

Verslag werkbezoek meldkamer Luik

D.d. 12-03-2019

Op 12 maart 2013 zijn 10.2.e, 10.2.e en 10.2.e naar de 112 meldkamer in Luik gegaan om een indruk te krijgen van hoe de APP112 Be in de meldkamer werkt en specifiek de chatfunctie. Dit document is de verslaglegging van dat bezoek. Voor dit bezoek is een aantal vragen opgesteld en beantwoord door 10.2.e (expert ICT) en 10.2.e (10.2.e).

In dit document wordt eerst aangegeven wat de huidige stand van zaken is met betrekking tot de verantwoordelijkheden van de meldkamers. Vervolgens wordt beschreven hoe de APP112Be werkt. Tot slot wordt de werking van de app aan de kant van 112 toegelicht.

Situatie in België: 101 voor politie en 112 voor ambulance + brandweer

In België is het zo dat het nummer 101 voor de politie gebruikt wordt en 112 voor de ambulance, brandweer en politie. Daarnaast worden in principe alle oproepen regionaal gerouteerd en is er dus geen landelijke 112-centrale. In de 112 meldkamer in Luik worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd: 1) voor wit de aanname/ intake + uitgifte; 2) voor rood de aanname/ intake; 3) doorzetten van oproepen voor blauw die via 112 binnenkomen 4) voor een multi situatie de gehele aanname voor wit/rood en daarna het doorzetten de oproep/gegevens naar de politie centrale.

CMS systemen België:

Door de verschillende regio's en meldkamers worden verschillende CMS systemen gebruikt. De meldkamer in Luik gebruikt CitiGIS als CMS, anderen gebruikten Astrid als CMS. Die systemen zijn niet op elkaar aangesloten. Maar de meldkamers zijn wel in transitie qua CMS: de verwachting is dat over een half jaar gefaseerd alle meldkamers op CitiGIS zijn aangesloten als CMS.

Aantal oproepen België:

België verwerkt 6.000.000 telefoontjes voor 112 en 101 per jaar. De regio Luik is verantwoordelijk voor 1.2 miljoen mensen en zij ontvangen dagelijks 1500 telefoontjes waarvoor ze 300 eenheden inzetten (wat betekent dat de regio Luik ongeveer 550.000 telefoontjes op jaarbasis krijgt). Wij zagen 4 mensen zitten in de 112 meldkamer in Luik (inclusief leidinggevende).

APP112Be

De Belgische 112 app is 500.000 keer gedownload (d.d. 12 maart 2019). Hoe vaak deze werd ingezet om met de meldkamer in contact te komen was onbekend.

De app heeft het volgende startscherm en heeft op het startscherm 3 discipline knoppen:



Het registratiescherm ziet er als volgt uit:

☰ **112 Registratie**

Gelieve alle velden in te vullen. Zo weten wij bij een noodgeval met wie we spreken ipv met wie we te maken hebben.

Persoonsgegevens

Voornaam*

Achternaam*

Geboortedatum*

[Meer details toevoegen](#)

Mobiele telefoon

Landcode*

Telefoonnummer*

Ik ben doof, slechthorend of heb een spraakstoornis.

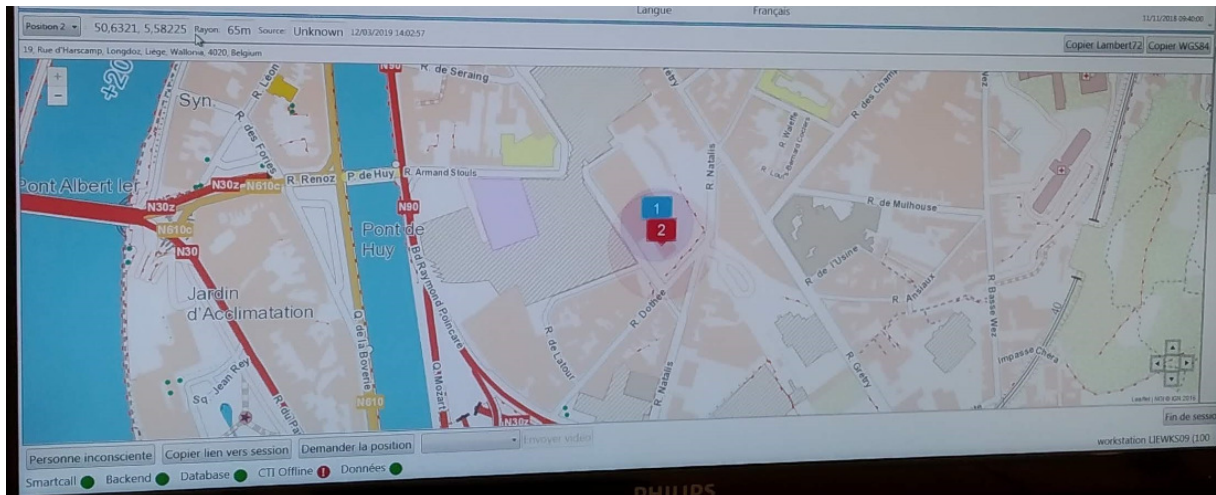
[Volgende](#)

