

Handleiding meldkamer

Wij zijn Platvoet, sinds 1984



Belangrijke contactgegevens:

Platvoet Beveiligingssystemen B.V.

Lübeckstraat 12
7575 EE Oldenzaal

Algemeen	0541 515790	contact@platvoet.com
Storingen	0541 515790	storing@platvoet.com

Financiële Administratie	0541 515790	factuur@platvoet.com
--------------------------	--------------------	-----------------------------

Internet	www.platvoet.com
----------	-------------------------

Alarmcentrale Securitas Alert Services B.V.

Securitas Alert Services
Spaarpot 121
5667 KW Geldrop

Algemeen	088 322 11 00	meldkamer@securitas.nl
----------	----------------------	-------------------------------

Alarmcentrale	040 289 41 41
---------------	----------------------

Voor het afmelden van (valse) alarmen
en het doorgeven van tijdelijke wijzigingen (zie ook bijlage 1, pagina 20).
Wijzigingen dienen altijd schriftelijk te worden doorgegeven.

Operationele Administratie	040 285 34 35
----------------------------	----------------------

Met vragen over uw aansluiting.

Internet	www.securitas.nl
----------	-------------------------

Wat te doen bij:

- **Storingen of vragen over uw alarmsysteem:**

Neemt u contact op met Platvoet Beveiligingssytemen.

- **Vaste wijziging van uw eigen gegevens:**

Stuur vaste wijzigingen betreffende uw NAW-gegevens, telefoonnummer en/of e-mailadres schriftelijk naar Platvoet Beveiligingssytemen (contact@platvoet.com) en Securitas Alert Services (meldkamer@securitas.nl).

- **Vaste wijziging van uw waarschuwadressen:**

Stuur vaste wijzigingen betreffende uw waarschuwadressen naar de alarmcentrale, onder vermelding van uw persoonlijke ID-code.
Per e-mail naar meldkamer@securitas.nl, of per post.

- **Doorgeven tijdelijke wijzigingen van uw waarschuwadressen:**

Schriftelijk: stuur voor tijdelijke wijzigingen, onder vermelding van uw persoonlijke ID-code, een e-mail naar meldkamer@securitas.nl.
Telefonisch: neem telefonisch contact op met de alarmcentrale 040 – 289 41 41.
Via optie 9 geeft u uw tijdelijke wijziging door.

- **Vals alarm/bedieningsfout:**

Neem direct contact op met de alarmcentrale 040 – 289 41 41.

- **Alarm als u ter plaatse bent:**

Neem direct contact op met de alarmcentrale 040 – 289 41 41.

- **Doorgeven overwerk (indien roostertijden c.q. spertijden actief staan):**

Neem contact op met de alarmcentrale 040 – 289 41 41.
Via optie 2 kunt u uw roostertijd tijdelijk muteren.

- **Werkzaamheden aan alarmsysteem:**

Neem contact op met de alarmcentrale 040 – 289 41 41.
Via optie 3 kunt u uw alarminstallatie tijdelijk in een teststand zetten.

Inhoudsopgave

5

Voorwoord	7
Legitimatie met uw servicepas	8
Cliëntgegevens	9
Testen van de installatie	11
Vals alarm	12
Daadwerkelijk alarm	13
Alarmopvolging door bewakingsdienst	14
Gele en rode kaarten	15
Overvalalarm	16
Roostertijden cq. spertijden	17
Verhuizing/ beëindiging abonnement	18
Klachtregeling	19

Bijlage 1. Handleiding voice response menu alarmcentrale



In deze handleiding bespreken wij de zaken die betrekking hebben op uw aansluiting op de alarmcentrale. Als installateur van uw beveiligingssysteem verzorgt Platvoet Beveiligingssystemen uw aansluiting bij de alarmcentrale Securitas Alert Service te Geldrop.

1. Algemeen

In het belang van uw veiligheid en een optimaal gebruik van uw systeem, vragen wij u de instructies in dit boekje aandachtig door te lezen en strikt toe te passen. Zorgt u er tevens voor dat deze procedure ook gelezen wordt door de contact- en waarschuwingspersonen.

