



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Verslag

Overleg
GBO 112

Datum
27-09-2018

Tijdstip
10.00 - 12.00

Locatie
Woudschoten

Behandeld door
10.2.e

E-mail
10.2.e@itv.nl

Bijlage(n)
geen

Pagina
1

Kwekerijweg 6
3709 JA Zeist
Postbus 238
3970 AE Driebergen
www.k-lmo.nl

Aanwezig:

10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e
10.2.e

1. Opening

Er zijn afmeldingen ontvangen van 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e zal iets later aanwezig zijn, hij is bezig met de afhandeling van een storing. Het verzoek aan allen om bij afwezigheid een vervanger te regelen.

De politie wordt regelmatig gemist in dit overleg. Het streven is dat vanuit elke kolom tenminste er één vertegenwoordiger aanwezig is. 10.2.e zal de bemensing vanuit de politie bespreken met 10.2.e.

10.2 zal checken of verzendlijst nog juist is, of dat sommige mensen alleen agendalid zijn. 10.2 en 10.2.e kijken ook naar de vergaderfrequentie. 11.1

Met opmaak: Inspringing: Links: 0,81 cm, Geen opsommingstekens of nummering

Met opmaak: Lettertype: Vet

2.1 Mededelingen

a. roadmap 112.

Deze is in een vorige keer besproken, de vorm is daarna nog gewijzigd en er zijn meer verbanden gelegd tussen activiteiten. De planning is dat de roadmap in november wordt besproken in het Strategisch Management Beraad. De roadmap kent twee sporen t.w. continuïteit en omnichannel (integraal beeld voor centralist vanuit verschillende bronnen). In een volgend GBO 112 zal de laatste versie van de roadmap gedeeld en besproken worden.

b. Vraag 10.2.e In het verleden sprak 10.2.e 10.2.e namens 112 HGMK en 10.2.e bij op het vlak van 112. Dit was niet bekend bij 10.2.e zij zal actie ondernemen om de heren bij te praten (Actie 10.2.e /10.2.

3.2 Goedkeuring notulen en actielijst d.d. 16 augustus 2018

Er zijn geen opmerkingen op het verslag. De actielijst wordt geactualiseerd. Het verslag wordt vastgesteld.

4.3 Performance 112 afgelopen periode

10.2.e geeft een korte toelichting op de verstoringen in de afgelopen periode:

- Centraal, 3 verstoringen met dezelfde oorzaak, dienstverlening aan de burgers heeft geen hinder ondervonden
- Lokaal: regionale telefooninstallatie, oorzaak was een technisch probleem in de ARBI
- Lokaal: storing als gevolg van niet gemelde werkzaamheden.
- Lokaal: verstoring als gevolg van niet gemelde werkzaamheden, 1 melder in gedrang in het gedrang gekomen.
- Lokaal: langlopende audioproblemen, binnenkomende infrastructuur via 112 binnenkomend lager dan ander, meetdienst, gateway wordt vervangen (verschil digitaal/analoo), ook soms forse demping. Er zijn nog twee meldkamers waar audioproblemen zijn.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Overleg
GBO 112

Bijlage(n)
geen

Pagina
2

- f. Lokaal: verstoring aan KPN kant, na niet aangemelde werkzaamheden (oplossen verstoring). De procedures met KPN t.b.v. het CAB zullen worden aangescherpt.

5.4 Stand van zaken 112-agenda 2018 (korte toelichting)

a. Routeringsafspraken

i. Evaluatie inzet routeringsmatrix

10.2 geeft een korte toelichting op de opdracht. Door de LE is een overzicht gemaakt van de situaties waarin de matrix is toegepast. Middels interviews met de leden van het GBO zal zoveel mogelijk informatie opgehaald worden. Van de leden van het GBO wordt gevraagd om de ervaringen van de kolom op te halen zodat deze verwerkt kunnen worden in de evaluatie. De evaluatie heeft niet tot doel om specifieke incidenten te evalueren.

ii. Zicht op wachttijden in de meldkamers

Er zijn vragen over het inzicht in de wachttijden van 112. Elke meldkamer kan hierover beschikken, de politiemeldkamers kunnen de wachttijden van de doorverbonden 112 meldingen via Lifeview zien. De supervisor 112 heeft zicht op alle meldkamers/discipline. Zodra DO 112 beschikbaar is, is ook een grafisch overzicht via AV-voorziening beschikbaar.

