

Betreft

- | | |
|---|---|
| 1 | 1-1-2 bellen |
| 2 | verzending telefoonnr en
locatiegegevens met
accuraatheid |
| 3 | verzending discipline |
| 4 | bellen niet-spoed nummers |

- | | |
|------|---|
| 5 | discipline keuze |
| 9 | vormgeving 4 knoppen op
startscherm |
| 10 | implementatie procesregels
vlg routingmatrix |
| 11 | uitzetten autom
doorrouting |
| 12 | Regie op registratie van
misbruik. Centrale regie op
stroom van meldingen |
| 13 | rode knop procedure |
| 14 | bundelen meldingen die
over hetzelfde incident
gaan |
| 15 | uitwijkmogelijkheden |
| 15.1 | uitwijkmogelijkheden |
| 15.2 | uitwijkmogelijkheden |
| 15.3 | uitwijkmogelijkheden |
| 15.4 | uitwijkmogelijkheden |

- | | |
|------|------|
| 16. | idem |
| 16.1 | idem |
| 16.2 | idem |

- | | |
|------|---------------------------------------|
| 17 | |
| 17.1 | keuze bekijken
beeldmateriaal |
| 17.2 | opslag en koppeling
beeldmateriaal |
| 17.3 | validatie |

- 17.4 screenshot
- 17.5 delen beelden
- 17.6 delen beelden

- 17.7 validatie
- 17.8 versturen beelden na bellen 112
- 17.9 delen beelden
- 17.10 verschil tussen storen en forwarden
- 17.11 Prio 1: foto's ontvangen
Prio 2: Toevoegen video en livestream
- 17.12 Fase 1 : uploaden
Fase 2 : livestream

18

- 18.1 Start chat Centralist
- 18.2 Vertaling real time per woord
- 18.3 iconen / standaard zinnen
- 18.4 melding status "typen"
- 18.5 swicht chat naar SMS
- 18.6 integratie chat en vertaling
- 18.7 verbinden chat aan triage systemen
- 18.8 iconen vast te stellen
- 18.9 uniforme oplossing
- 18.10 vertraging meetbaar
- 18.11 fase1: starten chat door centralist
- 18.12 fase2: starten chat door burger
- 18.13 fase3: starten chat door burger

19

- 19.1 Toevoegen (persoons)informatie
- 19.2 Toevoegen beperking
- 19.3 opslag en verzending
- 19.4 beveiliging
- 19.5 sms-verificatie
- 19.6 jaarlijkse check
- 19.7 wijzigien gegevens op app

20

20.1 Aansluiten andere
relevante apps

20.2 Delen van informatie met
externe partij

20.3 Fotomateriaal
uit KNRM app

20.4 Certificering

20.5 Signcall app

20.6 Wearables
koppelingen

Uitwisselen gegevens met
andere Europese landen

Certificering

Aansluiting op EENA

Minder prioriteit

telefoonnummer verificatie

meerdere talen

walk through
locatie informatie

gebruik test-nummer

bellen over internet (VoIP)

1.1. Wens 112APP

Met de basisversie van de 112app kan een burger 1-1-2 bellen (ook in buitenland).

Tegelijkertijd stuurt de 112app het telefoonnummer, de locatiegegevens van de melder en de accuraatheid van de locatiegegevens direct en automatisch naar de meldkamer. De 112app zoekt tijdens het 112 gesprek continue naar verbetering van de accuraatheid van de locatiegegevens

De burger kan ook in de app aangeven welke discipline is benodigd (indien bekend).

Ook is het mogelijk om via de 112app diverse servicenummers (niet spoed) te bellen

2.1. Automatisch doorrouteren

Bij de functionaliteit 'automatisch doorrouteren' klikt een melder op een discipline (P/B/A) knop in de 112app en wordt direct doorverbonden met een mono centralist in de regionale meldkamer.

Er zijn vier knoppen op het startscherm van de 112app: bel politie, bel ambulance, bel brandweer of bel 112. De vormgeving van de app is zo gemaakt dat een burger bij voorkeur een keuze maakt tussen P/B/A.

Uitgangspunten

De procesregels in de routeringsmatrix kunnen ook voor het automatisch doorrouteren middels de 112app worden gebruikt. Dit zal in de techniek moeten worden geregeld. De vraag is waar in de techniek dit plaatsvindt

Uitgangspunten

De automatische doorroutering moet kunnen worden uitgezet, waarna meldingen via landelijke aanname lopen

Uitgangspunten

Er moet regie plaatsvinden op het registratie van misbruik: ook de app gebruikers moeten hierbij gemonitord en geblokkeerd kunnen worden. Ook moet er centraal regie zijn op de stroom van meldingen.

