

---

# MIJN ALARM MELDNET

Handleiding voor klanten



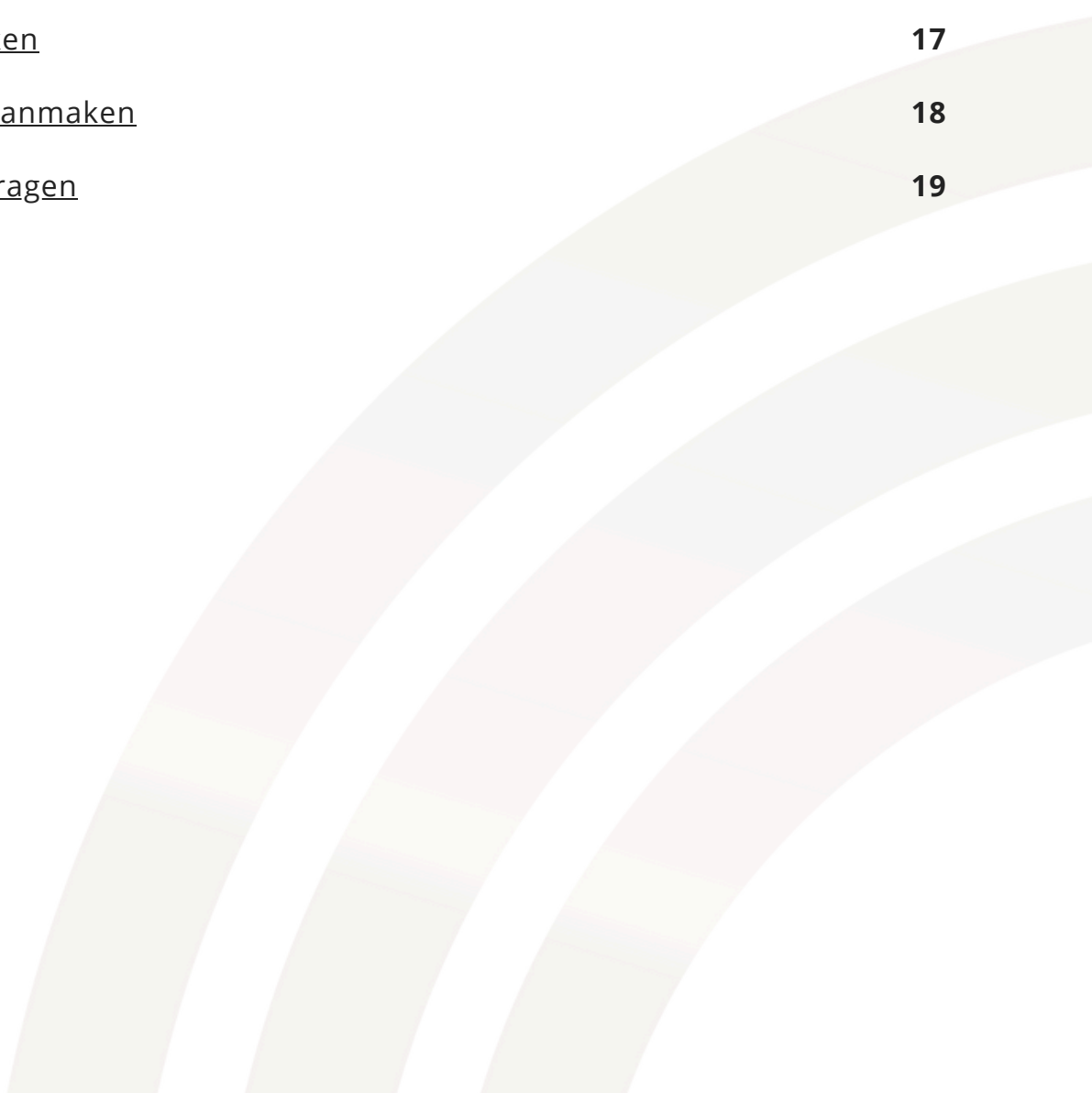
**VAN WAKEREN**

**B E V E I L I G I N G**

# INHOUD

---

<a href="#"><u>Inloggen</u></a>	2
<a href="#"><u>Tweefactorauthenticatie wijzigen</u></a>	3
<a href="#"><u>Klantscherm</u></a>	4
<a href="#"><u>Aansluiting in test</u></a>	7
<a href="#"><u>Aansluiting uit test</u></a>	8
<a href="#"><u>Waarschuwwijst(en) beheren</u></a>	9
<a href="#"><u>Schakelcontrole bewerken</u></a>	14
<a href="#"><u>Schakelcontrole tijdelijk wijzigen</u></a>	15
<a href="#"><u>Logboek bekijken</u></a>	17
<a href="#"><u>Klantaccount aanmaken</u></a>	18
<a href="#"><u>Veelgestelde vragen</u></a>	19



# INLOGGEN

---

Zodra voor u een account is aangemaakt, ontvangt u per e-mail een activatielink. Klik op de activatielink om uw account te activeren en een wachtwoord in te stellen.

Naast het instellen van een wachtwoord kiest u ook voor een 2FA methode. 