



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

112app

Teamchef DROC overleg politie, 6 februari 2019

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

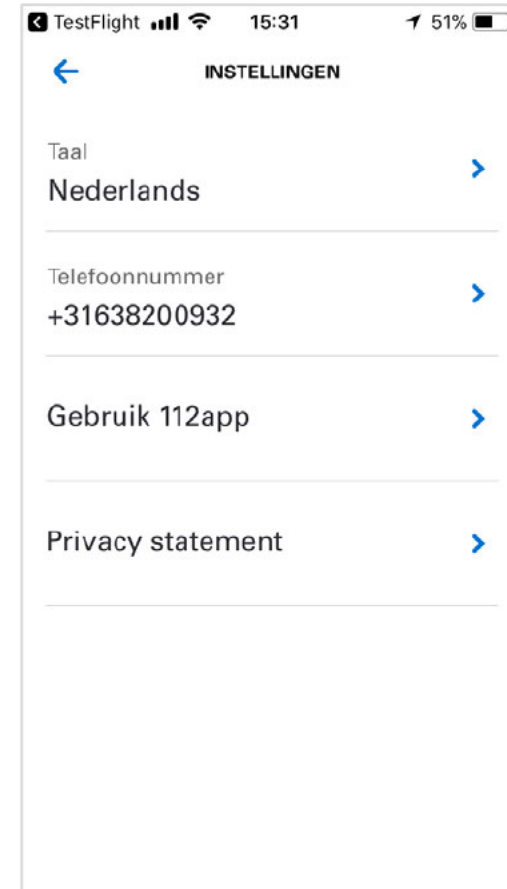
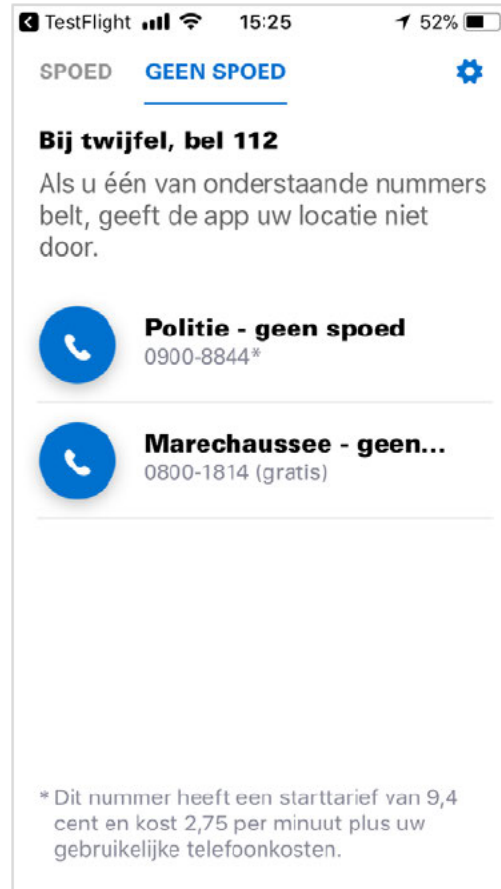
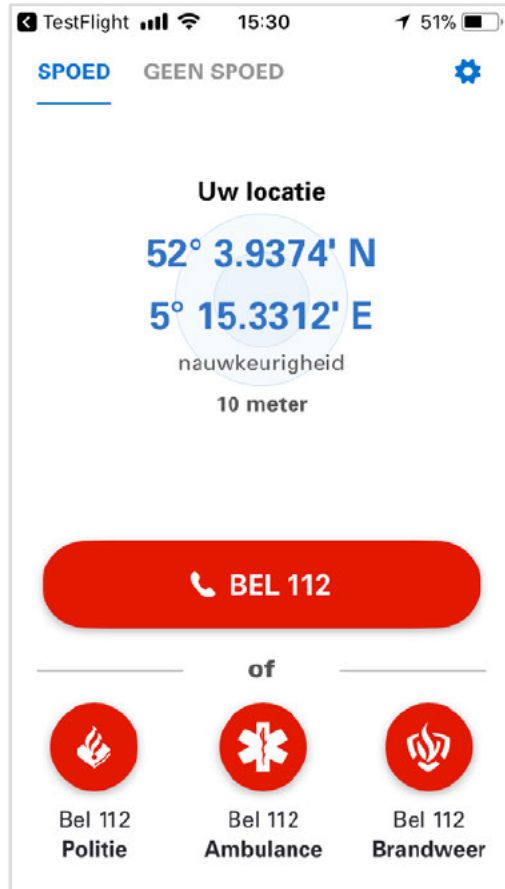