Uitgangspunten

De rode knop procedure: hoe heeft een regionale centralist/meldkamer de mogelijkheid om de rode knop procedure te activeren, waardoor het landelijke operationeel centrum wordt geïnformeerd over de melding.

Nader uit te werken

Er moet (lokaal) een regie mogelijkheid zijn om meldingen die over hetzelfde incident gaan te bundelen. Meldingen via de 112app, traditionele telefoongesprekken en bijvoorbeeld Twitter moeten op hetzelfde incidentnummer te bundelen zijn. Op deze manier houdt de mono centralist overzicht over het incident.

Nader uit te werken

Wanneer een regionale meldkamer geen nieuwe meldingen meer kan verwerken, moeten er uitwijkmogelijkheden ingeregeld worden. Er zijn diverse scenario's waar protocollen/procedures voor ontwikkeld moeten worden.

Nader uit te werken

Uitgangspunt is dat een burger een disciplineknop indrukt en bij de juiste regionale monocentralist terecht komt.

Nader uit te werken

In een tweede scenario bereikt een burger niet direct een monocentralist in een regionale meldkamer.

Nader uit te werken

Dan zijn er twee mogelijkheden:

- De oproep wordt naar de centrale in Driebergen doorgeschakeld.
- De oproep wordt naar een andere regio doorgeschakeld (volgens de routeringsafspraken).

Missed call: de centrale in Driebergen zal in overleg met de regionale meldkamer bepalen welke partij gemiste oproepen terug belt.

Nader uit te werken

Voor Lost calls ligt de regie bij Tactisch Procesmanagement van de LMS. Zij hebben hier inzicht in en handelen dit verder af.

Nader uit te werken

Er moet bepaald worden hoe er technisch gerouteerd gaat worden. Dit kan volgens twee methoden:

Nader uit te werken

In DO112 wordt het mogelijk om 'buiten de deur' te routeren. Oproepen zouden dan voordat ze de centrale bereiken technisch al doorgezeten kunnen worden naar een regionale meldkamer.

Nader uit te werken

De tweede mogelijkheid is om de oproep wel via de servers van de centrale te laten gaan en hem daar door te schakelen naar een regionale meldkamer. Zo komt de oproep wel binnen en wordt hij doorgeschakeld maar wordt hij niet telefonisch beantwoord.

Nader uit te werken

2.2. Beeld

Van belang is dus de regie door de centralist: die bepaalt of er ondersteunend beeldmateriaal bekeken zal worden.

Uitgangspunten

Beeld moet, conform geldende wet- en regelgeving, opgeslagen worden en gekoppeld aan het incident.

Uitgangspunten

De afbeelding/ video moet op een bepaalde manier gevalideerd kunnen worden. Dit om neppe meldingen tegen te gaan

Uitgangspunten

Uit bewegend beeldmateriaal moet een screenshot gemaakt kunnen worden
Beeld moet gedeeld kunnen worden met andere kolommen
Niet alleen de centralist, maar ook andere personen/rollen moeten beeldmateriaal kunnen bekijken. Een CACO of een (toekomstige rol van) beeldregisseur zou ook beeldmateriaal moeten kunnen bekijken.

Uitgangspunten
Uitgangspunten
Uitgangspunten

Hoe kunnen de beelden gevalideerd worden? Geo informatie van de foto koppelen/ controleren met de locatie?

Nader uit te werken

Melder heeft wel de 112app op telefoon, maar belt direct 112. Kan de melder dan alsnog de 112app openen en daarmee beelden versturen?

Nader uit te werken

Hoe lang kan een burger nog beeldmateriaal delen? Kan de livestream ook geactiveerd worden als de spraakverbinding is verbroken?

Nader uit te werken

Het ontvangen en opslaan van beeldmateriaal zal per discipline andere techniek (kunnen) vragen. Het verschil tussen storen en forwarden moet in de techniek worden geregeld.

Nader uit te werken

Als er een keuze moet worden gemaakt; dan is de belangrijkste wens om foto's te ontvangen (vanuit de disciplines). Daarna om video en/of livestream toe te voegen.

Toekomst-perspectief

Technisch zit er een verschil tussen een foto/ video uploaden (en opslaan en koppelen aan een incident) en een livestream. Het uploaden van een foto of video en die naar een centralist sturen is makkelijker te bewerkstelligen dan een livestream. Dat betekent dat in een eerste versie beelden uploaden geïmplementeerd kan worden, en in een latere livestream opgenomen zou kunnen worden.

Toekomst-perspectief

Chat - Real Time Tekst

Op verzoek van een centralist moet het mogelijk zijn een chat gesprek te beginnen. Dit moet een real time verbinding met een centralist zijn.