2. Activering van de dienstverlening

Activering van de dienstverlening gebeurt pas na oplevering en testen van de inbraakinstallatie bij de alarmcentrale, ook wel meldkamer genoemd. Platvoet Beveiligingssystemen draagt hiervoor zorg.

3. Vragen

In dit boekje kunt u terugvinden met wie u, Platvoet Beveiligingssystemen of de alarmcentrale, contact op kunt nemen voor verschillende vragen en/ of wijzigingen.

De toonzetting van deze handleiding kan dwingend van karakter zijn. Een en ander is echter geheel in het belang van uw veiligheid beschreven, zodat de urgentie van bepaalde zaken benadrukt wordt.

Legitimatie met uw Servicepas

U bent bij de alarmcentrale Securitas Alert Services bekend met uw naam en een zescijferige ID-code, die vermeld staat op uw Servicepas. Wanneer u contact opneemt met de alarmcentrale, dient u zich te legitimeren met uw ID-code.

Daarnaast beschikt u over een pincode, welke door de alarmcentrale op de standaard code "0000" is uitgegeven. U kunt deze code in elke gewenste combinatie wijzigen per telefoon 040 - 289 41 41.

Zo vormt de ID-code samen met uw pincode een unieke combinatie waarmee u bijvoorbeeld een alarm kunt afmelden of wijzigingen kunt doorgeven. Zorgt u ervoor dat u uw codes bij de hand heeft; het gaat immers om de veiligheid van u en úw pand. De alarmcentrale kan zonder identificatie niet nagaan of u diegene bent, die u zegt te zijn.

De ID-code die u heeft ontvangen is strikt persoonlijk en alleen schriftelijk overdraagbaar. Als u telefonisch contact opneemt met de alarmcentrale vraagt de computer altijd naar uw ID-code. Op vrijwel iedere moderne telefoon kunt u deze code zelf intoetsen waarna het systeem direct weet wie u bent en bij welk(e) pand(en) u bekend bent. Uit extra veiligheidsoverwegingen vraagt de computer ook naar uw pincode.

Als u de gevraagde codes intoetst wordt u altijd sneller geholpen; zeker als er op hetzelfde moment een alarmmelding van uw systeem bij Securitas Alert Services binnenkomt. U kunt ook wachten tot u te woord gestaan wordt door één van de centralisten. Hij of zij zal u dan naar uw codes vragen.

Mocht u uw pincode onverhoopt vergeten zijn, dan vraagt u de alarmcentrale deze vrij te geven d.m.v. een schriftelijk verzoek. De administratie zet uw code weer op 0000, zodat u deze direct kunt wijzigen in de door u gewenste combinatie.

Cliëntgegevens

Samen met de monteur van Platvoet Beveiligingssystemen is het aanmeldformulier voor de alarmcentrale ingevuld, waarop uw gegevens staan vermeld. Controleert u het formulier op juistheid van gegevens; iedere fout kan leiden tot een verkeerde actie. Nadat de alarmcentrale het formulier met uw klantgegevens heeft ontvangen, verwerken zij de gegevens, zodat na een alarmmelding adequate actie ondernomen kan worden.

Alle alarmcentrales, dus ook Securitas Alert Services, zijn verplicht om van iedere aansluiting een aantal gegevens bij te houden. Wij dienen dan ook te beschikken over het adres van het beveiligde pand (=risicoadres) en de namen en telefoonnummers van tenminste 3 sleutelhouders en/of een bewakingsdienst.

Daarnaast dienen het soort alarmsysteem en de wijze van communicatie, de actie per soort alarm, het regionale politie- en/of brandweerkorps en - indien van toepassing - de bewakingsdienst bij de alarmcentrale bekend te zijn.

Wijzigingen

Mocht er in een van deze gegevens een (tijdelijke) wijziging optreden, dan bent u verplicht om dit schriftelijk aan de alarmcentrale door te geven, onder vermelding van uw ID- en pincode. Dit doet u rechtstreeks d.m.v. de daarvoor bestemde mutatieformulieren. U vindt deze op de website van de alarmcentrale www.alert-services.nl. Indien u geen toegang tot internet hebt, kunt u de formulieren bestellen bij de operationele administratie, zoals genoemd op pagina 2.

