

Branche werkt aan optimalisatie e-Call

Eind oktober is in de landelijke 112centrale in Driebergen voor de derde maal de werking van eCall nagegaan. Een tiental auto-importeurs en eCall leveranciers werkten hieraan mee om dit systeem te optimaliseren. Namens RAI Vereniging was Leo Bingen, verantwoordelijk voor connectiviteit, slimme mobiliteit en data aanwezig. Hij stelt vast dat eCall oproepen naar 112 goed bij de centrale binnenkomen. Verder is het terugbeltraject door de 112-centrale naar het voertuig voor verbetering vatbaar.

eCall staat voor Emergency Call. Dit veiligheidssysteem in auto's neemt na een ongeval automatisch contact op met de 112-centrale in het land waar het voertuig is en geeft daarbij onder meer de exacte locatie op basis van GPS van het voertuig door. Het systeem kan ook handmatig door de inzittenden worden geactiveerd. De EU-wetgeving verplichtte autofabrikanten om de apparatuur vanaf 1 april 2018 standaard in te bouwen in nieuwe voertuigen, ook als ze zelf al een eigen noodoproepdienst bieden. Indien dit het geval is kan de consument bij de aflevering van de auto kiezen tussen twee systemen, dat van het merk zelf of het pan-Europese 112-systeem. Het verschil is, vertelt Bingen, dat een noodoproep via het merkgebonden systeem eerst bij een call center gelieerd aan de fabrikant zelf terecht komt en vervolgens wordt doorgezet naar de regionale meldkamer in het gebied waar het voertuig zich bevindt. 'Deze dag had uitsluitend betrekking op het pan-Europese systeem.' De focus lag volgens hem primair op het terugbellen door de 112-centrale naar het desbetreffende voertuig. 'Terugbellen was mogelijk naar alle deelnemende productievoertuigen en naar het merendeel van de eCall systemen', oordeelt Wim Vroegindeweyj, Tactisch Proces Manager bij 112. 'De test heeft nog een aantal verbeterpunten opgeleverd voor het nieuwe eCall systeem, met name om terugbellen naar alle Europese en niet-Europese internationale nummers in eCall systemen mogelijk te maken. Het is de bedoeling dat er volgend jaar een geheel nieuw eCall-platform komt waarbij deze beperking in het eCall platform is opgelost.' Verder is gebleken dat de consument bij aankoop en aflevering van een auto nog onvoldoende wordt geïnformeerd over de aanwezigheid en mogelijkheden van eCall in de auto. Bingen: 'Dit zorgt onder andere vaak nog voor relatief veel handmatige activatie van het eCall systeem meldingen doordat bestuurders per ongeluk de eCall functie in het voertuig activeren'. Daar ligt nog een taak voor de merkorganisaties.'