

### Vraag KPN

Wat als het een normale 112 oproep betreft? Blijft de kolom met voorkeursdiscipline dan staan maar dan zonder info?

Hoe weet je dan of je te maken hebt met een normale 112 oproep of met een 112app melder, waarbij geen data beschikbaar is? (ook ingeval als data ververst wordt, weet je niet gelijk of het een normale oproep is of een 112app melding). Het is belangrijk om te weten wat een App melding is en wat een normale oproep is voor het proces.

### Opmerkingen:

- zichtbaarheid 112-app oproep verbeteren. Hoe? 112app tabblad in oproepviewer (volgende release?) Kleurtje? Kleurtje heeft de voorkeur, poppetje. Icm fluistertoon?
- zichtbaarheid communicatief beperkt verbeteren. Hoe? Bovenaan in oproepviewer vak? Volgorde aanpassen in oproepviewer vak? Kleurtje?
- Communicatief beperkt bovenaan hoofdletters JA en rood, nee blijft wit.
- Discipline voorkeur
- Meldkamer locatie
- Naam
- Voorkeurstaal
- is de info/data direct beschikbaar bij de oproep? (eis) Data moet verversen, het moet duidelijk zijn dat er een 112app oproep is. Zonder data geen herkenning.
- via tekst terugmelding van doorschakelen communicatief beperkte melder
- via tekst melden van wachtrij aan communicatief beperkte melder

Situatie	'Normale beller'	Communicatieve beperking	Opmerkingen:
Disc: ja Locatie: ja	(specifiek meldtekst wordt afgespeeld)  Direct Doorzetten o.b.v. info	(geen meldtekst)  Direct Doorzetten (automatische tekstmelding naar melder "doorverbonden?")	
Disc: nee Locatie: ja	(Standaard meldtekst wordt afgespeeld) Uitvragen discipline en doorzetten	(geen standaard meldtekst) Vraagstuk: Direct doorzetten naar politie regionale MK of specifiek MK voor comm beperkte bellers. (proces nog afstemmen met meldkamers)	Vraag: Hebben MK's hun capaciteit wel op orde m.b.t. afhandeling comm beperkte bellers?

Disc: ja Locatie: nee (geen gps, wel mastlocatie bij telefoonnummer en NAW gegevens)	(specifieke meldtekst wordt afgespeeld) Locatie uitvragen en doorzetten naar juiste meldkamer (opzoeken in GMS)	(Geen meldtekst wordt afgespeeld) Locatie uitvragen? bij geen gehoor: Locatie op basis van mastlocatie of anders op NAW gegevens bepalen, specifieke meldkamer  Automatisch tekstbericht doorverbonden	
Disc: nee Locatie: nee	(standaard meldtekst wordt afgespeeld) Locatie uitvragen en doorzetten naar de juiste meldkamer (opzoeken in GMS)	(Geen meldtekst) Locatie uitvragen bij geen gehoor? Doorverbinden op basis van mastlocatie of NAWP, of specifieke meldkamer.	Mastgegevens komen heel vaak niet mee! - Mag CIOT uitgevoerd worden? 112app zelfde criteria noodhulp telefonie. 112 noodoproep 142.

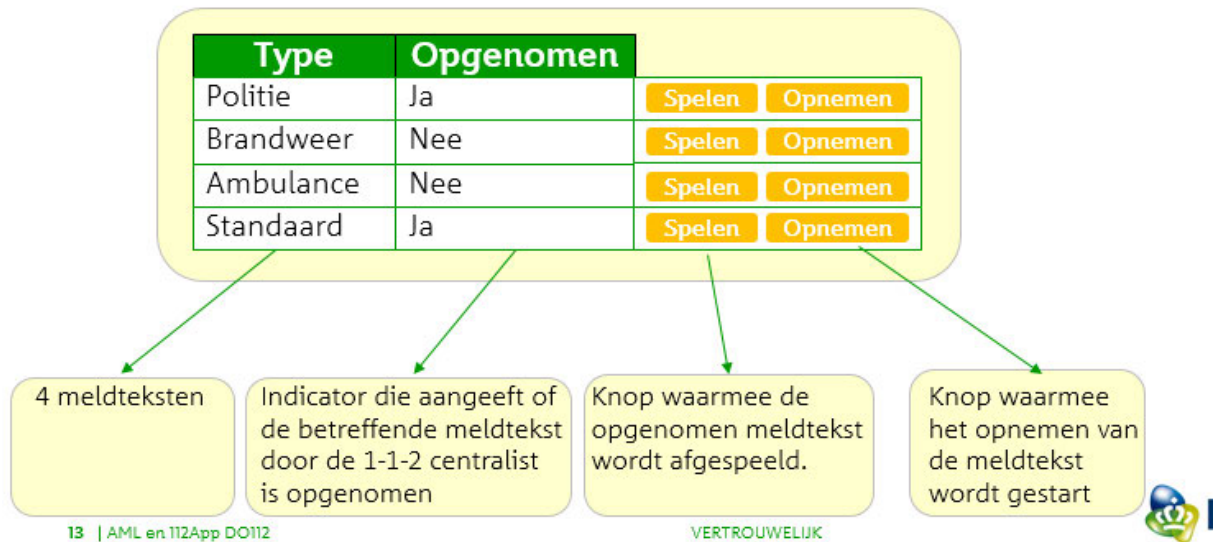
#### Scenario's:

1. 112-app oproep gewone beller handmatig doorzetten (terugval van automatisch routeren)
2. 112-app oproep com beperkte beller handmatig doorzetten (terugval van automatisch routeren)
3. 112-app oproep gewone beller zonder discipline keuze doorzetten (zie tabel)
4. 112-app oproep gewone beller zonder voorkeursmeldkamer doorzetten (zie tabel)
5. 112-app oproep com. Beperkte beller zonder discipline of voorkeursmeldkamer doorzetten (zie tabel)
6. 112-app oproep zonder automatische meldtekst aannemen (bij drukte)
7. 112-app oproep gewone beller verbreekt, terugbellen  
Silent-mode (geen optie). regio bellen nummer doorgeven?  
Krijg je een linkje 112app client in GMS als LE telefoonnummer doorgeeft aan regio?  
Volgens protocol nu belt LE terug (bij geen data). Bij geen disc, afspraak maken politie?  
Als je discipline en locatie ga je niet terugbellen, maar geeft het door aan regio.
8. 112-app oproep communicatief beperkte beller verbreekt, terugbellen ( hoe dan??)  
Krijg je linkje als 112app client in GMS als LE telefoonnummer doorgeeft aan regio. Kan regio contact opnemen via de app chatten (pushbericht?)  
Met data: doorgeven regio meldkamer  
Geen discipline: doorgeven regio politie  
Geen data:? Ciot of coin bekend, doorgeven aan de regio.

- 9. Wij verwachten bij verbreken verbinding door melder bij de LE, dat als het telefoonnummer van de melder doorgegeven wordt aan de regio, dat zij de chatfunctie kunnen starten met de melder!!! Comm beperkte kan je niet terugbellen, silent mode (kan dat niet kenbaar gemaakt worden in de app (en oproepviewer)?
- 10. Draaiboek 112 scenario als 112 uitvalt.

Meldteksten:

- ✓ huidige situatie: via spraak gestuurde applicatie
- o Nieuwe situatie: via grafische gebruikersinterface:



Kan je de meldtekst voor 112app ook uitzetten.