



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

182

Beschrijving 112app functionaliteiten

Status: Werkdocument
Versie: 0.9
Datum: 4 oktober 2019

Documentinformatie

Versiegeschiedenis

Versie	Datum	Wijzigingen	Distributie
0.1	08-02-2019	Opzet	
0.2	18-02-2019	Input diverse gremia verwerkt	10.2.e
0.3	27-02-2019	Aanvullingen verwerkt	
0.4	05-03-2019	Aanvullingen, input TPM verwerkt	10.2.e , 10.2.e , 10.2.e , 10.2.e , 10.2.e , 10.2.e
0.5	13-03-2019	Integratie Nederlandse apps aangepast	10.2.e , 10.2.e
0.6	18-03-2019	Aanpassingen technische eisen	GBO112
0.7	26-04-2019	Diverse aanvullingen	MDC
0.8	20-08-2019	Aanvullingen in hoofdstuk 2.7	Div. med. MDC, 10.2.e , 10.2.e
0.9	04-10-2019	Toevoegen bijeenkomst brandweer	

Inhoudsopgave

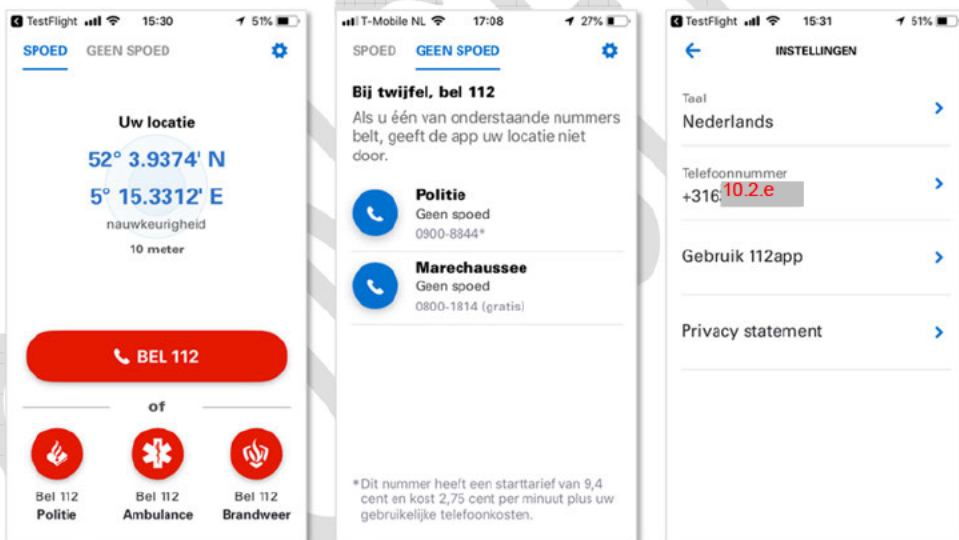
	Documentinformatie	2
	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding	4
1.1	Wens 112app	4
1.2	Doel document	5
1.3	Disciplines: voorkeur voor automatisch doorrouteren, beeld en chat	5
1.4	Hoge prioriteit voor Real Time Tekst functionaliteit	6
1.5	Leeswijzer	6
2	Uitwerking nieuwe functionaliteiten	7
2.1	Automatisch doorrouteren	7
2.2	Beeld	8
2.3	Chat – real time tekst	10
2.4	Informatie	11
2.5	Ontsluiten Nederlandse apps	11
2.6	Europees werkend maken 112app	12
2.7	Verbeteringen basisversie	14
Bijlage 1	Geraadpleegde belanghebbenden	15

1 Inleiding

1.1 Wens 112app

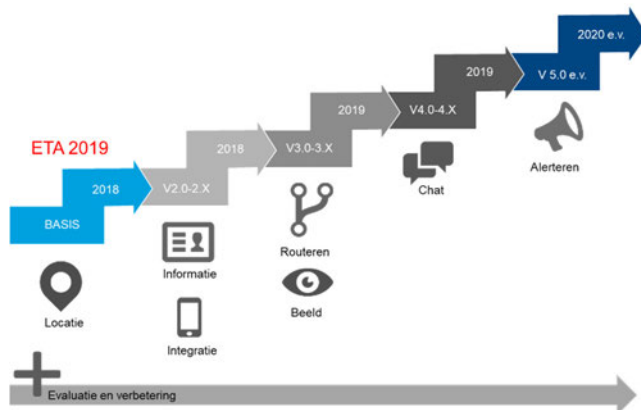
Eind 2016 is het (voormalig) programma LMO een traject gestart om te komen tot een werkende 112app in Nederland. Dit verzoek is initieel gekomen van het ministerie van JenV, ondersteund door de disciplines en bevestigd in het CIO Beraad en Landelijke stuurgroep LMO (nu: Strategisch Meldkamer Beraad). Eerst is een basisversie van de 112app ontwikkeld, gebaseerd op de Finse 112app, met de volgende functionaliteiten:

1. Met de basisversie van de 112app kan een burger 1-1-2 bellen (ook in buitenland).
2. Tegelijkertijd stuurt de 112app het telefoonnummer, de locatiegegevens van de melder en de accuraatheid van de locatiegegevens direct en automatisch naar de meldkamer. De 112app zoekt tijdens het 112 gesprek continue naar verbetering van de accuraatheid van de locatiegegevens.
3. De burger kan ook in de app aangeven welke discipline is benodigd (indien bekend).
4. Ook is het mogelijk om via de 112app diverse servicenummers (niet spoed) te bellen.



Figuur 1: Basisversie 112app (in testversie beschikbaar)

De gewenste functionaliteiten voor volgende versies zijn weergegeven in de roadmap 112app (document 20180206 Roadmap 112app v1.1), vastgesteld in het CIO-Beraad begin 2018. De ambitie was om de bovenstaande basisversie in 2018 te lanceren en vervolgens ook andere functionaliteiten toe te voegen.



Figuur 2: Voormalige ambitie doorontwikkeling 112app

Door de vertraging van de oplevering van het nieuwe 112-platform (DO112) vertraagt ook de lancering van de 112app. Door de vertraging van DO112 dreigt de in de roadmap 112app gestelde ambitie ook te vertragen. Daarom is begin 2019 voorgesteld om te onderzoeken of het mogelijk is om in 2019 in te zetten op de doorontwikkeling van de 112app (ambitie 2018 en 2019), uitgaande van de ambitie zoals weergegeven in figuur 2. Door het toevoegen van extra functionaliteiten krijgt de 112app ook meerwaarde ten opzichte van AML. In de roadmap 112 is ook aangegeven dat nieuwe functionaliteiten zoveel als mogelijk in de regionale meldkamers moeten landen.

1.2 Doel document

Het doel van dit document is om de functionaliteiten van de 112app verder uit te werken. Dit document legt de basis voor de doorontwikkeling van de 112app en kan gebruikt worden om technische specificaties te ontwikkelen. Daarnaast kan dit document gebruikt worden voor besluitvorming omtrent de herijking van de 112app.

Dit document is een toevoeging op eerdere documenten omtrent de ontwikkeling van de 112app. Deze documenten zijn:

- Uitgangspunten Functionaliteiten en Architectuur 112 APP van 30-10-2017.
- Voorstel duur versturen locatieinformatie 112app en AML van 01-06-2018.
- Lijst requirements 112app vanuit LMO van 03-07-2018.
- Analyse werking 112app keten en AML keten van 05-07-2018.
- Roadmap 112app van 06-02-2018.

Als er op Europees niveau relevante standaarden zijn ontwikkeld (zoals ten aanzien van real time tekst), dan moeten die worden meegenomen in de ontwikkeling van de 112app.

1.3 Disciplines: voorkeur voor automatisch doorrouteren, beeld en chat

Voor de doorontwikkeling van de functionaliteiten van de 112app is in 2019 gesproken met diverse groepen: privacy experts politie, team operatie LMS, GBO112, hoofden MKA, teamchefs politie, hoofden brandweer. Deze groepen hebben een presentatie gekregen waarin de 112 basis app en eventuele nieuwe functionaliteiten werd besproken. Middels een discussie en stellingen is draagvlak voor de functionaliteiten getoetst en input opgehaald. Ook is over de doorontwikkeling van de 112app gesproken met 10.2. en is de meldkamer in Luik, België bezocht om de ervaringen te onderzoeken met de chatfunctie in de Belgische 112app.

In de sessies met de disciplines zijn de nieuwe functionaliteiten voorgelegd. Dat zijn, zoals eerder vastgelegd in de roadmap 112app: *automatisch doorrouteren*, *chatten* (real time tekst) met de meldkamer, *beeld* delen met de meldkamer, *informatie* van de burger toevoegen en *het ontsluiten* van Nederlandse apps en Europa-wijde *ontsluiting* op de keten. De voorkeur van de disciplines gaat er naar uit om chat, beeld en doorrouteren als eerste te ontwikkelen.

- Automatisch doorrouteren werd als een pre ervaren vanwege het feit dat een burger sneller in contact met de regionale meldkamer komt (elke seconde telt).

