



Notitie

Aan
Stuurgroep 112App

Van
10.2.e

E-mail
10.2.e@politie.nl

Datum
8 september 2020

Bijlagen
0

Pagina's
7

Bij de ingebruikname van de app "112-NL" zijn vragen vanuit de maatschappij te verwachten. Het publiek heeft recht op goede antwoorden op al haar vragen. Deze notitie beantwoordt de meeste van deze vragen en is dan ook bedoeld om de publiekscommunicatie over deze app te ondersteunen.



1 Nut en Noodzaak

De 112-NL app is bedoeld om meer mensen in meer noodsituaties te kunnen bedienen met een goede voorziening voor noodoproepen. De 112-NL app kan mensen met spraak- en gehoorbeperkingen, voor wie 1-1-2 telefonie niet werkt, bedienen met een chat. De app vertaalt de chat voor mensen die het Nederlands of Engels niet machtig zijn. Op die manier draagt de De 112-NL app een steentje bij aan een inclusieve samenleving.

De overheid gaat de 112-NL app zal in de komende jaren geregeld uitbreiden met nieuwe functionaliteiten, zodat het nut voor de samenleving groeit. Een voorbeeld is de “silent mode”, waarmee u een noodoproep kunt doen zonder enig geluid te maken. Ook “streaming video” staat op de agenda, waarmee u de meldkamer kunt laten meekijken in de noodsituatie.

Elke functionaliteit ondergaat een grondige publiekstest, om kinderziektes uit te sluiten en om aanpassingen te kunnen doen op basis van gebruikerservaring in het veld. Dat testen gaat vanaf 1-12-2020 gebeuren voor de allereerste functionaliteiten: voor het chatten, voor het direct oproepen van ambulance, brandweer of politie, voor het vertalen van de chat, en voor het kunnen uploaden van uw foto's en videos.

2 Werking

De 112-NL app is een aanvulling op het bellen met 1-1-2. Deze app start altijd met een telefonische noodoproep naar 1-1-2, zodat u altijd geholpen kunt worden op de manier die u gewend bent.

Op de app zitten drie keuzetoetsen: Ambulance, Brandweer en Politie. U wordt dan direct doorgeschakeld naar de juiste meldkamer. Hiermee wint u tijd, wat nut heeft als elke seconde telt. Als u niet weet welke meldkamer u wilt spreken, gebruikt u de knop “Bel 1-1-2”.

U hoeft niet te zoeken naar knoppen om te chatten of om foto's of video's te delen met de meldkamer. De centralist zet dit voor u aan- en uit, passend bij de situatie van het moment. U kunt ook zelf vragen om te chatten, bijvoorbeeld als u liever in uw moedertaal schrijft dan Nederlands spreekt. Houd u wel rekening met het feit dat chatten langzamer kan gaan dan spreken.

3 Privacy

Bij het maken van de 112-NL app is veel aandacht besteed aan privacy. De 112-NL app slaat op uw telefoon alleen persoonsgegevens op die strikt noodzakelijk zijn voor de goede werking van de app. Bij het installeren vraagt de app alleen toestemmingen en gegevens die strikt nodig zijn. De app stuurt bij een melding alleen noodzakelijke gegevens naar de meldkamer om de hulpverlening juist te informeren en hulpverleners ter plekke zo snel mogelijk de juiste hulp kunnen verlenen.

De meldkamer behandelt uw melding, inclusief de chat, foto's en video's die u deelt, als persoonsgegevens, zodat deze gegevens wettelijke bescherming genieten op grond van privacyregels. De centralist die uw noodoproep behandelt is de enige die uw gegevens te zien krijgt. Alleen deze centralist kan uw gegevens delen en doet dat met de juiste hulpverleners op basis van "need to know". De centralisten zijn zonder uitzondering opgeleid en gecertificeerd om met persoonsgegevens om te gaan. Ook uw medische gegevens, die u tijdens een noodoproep deelt, zijn op deze manier veilig en vallen gewoon onder het medisch beroepsgeheim van de centralist.