2FA (ook bekend als tweefactorauthenticatie) is een extra beveiligingslaag die wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat alleen geverifieerde gebruikers toegang krijgen tot een online account. Dit betekent dat elke keer als u wilt inloggen, u naast uw gebruikersnaam en wachtwoord ook een verificatiecode moet invullen. Bij het activeren van uw account kunt u instellen hoe u deze verificatiecode wenst te ontvangen/genereren. Dit kan per e-mail of d.m.v. een authenticator-app zoals Google Authenticator, Microsoft Authenticator etc.

De gekozen 2FA methode is altijd achteraf te wijzigen via uw accountinstellingen.

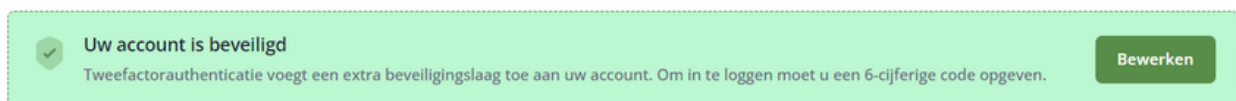
Mijn Alarm Meldnet is bereikbaar via de browser op uw desktop, smartphone en tablet.

# TWEEFACTOR-AUTHENTICATIE WIJZIGEN

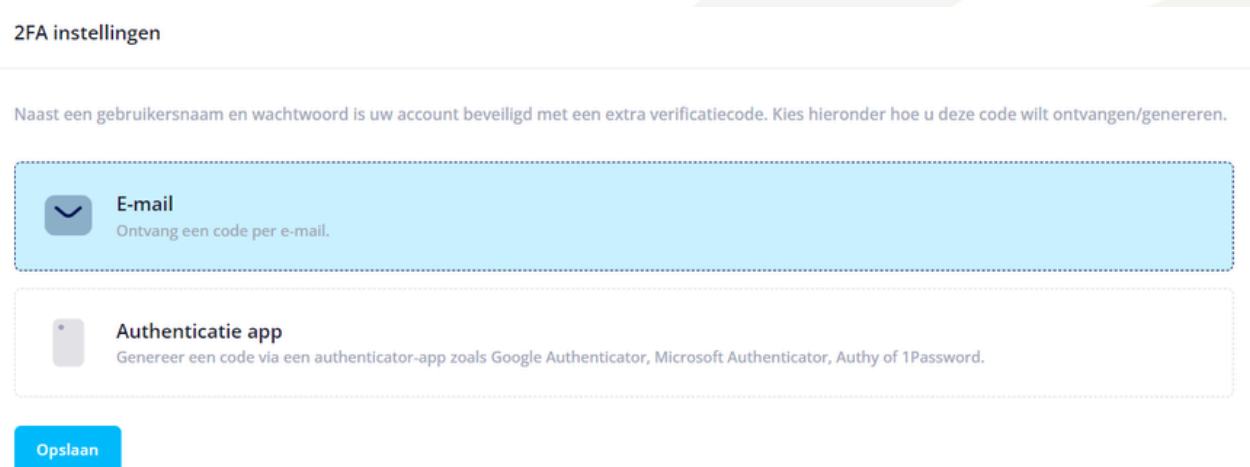
---

Naast een gebruikersnaam en wachtwoord is uw account beveiligd met een extra verificatiecode. Bij het activeren van uw account heeft u gekozen voor een 2FA methode: per e-mail of d.m.v. een authenticator-app zoals Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy of 1Password. Om de 2FA methode te wijzigen volgt u onderstaande stappen.

