

De in dit document vermelde procedures zijn de standaard procedures die door de alarmcentrale worden gehanteerd. Een afwijking hierop maken is mogelijk. Dit moet dan schriftelijk worden vastgelegd.

### BRANDMELDING

**Bij woonhuizen:** Na een brandmelding belt de alarmcentrale als eerste het risicoadres. Bij geen gehoor op het risicoadres wordt een contactpersoon gebeld. In overleg met de contactpersoon, of bij geen gehoor, wordt de brandweer gebeld.

**Bij bedrijven:** Tijdens de uren 06.00 tot 21.00 uur belt de alarmcentrale als eerste het risicoadres. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld. In overleg met de contactpersoon, of bij geen gehoor van de contactpersonen, wordt de brandweer gebeld. Tijdens de uren 21.00 tot 06.00 uur wordt eerst een contactpersoon gebeld. Alleen in overleg met de contactpersoon of bij geen gehoor wordt de brandweer gewaarschuwd.

### OVERVALMELDING

**Bij woonhuizen:** Als eerste wordt, 24 uur per dag, het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld.

**Bij bedrijven:** Tijdens de uren 06.00 tot 21.00 uur belt de alarmcentrale eerst het risicoadres. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld. Buiten deze uren wordt een contactpersoon gebeld.

Voor beide categorieën geldt dat de contactpersoon wordt verzocht actie te nemen en naar het object te gaan. In overleg met de contactpersoon wordt eventueel de politie gebeld. Hierbij geldt dat de politie alleen mag worden gebeld als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- het systeem moet voldoen aan de wettelijk eis (Wet PBR), en
- het alarm moet geverifieerd zijn.

### Zeefwerking

'Zeefwerking' wordt toegepast om te komen tot een vermindering van het aantal te behandelen inbraakalarmen en daardoor een lagere belasting van de politie. Onder 'zeefwerking' wordt verstaan op basis van bepaalde constatering, het niet nemen van actie op een ontvangen inbraakmelding. Dit omdat uit de aard van de meldingen, uit de volgorde van binnenkomst en uit het tijdstip waarop, blijkt dat het een schakelfout van de gebruiker is. In twee situaties kán zeefwerking worden toegepast:

1. Gedurende 24 uur per dag geldt dat geen actie wordt genomen wanneer binnen een tijdsbestek van 5 minuten de hierna volgende combinatie van meldingen in genoemde volgorde ontvangen wordt:  
**'Inschakeling' – 'Inbraakmelding' - 'Herstelmelding' - 'Uitschakeling' – 'Inschakeling'**
2. Tussen 06.00 tot 21.00 uur geldt, dat geen actie wordt genomen wanneer binnen een tijdsbestek van 5 minuten de hierna volgende combinatie van meldingen, in genoemde volgorde ontvangen wordt:  
**'Inbraakmelding' – 'Herstelmelding' - 'Uitschakeling'**

### STICHOOT-ALARM / VERZOEK OM ASSISTENTIE NUTTE TOEGANGSVAARDE

Volgens de met de klant gemaakte afspraak zal er contact worden opgenomen met de door de klant opgegeven contactpersonen. Voor deze melding wordt geen politie gewaarschuwd.

### OVERVALMELDING

Bij een overvalmelding belt de alarmcentrale als eerste de politie. De procedure die de politie in het algemeen hanteert bij een overvalmelding is als volgt: de politie belt naar het object en stuurt gelijktijdig één of meerdere auto's naar het object. Deze auto's stellen zich verdekt op. De centralist van de politie heeft al dan niet contact met de contactpersoon in het overvallen pand. Aan de hand van het resultaat hiervan worden verdere acties bepaald. Indien de contactpersoon van het overvallen object telefonisch aan de politie meldt dat het een foutieve melding is, zal de politie hem / haar verzoeken om naar buiten te komen. Buiten treft de contactpersoon de politieursveillance aan. Voor particulieren geldt dat, als zij geen toestemming van de politie hebben, de melding wordt afgehandeld als een hulpaanvraag.

### VERBODEN TOEGANGSVAARDE / VERZOEK OM ASSISTENTIE NUTTE TOEGANGSVAARDE / VERZOEK OM ASSISTENTIE NUTTE TOEGANGSVAARDE

*Bij woonhuizen:* Als eerste wordt, 24 uur per dag, het risicoadres gebeld.  
Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld.

*Bij bedrijven:* Tijdens de uren 06.00 tot 21.00 uur belt de alarmcentrale eerst het risicoadres. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld. Buiten deze uren wordt een contactpersoon gebeld.

### ALARM MELDING

*Bij woonhuizen:* Als de melding ontvangen wordt tussen 23.00 en 09.00 uur, wordt de melding na 09.00 uur doorgegeven. Buiten deze uren wordt als eerste het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld.

*Bij bedrijven:* Als eerste wordt in de uren: 06.00 tot 21.00 uur het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor, of buiten genoemde uren, wordt een contactpersoon gebeld.

### VERBODEN TOEGANGSVAARDE / VERZOEK OM ASSISTENTIE NUTTE TOEGANGSVAARDE / VERZOEK OM ASSISTENTIE NUTTE TOEGANGSVAARDE

De Alarmcentrale kan, als extra optie, de tijden waarop het alarmsysteem in- of uitgeschakeld wordt, bewaken. Er zijn diverse soorten controles mogelijk:

#### *Verboden uitschakeling*

De centralist wacht 10 minuten bij een te vroege uitschakeling. De klant krijgt hiermee de gelegenheid om de alarmcentrale te bellen. Indien de klant niet belt, wordt in de uren: 06.00 tot 21.00 uur eerst het risico-adres gebeld. Buiten deze uren of bij b.g.g. wordt een contactpersoon gebeld.

