



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

109

Inspiratiesessie 112app

25 januari 2019, GBO 112



Programma

- 09.30-09.45 Plenaire introductie
- 09.45-10.30 Functionaliteiten uitleg + brainstorm
- 10.30-10.35 Pauze
- 10.35-11.15 Groepsgewijze clustering en samenvatten van ideeën
- 11.15-11.30 Plenaire afronding

Introductie

Opdracht: ontwikkel een Nederlandse 112 app

Eind 2016 is het programma LMO een traject gestart om te komen tot een werkende 112 app in Nederland. Dit verzoek is initieel gekomen van het ministerie van VenJ, ondersteund door de disciplines en bevestigd in het CIO Beraad en Landelijke stuurgroep LMO.

Eerst is een basisversie van de 112app ontwikkeld, gebaseerd op de Finse 112app, met de volgende functionaliteiten:



Bellen 112



Automatische
locatiebepaling
melder



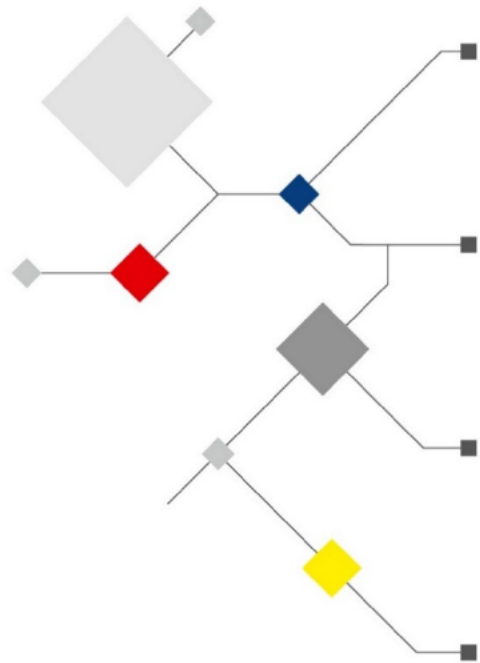
Keuze
discipline



Servicenummers
(niet spoed,
wel...)

De 112 app is een simpele en begrijpelijke app voor burgers

De 112 app biedt in eerste instantie basisfunctionaliteiten, maar zal worden doorontwikkeld. Nieuwe functionaliteiten moeten in lijn zijn met de volgende uitgangspunten voor de 112 app:



De 112 app is een simpele en begrijpelijke app voor burgers.

