



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Verslag

Klankbordgroep 112AppKeten
d.d. 30 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 (Team Connect)

10.2.e (Projectleider)

10.2.e (Ambulance)

10.2.e (Ambulance)

10.2.e (Voorzitter)

10.2.e (Politie)

10.2.e (Architect)

10.2.e : (KMar)

10.2.e (Brandweer)

10.2.e (beheer)

Afwezig

10.2.e : (KMar)

10.2.e (Brandweer)

10.2.e (Brandweer)

10.2.e (112 centrale)

10.2.e (112 centrale)

10.2.e (Ambulance)

10.2.e (10.2.e)

Agenda:

1. Opening
2. Vragen over de centralisten-interface (10.2.e)
3. Demo: uploaden van bestanden.
4. Rondvraag
5. Sluiting

1. Opening

2. Vragen over de centralisten-interface

Vrijwilligers die zich beschikbaar stellen voor een diepteinterview:

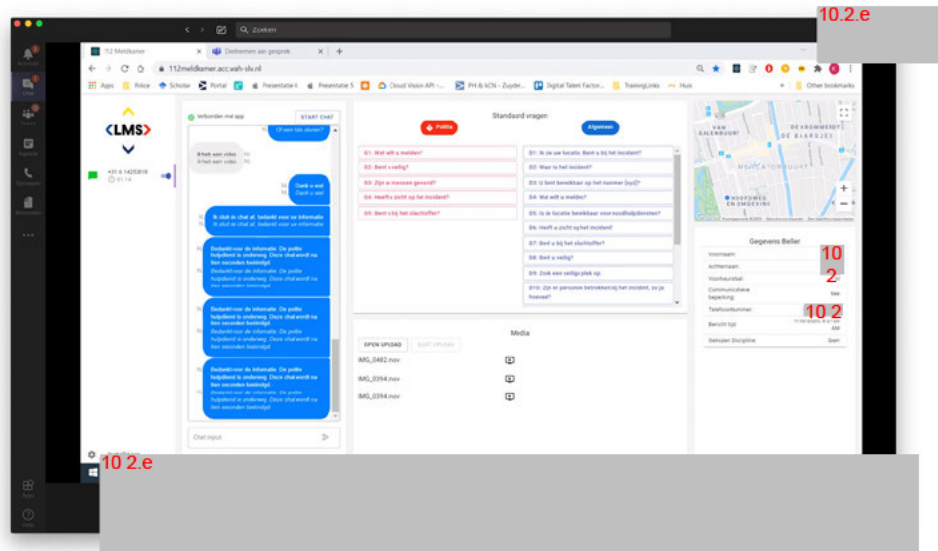
1. 10.2.e

2. 10.2.e

3. 10.2.e

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





Opmerkingen, Vragen & Antwoorden:

10.2.	Welke functionaliteiten zijn hier voor jullie belangrijk? En waarom?
	<ul style="list-style-type: none"> · Locatie erg waardevol - met name willen zij zien welke locatie op welk tijdstip was zodat ze de meest relevante in beeld hebben. · Telefoon nummer, voornaam, achternaam is minder relevant. Echter, wordt dit tegengesproken en wil men het telefoonnummer toch getoond hebben. · Vragen zijn belangrijk - ze benadrukken de functie van vragen in het triage proces met betrekking tot proQA. Vragen mogen overigens wel wat minder prominent in beeld. Monodisciplinair is de basis - echter komt het voor dat ze in Den Haag of Rotterdam en mogelijk Amsterdam, een multidisciplinaire functie bekleden waardoor alle vragen beschikbaar moeten zijn. Suggestie; tabs met vragen per discipline. · Chat scherm zien ze graag wat prominenter in beeld. · 3 basis vragen die bijna altijd het zelfde zijn - mogelijk altijd tonen. · Een knip-en-plak optie is ook gewenst.
10.2.	Verbinden jullie vaak gesprekken door?
	Verbinding wordt dan doorverbonden door een interne lijn. Het komt voor dat de verbinding verbroken wordt bij de KMAR bijvoorbeeld. Vaak blijft de centralist er tussen zitten, wat hiermee bedoeld wordt is dat er 'warm' doorverbonden wordt. De centralist die doorverbindt doet een vooraankondiging, voordat het gesprek doorgezet wordt naar de andere centralist.
10.2.e	Standaardvragen heeft de KMAR maar een paar. Er worden heel vaak dezelfde vragen gesteld.
Marc	Graag tonen wanneer de laatste locatie ontvangen is. ziet graag het telefoonnummer in beeld. Politie heeft een groter scala aan standaardvragen. We moeten de standaardvragen per discipline ophalen. Als er spraakcontact is zijn deze vragen overbodig. Deze vragen zijn pas interessant als de beller niet vrij kan spreken.