Gelet op de vragen wordt afgesproken dan nogmaals gecommuniceerd zal gaan worden over het zicht op de wachttijden. 10.1 zal een opzet maken op basis van de reeds beschikbare informatie. Het verzoek aan de leden van het GBO is dit vervolgens te delen binnen de eigen kolom.

b. DO1-1-2

Zoals bekend is er vertraging opgetreden in het project DO112. Er vindt overleg plaats met KPN plaats over de nieuwe datum van oplevering. Duidelijk is dat dit niet meer in 2018 zal plaatsvinden. De prioriteit ligt op kwaliteit en niet op tijd. De gebruikersacceptatietesten zullen niet eerder starten dan dat KPN DO112 vrijgeeft na haar eigen testen. Wel zullen tussentijds sessies plaatsvinden waarin de ontwikkelingen worden getoond. De GAT zal niet eerder dan eind januari 2019 kunnen starten vanwege de planning van de werkzaamheden bij de LE.

Valt niet onder de reikwijdte



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Overleg
GBO 112

Bijlage(n)
geen

Pagina
3

Valt niet onder de reikwijdte

- f. 112app
- i. **10.2.e** heeft de voorgangsrapportage t.b.v. het CIO-beraad gedeeld. Het CIO-beraad heeft ingestemd met het uitstellen van de pilot voor de app. **11.** De app zal ¹ worden doorontwikkeld op basis van de eerder vastgestelde 112app roadmap, mogelijk dat bij de lancering al nieuwe functies zijn toegevoegd aan de app.
 - ii. EENA: Er is een project gestart om de verschillende 112 apps Europees werkend maken, dit is ook een onderdeel van de roadmap 112app. 10.2.e heeft een bijeenkomst bezocht waar dit is besproken. Twee Europese bedrijven hebben in een pilot een (commercieel) platform gebouwd waarop aangesloten kan worden. In samenwerking met MDC worden de juridische (rand)voorwaarden uitgezocht of deelname aan dit project mogelijk is.

6.5. Toevoegingen op 112-agenda 2018

- a. Ketenbrede informatie
 - i. MDC-maandrapportage Dienst 1-1-2 juni en juli/augustus
De rapportages geven geen aanleiding tot vragen.
- b. Evaluatieproces bij verstoringen
geen bijzonderheden te melden.
- c. Ontwikkeling aanname functie
10.2.e is bezig om een voorstel uit te werken waarin dit nader wordt uitgewerkt. Het betreft geen oriëntatie-studie waar eerder over gesproken is, maar een meer pragmatische aanpak waarin beschreven wordt wat gedaan moet worden om meerdere aanname centra te ontwikkelen vanuit het belang van continuïteit. De centra moeten wel gaan werken als 1 centrum. Het voorstel is vooral gericht op het bepalen van de richting die gevolgd moet gaan worden en zal nog besproken worden met de kolommen.
- d. Handelingsperspectief
Op basis van de aanbevelingen uit de evaluatie van de stroomstoring in Amsterdam zal het handelingsperspectief opgepakt worden. **10.2** zal dit oppakken, de opdrachtbeschrijving wordt uitgewerkt.

7.6. Rondvraag

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt

7.7. Sluiting

10.2.e sluit de vergadering om 12.05.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Overleg
GBO 112

Bijlage(n)
geen

Pagina
4

| Nr | Datum | Omschrijving | Wie | Status |
|---------------|----------------------|--|-------------------------|--|
| Nieuw | | | | |
| 01 | 27-09 | Bespreken vertegenwoordiging politie met 10.2.e | 10.2.e | |
| 02 | 27-09 | Checken verzendlijst | 10.2.e | |
| 03 | 27-09 | Afspraak plannen met 10.2.e | 10.2.e | |
| 04 | 27-09 | <ul style="list-style-type: none"> - Maken opzet communicatieboodschap over wachttijden - Verspreiding onder achterban | 10.2. GBO | |
| Open | | | | |
| 01 | 16-08 | Aanpassen routingsmatrix en uitwerken beheerproces | 10.2.e | 27-09: beheer matrix nog niet geborgd, wordt opgepakt |
| 02 | 16-08 | Bespreken rapportage etorm in discipline overleg en HGMK | 10.2.e | 27-09: gereed; besproken met 10.2.e; Actiepunten oppakken en meenemen in terugblik over het jaar |
| 03 | 16-08 | Nagaan of logo ambulancediensten is meegenomen in online onderzoek | 10.2.e | 27-09: gereed; logo is meegenomen in onderzoek |
| 06 | 20-03-2018 | Opstellen werkinstructie eCall en afstemming met AZN/BRW | 10.2.e | 27-09: work in progress, |
| 05 | 29-6-2017 | Stand van zaken ketentest | 10.2.e | 27-09: ketentest zal na DO112 volgen |
| 07 | 23-11-2017 | Inventarisatie handelingsperspectief en actualiteit hiervan n.a.v. rapport stroomstoring Amsterdam. | 10.2.e | 27-09 10.2.e werkt opdracht uit |