Keuze
discipline

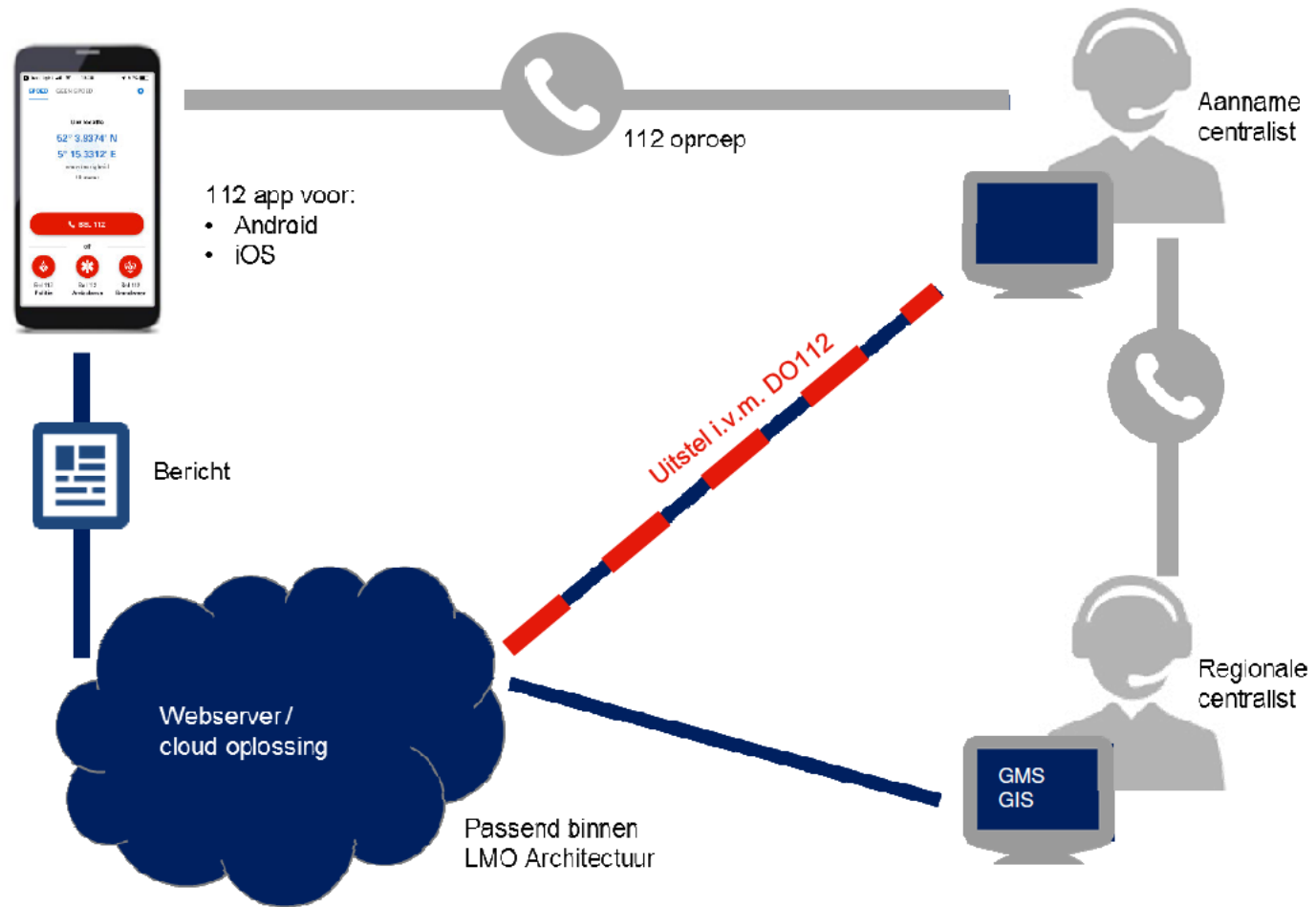


Servicenummers
(niet speed,