10.2.e	in hoeverre zijn ProQA en NTS aangehaakt? ProQA heeft een SMS-functie maar die staat niet aan.
10.2.e	ProQ&A is belangrijk, maar dat werkt via een licentie en ik weet niet of dat zomaar gebruikt mag worden.
10.2.	De integratie met ProQA en NTS moet nog gemaakt worden. Daarvoor is ook nog verder overleg met gebruikers nodig.
10.2.	ProQA en NTS zijn nog niet gekoppeld, maar als dat heel belangrijk is kan het voorrang krijgen. We kunnen er naar kijken.
	In Den Haag is er een multidisciplinaire overloofunctie. Maar grosso modo wordt er monodisciplinair te werk. Advies: ga uit van monodisciplinaire aanname. De KMAR verbindt de melder niet door. De Politie wil nog wel eens medische meldingen doorzetten naar de Ambulance. Dit is een zgn. "warme doorverbinding". De chat en het gesprek moeten bijeenblijven bij doorverbinden.
10.2.	Soms worden mensen teruggebeld. Het ligt in de rede dat je ook moet kunnen "terugchatten". Hoe vaak neemt de meldkamer na het gesprek nog contact op met de melder?
	Ja, dat gebeurt enkele keren. Variërend van 15 tot 2 uur na de melding. Besloten is om de chat 2 uur open te laten na de sessie (bekijk invloed op batterij). Centralisten gebruiken lopende meldingen en openstaande meldingen. Lopende meldingen zijn meldingen die op dat moment behandeld worden. Openstaande meldingen zijn meldingen die wachten op informatie of terugkoppeling.
10.2.	Willen centralisten tijd hebben om daarna mogelijk nog een chat te starten?
10.2.e	Geef 2 uur de tijd om opnieuw contact op te nemen met de melder.
	Hoe ga je om met openstaande chat-meldingen? Krijgt de centralist een overzicht van openstaande meldingen?
Antwoord:	Die staan gewoon als melding in GMS. Daar verandert niets aan.
10.2.e	Heeft de melder ook standaardteksten? Antw: op dit moment niet. Voor ambulance is het een lange zit als melders zelf moeten typen waar ze allemaal last van hebben
	Kun je als centralist ook standaardzinnen van de andere disciplines gebruiken?
10.2.	Wellicht is het een idee om de standaardzinnen per discipline in een tabblad onder te brengen, waarvan default alleen je eigen discipline en de algemene standaardzinnen open staan. Als je dan de andere disciplines wilt gebruiken, kun je het betreffende tabblad openen.
	Berichten en standaardzinnen moeten allemaal nog worden vastgesteld.
10.2.	Hoe besturen centralisten de huidige systemen?
	<ul style="list-style-type: none"> - Met muis en toetsenbord - liever toetsenbord veel gebruiken. Oplossing zoeken voor het snel besturen van die systemen. - Knip en plak optie wordt wel gezien als een belangrijke functie.
10.2.e	Gebruik functietoetsen om direct te navigeren naar bijvoorbeeld een tekstblok.
	Als ik de chat opstart, wordt dan ook het incident in GMS geopend? Dus gaat de burger opnieuw chatten, gaat GMS het incident dan opnieuw zichtbaar maken?
Antw:	

