Alarmprocedure

In dit document vindt u onze meest gebruikte standaard procedures die in geval van een (alarm)melding door onze meldkamer worden gehanteerd. Indien u wilt dat een procedure anders bij u wordt afgehandeld, laat dit ons dan weten per mail aan alarmcentrale@devision.nl. Wij zullen dan beoordelen of wij uw procedure kunnen aanpassen, dit aan de hand van de geldende regelgeving en onze meldkamer software.

Voor alle meldingen geldt: wij informeren standaard de personen conform de door de eindgebruiker aangeleverde contactlijst, hier kan ook een bewakingsdienst op staan. Wij houden de volgorde van informeren aan zoals deze aangeleverd is. Een uitzondering hierop zijn geverifieerde alarmen. Bij deze melding wordt altijd eerst de hulpdiensten gebeld alvorens de eerst bereikbare persoon of bewakingsdienst op de contactlijst.

Bij het doorgeven van (alarm)meldingen stoppen wij wanneer één van de personen op de contactlijst door ons is geïnformeerd. Wanneer wij na twee pogingen contact zoeken niemand kunnen informeren dan sluiten wij de (alarm)afhandeling.

+31 (0)88 - 7080400

DEVISION MELDKAMER

Inhoudsopgave
DEVISION Alarmprocedure

1. Alarmafhandeling in volgorde van prioriteit **3**

2. (Alarm)meldingen met prioriteit 1 **3**

2.1. Brandmelding

2.2. Overvalmelding

2.3. Geverifieerd alarm vanuit de video toezicht centrale

3. (Alarm)meldingen met prioriteit 2 **3**

3.1. Inbraak- of sabotage melding

3.2. Sociaal alarm / hulpaanvraag / personenalarmering

4. Meldingen met prioriteit 3 **4**

4.1. Technische meldingen vanuit video toezicht centrale

4.2. Service meldingen vanuit video toezicht centrale

4.3. Verbinding camerasysteem en camera's voor alarmverificatie

4.4. VPN camerasysteem alarmverificatie

4.5. Accu- of batterij laag

4.6. 230V Uitval

4.7. Controle op versturen (alarm)meldingen en lijnverbinding

4.8. Te vroege uitschakeling

4.9. Te late inschakeling

Scan de QR-code of klik hier voor de meest actuele versie van de alarmprocedure.

1. Alarmafhandeling in volgorde van prioriteit

Hieronder vindt u een overzicht van onze 'standaardprocedures' die wij hanteren bij de alarmverwerking. In volgorde van prioriteit worden de verschillende (alarm)meldingen bij ons verwerkt. De manier van afhandelen verschilt per soort (alarm) melding, dit kan telefonisch door één van onze operators, telefonisch door automatisch gesproken tekst, per mail of sms.

2. (Alarm)meldingen met prioriteit 1

2.1. Brandmelding

Na een brandmelding belt de operator de eerste contactpersoon, vanaf de door de klant doorgegeven contactlijst. Bij geen gehoor belt hij/zij de volgende persoon op deze lijst. In overleg met de contactpersoon, en/of wanneer de brandmelding is geverifieerd, wordt de alarmcentrale van de brandweer ingelicht. Alleen geverifieerde brandmeldingen of meldingen waarbij de aansluiting voldoet aan het VEBON-NOVB protocol kunnen wij direct doorzetten naar de meldkamer van de brandweer. Wanneer niemand de telefoon beantwoordt en de brandmelding niet is geverifieerd, handelen wij de melding af en sturen wij een sms naar de contactpersonen op de sms-contactlijst.

2.2. Overvalmelding

Bij het ontvangen van een overvalmelding zullen wij als eerste de alarmmelding verifiëren. Dit doen wij door de camerabeelden te beoordelen die gericht zijn op de betreffende overvalknop. Indien er een daadwerkelijke overval is, zullen wij de camerabeelden direct via een live stream klaar zetten voor de alarmcentrale van de Politie en deze direct alarmeren. Als wij het alarm niet kunnen verifiëren dan wordt het alarm behandeld als een hulpaanvraag of paniek alarm. In dat geval bellen wij de personen op de contactlijst.

