



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

d.d 11-01-2019

Document tbv inspiratiesessie 112app in het  
werkoverleg operatie.

Inhoud:

- ✓ Design Nederlandse 112app
- ✓ Design andere apps
- ✓ Voorbeeld en uitleg functionaliteiten  
Nederlandse 112app

# Design 112NL

T-Mobile NL 4G 14:35 29%  
Persoonlijke hotspot: 1 verbinding

**EMERGENCY** NONURGENT ⚙️


**Your location**


**52° 3.9334' N**  
**5° 15.3396' E**


accuracy  
65 meter

**CALL 112**

or

 Call 112  
**Police**

 Call 112  
**Ambulance**


 Call 112  
**Fire brigade**


T-Mobile NL 4G 14:29 32%  
Persoonlijke hotspot: 1 verbinding

EMERGENCY **NONURGENT** ⚙️

**In case of doubt, call 112**

The app will not pass on your location if you call one of the following numbers.

 **Police**  
Nonurgent  
0900-8844\*

 **Marechaussee**  
Nonurgent  
0800-1814 (free)

\* This number has a starting charge of 9.4 cents and costs 2.75 cents a minute plus your usual phone charges.

T-Mobile NL 4G 12:56 58%  
Persoonlijke hotspot: 1 verbinding

← **SETTINGS**

Language >  
English

Phone number >  
+316 **10.2.e**

Using the 112app >

Privacy statement >

Licences >



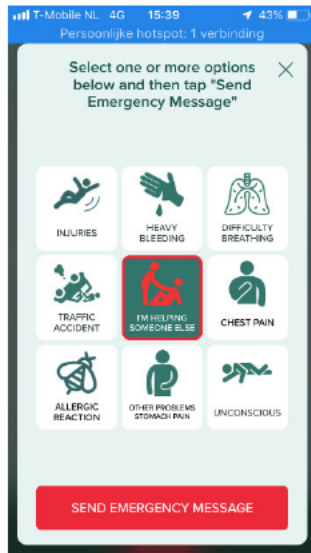
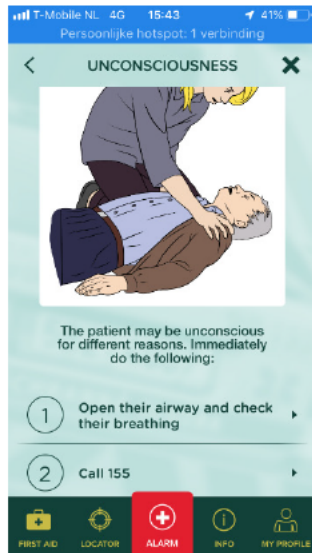
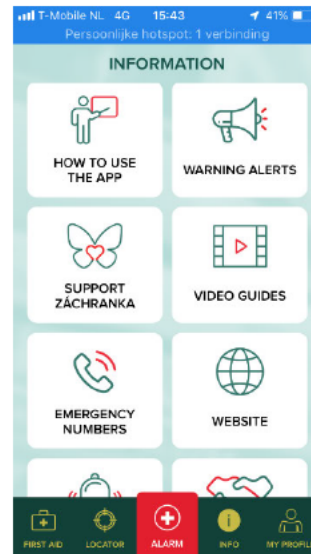
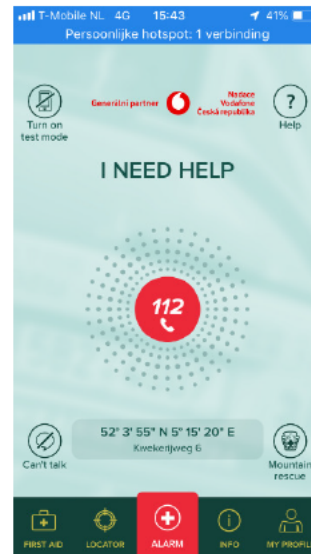
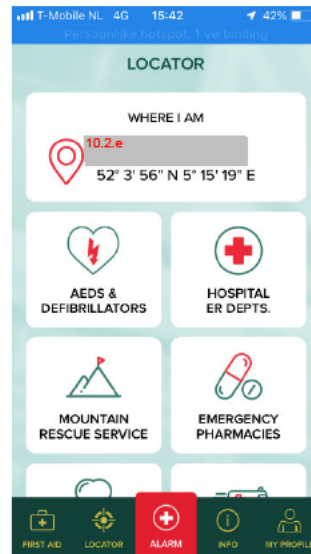


politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

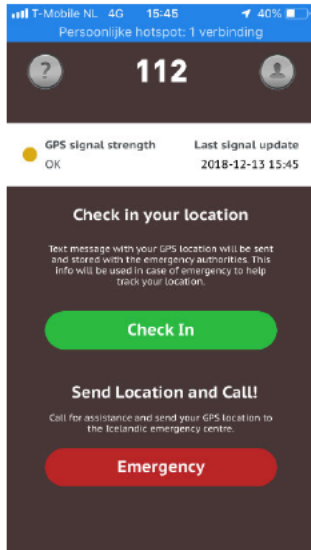
# Andere apps:

- 
- 112 App Tjechië
  - 112 App Ijsland
  - KNRM App
  - C-Now
  - 112 App België
  - SOS Mate

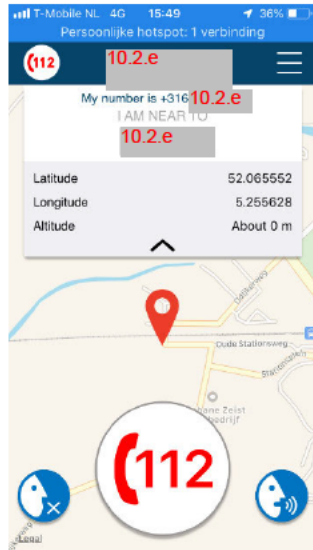
# 112app Tsjechië



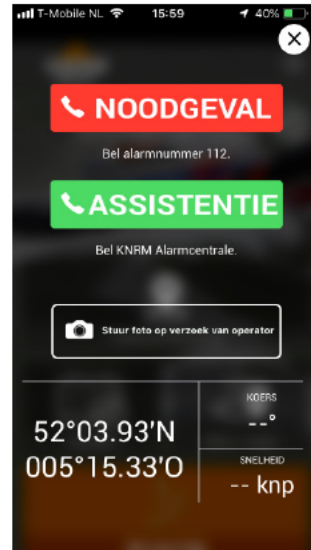
112app IJsland



112app Italië



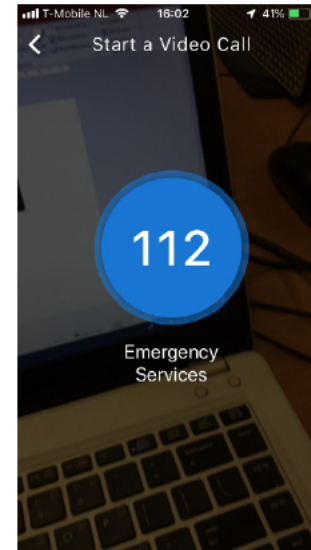
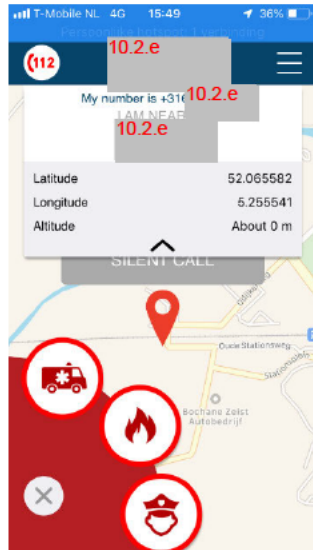
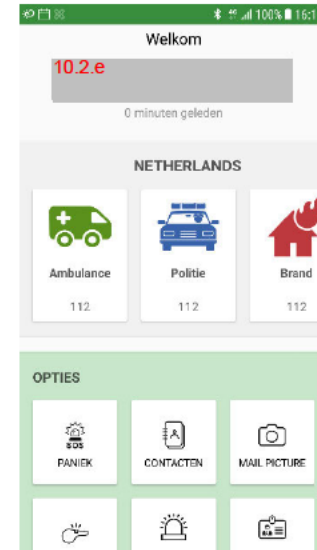
KNRM Helpt! app



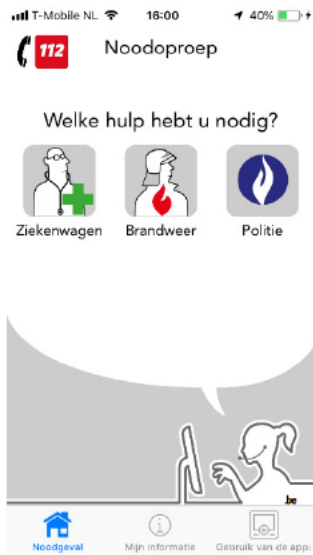
C-Now



SOS mate



# 112app België



# Voorbeeld chat/vertaalmachine 112 app België (1)

32496595723

Online			
First name	John	Street	John Doe Street
Last name	Doe	Number	37 Box
Middle name		City	Brussel
Gender	Male	Postal code	1000
Date of birth	27/09/1965	Country	BE
In case of emergency	Miss Doe (3247398 21 00)	Free info	Using wheelchair
Mobile App	iOS8.1.1 - 20141126132819	Event	Brandweer Fire
Event ID		Language	en 26/11/2014 16:14:00

