

05 mei 2022 -15:11

Noodcentrale Henegouwen: Nieuw systeem kan noodsituaties beter opvangen!

Sinds 3 mei is de Noodcentrale 112 van Henegouwen overgeschakeld op het bovenlokaal dispatchingsplatform.

De Noodcentrale 112 van Henegouwen migreerde op 3 mei 2022 naar het bovenlokaal dispatchingsplatform. Na de noodcentrales van Luik, Luxemburg, Limburg en Namen is dit de vijfde noodcentrale die naar deze nieuwe architectuur migreert. Minister van Binnenlandse Zaken Annelies Verlinden: *"Dankzij de migratie naar het bovenlokaal dispatchingsplatform kan nu veel breder gewerkt worden dan louter provinciaal. De migratie kwam er op vraag van de parlementaire onderzoekscommissie na de aanslagen van 22 maart 2016. Niet alleen verbetert de dienstverlening ten aanzien van de burgers, de operatoren uit verschillende provincies kunnen nu ook veel beter samenwerken. Dat is belangrijk, want achter elke noodoproep schuilt een burger in nood die snel en efficiënt moet worden geholpen."*



De bovenprovinciale werking impliceert niet dat noodoproepen van burgers in eender welke centrale terechtkomen. Een oproep naar 112 zal nog steeds eerst in de territoriaal bevoegde centrale worden afgehandeld. Als er in die centrale op dat moment geen operator vrij is, zal de oproep aangeboden worden aan een beschikbare operator van een andere centrale in hetzelfde taalgebied.

Het nieuwe concept heeft zijn nut en doeltreffendheid reeds bewezen. Vlak na de migratie van de Luikse

noodcentrale kreeg die centrale te maken met een elektriciteitspanne. Dankzij de migratie kon de noodcentrale 112 van Luxemburg daarop snel een aantal werkstations openen specifiek voor oproepen uit de provincie Luik. Operatoren konden oproepen efficiënt afhandelen, aangezien beide centrales toegang kregen tot alle diensten van de provincies.

In de loop van 2022 en begin 2023 zullen alle andere 112 centrales eveneens overschakelen. Na deze omschakeling kunnen de noodcentrales 112 volledig bovenprovinciaal samenwerken en bijstand verlenen.

De eerste reacties over deze migratie zijn alvast positief. Xavier, ploegchef op de dag van de migratie stelt dat 'het nieuwe programma vooral de snelheid van afhandeling zal bevorderen, omdat alles eigenlijk op dezelfde applicatie werkt'. Marc, ploegchef, verklaart dat de opstart wat moeilijkheden met zich mee bracht, maar dat de praktische demonstraties en trainingen de initiële problemen snel in het juiste perspectief geplaatst hebben.

Het nieuwe programma is gemakkelijk en handig in gebruik.

Een ICT-expert op de werkvloer stelt verder dat de komende weken zullen worden gebruikt om de database te verfijnen.

Het diensthoofd Daniel Jonas stelt dat de centralisatie van de database en de uniformisatie van de procedures een gemakkelijke en beveiligde samenwerking tot stand zal brengen tussen de verschillende noodcentrales 112 wat uiteindelijk ook zal leiden tot een betere dienstverlening voor de bevolking.

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

Steven Vermeulen
Woordvoerder (NL)
+32 471 66 85 63
steven.vermeulen@ibz.fgov.be

Olivier Labarre
Woordvoerster (FR)
+32 0478 66 87 94
olivier.labarre@ibz.fgov.be