2.3. Geverifieerd alarm vanuit de video toezicht centrale

Indien wij vanuit een gecertificeerde video toezicht centrale een geverifieerd alarm ontvangen zullen wij deze met prioriteit 1 afhandelen. De camerabeelden zullen wij direct, via een live stream, klaar zetten voor de alarmcentrale van de Politie. Daarna alarmeren wij direct de Politie en proberen wij een persoon te bereiken die op de contactlijst staat. De Politie komt alleen als er een contactpersoon/sleutelhouder binnen 15 minuten ter plaatse is.

3. (Alarm)meldingen met prioriteit 2

3.1. Inbraak- of sabotage melding

Na een inbraak- of sabotagemelding belt de operator de eerste persoon, op de door de klant doorgegeven contactlijst. Bij geen gehoor belt hij/zij de volgende persoon op deze lijst. In overleg met de contactpersoon, of wanneer de inbraak- of sabotagemelding is geverifieerd, wordt de alarmcentrale van de Politie ingelicht. Alleen geverifieerde inbraak- of sabotagemeldingen kunnen wij direct doorzetten naar de Politie alvorens de personen op de contactlijst te informeren. Wanneer niemand de telefoon beantwoordt en de inbraak- of sabotagemelding is niet geverifieerd dan zullen wij de melding afhandelen zonder verdere vervolgacties. Wel zullen wij dan de personen op de sms contactlijst een sms versturen.

Om de hoogste prioriteit aan echte alarmmeldingen te kunnen blijven geven geldt, dat onze operator een inbraak melding niet verder in behandeling neemt als wij kunnen waarnemen dat de melding veroorzaakt wordt door een in- of uitschakel fout. Zo kan de volgende situatie zich voordoen: onze operator ziet in zijn scherm: Inbraakalarm gevolgd door een directe uitschakeling met een geldige code, tag of app. Als onze operator dit patroon binnen twee minuten waarneemt, handelt hij de melding zonder verdere actie af. Ter informatie zullen wij een sms versturen naar de personen op de sms contactlijst van deze gebeurtenis. Deze regeling hanteren wij tussen 06.00 in de ochtend tot en met 20.00 uur in de avond.

3.2. Sociaal alarm / hulpaanvraag / personenalarmering

Bij het ontvangen van deze (alarm)melding gaan wij bellen naar de personen op de contactlijst. In overleg met de contactpersoon gaan wij beoordelen wat de vervolgstappen zijn. Voor dit type (alarm)meldingen hanteren wij bij voorkeur een vooraf afgestemd maatwerkprotocol. Voorstel van het protocol, graag bij start van gebruik van systeem of app mailen naar alarmcentrale@devision.nl. Wij zullen dan beoordelen en adviseren of dit uitvoerbaar voor ons is en vervolgens implementeren in ons systeem.

4. Meldingen met prioriteit 3

4.1. Technische meldingen vanuit video toezicht centrale

Indien wij vanuit de gecertificeerde videotoezichtcentrale technische meldingen ontvangen, zoals VPN-verbindingsuitval, recorderuitval of cameraverlies, wachten wij 15 minuten op een herstelmelding. Indien de herstelmelding en/of de camerabeelden niet terugkomen op de video toezichtcentrale zullen wij een persoon op de contactlijst overdag telefonisch informeren tussen 09.00 en 21.00 uur. Mocht deze 72 uur later nog niet hersteld zijn, dan zullen wij overdag tussen 09.00 en 21.00 uur opnieuw telefonisch contact opnemen met een persoon op de contactlijst.

4.2. Service meldingen vanuit video toezicht centrale

Wanneer wij servicemeldingen ontvangen, zoals een deur of poort die nog openstaat, ondernemen wij in eerste instantie geen actie. Deze worden namelijk direct naar uw Live toezicht app verstuurd. Hier dient u te bevestigen dat u de service melding heeft ontvangen en gezien. Als wij binnen 10 minuten geen bevestiging van ontvangst ontvangen, bellen wij alsnog een persoon op de contactlijst.