- Klik in het dashboard op uw initialen rechts bovenin en klik daarna op 'Accountinstellingen'.
- Klik in de groene balk met de titel 'Uw account is beveiligd' op de knop Bewerken.

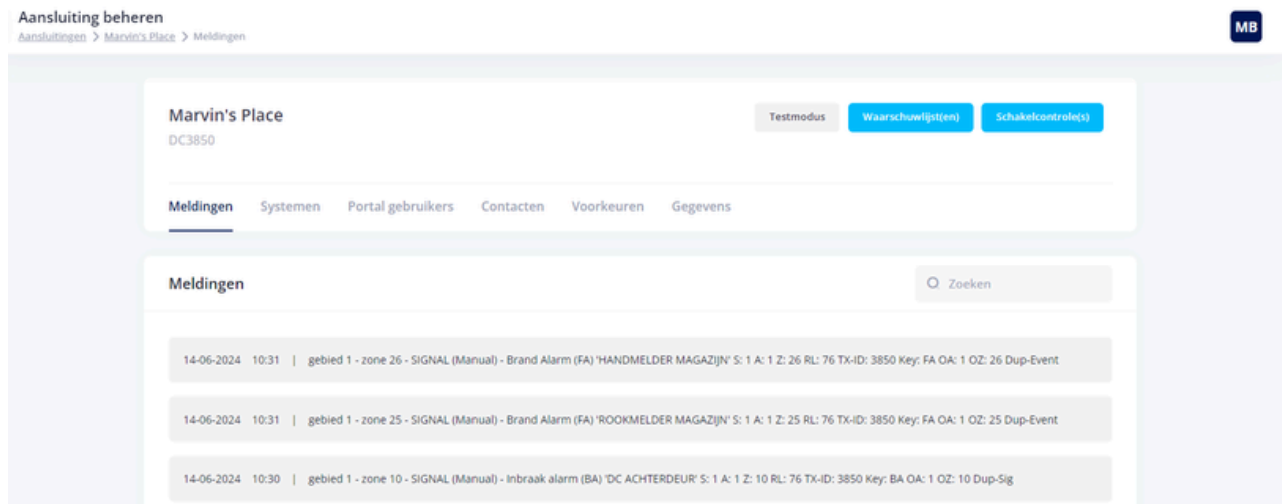


- Twee 2FA methodes worden getoond. Kies de gewenste 2FA methode en klik op de knop 'Opslaan'.



# KLANTSCHERM

Als u in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen' klikt, krijgt u een overzicht te zien van uw actieve aansluitingen. Als u op een aansluiting klikt, wordt het klantscherm geopend:



## MELDINGEN (LOGBOEK)

Zodra u een aansluiting opent, wordt automatisch het onderdeel 'Meldingen' getoond. Dit zijn de meldingen die op deze aansluiting zijn binnengekomen. U ziet hier het type melding, datum en tijd van ontvangst en de (bel)acties die door de meldkamer zijn uitgevoerd.

## SYSTEMEN

Hier ziet u de systemen/converters die aan de aansluiting gekoppeld zijn. Eén aansluiting kan meerdere systemen hebben: bijvoorbeeld een inbraakstelsel en een brandmeldstelsel. U ziet hier ook het type/model, de transmissiegegevens en het merk van het alarmsysteem en/of de converter.

Als u op 'Acties' klikt kunt u navigeren naar gebieden, en zones van het desbetreffende systeem. U kunt ook een systeem aanklikken om deze onderdelen te bekijken.

## PORTAL GEBRUIKERS

Hier ziet u de personen die met een klantaccount toegang hebben tot Mijn Alarm Meldnet en deze aansluiting. Ook kunt u via de knop 'Nieuwe gebruiker' een nieuw klantaccount aanmaken. Zodra u een nieuwe gebruiker heeft aangemaakt, ontvangt deze persoon een e-mail met een activatielink. De nieuwe gebruiker wordt vervolgens aan het overzicht 'Portal gebruikers' toegevoegd.

