



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

134

# 112 roadmap

*Ambitie op gebied van 112 voor de komende jaren*

Landelijke Meldkamer Samenwerking

Versie 1.0 d.d. 05-03-2019

# De 112 roadmap beschrijft de ambitie op gebied van 112 voor de komende jaren

De 112 roadmap...



...beschrijft de ambitie op gebied van 112



...geeft een overzicht van alle zaken die spelen op gebied van 112



...is gericht op de periode tot en met Q2 2022



...is niet in beton gegoten



...houdt rekening met een eerste inschatting van de complexiteit van implementatie. Nader onderzoek naar de complexiteit van implementatie kan leiden tot wijzigingen in volgorde en/of planning



...is geen alleenstaand product, maar is een onderdeel van wat er moet gebeuren in het meldkamerdomein. Afwegingen over wat doen we wel en wat doen we niet moeten dan ook nog in een bredere context worden afgewogen

**Context: Verwachting is dat het belang van het (112 telefonie) aanname proces blijft, maar wel afneemt de komende jaren**

Overwegingen voor de doorontwikkeling van het 112 proces:

Valt niet onder de reikwijdte

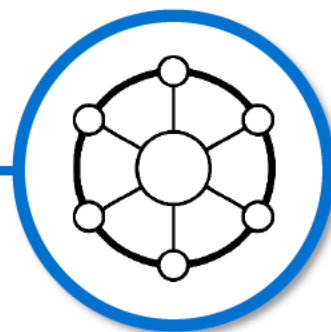


# Focus van 112 komende jaren gericht op continuïteit en ontwikkeling omnichannel

CONTINUÏTEIT



OMNICHANNEL  
(uitbreiden kanalen om 112 te bereiken)




De focus op gebied van 112 voor de komende jaren is tweeledig. Enerzijds zijn continuïteit en verbetering van het huidige 112 proces belangrijk. 112 via telefonie is op dit moment hét kanaal om 112 te bereiken. De kwaliteit van het huidige 112 proces wordt in stand gehouden en waar nodig verbeterd.

Anderzijds is het vanuit het perspectief van Het Nieuwe Melden van belang dat we ook werken aan vernieuwingen binnen 112. Daarom richten we ons ook op het realiseren van nieuwe kanalen voor de burger om 112 te bereiken. De term 'omnichannel' geeft dit weer; de burger komt via verschillende kanalen in aanraking met 112, waarbij dit, ongeacht het kanaal, een afgestemde en naadloze ervaring is. Waar het kan, worden nieuwe kanalen zoveel mogelijk gekoppeld aan de regionale meldkamers. Door het aanbieden van andere kanalen zal het belang van 112 bellen afnemen.

