



Versie november 2022

# Welkom bij Securitas



# Wie belt u wanneer?

## Video Monitoring Center: 040 289 41 89

U neemt contact op met het Video Monitoring Center in geval van:

- Doorgeven van overwerk
- Annuleren van een alarm
- Het tijdelijk in test zetten van uw videosysteem
- Werkzaamheden aan uw videosysteem
- Doorgeven tijdelijke wijzigingen korter dan 1 week die direct geactiveerd dienen te worden.

## Customer Service: 040 285 34 35

- Het opvragen van beeldmateriaal, technische opleveringen of werkzaamheden aan uw videosysteem (keuzemenu optie 1)
- Operationele (keuzemenu optie 2), contractuele (keuzemenu optie 3) en commerciële vraagstukken (keuzemenu optie 4) rondom de alarmcentrale dienstverlening.

Vaste wijzigingen in klantgegevens of verhuizingen geeft u door per e-mail via [meldkamer@securitas.nl](mailto:meldkamer@securitas.nl).

**Let op! Wijzigingen worden alleen in behandeling genomen onder vermelding van de ID-code op uw legitimatiepas.**

## Customer Care:

**088 322 11 00, [customercare@securitas.nl](mailto:customercare@securitas.nl)**

U neemt contact op met Customer Care in geval van:

- Vragen over uw factuur;
- Vragen over (extra) dienstverlening;
- Overige vragen.

Indien u bedieningsproblemen, storingen of technische vragen over uw alarmsysteem heeft, neemt u contact op met uw installateur.



U gebruikt **de Securitas alarm app** onder andere voor:

- ✓ Het inzien van de klantgegevens, historie van uw alarmlogboek (tot max. 10 dagen terug).
- ✓ Het aanpassen van de volgorde van uw contactpersonen.
- ✓ Het doen van tijdelijke roostermutaties, ook na 23:59 (roosterschakelingen bij overwerk).
- ✓ Het ontvangen van pushberichten voor alarmen.
- ✓ Het afmelden van openstaande alarmen.
- ✓ Het in/uit test zetten van uw systeem.

