

Analyse van inclusiviteit
Gebaseerd op ETSI standaard EN 301 549

4.2.1	Usage without vision	Niet. Het lijkt ons niet zinvol voor blinde mensen om op een regulier Android dan wel iOS mobiel device de 112App te gebruiken.
4.2.2	Usage with limited vision	De 3 disciplineknoppen zijn groot, rood en contrastrijk ontworpen. Voor het inschakelen van de chat zijn geen knoppen. De centralist start de chat op zodat de gebruiker geen gebruiksaanwijzing hoeft te lezen.
4.2.3	Usage without perception of colour	Het ontwerp is gebaseerd op contrast; niet op kleur.
4.2.4	Usage without hearing	De 112App biedt de mogelijkheid om te chatten met RTT.
4.2.5	Usage with limited hearing	Terwijl de chat openstaat blijft het spraakkanaal actief, zodat de gebruiker tegelijk beide kanalen kan gebruiken.
4.2.6	Usage with no or limited vocal capability	De 112App biedt de mogelijkheid om te chatten met RTT.
4.2.7	Usage with limited manipulation or strength.	Geen specifieke maatregelen.
4.2.8	Usage with limited reach	Geen specifieke maatregelen.
4.2.9	Minimize photosensitive seizure triggers	Het gedrag van de 112App wordt zo rustig mogelijk gehouden, zonder te flitsen en met "zachte" overgangen om mensen die gevoelig zijn voor drukke beeldschermen zoveel mogelijk te ontzien.
4.9.10	Usage with limited cognition, language or learning	De bediening is voorzien van iconen (brandweer, ambulance, politie, centralist). Alle tekstboodschappen en meldingen worden door de afdeling communicatie gescreend op eenvoudig taalgebruik. De 112App vraagt niet om toestemming voor ingewikkelde juridische voorwaarden. De toestemmingen waar de 112App wel om vraagt worden voorzien van duidelijke uitleg (wat betekent het voor mijn noodoproep als ik mijn toestemming voor camera/locatie/notificatie/enz. wel of niet geef?)
4.9.11	Privacy	Het ontwerp is getoetst aan privacy-regelgeving voor de verschillende disciplines. Bij deze toets zijn een jurist en de privacy-officer bij betrokken. Ter wille van privacy slaat de 112App zo weinig mogelijk persoonsgegevens op. Medische persoonsgegevens worden in het geheel niet in de 112App opgeslagen. Deze gegevens worden pas met de meldkamer gedeeld als er daadwerkelijk sprake is van een noodoproep. Na afloop worden deze persoonsgegevens vernietigd zodra de wettelijke bewaartermijn verloopt. Het versturen van gegevens (ook RTT chat en het delen van foto's en video's) gebeurt versleuteld. Veiligheidsdeskundigen van de Politie hebben meegewerkt om e.e.a. zo veilig mogelijk te laten gebeuren.
5.1	Closed functionality	De 112App is bedoeld om op alle mobiele devices te werken die AML-functionaliteit hebben en die werken op iOS of Android. Dit is dus open functionality, waardoor dit hoofdstuk niet van toepassing is op de 112App. Dit betreft op dit moment >50% van alle smartphones in Nederland, en binnen twee jaar naar verwachting >95%. Dit betreft generieke hardware. De eisen in dit hoofdstuk zijn niet van toepassing omdat de 112App alleen werkt op apparatuur met open functionality.

