



Alarmoproepen ontvangen

via de X-Guard Alarm-app

Wanneer een appgebruiker aangeeft beschikbaar te zijn voor het ontvangen van alarmoproepen, stelt diegene zichzelf beschikbaar voor het verlenen van hulp aan mensen die een alarm hebben verstuurd in de buurt. Mensen dichtbij of aanwezige BHV'ers zijn vaak direct oproepbaar en kunnen snel hulp bieden bij een alarmoproep in de buurt, waardoor de mate van veiligheid vergroot wordt.

Iedereen kan zichzelf beschikbaar stellen voor het ontvangen alarmoproepen in de Alarm-app. In de app zit een knop waarmee het ontvangen van alarmoproepen handmatig op "Aan" of "Uit" kan worden geschakeld. U bepaalt zelf of u oproepen wilt ontvangen door een knop op het startscherm van de X-Guard Alarm-app.

Op dit moment (versie 5.1.0) zijn er twee manieren van alarmoproepen ontvangen

- **Binnenkomend telefoongesprek** (standaard)
- **Melding/pushnotificatie met alarmgeluid in de Alarm-app** (optioneel)

Check altijd of u de juiste versie van de Alarm-app op uw telefoon heeft staan. Indien u niet de juiste versie heeft, is het van belang om uw app te updaten. Klik op de knop hieronder voor meer uitleg hierover:

Binnenkomend telefoongesprek

Bij de oude manier van alarmoproepen ontvangen wordt u rechtstreeks vanuit de app of de alarmcentrale wordt gebeld (zie *het instructiefilmpje hieronder*)

De beschikbare mensen dichtbij of de aangewezen BHV'er(s) worden gebeld en horen meteen welk soort alarm vanaf welke locatie verstuurd is en door wie. Ze kunnen vervolgens bevestigen (**toets 5**) dat zij gaan helpen of dat zij niet gaan helpen (**toets 9**).

Momenteel is dit de standaard manier van het ontvangen van alarmoproepen. Na appversie 5.1.0 zal u alléén nog een binnenkomend telefoongesprek ontvangen indien u **niet** de juiste appversie heeft (lager dan 5.0.1) en/of uw permissies niet (goed) heeft toegestaan. Tevens kan uw bedrijf of organisatie ervoor hebben gekozen om de oude manier te blijven hanteren.

Melding/pushnotificatie met alarmgeluid in de Alarm-app

Op het moment iemand een alarm maakt, krijgt een andere appgebruiker in de buurt een notificatie op de telefoon door middel van een krachtig alarmgeluid. De alarminformatie (**wie heeft waar waarom** hulp nodig) wordt direct getoond in de Alarm-app. In de app kunt u direct aangeven of u kunt komen helpen bij de alarmoproep door middel van twee knoppen. U klikt op "**Afwijzen**" indien u niet kunt helpen, het alarmgeluid stopt en u de alarmmelding wordt gesloten. U klikt "**Ik ga helpen**" wanneer u wel kunt helpen.

Op dit moment is deze manier van alarmoproepen ontvangen optioneel. Vanaf de versie na 5.1.0 wordt dit de standaard





manier van alarmoproepen ontvangen. Indien u deze manier nu al wil uitproberen, kunt u dit instellen via uw instellingen in de Alarm-app:

- Ga naar het beginscherm van de Alarm-app
- Klik links (Android) of rechts (iOS) op het blauwe bolletje met de drie horizontale streepjes
- Klik vervolgens op het tandwiel met “**Wijzig instellingen**” en dan op “**Gedrag van de app**”
- Scroll naar beneden naar “**Binnenkomende alarmen**”
- Schuif de schuifknop naast “**Kritische notificaties**” naar rechts, de knop wordt blauw.
- Je hebt nu het ontvangen van een melding/pushnotificatie met alarmgeluid in de Alarm-app ingesteld als manier van het ontvangen van alarmoproepen.



Alarmoproep bevestigd?

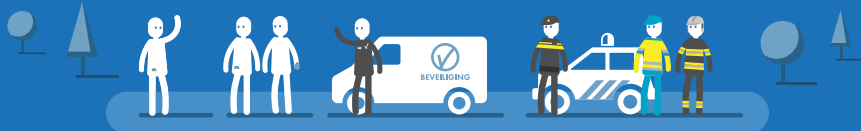
Wanneer u de oproep heeft bevestigd, wordt er direct door middel van een **helpers- of alarmgesprek** communicatie opgezet met alleen andere oproepbare mensen dichtbij of BHV'ers (**helpersgesprek**) of met andere oproepbare mensen dichtbij of BHV'ers én de alarmmaker (**alarmgesprek**). In dit groepsgesprek kunnen zij direct met elkaar communiceren en bepaalde afspraken maken met betrekking tot een effectieve opvolging. Het helpersgesprek is standaard, het alarmgesprek is optioneel.