#### *Te vroeg uit*

Wanneer er minder dan 10 minuten te vroeg uitgeschakeld wordt, onderneemt de alarmcentrale geen actie. In de uren: 06.00 tot 21.00 uur wordt eerst het risico-adres gebeld. Buiten deze uren of bij b.g.g. wordt een contactpersoon gebeld.

#### *Te laat in*

Met deze melding wordt aangegeven dat de verwachte inschakeltijd is overschreden. Als eerste wordt het risico-adres gebeld. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van een zogenaamde 'spraakmelding'. (Hiermee wordt aan degene die de

telefoon aanneemt door de computer de mededeling gedaan dat het alarmsysteem nog niet is ingeschakeld. De klant heeft vervolgens de gelegenheid om een overwerksituatie aan te melden, of om in te schakelen).

Bij geen gehoor op het risico-adres, of als de 'spraakmelding' is mislukt, dan wordt een contactpersoon gebeld. De melding wordt gemeld aan de contactpersoon, waarbij de beslissing om een nieuwe bewakingstijd op te geven bij de contactpersoon ligt.

#### *Te laat uit*

Met deze melding wordt aangegeven dat de verwachte uitschakeltijd is overschreden. Indien de klant niet belt wordt een contactpersoon gebeld.

#### *Te vroeg in*

Deze melding betekent dat de gebruikers van het systeem het alarm eerder dan volgens de afgesproken roostertijd inschakelen. Wanneer er minder dan vijf minuten te vroeg ingeschakeld wordt, onderneemt de alarmcentrale geen actie. In overige gevallen wordt een contactpersoon gebeld.

#### *Vroege-, late-avondcontrole*

De afhandeling van deze melding is als bij 'Te laat in' (m.u.v. de spraakmelding), waarbij de alarmcentrale niet op een nader tijdstip zal controleren of er wel is ingeschakeld.

#### *Uitlooffout (Inschakelfout)*

Alleen voor klanten met in/uit actief (en bij klanten waarmee dit specifiek is afgesproken) worden deze meldingen in behandeling genomen. Met het in behandeling nemen van deze melding wordt eerst 10 minuten gewacht. Daarna wordt eerst het risico-adres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld.

### UITVAL VAN DE GECONTROLEERDE VERBINDING

Indien er sprake is van een uitval van de gecontroleerde verbinding met de alarmcentrale, belt de alarmcentrale tijdens de uren 06.00 tot 21.00 uur eerst het risicoadres. Buiten deze uren of bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld. Indien de verbinding niet binnen 24 uur is hersteld, wordt de klant schriftelijk geïnformeerd.

### UITVAL VAN DE TOEGANG TOT DE 24 UURES TOEGANGSADRES

Eenmaal per 24 uur wordt er vanuit het alarmsysteem een testmelding verstuurd naar de alarmcentrale. Op de alarmcentrale wordt gecontroleerd of deze melding ontvangen wordt. Bij het uitblijven van de testmelding onderneemt de alarmcentrale de volgende actie:

**Bij woonhuizen:** Als het uitblijven van de testmelding plaatsvindt tussen 23.00 en 09.00 uur, wordt deze melding na 09.00 uur doorgegeven. Als eerste wordt het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld.

**Bij bedrijven:** Als eerste wordt, 24 uur per dag, het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld. Aan de klant wordt verzocht een proefalarm te maken. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan dient de klant zelf actie richting de installateur of zijn Telecom provider te ondernemen zodat de verbinding met de alarmcentrale weer kan worden hersteld.

## VOORWAARDE ENDE VOORAFMELDINGEN GEBOED

- Dat de klant binnen één uur na ontvangst van de melding de alarmcentrale belt om de oorzaak van de melding door te geven. De status van het alarmsysteem wordt dan doorgenomen. Indien deze terugmelding achterwege blijft, zal de melding worden afgemeld.
- Voor klanten die een actieve bewaking op de in- en uitschakelingmelding hebben en/of er is sprake van een brand- of overvalmelding, waarbij het systeem na 1 uur nog niet hersteld is, geldt dat dan opnieuw een contactpersoon wordt gebeld.
- Indien binnen 24 uur, na 3 belpogingen, er geen contactpersoon is bereikt, wordt de klant schriftelijk in kennis gesteld van de opgetreden situatie.
- Indien na een inbraakmelding geen contactpersoon wordt bereikt, waarbij bij een van de contactpersonen een voicemailbericht is ingesproken en in de daaropvolgende ochtend wordt het alarmsysteem hersteld en uitgeschakeld, dan wordt van verdere actiename afgezien.
- Indien na een inbraakmelding geen contactpersoon wordt bereikt en in de daaropvolgende ochtend wordt het alarmsysteem hersteld en uitgeschakeld, dan wordt die ochtend nog één poging gedaan een contactpersoon te informeren. Daarna wordt van verdere actiename afgezien.

## BEWAKING EN BEHOUDNUMMERS

Alarmcentrale Tiel	0344 678900
Operationele Klantenservice Tiel	0344 678300
Alarmcentrale Eindhoven	040 2443465
Operationele Klantenservice Eindhoven	040 2441355