omdat ik zelf geen idee had hoe de straat heten. Hoe doen jullie dat?</p>	<p>Als je 112 belt probeert de centralist zo snel mogelijk een inschatting te maken van de situatie door het stellen van vragen. Vaak geldt dat tijdens het stellen van de vragen door de centralist, de eenheden al gealarmeerd worden en gaan rijden. De centralist houdt de beller dan nog aan de lijn om de eenheden extra informatie te kunnen verschaffen of, in het geval van een medische noodsituatie, instructies te geven voor het verlenen van eerste hulp.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Kan de meldkamer een mobiele signaal oppikken als men niet waar die is of overstuur is geraakt? Zo ja binnen welke tijd? T kan namelijk geruuststellend werke voor een overstuur rakende beller</p> <p>Hoe kan een beller het beste de locaties doorgeven waarbij op gepaste afstand een verdachte gevolgd wordt. maw welke referentiepunten zijn benodigd loopt richting.. Maar je weet het einde van de straat niet,(bijv naar de lage oneven nummers?) Is naar rechts afgeslagen..(je ziet niet welke straat)</p> <p>Mag er vanuit gegaan worden dat jullie vanuit een helicopterview mee kijken op een digitaalmap?</p>	<p>Het is op dit moment nog niet mogelijk om de GPS gegevens van een smartphone op te pikken. De centralist zal door middel van het stellen van vragen de (globale) locatie van de beller proberen te bepalen.</p> <p>Bij een achtervolging maakt de centralist gebruik van digitale kaarten. Op die manier kan de centralist met de melder meekijken. De manier waarop de beller de locaties door moet geven, hangt sterk van de situatie af. Het beste is om de instructies van de centralist op te volgen.</p>
<p>Als ik 112 bel met mijn mobieltje, weten jullie dan gelijk waar ik ben?</p>	<p>Op dit moment kunnen de locatiegegevens van de oproep van een mobiele beller nog niet meegestuurd worden. Hier wordt wel aan gewerkt.</p>
<p>Waarom wordt er niet gebruik gemaakt van de gps opsporing want als de slachtoffer zelf belt dan moet hij eerst op staan om te kijken waar hij/zij zich bevindt?</p>	<p>Het is op dit moment nog niet mogelijk om de GPS gegevens van een smartphone op te pikken. De centralist zal door middel van het stellen van vragen de (globale) locatie van de beller proberen te bepalen.</p> <p>In een noodsituatie waar de locatie niet bekend is en er wordt gebeld met een mobiele telefoon, kunnen de hulpdiensten de telefoon laten traceren met een speciale procedure.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Ik heb een vraag over de meldkamer van noodoproep wat doen de centralisten als er een noodoproep bij de meldkamer van 112 binnen komen en bijvoorbeeld wat gebeurt als je zelf in een moeilijke positie zit en je kan bijvoorbeeld niet praten met elkaar dat je in shock toestand zit wat doen jullie dan ik ben benieuwt hoe ze dat oplossen en het lijkt mij om een keer te zien zien hoe dat achter de schermen hoe dat in bedrijf gaat bij de meldkamer van noodoproepen van 112?</p>	<p>Als een beller niet verstaanbaar is omdat hij zich in een moeilijke positie bevindt, bijvoorbeeld in het geval van huiselijk geweld, probeert de centralist door middel van het stellen van gesloten vragen achter de situatie te komen. Bij vermoeden van een misdrijf of een medische noodsituatie wordt altijd een eenheid gestuurd. In een noodsituatie kan de locatie van een beller die belt met een mobiele telefoon met een speciale procedure getraceerd worden.</p>
<p>Wat als iemand in paniek de telefoon ophangt?</p>	<p>112 maakt gebruik van nummerherkenning. Als je in paniek ophangt, kan de centralist je terugbellen.</p>
<p>Waarom vraagt de meneer van de meldkamer in welke stad ik ben als ik meld dat er koeien op de weg lopen en ik daarvoor hulp nodig heb in verband met de verkeersveiligheid?</p>	<p>Om snel de juiste hulp te kunnen bieden zal de centralist eerst de (globale) locatie van de melding moeten bepalen.</p>
<p>Kunnen jullie zien waarvandaan gebeld wordt?? En hoelang duurt het voordat je dat kan zien? Als de beller fluistert dat er een inbreker in het huis is... sturen jullie dat gelijk de politie of heb je eerst adresgegevens nodig? Oja... als ik de meldkamer bel, dan wordt je doorgeschakeld naar je eigen regio... is dat ook een soort meldkamer? Hoe is dat geregeld?</p>	<p>Als je een oproep doet met een vaste telefoon kan de centralist in veel gevallen zien waar je vandaan belt door de naam adres woonplaats gegevens die met het nummer worden meegestuurd. Bij mobiele oproepen is dit vaak nog niet het geval. Door het stellen van vragen probeert de centralist zo snel mogelijk de exacte locatie waar de hulp nodig is te achterhalen.</p> <p>Als de centralist de beller helemaal niet kan verstaan en de centralist maakt de inschatting dat er iets aan de hand kan zijn, dan wordt vaak een eenheid op pad gestuurd om te gaan kijken.</p> <p>Oproepen met een mobiele telefoon komen binnen bij de alarmcentrale van de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen. Die schakelen je door naar een centralist van de regio waar jij je op dat moment bevindt. Vaste oproepen komen direct binnen bij de meldkamer in je regio.</p>