Wijzigingen betreffende uw eigen naamsgegevens en/of telefoonnummers dient u **eveneens** aan Platvoet Beveiligingssystemen door te geven.

Met uw gegevens wordt strikt vertrouwelijk omgegaan. De administratie van persoonsgegevens is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer m1002838.



Testen van de installatie

Indien u de alarminstallatie wilt testen op goed functioneren, verzoekt u de alarmcentrale uw installatie "in test" te zetten. Gedurende de tijd dat uw installatie "in test" staat, reageert de alarmcentrale niet op alarmen. Daarom is het van groot belang dat u het beëindigen van de testperiode direct aan de alarmcentrale doorgeeft. De installatie mag tot maximaal 18.00 uur van de dag waarop de installatie getest wordt, in test blijven staan.

Indien de installatie zonder vooraf opgegeven reden na 18.00 uur nog in test staat, wordt het systeem automatisch uit test gehaald. Dit om te voorkomen dat uw (daadwerkelijke) meldingen niet behandeld kunnen worden.

Vragen over uw installatie

Indien u (technische) vragen heeft over uw alarminstallatie kunt u zich wenden tot Platvoet Beveiligingssystemen. Ook als er zich (technische) problemen voordoen, is Platvoet Beveiligingssystemen uw eerste aanspreekpunt.

Veel alarmmeldingen blijken achteraf onnodig (loos of vals) te zijn omdat de gebruiker een bedieningsfout heeft gemaakt of omdat de installatie een technische storing had. Als u merkt dat uw alarm afgaat en u weet dat het een vals alarm is, dient u onmiddellijk de alarmcentrale te bellen en dit door te geven. De centralisten van Securitas Alert Services zien dan dat er iemand belt waarvan de installatie melding geeft en zullen u met voorrang behandelen. Op die manier voorkomt u dat de sleutelhouders of, erger nog, de politie of de brandweer onnodig worden gewaarschuwd.

U kunt het alarm bij een centralist afmelden, onder vermelding van uw **ID- en pincode**.

Daadwerkelijk Alarm

Bij een daadwerkelijk alarm neemt u contact op met Securitas Alert Services om het te melden. Securitas Alert Services is namelijk wettelijk verplicht om alle reële alarmen te registreren. Tevens zal de alarmcentrale proberen contact met u op te nemen.

U dient Securitas Alert Services ook een kopie van het proces-verbaal te sturen.

Vaak dient u bij een inbraak te beschikken over bewijs van inschakeling omdat de verzekering hierom vraagt. Securitas Alert Services registreert de meldingen en u kunt indien noodzakelijk een rapportage opvragen van de betreffende melding.

Uw verzoek dient te allen tijde schriftelijk te worden ingediend onder vermelding van uw ID- en pincode en met opgaaf van reden. Zie pagina 2 voor de contactgegevens van Securitas Alert Services.

Alarmopvolging door bewakingsdienst

U kunt, indien u gebruik wilt maken van alarmopvolging, dit aangeven bij Platvoet Beveiligingssystemen. Wij kunnen u in contact brengen met een alarmopvolger in uw regio. De betreffende alarmopvolger zal een afspraak met u maken om het pand te bekijken en sleutels in ontvangst te nemen. Tot slot ontvangt u een dienstverleningsovereenkomst van de alarmopvolger.

Alarmmeldingen opvolgen is niet zonder risico. Platvoet Beveiligingssystemen werkt daarom samen met gespecialiseerde opvolgingsbedrijven in het land. Op het moment dat uw alarm afgaat, schakelt de alarmcentrale het eventueel door u opgegeven lokale opvolgingsbedrijf in, dat vervolgens poolshoogte gaat nemen. U ontvangt achteraf een rapportage waarin de tijdstippen van alarm en inspectie door de surveillant staan vermeld. Zo heeft u achteraf de mogelijkheid om te controleren of alles volgens afspraak is verlopen. De opvolgingsbedrijven staan garant voor een professionele opvolging van uw alarmmeldingen. Een veilig gevoel!

