



Dag belangenbehartiger!

Een noodgeval. Plots is het daar. *Je ziet zwarte rook ontsnappen door het dak van de bureu. Tijdens een fietstocht valt je man of vrouw hard op de grond neer en blijft bewusteloos liggen. Een vrachtwagen rijdt een wagen aan en de inzittenden zijn zwaar gekwetst. Je hoort gerommel beneden in huis tijdens de nacht, een inbreker?*

Bij een noodgeval maakt paniek zich vaak meester over je. Welk nummer was het alweer dat je moest bellen? 101 of 112? Sinds 11 februari 2020 is die vraag niet meer nodig. Sindsdien is in België een keuzemenu ingevoerd voor beide noodnummers. Dankzij het keuzemenu moet je, als je dringende hulp nodig hebt, het juiste nummer van de hulpdienst niet meer onthouden.

Keuzemenu noodnummers 101 en 112

Ongeacht of je **112** of **101** belt, het keuzemenu laat je sinds kort 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.

Dit keuzemenu maakt het gemakkelijker om in noodsituaties een keuze te maken en helpt vermijden dat je oproep wordt doorgeschakeld van 112 naar 101 (of vice versa). Het menu lijkt op dat van de [\(smartphone\)app 112 BE](#), waarmee je via een icoon de hulp kiest (ambulance, brandweer of politie) die je nodig hebt. Zowel via de app 112 BE als het keuzemenu word je onmiddellijk in contact gebracht met de bevoegde noodcentrale.



Ter herinnering: in België raadpleegde je voor dringende hulp van een ambulance of de brandweer het nummer 112. Voor de politie belde je naar 101. 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.

Voordelen?

- Je zal vanaf nu in alle gevallen geholpen worden indien je naar de noodnummers 112 of 101 belt.

- Ook als het **niet lukt om een keuze te maken**, of als je de **verkeerde keuze zou maken** krijg je een operator aan de lijn.
- Dit keuzemenu helpt bellers **efficiënter en sneller** omdat ze enerzijds in contact gebracht worden met de noodcentrale die ze nodig hebben, en anderzijds omdat er **meer lijnen vrij** blijven omdat operatoren in de noodcentrales zich niet moeten ontfermen over nodeloze oproepen of tijd moeten spenderen aan het doorschakelen van oproepen.

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.

Hoe werkt het menu?

Bel 112 of 101

Als je dringende hulp nodig hebt van een ambulance, de brandweer of de politie kan je zowel naar 112 als 101 bellen.

Luister naar de boodschap

« Noodcentrale. Voor ziekenwagen of brandweer, druk 1. Voor politie, druk 2. »*

[Luister hier naar het fragment.](#)

* In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hoor je de boodschap in het Nederlands én het Frans.

Maak je keuze

Kies 1 of 2. 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 u door. »

Blijf aan de lijn

Een operator beantwoordt je oproep zo snel mogelijk.



Meer info?

Meer info vind je op deze website:
<https://www.sos112.be/>.

Met dank aan OKRA trefpunt Eke om ons bovenstaande info aan te reiken! Heb jij zelf ook een goed idee? Stuur ons gerust een mailtje: belangenbehartiging@okra.be.

Contacteer ons

PB 40, B-1031 Brussel

www.okra.be

belangenbehartiging@okra.be

Studiedienst

02 246 44 40

02 246 39 45

Pensioendienst

02 246 44 45

02 246 44 31

OKRA-Zorgrecht

02 246 57 72

Copyright 2020 OKRA - [Contacteer ons](#) - www.okra.be