Inzet eenheden

Vraag	Antwoord
<p>Hoelang duurt het voordat de politie-eenheden de melding in het systeem hebben staan en de meldkamer contact heeft opgenomen via de mobilfoon/portofoon ? Gebeurt dat na de melding of tijdens de melding ? Hoelang duurt het voordat de eerste brandweer-eenheid ter plaatse moet zijn na een melding van bijv. binnenbrand/persoon te water ? Hoe worden de politie-brandweer-ambulance-eenheden in de gaten gehouden waar ze rijden ? Hoe werkt het systeem waar de politie hun meldingen op het scherm in hun auto krijgen te zien?</p>	<p>Over het algemeen mag een centralist er ongeveer 1 minuut over doen om in te schatten of er hulp nodig is en, zo ja, een eenheid te sturen. Alle hulpverleningsdiensten hebben een systeem zodat ze zichtbaar zijn voor de meldkamer. De meldingen worden over het algemeen mondeling doorgegeven aan de eenheden op straat. Op deze manier kunnen ook andere eenheden meeluisteren en zijn zij op de hoogte van de melding.</p>
<p>Hallo,Is het bij jullie bekend,als een 112 beller vanaf een vast toestel belt, tijdswinst boekt in tegenstelling met een 112 beller via een mobiele telefoon? En hoe kan dat in de toekomst opgelost worden?</p>	<p>Omdat mobiele oproepen doorgeschakeld worden vanuit de landelijke alarmcentrale in Driebergen naar de meldkamer geldt dat als je vast belt, je iets sneller geholpen wordt. Daarbij is van een beller met een vaste oproep de locatie bekend. In de toekomst gaat dit veranderen omdat mobiele oproepen dan ook rechtstreeks binnen komen bij de meldkamer van de regio waarin je je bevindt.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Hoe bepaald een centralist, hoeveel en wat voor eenheden er ter plaatse moeten bij een incident?</p>	<p>Als je 112 belt probeert de centralist zo snel mogelijk een inschatting te maken van de situatie door het stellen van vragen. Dit om te kunnen bepalen hoe serieus de melding is en welke hulpdiensten ingeschakeld moeten worden. Vaak geldt dat tijdens het stellen van de vragen door de centralist, de juiste eenheden al gealarmeerd worden en gaan rijden. De centralist houdt de beller dan nog aan de lijn om de eenheden extra informatie te kunnen verschaffen of, in het geval van een medische noodsituatie, instructies te geven voor het verlenen van eerste hulp. Voor de meeste situaties bestaan standaard protocollen. Zo rijden er als er iemand gereanimeerd moet worden in principe altijd twee ambulances.</p>
<p>Hoe lang duurt het voordat er iemand ter plaatse is van de instanties (politie brandweer ambulance)?</p>	<p>Voor de hulpverleningsdiensten gelden vaste aanrijtijden. Deze aanrijtijden zijn niet overal hetzelfde. Ook voor bijvoorbeeld het stedelijk gebied zijn deze anders dan voor landelijke gebieden. Voor meer informatie over aanrijtijden kijk je op de websites van de hulpverleningsdiensten.</p>
