



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Notitie

Onderwerp
Roadmap 112

CONCEPT

Gevraagd aan het CIO Beraad

De ambitie zoals beschreven in de 112 roadmap te onderschrijven.

Essentie 112 roadmap

De 112 roadmap beschrijft de ambitie op gebied van 112 voor de komende jaren. De focus op gebied van 112 in die periode is tweeledig.

Naam
10.2.e

Functie
10.2.e

Telefoon
06 10.2.e

E-mail
10.2.e@k-lmo.nl

Datum
29-10-2018

Bijlage(n)
1

Pagina
1

Kwekerijweg 6
3709 JA Zeist
Postbus 238
3970 AE Driebergen
www.k-lmo.nl



Eenzijds zijn continuïteit en verbetering van het huidige 112 proces belangrijk. 112 via telefonie is op dit moment hét kanaal om 112 te bereiken. De kwaliteit van het huidige 112 proces wordt in stand gehouden en waar nodig verbeterd.

Anderzijds is het vanuit het perspectief van Het Nieuwe Melden van belang dat we ook werken aan vernieuwingen binnen 112. Daarom richten we ons ook op het realiseren van nieuwe kanalen voor de burger om 112 te bereiken. De term 'omnichannel' geeft dit weer; de burger komt via verschillende kanalen in aanraking met 112, waarbij dit, ongeacht het kanaal, een afgestemde en naadloze ervaring is. Waar het kan worden nieuw kanalen zoveel mogelijk gekoppeld aan de regionale meldkamers. Door het aanbieden van andere kanalen zal het belang van 112 bellen afnemen.

Proces

De roadmap 112 is/wordt besproken in de volgende gremia:

- Gebruikersoverleg 112 8 november 2018
- Disciplineoverleg LMS 13 november 2018
- Adviseuroverleg 1 november 2018
- CIO Beraad 21 november
- Strategisch Meldkamer Beraad 5 december 2018

Opmerkingen uit de eerste drie gremia zijn bijgehouden en zover mogelijk verwerkt in de roadmap 112.