# Ten aanzien van continuïteit: Huidige 112 dienstverlening blijft robuust en wordt waar kan verbeterd

Valt niet onder de reikwijdte

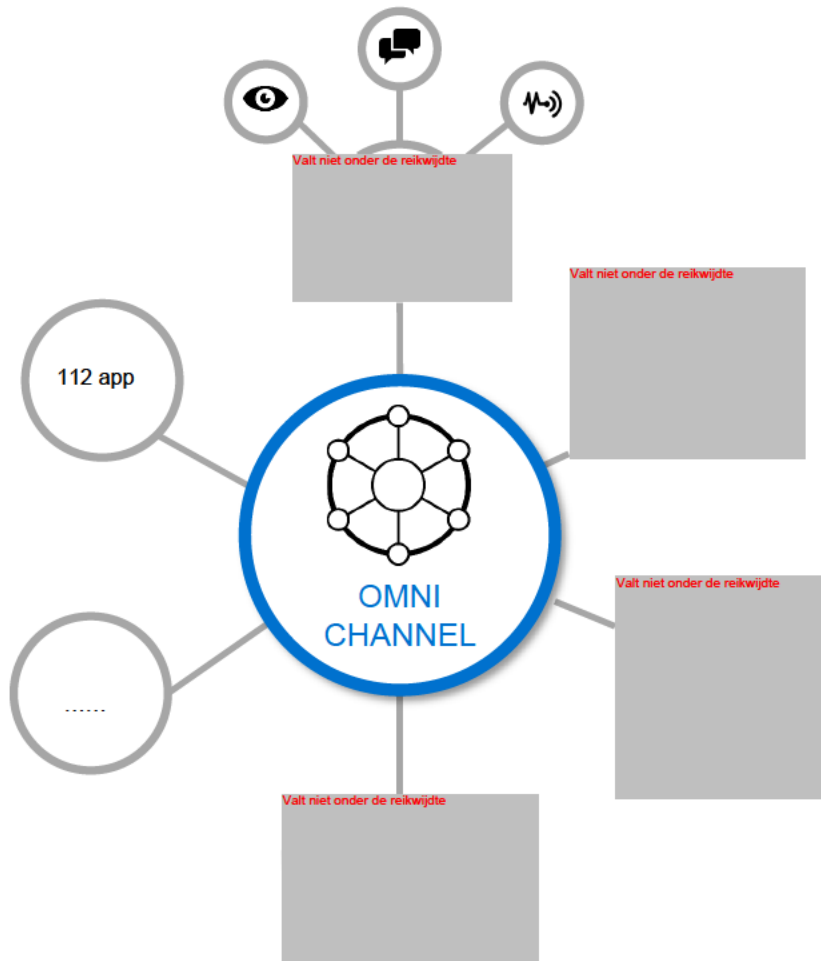


# Ten aanzien van omni channel: Burgers kunnen straks melden zoals zij dat willen.



## 6. 112app

Conform de roadmap 112app is het de ambitie om in 2019 de 112app uit te breiden met o.a. beeld, real time tekst en routing direct naar de regionale meldkamer.



# 1. Verbeteringen bestaande 112 keten

*In 2018 is gestart met de routeringsmatrix. Er wordt in de komende jaren invulling gegeven aan aanbevelingen uit evaluaties en inspectierapporten*

Valt niet onder de reikwijdte

## 2. Vervanging technisch platform 112 (DO112)

Valt niet onder de reikwijdte





### 3. Versterken robustheid aanname

Valt niet onder de reikwijdte



## 4. 112 voor mensen met communicatieve beperking

*112 moet voor iedereen bereikbaar zijn. Bij de ontwikkeling van omnichannel wordt bij voorkeur geen onderscheid gemaakt tussen doelgroepen (dus geen aparte voorzieningen voor aparte doelgroepen)*

### Stand 2018

112 bereikbaar via de Signcall app. De centralist van de landelijke 112 centrale bemiddelt tussen de melder en de centralist in de regionale meldkamer	24x7	Spraak	Tekst	
Bemiddelingsdienst KPN Teletolk. Total Conversation (spraak/Real Time Tekst/beeld) dagelijks tussen 07.00-22.00 uur. Buiten deze tijden alleen spraak en tekst. <i>NB geen gebarentaal in 112-centrale en meldkamers.</i>	15x7	Spraak	Tekst	Beeld / Gebarentaal
Doventeksttelefonie niet beschikbaar door technische oorzaken				

### Ambitie 2019, 2020

Onderzoek <sup>10.2.g</sup> naar impact van beeld. Specifiek voor deze doelgroep: Onderzoek naar de toepassing van beeld (NB geen gebarentaal) bij de landelijke 112-centrale zodat de doelgroep de 112 centralist kan zien tijdens een melding. Doorgeschoven naar 2019.				
eSMS als fall back optie voor Signcall app. Na lancering DO112 beschikbaar	24x7		Tekst	
Officiële uitfasering Doventeksttelefonie				
Spraak, Real Time Tekst en beeld (NB geen gebarentaal) via 112 app (in regionale meldkamers)	24x7	Spraak	Tekst	Beeld (geen gebarentaal)
Indien gewenst ook andere apps aansluiten				