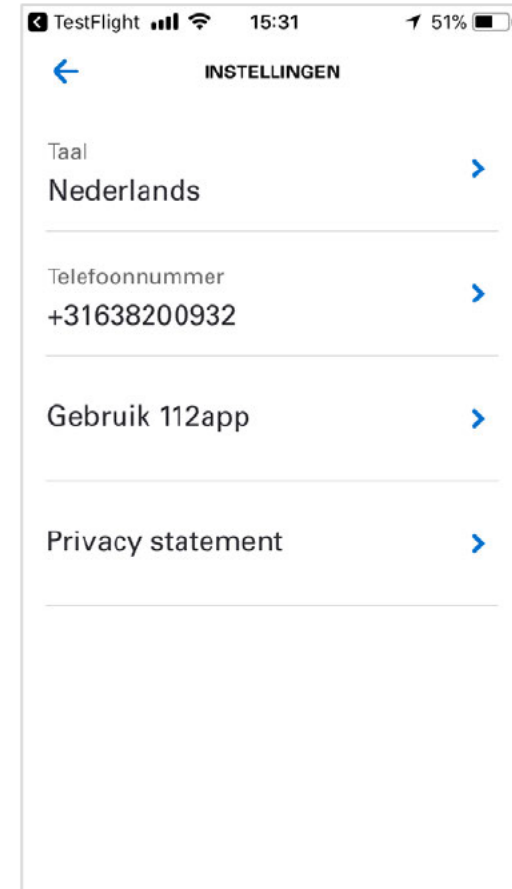
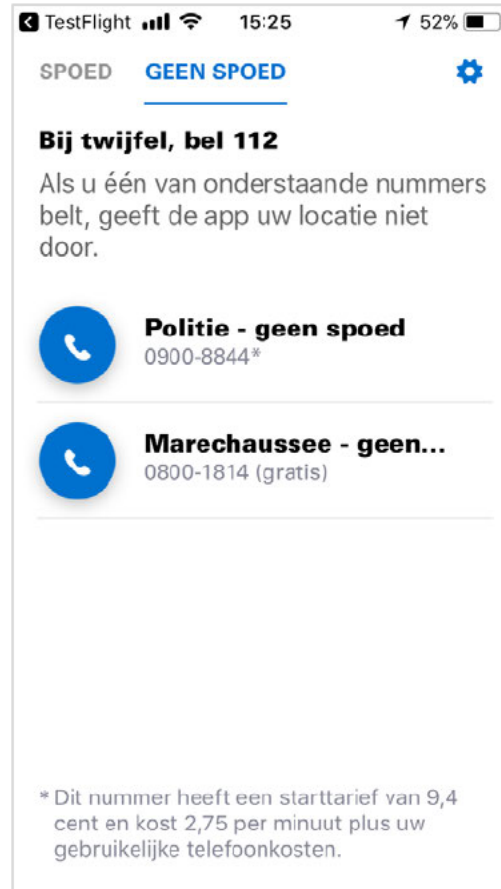
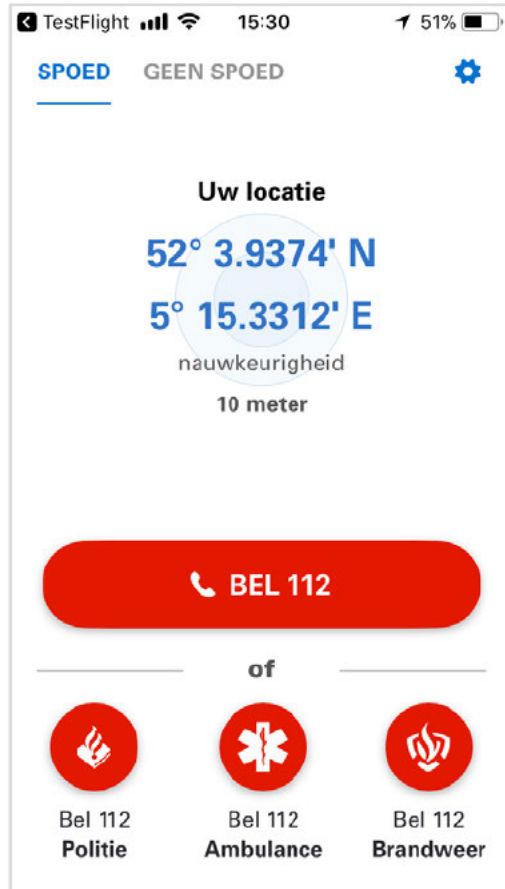
De 112 app is lean & mean.

De functionaliteiten hebben een toegevoegde waarde in het noodhulpproces. Dus voor de burger die spoedeisende hulp nodig heeft, een centralist die een melding verwerkt en/of een medewerker van een hulpdienst die ter plaatste gaat.

De 112 app is in lijn met wetgeving.

De 112app in lijn met de visie op Het Nieuwe Melden en ondersteunt de doelstelling uit het Transitieakkoord om de burger in het eerste contact te helpen.

Design 112NL



Suggesties multi overleg 1-1-2 voor doorontwikkeling (1)

De roadmap is ontwikkeld in samenwerking met (o.a.) het multi overleg 1-1-2, waar disciplines zijn vertegenwoordigd. Hieronder zijn de ontvangen suggesties weergegeven. Groen/dikgedrukt zijn de suggesties met hoge prioriteit.



