



## Verslag

Klankbordgroep 112AppKeten

d.d. 3 juli 2020

**Naam**

10.2.e

**Functie**

10.2.e

**Telefoon**

06 10.2.e

**E-mail**

10.2.e@politie.nl

**Datum**

30 juni 2020

**Bijlagen**

**Pagina's**

5

**Aanwezig**

10.2.e (Politie)  
10.2.e (Beheer)  
10.2.e (Brandweer)  
10.2.e (Brandweer)  
10.2.e (Ambulance)  
10.2.e (Ambulance)  
10.2.e ( Voorzitter)  
10.2.e (Politie)  
10.2.e (Projectleider)  
10.2.e (Business Architect)  
10.2.e (Business Owner)

**Afwezig**

10.2.e (112 centrale)  
10.2.e : (KMar)  
10.2.e : (KMar)  
10.2.e (Brandweer)

**Agenda:**

1. Opening
2. Achtergrond 112app
3. Rol van klankbordgroep
4. Uitleg (beoogde) werking 112app keten
5. Planning 112app op hoofdlijnen
6. Rondvraag
7. Sluiting

**Ad. 1. Opening**

Voorstelronde gehouden, en te maken afspraken Teams-overleg besproken,

**Ad. 2. Achtergrond**

10.2.e geeft een toelichting op de achtergrond en ontwikkeling van de 112app.

**Vragen:**

10.2.e	<i>Hoe kunnen valse meldingen worden ondervangen ?</i>
10.2.e	Niet. Wel worden de standaard checks uitgevoerd, zoals check op zwarte lijst etc. Daarbij bestaat de mogelijkheid om in te grijpen op de standaard-routing.
10.2.e	<i>Bij een telefoongesprek kan je een indicatie krijgen dat het om een onzin-melding gaat. Bijv. doordat te horen is dat een</i>

	<i>jeugdige beller zijn lachen niet kan inhouden. Hoe gaat dat bij de app ?</i>
10.2.e	Er wordt altijd eerst een gesprek opgestart. En de chat-functie kan alleen aangezet worden door een centralist.
10.2.	<i>Als het heel druk is op een meldkamer, welke mogelijkheden zijn er dan voor het overzetten naar een andere meldkamer?</i>
10.2.e	Alleen als een meldkamer beschikbaar is wordt er automatisch gerouteerd naar deze meldkamer. (In het geval van de “happy flow”). Als dat niet het geval is, wordt gerouteerd naar de 112-centrale. (Wellicht in de toekomst wel te realiseren dat automatisch wordt doorgerouteerd naar een meldkamer die minder druk is bezet, maar niet meer de 1 <sup>e</sup> release)
10.2.	<i>Is foto- en video-materiaal vanuit de meldkamer te delen, bijv met een agent op straat ?</i>
10.2.e	Opgenomen materiaal wordt opgeslagen op een Fileserver. Daarbij afzonderlijke opslag per Discipline. Wordt 7 dagen opgeslagen. Het bewaren & beheren van materiaal is een verantwoordelijkheid voor de Disciplines zelf. Het is aan de Disciplines om opgenomen materiaai evt. te delen met andere partijen, zoals een agent op straat.
10.2.	<i>Hoe is opgenomen materiaal terug te vinden ?</i>
10.2.e	In GMS (browser) kan het materiaal via een url worden opgehaald van de Fileserver
10.2.e	<i>Is het mogelijk om de gegevens van de melder verplicht in te laten voeren in de app ? Dit ter voorkoming misbruik.</i>
10.2.	<i>En is daarbij het tonen van telefoonnummer van de beller mogelijk op het scherm ?</i>
10.2.e	Is met 1 <sup>e</sup> release niet mogelijk. Na oplevering 1 <sup>e</sup> release gaan we monitoren wat voor misbruik-patronen we zien , en hoe mogelijk te voorkomen.
10.2.e	Tip: Contact opnemen met Recherche Politie. Zij hebben ervaring met misbruik gebruik chatrooms.

### **Ad. 3. Rol Klankbordgroep**

10.2.e geeft een toelichting op de rol van de Klankbordgroep.

### **Ad. 4. Uitleg (beoogde) werking 112app keten**

10.2. geeft een toelichting op beoogde werking van de 112app keten, aan de hand van een gedeelde presentatie.

Vragen:

10.2.e	Kan een melder ook media uploaden, nadat de verbinding is verbroken ? Als dat niet zo is kost dat een centralist extra wachttijd.
10.2.e	Nee, met de 1e release is dat nog niet mogelijk. Wellicht later toe te voegen
10.2.	Wordt het mogelijk na afhandeling van een melding door een Discipline (bijv. Brandweer) deze door te zetten naar een andere discipline (bijv. Ambulance) ?
10.2.e	Ja, daarin wordt voorzien
10.2.	Wordt er rekening mee gehouden dat een nieuwe GSM-release door elke meldkamer afzonderlijk zal moeten worden geïnstalleerd?
10.2.e	Ja, zal worden besproken met GSM-team en zal door GSM-team met meldkamers moeten worden besproken

#### Ad. 5. Planning 112app op hoofdlijnen

10.2.e geeft een toelichting op de planning van de 112app-Keten, op basis van een gedeeld document.

#### Ad. 6. Rondvraag

10.2.e	Verzoek van 10.2. om op een meldkamer een keer mee te kijken
10.2.e 10.2.e 10.2.	In principe welkom, maar te checken met leidinggevende (actie)
10.2.	10.2. stemt af met betrokkenen (actie)
10.2.	10.2. vraagt naar een alternatieve dag voor overleg.
10.2.e	10.2.e zal e.e.a. inventariseren (actie)
10.2.e	Wordt het mogelijk ProQua te koppelen ?
10.2.	Nee, niet met de 1 <sup>e</sup> release. De wens is bekend. Mogelijk te realiseren met een volgende release
10.2.e	Zorgen : er komt nu al veel aan social media binnen, vormt een extra belasting
10.2.	In het NMS (Nieuw Meldkamer Systeem ter vervanging GSM) zal een geïntegreerde oplossing worden geboden voor social media. Oa koppeling KNMR-app.

	Maar met de 1 <sup>e</sup> release voor 112App kan dat nog niet worden geboden.
10.2.	Vraag aan Klankbordgroep: Overwogen wordt de chat-functie aan te bieden middels een chat-venster in de browser. Is dat werkbaar ?
10.2.e	Nu staan al 10/12 schermen op in de browser
10.2.	10.2. zal deze vraag voorzien van een toelichting toezenden aan alle deelnemers Klankbordgroep. (actie)

### **Ad. 7. Sluiting**

10.2.e sluit de bijeenkomst. De volgende bijeenkomst is over ca. 2 weken.

Dag & tijdstip worden opnieuw vastgesteld (inventarisatie 10.2.e)

**Actiepunten:**

Nr	Actie	Actiehouder	Datum	Status
1	Checken bij leidinggevende of 10.2. welkom is op de meldkamer om werkwijze te zien	10.2.e [redacted] [redacted]	03-07	Nieuw
2	Komst op meldkamer afstemmen met 10.2.e 10.2.e en 10.2	10.2.	03-07	Nieuw
3	Inventarisatie alternatieve dag & tijdstip voor periodiek overleg	10.2.e	03-07	Nieuw
4	Toezenen verzoek aan alle vertegenwoordigers meldkamers of realisatie chat-functie via de browser een oplossing kan zijn. Met duidelijke toelichting.	10.2.	03-07	Nieuw