4.3. Verbinding met de camera's voor alarmverificatie

Wij controleren iedere 24 uur of de verbinding met het camerasysteem geschikt is voor alarmverificatie. Dit betreft camera's die de operator alleen kan openen wanneer een alarmmelding wordt ontvangen. Indien wij hier problemen ondervinden zullen wij de technisch contactpersoon per mail informeren.

4.4. VPN camerasysteem alarmverificatie

Bij een VPN-uitval van het camerasysteem dat wij gebruiken voor alarmverificatie, wachten wij 15 minuten op een herstelmelding. Indien deze herstelmelding niet binnenkomt zullen wij de technisch contactpersoon op de contactlijst overdag tussen 09.00 en 21.00 uur telefonisch informeren. Mocht deze 72 uur later nog niet hersteld zijn, dan zullen wij overdag tussen 09.00 en 21.00 uur telefonisch contact opnemen met een persoon op de contactlijst.

4.5. Accu- of batterij laag

Accuspanning of batterijlaagmeldingen worden overdag tussen 09.00 en 21.00 uur telefonisch doorgegeven aan de technisch contactpersoon op de contactlijst.

4.6. 230V Uitval

Bij 230V-uitval zal onze meldkamer 15 minuten wachten op een herstelmelding. Indien deze niet bij ons binnenkomt, informeren wij de technisch contactpersoon telefonisch

4.7. Controle op versturen (alarm)meldingen en lijnverbinding

Om dagelijks te controleren of uw beveiligingssysteem nog (alarm)meldingen kan versturen stuurt het beveiligingssysteem iedere 24 uur een testmelding. Conform de richtlijnen van de Vereniging Kwaliteit en Regelgeving in de Installatietechniek (VKRI) verwachten wij periodiek, iedere 25 uur, deze testmelding van het beveiligingssysteem ter controle van de verbinding en de werking van het systeem. Blijft een testmelding uit, dan kan dit duiden op een

systeemstoring of een communicatieonderbreking. Het beveiligingssysteem kan op twee manieren aangesloten zijn op onze meldkamer: via een enkele verbinding (single-path, SP) of via twee verbindingen (dual-path, DP). Het grote voordeel van twee verbindingen (DP) is dat, als één verbinding uitvalt, (alarm)meldingen nog steeds via de tweede verbinding kunnen worden verstuurd.

Om de verbindingen met onze meldkamer te controleren bij aansluitingen met een tweevoudige verbinding (DP aansluiting), controleren wij de lijnverbinding van zowel de vaste fysieke - alsmede de mobiele verbinding. Dit gebeurt vanaf het component dat zorgt voor de verbinding van uw beveiligingssysteem tot aan de ontvangstapparatuur van onze alarmcentrale. Dit doen wij door binnen bepaalde tijdsintervallen contact met elkaar te zoeken via lijnbewaking van de apparatuur. Wij bieden als gecertificeerde meldkamer verschillende typen aansluitingen aan. Het verschil zit hem in de intervaltijd van de lijnbewaking. Hoe korter het tijdsbestek tussen de controles, hoe hoger de betrouwbaarheid van de verbinding. Dit omdat storingen of sabotage sneller worden opgemerkt. Hieronder geven wij aan, per type meldkameraansluiting, hoe wij met de lijnverbinding controles omgaan.

SP2 Meldkameraansluiting

Dit is een enkelvoudige verbinding van het beveiligingssysteem met onze meldkamer, dit kan zowel over een vaste fysieke verbinding als een mobiele verbinding (enkelvoudige verbinding met alleen mobiel wordt afgeraden i.v.m. sabotagegevoeligheid). Conform de richtlijnen van de Vereniging Kwaliteit en Regelgeving in de Installatietechniek (VKRI) verwachten wij periodiek, iedere 25 uur, een testmelding van uw alarmsysteem ter controle van de verbinding en de werking van het systeem. Het uitblijven van een testmelding kan wijzen op een storing in het systeem of een onderbreking in de communicatie. Zodra wij de testmelding missen, zullen wij een contactpersoon overdag tussen 09.00 en 21.00 uur telefonisch informeren. Indien wij binnen 72 uur nog steeds geen testmelding van uw systeem hebben ontvangen, zal onze operator opnieuw telefonisch contact met een contactpersoon opnemen. Ook zullen wij op dat moment een mail versturen naar uw installateur. Na deze tweede actie sluiten wij de afhandeling van deze melding af.