wel...)

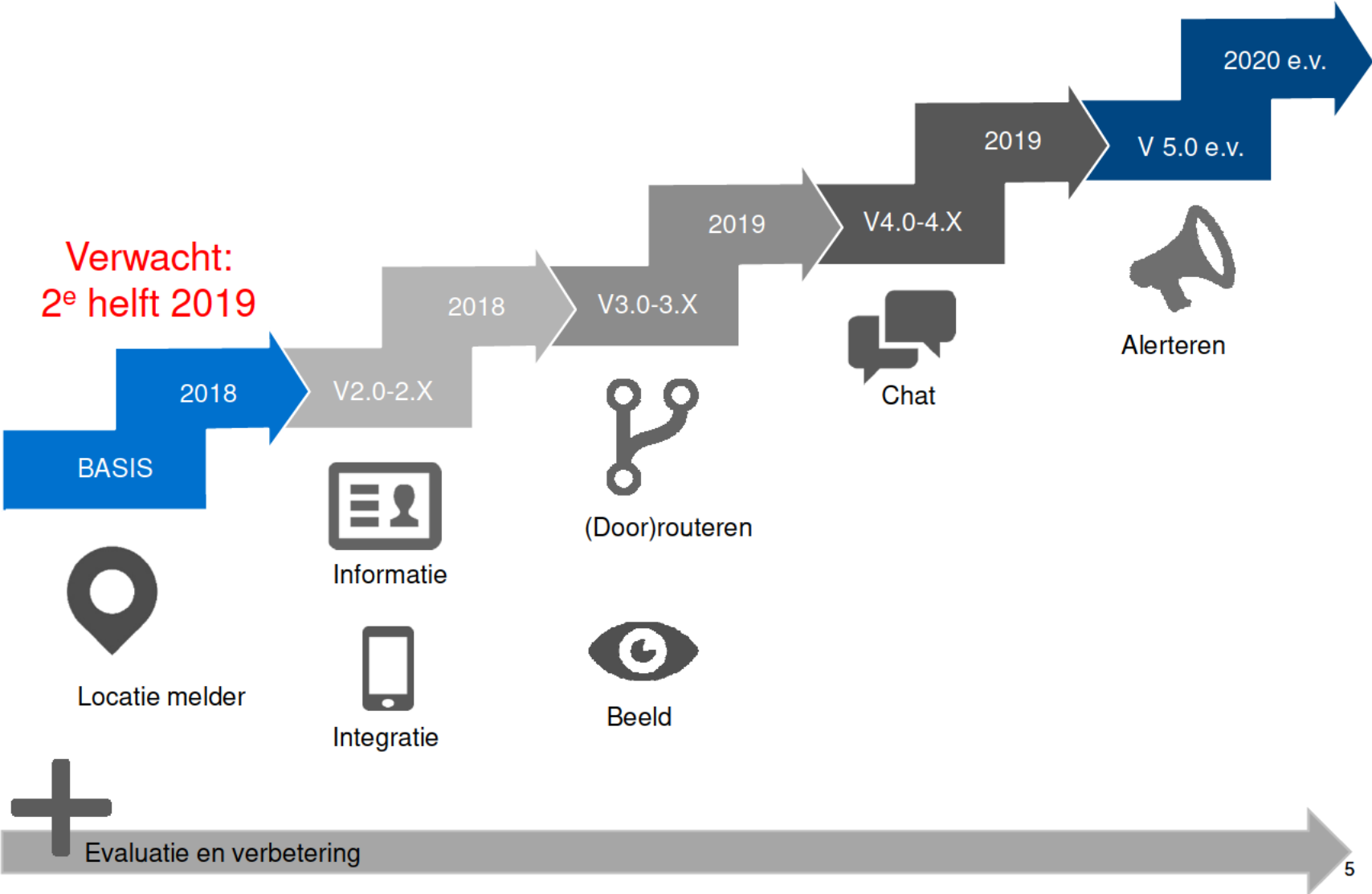
Nederlands ontwerp 112app '112NL'