Caller: Dutch Operator: English

Ook hallo, wat is uw noodgeval?

ik heb een auto ongeluk gehad  
I have a car accident

Dat is niet zo mooi, bevindt u zich op de av d'iena in waterloo ten hoogte van het fietspad?

inderdaad  
Indeed

Wist u dat ik ook chinees spreek ;)  
我知道你也会说中文 ;)

This is a test in arabic  
هذا اختبار في اللغة العربية

Chat protocol: Real time text

Use translation Arabic

Export text

Blue means data chat.

The chat is in real time, (RTT) so character per character is being send

PSAP Client – chat translation

# Voorbeeld chat/vertaalmachine 112 app België (2)

The image displays two screenshots of a 112 emergency chat interface. The left screenshot shows a user profile for a hearing-impaired individual, with the phone number 32471398662 circled in red. The right screenshot shows the chat interface with a set of emergency icons circled in red.

**User Profile (Left Screenshot):**

Voornaam	Iphone	Straat	Regentlaan
Achternaam	8 Plus	Nummer	54 Bus
Tussenvoegsel		Stad	Brussel
Geslacht	Male	Postcode	1000
Geboortedatum	17/10/1962	Land	BE
In geval van nood	Astrid Service Center (3225006789)	Extra info	Doof
Mobiele app	iOS10.0.1 - 20160907093120	Gebeurtenis	MED Medical
Gebeurtenis ID		Taal	Engels 3/10/2016 9:01:00

**Emergency Chat Interface (Right Screenshot):**

Emergency chat  
Mon 03 Oct

Arrived: 09:23:04

in house  
Received: 09:23:14

Arrived: 09:23:18

Aa Send

**Emergency Icons (Circled in Red):**

- yes
- no
- accident
- fire
- ill
- slip
- heart attack
- burglar
- fight
- raid
- storm
- flood






Hearing impaired functions





politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

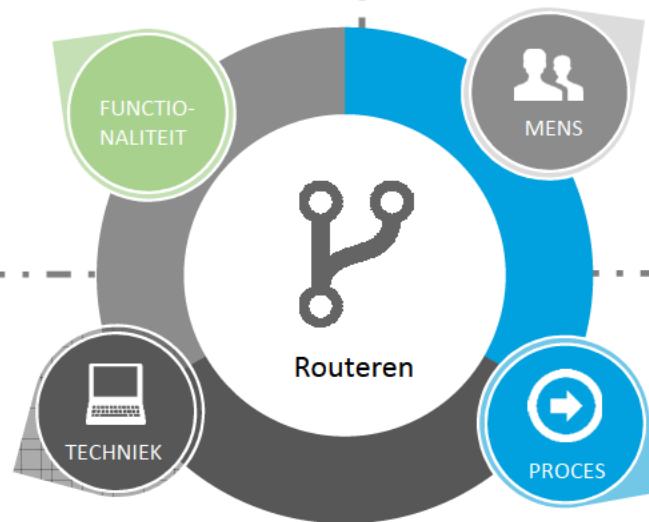
## Nieuwe functionaliteiten:

- Routeren 
- Beeld 
- Chat 
- Informatie 
- Integratie 

De volgende pagina's geven 5 verschillende functionaliteiten weer. Op elke pagina staat een nieuwe functionaliteit centraal. Op elke sheet wordt: 1) een uitleg gegeven van de functionaliteit en voorbeeld van impact op 2) mens, 3) process en 4) techniek.

- Indien een melder heeft aangegeven welke discipline hij wil spreken en de locatie bekend is, dan wordt de melding niet meer opgenomen door een aannamecentralist in Driebergen, maar wordt de melding direct gerouteerd naar de gewenste (mono)centralist in regionale meldkamer.

- Hoe centralist instrueren? E-learning? Toets?
- Moet een doorgerouteerde call herkenbaar zijn?
- Stel: evenveel verkeerd gebruik via 112app als gewoon; extra capaciteit?
- Hoe burgers 'dwingen' een keuze te maken voor A/B/P >> Onderzoek weergave knoppen ....