Zoals u kunt lezen op pagina 15 hanteren wij het Gele en Rode kaarten-systeem met betrekking tot valse alarmen. Op het moment dat de politie niet meer komt, bent u als abonnee zelf verantwoordelijk voor de opvolging van het alarm.

Gele en Rode kaarten

Omdat de politie ieder jaar te maken heeft met veel loze alarmeringen zijn er tussen politie en de alarmcentrales afspraken gemaakt. Zo zal de politie alleen uitrukken als er binnen 15 minuten een sleutelhouder ter plaatse kan zijn.

Daarnaast is het Gele en Rode Kaarten (GRK) systeem ingevoerd. Dit houdt in dat u na twee valse alarmen binnen drie maanden met politie inzet, een gele kaart ontvangt van de alarmcentrale.

Daarna wordt de politie nog maar één keer gewaarschuwd. Als binnen drie maanden na het uitreiken van de gele kaart weer een vals alarm wordt veroorzaakt, krijgt u een rode kaart; de politie mag drie maanden lang niet meer gewaarschuwd worden. U zult dan zelf voor opvolging moeten zorgen door zelf te gaan kijken, een sleutelhouder te sturen of een particulier opvolgingsbedrijf in te schakelen. Wij kunnen u desgewenst informeren/ adviseren over de verschillende mogelijkheden van dienstverlening.

Indien u te maken heeft met een daadwerkelijk alarm kan de betreffende kaart ingetrokken worden.

Stuurt u Securitas Alert Services een kopie van het proces-verbaal zodat zij een bewijs hebben van het reële alarm en de kaart ook daadwerkelijk mogen intrekken.

Overvalalarm

Een overvalalarm heeft zowel bij de alarmcentrale Securitas Alert Services als bij de politie de hoogste prioriteit. Helaas is er ook bij een overvalalarm veelvuldig sprake van een vals alarm.

Met name de particuliere alarmsystemen veroorzaken veel onterechte overvalalarmen. De politie volgt dan ook een landelijk beleid, waardoor bij particulieren alleen geregistreerde overvalalarmen voor opvolging worden doorgegeven aan de politie. U dient hiervoor aan bepaalde strenge eisen te voldoen.

Om een directe doormelding te realiseren kunt u deze aanvragen bij de politie van uw regio. Hiervoor kunt u het aanvraagformulier "Doormelding particulier overvalalarm" downloaden van de internetsite van de alarmcentrale Securitas Alert Service.

Nadat u het aanvraagformulier geheel heeft ingevuld, stuurt u deze terug naar Securitas Alert Services. Uw aanvraag zal door hen bij het politiekorps van uw regio worden voorgelegd. Uw aanvraag wordt daar beoordeeld en na goedkeuring naar u en Securitas Alert Services gestuurd. Indien uw aanvraag niet wordt goedgekeurd door de regiopolitie, kunt u bij de alarmcentrale Securitas Alert Services informatie opvragen voor eventuele andere mogelijkheden die een snellere doormelding naar de politie mogelijk maakt.

Roostertijden c.q. Spertijden

Het kan zijn dat u gebruik maakt van de optie roostertijden, ook wel spertijden; de alarmcentrale controleert dan of de alarminstallatie op het vastgestelde tijdstip is ingeschakeld en of er niet eerder dan een bepaald tijdstip wordt uitgeschakeld.

Tijdelijke of éénmalige wijziging

Als u uw installatie slechts tijdelijk (één of meer dagen) eerder en/ of later wilt in- en/ of uitschakelen, dient u dit (telefonisch) kenbaar te maken aan de alarmcentrale Securitas Alert Services.

Indien de wijziging **éénmalig** is, kunt u de tijd zelf verzetten, zonder hulp van de centralist (zie bijlage in dit boekje). Via het voice responsmenu toetst u eerst uw codes in waarna u in het menu voor de optie Overwerk kiest. Volg daarna de aanwijzingen van de computer. De alarmcentrale controleert vervolgens automatisch het door u doorgegeven nieuwe in- en/ of uitschakeltijdstip.

