

10 Febr. 2020 -15:22

Wählmenü für beide Notrufnummern ab dem 11. Februar 2020

BRÜSSEL, 10. Februar 2020 – Morgen, am 11. Februar, wird Belgien anlässlich des Europäischen Tags des Notrufs 112 ein Wählmenü für die Notrufnummern 112 und 101 einführen. In einer Notsituation können Sie sowohl die 112 als auch die 101 wählen, um einen der drei Hilfsdienste (Feuerwehr, Krankenwagen oder Polizei) zu erreichen. Ihnen wird in jedem Fall geholfen, auch wenn Sie keine Wahl treffen oder wenn Sie sich vertan haben.

Ein Wählmenü für beide Notrufnummern

Ganz gleich, ob Sie die 112 oder die 101 anrufen, ermöglicht Ihnen das Wählmenü, die benötigte Hilfe zu wählen: die Feuerwehr, einen Krankenwagen oder die Polizei. Sobald eine Wahl getroffen ist, werden Sie zu einem Telefonisten der Notrufzentrale durchgestellt, der die benötigten Hilfsdienste sofort zum Einsatzort schicken kann.

Dieses Wählmenü erleichtert Ihre Wahl in Notsituationen und verhindert, dass Ihr Anruf zwischen der 112 und der 101 durchgestellt wird. Das Wählmenü ähnelt der App 112 BE, mit der die benötigte Hilfe (Krankenwagen, Feuerwehr oder Polizei) anhand eines Icons gewählt wird. Sowohl über die App 112 BE als auch über das Wählmenü werden Sie sofort mit der passenden Notrufzentrale verbunden.

Zur Erinnerung: In Belgien rät der FÖD Inneres dazu, für die dringende Hilfe eines Krankenwagens oder der Feuerwehr die 112 zu wählen. Für die Polizei können Sie auch die 101 wählen. Hinter diesen beiden Nummern verbergen sich zwei verschiedene Notrufzentralen mit unterschiedlichen Abläufen zur Verwaltung der Notrufe: die eine für medizinische Hilfe und die Feuerwehr, die andere für die Polizei. Wenn Sie vor der Einführung des Wählmenüs die 112 gewählt hatten, um die Polizei zu rufen, wurden Sie an die Notrufnummer 101 weitergeleitet. Aufgrund dieser Anruferdurchstellung konnte wertvolle Zeit verloren gehen.

Ihnen wird in jedem Fall geholfen

Ob Sie nun die Notrufnummer 112 oder 101 wählen, Ihnen wird in jedem Fall weitergeholfen. Auch wenn Sie keine Wahl treffen können oder wenn Sie sich vertan haben, werden Sie einen Telefonisten erreichen.

Pieter De Crem, Minister der Sicherheit und des Innern: *"Die Einführung des neuen Wählmenüs zielt darauf ab, Menschen in Not noch schneller die erforderliche Hilfe zukommen zu lassen. Das Wählmenü wurde vom 1. Oktober 2018 bis zum 17. Januar 2019 als Pilotprojekt in den Provinzen Namur und Westflandern getestet und positiv bewertet. Die Bevölkerung dieser beiden Provinzen hat das neue System problemlos genutzt und der FÖD Inneres erhielt keine Beschwerden, sodass das Projekt auch national eingeführt werden kann. Zudem hat die Nutzung dieser Technologie positive Auswirkungen hinsichtlich einer Verringerung sowohl der Anzahl unnötiger Anrufe (wie versehentliche Anrufe mit Handys in der Tasche oder böswillige Anrufe) als auch der Anzahl Anrufe, die zwischen der 112 und der 101 durchgestellt werden müssen."*

Benutzerfreundlich

Das Wählmenü ist ein benutzerfreundliches Instrument, mit dem Ihnen schnell und effizient geholfen wird. Es funktioniert ähnlich wie die App 112 BE, das heißt indem Sie die einfache Wahl zwischen Krankenwagen, Feuerwehr und Polizei treffen, bevor Sie mit einem Telefonisten verbunden werden. Wenn Sie ein Smartphone besitzen, können Sie als Alternative zum Wählmenü auch die App 112 BE benutzen.

Dieses Wählmenü hilft den Anrufern effizienter und schneller: Einerseits wird man sofort mit der richtigen Notrufzentrale verbunden und andererseits bleiben mehr Leitungen frei, da die Telefonisten der Notrufzentralen sich nicht um unnötige Anrufe oder das Durchstellen von Anrufen kümmern müssen.

Wie funktioniert das Wählmenü?

Die dringende Hilfe eines Krankenwagens, der Feuerwehr oder der Polizei wird ab dem 11. Februar 2020 wie folgt angefordert:

1. Wählen Sie die Notrufnummer 112 oder 101.
2. Sie hören die Mitteilung:
*"Notrufzentrale.
Für einen Krankenwagen oder die Feuerwehr drücken Sie die 1.
Für die Polizei drücken Sie die 2."*
3. Treffen Sie eine Wahl: 1 oder 2.
4. Wenn Sie keine Wahl treffen, wird die Mitteilung wiederholt:
*"Für einen Krankenwagen oder die Feuerwehr drücken Sie die 1.
Für die Polizei drücken Sie die 2.
Bitte bleiben Sie in der Leitung. Sie werden verbunden."*
5. Bleiben Sie in der Leitung, ein Telefonist wird den Anruf entgegennehmen.

Als Erstes hören Sie also das Wählmenü. Sobald Sie eine Wahl treffen, indem Sie auf die 1 oder die 2 drücken, werden Sie zu einem Telefonisten der richtigen Notrufzentrale durchgestellt. Wenn Sie keine Wahl treffen, wird die Nachricht einmal wiederholt; danach werden Sie automatisch zu der territorial zuständigen Notrufzentrale durchgestellt. Falls Sie sich vertan haben, werden Sie, genau wie bisher, vom Telefonisten zu der passenden Notrufzentrale durchgestellt.

In der Region Brüssel-Hauptstadt ist die Mitteilung auf Französisch und Niederländisch zu hören. In der Provinz Lüttich ist die Mitteilung auf Französisch und Deutsch zu hören.

[Mehr lesen](#)

FOD Binnenlandse Zaken - Algemene Directie Civiele
Veiligheid
Communicatiedienst
Leuvenseweg 1
1000 Brussel
Belgien
+32 2 500 26 02
<https://www.civieleveiligheid.be>

ThomasBiebaw
Wortführer (NL)
+32 471 50 06 94
thomas.biebaw@ibz.fgov.be

Ophélie Boffa
Wortführerin (FR)
+32 470 32 67 39
ophelie.boffa@ibz.fgov.be