Bij de registratie kan men aangeven of er sprake is van een communicatieve beperking. In dat geval komt er (bij telefonisch contact met de meldkamer) informatie in beeld waarin staat dat men een gehoor/spraak beperking heeft. Een centralist kan dan de chat activeren zodat een burger via de 112 app kan communiceren met de meldkamer.

Huidige situatie locatiebepaling app112 Be:

Op dit moment wordt met een 30/60 seconden interval de locatie van een persoon gedeeld. Dat verloop is zichtbaar middels een 1^e, 2^e etc. locatie. Als een burger belt middels de APP112 Be wordt Wi-Fi gebruikt omdat dit binnenshuis accuratere positiebepaling oplevert. Zonder app wordt AML gebruikt als positiebepaling.

Deze gegevens kunnen gedurende het gesprek in een XML format gekopieerd worden en gedeeld worden met andere meldkamers of disciplines.

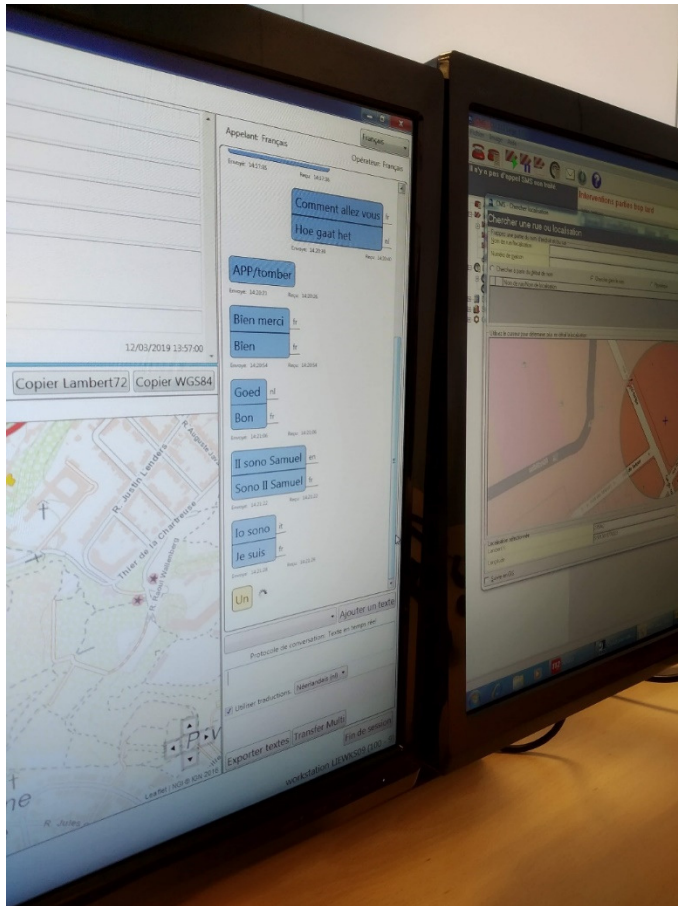


Afbeelding 1 – Plaatsbepaling weergegeven op kaart.

Daarnaast is het zo dat de hulpverleningsinstanties middels de APP112 Be een ringtoon af kunnen laten gaan om iemand te vinden. Deze functie laat gedurende 30 seconden een geluid uit de telefoon komen zodat de telefoon beter te vinden is.

Chat app112 BE:

De Belgische 112app heeft de mogelijkheid om te chatten met een meldkamer. Wanneer een burger heeft aangegeven een communicatieve beperking te hebben, en belt middels de 112app, komt er in het scherm van de centralist te staan dan men kan chatten met een melder. De chat wordt dan geopend in de 112app terwijl er nog een telefonisch gesprek gaande is met de melder. Hieronder staat een afbeelding waarin de chat en vertaalfunctie wordt weergegeven.