1. Hoogte en locatie binnen tonen
2. Locatie ook op kaart tonen
3. Automatisch aanzetten locatiefunctie (en uitzetten na gebruik)



4. **Chat**
5. **Vertaalmachine**



6. **Overnemen bediening telefooncamera**
7. Aanvullend beeldmateriaal sturen



8. **Direct routeren naar (mono)centralist in regionale meldkamer**
9. Alarmeren hulpverleners in de buurt
10. Hulpvraag direct routeren naar hulpverlener in de buurt

Suggesties multi overleg 1-1-2 voor doorontwikkeling (2)

(vervolg)



11. **Persoonlijke en medische informatie toevoegen**

12. Dynamische keuze servicenummers

13. **112app standaard op een mobiele telefoon (niet hoeven te downloaden)**

14. **Demo/testfaciliteit voor burgers**



15. Alertering en publieksvoorlichting

16. Melder informeren over aankomsttijd hulpdienst

17. Waarschuwing misbruik



18. **Integratie met andere apps**

19. **Internationaal werkend (locatie informatie)**

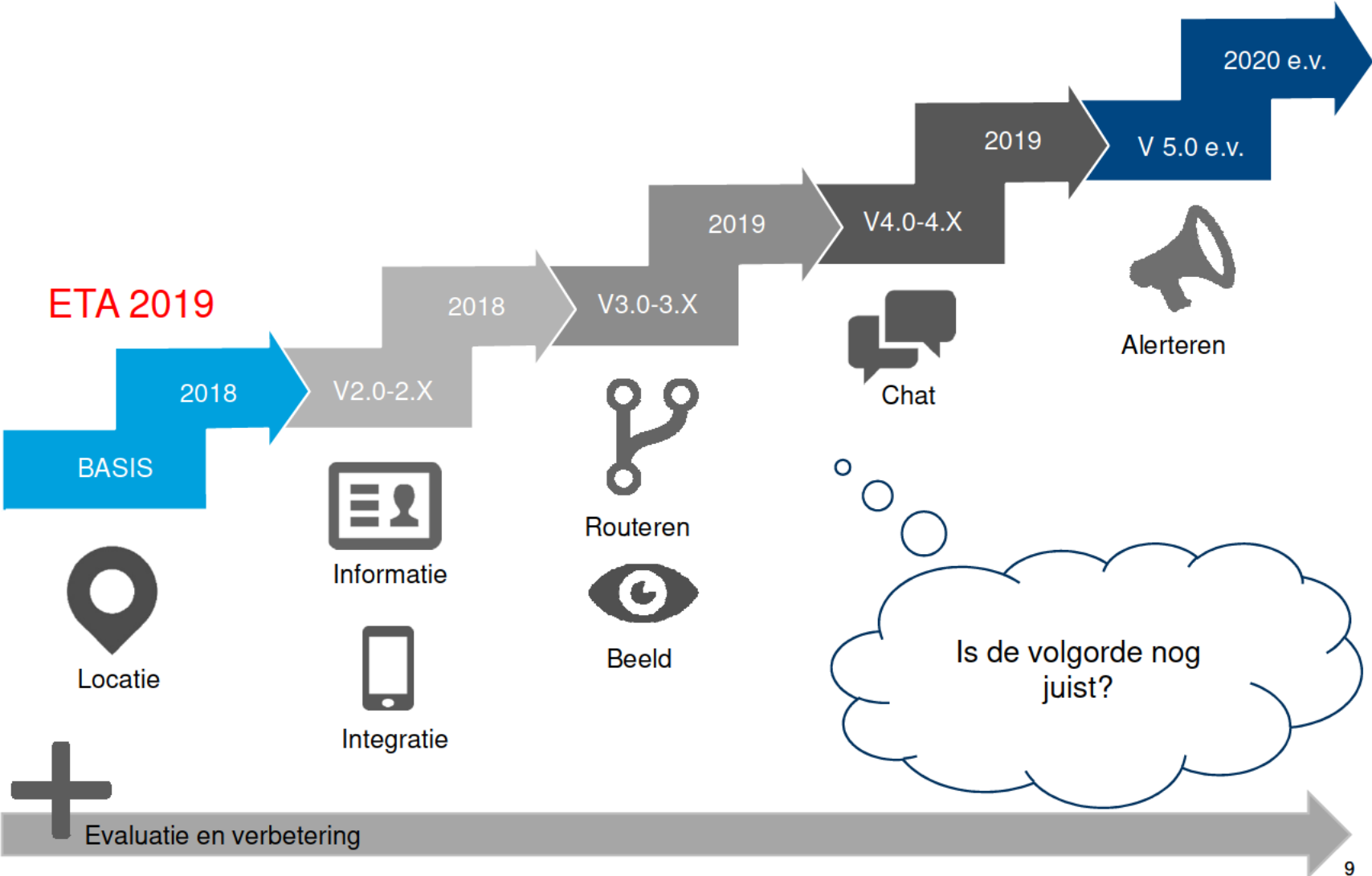


20. **Aanpassingen n.a.v. evaluatie (n.t.b.)**

21. SMS indien dataverbinding wegvalt

22. Andere apps afsluiten bij gebruik 112app

Ambitie doorontwikkeling (Roadmap 112app begin 2018)