Informatie uit 112app komt bij centralist die gesprek in behandeling heeft



Ambitie doorontwikkeling (Roadmap 112app begin 2018)



Proces opstarten doorontwikkeling 112app

1

Input ophalen bij disciplines:
Functionaliteiten uitdiepen en Hoe wordt introductie een succes?

Bespreking vandaag draagt bij aan:

2

Onderzoeken: Wat kunnen we wanneer realiseren in de techniek?

3

Voorstel/plan voor vervolg 1112app

4

Afweging ambitie vs. geld/capaciteit

5

Start doorontwikkeling 112app



Informatie

- Facultatief persoonlijke en medische informatie van de melder toevoegen

Voorbeeld Belgische 112app



T-Mobile NL 16:00 40%

Registratie 1/2 [Volgende](#)

Persoonsgegevens

Voornaam 10.2.e

Achternaam

Geboortedatum)

Facultatieve info >

Mobiele telefoon

Landcode Nede... (+31)

Telefoonnummer 06 10.2.e

Ik ben doof, slechthorend of heb een spraakstoornis.

Noodgeval [Mijn informatie](#) Gebruik van de app:

T-Mobile NL 16:00 40%

[Vorige](#) Registratie 2/2 [Done](#)

Adres

ICE Contacten
Met wie kunnen de hulpdiensten contact opnemen indien dit nodig blijkt?

ICE contact toevoegen >

Meer info
Welke specifieke informatie moeten wij hebben om u optimaal te kunnen helpen?

Noodgeval [Mijn informatie](#) Gebruik van de app:

Te bespreken in overleg:



Stelling: Vanuit het oogpunt van een politie-centralist is het wenselijk om aanvullende informatie van een melder te ontvangen via de 112app.

Vraag: Bij welke (persoons)informatie van een melder is een politie-centralist gebaat in zijn/haar werk?

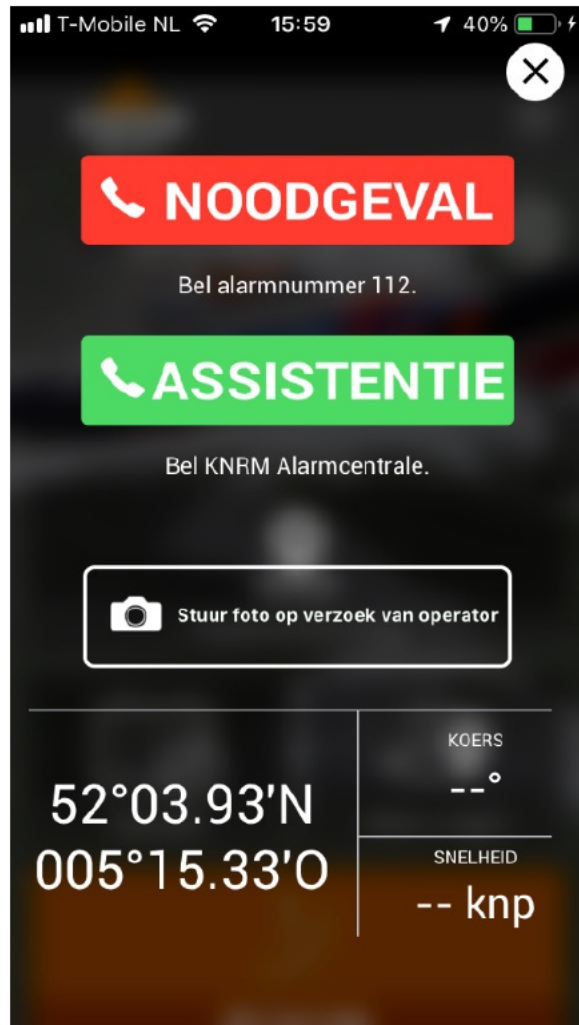
1. Persoonsgegevens (NAW, geboortedatum)
2. Of melder een communicatieve beperking heeft / moedertaal
3. ICE contacten
4. Medische informatie
 - Zijn er zaken die heel belangrijk zijn om te weten? (willen we sturend zijn of het aan de burger overlaten wat ze opschrijven)