Demo: uploaden van bestanden

10.2.e	Wat zijn de mogelijkheden met foto/video ? Naar collega's op straat toe te sturen ?
10.2.	De centralist krijgt van elk geupload bestand een URL, waarmee zij het bestand in de browser van GMS kan openen.
10.2.e	Kunnen we herkennen welke chat bij welke melding hoort? Je opent in GMS een URL en die koppelt in de browser een tabblad voor de chat van die melding. Kan dat ook getoond worden in een demo?
10.2.	Zo'n demo moet met GMS erbij. 10.2.e Het GMS-team is nog niet zover.
10.2.e	hoe krijgen we de media naar de Politie op straat? Deze zijn via een ander netwerk aangesloten.
10.2.	Dit punt moet nog goed naar gekeken worden. Er is nu al een mail-verzendfunctie in GMS die je hiervoor kunt gebruiken. Dit wordt in het team verder uitgezocht.
10.2.e	Ik kan er niets mee als ik een bestand in GMS heb. Ik heb een doorstuur-functie nodig om het bestand naar de juiste locatie door te sturen. Is het gewenst om een bestand naar een willekeurig e-mail adres door te sturen? Of moet het naar een vooraf bepaalde set van aangewezen e-mailadressen? Zodat ik binnen restricties veilig kan doorsturen.
10.2.e	Je zou in GMS zelf een mail moeten kunnen versturen met de betreffende link
10.2.e	We zullen het verzenden van bestanden wel moeten toetsen op security-richtlijnen, en een oplossing moeten vinden die daar binnen past.
10.2.e	Is er aan gedacht dat de verzending van een groot bestand wel 10 minuten op zich kan laten wachten ? Dit is niet acceptabel in het proces
10.2.	Dit heeft inderdaad alle aandacht, maar een oplossing is er nog niet voor.
10.2.	Misschien mogelijk dat een burger vrije tekst kan toevoegen bij de onboarding ? Zoals gebruik medicijnen, hartpatiënt, etc?
10.2.e	Hier is uitgebreid over overlegd. Zeker in de eerste publieksrelease worden dit soort persoonsgegevens maar heel beperkt opgeslagen. Daarbij golden verschillende overwegingen: <ul style="list-style-type: none"> - Ten tijde van de melding kan de informatie verouderd zijn omdat er veel tijd kan verstrijken tussen onboarding en noedmelding. - Heel vaak is de melder niet het slachtoffer. Dan is informatie zoals medicijngebruik zelfs onjuist, en kan dus tot fouten leiden. - Het opslaan van persoonsgegevens ligt gevoelig. Voor deze gegevens is de doelbinding niet duidelijk en is het beter ze niet op te slaan. Om diezelfde redenen worden leeftijd en geslacht ook niet opgeslagen bij onboarding.
10.2.e en 10.2.e	Is het mogelijk om RTIC aan te laten sluiten bij Klankbordgroep ? Evt. in een latere fase van het project RTIC zal ook graag mee willen lezen bij vergaarde info via bijv. chatfunctie 10.2.e is vertegenwoordiger RTIC Landelijk

3. Rondvraag en Sluiting

10.2.e sluit de bijeenkomst. Eerstvolgende bijeenkomst is op donderdag 13 augustus aanstaande, 9:00u. 10.2.e zal deze bijeenkomst voorzitten (10.2.e en 10.2.e zullen afwezig zijn).

Actiepunten:

Nr	Actie	Actiehouder	Datum	Status
8	10.2 overlegt me 10.2.e of het zinvol is om RTIC te laten aanschuiven bij de klankbordgroep	10.2	30-07	Nieuw
9	Sessies inplannen om de juiste berichten en standaardzinnen vast te stellen		30-07	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
2	Komst op meldkamer afstemmen met 10.2.e en 10.2.e	10.2	03-07	Gereed
3	Inventarisatie alternatieve dag & tijdstip voor periodiek overleg	10.2.e	03-07	Gereed
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	uitgevoerd
5	Ideeën leden Klankbordgroep in behandeling nemen	10.2.e 10.2	17-07	uitgevoerd
6	Uitnodigingen versturen voor vervolg-overleggen	10.2.e	17-07	uitgevoerd
7	Toesturen screenshots demo, indien toegestaan	10.2.e	17-07	uitgevoerd