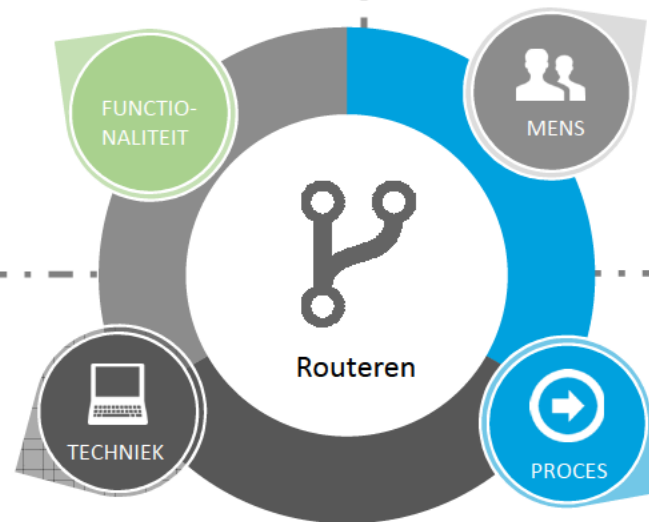


- Indien een melder heeft aangegeven welke discipline hij wil spreken en de locatie bekend is, dan wordt de melding niet meer opgenomen door een aannamecentralist in Driebergen, maar wordt de melding direct gerouteerd naar de gewenste (mono)centralist in regionale meldkamer.

- Hoe centralist instrueren? E-learning? Toets?
- Moet een doorgerouteerde call herkenbaar zijn?
- Stel: evenveel verkeerd gebruik via 112app als gewoon; extra capaciteit?
- Hoe burgers 'dwingen' een keuze te maken voor A/B/P >> Onderzoek weergave knoppen ....



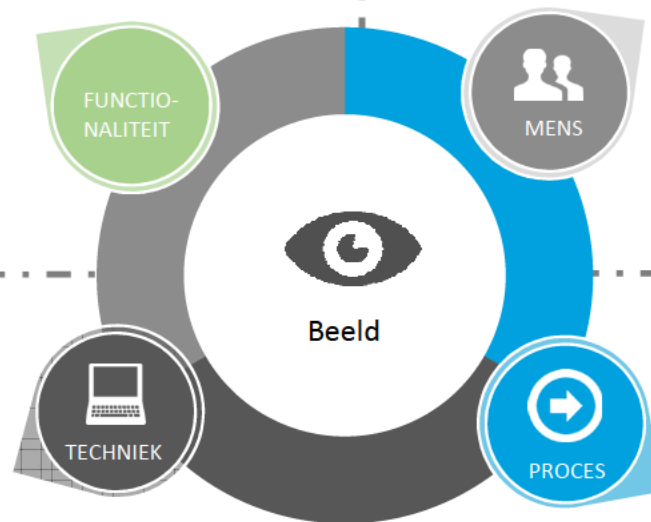
- Keuze wel/niet doorrouteren moet worden gemaakt voordat 112-call in Driebergen aankomt.
- Er moet kunnen worden hergerouteerd indien een meldkamer moeilijk of niet bereikbaar is
- Aanpassingen in: DO112, 112app keten. GMS?
- ...

- Hoe moet een centralist omgaan met verkeerd gebruik van 112 (nu afgevangen door 112-centrale)?
- Wat als een foutieve knop is ingedrukt?

- Hoe gaan we om met misbruik van 112 via 112app?
- 90% van 112-calls moeten binnen 10 seconden worden opgenomen, wat als het druk is op een meldkamer?
- Verkeerd gebruik wordt nu geregistreerd. Hoe mee omgaan bij direct doorgerouteerde calls?
- ...

- Na akkoord van de melder kan een centralist de bediening van de camera van de smartphone van de melder overnemen.
- Tijdens de melding kan de melder aanvullend beeldmateriaal (foto, video?) sturen. Dit vindt plaats op verzoek van een centralist (pull).
- Centralist in beeld (voor dove/slechthorenden), videobellen?

- Hoe centralist instrueren? E-learning? Toets?
- Gesteld: veel impact op centralist. Wat betekent dit voor de introductie, soort beeldmateriaal?
- Uitkomsten onderzoek TNO
- Aandachtspunt: privacy
- ....

