

Notitie

Veelgebruikte zinnen 112app

Naam

10.2.e

Functie

Adviseur

Telefoon

06 10.2.e

E-mail

10.2.e @k-lmo.nl/

10.2.e @politie.nl

Datum

21 november 2019

Bijlagen

1

Pagina's

3

Aan: leden GBO112

DD. 21-11-2019

Versie 0.2. Op basis van reactie door 10.2.e (VR RR), 10.2.e (RAVHM), 10.2.e (KMAR). Voor versiebeheer zie bijlage.

Geachte leden van het GBO,

Het onderwerp van deze notitie betreft een selectie van veelgebruikte vragen die een centralist via chat aan een melder kan stellen. Per email is versie 0,1 verspreid en is na feedback van Brandweer, Ambulance en KMAR-vertegenwoordiging verwerkt tot versie 0,2. Dit voorstel willen we in het GBO112 van 28 november bespreken.

Achtergrond

In het document 'Beschrijving 112app' staat als functionele wens om een real-time tekst mogelijkheid te hebben in de 112app. Burgers kunnen door deze functionaliteit met een centralist chatten. Onderdeel van de wens om een burger real-time met een centralist te kunnen laten chatten, is het ontwikkelen van standaardvragen die in elk chat-gesprek gesteld kan worden. Die vragen hoeft een centralist dan niet te typen tijdens het chat-gesprek maar aanklikken. Het is niet de bedoeling om een geheel vraagprotocol te gaan opbouwen, maar om veelgebruikte vragen al klaar te hebben staan voor de centralist.

Deze vragen zouden voor alle disciplines als standaardvragen kunnen functioneren, of per discipline er anders uit kunnen zien. Om de effectiviteit en efficiëntie van een chat-gesprek zo hoog mogelijk te houden, willen we zoveel mogelijk gesloten vragen stellen.

Vraag:

We willen aan elke discipline vragen welke standaardvragen en -teksten wenselijk zijn. Om deze vraag te ondersteunen zijn onderstaande suggesties voor standaardvragen opgeschreven op basis van vragen van de pilot multi-intake.

Hieronder staan vragen weergegeven als **Q**: vraag en **A**: antwoord op gesloten, semi gesloten of open manier.

Basisvoorwaarden:

We gaan er vanuit dat een burger zich in de 112app heeft geregistreerd met zijn telefoonnummer en dat de locatiegegevens aan staan of aan gezet worden op het moment dat een gebruiker de 112app opent.

De suggesties voor standaardvragen /-teksten in de 112app:

1. Q: Ik zie uw locatie. Bent u bij het incident? A: gesloten.
2. Q: Waar is het incident? A: open.
3. Q: U bent bereikbaar op het nummer [nummer]? A: gesloten.
4. Q: Wat wilt u melden? A: Open antwoord.
5. Bent u veilig? A: gesloten. Bij nee:
 - a. Zoek een veilige plek op.
6. Q: Heeft u zicht op het incident? A: gesloten.
7. Q: Bent u bij het slachtoffer? A: gesloten.
8. Q: Hoeveel personen zijn er gewond? A: gesloten.
9. Q: Zijn er kinderen gewond? A: semi gesloten.
10. Q: Zo ja, wat is de leeftijd ongeveer? A: semi gesloten.
11. Q: Zijn er kinderen gewond? A: gesloten..
12. Q: Kunt u een foto of filmpje maken? A: gesloten
13. Q: Heeft u beeldmateriaal van het incident? A: gesloten.
 - a. Zo ja, druk hier [knop] om de meldkamer het beeldmateriaal te sturen.

Ambulance specifiek:

14. Q: Is de persoon wakker? A: gesloten.
15. Q: Ademt de persoon? A: gesloten.
16. Q: Heeft de persoon een levensbedreigende bloeding? A: gesloten.

Brandweer specifiek:

17. Q: Is het incident binnen of buiten? A: gesloten.
18. Q: Ziet u rook of vuur? A: semi gesloten.
19. Q: Ziet, hoort of ruikt u een lekkage? A: semi gesloten.
20. Q: Zijn er gevaarlijke stoffen betrokken? A: gesloten.

Politie specifiek:

21. Q: Hoeveel daders zijn er? A: open.
22. Q: Is de dader nog aanwezig? A: gesloten.
23. Q: Zijn de daders nog aanwezig? A: gesloten.
24. Q: Hoe ziet de dader eruit? A: open.
25. Q: Hoe zien de daders eruit? A: open

Einde

26. Bedankt voor uw melding.
27. Hulp is onderweg.
28. Ik beëindig nu het chatgesprek.

Vragen KMAR

Voor de KMAR zouden onderstaande vragen kunnen bijdragen aan de constatering of een incident op een KMAR-locatie plaatsvindt. De vraag is of op deze manier wordt bijgedragen aan de bewustwording voor een centralist dat een incident ook op een locatie met andere bevoegdheden kan plaatsvinden.

- Bent u op een kazerne?
- Bent u op een ander militair (oefen) terrein?
- Zijn er militairen bij betrokken?
- Zijn er militaire voertuigen bij betrokken?
- Ziet u militaire uniformen?
- Bent u in de omgeving van Koninklijke woon- werkverblijven.
- Bent u op een luchthaven?
- Bent u in een haven?

Bijlage 1

Versiebeheer (verschil versie 0,1 en 0,2)

11.1