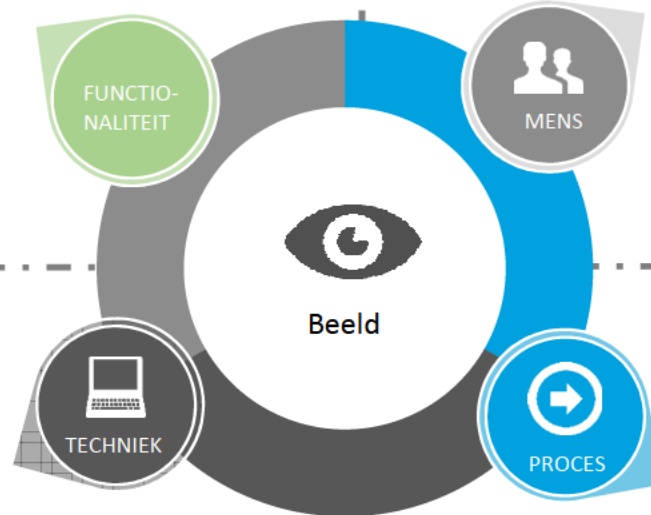
- Keuze wel/niet doorrouteren moet worden gemaakt voordat 112-call in Driebergen aankomt.
- Er moet kunnen worden hergerouteerd indien een meldkamer moeilijk of niet bereikbaar is
- Aanpassingen in: DO112, 112app keten. GMS?
- ...

- Hoe moet een centralist omgaan met verkeerd gebruik van 112 (nu afgevangen door 112-centrale)?
- Wat als een foutieve knop is ingedrukt?

- Hoe gaan we om met misbruik van 112 via 112app?
- 90% van 112-calls moeten binnen 10 seconden worden opgenomen, wat als het druk is op een meldkamer?
- Verkeerd gebruik wordt nu geregistreerd. Hoe mee omgaan bij direct doorgerouteerde calls?
- ...

- Na akkoord van de melder kan een centralist de bediening van de camera van de smartphone van de melder overnemen.
- Tijdens de melding kan de melder aanvullend beeldmateriaal (foto, video?) sturen. Dit vindt plaats op verzoek van een centralist (pull).
- Centralist in beeld (voor dove/slechthorenden), videobellen?

- Hoe centralist instrueren? E-learning? Toets?
- Gesteld: veel impact op centralist. Wat betekent dit voor de introductie, soort beeldmateriaal?
- Concept uitkomsten onderzoek TNO
  - evt. emotionele belasting > zelf regie houden
  - tegelijk verwerken van visuele en auditieve informatie lastiger
- Aandachtspunt: privacy
- ....

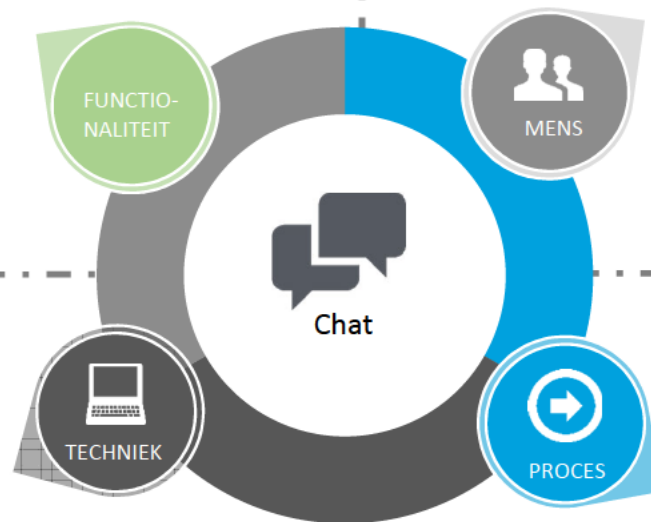


- Hoe ondersteund op werkplek?
- ...

- TNO: Beeld bij melding kost extra tijd
- Alleen op verzoek van centralist (echt, of drempel, zoals bij knrmHelpt! App), met instemming van melder
- Is het een keuze om beeld te gebruiken? Wanneer vraag je om beeld, wanneer niet?

- Terug kunnen kijken?
- ...

- De burger kan chatten met een centralist. Chatten kan in tekst en met iconen. Chatfunctie wordt gecombineerd met een vertaalmachine.
  - Een centralist kan (indien noodzakelijk) bij iedere melding via de 112app een chatgesprek starten.
  - Een melder met communicatiebeperking, kan een chatgesprek starten (hoe registreren?). Op termijn kan iedere melder een chatgesprek starten als 'silent call'
  - Realtime typen
  - Werken met standaardzinnen voor centralist (beknopt startprotocol?)
  - Verder met sms als verbinding wegvalt
- 
- Hoe ondersteund op werkplek?
  - ...