<p>In welke gevallen mogen er door de brandweer, politie of ambulance helikopters ingezet worden? Wie heeft de bevoegdheid om dit te bepalen?</p>	<p>Een traumahelikopter wordt ingezet als er snel een arts ter plaatse moet zijn. Voor het inzetten van de traumahelikopter gelden landelijk vastgestelde criteria. De ambulance centralist van de meldkamer kan de inzet van een traumahelikopter bepalen.</p> <p>Een politiehelikopter kan worden ingezet bij bijvoorbeeld het volgen van verdachten. De politiehelikopter wordt ingezet in overleg tussen de meldkamer en de landelijke eenheid van de politie in Driebergen.</p> <p>De politiehelikopter kan ook worden ingezet om brandhaarden via warmtebeelden in kaart te brengen.</p>
<p>Bij een reële overval op een WTA pand/ hoog risico pand bepaald de centralist MKP hoeveel VTG hij/zij moet aansturen en de HELI en welke speciale eenheden houd hij/zij op de achterhand en gaat er altijd een explosieven expert mee in de alarmering?</p>	<p>Er is geen algemeen antwoord te geven op de vraag welke eenheden worden ingezet bij een melding met een verhoogd risico. Elke melding bij 112 wordt apart beoordeeld. In het geval van een melding op een hoog risico pand zullen in ieder geval meerdere eenheden ingezet worden. In veel gevallen zal ook de helikopter worden ingezet.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Wanneer beslissen jullie wanneer er bij een reanimatie een brandweer meerijd?</p>	<p>Als er iemand gereanimeerd moet worden rijden er in principe altijd twee ambulances. In sommige gebieden worden de brandweer of de politie wel ingezet bij een reanimatie melding. Zij zijn soms sneller ter plaatse dan de ambulance en kunnen dan de noodzakelijke eerste hulp verlenen. De brandweer assisteert ook als de locatie waar het slachtoffer zich bevindt moeilijk te bereiken is, bijvoorbeeld als de hulpverleningsdienst via het dak een gebouw in moet.</p>
<p>Hoeveel actie's moeten jullie vanaf het bellen 112 ondernemen voordat er uit eindelijk een brandweer,ambu,politie naar de melding gaat??en hoe gaat dat??</p>	<p>Als je 112 belt probeert de centralist zo snel mogelijk een inschatting te maken van de situatie door het stellen van vragen. Dit om te kunnen bepalen hoe serieus de melding is en welke hulpdiensten ingeschakeld moeten worden. Vaak geldt dat tijdens het stellen van de vragen door de centralist, de juiste eenheden al gealarmeerd worden en gaan rijden. De centralist houdt de beller dan nog aan de lijn om de eenheden extra informatie te kunnen verschaffen of, in het geval van een medische noodsituatie, instructies te geven voor het verlenen van eerste hulp.</p>
<p>Kunnen jullie garanderen dat als C2000 uitvalt er een nood systeem is zo dat de melkamer altijd met de mensen in het veld kan communiceren ?</p>	<p>Als C2000 uitvalt onderhoudt de meldkamer telefonisch contact met de eenheden op straat.</p>
<p>Wat doen de 112 centralisten bij plotselinge uitval van C2000 tijdens noodsituaties</p>	<p>Als C2000 uitvalt onderhoudt de meldkamer telefonisch contact met de eenheden op straat.</p>

