

Procedure Alarm Meldnet

Telefoonnummer meldkamer: **0475 39 39 39**

Code/wachtwoord

Bij ieder contact met de meldkamer, zowel telefonisch als schriftelijk, dient u zich te legitimeren met uw **code** of **wachtwoord**. De code of wachtwoord heeft u na oplevering via SMS ontvangen. Via de meegestuurde sms-link kunt u de automatisch aangemaakt code desgewenst wijzigen naar uw persoonlijke keuze. Zonder een juiste code of een correct wachtwoord kan de meldkamermedewerker u helaas **niet** verder helpen.

Contact opnemen

Neem telefonisch contact met ons op wanneer u:

- een loos alarm hebt veroorzaakt/geconstateerd;
- ter plaatse bent geweest na een (alarm)melding;
- een stroomgroep waarop het alarmsysteem is gekoppeld wilt uitschakelen;
- de internetverbinding waarop het alarmsysteem is gekoppeld wilt uitschakelen;
- het alarmsysteem wilt testen en/of instructies wilt geven aan gebruikers van het systeem;

Belprocedure bij incident:

Bij geen gehoor van het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, belt de meldkamer het tweede nummer en zo verder. Lukt dit niet? Dan stuurt de meldkamer een sms naar alle sleutelhouders van wie een mobiel nummer bekend is. Als er geen sleutelhouder bereikbaar is, mag de melding niet aan de politie worden

doorgeven tenzij er een nadrukkelijk vermoeden bestaat dat er daadwerkelijk wordt ingebroken.

Brand

Bij een brandalarm van een **niet-gecertificeerde** BMI bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder. Als we niemand kunnen bereiken, nemen we contact op met de brandweer om te overleggen. De brandweer bepaalt dan of zij ter plaatse gaan of niet.

Overval

Bij een **geverifieerd overvalalarm** sturen we direct de politie aan.

Bij een **niet geverifieerd overvalalarm** bellen we eerst naar het contranummer. Als de telefoon niet wordt beantwoord binnen 30 seconden óf beantwoord wordt door een persoon die wij niet kunnen verifiëren door middel van een code/wachtwoord, nemen we contact op met de politie.

Inbraak

In tegenstelling tot een aantal andere alarmcentrales bellen wij in geval van een inbraakalarm altijd; ook als het systeem direct na het alarm wordt uitgeschakeld. We willen er 100% zeker van zijn dat alles in orde is.

Bij een **geverifieerd** inbraakalarm **zonder** uitschakeling sturen we direct de politie aan en bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder. Bij een **geverifieerd** inbraakalarm **met** uitschakeling én bij een **niet geverifieerd** inbraakalarm bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Sabotage

Bij een **sabotage alarm** bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Een sabotage alarm *in combinatie met* en ander prioriteitsalarm, zoals een inbraak- of brandalarm, is een geverifieerd alarm. In dit geval nemen we direct contact op met de politie/brandweer. Daarna bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Uitlopfout

Bij een **uitlopfout** bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Wij nemen geen actie als een uitlopfout direct gevolgd wordt door een correcte inschakeling van het desbetreffend gebied.

Storing brandmeldcentrale

Bij een **storing brandmeldcentrale** bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Uitval verbinding(en) (AL2 / DP3 / DP4)

Bij een wegval van zowel de primaire als de back-up verbinding nemen we direct actie. We bellen het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Bij een **enkele verbindingswegval** nemen we alleen tussen 09:00 uur en 22:00 uur actie. We gunnen iedereen een goede nachtrust en vinden het daarom niet noodzakelijk om buiten bovengenoemde tijdstippen iemand te storen voor deze melding. Bij een enkele verbindingswegval is er namelijk altijd nog één andere verbinding intact en is er dus gewoon nog verbinding met de meldkamer. Als de verbinding tussen 22:00 uur en 09:00 uur uitvalt, dan zetten we de melding tot na 09:00 uur in de wacht en nemen wij na 09:00 uur actie (indien de verbinding niet al is hersteld). We bellen dan het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.

Testmelding niet ontvangen

Op het aanmeldformulier kunt u aangeven wanneer u op de hoogte gesteld wilt worden van het uitblijven van de testmelding, namelijk direct of de volgende morgen. Als u geen keuze maakt, houden wij onderstaande (standaard) procedure aan.

Bij het uitblijven van de 24 uren **testmelding** nemen we bij zakelijke klanten direct actie, bij particuliere klanten nemen we alleen tussen 09:00 uur en 22:00 uur actie. Als bij laatstgenoemde de testmelding tussen 22:00 uur en 09:00 uur is uitgebleven, dan zetten wij de melding tot na 09:00 uur in de wacht en nemen we na 09:00 uur actie.

In beide gevallen bellen we het eerste telefoonnummer op de waarschuwlijst, bij geen gehoor het tweede en zo verder.