**Brainstorm
functionaliteiten**

Centrale vraag inspiratiesessie

“Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de introductie van de nieuwe functionaliteiten van de 112 app een succes wordt?”



Werkwijze sessie

Iedere sheet heeft de volgende stappen:

1. Uitleg van de functionaliteit: (persoons)informatie, integratie, routeren, beeld, chat.
2. Het opschrijven van overwegingen/vragen/ideeën op post-its met de centrale vraag in gedachten: *Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de introductie van de nieuwe functionaliteiten van de 112 app een succes wordt?*
 - Gelieve een post-it kort en bondig in te vullen.
 - Zet je naam op de post-it. (*Bij vragen of onleesbaarheid*).
 - Indeling gemaakt: mens-proces-techniek

Informatie

(Persoons)informatie



Informatie

De burger kan facultatief informatie doorgeven, vb persoonsgegevens of medische informatie.
Informatie wordt op de app opgeslagen en komt mee met 112-melding.

The screenshot shows the 'Registratie 1/2' screen with the following fields:

- Persoonsgegevens**
 - Voornaam: 10.2.e
 - Achternaam: 10.2.e
 - Geboortedatum: 10.2.e
 - Facultatieve info: >
- Mobiele telefoon**
 - Landcode: Nede... (+31)
 - Telefoonnummer: 06 10.2.e
- Ik ben doof, slechthorend of heb een spraakstoornis.** (Toggle switch is turned on)

Bottom navigation bar: Noodgeval, **Mijn informatie**, Gebruik van de app:

The screenshot shows the 'Registratie 2/2' screen with the following fields:

- Adres**: 10.2.e >
- ICE Contacten**
 - Met wie kunnen de hulpdiensten contact opnemen indien dit nodig blijkt?
 - 10.2.e >
 - +316 10.2.e >
 - ICE contact toevoegen >
- Meer info**
 - Welke specifieke informatie moeten wij hebben om u optimaal te kunnen helpen?

Bottom navigation bar: Noodgeval, **Mijn informatie**, Gebruik van de app:

Vb. Belgische 112app

(Persoons)informatie



Informatie

Vragen / aandachtspunten

- Privacy: Ingevulde informatie kan niet altijd met een centralist gedeeld worden. In proces verifiëren of vooraf in de app labelen informatie?
- Weten we welke informatie we zouden willen krijgen van een melder? (Sturend of een open vraag aan de burger?)
- Privacy: Beveiliging informatie in de app belangrijk (uitgaande van opslaan in app)
- Juistheid en relevantie informatie; hoe verifiëren?

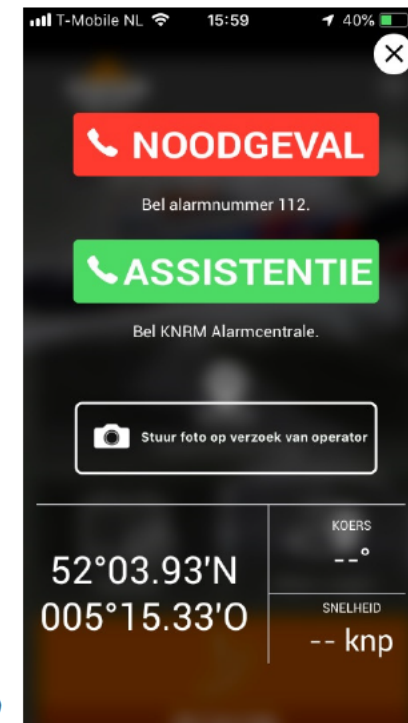
Integratie

Integratie



Integratie

- Ook andere apps/informatiebronnen kunnen worden gekoppeld aan de cloudoplossing/backend van de 112app: bv. 'KNRM redt', 'ANWB', later: wearables
- De 112app werkt Europees (PEMEA project EENA)