Algemeen meldkamer

Vraag	Antwoord
Hoe veel 112 telefoontjes krijgen jullie op een dag binnen?	Per jaar komen er bij 112 4,5 miljoen oproepen binnen. 1,1 miljoen meldingen hiervan zijn reële meldingen.
Hoe gaat zoets in zijn werk als iemand belt?	Op het moment dat je 112 belt probeert de centralist zo snel mogelijk aan de hand van vragen een inschatting te maken van de situatie zodat zo snel mogelijk de juiste hulp naar de juiste plek gestuurd kan worden.
In hoeverre maakt 112 gebruik van open data (van zowel overheid en/of private sector) bij het oplossen van noodsituaties?	De meldkamer beschikt over bijna alle openbare data. Daarmee zijn de mogelijkheden bijna onbeperkt.
Worden 112 gesprekken opgenomen? Is er een ontspanningsruimte op de meldkamer? Hoeveel 112 gesprekken kunnen er tegelijkertijd plaatsvinden op de meldkamer? Werken jullie met (verouderde) satellietbeelden (Google maps bijvoorbeeld) om een overzicht te krijgen van de situatie? Wat doe je als centralist als je iemand aan de lijn krijgt die je kent?	<p>Alle 112 gesprekken worden opgenomen. De meeste meldkamers beschikken over een ontspanningsruimte.</p> <p>Een gemiddelde meldkamer kan 10 tot 15 112 meldingen tegelijkertijd aan. In de toekomst, na de vorming van de nieuwe Landelijke meldkamerorganisatie met 10 locaties zal dit een aanzienlijk groter aantal gaan worden.</p> <p>De meldkamer beschikt over erg veel kaartmateriaal. Daarmee hebben de centralisten erg veel mogelijkheden en zijn ze niet van Google maps afhankelijk.</p> <p>Als een centralist een bekende aan de lijn krijgt zal deze beller, net als elke andere beller op professionele wijze worden geholpen.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Komt het wel eens voor dat er te veel mensen te gelijk bellen en dat er mensen zijn die moeten wachten voor ze iemand aan de lijn krijgen ?</p>	<p>Als er veel mensen tegelijk bellen waardoor mensen dreigen in een wachtrij te komen zijn er 2 mogelijkheden. 1. De gesprekken kunnen worden opgenomen door een andere meldkamer. 2. De gesprekken binnen de meldkamer worden overgenomen door een andere hulpverleningsdienst dan waar voor gebeld wordt. Zo komen bijvoorbeeld bij een harde storm veel meldingen binnen voor de brandweer, maar die kunnen bij grote drukte voor de brandweer dan ook beantwoord worden door centralisten van de politie.</p>
<p>Waarom is de meldkamer zo groot?</p>	<p>De komende jaren worden veel meldkamers samengevoegd met andere meldkamers. Het samenvoegen van de meldkamers is onderdeel van een transitie van de huidige 22 meldkamers in Nederland naar één landelijke meldkamerorganisatie met 10 locaties. Deze ontwikkeling heeft ondermeer tot doel om de burger in de toekomst nog meer in het eerste contact te kunnen helpen. Een aantal meldkamers zijn op dit moment al geëquipeerd om ook de centralisten van een andere meldkamer te huisvesten. Naast de meldkamer is ook altijd een opschalingruimte aanwezig die ingezet wordt bij rampen en crises.</p>
<p>Wie heeft het telefoonnummer 112 bedacht, en waarom 112?</p>	<p>Het nummer 112 stamt nog uit de tijd dat er alleen nog maar draaitoestellen waren. De nummers 112 zijn daarmee snel te draaien. 111 zou in principe de allersnelste optie zijn, maar omdat men bang was dat het bijvoorbeeld voor kinderen makkelijk zou zijn het nummer (per ongeluk) te misbruiken, is het 112 geworden.</p>
<p>Met hoeveel mensen werken jullie op de meldkamer per dienst?</p>	<p>Het aantal medewerkers per dienst hangt sterk af van de dag en de grootte van de meldkamer. 's Nachts is het meestal minder druk dan overdag. In het weekend zijn de nachten weer drukker dan normaal. Voor elke discipline, politie, brandweer, ambulancezorg zijn centralisten aanwezig. Op een zaterdagavond werken er in bijvoorbeeld de meldkamer in Den Haag 20 centralisten.</p>