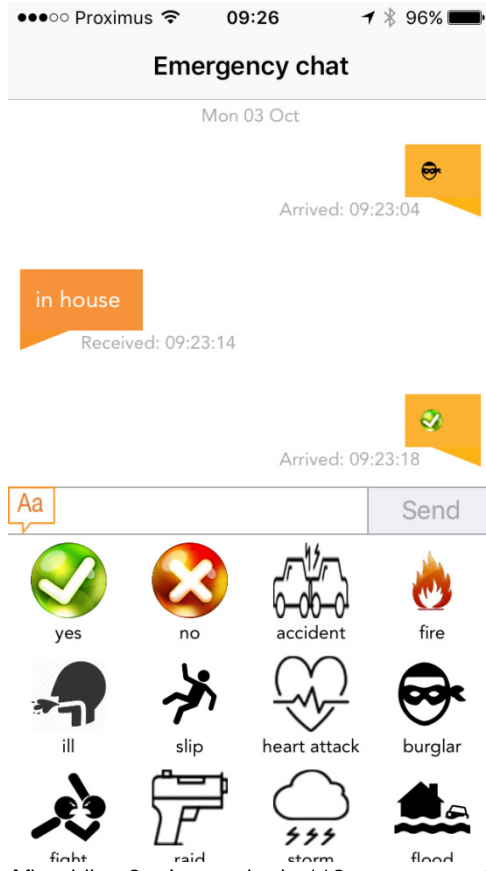


Afbeelding 2 – App112 Be chat + vertalingsfunctionaliteit

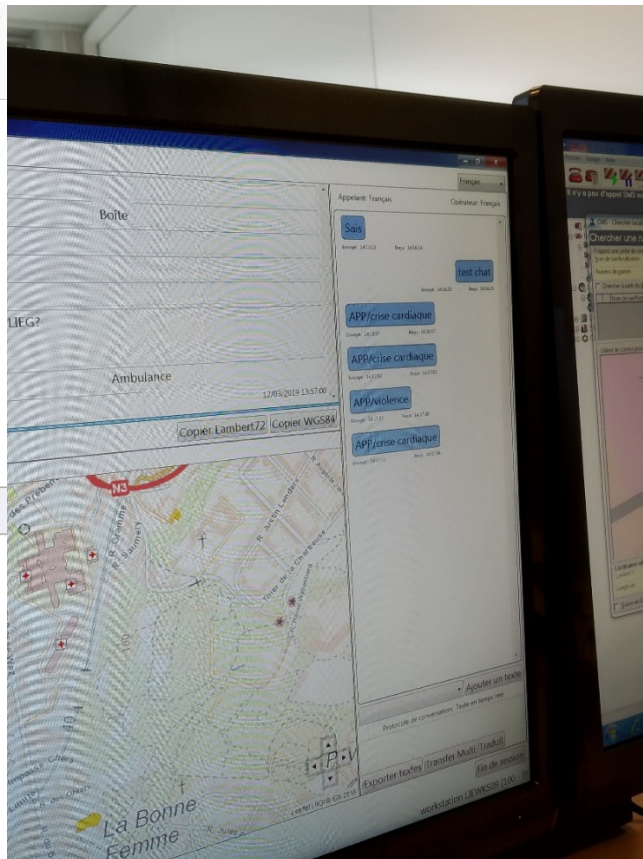
De chatfunctie wordt niet of nauwelijks gebruikt in de meldkamer in Luik. De chatfunctie wordt in de praktijk niet ingezet voor de vertaalfunctie. Daarnaast werkt de chatfunctie niet altijd goed, door de interactie met verschillende systemen en/of door de combinatie spraak/chat.

- Er zijn diverse kleuren voor chat gesprekken:
 - blauw is een 4g bericht (chat).
 - Bij een rode kleur werkt het verzenden naar een burger niet.
 - Bij een groene kleur is er overgeschakeld naar sms en die is succesvol aangekomen.
 - Een gele kleur zijn live zichtbaar letters of woorden die getypt worden.
- Er is dus live vertaling mogelijk (Bing). De originele en doel taal zijn zichtbaar in beeld. De vertalingsfunctie wordt door een centralist in zijn scherm aangezet.
- Als de dataverbinding wegvalt dan wordt automatisch overgegaan op SMS.
- De PSAP applicatie waarmee een centralist chat, kan gebruik maken van standaardzinnen. Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft vooraf geprogrammeerde zinnen bedacht die in de chat van de app gesteld kunnen worden aan de burger. In België vindt men ProQA beter werken dan de door het ministerie bedachte zinnen. De kritiek op deze voorbedachte zinnen is dat er veel zinnen/vragen ineens gesteld worden; dus respons van een burger zou ook lang duren. De voorgeprogrammeerde zinnen werden als weinig effectief/efficiënt ervaren.

- In de app is het mogelijk om aan te geven wat er aan de hand is middels iconen (linker plaatje). Die worden middels in de chat getoond als tekst (zie de Franse tekst in het rechterplaatje).



Afbeelding 3 – Iconen in de 112 app.



Afbeelding 4 – de iconen worden in tekst weergegeven.