Vb. KNRM Helpt! app

Integratie



Integratie

Vragen/aandachtspunten:

- Welke apps laat je toe in je keten? Privacy, commerciële belangen...
- PEMEA project heeft nu nog een beperkte scope (deel Spanje, deel Italië, Monaco, Finland, Zweden, Tsjechië, Oostenrijk)

Direct doorrouteren

Direct doorrouteren



Indien een melder heeft aangegeven welke discipline hij wil spreken en de locatie bekend is, wordt de melding direct gerouteerd naar de gewenste (mono)centralist in regionale meldkamer.

Vragen/aandachtspunten:

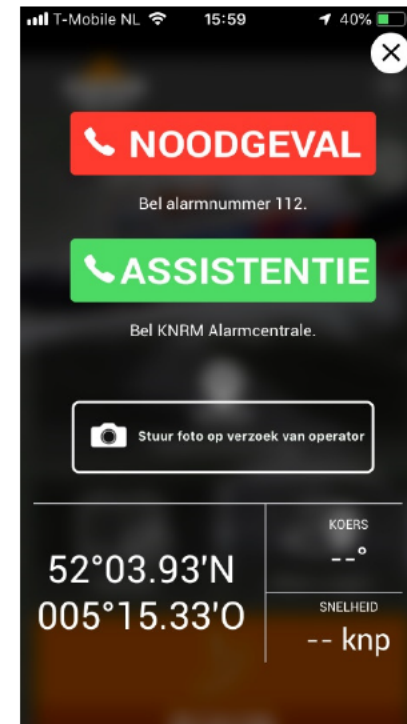
- DO112 nodig
- Hoe houd je regie op de stroom (bv. bij piekbelasting)
- Verkeerd gebruik 112, geen filtering door 112-centrale
- Stel de melding komt bij verkeerde meldkamer/centralist?

Beeld

Beeld



- Na akkoord van de melder kan een centralist de bediening van de camera van de smartphone van de melder bedienen. Zo krijgt de centralist real time zicht op het incident.
- Tijdens de melding kan de melder aanvullend beeldmateriaal (foto, video) sturen. Dit vindt plaats op verzoek van een centralist (pull). Het beeldmateriaal wordt gebruikt om de melding nader te duiden.



Vb. KNRM Helpt! app

Chat

Chat

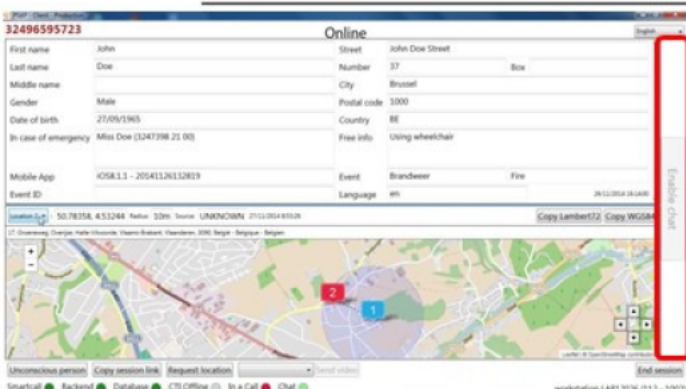


- De burger kan chatten met een centralist. Chatten d.m.v. real time tekst en iconen.
- Chatfunctie wordt gecombineerd met een vertaalmachine.
- Als dataverbinding wegvalt, dan wordt het gesprek vervolgd met sms
- Initiatie
 - Een centralist kan (indien noodzakelijk) bij iedere (spraak)melding via de 112app een chatgesprek starten.
 - **Nu of later?:** een melder, die doof, slechthorend is of een spraakstoornis heeft, kan een chatgesprek starten.
 - **Nu of later?:** chatgesprek framen als een 'silent call'
 - Op termijn kan iedere melder een chatgesprek starten
- Aansluiten op Total Conversation standaarden (?)