## CONTACTEN

Hier vindt u een overzicht van alle contacten van de aansluiting incl. hulpdiensten en de installateur. Dit onderdeel is uitsluitend bedoeld voor het beheer van contacten en heeft **geen** invloed op de volgorde van de waarschuwlijst. De volgorde van de contacten die u hier ziet, is dus niet de volgorde waarin de contacten gebeld worden. (Het wijzigen van de waarschuwlijst doet u via de knop 'Waarschuwlijst(en)' rechts bovenin. [Klik hier](#) voor meer informatie over het beheren van waarschuwlijsten.)

Naast een naam van het contact ziet u hier ook de rol. Een contact kan één van de volgende rollen hebben:

- Installateur
- Brandweer
- Politie
- Pand
- Sleutelhouder

U kunt de rollen niet wijzigen. Als u een contact toevoegt krijgt deze automatisch de rol 'Sleutelhouder'. Om een nieuw contact toe te voegen klikt u op de knop 'Nieuw contactpersoon'.

U kunt een contact bewerken of verwijderen door op 'Acties' te klikken en daarna op 'Bewerk' of 'Verwijder'. Dit kan alleen bij contacten die de rol 'Sleutelhouder' en/of 'Pand' hebben. Contacten met overige rollen zoals 'Installateur' en 'Politie' kunt u niet wijzigen en/of verwijderen.

## VOORKEUREN

Onder voorkeuren kunt u vooralsnog een voorkeur aangeven m.b.t. de 24-uurs testmelding en totale uitval van de verbinding. In de toekomst zullen hier meer voorkeursopties beschikbaar zijn.

## **GEGEVENS**

Hier ziet u de NAW gegevens en kunt u een klantkaart genereren.

## **TESTMODUS, WAARSCHUWLIJST(EN) EN SCHAKELCONTROLE(S)**

Via de knoppen rechts bovenin kunt u de aansluiting in test plaatsen en/of uit test halen en de waarschuwlijst(en) en schakelcontrole(s) beheren.

- Testmodus
- Waarschuwlijst(en)
- Schakelcontrole(s)

# AANSLUITING IN TEST

---

- Klik in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Om een aansluiting op te zoeken vult u in het zoekscherm het aansluitnummer of de klantnaam in.
- Klik op de desbetreffende aansluiting om het klantscherm te openen.
- Klik op de knop 'Testmodus'.
- Een pop-up wordt getoond. Vul een reden voor de test in (bijv. 'onderhoud'), en vul de data en tijden in.
- Als de aansluiting meerdere systemen heeft en u niet alle systemen in test wilt plaatsen, klikt u op het schuifje om de optie "gedeeltelijk" te kiezen. Daarna kunt u het systeem dat u in test wilt plaatsen selecteren en zo het andere systeem actief laten.

Gedeeltelijk  Geheel object

## Systemen

- 1 - Ajax
- 2 - CSL

- Klik op de knop 'Activeren' om de testmodus te activeren.



# AANSLUITING UIT TEST

---

- Klik in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Om een aansluiting op te zoeken vult u in het zoekscherm het aansluitnummer of de klantnaam in.
- Klik op de desbetreffende aansluiting om het klantscherm te openen.
- Klik op de knop 'Testmodus'.
- Een pop-up wordt getoond. U ziet bovenin informatie over de huidige testfase.
- Klik op het prullenbakje om de aansluiting uit test te halen.

## Testmodus



### Testmodus deactiveren

test systeem

Systemen: 2

Geldig van June 26, 2024 14:15

Geldig tot June 26, 2024 15:14



# WAARSCHUWLIJST(EN) BEHEREN

---

- Klik in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Klik op de aansluiting waar u de waarschuwlijst(en) van wilt beheren om het klantscherm te openen.