Vraag

De hulpdiensten kunnen gebruik maken van een BOT team na een ernstig incident. Kan een centralist binnen de meldkamer hier ook gebruik van maken?

Antwoord

Een BOT-team is een Bedrijfsopvang Team. De BOT-teams van de hulpverleningsdiensten staan ook ter beschikking van de centralisten.

Kinderen en 112

Vraag	Antwoord
<p>Ik heb 3 jonge kinderen. . 2 van 6 en 1 van 8. Ik probeer ze wel uit te leggen hoe het werkt. . Maar is er misschien een mogelijkheid om het met kinderen te oefenen hoe het er echt aan toe gaat met de telefoon? ???</p>	<p>Op dit moment is er geen mogelijkheid om kinderen te laten oefenen met het bellen met 112.</p>
<p>Op welke leeftijd kan ik mijn kind van 4 duidelijk maken wanneer hij 112 moet bellen? Hoe doe ik dat zonder het risico te lopen dat hij voor de verkeerde dingen gaat bellen. Oefenen is ook niet echt mogelijk. Hebben jullie tips voor 112-gebruik door kinderen?</p>	<p>Een goede voorlichting aan kinderen over het gebruik van 112 is van belang. Het is echter niet eenduidig te zeggen wanneer je als ouder een kind kan uitleggen wanneer hij 112 mag bellen. Elke ouder moet daar zijn/haar eigen inschatting van maken. Vaak wordt op basisscholen aandacht besteed aan 112.</p>
<p>Ik zou graag willen weten wat er gebeurt als mijn zoontje 112 zou bellen wanneer papa of mama iets zou mankeren en hij niet alles duidelijk zou kunnen uitleggen. Sturen jullie dan wel iemand langs ter controle en hoe komen jullie vervolgens binnen aangezien ik mijn kinderen leer nooit open te doen voor vreemden als mama of papa niet mee lopen naar de deur.....</p>	<p>Als een kind in een noodsituatie 112 belt maakt de centralist de inschatting welke hulp er nodig is. Centralisten zijn getraind in het vragen stellen aan mensen om er achter te komen wat er aan de hand is. Bij twijfel wordt een eenheid op pad gestuurd.</p>
<p>Als een kind belt dat er iets aan de hand is met iemand in huis en weet niet goed wat te doen.) Wat kan ik doen om mijn 2 kinderen goed uit te leggen hoe of wat of wanneer hij 112 moet bellen?</p>	<p>Deze vraag is niet eenduidig te beantwoorden. Het hangt van de situatie en van het kind af. Er zijn voorbeelden van kinderen van 4 jaar die 112 bellen omdat hun moeder bewusteloos op de grond ligt. Elke ouder moet voor zichzelf inschatten wanneer hij/zij de kinderen daarover informeert.</p>

