

Werkinstructie

Omschrijving

De 112app is een mobiele applicatie van de overheid voor burgers waarmee 1-1-2 gebeld kan worden, de locatie van de beller beschikbaar is, beeldmateriaal¹ gedeeld kan worden en gechat kan worden – ook in meerdere talen. Tevens kan de gebruiker meerdere (medische) gegevens aan de app toevoegen.

Binnen de meldkamer heeft de centralist de beschikking over een 112app-client waarin de door de gebruiker ingevoerde gegevens zichtbaar zijn. Er is een koppeling met GMS voor wat betreft de locatie, link(s) naar de 112app-client en chatgeschiedenis.

1. Algemeen

Stap Handeling

1	Burger belt 1-1-2 met de 112app.
2	Centralist Driebergen verbindt de melder door op basis van voorkeursmeldkamer en discipline.
3	Centralist regionale meldkamer start de intake.
4	Indien er geen reden is om de chat te openen dan handelt de centralist het gesprek zoals gebruikelijk via spraak af.
5	Indien er reden is om de chat te openen kan het chatgesprek gestart worden door te klikken op de link onder de PROC-button.
6	De centralist kiest in de 112app-client zijn/haar discipline.
7	De centralist handelt het gesprek door middel van de chat af, zo mogelijk met standaardvragen in de 112app-client. Wanneer de beller chat in een andere taal, dan verschijnt de vreemde én Nederlandse vertaling in de 112app-client.
8	De centralist kopieert (Ctrl-C) en plakt (Ctrl-V) zo nodig tekstdelen uit de chat naar/in GMS.
9	Na beëindiging sluit de centralist de 112app-client en behandelt de melding conform eigen processen.

2. Doorverbinden naar andere centralist

Stap Handeling

Informatie

Doel

- Juiste afhandeling van (chat)gesprekken via de 112app.

Voorwaarden/Criteria

- Redenen om de chat te openen:
 - De beller heeft een communicatieve beperking.
 - De beller kan door een omstandigheid onmogelijk spreken.
 - Er is sprake van een taalbarrière.

Aandachtspunten

- Wanneer de verbinding met de 112app wegvalt (oranje indicator), dan wordt eventueel ingevoerde tekst pas verzonden als de verbinding hersteld is.
- Als de melding of het incident in GMS kan worden afgesloten is het belangrijk om eerst de chat te beëindigen en pas daarna de melding in GMS af te sluiten in verband met de archivering van de chatlog in GMS.

Betrokkenen

- Burgers en centralisten.

Aanvullende informatie

- De chatlog wordt in GMS bewaard in de thema's Chatlog POL, Chatlog KMar, Chatlog MKA of Chatlog BRW.
- Wanneer de chat abusievelijk door de centralist wordt beëindigd, kan deze binnen 5 minuten opnieuw worden geopend.
- Na beëindigen van de chat kan er binnen 2 uur opnieuw contact worden gezocht met de 112appgebruiker.
- Archivering vindt alleen plaats in GMS, niet in andere (bedrijfsprocessen)systemen. Beëindig wel eerst de chat.

¹ Het delen van beeldmateriaal is momenteel nog niet mogelijk.

- 1 Wanneer de centralist A de melder wil doorverbinden met centralist B, dan verbindt centralist A eerst het telefoongesprek door naar centralist B.
- 2 Vervolgens klikt centralist A in de 112app op “Doorverbinden”. De beller ziet dat hij/zij wordt doorverbonden.
- 3 Centralist B opent een nieuwe chat door de link onder de PROC-button te openen.
- 4 Centralist B volgt de stappen zoals omschreven onder **1. Algemeen, vanaf stap 6.**