## CONTACTPERSOON TOEVOEGEN

Contactpersonen die u aan de waarschuwlijst wilt toevoegen, moeten bekend zijn onder het tabblad 'Contacten' in het klantscherm. Als dit nog niet het geval is, volgt u eerst onderstaande stappen:

- Klik in het klantscherm op het tabblad/onderdeel 'Contacten'.
- Klik op de knop 'Nieuw contactpersoon'.
- Vul de contactgegevens in en klik op 'Opslaan'.

Om een contactpersoon aan de waarschuwlijst toe te voegen, volgt u onderstaande stappen:

- Klik in het klantscherm op de knop 'Waarschuwlijst(en)'.
- Klik op de knop 'Contactpersoon toevoegen'.
- Er verschijnt een pop-up met contactpersonen die onder 'Contacten' staan.
- Vink de contactpersoon die u wilt toevoegen aan en klik op 'Opslaan'.

Let op: Politie en Brandweer staan niet in de waarschuwlijst weergegeven maar worden wel gewaarschuwd waar van toepassing.

## VOLGORDE WIJZIGEN

Door op de pijltjes te klikken kunt u contacten verschuiven op de waarschuwlijst.



## TIJDSHEMA AAN WAARSCHUWLIJST KOPPELEN

U kunt ervoor kiezen om een tijdschema aan de waarschuwlijst te koppelen. De waarschuwlijst is dan alleen actief binnen de door u opgegeven tijden. Buiten deze tijden wordt een door u opgestelde secundaire waarschuwlijst gebeld. De secundaire waarschuwlijst kunt u aanmaken nadat u een tijdschema heeft gemaakt. **Let op:** als u geen secundaire waarschuwlijst opstelt, kan de meldkamer niemand contacteren buiten de opgegeven tijdschema.

Om een tijdschema te koppelen volgt u onderstaande stappen.

- Klik in het klantenscherf op de knop 'Waarschuwlijst(en)'.
- Scroll naar beneden en klik op de knop 'Tijdschema toevoegen'.

### Tijdschema voor Basis Waarschuwlijst (optioneel)

+ Tijdschema toevoegen

\* Aan het activeren van een tijdschema voor de Basis Waarschuwlijst zijn mogelijk extra kosten verbonden.

- Er verschijnt een weekoverzicht. Klik op de knop 'Tijdblok toevoegen'.

### Tijdschema voor Basis Waarschuwlijst (optioneel)

+ Tijdblok toevoegen

Let op, geef met tijdblokken aan wanneer de Basis Waarschuwlijst actief dient te zijn. Voor overige tijden geldt de [secundaire waarschuwlijst](#)

	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
06							
07							
08							
09							
10							
11							

- Vul een start- en eindtijd waarbinnen de waarschuwlijst actief moet zijn.
- Selecteer de dagen waarop het tijdsblok geldt en klik daarna op 'Tijdsblok aanmaken'.

De waarschuwlijst is nu alleen actief **binnen** de door u opgegeven tijdsblokken. Buiten de tijdsblokken geldt een secundaire waarschuwlijst die u nog moet vullen met contactpersonen.

- Klik op 'Secundaire waarschuwlijst'.
- Klik op 'Contactpersoon toevoegen' en selecteer de contactpersonen die op de secundaire waarschuwlijst moeten staan. Deze lijst is actief **buiten** de door u opgegeven tijdsblokken.

## GEAVANCEERD: WAARSCHUWLIJST PER MELDINGSCATEGORIE

U kunt er ook voor kiezen om per meldingscategorie een aparte waarschuwlijst in te stellen. Wij kennen de volgende meldingscategorieën:

- **Totale uitval verbinding:** Dit zijn meldingen die aangeven dat de verbinding tussen het alarmsysteem en onze meldkamer volledig is uitgevallen.
- **Brand:** Dit zijn alarmmeldingen van een brandmeldinstallatie of sprinklerinstallatie. Storingen van deze installaties vallen onder de categorie 'Kritieke technische storingen'.
- **Overval:** Een overvalalarm wordt eerst altijd geverifieerd op basis van een contranummer of eventuele camerabeelden. Zie de toelichting op het overvalprotocol op onze website. De waarschuwlijst die u voor deze categorie invult, wordt alleen gebeld wanneer de meldkamer informatie moet delen tijdens of na een overvalalarm.
- **Hulp Oproep:** Denk aan Paniekalarm of Medisch Alarm. Overvalalarmen vallen hier niet onder.
- **Inbraak en Sabotage:** Dit zijn inbraakalarmen, sabotage alarmen en soortgelijke alarmen.
- **Bloktijden:** Dit zijn meldingen m.b.t. de bewaakte schakeltijden. Voorbeelden zijn een uitschakeling buiten de tijden waarop het is toegestaan en het uitblijven van een inschakeling van het alarmsysteem.
- **Kritieke Technische Storingen:** Dit zijn storingsmeldingen die direct een negatieve invloed hebben op het functioneren van het alarmsysteem. Voorbeelden zijn supervisiefout en storing BMC.

- **Technische storingen:** Dit zijn storingsmeldingen die niet acuut invloed hebben op het functioneren van het alarmsysteem. Denk bijvoorbeeld aan een accustoring in een situatie waarbij de netspanning het systeem nog voedt.
- **Servicemeldingen:** Dit zijn meldingen die niet gerelateerd zijn aan beveiliging of veiligheid. Voorbeelden zijn temperatuuralarm en wateralarm.

Voor categorieën waar u geen aparte waarschuwlijst instelt, geldt de basis waarschuwlijst.

### **Tijdschema**

Ook aan de waarschuwlijsten die u per meldingscategorie instelt kunt u tijdschema's koppelen en een secundaire waarschuwlijst instellen.

### **Contactvormen**

Tevens is het mogelijk om voor iedere waarschuwlijst een contactvorm te selecteren: telefonisch, per sms of per e-mail.

Zo kunt u bijvoorbeeld voor de meldingscategorie 'Technische storingen' een waarschuwlijst instellen en als contactvorm 'per sms' of 'per e-mail' selecteren. Technische storingen worden dan per sms of per e-mail verstuurd naar alle contactpersonen die u op de waarschuwlijst heeft geplaatst.

**Zie volgende pagina voor een voorbeeld van een situatie waarin een combinatie van een tijdschema en verschillende contactvormen gewenst is.**

## **VOORBEELD: Combinatie van tijdschema en contactvormen**

Stel dat u voor de categorie 'Inbraak & Sabotage' wenst dat de contactpersonen binnen kantooruren (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00) een sms ontvangen en buiten kantooruren gebeld worden. U volgt dan onderstaande stappen:

- Zoek de aansluiting op en open het klantscherm.
- Klik op de knop 'Waarschuwljst(en)' en daarna op het tabblad 'Geavanceerd'.
- Klik naast de categorie 'Inbraak en Sabotage' op 'Acties' en daarna op 'Aanmaken'.
- Klik op 'Contactpersoon toevoegen' en voeg de juiste contactpersonen toe.
- Selecteer de optie 'Enkel smsen'.
- Scroll naar beneden en klik op de knop 'Tijdschema toevoegen'.
- Klik op de knop 'Tijdblok toevoegen'.
- Vul bij starttijd 09:00 in en bij eindtijd 17:00 uur. Selecteer daarna de dagen maandag t/m vrijdag en klik op 'Tijdblok aanmaken'.

U heeft nu voor de categorie 'Inbraak & Sabotage' een waarschuwljst opgesteld die alleen actief is binnen de volgende tijdsblokken: maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur. De personen die op deze waarschuwljst staan worden, in geval van een inbraak- en/of sabotage alarm, allemaal gesmst. Nu moet er een secundaire waarschuwljst opgesteld worden die actief is buiten de opgegeven tijdsblokken.

- Klik op secundaire waarschuwljst.
- Klik op 'Contactpersoon toevoegen' en voeg de juiste contactpersonen toe.
- Laat de optie 'Enkel bellen' geselecteerd staan.

U heeft nu een secundaire lijst opgesteld die actief is buiten de door u opgestelde tijdsblokken (maandag t/m vrijdag 09:00 - 17:00 uur). De contactpersonen die op deze secundaire waarschuwljst staan worden in geval van een inbraak- en/of sabotage alarm gebeld door onze meldkamer.

