

Veelgestelde vragen door een centralist van de meldkamer

Hieronder staan vragen die vaak door een centralist in de meldkamer worden gesteld tijdens een 112-gesprek.

Een centralist in de meldkamer stelt altijd vragen over:

- De locatie. Vaak heeft de centralist uw locatie. Maar soms is die locatie niet precies genoeg, of belt u over een noodgeval op een andere locatie.
- Het telefoonnummer waarop u te bereiken bent, mocht er iets mis gaan met de verbinding. Vaak heeft de centralist het telefoonnummer al. Dan vraagt de centralist het zeker te weten.
- Wat er precies is gebeurd.

Wat er precies is gebeurd (het noodgeval), bepaalt natuurlijk welke vragen verder worden gesteld. Hieronder zijn vragen opgeschreven.

Begin gesprek - vragen en zinnen voor alle 112-oproepen:

- Ik zie uw locatie. Bent u bij het noodgeval?
- Wat is de locatie van het noodgeval?
- U bent bereikbaar op het nummer [nummer]?
- Kunt u mij precies vertellen wat er gebeurd is?
- Bent u veilig?
- Zoek een veilige plek op.
- Een moment. Ik verwerk uw melding in het systeem.

Vragen en zinnen voor een centralist van de ambulance-meldkamer:

- Hoeveel personen zijn er gewond?
- Bent u bij het slachtoffer?
- Hoe oud is het slachtoffer ongeveer?
- Is de persoon wakker?
- Ademt de persoon?
- Heeft de persoon een levensbedreigende bloeding?

Vragen en zinnen voor een centralist van de brandweer-meldkamer:

- Is het noodgeval binnen of buiten?
- Ziet u rook of vuur?
- Ziet, hoort of ruikt u een lekkage?
- Zijn er gevaarlijke stoffen betrokken?

Vragen en zinnen voor een centralist van de politie-meldkamer:

- Zijn er wapens gebruikt? Wat voor een wapens zijn er gebruikt?
- Zijn er gewonden?
- Hoeveel gewonden zijn er?
- Hoeveel daders zijn er?
- Zijn de daders nog aanwezig?
- In welke richting zijn de daders gevlucht?
- Hoe zijn de daders gevlucht? Bijvoorbeeld lopend of met een auto.
- Wat is het kenteken, kleur en merk van de auto?
- Hoe zien de daders eruit?
- Wat voor kleur kleding dragen de daders?

Einde gesprek - vragen en zinnen voor alle 112-oproepen:

- Kunt u een foto of filmpje maken?
- Heeft u beeldmateriaal van het incident?
- Zo ja, druk hier [knop] om de meldkamer het beeldmateriaal te sturen.
- Bedankt voor uw melding.
- Hulp is onderweg.
- Kan ik het chatgesprek nu beëindigen?
- Ik beëindig nu het chatgesprek.