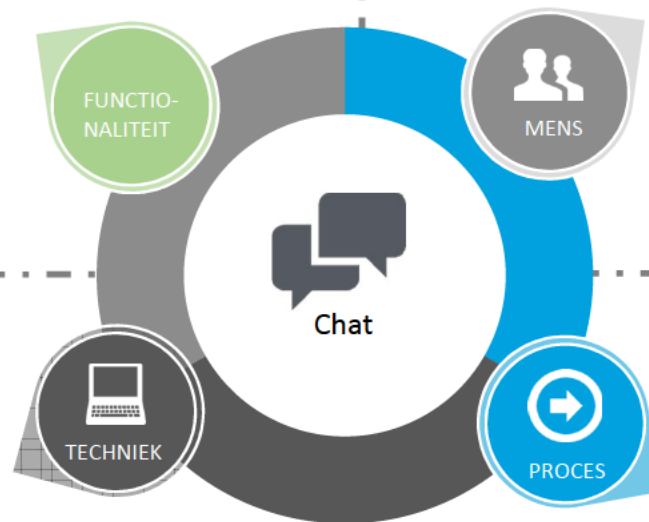


- Hoe ondersteund op werkplek?
- ...

- Alleen op verzoek van centralist (echt, of drempel, zoals bij knrmHelpt! App), met instemming van melder
- Is het een keuze om beeld te gebruiken? Wanneer vraag je om beeld, wanneer niet?

• ...

- De burger kan chatten met een centralist. Chatten kan in tekst en met iconen. Chatfunctie wordt gecombineerd met een vertaalmachine.
  - Een centralist kan (indien noodzakelijk) bij iedere melding via de 112app een chatgesprek starten.
  - Een melder met communicatiebeperking, kan een chatgesprek starten (hoe registreren?). Op termijn kan iedere melder een chatgesprek starten als 'silent call'
  - Realtime typen
  - Werken met standaardzinnen voor centralist (beknopt startprotocol?)
  - Verder met sms als verbinding wegvalt
- 
- Hoe ondersteund op werkplek?
  - ...



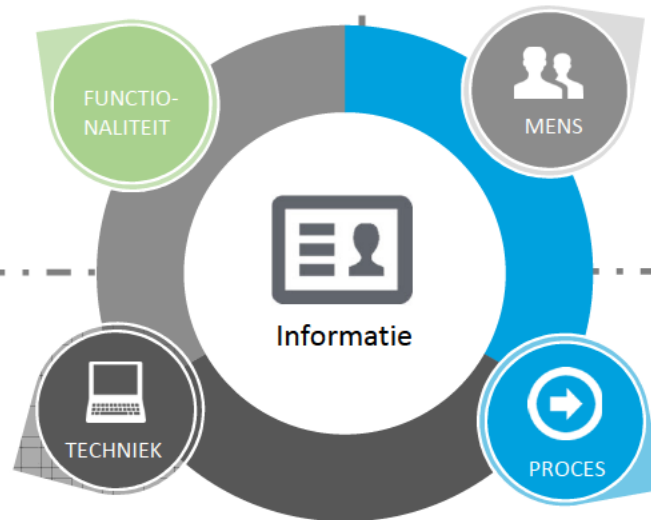
- Hoe centralist instrueren? E-learning? Toets?
- Gesteld: veel impact op centralist. Wat betekent dit voor de introductie, soort beeldmateriaal?
- Wat als er geen dataverbinding is? Databundel op?
- ....

- Duurt langer dan bellen!
- werken met standaardzinnen voor centralist (beknopt startprotocol?)
- Chatgesprek wordt door systeem gezien als melding

- Kunnen schakelen tussen bellen /chat / beeld
- Registratie van melders die chatgesprek kunnen beginnen??
- Wat voor eisen worden aan een chat-melding gesteld (vs telefoonmeldingen? Bv terugbellen)
- ...

