



## Verslag

Overleg  
GBO112

Datum  
09-05-2019

Tijdstip  
10.00 -12.00

Locatie  
Kwekerijweg 6  
Zeist

Behandeld door  
10.2.e

E-mail  
10.2.e |@ifv.nl

Bijlage(n)  
-

Pagina  
1

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

### Aanwezig:

10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e,  
10.2.e

### Gasten:

-

Afgemeld: 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e,  
10.2.e, 10.2.e

Agendalid: 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e

### 1. Opening

10.2.e heeft zich afgemeld, hiermee is er geen vertegenwoordiging van de politie. 10.2.e zal de afvaardiging politie bespreken met 10.2.e.

### 2. Mededelingen

- 10.2.e geeft een korte terugkoppeling van de EENA. Naast technische ontwikkelingen werden er ook ontwikkelingen t.b.v. werkwijzes getoond. Een uitgebreidere presentatie wordt nog uitgewerkt.
- Het ministerie heeft een brief ontvangen vanuit de Europese Commissie omtrent (mogelijke) ingebrekestelling vanwege het niet toegankelijk zijn van 112 voor mensen met een communicatieve beperking. Er is een antwoordbrief opgesteld met daarin een roadmap met verbeteringen. De verbeteringen richten zich op eSMS i.c.m. AML en de 112app. De Signcall app kan ook locatie informatie sturen, maar de Europese commissie ziet die oplossing minder zitten i.v.m. registratie en kosten voor een gebruiker.

### 3. Goedkeuring notulen en actielijst d.d. 28 maart 2019

#### a. Verslag

- pag 1 10.2. moet 10.2.e zijn
- n.a.v. 10.2.e geeft aan dat binnen de witte sector niet wordt meegedaan aan ManHunt. 10.2.e geeft aan dat de brandweer graag een concretere vraagstelling ontvangt en zal het project ook bespreken in het brandweerverleg op 12 juni. 10.2.e zal 10.2.e Informeren over de stand van zaken.
- Het verslag wordt zonder verdere bemerkingen vastgesteld. De actielijst wordt geactualiseerd.

### 4. Performance 112 afgelopen periode

#### a. Maandrapportages

De maandrapportage van MDC leidt niet tot vragen.

#### b. Lijst van uitgevoerde routing

Opvallend is dat de meeste routing het gevolg zijn van capaciteitsproblemen

#### c. Storingsoverzicht

Het overzicht van verstoringen wordt kort toegelicht.

### 5. Afwijkingen routeringsmatrix

Door 10.2.e is een vraag gesteld over geconstateerde afwijkingen bij inzet van de routeringsmatrix en de communicatie hierover. In antwoord hierop wordt aangegeven dat standaard gebeld wordt met de ontvangende meldkamer en dat de eerste meldingen warm worden doorverbonden. De matrix kan dynamisch worden ingezet. De interne communicatie in de meldkamers blijft een punt van aandacht. In het hoofden meldkamer



Overleg  
GBO 112

Bijlage(n)  
-

Pagina  
2

overleg staat de evaluatie van de routeringsmatrix gepland, dit punt zal worden meegenomen.

10.2.e zal binnen het overleg van hoofden MKA de zorg bespreken of de meldkamers die genoemd worden als vervanger, wel over voldoende capaciteit beschikken om deze extra stroom af te handelen. De brandweer geeft aan dat zij tevreden zijn over de matrix.

6. DO 112

De planning is er nu op gericht om DO112 medio september gereed te hebben en te migreren. De migratie in de meldkamers zal vanaf medio oktober kunnen plaatsvinden. De regionale migratie vergt inzet van lokaal beheer. Na de migratie op centraal niveau krijgen de centralisten al meer informatie, het opleidingsmateriaal zal een maand voor de migratie worden verspreid conform eerder gemaakte afspraken.

7. Doorontwikkeling 112App

Het document van 10.2.e met de functionele vraag is aangeboden aan MDC om hier een plan op te maken. Mede gelet op de druk vanuit het ministerie wordt de prioriteit gelegd bij het ontwikkelen van de real time tekstfunctie. De brief vanuit Europa levert druk op, maar kan ook helpen om de ontwikkeling met de juiste prioriteit aan te pakken.

8. Overige onderwerpen (korte toelichting)

a. AML

Er wordt een nieuwe versie van GMS uitgerold, hierin zitten enkele verbeteringen, waaronder een hogere attentiewaarde voor het AML-bericht. Vanuit vakbekwaamheid wordt meer aandacht gegeven aan de locatiegegevens, dit leverde in het begin verwarring op.

b. Roadmap 112

De eerste planning is meegezonden, er zijn veel afhankelijkheden van DO112.

c. Signalen omtrent capaciteitsgebrek

De leden van het GBO herkennen de signalen omtrent het capaciteitsgebrek in de meldkamers. Vanuit de centralisten wordt steeds meer aandacht gevraagd voor het probleem. Vanuit het CIO-beraad is een multidisciplinair onderzoek gestart naar de werkdruk.

d. Handelingsperspectief 112

Het document met de verbeteringen voor het handelingsperspectief is besproken in het discipline-overleg en is gedeeld met de communicatie-adviseurs. 10.2.e meldt dat Berenschot onderzoek heeft gedaan over het melden door burgers. Uit het rapport blijkt dat de burgers tevreden zijn over de werking van 112, de benoemde verbeterpunten zijn veelal al opgepakt.

9. Rondvraag

10.2. meldt dat er binnenkort weer testen worden ingepland voor eCall, deze testen bestrijken de gehele keten.

10.2.e sluit de vergadering om 12.00 uur. Het volgende overleg is gepland op 20 juni.



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

Overleg  
GBO 112

Bijlage(n)  
-

Pagina  
3

Nr	Datum	Omschrijving	Wie	Status
	<b>Nieuw</b>			
1	09-05	Bespreken vertegenwoordiging politie	10.2.e	
2	09-05	Presentatie EENA	10.2.e	
3	09-05	Bespreken routeringsmatrix (check juiste MK)	10.2.e	
4	09-05			
<del>1</del>	<del>28-03</del>	<del>Toesturen presentatie hotline Manhunt</del>	<del>10.2.e</del>	<del>Gereed</del>
<del>2</del>	<del>28-03</del>	<del>Ophalen standpunt deelname hotline Manhunt</del>	<del>10.2.e -10.2.e</del>	
<del>3</del>	<del>28-03</del>	<del>Voorstel informatiebehoefte rapportages 112 besproken met 10.2.e</del>	<del>10.2.e</del>	
	<b>Open</b>			
01	16-08	Aanpassen routeringsmatrix en uitwerken beheerproces	10.2.e	09-05: nog niet formeel geborgd