Het telefonisch contact met een persoon van de contactlijst zullen wij dagelijks uitvoeren tussen 09.00 en 21.00 uur.

DP1 Meldkameraansluiting

Dit is een tweevoudige verbinding van het beveiligingssysteem met onze meldkamer. Dit zowel via een vaste fysieke verbinding als een mobiele verbinding. Conform de richtlijnen van de Vereniging Kwaliteit en Regelgeving in de Installatietechniek (VKRI) verwachten wij periodiek, iedere 25 uur, een testmelding van uw alarmsysteem ter controle van de verbinding en de werking van het systeem. Het uitblijven van een testmelding kan wijzen op een storing in het systeem of een onderbreking in de communicatie. Als één van de twee communicatielijnen verbroken is ontvangen wij nog wel de test- en (alarm)meldingen. Mede om deze reden controleren wij ook de verbinding van zowel de vaste als mobiele verbinding. Dit door iedere 25 uur de lijnbewaking uit te voeren over deze verbindingen. Bij de eerste keer dat wij de testmelding en/of lijnbewaking missen zullen wij een contactpersoon tussen 09.00 en 21.00 uur telefonisch informeren. Indien wij binnen 72 uur nog steeds geen testmelding en/of lijnbewaking van uw systeem hebben ontvangen, zal onze operator opnieuw telefonisch contact met een contactpersoon opnemen. Ook zullen wij op dat moment een mail versturen naar uw installateur. Na deze tweede actie sluiten wij afhandeling van deze melding. Als wij gedurende 7 dagen geen lijnbewaking van een van de verbindingen ontvangen, versturen wij ook per mail een rapportage naar uw installateur.

Het telefonisch contact met een persoon op de contactlijst van bovenstaande typen meldingen zullen wij dagelijks uitvoeren tussen 09.00 en 21.00 uur.

DP3 Meldkameraansluiting

Dit is een tweevoudige verbinding van het beveiligingssysteem met onze meldkamer. Dit gebeurt zowel via een vaste als een mobiele verbinding. Conform de richtlijnen van de Vereniging Kwaliteit en Regelgeving in de Installatietechniek (VKRI) verwachten wij periodiek, iedere 25

uur, een testmelding van uw alarmsysteem ter controle van de verbinding en de werking van het systeem. Het uitblijven van een testmelding kan wijzen op een storing in het systeem of een onderbreking in de communicatie. Als één van de twee communicatielijnen verbroken is, ontvangen wij nog wel de test- en (alarm)meldingen. Mede om deze reden controleren wij ook de verbinding van zowel de vaste als mobiele verbinding. Dit door iedere 3 minuten lijnbewaking uit te voeren over de fysieke vaste verbinding. Over de mobiele verbinding doen wij dit eens in de 25 uur. Hiermee kunnen wij controleren of beide verbindingen nog juist werken.

Bij de eerste keer dat wij de testmelding missen zullen wij direct telefonisch contact opnemen met een persoon op de contactlijst.

Bij het wegvallen van de primaire en/of secundaire verbinding wachten wij 6 minuten op herstel. Indien deze niet binnenkomt zullen wij contact opnemen met een persoon op de contactlijst.

Indien wij binnen 48 uur nog steeds geen testmelding van uw systeem hebben ontvangen, zullen wij opnieuw overdag tussen 09.00 en 21.00 uur telefonisch contact met een contactpersoon opnemen. Ook zullen wij op dat moment een mail versturen naar uw installateur. Na deze tweede actie sluiten wij afhandeling van deze melding.

Als wij de lijnbewaking van één van de verbindingen gedurende 7 dagen missen versturen wij ook per mail een rapportage naar uw installateur.