# 5. AML

Valt niet onder de reikwijdte

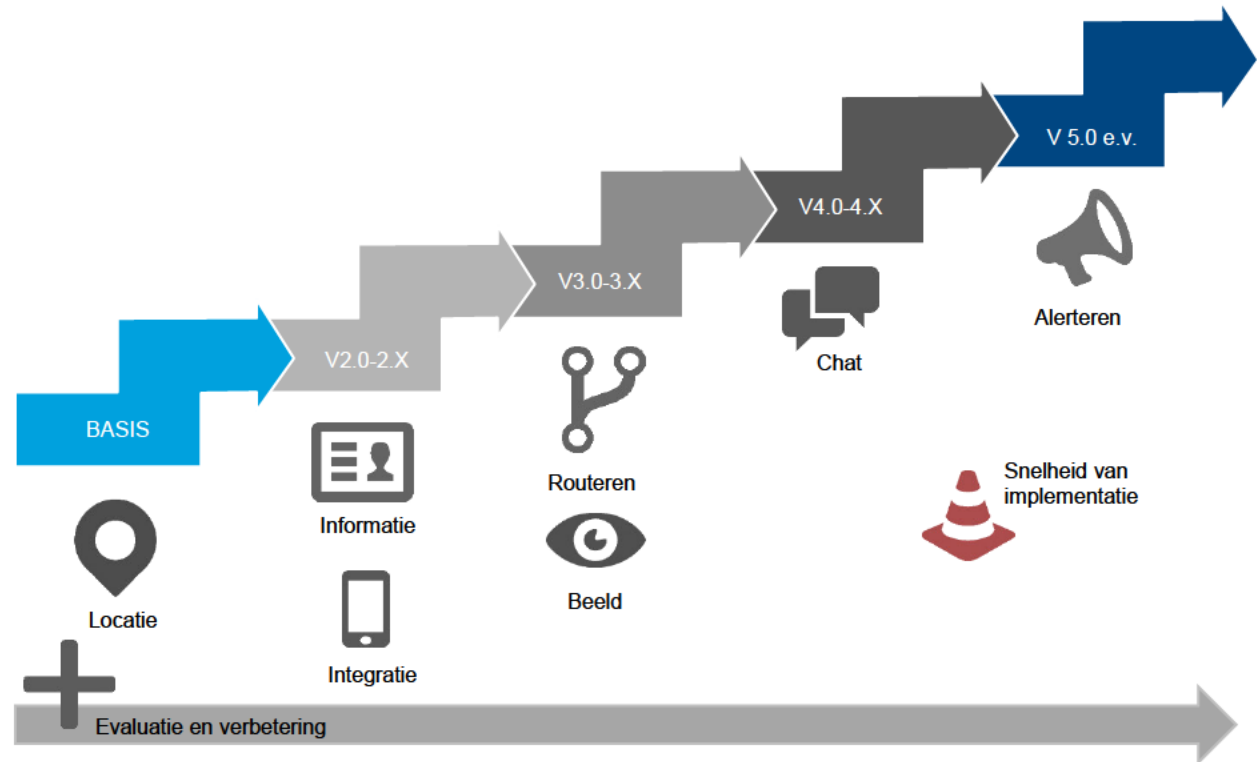


## 6. 112app

*Voorstel: Ambitie 112app zo min mogelijk laten vertragen; parallel aan lancering werken aan uitbreiding functionaliteiten 112app*

Door de vertraging van DO112 vertraagt ook de lancering van de 112app. Hiermee dreigt de in de roadmap 112app gestelde ambitie ook te vertragen.

Voorstel is om in 2019 in te zetten op de doorontwikkeling van de 112app met mogelijkheden om meer informatie toe te voegen, de app Europees werkend te maken, meerdere apps aan de keten toe te voegen, de melder direct te laten routeren naar de regionale meldkamer, het versturen van beeld mogelijk te maken en een Real Time Tekst functie toe te voegen. Dus de ambitie van 2018 en 2019. Hiermee krijgt de 112app ook meerwaarde ten opzichte van AML.



# 7. Het Nieuwe Melden



Valt niet onder de reikwijdte



## 8. Voice over internet protocol (VoIP)

Valt niet onder de reikwijdte

## 9. Mens

*Eigenlijk onderdeel van alle onderwerpen. Wat betekenen de onderwerpen voor de burger, centralist en hulpdiensten?*



Wat verwacht de burger van de (112) dienstverlening, hoe wil de burger contact met de hulpdiensten? Het onderzoek naar hoe burgers willen melden, uitgevoerd door bureau Berenschot, zal hier meer inzicht in geven.



