

Onderwerp
Roadmap 1-1-2 voor mensen
met communicatieve beperking

Ministerie van Veiligheid en Justitie
Directoraat-Generaal Politie en Veiligheidsregio's
T.a.v. de heer 10.2.e
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Organisatieonderdeel
Landelijke Meldkamer
Samenwerking

Team Operatie

Behandeld door
10.2.e

Functie
10.2.e

Telefoon
06-10.2.e

E-mail
10.2.e @politie.nl

Ons kenmerk
10.2.e

Uw kenmerk
10.2.e

In afschrift aan
Leiding LMS

Datum
30 april 2019

Bijlage(n)
Infographics

Pagina
1

Geachte heer 10.2.e beste 10.2.e

Op 10 april jl. heb ik je brief ontvangen, waarin je de politie vraagt uiterlijk 24 april een roadmap op te leveren ten aanzien van de oplossingen om locatie informatie te verkrijgen bij 1-1-2-oproepen door mensen met een communicatieve beperking. Ook vraag je om de oplossingen voor het vierde kwartaal 2019 te hebben voltooid. Je gaat ervan uit dat hiermee een mogelijke ingebrekestelling van Nederland door de Europese Commissie kan worden afgewend.

Roadmap 1-1-2

De in je brief gevraagde technische oplossingen (AML (accurate locatie-informatie) bij eSMS en de 112app) sluiten naadloos aan bij de ambitie op gebied van 1-1-2. De ambitie op gebied van 1-1-2 is beschreven in de Roadmap 1-1-2 en bevestigd op het hoogste bestuurlijke niveau, het Bestuurlijk Meldkamer Beraad. De focus op gebied van 1-1-2 ligt de komende jaren op zowel continuïteit van de huidige dienstverlening als op het realiseren van nieuwe kanalen voor burgers om te melden (omnichannel). Bij de ontwikkeling van nieuwe kanalen voor burgers om te melden wordt bij voorkeur geen onderscheid gemaakt tussen doelgroepen (dus geen aparte voorzieningen voor aparte doelgroepen). Zo willen we betrouwbare en toekomstbestendige oplossingen bieden op gebied van 1-1-2 voor alle burgers.

We maken grote stappen in het waarmaken van deze ambitie. De fundamenten hiervoor zijn en worden gerealiseerd. Het nieuwe 1-1-2-communicatieplatform is gebouwd op toekomstbestendigheid en biedt mogelijkheden voor aanvullende manieren om te melden. Total Conversation software, die communicatie voor mensen met een communicatieve beperking via spraak, tekst en beeld mogelijk kan maken, wordt ingebouwd in dit nieuwe 1-1-2-communicatieplatform. Hiermee lopen we voorop in Europa. Voor de politie en onze partners in de meldkamers is het van groot belang dat 1-1-2 voor iedereen volledig toegankelijk en bereikbaar is. Dus ook voor mensen met een communicatieve beperking. We hebben, zoals jullie weten, goed contact met de doelgroep.

Gevraagde oplossingen

Op gebied van de in je brief gevraagde technische oplossingen zijn en worden stappen gezet. De oplossingen zijn echter niet solitair door de politie te realiseren, maar kennen afhankelijkheden.

AML (locatie-informatie) bij eSMS

Valt niet onder de reikwijdte

Kwekerijweg 6
3709JA Zeist
www.politie.nl

Onderwerp
Roadmap 1-1-2 voor mensen
met communicatieve beperking

Datum
30 april 2019

Pagina
2 van 4

Valt niet onder de reikwijdte



In de bijlagen zijn een nadere planning en een infographics opgenomen.

