



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

## Verslag

Klankbordgroep 112AppKeten

d.d. 17 juli 2020

### Naam

10.2.e

### Functie

10.2.e

### Telefoon

06 10.2.e

### E-mail

10.2.e@politie.nl

### Datum

17 juli 2020

### Bijlagen

### Pagina's

6

### 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 (112 centrale)

10.2.e (112 centrale)

10.2.e (KMar)

10.2.e (Brandweer)

10.2.e (Ambulance)

10.2.e (Ambulance)

10.2.e (Team Connect)

10.2.e (10.2.e)

10.2.e (10.2.e)

10.2.e (10.2.e)

### Afwezig

10.2.e : (KMar)

### Agenda:

1. Opening
2. Onboarding: Rondleiding app & chat (10.2.e)
3. Rondvraag
4. Sluiting

### 1. Opening

Voorstelronde gehouden.

10.2.e zal de uitnodiging voor de komende overleggen toezenden (2-wekelijks op de donderdag, via Teams)

### 2. Onboarding (demo)

10.2.e geeft een presentatie, en aansluitend een demo, betr. de 1-1-2-App, in combinatie met de (dummy) backend.

### Vragen & Antwoorden:

10.2.e

Kan Burgerhulpverlening worden toegevoegd?

Odijkerweg 19  
3972 NE Driebergen  
Postbus 238  
3970 AE Driebergen  
www.landelijkemeldkamer.org

10.2.e	Is een goede suggestie. Dat onderwerp zat nog niet in de roadmap voor verdere ontwikkeling van de app. Wellicht op termijn een goede aanvulling.
10.2.e	Bij onboarding (aanmelden): <b>Waarom moet een burger akkoord geven voor gebruik locatie? En wat gebeurt er als geen akkoord wordt gegeven?</b>
10.2.	Dit is een goede vraag, want de locatie komt hoe dan ook mee in het AML-bericht van het toestel. Welke toestemmingen er precies gegeven moeten worden door de burger (bij onboarding) is nog onderwerp van studie. Als er geen akkoord wordt gegeven voor gebruik locatie-gegevens toestel, dan stuurt de app niet de locatie. De meldkamer kan wel via AML de locatie krijgen. De uitkomsten van een privacy-toets nemen we daarin ook mee.
10.2.e	<b>Hoe kunnen de telefoongegevens worden gecontroleerd bij een beller die geen sim-kaart heeft?</b>
10.2./10.2.	SMS verificatie werkt niet sim-loos (kan niet verzonden worden naar een imei-nummer). Voor het gebruik van de 112app is een simkaart vereist.
10.2.e	<b>Je aanmelden tijdens een noodsituatie werkt in de praktijk niet.</b>
10.2.	Aanmelden (ook "onboarding" genoemd) doe je direct na het downloaden van de app, eenmalig. Dus niet tijdens een noodsituatie.
10.2.e	<b>Waarom moet de naam worden opgegeven? Vaak wordt voor een ander gebeld.</b>
10.2.	De centralist kan de beller meteen bij naam noemen in een panieksituatie. Ook als de beller slecht aanspreekbaar is kan de centralist deze toch met de naam aanspreken.
10.2 <sup>e</sup>	<b>Kan een beller ook zelf een chat starten/aangeven dat hij/zij wil chatten?</b>
10.2.e / 10.2.e	Vooralsnog niet. We hebben ervoor gekozen om eerst ervaring op te doen ("zachte landing"). Het effect op een meldkamer is nu nog niet bekend (Stel dat heel jong Nederland gaat chatten met de meldkamers...."). Wellicht dat dat in de toekomst wel kan, wanneer we wat ervaring met de 112App hebben opgedaan. Voor de toekomst is ook voorzien in een "silent mode".
10.2.e	<b>Is vertaling naar streektalen/dialecten ook mogelijk?</b>
10.2.	De 112App zal gebruik maken van Google-Translate om getypte tekst te vertalen. Google ondersteunt op dit moment