# SCHAKELCONTROLE BEWERKEN

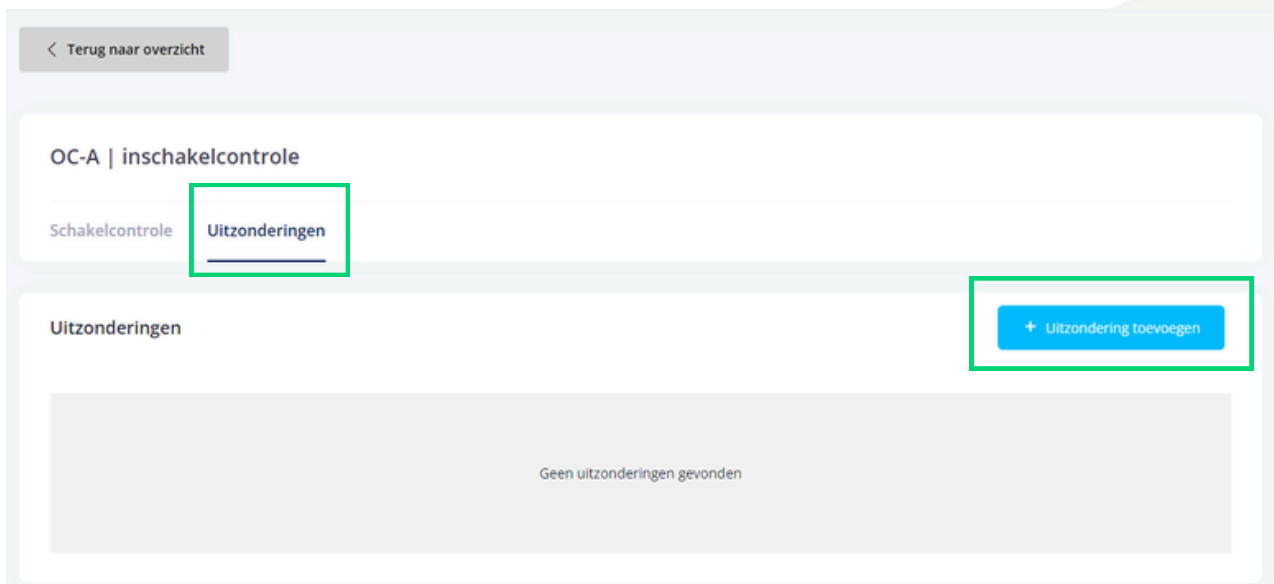
---

- Klik op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Om een aansluiting op te zoeken vult u in het zoekscherm het aansluitnummer of de klantnaam in.
- Klik op de desbetreffende aansluiting om het klantscherm te openen.
- Klik op de knop 'Schakelcontrole(s)'.
- Een overzicht van gekoppelde roosters wordt getoond. Hier ziet u de titel van het rooster, aan welk gebied het rooster is gekoppeld en of het rooster momenteel actief is.
- Klik in het overzicht naast het rooster waarop de uitzondering van toepassing is op 'Acties' en daarna op 'Bewerk'.
- Pas het rooster naar wens aan en klik op 'Rooster opslaan'.

# SCHAKELCONTROLE TIJDELIJK WIJZIGEN

(I.v.m. overwerk, afwijkende openingstijden etc.)

- Klik in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Om een aansluiting op te zoeken vult u in het zoekscherm het aansluitnummer of de klantnaam in.
- Klik op de desbetreffende aansluiting om het klantscherm te openen.
- Klik op de knop 'Schakelcontrole(s)'.
- Een overzicht van gekoppelde roosters wordt getoond. Hier ziet u de titel van het rooster, aan welk gebied het rooster is gekoppeld en of het rooster momenteel actief is.
- Klik in het overzicht naast het rooster dat u tijdelijk wilt wijzigen, op 'Acties' en daarna op 'Bewerk'.
- Klik op 'Uitzonderingen' en daarna op 'Uitzondering toevoegen'.



(Zie volgende pagina voor vervolgstappen.)



- Nadat u op de knop 'Uitzondering toevoegen' heeft geklikt, ziet u onderstaand scherm.