Uitgangspunten

Niet Nederlands real time per woord vertaald worden: de burger moet ook in zijn/haar taal real live vertaling zien.

Uitgangspunten

Er moeten iconen/standaard zinnen toegevoegd worden in de 112app zodat er vragen en antwoord sneller door kunnen komen

Uitgangspunten

Als er getypt wordt, moet dit te zien zijn voor beide partijen, bv '...is aan het typen'. Er moeten voor centralist en de burger tekens zijn dat bericht is ontvangen/ gelezen

Uitgangspunten

Daarnaast moet het chatgesprek over kunnen gaan op SMS.

Uitgangspunten

Technisch zal er een verschil zijn tussen chat en vertaling: dit zijn twee functies die met elkaar geïntegreerd moeten worden

Uitgangspunten

Er kan een mogelijkheid zijn om voor wit de chat te verbinden aan de triage systemen zoals ProQA. ProQA heeft de vragen uit het standaard protocol reeds omgezet naar chat-vragen, deze zijn ook in sms vorm beschikbaar.

Nader uit te werken

Per kolom moeten we nog vaststellen welke iconen nodig zijn.

Nader uit te werken

Er zijn zo drie soorten chat: E-sms, total conversation en 112-app. De manier waarop dit door de centralist gebruikt moet worden moet uiteindelijk uniform zijn: in hetzelfde scherm.

Nader uit te werken

De vertraging tussen verzenden en ontvangen van berichten moet meetbaar in beeld van centralist zijn. (Regie)

Nader uit te werken

In eerste instantie kan een centralist een chatgesprek starten, een burger niet.

Toekomst-perspectief

Later kunnen ook burgers een chatgesprek starten, onder de noemer 'silent call'.

Toekomst-perspectief

Nog later: Alle burgers kunnen, op eigen initiatief, een chat gesprek beginnen en voeren met een centralist.

Toekomst-perspectief

2.4. Informatie

Een burger kan (persoons)informatie in de app toevoegen

Uitgangspunten

Mogelijkheid om aan te geven dat iemand een spraak/gehoorbeperving heeft en moedertaal.

Uitgangspunten

Persoonsinformatie moet op het toestel worden opgeslagen en op het moment van een oproep pas mee gaan naar de centralist.

Uitgangspunten

De app moet goed beveiligd zijn, evenals verbinding, zodat de gegevens niet door kwaadwillende gestolen kunnen worden

Uitgangspunten

Wat als sms-verificatie niet werkt?

Nader uit te werken

App moet jaarlijks vragen of de ingevulde gegevens nog correct en up-to-date zijn (m.n. telefoonnummer).

Nader uit te werken

Ook moet gegevens aanpassen op initiatief van de burger mogelijk zijn in de app: als er van telefoonnummer gewisseld wordt, of een gehoor of spraakbeperving is niet meer relevant, dan moet een burger dit zelf kunnen wijzigen.

Nader uit te werken

2.5 Ontsluiten Nederlandse apps

De wens is om andere relevante apps aan te sluiten op de 112app keten. Een mogelijkheid om dit te bewerkstelligen is om deze externe apps hun gegevens aan 112 aan te laten bieden. Deze apps/ketenpartners moeten voldoen aan certificeringsvoorwaarden. Deze certificeringsvoorwaarden kunnen eisen stellen aan de techniek, gebruiksvriendelijkheid en op juridisch vlak.

Uitgangspunten

Delen van informatie uit de 112app van meldkamer naar externe partij, zoals KNRM, moet mogelijk zijn.

Uitgangspunten

Hoe omgaan met fotomateriaal dat via de KNRM app kan worden verstuurd?

Nader uit te werken

Certificering:

o Welke apps mogen/kunnen aan de 112app verbonden worden?

o Welke organisatie beheert deze data uitwisseling?

o Welke organisatie is de eindverantwoordelijke?

o Hoe wordt de data beschermd, cq. hoe gaan de apps met privacy van de burger om?

Nader uit te werken

Belangrijk is om de signcall app zo snel mogelijk te koppelen met de 112app keten.

Toekomst-perspectief

De app zou ook met wearables gekoppeld kunnen worden. De nieuwste generatie Iwatch monitort de bloeddruk en zou bij te hoge waarden automatisch via de 112app hulp kunnen inschakelen, en dat voordat de patiënt door heeft dat hij onwel aan het worden is.

Toekomst-perspectief

2.6. Europees werkend maken 112APP

Nederlandse 112app gegevens moeten, middels een Europees functionerend netwerk, ook in andere Europese landen op de meldkamer gedeeld kunnen worden. En andersom: buitenlandse 112apps moeten hun gegevens, middels een Europees functionerend netwerk/ app, ook met meldkamers in Nederland kunnen delen.