Ons systeem is ook in te zetten voor **BHV oproepen**. Via onderstaande knop kunt u meer lezen over het BHV oproepsysteem van X-Guard

Het is belangrijk dat mensen die zichzelf beschikbaar stellen voor het ontvangen van alarmoproepen het nummer van de alarmoproepen in de contactenlijst opslaan, zodat zij meteen kunnen zien dat het om een alarmoproep gaat wanneer zij gebeld worden. Via onderstaande knop kunt u meer informatie krijgen over het toevoegen van belangrijke telefoonnummers.

Voorbeeld (Binnenkomend telefoongesprek): Uw collega alarmeert vanuit de kantine. U heeft aangegeven beschikbaar te zijn voor het ontvangen van alarmoproepen. Omdat u in de buurt van uw collega bent, wordt u gebeld en hoort u meteen “*Paniek alarm gemaakt door (...) op adres (...)*”. U kunt vervolgens aangeven dat u komt helpen (*toets 5*) of dat u niet komt helpen (*toets 9*). Verdere instructies met betrekking tot de hulpverlening worden in uw app getoond of doorgegeven via de





alarmcentrale.

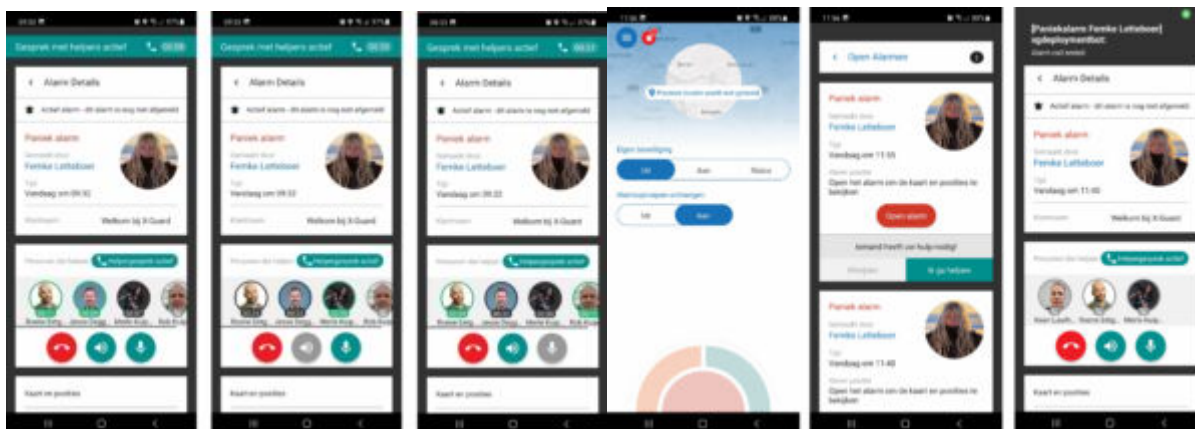
Helpersgesprek

Wanneer heeft aangegeven te komen helpen bij een alarmoproep, opent u de Alarm-app en wordt er direct door middel van een **groeps gesprek** communicatie opgezet met andere oproepbare mensen dichtbij of BHV'ers (helpers) die aan hebben gegeven te komen helpen (zie afbeelding 1 hieronder). In dit groeps gesprek kunnen zij direct met elkaar communiceren en bepaalde afspraken maken met betrekking tot een effectieve opvolging. Dit praktische oproep- en communicatiesysteem vervangt de kostbare en niet-duurzame portofoons die veelvuldig werden en worden gebruikt. Echter, let wel: **goede communicatie** is essentieel bij een noodoproep, let daarom bij het gesprek op de volgende punten:

- o **Bedenk dat iedereen die heeft aangegeven te komen helpen in hetzelfde groeps gesprek komt:** zorg er voor dat niet iedereen door elkaar heen praat. Deze functie is een handige vervanger van de portofoon maar vraagt wel discipline wat betreft de manier van communiceren.
- o **Handsfree (luitspreker) staat automatisch aan:** dit is zodat je al lopend goed kan luisteren naar de instructies. Je kunt er voor kiezen het toestel van handsfree af zetten door op het luidspreker-icoontje te drukken. Je kunt de luidspreker uitzetten om er zodoende bijvoorbeeld voor te zorgen dat niet iedereen in de omgeving mee kan luisteren met het gesprek.
- o **Zet zo nodig je microfoon uit:** luister dan alleen naar wat de anderen zeggen. De mensen die spreken zullen groen gemarkeerd zijn in de app. De gene die niks zeggen zullen met grijs aangegeven worden.

Per ongeluk de alarmgegevens weg geklikt?