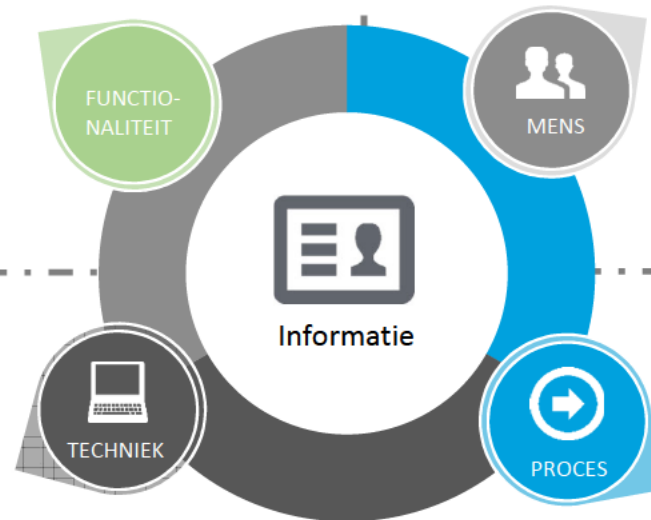
- Hoe centralist instrueren? E-learning? Toets?
- Gesteld: veel impact op centralist. Wat betekent dit voor de introductie, soort beeldmateriaal?
- Wat als er geen dataverbinding is? Databundel op?
- ....

- Duurt langer dan bellen!
- werken met standaardzinnen voor centralist (beknopt startprotocol?)
- Chatgesprek wordt door systeem gezien als melding

- Kunnen schakelen tussen bellen /chat / beeld
- Registratie van melders die chatgesprek kunnen beginnen??
- Wat voor eisen worden aan een chat-melding gesteld (vs telefoonmeldingen? Bv terugbellen)
- ...

- De burger kan facultatief informatie toevoegen, die hij/zij nuttig acht bij een noodgeval. Dit kan bijvoorbeeld persoonlijke informatie zijn (n.t.b.: naam, adres, taal, geslacht, geboortedatum, ICE, woonverdieping, doof/slechthorend/spraakstoornis) of medische informatie (n.t.b.: bloedgroep, aandoening, handicap).
- Koppelen 112app aan gezondheidsapp?

- Privacy, gedekt door keuzemogelijkheid burger?
- ....

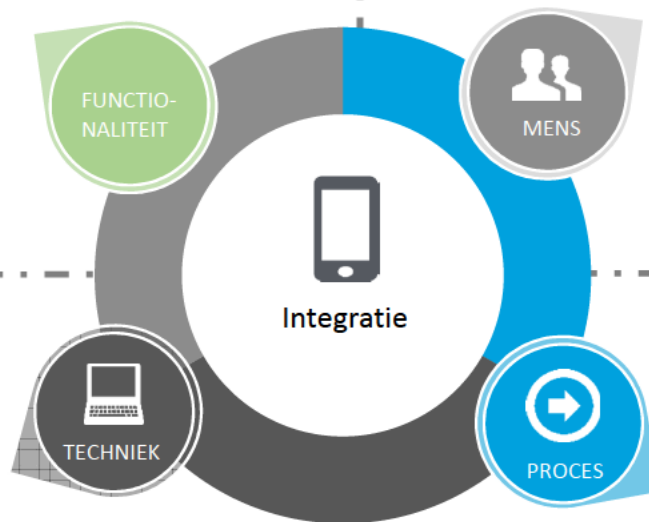


- Hoe ondersteund op werkplek?
- ...

- Aantal karakters begrenzen?
- Welke informatie is nuttig?

- Ook andere apps/informatiebronnen kunnen worden gekoppeld aan de cloudoplossing/backend van de 112app. Dit gaat bijvoorbeeld over:
  - Hulpverleningsapps in brede zin (KNRM Helpt app, ANWB)
  - Bedrijfsprocessenapps (postbezorgers, beveiligers)
  - Gezondheidsapps
  - AML, sensoren, ...
- Internationaal werkend

• ....



- Hoe ondersteund op werkplek?
- Aansluitvoorwaarden moeten bekend zijn
- Nationaal en internationaal informatieuitwisselingsplatform bouwen/ontsluiten
- ...

• ....