DP4 Meldkameraansluiting

Dit is een tweevoudige verbinding van het beveiligingssysteem met onze meldkamer. Dit zowel over een vaste fysieke verbinding als een mobiele verbinding. Conform de richtlijnen van de Vereniging Kwaliteit en Regelgeving in de Installatietechniek (VKRI) verwachten wij periodiek, iedere 25 uur, een testmelding van uw alarmsysteem ter controle van de verbinding en de werking van het systeem. Het uitblijven van een testmelding kan wijzen op een storing in het systeem of een onderbreking in de communicatie. Als één van de twee communicatielijnen verbroken is ontvangen wij nog wel de test- en (alarm)meldingen. Mede om deze reden controleren wij ook de verbinding van zowel de vaste als mobiele verbinding. Dit door iedere 90 seconden lijnbewaking uit te voeren over de fysieke vaste verbinding. Over de mobiele verbinding doen wij dit eens in de 5 uur. Hiermee kunnen wij controleren of beide verbindingen nog juist werken.

Bij de eerste keer dat wij de testmelding missen zullen wij direct telefonisch contact opnemen met een persoon van de contactlijst.

Bij het missen van de primaire en/of secundaire verbinding zullen wij na 90 seconden telefonisch contact met een contactpersoon opnemen.

Indien wij binnen 48 uur nog steeds geen testmelding van uw systeem hebben ontvangen, zullen wij opnieuw overdag tussen 09.00 en 21.00 telefonisch contact opnemen met een persoon van de contactlijst. Ook zullen wij op dat moment een mail versturen naar uw installateur. Na deze tweede actie sluiten wij de afhandeling van deze melding af.

Lijnverbinding verbreek- en herstel-meldingen of overige continuemeldingen

Wanneer wij ongeveer 10 (alarm)meldingen of meer ontvangen m.b.t. lijnfouten, kan onze operator een aansluiting voor 12 uur in de test zetten. Bijvoorbeeld bij vele verbreek- en herstelmeldingen van een lijnverbinding. Dit betekent dat gedurende deze periode geen alarmmeldingen op communicatieproblemen worden opgevolgd door onze meldkamer. Andere typen alarmmeldingen zetten wij logischerwijs niet in de test. Van deze actie sturen wij een e-mail naar de technisch contactpersoon en een kopie naar de installateur.

Meldingen met betrekking tot actieve tijdenbewaking

Op verzoek kunnen wij de inschakel- en/of uitschakeltijden bewaken. Indien er iemand tijdens ‘verboden’ tijden met een geldige code in het pand aanwezig is, ondernemen wij actie. Of wanneer iemand vergeet ’s avonds het alarm in te schakelen.

4.8 Te vroege uitschakeling

Indien de alarmapparatuur een vroegtijdige uitschakeling signaleert, belt onze operator de eerste contactpersoon op de door de klant aangeleverde contactlijst. Bij geen gehoor of bevestiging belt deze de volgende persoon op de lijst. Wanneer geen van de contactpersonen het contact bevestigt, versturen wij een e-mail. Hierna is de melding voor ons afgehandeld. Hierna is de melding voor ons afgehandeld.

Standaard hanteren wij geen spelingstijd. Indien gewenst is dit wel mogelijk. Als bijvoorbeeld 06.00 uur als uitschakeltijd is opgegeven, bellen wij ook wanneer er om 05.55 uur wordt uitgeschakeld.

4.9 Te late inschakeling

Indien de alarmapparatuur geen tijdige inschakeling signaleert, belt onze operator de eerste contactpersoon op de door de klant aangeleverde contactlijst. Bij geen gehoor of bevestiging belt hij of zij de volgende persoon op de lijst. Wanneer geen van de contactpersonen het contact bevestigt, versturen wij een e-mail. Hierna is de melding voor ons afgehandeld.

Wij hanteren standaard geen spelingstijd. Indien gewenst is dit wel mogelijk. Bijvoorbeeld: als 19.00 uur als inschakeltijd is opgegeven, bellen wij na 19.00 uur als er niet is ingeschakeld.

Meldkamer
24/7 bereikbaar

Telefoon 088-7080400
alarmcentrale@devision.nl

www.devision.nl

DEVISION
MELDKAMER