

Gebruikershandleiding sleutelhouders

Als waarschuwadres of sleutelhouder speelt u een belangrijke rol bij het opvolgen van een alarmmelding. Wanneer u gebeld wordt door onze alarmcentrale, zal de centralist u precies informeren over de aard van het alarm, over de locatie en over de eventueel te nemen acties. Mocht assistentie van de hulpdiensten (politie, brandweer, e.d.) nodig zijn, dan kan de centralist u hier uiteraard ook bij assisteren. Bij de alarmopvolging is het erg belangrijk dat u goed denkt aan de volgende zaken.

- Denk altijd goed aan uw eigen veiligheid. Neem elk alarm serieus, elk alarm kan namelijk een daadwerkelijk alarm zijn. Neem voorzichtigheid in acht en vermijd onnodige risico's.
- Wanneer u de situatie ter plaatse niet vertrouwt, is het erg belangrijk dat u direct de alarmcentrale belt. Bij onze alarmcentrale kunnen we u helpen en eventueel de hulpdiensten alarmeren.
- Na het afhandelen van een alarmmelding is het belangrijk dat u eventuele bijzonderheden aan ons doorgeeft.

Wanneer u zelf de alarmcentrale moet bellen

In bepaalde situaties is het goed om zelf naar onze alarmcentrale te bellen. In deze gevallen is het belangrijk dat u uw identificatiecode bij de hand hebt. Met uw identificatiecode kunnen we namelijk controleren of het veilig is om gegevens te wijzigen of informatie uit te wisselen met betrekking tot uw object(en).

- 1 Als u het alarmsysteem gaat testen en eventueel bij onderhoud aan het alarmsysteem.
- 2 Als u de elektra-groep van uw systeem uitschakelt. Meestal volgt hierop een technisch alarm dat binnenkomt bij onze alarmcentrale.
- 3 Als u meerdere dagen afwezig bent. Dit geldt ook voor het geval uw huis of bedrijf meerdere dagen onbewoond of gesloten is.
- 4 Als u het alarm wilt afmelden of als u assistentie nodig heeft van onze alarmcentrale.

Procedure om de alarmcentrale te bellen

A Neem contact op met het telefoonnummer van onze alarmcentrale: 0165 - 555 554.

B U kunt u aanmelden met: uw identificatiecode en uw naam.

C Nadat u uw identificatiecode heeft genoemd, kunt u informatie doorgeven of opvragen.

Wat moet een sleutelhouder weten?

Wanneer u als sleutelhouder gebeld wordt door de alarmcentrale, geeft de alarmcentrale de aard van het alarm door. De alarmcentrale heeft dan nog niet gebeld met de hulpdiensten. Als u de hulpdiensten wilt waarschuwen, heeft de centralist van onze alarmcentrale de bevoegdheid om hulpverleners te bellen onder bepaalde voorwaarden.

Het is in ieder geval belangrijk dat u laat weten hoe laat u op het alarmadres aanwezig bent. De alarmcentrale geeft dit vervolgens door aan de hulpdiensten zoals de politie zodat u hen eventueel toegang kunt verlenen tot het alarmadres.

Hulp bij technische of bij bedienings-problemen

Bij technische problemen of bij bedieningsproblemen is het goed om de volgende zaken extra goed te checken.

- Is de juiste in- en uitschakelcode gebruikt?
- Zijn alle vereiste handelingen verricht?
- Zijn de ramen en deuren goed dicht gedaan?
- Heeft u de systeemhandleiding goed nagekeken?

Wanneer er na het checken van bovenstaande zaken nog problemen zijn, dan kunt u uw alarminstallateur bellen. Zij zullen u vervolgens zo snel mogelijk helpen.

NB: De alarmcentrale, waarop verschillende soorten systemen zijn aangesloten, kan alleen globale aanwijzingen geven.

Belangrijke begrippen

Uw alarminstallateur

Bij technische storingen aan uw installatie kunt u altijd zelf contact opnemen met uw alarminstallateur.

Waarschuwadressen/sleutelhouders

De personen/en/of instanties waarmee de alarmcentrale na een alarmmelding contact opneemt. Het is belangrijk dat deze personen en/of instanties goed zijn voorbereid. Denk hierbij aan kennis van de procedure, maar ook aan het paraat hebben van de sleutels, de in- en uitschakelcode, de gebruikershandleiding en de identificatiecode.

Hulpdiensten

Onder de hulpdiensten vallen de politie, de brandweer, de ambulance, de bewakingsdienst.

Identificatiecode

De meldkamerpas bevat een unieke identificatiecode waarmee u bijvoorbeeld alarmen kunt afmelden bij de alarmcentrale of andere informatie kunt delen met onze alarmcentrale. De identificatiepas is persoonlijk en niet overdraagbaar.