**Download de app in de google Playstore of in de Apple app store. U leest er alles over op [onze website](#).**



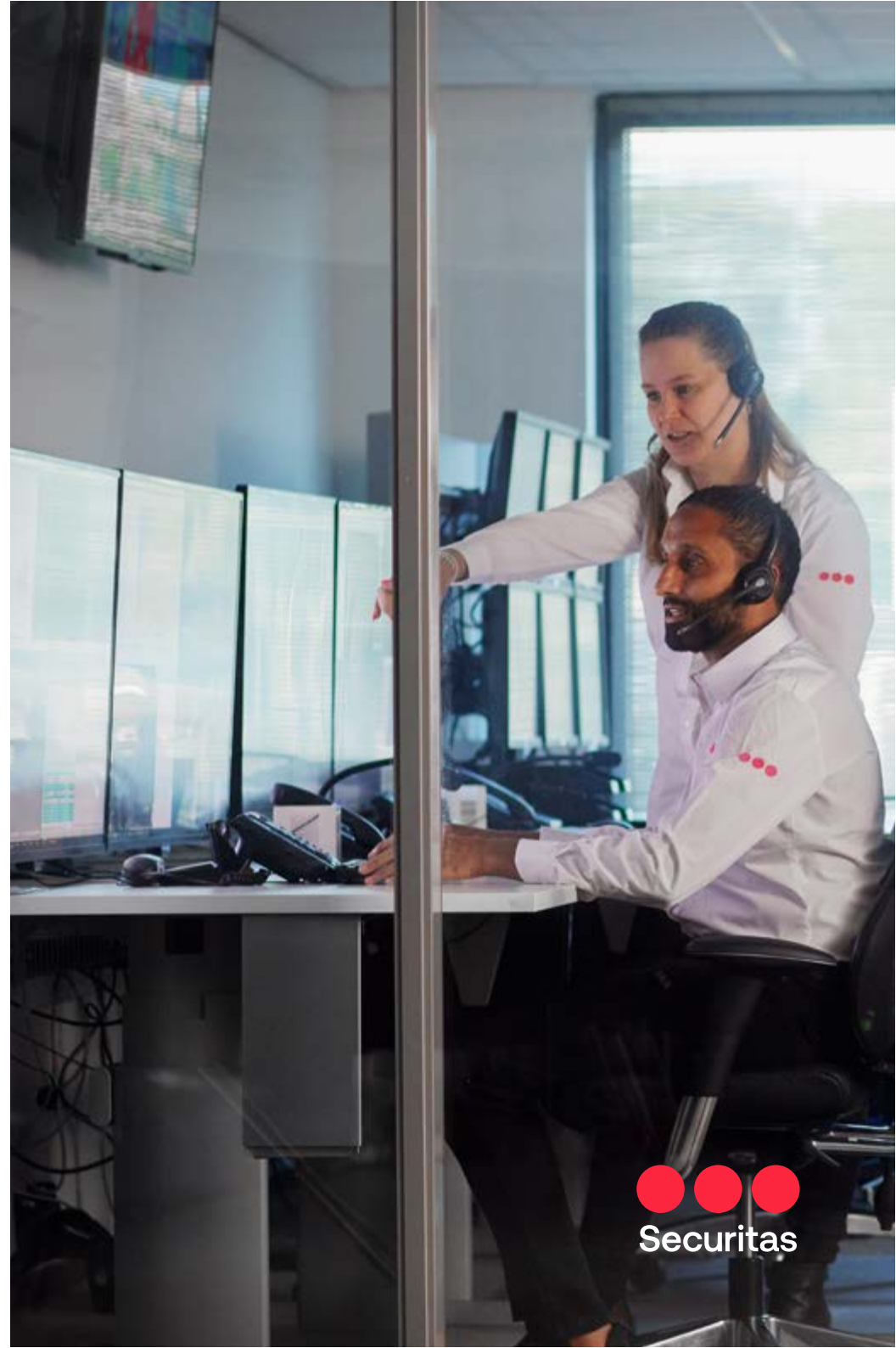
# Welkom bij Securitas

Geachte abonnee,

Geachte abonnee, Securitas feliciteert u met uw (nieuwe) videosysteem! Deze is, net als de alarm- en videosystemen van ruim 80.000 andere bedrijven en woningen aangesloten op onze alarmcentrale. Securitas behoort tot de grootste alarmcentrales van Nederland. Bovendien zijn wij als onderdeel van het Zweedse Securitas AB ook op wereldwijd gebied breed vertegenwoordigd. De alarmcentrale van Securitas is erkend door het Ministerie van Justitie onder PAC nummer 46 en ND nummer 1. Daarnaast is zowel de alarmcentrale als videotoezichtcentrale gecertificeerd conform het CCV certificatieschema Particuliere Alarmcentrales.

Bij Securitas staat u in directe verbinding met de alarmcentrale, de meest moderne in zijn soort. De alarmcentrale beschikt over vakkundig getrainde en professionele centralisten die zorg dragen voor een correcte verwerking van de ontvangen alarmmeldingen. Tevens biedt Securitas een breed scala aan andere beveiligingsdiensten om zo de veiligheid van u en uw omgeving te verbeteren en/ of uw bedrijfsvoering te vergemakkelijken. Hiervoor verwijzen wij u graag door naar onze website: [securitas.nl](http://securitas.nl).

In deze folder wordt uitgelegd wat u van de alarmcentrale kunt verwachten. Lees dit zorgvuldig door zodat u niet voor verrassingen komt te staan.



# Belangrijke begrippen

## Protocol

Maatregelen die de alarmcentrale in uw opdracht neemt bij alarm in uw huis en/of pand: waarschuwen van personen en/of hulpdiensten.