- De burger kan facultatief informatie toevoegen, die hij/zij nuttig acht bij een noodgeval. Dit kan bijvoorbeeld persoonlijke informatie zijn (n.t.b.: naam, adres, taal, geslacht, geboortedatum, ICE, woonverdieping, doof/slechthorend/spraakstoornis) of medische informatie (n.t.b.: bloedgroep, aandoening, handicap).
- Koppelen 112app aan gezondheidsapp?

- Privacy, gedekt door keuzemogelijkheid burger?
- ....

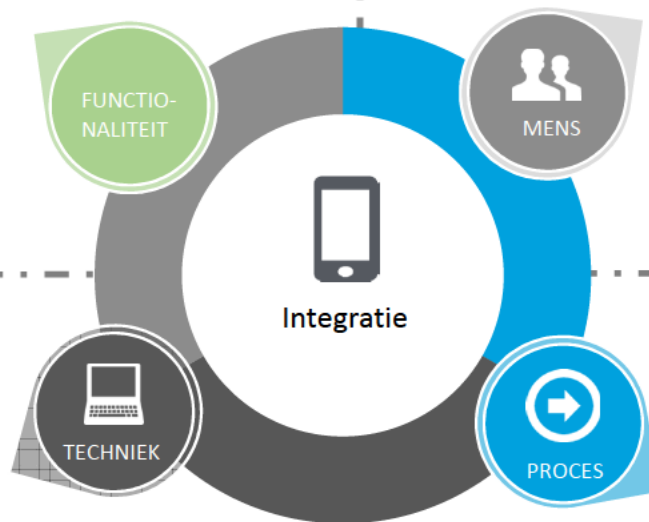


- Hoe ondersteund op werkplek?
- ...

- Aantal karakters begrenzen?
- Welke informatie is nuttig?

- Ook andere apps/informatiebronnen kunnen worden gekoppeld aan de cloudoplossing/backend van de 112app. Dit gaat bijvoorbeeld over:
  - Hulpverleningsapps in brede zin (KNRM Helpt app, ANWB)
  - Bedrijfsprocessenapps (postbezorgers, beveiligers)
  - Gezondheidsapps
  - AML, sensoren, ...
- Internationaal werkend

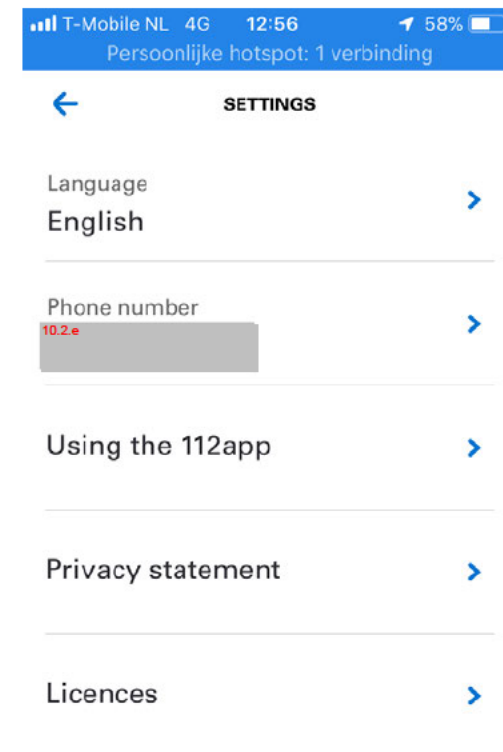
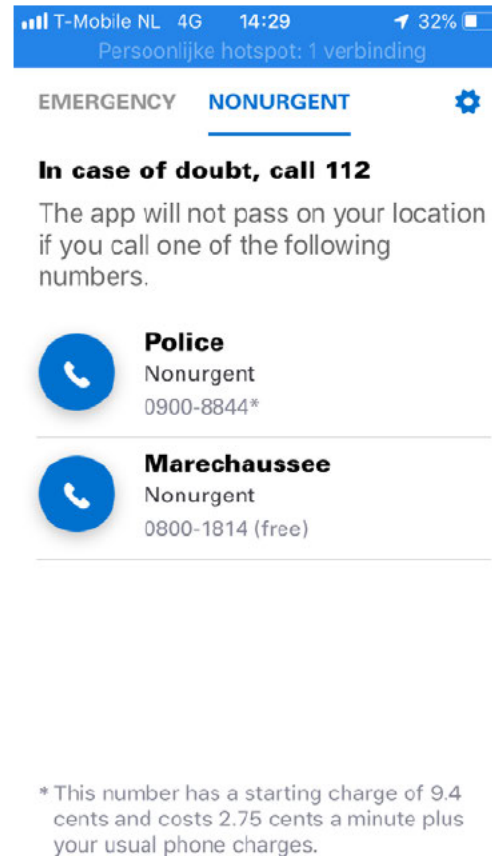
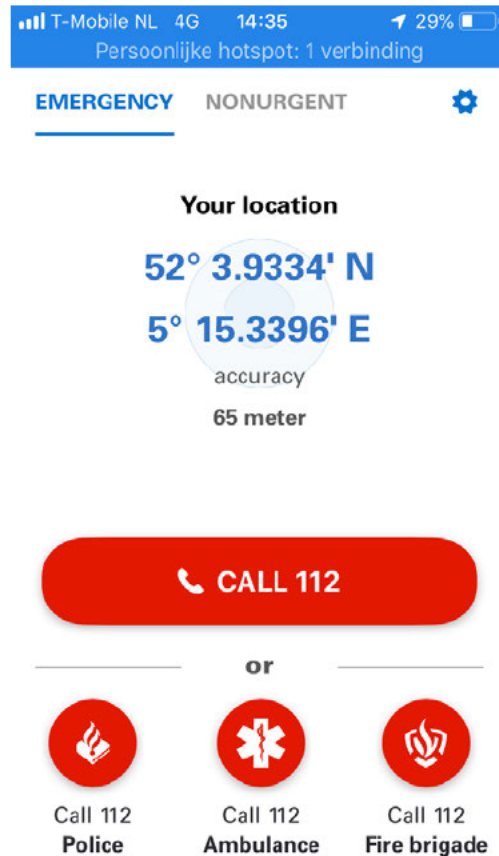
• ....