Werken als centralist

Vraag	Antwoord
<p>Zou mooi zijn om een kijkje te kunnen krijgen. Mijn vraag is hoeveel mensen werken er totaal bij de meldkamer of zijn deze verspreid in kleinere meldkamers over het land?</p>	<p>Er zijn op dit moment 22 meldkamers in Nederland met in totaal zo'n 2500 medewerkers. Er is een transitie gaande naar 1 landelijke meldkamerorganisatie met 10 locaties. Deze transitie heeft ondermeer tot doel om burgers meer dan nu in het eerste contact te kunnen helpen.</p>
<p>Het werk verlangt een goede concentratie. Hoe lang werkt een centralist achter elkaar voor hij/zij wordt afgelost door een collega?</p>	<p>Hoe lang een centralist achter elkaar werkt, verschilt per meldkamer en per hulpverleningsdienst. Dit varieert van 8 uur achter elkaar tot 1 uur op, 1 uur af.</p>
<p>Wat voor een opleiding heb je gehad als centralist en wat voor trainingen krijg je?</p>	<p>Voordat je een opleiding voor centralist kan doen wordt geselecteerd op ondermeer stressbestendigheid en spreekvaardigheid. Alle centralisten krijgen een basisopleiding. Het verschilt per hulpverleningsdienst welke opleiding de centralist nog meer krijgt. Voor brandweercentralisten geldt dat zij ervaring in het veld moeten hebben voordat zij bij de meldkamer mogen werken. Voor centralisten van de meldkamer ambulancezorg geldt dat een verpleegkundige achtergrond van belang is. De meldkamer politie heeft zowel agenten als burgers in dienst. Op basis van bijscholing wordt de kennis van de 'burgercentralisten' op peil gebracht.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Wat is een hoog irritatie factor binnen de meldkamer qua vragen dan waar lopen jullie dan op vast en hoe handelen jullie dan?</p>	<p>Veel centralisten krijgen te maken met ongeduldige of agressieve bellers. De centralisten proberen door rustig te blijven alle bellers zo goed en snel mogelijk te helpen. Soms staat echter het gedrag van de beller goede hulp wel in de weg.</p>
<p>Welke opleiding krijg je om als medewerker op de meldkamer te mogen werken? Jullie krijgen zulke heftige meldingen binnen dat ik me kan voorstellen dat jullie daar goed voor opgeleid worden?</p>	<p>Voordat je een opleiding voor centralist kan doen wordt geselecteerd op ondermeer stressbestendigheid en spreekvaardigheid. Alle centralisten krijgen een basisopleiding. Het verschilt per hulpverleningsdienst welke opleiding de centralist nog meer krijgt. Voor brandweercentralisten geldt dat zij ervaring in het veld moeten hebben voordat zij bij de meldkamer mogen werken. Voor centralisten van de meldkamer ambulancezorg geldt dat een verpleegkundige achtergrond van belang is. De meldkamer politie heeft zowel agenten als burgers in dienst. Op basis van bijscholing wordt de kennis van de 'burgercentralisten' op peil gebracht.</p>
<p>Meldkamermedewerkers zijn de eerste schakel van de hulpverlening. Hoe belangrijk is het dat centralisten kennis 'van de straat' hebben en dat kunnen toepassen in het meldkamerwerk?</p>	<p>Voor brandweercentralisten geldt dat zij ervaring in het veld moeten hebben voordat zij bij de meldkamer mogen werken. Voor centralisten van de meldkamer ambulancezorg geldt dat een verpleegkundige achtergrond van belang is. De meldkamer politie heeft zowel agenten als burgers in dienst. Op basis van bijscholing wordt de kennis van de 'burgercentralisten' op peil gebracht.</p>
<p>In hoeverre staat het met de lokale bekendheid van de centralisten, sinds de nieuwe indeling van de veiligheidsregio's. worden deze vroeg genoeg en voldoende bijgeschoold?</p>	<p>De centralisten worden bijgeschoold in lokale kennis. Hierbij wordt veel gebruik gemaakt van digitaal kaartmateriaal.</p>