## Contactpersonen

Personen waarmee de alarmcentrale na een alarmmelding contact opneemt volgens het protocol.

## Hulpdiensten

Politie, brandweer, surveillancedienst, technische dienst e.d..

## Klantkaart

Een overzicht van uw gegevens zoals bij de alarmcentrale bekend.

## Legitimatiepas

Deze pas, voorzien van een ID-code, wordt aan u uitgereikt zodat u altijd de juiste gegevens bij de hand heeft indien u contact zoekt met de alarmcentrale.

## ID-code en pincode

De ID-code / pincode is de cijferreeks waarmee u zich bij telefonisch contact met de alarmcentrale identificeert. Indien de ID-code in combinatie met de juiste pincode gegeven wordt, kunt u een alarm afmelden of tijdelijke wijzigingen van maximaal een week doorgeven. Houd uw pincode daarom altijd geheim.



## Legitimatiepas

Zodra uw systeem geïnstalleerd is en is aangesloten op de alarmcentrale ontvangt u van Securitas uw legitimatiepas(sen) met uw 6-cijferige ID-code. U bent bij Securitas bekend met uw naam en deze code.

## Pas activeren / pincode

De legitimatiepassen worden geleverd met een standaard pincode. Om uw pas te activeren, dient u zelf deze code te wijzigen in een nieuwe pincode. U belt hiervoor de Securitas Alarmcentrale via 040 289 41 41. U komt in het voice respons menu terecht en hoort het volgende: "Goedemorgen (-middag/-avond), u bent verbonden met de meldkamer van Securitas."; Toets uw code in en sluit af met een #; (hiermee wordt de ID-code op uw pas bedoeld). Toets uw pincode in en sluit af met een #. Vergeet vooral het # niet; hierdoor wordt namelijk de toegang tot het voice respons menu geactiveerd. Mocht u het # toch vergeten dan zal het voice respons menu aangeven dat de code onjuist is en u doorverbinden met een centralist. Vervolgens komt u in het menu terecht waarbij u kunt kiezen voor pincode wijziging.

U kunt hier ook terecht voor:

- ✓ status van uw alarmsysteem (in-/uitgeschakeld)
- ✓ doorverbinden met een centralist

# Activeren legitimatiepas

# Toelichting klantkaart

U heeft per post de klantkaart ontvangen samen met de legitimatiepas(sen) en stickers. Op de klantkaart staan de volgende gegevens vermeld:

- 1 Beveiligd object (de NAW gegevens van uw beveiligde woning of bedrijf)
- 2 Systemen: technische gegevens van uw installatie en uw installateur
- 3 Contactpersonen  
Bij contactpersonen wordt onderscheid gemaakt in bevoegde personen en waarschuwingspersonen. Bevoegde personen kunnen een alarm afmelden, maar worden nooit gebeld in geval van een alarm. Deze personen zijn bij Securitas geregistreerd met naam en ID-code. Waarschuwingspersonen kunnen wel gebeld worden in geval van een alarmmelding en daarnaast ook een alarm afmelden. Deze personen zijn geregistreerd met een volgnummer, naam, telefoonnummer en ID-code. De volgnummers geven de bevolgorde aan in geval van alarmering.
- 4 Algemene instructies (extra afgenomen diensten worden hier beschreven)
- 5 Procedures: Maatregelen die de alarmcentrale in uw opdracht neemt bij alarm in uw huis of bedrijf: waarschuwen van personen en/of hulpdiensten. Per type alarm is de procedure weergegeven.

Indien u een klacht en/of reclamatie heeft over de afhandeling van een alarm, dient u dit binnen 6 (zes) weken na 'datum incident' te melden bij Securitas.

Een klacht of reclamatie bevat de volgende gegevens:

- tenaamstelling en adresgegevens aansluiting;
- naam contactpersoon;
- datum + tijdstip incident;
- omschrijving van de achtergrond waarop de klacht betrekking heeft;
- op grond waarvan de klager dit meldt;
- bij geleden schade het bedrag van de schade.