Bij elk onderwerp wordt gekeken wat het vraagt van een medewerker op de meldkamer. Er is een nauwe samenwerking met het (multi) vakbekwaamheidsteam van LMS.



Bij elk onderwerp wordt gekeken wat het betekent voor de hulpverlener.

## 10. Samenwerking

*Publiek-privaat, Europees (EENA).*

De samenwerking op gebied van 112 tussen landen in Europa wordt gefaciliteerd door de European Emergency Number Association (EENA). Enkele thema's die Europees spelen zijn 112apps, AML, alertering, drones, eCall, meldkamersystemen.

Ook zal worden gekeken waar mogelijk kan worden aangesloten bij Europese (gesubsidieerde) trajecten.

Daarnaast is samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven belangrijk. In toenemende mate worden diensten aangeboden in samenwerking met private partijen. Zo wordt er samengewerkt met de beveiligingsbranche, Google en Apple (AML) en wordt gekeken hoe de KNRM app kan worden aangesloten op de meldkamers.



european emergency number association



# Bijlage

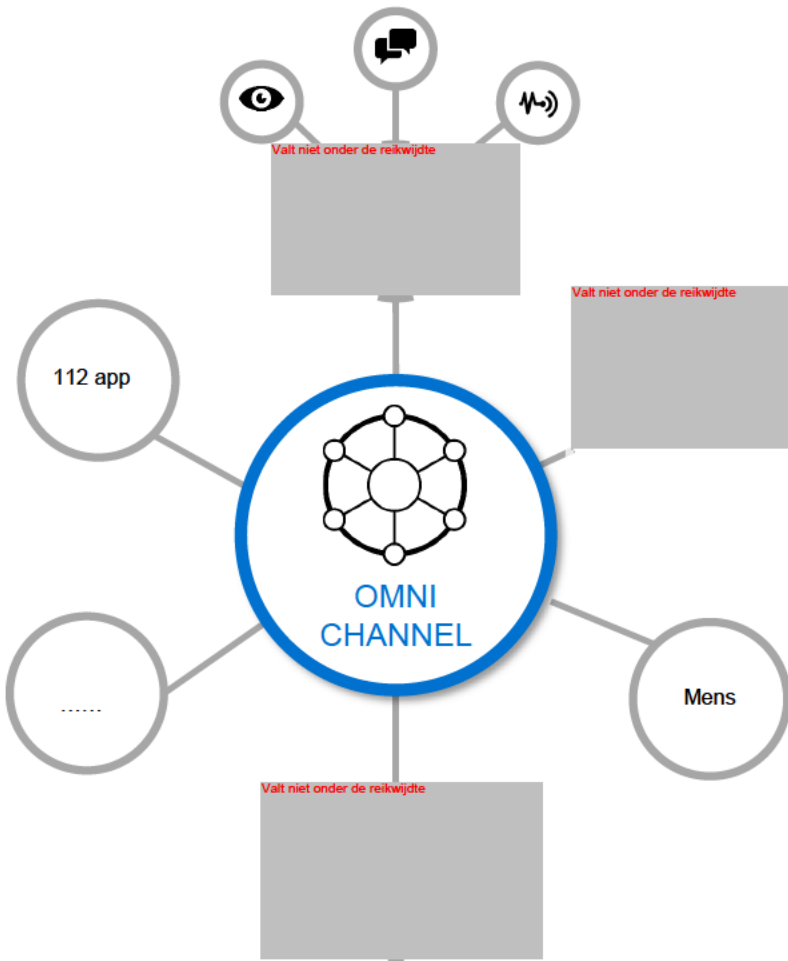
Activiteiten 112 roadmap uitgezet in de tijd

# Ten aanzien van continuïteit: Huidige 112 dienstverlening blijft robuust en wordt waar kan verbeterd

Valt niet onder de reikwijdte



# Ten aanzien van omni channel: Burgers kunnen straks melden zoals zij dat willen.



## 6. 112app

Conform de roadmap 112app is het de ambitie om in 2019 de 112app uit te breiden met o.a. beeld, real time tekst en routing direct naar de regionale meldkamer.