Beeld

- Overnemen bediening telefooncamera telefoon melder
- Aanvullend beeldmateriaal (foto, video) laten sturen door melder

Voorbeeld KNRM Helpt! app



Te bespreken in overleg:



Stelling: Het is van belang dat het delen van beelden *alleen* op verzoek van de centralist plaats vindt.

Stelling: Een politie-centralist heeft geen tijd om filmpjes van melders te bekijken.



Direct doorrouteren

- Direct routeren van een melding via 112-app (o.b.v. locatie en discipline-keuze) naar (mono)centralist in regionale meldkamer

Te bespreken in overleg:



Stelling: Als meldingen via de 112-app rechtstreeks en zonder filtering naar de centralisten in de regionale meldkamers gaan, zal dat extra capaciteit vragen op de regionale meldkamers.

Stelling: De huidige afspraken uit de routeringsmatrix moeten ook mogelijk zijn voor de rechtstreeks gerouteerde 112-meldingen via de 112app.



Chat

- Chat (real time tekst)
- Vertaalmachine
- SMS als dataverbinding wegvalt

Voorbeeld Chat functie 112app België



PSAP Client – chat translation

32496595723

Online			
First name	John	Street	John Doe Street
Last name	Doe	Number	37 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 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 :)
我知道你也会说中文 (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



Voorbeeld Chat functie 112app België



Hearing impaired functions

The image displays two screenshots from the 112 app. The left screenshot shows a chat window titled '3247 398662 (persoon is doof)' (person is deaf) in a red circle. The user's profile information is as follows:

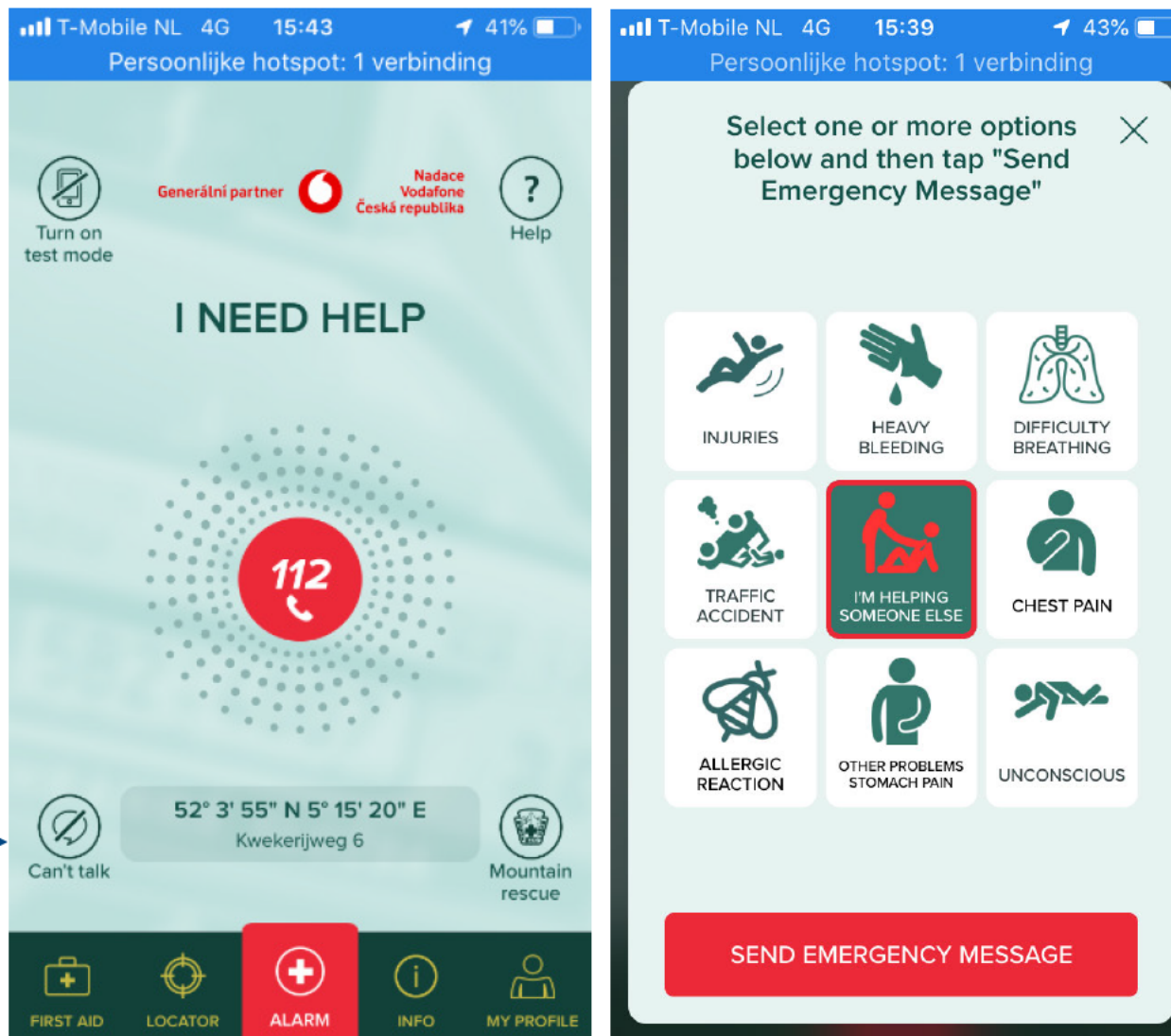
Voornaam	Iphone	Straat	Regentlaan
Achternaam		Nummer	54 Bus
Tussenvoegsel		Stad	Brussel
Geslacht	Male	Postcode	1000
Geboortedatum	17/10/1962	Land	BE
In geval van nood	Astrid Service Center (3225006789)	Extra info	Doof
Mobile app	iOS10.0.1 - 20160907093120	Gebeurtenis	MED Medical
Gebeurtenis ID		Taal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

The right screenshot shows the 'Emergency chat' interface with a grid of icons for emergency services, circled in red:

- yes (green checkmark)
- no (red X)
- accident (car crash)
- fire (flame)
- ill (person with head in hand)
- slip (person falling)
- heart attack (heart with pulse line)
- burglar (person with mask)
- gun (gun)
- storm (cloud with lightning)
- blast (explosion)



Voorbeeld: Chat functie 112app Tsjechië



Te bespreken in overleg:



Stelling: Een chatgesprek kost veel tijd. Daarom is het wenselijk dat (zeker in het begin) alleen een centralist een chatgesprek kan starten en niet een melder.

Stelling: Deze functionaliteit wordt geen succes als die niet is gekoppeld aan GMS/...