Binnen 6 werkdagen na ontvangst, stuurt de afdeling Customer Care een ontvangstbevestiging. Het onderzoek wordt zo spoedig mogelijk uitgevoerd en u ontvangt binnen 4 weken schriftelijk bericht.

De afdeling Customer Care is op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur bereikbaar via 088 322 11 00 of [customercare@securitas.nl](mailto:customercare@securitas.nl). Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden. Klachten en/of reclamaties met onvolledige gegevens worden niet behandeling genomen.

## Klachtenregeling Securitas

# Over de dienstverlening

## Videodienstverlening

Videobewaking is een uitermate efficiënte manier van beveiligen en zeer geschikt als aanvulling op de traditionele beveiliging. Op basis van een vooraf vastgesteld protocol kan de alarmcentrale op afstand alarmmeldingen verifiëren en toezicht houden bij calamiteiten. Tevens kan open- en sluitbegeleiding worden verzorgd, kan toegang verleend worden buiten openingstijden en kunnen inspecties worden uitgevoerd in de avonden, nachten en weekenden.

## Videoverificatie

Met videoverificatie kunt u snel laten bepalen of u bij een alarmmelding te maken heeft met loos alarm of dat er echt iets aan de hand is. De centralisten in het Securitas Operations Center (SOC) gebruiken live video om afwijkende situaties te analyseren en ondernemen direct actie om een incident te voorkomen of schade te beperken.

### Voordelen

- ✓ Exact zicht op wat er gebeurt zodra het alarm afgaat.
- ✓ Helpt incidenten voorkomen door middel van software die het videomateriaal real time analyseert.
- ✓ Brandverificatie in een vroegtijdig stadium (in combinatie met branddetectie).

## Visuele controlerondes

Tijdens een controleronde bekijken we camera's op het terrein op wisselende tijdstippen en beoordelen we of dat er afwijkingen zichtbaar zijn zoals verdachte situaties, afwijkende gedragingen van personen en/of voertuigen, criminele handelingen zoals diefstal, vernieling of geweld tegen personen. Deze worden dagelijks in een rapportage, voorzien van snapshots aan u gerapporteerd.

## Terreinbeveiliging

Verminder het aantal incidenten en reduceer uw beveiligingskosten met terreinbeveiliging. Met de allernieuwste camera's en slimme software, eventueel aangevuld met detectiemiddelen als grond-, hek- of radardetectie, wordt uw volledige terrein voortdurend real time gemonitord. Op basis van vooraf ingestelde parameters registreren onze camera's onmiddellijk iedere afwijkende situatie, waarna er een alarmmelding uitgaat naar onze alarmcentrale. Met vaste, Pan Tilt Zoom (PTZ) en thermische camera's heeft u altijd volledige dekking van uw terrein, vanuit iedere hoek. Zowel overdag als 's nachts.

### Voordelen

- ✓ 24/7 dekking van de terreingrenzen met minder mankracht.
- ✓ Geavanceerde camera's signaleren iedere afwijkende situatie.
- ✓ Kostenbesparend door minder 'loos alarm' - gevallen.

## Open- en sluitbegeleiding

Met Remote Exit (sluitbegeleiding op afstand) kunnen we uw medewerkers op elk gewenst moment persoonlijk begeleiden, zonder 24-uursbeveiligers in te schakelen. De medewerker geeft via één druk op de knop aan dat hij wil gaan afsluiten. Een centralist in onze alarmcentrale ontvangt de melding en scant via camerabeveiliging de omgeving op verdachte activiteiten. Is de omgeving veilig, dan ontvangt de medewerker een bericht dat hij kan afsluiten. Onze centralisten begeleiden vanuit de alarmcentrale via een audiosysteem uw medewerkers en interveniëren wanneer er alsnog mogelijk gevaarlijke situaties ontstaan.