2018

2019

2020

DOEL

Valt niet onder de reikwijdte

2018

2019

2020

DOEL

Valt niet onder de reikwijdte

2018

2019

2020

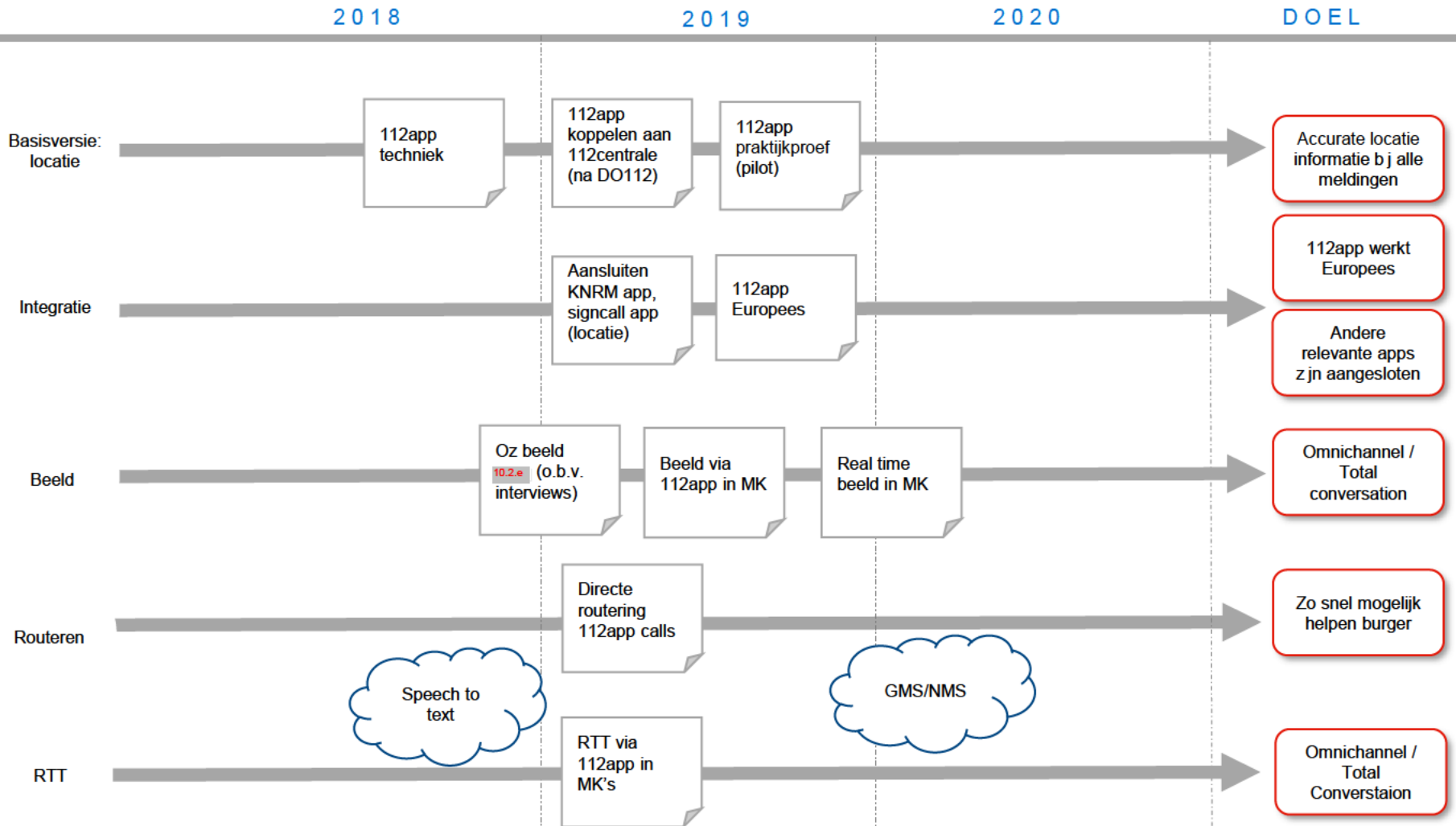
DOEL

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte



112 app



2018

2019

2020

DOEL

Valt niet onder de reikwijdte



2018

2019

2020

DOEL

Valt niet onder de reikwijdte