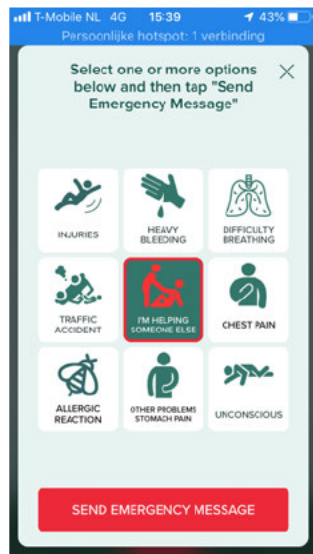
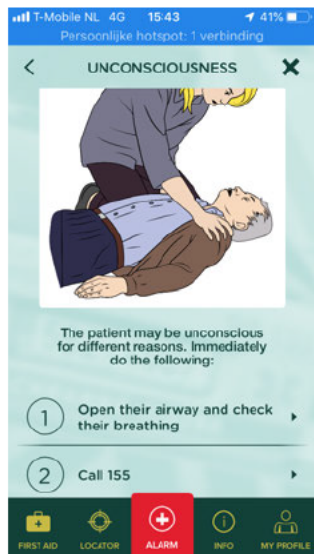
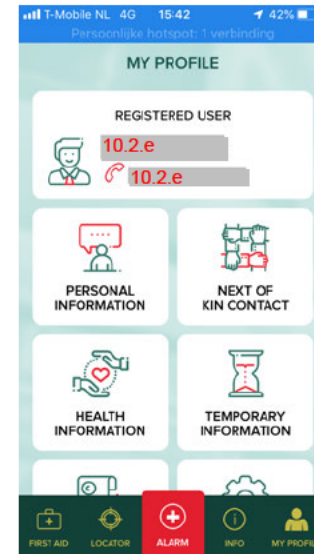
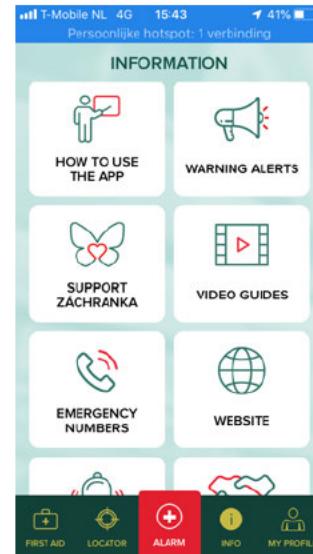
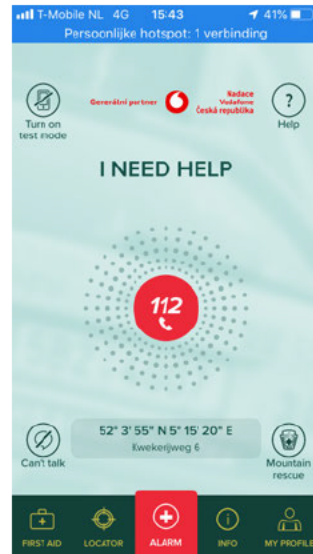
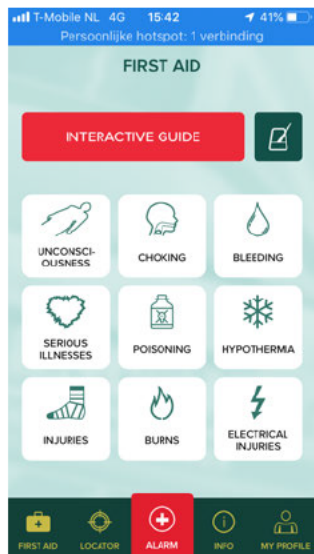
• ....