Vraag	Antwoord
<p>Gebeurt het wel eens dat je een telefoontje opneemt en terwijl je die opneemt bedenkt dat je naar de wc moet? En hoelang heb je gemiddeld iemand aan de telefoon?</p>	<p>Hoe lang de centralist een beller aan de telefoon heeft hangt sterk af van het geval. Gemiddeld worden meldingen binnen 1 minuut afgehandeld. In geval van bijvoorbeeld een hartaanval blijft de ambulancecentralist vaak langer met iemand aan de lijn om meer informatie te krijgen over de situatie die weer kan worden doorgegeven aan de ambulance die onderweg is. Ook kan de centralist beginnen met het geven van instructies aan de beller voor eerste hulp verlening.</p>
<p>Hoe gaan jullie met elkaar om wanneer het een keer goed mis gaat. We blijven tenslotte mensen.</p>	<p>Voor medewerkers van de hulpverleningsdiensten en voor centralisten staan bedrijfsopvang teams (BOT-teams) van ter beschikking.</p>
<p>Als jullie een oproep krijgen waar jullie nauw bij betrokken zijn is er dan voor jullie ook een soort slachtoffer hulp</p>	<p>Voor medewerkers van de hulpverleningsdiensten en voor centralisten staan bedrijfsopvang teams (BOT-teams) van ter beschikking.</p>

Misbruik 112

Vraag	Antwoord
<p>kunnen jullie al tijdens het telefoon gesprek horen als het om een echte melding gaat of om een valse. en als het een valse is wat gaan jullie dan doen gr brian</p>	<p>De centralist maakt de inschatting wat voor melding het betreft. Soms is het moeilijk om te bepalen of het om een valse melding gaat of om een melding waarin bijvoorbeeld iemand slecht verstaanbaar is. Door middel van het stellen van vragen, ervaring en het eventueel zoeken naar aanvullende beschikbare informatie over de melder wordt bepaald of het om een echte of een valse melding gaat.</p>
<p>Wat zijn de gevolgen voor meldkamers bij een fake-call (inzet, tijd, onderzoek etc.)? Komt dit vaak voor? En welke maatregelen mogen jullie nemen/nemen jullie?</p>	<p>112 ontvangt 4,5 miljoen oproepen per jaar. 1,1 miljoen oproepen daarvan zijn reële meldingen. De rest dus niet. Voor elke valse melding geldt dat die ten koste kan gaan van een echte melding van een beller die wel echt in nood is.</p>

112 in het buitenland

Vraag	Antwoord
Als ik vanuit het buitenland 112 bel en daar hulp nodig heb, wat doen jullie dan??	In alle landen in Europa kun je 112 bellen. Als je in het buitenland 112 belt, wordt je doorgeschakeld naar een alarmcentrale in dat land. De centralisten daar helpen je dan verder.

Overig

Vraag	Antwoord
Worden er gediplomeerde EHBO-ers met reanimatie aantekening (die in de buurt zijn) opgeroepen via Burgernet om de eerste hulp te kunnen bieden terwijl de hulpdiensten aanrijdend zijn??	De ambulancedienst maakt gebruik van een alarmeersysteem om burgers in te schakelen bij een hartaanval. Je kunt je hiervoor aanmelden bij de reanimatie vereniging bij jou in de buurt. Kijk bijvoorbeeld op www.hartslagNu.nl of www.hartveiligwonen.nl . De politie en de brandweer kennen een dergelijk systeem (nog) niet.
Ik heb gehoord dat er veel verschillende systemen worden gebruikt in de meldkamer. Hoe zorg je dat die goed op elkaar afgestemd zijn en waar kan je op terugvallen als één of meerdere systemen uitvallen? Ook kan ik me voorstellen dat de meldkamer een interessant doelwit is voor hackers. Worden daar oefeningen o.i.d. mee gehouden (of misschien wel zogenaamde hackathons)?	De meldkamer maakt gebruik van veel systemen en techniek. Deze worden beheerd door een team van beheerders die er voor zorgen dat alles op elkaar aansluit. De cruciale systemen zijn ook dubbel uitgevoerd, zodat uitval bijna niet mogelijk is. Als een meldkamer, om welke reden dan ook uitvalt, dan wordt er uitgeweken naar een andere locatie. Zo'n uitwijk wordt geoefend. De beveiliging van meldkamers is van een hoog niveau.
Rondleiding is leuk en mooi, maar technisch gezien, is alles redundant aangelegd? denk aan stroomuitval, zijn er meerdere parallel draaiende systemen om zodoende altijd bereikbaar te zijn of te blijven?	De stroom in de meldkamer kan in principe niet uitvallen omdat noodstroomvoorziening aanwezig is. Als op een bepaalde locatie niet meer gewerkt kan worden, wordt uitgeweken naar een andere meldkamer.
Kunnen jullie cyber aanvallen ontvangen, en wat als deze cyber aanval lukt, hoe zit het dan nog met de meldkamer?	De meldkamer heeft een goed beveiligd ICT omgeving. Mocht het toch lukken de meldkamer op de een of andere manier vlegellam te maken, dan treedt ook dan het uitwijkscenario in werking.

