



Notitie

Onderwerp

Direct routeren 112app

Naam

10.2.e

10.2.e

10.2.e @politie.nl

10.2.e @politie.nl

Datum

06-04-2020

Pagina

1

Odiijkerweg 19
3972 NE Driebergen

www.landelijkemeldkamer.org

CONCEPT 06-04-2020

1. Inleiding

Deze notitie beschrijft de functionele specificaties voor direct routeren van 112-oproepen als 112 wordt gebeld met gebruik van de 112app. Als we van een 112-oproep al weten welke discipline benodigd is en waar de melder is (zoals bij 112app), is het wenselijk dat deze 112-oproep gelijk naar een intakecentralist in een meldkamer wordt gestuurd in plaats van naar een aannamecentralist van de 112-centrale. Dit noemen we direct routeren.

2. Direct routeren op basis van informatie uit 112app

De 112app stuurt informatie bij een 112-oproep. De informatie betreft:

- Discipline keuze
- Locatie
- Communicatieve beperking ja/nee
- Telefoonnummer
- Naam

Hieronder worden de specificaties voor het direct routeren verwoord.

1. 112oproepen dienen direct te worden gerouteerd naar de juiste discipline in de juiste meldkamer, indien:
 - 1.1. Communicatieve beperking is 'nee' *en*
 - 1.2. Een disciplinekeuze bekend is (politie, brandweer, ambulance) *en*
 - 1.3. Een locatie bekend is (binnen Nederland en met een accuraatheid van <1.000 meter) *en*
 - 1.4. De bestemming is bereikbaar (wachttijd van <30 seconden en het aantal beschikbare lijnen is >1).
2. Indien van de melder bekend is dat hij/zij een communicatieve beperking heeft, dan wordt de melding direct gerouteerd naar een discipline van een gespecialiseerde meldkamer. Dit vindt plaats op basis van de volgende informatie:
 - 2.1. Communicatieve beperking ja *en*
 - 2.2. Disciplinekeuze bekend is (politie, brandweer, ambulance). Mocht de discipline niet bekend zijn, dan wordt de 112oproep doorgezet naar politie in de gespecialiseerde meldkamer. *en*
 - 2.3. De bestemming is bereikbaar (wachttijd van <30 seconden en het aantal beschikbare lijnen is >1).
3. Indien de locatie in een KMar-gebied valt, dan wordt de melding doorgezet naar de KMar
4. De supervisor en beheerder kunnen (real-time en historisch) zien hoeveel 112oproepen direct worden gerouteerd en naar welke bestemming. Ook kunnen zij zien hoeveel 112 oproepen terugvallen naar de 112-centrale en om welke reden.
5. Zwarte/witte/grijze lijst
 - 5.1. Zwarte lijst:
 - 5.1.1. Indien iemand 112 belt met de 112app via een telefoonnummer die op de zwarte lijst staat, dan wordt de oproep niet aangeboden aan de 112-centrale en ook niet aan een meldkamer.
 - 5.1.2. Een intakecentralist in de meldkamer kan een 112-oproep labelen als misbruik. Nadat een oproep is gelabeld als misbruik, wordt de 112-oproep gedurende 24



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Onderwerp
Direct routeren 112app

Pagina
2

uur aangeboden aan de 112-centrale in Driebergen onder vermelding van terugval misbruik.

- 5.2. Witte lijst: De 112-beller wiens telefoonnummer op de witte lijst staat, krijgt voorrang (niet anders dan normaal). De supervisor en operations en de meldkamer krijgen een signaal dat er is gebeld door een nummer op de witte lijst. Deze beller krijgt ook voorrang in de meldkamer [kan dat?].
 - 5.3. Grijsze lijst: Nog nader bepalen
6. De directe routeringsfunctionaliteit kan worden uitgezet. In zijn geheel, maar ook per bestemming (juiste discipline in juiste meldkamer). Door beheer en door supervisor.
 7. 112oproepen die niet direct gerouteerd kunnen worden, dienen naar een 112-aannamecentralist te worden gerouteerd.
 8. De aannamecentralist ziet in zijn/haar scherm dat het om een 112oproep via de 112app gaat en krijgt de informatie te zien die meegekomen is. Bijvoorbeeld wel discipline en geen locatie. Om te voorkomen dat men de melder opnieuw vraagt wat hij nodig heeft. Afhankelijk van de beschikbare informatie wordt de meldtekst aangepast afgespeeld of niet afgespeeld.