

► persbericht

28.09.2018

Keuzemenu voor noodoproepen in twee provincies

Contactpersoon: Koen Van Schuerbeeck**T:** 02 500 21 78**E-mail:** koen.vanschuerbeeck@ibz.fgov.be**F:**

Keuzemenu voor noodoproepen in twee provincies

BRUSSEL, 28/09/2018 - Vanaf 1 oktober 2018 wordt voor de noodnummers een keuzemenu ingevoerd in de provincies Namen en West-Vlaanderen. Iemand die hulp nodig heeft zal het nummer van de hulpdienst die hij nodig heeft niet meer hoeven te onthouden.

Dit menu zal dezelfde keuze mogelijk maken, ongeacht het feit of er naar 112 of 101 gebeld wordt (of zelfs naar 100 hoewel dit nummer al lang niet meer gepromoot wordt en vervangen werd door het nummer 112) : de brandweer, de ambulance of de politie. Zodra de keuze gemaakt is zal de beller rechtstreeks met de juiste noodcentrale doorverbonden worden.

Een enkel nummer dat je moet onthouden

Het keuzemenu maakt het gemakkelijker om in noodsituaties een keuze te maken en heeft tot doel te vermijden dat de oproep van de persoon moet worden doorgeschakeld. Het menu lijkt op de App 112 BE, die voorstelt om het type hulp dat je nodig hebt door middel van een icoontje (ambulance, brandweer of politie) te kiezen. Zowel via de app als via het keuzemenu word je onmiddellijk met de juiste noodcentrale in verbinding gebracht.

Ter herinnering : in België raadt de FOD Binnenlandse Zaken aan om voor de brandweer of een ambulance naar het nummer 112 te bellen en naar 101 voor de politie. Achter deze twee nummers gaan twee verschillende structuren voor het beheer van noodoproepen, één voor medische hulp en de brandweer, de andere voor de politie, schuil. Het gaat dus om verschillende oproepcentra met verschillende processen voor de behandeling van oproepen. Indien je bijvoorbeeld het verkeerde nummer draait door naar het noodnummer 112 te bellen om hulp te krijgen van de politie zal je worden doorgeschakeld naar het noodnummer 101. Zo kan je nu kostbare tijd verliezen.

Gebruiksvriendelijk

Vanaf 1 oktober 2018 moet je het volgende doen als je in de provincies Namen en West-Vlaanderen dringend hulp van een ambulance, de brandweer of de politie nodig hebt :

1. **Bel naar het nummer 112**
2. **Luister naar de boodschap :**
« Noodcentrale, blijf aan de lijn.
- Voor ziekenwagen of brandweer, druk 1
- Voor politie, druk 2 »
3. **Maak je keuze : 1 of 2**
4. **Blijf aan de lijn**, een operator zal uw oproep beantwoorden.

Eerst hoor je dus het keuzemenu. Zodra je je keuze valideert door op 1 of 2 te drukken word je doorgeschakeld naar een operator van de juiste noodcentrale. Indien je geen keuze maakt, wordt de boodschap één keer herhaald en word je daarna automatisch doorgeschakeld naar de noodcentrale die territoriaal bevoegd is. Indien je een verkeerde keuze maakt, word je, net zoals nu, door de operator naar het juiste oproepcentrum doorgeschakeld. **Je zal in alle gevallen geholpen worden indien je naar het noodnummer 112 belt.**

Leuvenseweg 1
1000 BrusselT 02 500 21 11
F 02 500 23 65

In de loop van de komende maanden zal de FOD Binnenlandse Zaken beoordelen of dit keuzemenu naar het volledige land moet worden uitgebreid. Dit zal gebeuren op basis van de resultaten van het testproject in de provincies Namen en West-Vlaanderen. De hulp- en veiligheidsdiensten van de twee betrokken provincies werden op voorhand op de hoogte gebracht en er zal rekening worden gehouden met hun feedback.

Meer info: www.112.be/nl/menu

Contactpersoon:

Koen Van Schuerbeeck
Directie 112
Algemene Directie Civile Veiligheid
FOD Binnenlandse Zaken
koen.vanschuerbeeck@ibz.fgov.be

T 02 500 21 78

GSM 0471 95 00 14



Leuvenseweg 1
1000 Brussel

T 02 500 21 11
F 02 500 23 65