	109 verschillende talen, waaronder ook Fries. Gesproken tekst zal de 112App niet vertalen.
10.2.e	Waarom zijn er maar 109 talen mogelijk? In Rotterdam komen 174 verschillende nationaliteiten voor.
10.2.	We maken gebruik van een bestaande voorziening: google-translate. We streven inclusiviteit na door een vertaling voor getypte tekst in te bouwen, maar 100% inclusiviteit is helaas niet mogelijk. Een chat met 109 talen is al vele malen meer dan wat we met spraak aankunnen. We verwachten dat veel sprekers van weinig voorkomende talen ook communiceren in een andere dan hun moedertaal. Dan zit er wellicht een taal tussen waarmee ze uit de voeten kunnen.
10.2.e	Hoe weet je zeker dat een call bij de juiste meldkamer uitkomt?
10.2.e	Er wordt gekeken naar de locatie van het toestel, niet de locatie van de mast. Daardoor is een goede locatiebepaling mogelijk.
10.2.e	Waarom geen keuzemogelijkheid voor KMAR? Op Schiphol worden hulpverleningstaken waargenomen door KMAR. Burgers die nu bellen naar 112 en bijvoorbeeld de politie nodig hebben worden doorverbonden naar de KMAR, dat geeft veel onduidelijkheid.
10.2.e	Bewust is KMAR niet meegenomen als discipline keuze, omdat burgers vaak niet weten wanneer ze KMAR nodig hebben.
10.2.e	Blijft de telefonieverbinding open?
10.2.	Ja, de 112App komt altijd bovenop de spraakverbinding. Je kunt dus chatten en spreken tegelijk.
10.2.	Waarom wordt er voor de iconen van de disciplines niet de "eigen" kleur gebruikt (blauw, wit, rood) in plaats van alle 3 rood?
10.2.e	Deze keuze is gebaseerd op onderzoek onder burgers. Rood vestigt direct de aandacht van burgers.
10.2.e	Kan de chat-log in GMS worden doorgezet naar BVH?
10.2.	Ja, want het wordt opgeslagen in GMS
10.2.e	Waar wordt de chat-log opgeslagen, in het algemene kladblok GMS? Of in het patiënten kladblok?
10.2.	Nog uit te werken en vast te stellen. Goed punt.

10.2.e	T.a.v. de centralistenfunctie: worden straks alleen de standaard-teksten van de eigen disciplines getoond? Of kan iedere discipline elkaars teksten zien?
10.2.e	Dat moet nog worden bepaald.
10.2.e	Kan de app ook detecteren welke taal je gebruikt, indien je afwijkt van je gekozen taalinstelling?
10.2.	Ja, het wordt automatisch gedetecteerd.
10.2.e	Voorstel om een pictogram van een centralist in het chatvenster te gebruiken i.p.v. de discipline.
10.2.e / 10.2.e	Goed voorstel. Daar gaan we naar kijken.

10.2. geeft verder aan:

- Compressie van mediabestanden is nog in ontwikkeling
- Volgende sessie toelichting gebruik mediabestanden, en storingsmeldingen (als er geen internet beschikbaar is o.i.d.)

### 3. Rondvraag

N.a.v. vragen:

10.2.e zal navragen of het toegestaan is om screenshots van de demo toe te zonden. Indien mogelijk worden deze toegezonden (10.2.e)

Het vergaderschema loopt tot einde van het jaar, 2-wekelijks op de donderdag. Een uitnodiging wordt toegezonden (10.2.e)

*T.a.v. voortgang ontwikkeling GMS:*

Er is voor gekozen om de backend buiten GMS te ontwikkelen, om de benodigde inzet GMS beperkt te houden. Het realiseren van de chat-functie in de browser, met koppeling naar GMS, is nog in onderzoek. Verder is het GMS-team bezig met ontwerp en impactanalyse

*T.a.v. voorkoming misbruik 112App (Ed)*

Heeft de aandacht. Misbruikpatronen op de app kunnen andere patronen hebben dat met het bellen. Doelstelling is om het gebruik van de app langzaam te laten stijgen, zodat ervaring wordt opgedaan met het gebruik en misbruik van de app. Het app-team heeft de mogelijkheid relatief snel aanpassingen op te leveren.

Als een meldkamer wordt "overspoeld" met valse 112app-berichten, dan kan de landelijke 112-centrale de calls voor deze meldkamer terugnemen.

Maar als 1<sup>e</sup> stap kan een regionale meldkamer contact opnemen met de landelijke 112-centrale om een beller op de zwarte lijst te zetten. (procesafpraak)

### Ad. Sluiting

10.2.e sluit de bijeenkomst. Eerstvolgend overleg op donderdag 30 juli as.

**Actiepunten:**

Nr	Actie	Actiehouder	Datum	Status
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	Nog uit te voeren
5	Ideeën leden Klankbordgroep in behandeling nemen	10.2.e 10.2.	17-07	Nieuw
6	Uitnodigingen versturen voor vervolg-overleggen	10.2.e	17-07	Gereed
7	Toesturen screenshots demo, indien toegestaan	10.2.e	17-07	Nieuw

**Actiepunten gereed:**

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	Gereed (niet mogelijk)
2	Komst op meldkamer afstemmen met 10.2.e en 10.2	10.2.	03-07	Gereed
3	Inventarisatie alternatieve dag & tijdstip voor periodiek overleg	10.2.e	03-07	Gereed