Let op: geeft u vóór het betreden van het pand de gewijzigde tijden door. Dit om te voorkomen dat u onnodig een alarm veroorzaakt.

Definitieve wijziging via Platvoet Beveiligingssystemen

Het definitief wijzigen van roostertijden dient u via Platvoet Beveiligingssystemen te melden. Dit doet u schriftelijk per brief of per e-mail.

Met vragen over uw ID- en pincode of cliëntnummers kunt u contact opnemen met de Operationele Administratie van Securitas Alert Services via telefoonnummer **040-285 34 35**

Verhuizing / Beëindiging abonnement

Indien u de overeenkomst met de alarmcentrale wilt beëindigen, dient u dit schriftelijk te doen bij Platvoet Beveiligingssystemen met inachtneming van de opzegtermijn. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden voor aflopen van de overeenkomst.

Daarnaast dient u te zorgen voor afkoppeling van de installatie; Platvoet Beveiligingssystemen kan u hiermee helpen. Zodra de installatie correct is afgesloten, kunnen wij overgaan tot beëindiging van de overeenkomst. De overeenkomst met bijbehorende kosten blijft gehandhaafd tot het systeem daadwerkelijk is afgekoppeld en geen meldingen meer geeft.

Tot slot vragen we u de reden van opzegging aan te geven. Zo krijgen wij inzicht in de redenen van beëindiging en kunnen wij onze diensten wellicht beter afstemmen op de wensen van onze cliënten.

Verhuizing

Indien u gaat verhuizen, kunt u het alarmcentrale abonnement meenemen. Ook kunt u de nieuwe bewoner/ huurder het abonnement over laten nemen. Neemt u voor informatie contact op met Platvoet Beveiligingssystemen.



Klachtregeling Alarmcentrale

19

Cliënten die een klacht en/of reclamatie hebben over de afhandeling van een alarm, dienen dit binnen 6 (zes) weken na 'datum incident' te melden bij Platvoet Beveiligingssystemen.

Platvoet Beveiligingssystemen draagt er zorg voor dat de klacht terecht komt bij de afdeling Quality van de alarmcentrale, Securitas Alert Services.

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden. Klachten en/of reclamaties die niet aan bovenstaande voldoen, kunnen niet in behandeling worden genomen.

Handleiding voice respons menu alarmcentrale (040 289 41 41)

Bij telefonisch contact met de alarmcentrale is het van belang te weten hoe u met het voice respons menu dient om te gaan. Bij het bellen naar de alarmcentrale hoort u het volgende:

“Goedemorgen (-middag/ -avond), u bent verbonden met alarmcentrale Alert Services. Toets uw code in en sluit af met een hekje”

Toets vervolgens uw 6-cijferige ID code in gevolgd door #. Vervolgens wordt er gevraagd naar uw pincode. Toets deze in en sluit weer af met een #. Vergeet vooral het # niet; hierdoor wordt namelijk de toegang tot het voice responsmenu geactiveerd. Mocht u het # toch vergeten dan zal de computer aangeven dat de code onjuist is en u doorverbinden met een centralist.

Vervolgens komt u in een menu terecht waarbij u een keuze kunt maken uit verschillende opties:

- Overwerk
- Pincode mutatie
- In/ Uit status opvragen
- Doorverbinden met een centralist

Indien u toegang hebt tot meerdere panden, kan er naar het cliëntnummer worden gevraagd. De alarmcentraleadministratie of Platvoet Beveiligingssy-stemen kan u dit nummer/ deze nummers geven. Vervolgens volgt u na het intoetsen van het cliëntnummer de instructies van de computer.

Indien u toegang hebt tot één object (pand), krijgt u direct de op dat moment geldende gegevens van het object te horen.





Lübeckstraat 12
7575 EE Oldenzaal
t. +31 (0) 541 515 790

i. www.platvoet.com
e. contact@platvoet.com