Randvoorwaarden

Het nieuwe 1-1-2-communicatieplatform is noodzakelijk voor invullen van de ambitie op gebied van 1-1-2 en randvoorwaardelijk voor de technische oplossingen om locatie informatie te verkrijgen bij 1-1-2-oproepen door mensen met een communicatieve beperking. De implementatie van het nieuwe 1-1-2-communicatieplatform heeft dan ook bij ons en de leverancier hoge prioriteit. Daarnaast is het belangrijk dat garanties en verplichtingen ten aanzien van de nieuwe mogelijkheden om 1-1-2 te bereiken in Nederlandse wetgeving worden opgenomen. Het maken van een wettelijk kader ligt natuurlijk bij het ministerie. Ik bied aan dat experts op dit gebied binnen de politie meedenken met het ministerie bij de vertaling van de nieuwe European Electronic Communications Code naar Nederlandse wetgeving. ^{10.2.g}

^{2.g}

Met vriendelijke groet,

^{10.2.g}

Liesbeth Huyzer
lid korpsleiding

Onderwerp
Roadmap 1-1-2 voor mensen
met communicatieve beperking

Bijlage: planning t.a.v. gevraagde technische oplossingen

Op basis van de nu beschikbare informatie is de volgende planning te maken.

Datum
30 april 2019

Pagina
3 van 4

AML (locatie-informatie) bij eSMS
Valt niet onder de reikwijdte

	Gereed
	Gereed
	Augustus 2019
	September 2019
	Onbekend

112app
10.2.g

	Gereed
	Augustus 2019
	Sept/okt/nov 2019
	Dec 2019
	Q1 2020 (* mits 112app wordt gedoogd door Apple)

Infographics Roadmap user location 1-1-2 voor mensen met een communicatieve beperking in Nederland

AML Apple
 Nog niet beschikbaar, wordt verwacht in najaar 2019

Najaar 2019



AML Google
 Beschikbaar voor Androidgebruikers sinds maart 2019

✓

e-SMS met AML

- Meldkamers zijn ontvangstgereed voor AML
- AML bij eSMS voor Android: september 2019

Afhankelijkheid:

- AML bij eSMS voor Apple: onbekend wegens standpunt Apple

Gereed: september 2019

112-app met RTT en locatieinformatie

- Basis van 1-1-2-app-keten is gereed
- Stabiliteitstestperiode na nieuw platform: t/m november 2019
- Doorvoer van benodigde change op nieuw platform: december 2019
- 1-1-2-app beschikbaar in Apple en Android appstore: Q1 2020

Afhankelijkheid:

- Standpunt Apple over locatiegegevens voor hulpdiensten

Gereed: Q1 2020

Doortontwikkeling nieuw 1-1-2 platform met Total Conversation Standaard

Gereed: Augustus 2019

Signcall

- Leverancier Signcall kan in toekomstige updates locatiebepaling inbouwen en activeren

Afhankelijkheid:

- Planning en updatebeleid nWise

Onbekend



Update beleid

Signcall

Hulpdiensten kunnen 24x7 worden benaderd middels EU-Total Conversation, gebaseerd op spraak en Real Time Text via een abonnement op de Signcall-app. Mensen met een communicatieve beperking die de Signcall-app gebruiken, kunnen ervoor kiezen om hun abonnementsgegevens (zoals adresgegevens) te delen met de hulpdiensten.

✓

Afhankelijkheden derden bij user location

- › Garanties en verplichtingen ten aanzien van de nieuwe mogelijkheden om 1-1-2 te bereiken moet vanuit de European Electronic Communications Code verder worden uitgewerkt in Nederlandse wetgeving
- › In de tussentijd moeten partijen zoals Apple worden overtuigd om de technische oplossingen te ondersteunen.
- › Zo mogen volgens Apple apps op iPhones niet de locatieservices op de telefoon gebruiken voor noodhulpverlening. De consequentie daarvan kan zijn dat de 1-1-2-app geweerd wordt uit de Apple app-store, waardoor burgers deze niet kunnen gebruiken.
- › Leverancier nWise (Signcall app) heeft aangegeven user location te overwegen, maar of en wanneer dit definitief in de SignCall app beschikbaar komt, is onbekend.