

GBO 112 Uitkomst inspiratiesessie App

25 Januari 2019.

Dit document behandelt de uitkomsten van de inspiratiesessie voor de 112app van het GBO112 dd 25 januari 2019. Dit verslag geeft de functionaliteiten weer met opmerkingen gebundeld per functionaliteit. Redundante opmerkingen zijn samengevoegd cq verwijderd. Tot slot wordt de preferente volgorde van functionaliteiten weergegeven.

Beeld

In de discussie zijn de volgende opmerkingen gemaakt en/of vragen gesteld:

- In welke situaties levert beeld meerwaarde op?
- Kan van toegevoegde waarde zijn voor duiding incident
- Beeld heeft ook risico van tunnelvisie bij centralist
- Het maken van beelden kan leiden tot agressie
- Politie heeft behoefte (duiding of daderinformatie)
- Kan zinvol zijn indien je niet kan praten
- Mag je ontvangen informatie gebruiken voor onderzoek?
- Kan je de camera op afstand aanzetten?
- Waar toon je de informatie (kan confronterend zijn)?
- Vergt ook andere kennis/competentie van centralist (analyse)
- Mag je informatie opslaan en voor hoelang?
- Moet er een drempel ingebouwd worden om overload van centralist te voorkomen?
- Heeft de melder/burger hier behoefte aan?
- Advies TNO meenemen in ontwikkeling

Op flipovers zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- Beeld wordt **onderdeel** van het uitvraagprotocol.
- Is de centralist **toegerust** op beeld? Risico op trauma's door beeld.
- Risico op **netvliesvervuiling** van centralist: overkill aan informatie kost tijd.
- Systeem en centralist moet weten of appt de beeldfunctie ondersteunt: wat te doen bij **foutmelding**?
- Regie. Voor wit: beeld alleen **op verzoek** van centralist.
- Regie: gaat er **ongevraagd** beeld binnen komen?
- Techniek: moet het beeld **opgeslagen** worden? Kan dit volgens huidige regels voor opslag?
- Techniek: er moet zicht zijn op **vertraging** van beelden/ geluid.
- Techniek/ proces: moet het beeld **doorgestuurd** worden?
- Q: is er beeld nodig bij **aanname**?
- Q: op welke plek moet beeld op de **meldtafel** worden getoond?
- Techniek: Beeld moet aan incident in **GMS** gekoppeld worden.

Integratie:

In de discussie zijn de volgende opmerkingen gemaakt en/of vragen gesteld:

- Europees: Veel landen doen nog niet mee, zeker landen waar veel Nederlanders op vakantie gaan

- Europees: Levert investering wel voldoende rendement op, 112 kan altijd gebeld worden
- Europees: In verband met aanbestedingsregels kan niet zomaar ingehaakt worden op het lopende EENA-project
- Er zullen aansluitvoorwaarden opgesteld moeten worden voor te koppelen apps
- Aanbieden van koppelvlak/gateway inclusief certificering

Op flipovers zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- Europese integratie: voorlopig **niet** uitvoeren.
- Tips voor Europese integratie: afspraken maken met **andere lidstaten** over hoe de koppeling tussen apps gaat. + Voorwaarde: alleen integreren als het niet belastend is voor het Nederlandse systeem.
- Nederlandse integratie met andere apps:
- **Privacy**: wie krijgt welke gegevens?
- Nederlandse integratie alleen als beide apps de **locatie** gegevens krijgen.
- Tip: let op **vertaal** mogelijkheden in de app.
- Technisch: de techniek en proces moet weten welke app gebruikt wordt ivm beschikbare functionaliteit.
- Techniek: wat wordt het koppelvlak met andere apps?
- Techniek: **Certificering**.
- TIP: maak een **User Case** voor de Nederlandse commerciële apps.

