



Tekst: Corina van Zoest-Meester, beleidsmedewerker arbo  
Foto's: 112NL-app

# Efficiënt hulpdiensten inschakelen

TIPS EN VUISTREGELS  
VOOR DE TOOLBOXMEETING

Heb je een ambulance nodig, dan telt elke seconde. Zorg daarom dat een ambulance altijd snel en efficiënt de plaats kan vinden waar het slachtoffer ligt. Zo zijn locatiegegevens voor hulpdiensten erg belangrijk. Locatiegegevens geef je door via AML of de 112NL-app.



ALLE TOOLBOXEN ZIJN OOK DIGITAAL TE GEBRUIKEN VIA DE VEILIG VAKWERK-DIENST.  
GA VOOR MEER INFORMATIE NAAR VEILIGVAKWERK.NL



Laat werknemers die alleen op een locatie werken de 112 app installeren. Dan kunnen ze in noodgevallen snel alarm slaan en is de locatie bekend.

## HOE WEET 112 WAAR JE BENT?

Je telefoontje komt binnen bij de meldkamer van 112. Op dat moment krijgt 112 ook de locatie binnen van de zendmast waarmee je mobiele telefoon verbinding maakt. De meldkamer controleert dit. Bel je het alarmnummer 112 met een mobiele telefoon, dan schakelt Advanced Mobile Location (AML) in. Dat is een extra hulpmiddel voor het bepalen van de locatie. AML gaat tijdelijk aan tijdens het gesprek en stuurt je precieze locatie (onder andere de coördinaten van je locatie en je telefoonnummer) door naar de meldkamer. Dit gebeurt ook als je locatievoorziening in je telefoon uit staat en je geen verbinding hebt met je eigen provider. AML zorgt ervoor dat de centralist van de meldkamer sneller hulp kan sturen naar de juiste plek. Dit kan een groot verschil maken als iemand in nood niet duidelijk kan maken waar hij zich bevindt, zoals in een uitgestrekt bos- of duingebied. Belangrijk: AML werkt vanzelf als je met een Android-telefoon (met minimaal versie 4.0) of iPhone (met minimaal iOS 13) 112 belt. Let op: iPhone-toestellen van vóór 2019 ondersteunen het extra hulpmiddel AML niet. De centralist vraagt altijd aan je waar je bent, om te voorkomen dat een hulpdienst naar een verkeerde plek rijdt. Daarbij stuurt de centralist een link naar je telefoon om de locatiegegevens (nogmaals) te bevestigen.

## 112NL-APP

De 112NL-app is voor iedereen in Nederland die in nood snel en eenvoudig de meldkamer wil bereiken. Als je met de app 112NL belt:

- kun je direct met een knop aangeven welke hulpdienst je nodig hebt. Als je niet kunt praten, kun je dat aangeven nadat je de hulpdienst hebt gekozen;
- worden je - vooraf ingevulde - gegevens automatisch naar de meldkamer gestuurd;
- wordt je locatie doorgegeven als je daar in de app toestemming voor hebt gegeven;
- kan de meldkamer met je chatten als je niet goed kunt horen of spreken;
- vertaalt de chatfunctie het gesprek in je voorkeurstaal.

- Let op: De centralist vraagt ook altijd aan je vragen naar je locatie om te voorkomen dat een hulpdienst naar een verkeerde plek rijdt. Luister altijd goed naar de aanwijzingen van de centralist, vaak zijn ondertussen de hulpdiensten al naar je onderweg. Als je ergens achteraf werkt, vang dan de hulpdiensten op.

## WAT MOET JE DOORGEVEN?

Wat je moet doorgeven bij een 112-melding aan de meldkamer:

### 1. Waar is er hulp nodig?

Geef de locatie door waar de hulpdiensten naar toe moeten: plaats, straatnaam, huisnummer, herkenningspunt, kruispunt, hectometerpaaltje, speciale toegang, wegnummer, rijrichting en dergelijke.

### 2. Wat is er aan de hand?

Vertel kort en bondig wat er aan de hand is. Is er bijvoorbeeld brand, een ongeluk, een hartaanval enzovoort. Gaat het om een reanimatie? Geef dit dan direct door!

### 3. Welke hulpdienst heb je nodig?

Politie, brandweer of ambulance. De medewerker van de centrale meldkamer verbindt je dan door.