Opleiding voor 112app:

De centralisten zijn middels een train-de-trainer methode opgeleid. De teamleiders zijn naar Brussel gegaan waar ze opgeleid zijn. Deze informatie is op locatie vervolgens op de centralisten overgedragen (2 uur theorie en 2 uur praktijk). De Franse handleiding omvat 44 pagina's en is bij

10.2.e of 10.2.e .

Toekomstbeeld app:

Men wil live beelden toe kunnen voegen aan de 112 app. Op dit moment zijn er geen methodes om live beelden in de meldkamer binnen te krijgen. Men gaf aan dat het probleem niet technisch is maar juridisch van aard. Er zijn in België private initiatieven om (net als bijvoorbeeld *We See Do* in Drachten) middels een sms'je de camera van een melder te activeren en livebeeld naar de meldkamer te sturen. Voornamelijk voor de witte kolom (reanimatie) en de rode kolom (de kleur rook bij een brand) zou livestream van toegevoegde waarde kunnen zijn volgens de 10.2.e en 10.2.e

Samuel Stipulante, hoofd van de Luikse meldkamer, gaf aan dat hij een artikel heeft gepubliceerd waarin geconcludeerd wordt dat een reanimatie die vanuit de meldkamer begeleidt wordt door middel van videobellen beter zijn dan wanneer er telefonisch aanwijzingen gegeven worden. Gemiddeld is de diepte en het ritme van de videoconference reanimatie beter dan bij een spraakoproep.

Stipulante, S., Delfosse, A. S., Donneau, A. F., Hartsein, G., Haus, S., D'orio, V., & Ghuysen, A. (2016). Interactive videoconferencing versus audio telephone calls for dispatcher-assisted cardiopulmonary resuscitation using the ALERT algorithm: a randomized trial. *European Journal of Emergency Medicine*, 23(6), 418-424. Doi: <https://insights.ovid.com/pubmed?pmid=26485693>

Zijn scriptie (en het artikel) is gratis te vinden via de Dropbox van dhr. Stipulante: <https://www.dropbox.com/s/jazq8smsb77f1z4/Samuel%20Stipulante%20ULG%202016%20ACREH%20THESIS%20112.pdf?dl=0>

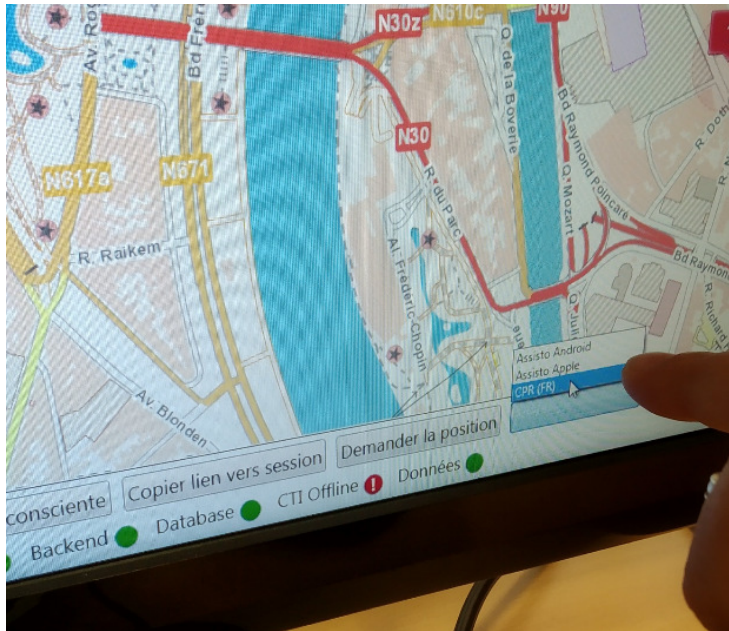
Overige:

Burgernet wordt nog niet in België gebruikt. Er is wel een B-Alert (zoals NL-alert). B-alert kan in andere provincies geactiveerd worden.

België heeft een stormnummer: 1722. Dit nummer kan gebeld worden bij stormen om de druk van 112 af te halen. Daarnaast heeft België nog 1733 voor een dokter bij nacht. Deze telefoonnummers hebben minder prioriteit dan 112 maar worden door dezelfde centralisten bedient.

Er is geen landelijke dure landelijke campagne geweest. Wel is er met pop-up stands en op internet een campagne geweest. Geen tv of radio commercials.

Er kunnen ook instructiefilmpjes in de app gestuurd worden. In dit geval gaat het om een reanimatie instructievideo (die overigens gelinkt was naar een verkeerd filmpje en niet direct instructie bevatte).



Afbeelding 5 – weergave van knop waarmee men reanimatie instructies kan verzenden.

Tot slot kregen we nog één tip: denk goed na over welke voorgeprogrammeerde zinnen je in een app zet.