Vraag	Antwoord
<p>Wat moet je doen als je doof of slechthorend bent en maakt een situatie mee waarbij je telefonisch contact met de meldkamer wilt?</p>	<p>Voor dove en slechthorende mensen zijn in Nederland een aantal faciliteiten gerealiseerd om 112 te bereiken. Doven en slechthorenden kunnen contact krijgen met 112 door gebruik te maken van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een (analoge) teksttelefoon om middels tekst contact te leggen met de landelijke meldkamer in Driebergen - Signcall (tekstbellen) via Smartphone, Tablet en laptop/pc via Signcall. Ivm de toekomstige overgang van de analoge teksttelefoon naar Signcall zal deze software “gratis” worden verstrekt door de zorgverzekeraars. - Indirect contact via de bemiddelingsdienst. Deze is gebaseerd op Total Conversation (tekst, beeld en geluid). Voor hulpverlening zal door tussenkomst van een gebarentolk contact worden gelegd met 112. - Op dit moment worden de laatste afspraken gemaakt over de dienst eSMS. Met deze dienst kunnen mensen via tekst contact leggen met 112. Je hoeft hiervoor geen smartphone te hebben. De dienst is primair bedoeld voor het geval er geen mobiel internet beschikbaar is. De dienst is er alleen voor geregistreerde gebruikers uit de doelgroep. Daarnaast kan eSMS dienst doen als een fallback scenario voor de overige diensten (bieden handelingsperspectief).
<p>Waarom eigenlijk 112? ik zou eerder zeggen anno 2013/14 bijvoorbeeld een directe voice call of een nood toets, of in bepaalde situaties waarin niet gebeld kan worden een vooraf ingestelde nood sms/app etc dit scheelt ook weer tijd en is zowel populair in gebruik onder de jongeren als makkelijk voor de ouderen onder ons. Bovendien is ieder toestel traceerbaar.</p>	<p>Bij noodhulpverlening is de interactie met de melder van groot belang. Door spraak of beeldcontact kan de centralist bepalen welke hulp nodig is. 112 is op dit moment als middel zeer geschikt omdat het een nummer is dat iedereen kent. Bovendien is interactie met de meldkamer mogelijk.</p>

Vraag

Mensen die op reis c.q. in een vreemde omgeving zijn en die een ongeluk zien gebeuren dan wel zelf overkomt, weten bij het bellen naar 112 niet altijd hun exacte locatie. Is er geen programma denkbaar waarbij - net als in de app 'Zoek mijn vrienden' - mensen zich vrijwillig kunnen opgeven (ivm privacy!!!) en waarbij ze a.d.h.v. hun GPS positie gelokaliseerd kunnen worden?

Antwoord

In een noodsituatie kan de meldkamer een mobiele telefoon met een speciale procedure traceren.

Dit is een uitgave van:
Ministerie van Veiligheid en Justitie
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl
November 2013 | J-21772