Integratie

- Integratie andere apps in keten, zoals KNRM, Zorgapp
- De 112app werkt Europees

Te bespreken in overleg:

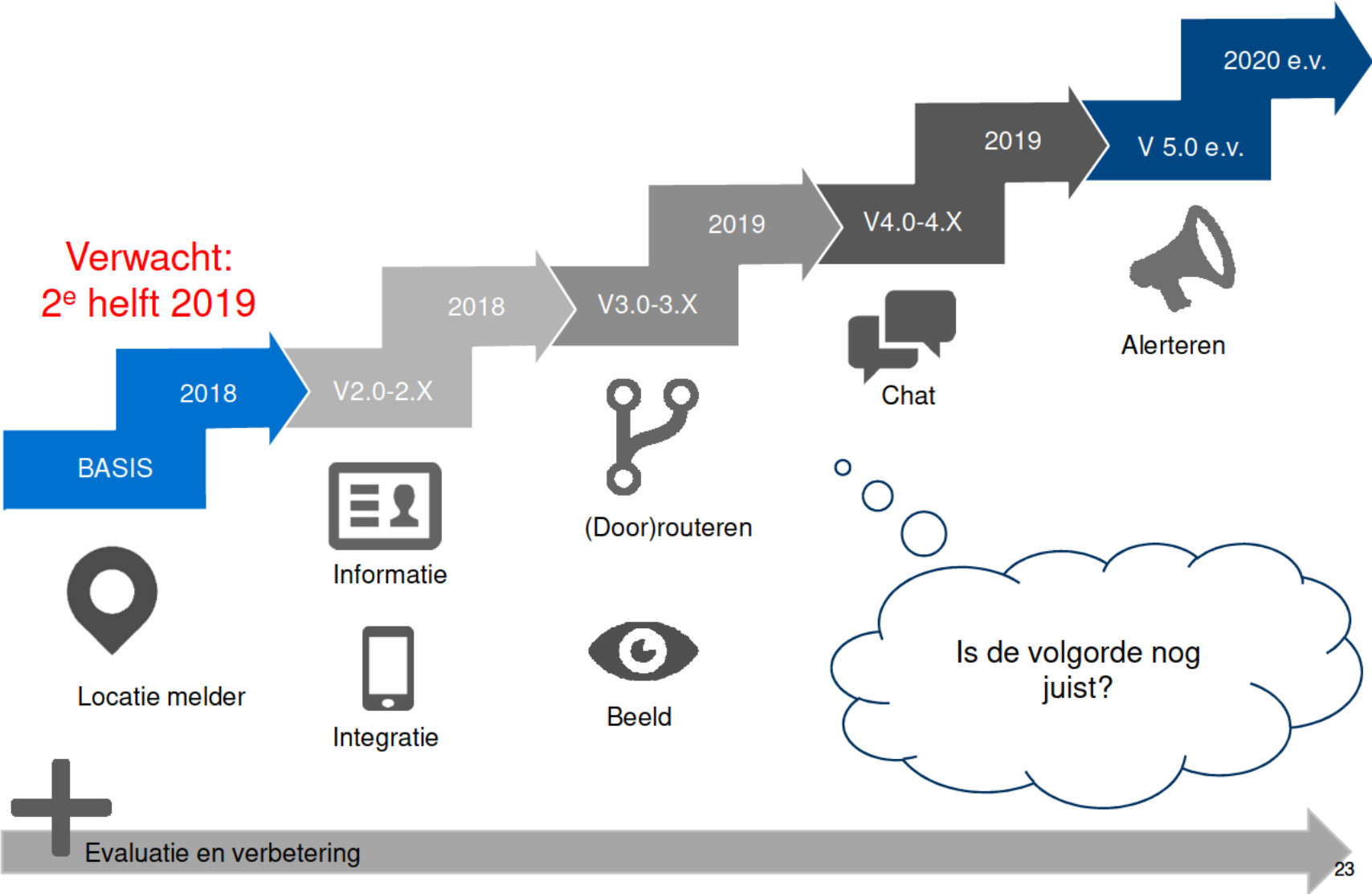


Stelling: Het integreren van andere apps heeft geen hoge prioriteit.

Stelling: Het Europees werkend krijgen van de Nederlandse 112-app heeft geen hoge prioriteit.

**Volgorde /
prioritering**

Ambitie doorontwikkeling (Roadmap 112app begin 2018)



Vragen?

10.2.e

r

10.2.e

10.2.e

@k-lmo.nl, 06-10.2.e) / 10.2.e 10.2.e @k-lmo.nl)