(Persoons)Informatie:

In de discussie zijn de volgende opmerkingen gemaakt en/of vragen gesteld:

- Politie en Brandweer geven aan hier geen behoefte aan te hebben
- Welke gegevens zijn relevant voor Ambulancezorg?
- Actualiteit/accuraatheid gegevens

Op flipovers zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- **NAW** gegevens + locatie is een minimum aan informatiebehoefte.
- Medische gegevens beperken tot minimum om **overkill** aan informatie te beperken.
- **DNR** verklaring kan onduidelijk zijn (als dat als persoonsformatie wordt toegevoegd).
- Gegevens die burger geeft en beheer wil hebben kunnen uit elkaar lopen. Hoe kan men dit **gat** overkomen?
- Proces: **verificatie**. Locatie en persoon moet worden geverifieerd. Want beller is niet altijd 'onderwerp'.
- Proces: **opslagtermijn** ivm telecomwetgeving.
- Proces: wat te doen bij **misbruik**?
- Proces: Wit. Hoe verhoudt de informatie zich tot de **triage** systemen?
- Proces: moeten/mogen alle **kolommen** deze informatie gebruiken?
- Techniek: waar moet de info getoond worden? **Koppeling** GMS + GIS?
- Techniek: komen de gegevens de hele **keten** door? Van centralist tot behandelde centralist?

Direct doorrouteren:

In de discussie zijn de volgende opmerkingen gemaakt en/of vragen gesteld:

- Misbuikteam is nu landelijk georganiseerd

- Kan routing gestopt worden bij overbelasting meldkamer
- Driebergen heeft nu filterfunctie (veel zelfde meldingen, misbruik)

Op flipovers zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- Vraagt extra **capaciteit** van Meldkamers en systeem.
- Hoe houdt je **dubbele** meldingen in de gaten/ tegen?
- Regie: vergt aanpassing DO112 (**regie knop**).
- Wat is/ gaat de relatie met de **routeringsmatrix** worden? Alleen bij piekbelasting lokale meldkamer?
- **Driebergen** moet regie houden tot LMS een feit is.
- Techniek: **Koppeling** GMS en 112 nodig om zwarte lijst te activeren. (Misbruikbestrijding)
- Techniek: meer risico op **DDOS** aanvallen op meldkamer(s).

Chat:

In de discussie zijn de volgende opmerkingen gemaakt en/of vragen gesteld:

- Hoe en voor wie toegankelijk (drempel)
- Belangrijk om gegevens te loggen en voorkomen van plakken en knippen (integratie in GMS)
- Standaardteksten kunnen helpen om snel vragen te kunnen stellen

Op flipovers zijn de volgende opmerkingen geplaatst:

- Vraagt meer **tijd/capaciteit** van de mens en de meldkamer.
- **Iconenfunctie**: wordt dit per discipline ontwikkeld?
- Bij Chat weet de centralist niet of er nog **verbinding** met de beller is.
- Tip: **chat door meldkamer initiëren** tenzij er een stille melding situatie is.
- Regie: hoe blijft er **regie** op de verschillende vormen van melden: spraak en chat meldingen tegelijk.
- Er komen zo 3 soorten chat: E sms; total conversation, 112-app.
- Proces: hoe wordt chat naar partners door '**verbonden**'?
- **Wit**: we hebben maximaal **2 minuten** om de ambulance op pad te sturen. Is er dan tijd om te chatten?
- Techniek: **integratie** in GMS nodig om onnodig overtypen te voorkomen.
- Techniek: op welk **scherm** wordt dit laten zien?
- Techniek: chat vraagt **aanpassing GMS** en integratie met DO112.

De geprefereerde volgorde van introductie van nieuwe functionaliteiten wordt:

1. Beeld (alle disciplines interesse)
2. Chat (alle discipline interesse)
3. Informatie (heeft alleen wit echt interesse in)
4. Routeren (spannend qua implementatie)
5. Integratie (Europees in ieder geval als laatste).

Handelingsperspectief zoals in Tsjechisch voorbeeld is niet gewenst