Uitgangspunten

De PEMEA zal certificeringsvoorwaarden stellen aan de Nederlandse 112app op het moment dat de app op de keten wordt aangesloten.

Uitgangspunten

Op dit moment heeft de EENA twee commerciële organisaties die een platform aanbieden om gegevens met andere landen te delen. Echter, deze apps zijn niet middels een aanbesteding gegund.

Nader uit te werken

- Welke apps mogen/kunnen aan de 112app verbonden worden?
- Welke organisatie beheert deze data uitwisseling?
- Welke organisatie is de eindverantwoordelijke?
- Hoe wordt de data beschermd/ cq hoe gaan de apps met privacy van de burger om?
- Bij een Europese integratie moeten afspraken met lidstaten gemaakt worden over data uitwisseling, opslag etc.

Deze functionaliteit heeft minder prioriteit dan de andere functionaliteiten.

Toekomst-perspectief

2.7. Verbetering basisversie

In de 112app voert een burger zijn/haar telefoonnummer in. Het telefoonnummer wordt middels sms authenticatie geverifieerd.

verbetering

De app zal in meerdere talen beschikbaar zijn. De usability van de app kan door meertaligheid achteruit gaan: het is moeilijk om tekst/tekens op hetzelfde formaat te tonen in verschillende talen. Daarom zal in eerste instantie de app in een beperkte hoeveelheid talen uit komen.

verbetering

Bij de 'onboarding' wordt de werking van de 112app uitgelegd (walk through).

verbetering

Te onderzoeken: De locatieinformatie kan, in plaats van met coördinaten, met een unieke combinatie van drie woorden in het startscherm van de app worden weergegeven. De burger hoeft dan de combinatie van woorden op te lezen (bijvoorbeeld kip, ei, brood) wat gemakkelijker is dan twaalf-cijferige coördinaten oplezen. In de techniek moet de match gelegd worden met deze unieke woorden zodat het systeem aan de centralist kan laten zien waar de burger is. In Engeland heet dit What3words.

verbetering

Als burger moet het mogelijk zijn om te testen of de app juist staat ingesteld om 112 te bellen. Deze test moet niet naar de productie-omgeving leiden (het echte 112 nummer) maar naar een test nummer. Het doel is dat een burger kan controleren of de app functioneert zonder dat hij/zij echt 112 belt. (NB: dit kan in de Italiaanse 112app)

verbetering

Er moet uitgezocht worden of het mogelijk is om via de app 112 te bellen over internet (VoIP). Op het moment dat analoge lijnen van 112 niet beschikbaar zijn (door een storing bijvoorbeeld) zou het ook mogelijk moeten zijn om via data/wifi te bellen met de hulpdiensten. Door ook een mogelijkheid in de 112app te hebben om over dit kanaal te bellen wordt 112 bereikbaar via meer kanalen.

verbetering

APP	Betreft de componenten:			Backend	Bron	blz
	112	Centr functie	Divers			
X	X				Document Beschrijving 112APP Functi	4
X	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	4
X					Document Beschrijving 112APP Functi	4
X					Document Beschrijving 112APP Functi	7
X	X				Document Beschrijving 112APP Functi	7
X					Document Beschrijving 112APP Functi	7
	X				Document Beschrijving 112APP Functi	7
X	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
X	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
X	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X		Tact Proces Mnagmnt		Document Beschrijving 112APP Functi	8
					Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
	X				Document Beschrijving 112APP Functi	8
		X			Document Beschrijving 112APP Functi	8
				X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8

		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
X	X			X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	8

X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X	ProQA	X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	10

X					Document Beschrijving 112APP Functi	11
X					Document Beschrijving 112APP Functi	11
X		X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
X	X				Document Beschrijving 112APP Functi	11
X					Document Beschrijving 112APP Functi	11
X					Document Beschrijving 112APP Functi	11
X					Document Beschrijving 112APP Functi	11

	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
X	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	11
X	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	13
X	X	X		X	Document Beschrijving 112APP Functi	13
–	–	–	–	–	Document Beschrijving 112APP Functi	13
–	–	–	–	–	Document Beschrijving 112APP Functi	13
X				X	Document Beschrijving 112APP Functi	14
X				X	Document Beschrijving 112APP Functi	14
X					Document Beschrijving 112APP Functi	14
X		X			Document Beschrijving 112APP Functi	14
X				X	Document Beschrijving 112APP Functi	14
X	X			X	Document Beschrijving 112APP Functi	14