### Voordelen:

- ✓ Veiliger voor medewerkers die buiten kantooruren werken.
- ✓ Door verificatie in combinatie met lokalisatie kan direct de juiste hulp ingezet worden.
- ✓ Vergroot het veiligheidsgevoel van uw medewerkers en uw gemoedsrust.
- ✓ Persoonlijke bescherming zonder de aanwezigheid van een beveiligder.

# Over de dienstverlening



## Technische controlerende

Tijdens een technische controlerende worden alle camera's gecontroleerd op werking. Is er optimaal beeld? Is het beeld duidelijk? Werkt de pan/tilt/zoom functie? De bevindingen worden gerapporteerd middels een dagrapportage.

## Live View: directe verbinding met de politie

Live View zet uw camerabeelden direct door naar de 112-meldkamer. Alle hulpdiensten, politie, ambulance en brandweer, zijn aangesloten. En u ook. Tenminste, als u gebruikmaakt van de Securitas alarmcentrale.

De Securitas alarmcentrale is aangesloten op Live View. Of het nu gaat om een overval, inbraak of brand, de hulpdiensten kunnen direct ingrijpen. Alarmmeldingen en videobeelden zetten we live door. Door direct mee te kijken, spelen de hulpdiensten sneller en beter in op een mogelijke noodsituatie. Daarmee is een pakkans groter en blijft de schade beperkt.

### Waarom Live View?

- ✓ Met Live View bent u verzekerd van effectieve opvolging van een alarmmelding.
- ✓ Ervaren centralisten beoordelen uw camerabeelden en zetten die bij onraad direct door naar de 112-meldkamer.
- ✓ Hulpdiensten ontvangen al informatie over het incident vóór aankomst en weten welke inzet nodig is; hulp kan daardoor efficiënter worden ingezet.
- ✓ Daders worden op heterdaad betrapt en de pakkans is groot, mede doordat de politie informatiegestuurd kan handelen.
- ✓ Retailers makkelijk aan te sluiten
- ✓ Hulpdiensten kunnen sneller schakelen, waardoor de schade wordt beperkt.

## Externe factoren

Waar dient u rekening mee te houden op moment dat u voor camerabewaking kiest?

- ✓ Goed lichtplan zodat de camerabeelden duidelijk zijn, ook in de nacht.
- ✓ Loshangende zeilen/vlaggen, dit veroorzaakt valse alarmen. Zorg ervoor dat zeilen goed vastzitten en vlaggen zoveel mogelijk uit beeld hangen of uitgesloten worden van triggers.
- ✓ Schone camera's geven het beste beeld, zorg dat ze regelmatig gereinigd worden. Takken/bomen die voor de camera's waaien veroorzaken valse alarmen. Zorg dat de bomen/takken niet in beeld van de camera komen of snoei de betreffende takken.
- ✓ Loslopende dieren (waakhonden) in bewaakt gebied, dit veroorzaakt valse alarmen. Zorg ervoor dat dieren niet in het bewaakte gebied vrij kunnen rondlopen.
- ✓ Benaming van camera's en eventueel zones ingetekend op een plattegrond, zodat Securitas zich het terrein eigen kan maken. In geval van een calamiteit vergemakkelijkt dit het doorgeven van de melding met juiste beelden aan de surveillant of hulpdiensten.



### Let hierop bij het instellen van uw camera's door uw installateur

Voorkom ansichtkaart beeld. Voor een optimaal gebruik van het camerabeeld wilt zoveel mogelijk van het terrein in het beeld en zo min mogelijk horizon.



Securitas

088 322 1100  
securitas.nl

#### Een nieuwe kijk op beveiliging

De missie van Securitas is om deze continu veranderende wereld te transformeren naar een veiligere plek om in te leven en werken. Securitas staat voor een proactieve, integrale en gastvrije aanpak met een digitaal hart. Deze nieuwe kijk op beveiligen resulteert in preventieve oplossingen met maximale synergie tussen mens, kennis en technologie. Securitas is dé innovatieve partner voor beveiligingsoplossingen. Nu en in de toekomst.