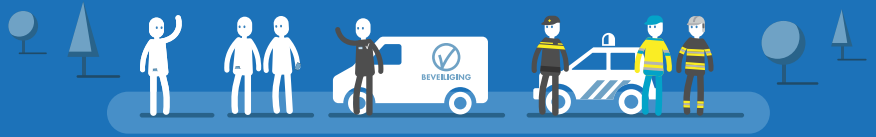
Geen probleem, je kunt gewoon terug gaan door de app te openen. Klik vervolgens op het kleine **rode** bolletje links (Android) of rechts (iOS) naast het menu-icoontje. Zo open je de openstaande alarmen en kun je kiezen om terug te gaan in het alarm door op "Ik ga helpen" te klikken (zie afbeelding 2 hieronder)



Alarmgesprek (optioneel)

Vanaf appversie 5.1.0 is het mogelijk een alarmgesprek te voeren met de overige helpers **én de alarmmaker**. Dit is echter géén standaard instelling. Uw bedrijf of organisatie kan hiervoor kiezen. Op het moment dat u een alarmoproep heet bevestigd, komt u automatisch in een groeps gesprek waarin u direct contact heeft met de overige helpers én de alarmmaker. U kunt vervolgens samen afspraken maken omtrent verdere opvolging. Let op: **goede communicatie** is essentieel bij een noodoproep, let daarom bij het gesprek op de volgende die hierboven (helpersgesprek) omschreven staan.





Alarmgegevens

Wanneer de alarmoproep bevestigd is, zullen de alarmgegevens direct worden getoond in de Alarm-app. De volgende informatie zal worden getoond in de app:

- Het soort alarm;
- Naam en foto van alarmmaker (melder);
- Groepsgesprek: mensen dichtbij of BHV'ers worden direct met elkaar in contact gebracht door middel van een groepsgesprek die automatisch wordt opgezet.
- Appgebruikers die de oproep ook hebben bevestigd;
- Instructies;
- Communicatiemogelijkheden met de melder:
 - Chat (inclusief een log waarin wordt bijgehouden wat er gedaan is);
 - Belfunctie;
- Lijst met de overige oproepbare appgebruikers;
- Lijst met nummers in het geval van verdere escalatie;
- Het alarm kan af worden gemeld indien alles veilig is en communicatie niet meer nodig is.

In het geval dat er onvoldoende appgebruikers hebben aangegeven te komen helpen kunnen zich twee verschillende back-up scenario's voordoen:

- De alarmcentrale wordt opgeroepen: deze zal vervolgens een mobiele surveillant of politie inzetten.
- (of) de beschikbare appgebruikers worden nogmaals, tot maximaal drie keer, opgeroepen.

Wanneer u ter plekke komt en hulp verleent, kunt u bevestigen aan de alarmcentrale dat de hulpverlening compleet is. Wanneer het alarm afgehandeld is, kan het alarm worden afgemeld. Na afmelden, is het niet meer mogelijk om te communiceren en wordt bepaalde data in het alarm direct geanonimiseerd.

Welke alarmoproepen kunnen appgebruikers ontvangen?

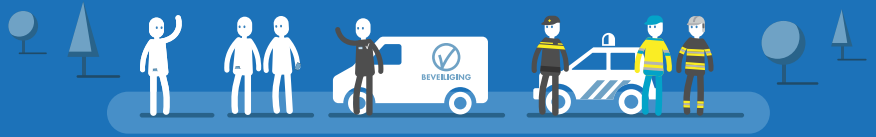
Er kunnen verschillende soorten alarmoproepen worden gemaakt in de X-Guard Alarm-app. Zet de app op "Aan" met de knop op het startscherm wanneer u beschikbaar bent voor het ontvangen van alarmoproepen. Op het startscherm staan ook de alarmknoppen waarmee men een alarm kan maken. Het is belangrijk om te weten welke soorten alarmoproepen kunnen worden ontvangen:

- **Paniekalarm:** er is sprake van directe paniek.
- **Assistentiealarm:** de melder vertrouwt de situatie niet. (geen sprake van directe paniek).
- **Man-down:** valdetectie / bewusteloosheid-detectie

De alarmoproepen kunnen voortkomen uit verschillende bronnen:

- via de **Alarm-app**;
- via de **browser**. Er wordt handmatig een melding gemaakt naar aanleiding van een constatering;
- via een automatische koppeling met de **brandmeldcentrale**;
- via een **automatische softwarekoppeling** van diverse systemen: Bijvoorbeeld in het geval van het melden van koelstoringen en alarmen van nooddeuren.





AVG / GDPR

X-Guard verzameld gegevens om betere diensten te kunnen leveren aan onze gebruikers. Wij slaan alléén datagegevens op, op het moment dat het van belang is. Wanneer u uw app op "Aan" heeft staan, meten wij uw locatie zeer nauwkeurig. Wanneer de app (uw eigen beveiliging) op "Uit" staat maar "Alarmoproepen ontvangen" op "Aan" dan zien wij alleen naar uw onnauwkeurige locatie.

Technische informatie

De functie "alarmoproepen ontvangen" kan ook **automatisch schakelen** bij het naderen en verlaten van een locatie. Het automatisch schakelen voor het ontvangen van alarmoproepen kan op maat worden ingericht en worden "vastgezet" in de app zodat de gebruiker zich alléén nog maar hoeft te registreren. Lees via de knoppen onderaan deze pagina meer over "Automatisch schakelen".

Meer weten?

Wilt u meer weten over de Alarm-app, ons BHV oproepsysteem, Automatisch schakelen of het versturen van een alarmoproep? Klik op een van de onderstaande knoppen:

