

10 feb 2020 -15:21

Eén keuzemenu voor de twee noodnummers vanaf 11 februari 2020

BRUSSEL, 10/02/2020 – Morgen op 11 februari, op de 112-dag, voert België een keuzemenu in voor de noodnummers 112 en 101. In een noodsituatie kan je zowel 112 als 101 bellen om één van de drie hulpdiensten (brandweer, ambulance of politie) te bereiken. In alle gevallen word je geholpen, ook als je geen of de verkeerde keuze zou maken.

Eén keuzemenu voor de twee noodnummers

Ongeacht of je 112 of 101 belt, laat het keuzemenu je toe om te kiezen welke hulp je nodig hebt: van de brandweer, de ambulance of de politie. Zodra de keuze gemaakt is, word je in contact gebracht met een operator van de noodcentrale die onmiddellijk de hulpdiensten kan sturen die je nodig hebt.

Dit keuzemenu maakt het gemakkelijker om in noodsituaties een keuze te maken en helpt vermijden dat je oproep wordt doorgeschakeld van 112 naar 101 (of vice versa). Het menu lijkt op dat van de app 112 BE, waarmee je via een icoon de hulp kiest (ambulance, brandweer of politie) die je nodig hebt. Zowel via de app 112 BE als het keuzemenu word je onmiddellijk in contact gebracht met de bevoegde noodcentrale.

Ter herinnering: in België raadt de FOD Binnenlandse Zaken aan om voor dringende hulp van een ambulance of de brandweer naar het nummer 112 te bellen. Voor de politie kan je ook naar 101 bellen. Achter deze twee nummers gaan twee verschillende noodcentrales met verschillende processen voor de behandeling van noodoproepen schuil: één voor medische hulp en de brandweer, de andere voor de politie. Indien je vóór het invoeren van het keuzemenu naar 112 belde om hulp te vragen van de politie, moest je worden doorgeschakeld naar het noodnummer 101. Door deze doorschakeling kon je kostbare tijd verliezen.

In alle gevallen word je geholpen

Je zal in alle gevallen geholpen worden indien je naar de noodnummers 112 of 101 belt. Ook als het niet lukt om een keuze te maken, of als je de verkeerde keuze zou maken krijg je een operator aan de lijn.

Pieter De Crem, Minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken: *“Het invoeren van het nieuwe keuzemenu heeft als doel om mensen in nood nog sneller de gepaste hulp te bieden. Het keuzemenu werd als pilootproject getest tussen 1 oktober 2018 en 17 januari 2019 in de provincies Namen en West-Vlaanderen en is positief geëvalueerd. De inwoners van deze twee provincies hebben het nieuwe systeem zonder problemen in gebruik genomen en de FOD Binnenlandse Zaken heeft geen klachten ontvangen, wat ertoe leidde dat het project nationaal uitgerold kon worden. Het gebruik van deze technologie heeft bovendien een gunstige invloed op zowel het terugdringen van het aantalodeloze oproepen (zoals broekzakoproepen of kwaadwillige oproepen), als het aantal oproepen dat van 112 naar 101 moet worden doorgeschakeld en omgekeerd.”*

Gebruiksvriendelijk

Het keuzemenu is een gebruiksvriendelijk hulpmiddel om je efficiënter en sneller te helpen. Het werkt op een gelijkaardige manier als de app 112 BE, namelijk door een eenvoudige keuze aan te bieden tussen ambulance, brandweer of politie voordat je een operator aan de lijn krijgt. Als je een smartphone hebt, kan je de app 112 BE ook als alternatief gebruiken voor het keuzemenu.

Dit keuzemenu helpt bellers efficiënter en sneller omdat ze enerzijds in contact gebracht worden met de noodcentrale die ze nodig hebben, en anderzijds omdat er meer lijnen vrij blijven omdat operatoren in de noodcentrales zich niet moeten ontfermen over nodeloze oproepen of tijd moeten spenderen aan het doorschakelen van oproepen.

Hoe werkt het menu?

Vanaf 11 februari 2020 moet je het volgende doen als je dringend hulp nodig hebt van een ambulance, de brandweer of de politie:

1. Bel naar het noodnummer 112 of 101
2. Luister naar de boodschap :
*“Noodcentrale.
Voor ziekenwagen of brandweer, druk 1.
Voor politie, druk 2.”*
3. Maak je keuze: 1 of 2
4. Indien je geen keuze maakt, herhaalt de boodschap zich:
*“Voor ziekenwagen of brandweer, druk 1.
Voor politie, druk 2.
Blijf aan de lijn. We verbinden u door.”*
5. Blijf aan de lijn : een operator zal je 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 noodcentrale die je nodig hebt. 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 voorheen, door de operator naar de juiste noodcentrale doorgeschakeld.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hoor je de boodschap in het Nederlands én het Frans. In de provincie Luik hoor je het keuzemenu in het Frans én het Duits.

[Meer info](#)

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

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

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