Hier wordt de huidige dag getoond. Klik op op het pull down icoon 'v' of op de tijdsbalk om een nieuwe schakelcontrole in te stellen die alleen op de huidige dag van toepassing is.

Als de uitzondering op een andere dag geldt, vult u hier de datum in waarop de uitzondering van toepassing is.

Als de uitzondering voor een langere periode geldt (bijv. afwijkende openingstijden gedurende 1 week) klikt u hier op het schuifje om daarna een begin- en einddatum in te vullen.

- Klik op 'Rooster opslaan' om de uitzondering(en) op te slaan.

# LOGBOEK BEKIJKEN

---

- Klik in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Om een aansluiting op te zoeken vult u in het zoekscherm het aansluitnummer of de klantnaam in.
- Klik op de desbetreffende aansluiting om het klantscherm te openen.
- Na het openen van het klantscherm wordt automatisch het onderdeel 'Meldingen' (= logboek) getoond.

# KLANTACCOUNT AANMAKEN

---

- Klik in het menu op 'Aansluitingen' en daarna op 'Mijn Aansluitingen'.
- Een overzicht van al uw aansluitingen wordt getoond. Om een aansluiting op te zoeken vult u in het zoekscherm het aansluitnummer of de klantnaam in.
- Klik op de desbetreffende aansluiting om het klantscherm te openen.
- Klik op 'Portal Gebruikers'.
- Klik op de knop 'Nieuwe gebruiker'.
- Vul de gegevens in (Voornaam, Achternaam en E-mailadres) en klik op de knop 'Aanmaken'. De nieuwe gebruiker ontvangt een e-mail met een activatielink.

# VEELGESTELDE VRAGEN

---

## **Hoe stel ik in dat een bewakingsdienst alleen 's avonds/'s nachts en in het weekend wordt aangestuurd?**

Dit kan door gebruik te maken van tijdschema's. Een voorbeeld: stel dat u wilt dat doordeweeks tussen 08:00 uur en 20:00 uur de contactpersonen worden gebeld, en dat buiten deze tijden de bewakingsdienst wordt aangestuurd.

U plaatst dan de contactpersonen op de Basis Waarschuwljst en koppelt een tijdschema aan deze waarschuwljst: maandag t/m vrijdag van 08:00 uur. Vervolgens plaatst u de bewakingsdienst op de Secundaire Waarschuwljst. Secundaire waarschuwljsten zijn automatisch actief buiten de tijden die gekoppeld zijn aan de Basis Waarschuwljst.

Voor meer informatie over tijdschema's, [klik hier](#).

## **Waarom kan ik een aansluiting niet openen in Mijn Alarm Meldnet?**

Het kan voorkomen dat u een bepaalde aansluiting niet kunt openen in Mijn Alarm Meldnet. Dit kan één van de volgende redenen hebben:

- De aansluiting is op uitzonderlijke wijze ingericht om aan bepaalde wensen te voldoen (maatwerk).
- De aansluiting is nog niet door ons omgezet naar Mijn Alarm Meldnet. Alle aansluitingen die op de 'oude' manier zijn aangemeld, vergen vanuit ons een handmatige actie om deze zichtbaar te maken in Mijn Alarm Meldnet. Wij verwachten alle aansluitingen (m.u.v. aansluitingen die maatwerk bevatten) in 2025 omgezet te hebben naar Mijn Alarm Meldnet.

## **Wat betekent de regel 'View - Customer opened for View' in het logboek?**

Dit betekent dat iemand de aansluiting heeft geopend in Mijn Alarm Meldnet of in onze meldkamerssoftware om deze te bekijken.

### **Hoe maak in een Pashouder aan?**

De term 'Pashouder' komt niet voor in Mijn Alarm Meldnet. Als u een contactpersoon aanmaakt maar deze niet op een waarschuwlijst plaatst, dan is deze persoon in principe een Pashouder. Deze persoon wordt namelijk niet gecontacteerd omdat hij/zij niet op een waarschuwlijst staat, maar heeft wel een code/wachtwoord en kan dus altijd contact met ons opnemen om bijv. een alarm af te melden.

Voor meer informatie over waarschuwlijsten en contactpersonen, [klik hier](#).