- Hoe ondersteund op werkplek?
- Aansluitvoorwaarden moeten bekend zijn
- Nationaal en internationaal informatieuitwisselingsplatform bouwen/ontsluiten
- ...

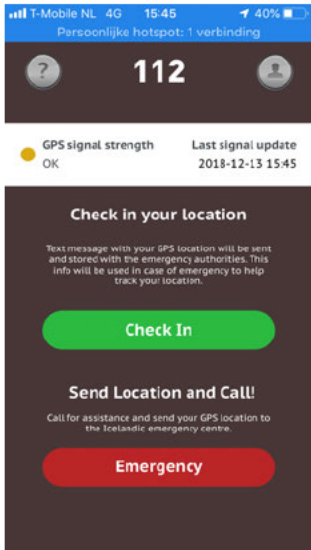
# Design 112NL



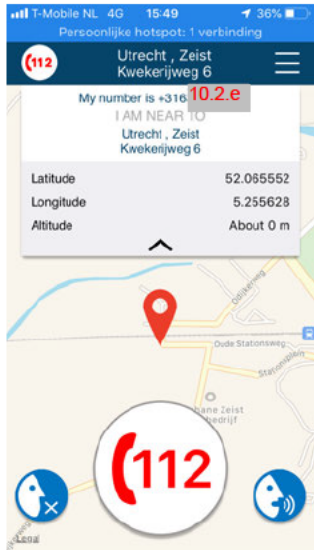
# 112app Tsjechië



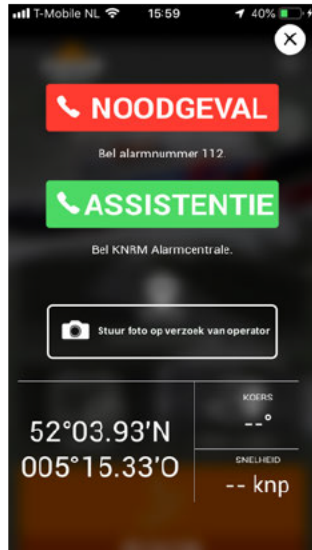
112app IJsland



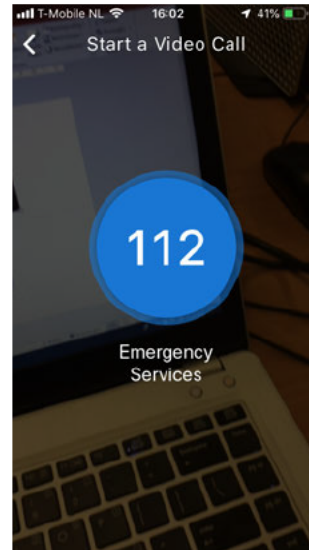
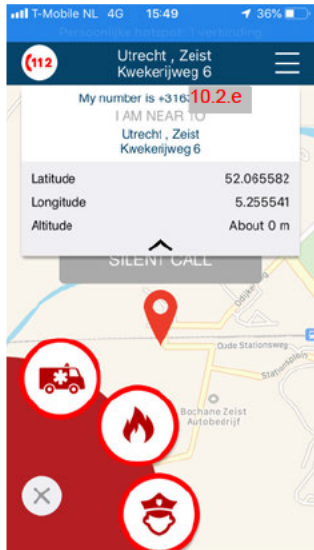
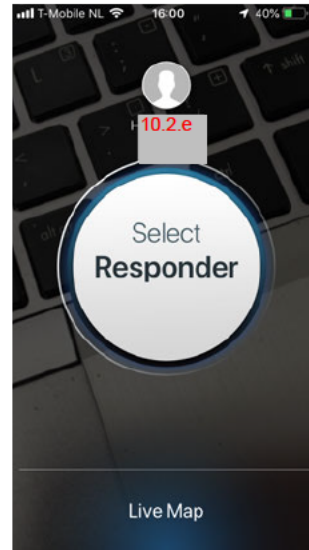
112app Italië



KNRM Helpt! app



C-Now

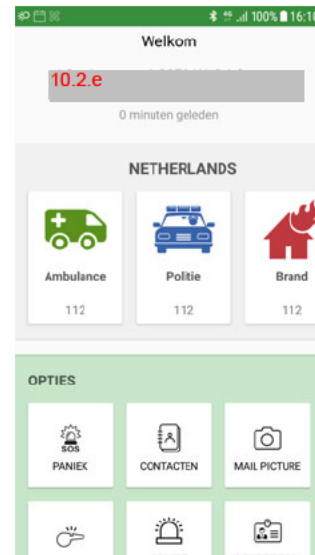




# 112app België



# SOS mate



# Voorbeeld chat/vertaalmachine 112 app België (1)

32496595723

Online

First name	10.2.e	Street	10.2.e
Last name		Number	
Middle name		City	
Gender		Postal cod	
Date of birth		Country	
In case of emergency		Free info	
Mobile App		Event	Brandweer Fire
Event ID		Language	en 26/11/2014 16:14:00

Caller: Dutch Operator: English

Ook hallo, wat is uw noodgeval?

ik heb een auto ongeluk gehad  
I have a car accident

Dat is niet zo mooi, bevindt u zich op de av d'iena in waterloo ten hoogte van het fietspad?

inderdaad  
Indeed

Wist u dat ik ook chinees spreek ;)  
攰力 u dat ik ook 中国 spreek;

This is a test in arabic  
هذا اختبار في اللغة العربية

Chat protocol: Real time text

Use translation Arabic

Export text

Blue means data chat.

The chat is in real time, (RTT) so character per character is being send