Chat functie België

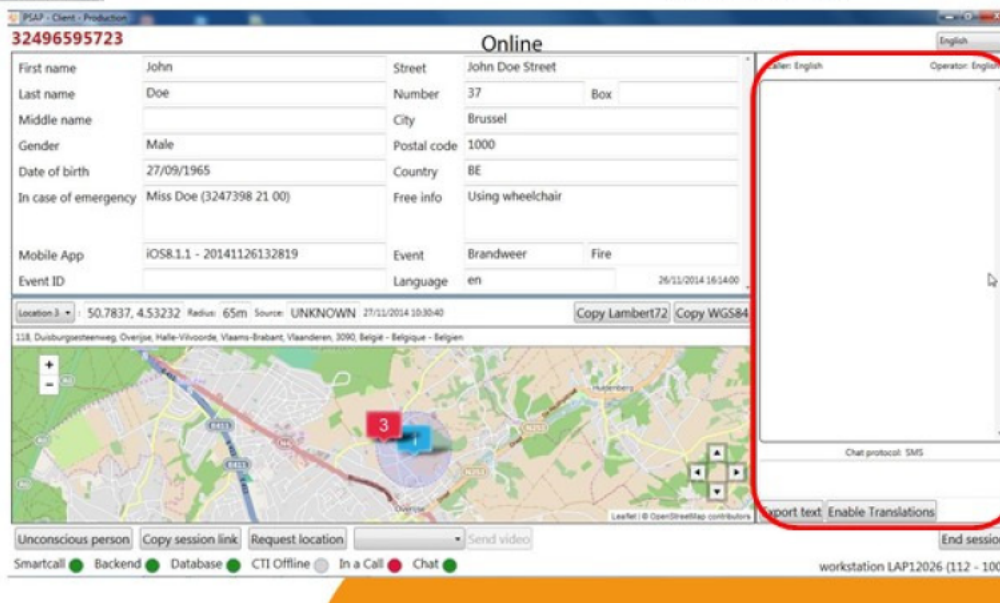


PSAP Client - chat



Enable chat

Opens chat window



Chat functie België



PSAP Client – chat translation

32496595723

Online			
First name	John	Street	John Doe Street
Last name	Doe	Number	37 <input type="checkbox"/> Box
Middle name		City	Brussel
Gender	Male	Postal code	1000
Date of birth	27/09/1965	Country	BE
In case of emergency	Miss Doe (3247398 21 00)	Free info	Using wheelchair
Mobile App	iOS8.1.1 - 20141126132819	Event	Brandweer <input type="checkbox"/> Fire <input type="checkbox"/>
Event ID		Language	en <input type="text"/>

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 ;)
我知道你也会说中文 ;)

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



Chat functie België



PSAP Client – chat/SMS



When data connection is lost, there is an automatic fallback to SMS



Chat functie België



Hearing impaired functions

3247 398662 (persoon is doof)

Online

Voornaam	Iphone	Straat	Regentlaan
Achternaam		Nummer	54 Bus
Tussenvoegsel		Stad	Brussel
Geslacht	Male	Postcode	1000
Geboortedatum	17/10/1962	Land	BE
In geval van nood	Astrid Service Center (3225006789)	Extra info	Doof
Mobile app	iOS10.0.1 - 20160907093120	Gebeurtenis	MED Medical
Gebeurtenis ID		Taal	Engels

Positie 2 : 50.84828, 4.36883 Straat: 65m Bron: Unknown 03/10/2016 9:14:28 Lambert72 kopiëren WGS84 kopiëren

54 Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, BXL, Ville de Bruxelles - Stad Brussel, Bruxelles-Capitale - Brussel-Hoofdstad, Région de Bruxelles-Capitale - Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1000, België - Belgique - Belgien