Als u gebruik maakt van een vertaalde chat, laat de Meldkamer de gegevens in real time vertalen door Google Translate. Contractueel is vastgelegd dat Google de vertaling niet opslaat en voor geen ander doel verwerkt dan alleen het vertalen. Als u geen gebruik wilt maken van de vertaal-optie kunt u dit in de 112App uitzetten. Het chatten vindt dan alleen plaats in het Nederlands (of in het Engels als de centralist die taal voldoende beheerst).

Net zoals bij de telefonische 1-1-2 oproep bewaart de meldkamer het gesprek, de chat, en de geuploade foto's en video's maximaal twee maanden om de melding te kunnen reconstrueren als dat nodig is. Voor de informatie uit de 112-NL app hanteert de meldkamer dezelfde regels als voor informatie uit uw telefonische 1-1-2 oproep.

Door een 1-1-2 oproep te plaatsen deelt uw telefoon de locatie met de meldkamer. Dat gebeurt ongeacht of u belt of de 112-NL app gebruikt. Zelfs als u het delen van de locatie op uw toestel heeft uitgezet zullen bij een noodoproep deze gegevens toch gedeeld worden. Dit is vastgelegd in de Telecommunicatiewet zodat een centralist in noodsituaties altijd hulpverleners naar de juiste plaats kan dirigeren.

Samenvattend: de meldkamer gebruikt uw gegevens uitsluitend om de juiste hulp zo snel mogelijk ter plaatse te krijgen. Daarnaast kunnen uw gegevens gebruikt worden om eventueel misbruik van 1-1-2 te bestrijden en bij het opleiden van centralisten. Voor andere doelen worden uw gegevens zonder uw toestemming niet gebruikt.

4 Beveiliging

Gegevens die u tijdens een melding met de meldkamer deelt worden versleuteld, om “meekijken” door kwaadwillenden te voorkomen. Binnen de meldkamer onderzoekt een algoritme de foto's en video's die u uploadt op ongerechtigdigheden zoals malware, om de veiligheid van de meldkamers zelf te waarborgen.

De veiligheid van gegevens voor de 112-NL App is bij het ontwerp al onderzocht door security experts van de Politie, om te kunnen voldoen aan de strengste eisen. De Politie bewaakt deze veiligheid ook tijdens het gebruik van de app, zodat u de 112-NL app kunt vertrouwen.

Om de veiligheid verder te waarborgen voeren onafhankelijke beveiligingsexperts regelmatig zogenaamde “penetratie-tests” uit om de inbraakgevoeligheid van de systemen te beproeven.

5 Vragen?

Met uw vragen en opmerkingen kunt u terecht op [site 112.nl](http://site.112.nl)

6 Hoe verder?

Na de introductie van de 112-NL app wordt de app uitgebreid met nieuwe features. Welke dat zijn hangt af van de ervaringen met deze 112-NL app. Op de agenda staat een groot aantal features, waaronder:

- Silent mode
Als u zich stil moet houden vanwege acuut gevaar (bijv. inbraak, dreiging met geweld) kunt u dat in de 112App aangeven. Uw toestel maakt geen geluid meer, maar vangt wel geluid op.
- Streaming video
De centralist kan u verzoeken uw camera te gebruiken om mee te kijken in de situatie zoals die zich ontwikkelt.
- Bellen via Internet
Bij uitval van telefonie kan de spraak via internet verlopen, mits uw Wifi-verbinding of databundel nog wel contact mogelijk maakt.
- Europees werkend
Bij bezoek aan het buitenland kunt u de 112-NL app blijven gebruiken.
- Meer talen
De huidige app werkt in het Nederlands en het Engels. In onze meertalige samenleving zullen ook andere talen worden ondersteund.
- Overschakelen naar SMS
Bij het uitvallen van internet gaat de chat door op het SMS-kanaal van de telefonie-provider.
- Aankomsttijd hulpdienst
Als de meldkamer kan inschatten wanneer de hulpdienst arriveert, verschijnt dat in de app.

Al deze zaken zitten nu nog niet in de app, maar staan wel op de agenda als toekomstige functionaliteit