

Stad Ieper

Noodnummers voortaan met keuzemenu

12 februari 2020



Bel je naar het noodnummer 112 of 101? Dan krijg je nu eerst een keuzemenu te horen waarbij je kan kiezen welke hulp je nodig hebt. Druk 1 voor brandweer en een ambulance of 2 voor politie. Hiermee wordt het proefproject dat sinds eind 2018 in onze provincie liep uitgebreid naar heel België.

Ongeacht of je 112 of 101 belt, het keuzemenu laat 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.

Waarom een keuzemenu?

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.

Het keuzemenu is dus 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 en 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.

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.

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 je door.”
5. Blijf aan de lijn: een operator zal je oproep beantwoorden.

[Meer informatie kan je terugvinden op de website van 112.](#)