5.2	Activation of accessibility features	De 112App is niet gericht op een specifieke doelgroep. Alle accessibility features zijn dan ook voortdurend voor iedereen actief. Dit voorkomt dat mensen een feature niet gebruiken omdat ze niet weten dat het er is, of omdat ze de knop niet kunnen vinden. Er bestaan dan ook geen "knoppen" voor accessibility features. Zo blijft de 112App eenvoudig en toegankelijk voor iedereen.
5.3	Biometrics	De 112App zelf maakt geen gebruik van biometrie. De enige biometrie waar de gebruiker iets van merkt is wat in het operating system van het mobiele apparaat is ingebouwd.
5.4	Preservation of accessibility information during conversion	De enige accessibility information die de 112App opslaat is de ja/nee op de vraag of er sprake is van spraak- en/of gehoorbeperking. Deze informatie wordt in de melding mee opgeslagen en wordt daar als persoonsgegevens behandeld.
5.5	Operable parts	Dit gaat over de hardware en valt buiten het bereik van de 112App
5.6	Locking or toggle controls	Geen specifieke maatregelen. De gebruiker krijgt hier wat het operating system aanbiedt.
5.7	Key repeat	Geen specifieke maatregelen. De gebruiker krijgt hier wat het operating system aanbiedt.
5.8	Double-strike key acceptance	Geen specifieke maatregelen. De gebruiker krijgt hier wat het operating system aanbiedt.
5.9	Simultaneous user actions	Geen specifieke maatregelen. De gebruiker krijgt hier wat het operating system aanbiedt.
6.1	Audio bandwidth for speech	De 112App gebruikt de reguliere 1-1-2 telefonische oproep en heeft dus geen specifieke maatregelen om de bandbreedte te vergroten. De gebruiker krijgt hier wat het operating system aanbiedt.
6.2	Real-Time Tekst functionality	De 112App biedt een software-voorziening voor real-time text in de vorm van een chat-functionaliteit. Hiervoor zijn geen specifieke hardware-requirements van toepassing. Uitgangspunt is dat het moet werken op alle Android en iOS-smartphones die AML aan kunnen. Er is (nog) niet gekeken naar Recommendation ITU-T T.140 [i.36] t.b.v. interoperabiliteit. Als de chat aan staat zijn voice en tekst tegelijk (concurrent) actief. In de chat-display is duidelijk onderscheid tussen verzonden en ontvangen tekst en toont het display (met een centralist-icoon) welke tekst door de centralist is verstuurd (bij wijze van speaker identification). Er is geen visuele indicator voor audio-activiteit in het RTT-display. Er is geen interoperabiliteit met andere RTT voorzieningen in deze versie van de 112App. De latency voor RTT is max 500ms, zodat de gebruiker een goede responsiviteit ervaart.
6.3	Caller identification	De caller-identification is gebaseerd op het telefoonnummer van de melder. Bij de centralist zijn naam en adres van de abbonementhouder van dit telefoonnummer zichtbaar. Bij onboarding kan een gebruiker zijn naam opgeven, zodat de centralist ook de naam van de gebruiker kan weten als die afwijkt van de abbonementhouder (bijv. in geval van werktelefoons). In het centralist-protocol vraagt de centralist altijd de naam van de beller, omdat de naam kan afwijken van hetgeen bij onboarding is vermeld.
6.4	Alternatives to voice-based services	De RTT-chat service is het alternatief dat de 112App biedt voor spraak.
6.5	Video communication	De 112App biedt (nog) geen videocommunicatie
6.6 t/m 10		Niet van toepassing

11	Software	<p>Er zijn geen bijzondere maatregelen genomen, anders dan hierboven beschreven, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doordacht gebruik van kleur (m.n. contrast t.b.v. kleurenblinden en slechtzienden) - Eenvoudige bediening (zonder knoppen, dus aanzetten chat en file upload door centralist) - Real-time text om het chatten te versnellen. - Real-time vertaling (alleen chat) voor niet-NL sprekkenden - Maximaal uitnutten van ingebouwde functionaliteit van het toestel - Opleiden en instrueren van centralisten. - Rustig beeld (niet flitsen!) - Begrijpelijk taalgebruik
12.1	Product documentation	- De productdocumentatie is beschikbaar op 112.nl
12.2	Support services	<ul style="list-style-type: none"> - De centralist levert support tijdens het gebruik van de 112App in noodsituaties en is daarvoor geïnstrueerd. - Buiten noodsituaties (tijdens onboarding en het verzetten van instellingen) is offline support aanwezig via 112.nl en via het e-mail adres ??? - De afdeling communicatie verzorgt de effectiviteit van gebruikte teksten (bijv. eenvoud en toegankelijkheid, enz.) voor de gehele doelgroep (dus niet alleen voor mensen met een beperking).
13.1	Relay services requirements	Naast spraak levert de 112App alleen real-time tekst als relay service. In de toekomst is ook video streaming voorzien, waardoor gebarentaal en liplezen binnen bereik komen. Er is nog geen ondertiteling voor het gesprek mogelijk.
13.2	Access to relay services	Er zijn geen blokkades voor toegang tot relay services bekend.
13.3	Access to emergency services	Er zijn geen blokkades voor toegang tot noodhulpdiensten bekend.