Emergency chat

Mon 03 Oct

Arrived: 09:23:04

in house

Received: 09:23:14

Arrived: 09:23:18

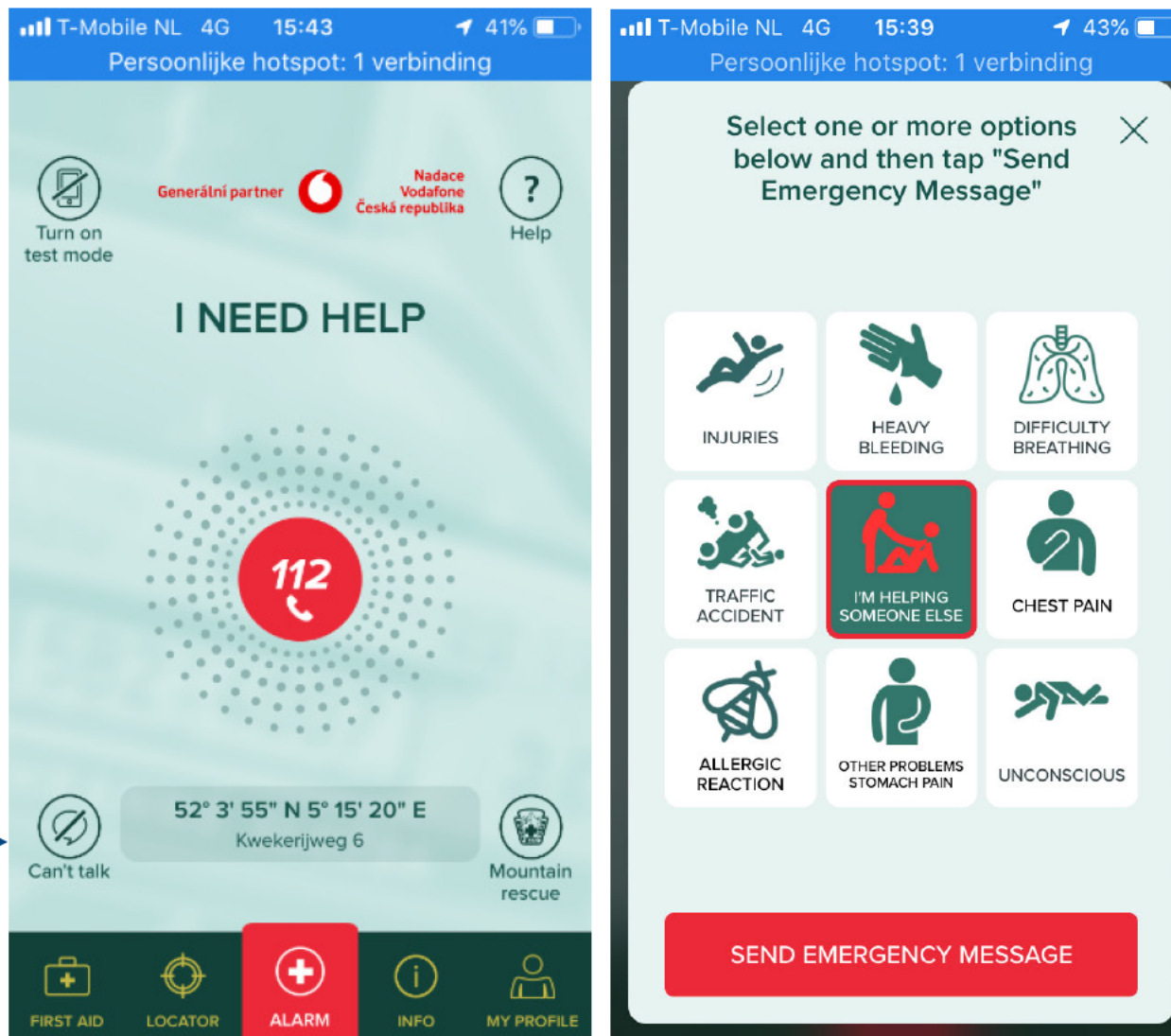
yes no accident fire

ill slip heart attack burglar

shot raid storm flood



Chat functie Tsjechië



Pauze



Clustering / samenvatting

Opdracht: Clusteren/ samenvatten van sheets

- Ga in groepjes van 2/3 naar één sheet toe.
- Er zijn vijf sheets dus ook vijf groepjes.
- Bestudeer de ingevulde notities.
- Vorm clusters van soortgelijke clusters. Zet er een cirkel omheen met een pen en geef de clusters een naam.
- Koppel op basis van de input terug aan de groep:

Hoe wordt de introductie van deze nieuwe functionaliteit van de 112app-keten een succes?

Plenaire afronding

Dank voor de aandacht en de input!