PSAP Client – chat translation

# Voorbeeld chat/vertaalmachine 112 app België (2)

The image displays two screenshots of a 112 emergency chat interface. The left screenshot is a desktop application window titled 'PSAP - Production' showing a user profile for a hearing-impaired individual. The right screenshot is a mobile app interface for 'Emergency chat' showing a chat history and a set of emergency icons.

**Desktop Application Details:**

- Phone number: 32471398662 (persoon is doof)
- Language: Engels
- Operator: Nederlands
- Event: MED (Medical)
- Location: 54, Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, EXL, Ville de Bruxelles - Stad Brussel, Bruxelles - Capitale - Brussel - Hoofdstad, Région de Bruxelles Capitale - Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1000, België - Belgique - Belgium

**Mobile App Chat History:**

- Mon 03 Oct
- Arrived: 09:23:04 (with hearing-impaired icon)
- in house (Received: 09:23:14)
- Arrived: 09:23:18 (with checkmark icon)

**Emergency Icons (Circled in Red):**

- yes (green checkmark)
- no (red X)
- accident (car crash)
- fire (flame)
- ill (person with skull)
- slip (person falling)
- heart attack (heart with pulse)
- burglar (person with mask)
- flight (person running)
- raid (gun)
- storm (cloud with lightning)
- flood (water with house)

Hearing impaired functions