- Voor de chat was dit vanwege de automatische vertaalmogelijkheid en om doven/ slechthorenden te kunnen helpen.
- Beeld werd als een goede toevoeging gezien vanwege de mogelijkheid om duiding aan een situatie te geven.
- De disciplines zien niet veel toegevoegde waarde in het verkrijgen van extra informatie over de melder. Voor wit werd de inschatting gedaan dat maar in ca. 5% van de meldingen voor ambulance gedaan worden door degene waarvoor een ambulance nodig is. Wel toevoegend is informatie die relevant is voor de interactie tussen melder en centralist, bv. (moeder)taal of de melder een communicatieve beperking heeft.
- Het ontsluiten van Nederlandse apps op de 112 keten heeft volgens de disciplines geen prioriteit, maar zou wel wenselijk zijn. Voor het ministerie JenV zou de integratie met een Signcall app wel van toegevoegde waarde zijn, zodat ook de locatie meekomt van een melder via de Signcall app.
- Van latere prioriteit is het integreren van de Nederlandse app in een Europese keten. Op dit moment is er bij de disciplines meer behoefte om de 112app in functionerend te hebben in Nederland. Daarnaast is de Europese integratie een complex vraagstuk. In 2.6 wordt verder ingegaan op de huidige status van het Pan-European Mobile Emergency Apps project.

Daarnaast geven de disciplines aan dat nieuwe functionaliteiten zoveel mogelijk moeten worden geïntegreerd met bestaande systemen (niet apart inloggen, geen teksten hoeven overtypen). Wel kan het zijn dat de afweging anders wordt als dat betekent dat functionaliteiten daardoor veel later beschikbaar zijn.

Het is gewenst om de functionaliteiten in sprints te ontwikkelen, dus niet alles tegelijk. Dat houdt in dat elke functionaliteit volledig wordt ontwikkeld voordat een volgende functionaliteit wordt ontwikkeld. Daardoor kan de 112app eerder beschikbaar zijn voor het publiek en zullen de functionaliteiten in stappen in de meldkamers geïntroduceerd kunnen worden.

1.4 Hoge prioriteit voor Real Time Tekst functionaliteit

Door een mogelijke ingebrekestelling van Nederland door de Europese Commissie, omdat er nog geen locatie informatie beschikbaar komt bij 1-1-2-oproepen door mensen met een communicatieve beperking, is een directe urgentie ontstaan om op korte termijn de real time tekst functie toe te voegen aan de 112app. In combinatie met de locatiefunctie van de 112app geeft dit invulling aan de vraag van de Europese Commissie. De prioriteit voor de real time tekst functie zal nog formeel worden voorgelegd aan het CIO-Beraad/Strategisch Meldkamer Beraad.

1.5 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk volgt de concretere uitwerking van de functionaliteiten van de 112app. In de bijlage zijn de verschillende belanghebbenden (groepen) die geraadpleegd zijn beschreven.

2 Uitwerking nieuwe functionaliteiten

Dit hoofdstuk bevat de uitwerking van de nieuwe functionaliteiten van de 112app. De volgende functionaliteiten worden behandeld: automatisch doorrouteren, beeld, chat, informatie, integratie Nederland – integratie Europa. Vervolgens worden enkele verbeteringen van de basisversie van de 112app benoemd.

De functionaliteiten worden uitgewerkt door in een paar zinnen te omschrijven wat de functionaliteit inhoudt. Daarna worden use cases besproken, om vanuit diverse perspectieven uiteen te zetten hoe de functionaliteit werkt. Daarna worden de uitgangspunten van de functionaliteit beschreven. Vervolgens wordt gekeken naar details die nog uitgewerkt moeten worden. Tot slot wordt een toekomstperspectief van een functionaliteit behandeld.

2.1 Automatisch doorrouteren

Bij de functionaliteit 'automatisch doorrouteren' klikt een melder op een discipline (P/B/A) knop in de 112app en wordt direct doorverbonden met een mono centralist in de regionale meldkamer.

Use case

Een burger ziet iemand aangereden worden en pakt zijn telefoon erbij en opent de 112app. De locatie van de melder staat in het startscherm van de 112app weergegeven. De burger belt 112 door de disciplineknop ambulance in te drukken, daarbij wordt de locatie meegestuurd. De melder wordt op basis van de locatie en disciplinekeuze direct doorverbonden met een ambulance centralist in de regionale meldkamer, zonder tussenkomst van een aannamecentralist in Driebergen.

Indien de melder niet weet welke discipline benodigd is, dan druk hij op 'bel 112'. De melder wordt op basis van de locatie direct doorverbonden met een regionale politiecentralist.

Een centralist in de regio, die het 112 gesprek aanneemt (dus zonder tussenkomst van Driebergen), labelt het 112-gesprek als de verbinding wordt verbroken. Dit gebeurt op dezelfde wijze als in de 112-centrale in Driebergen (bv. geen 112, testoproep, broekzakgesprek, plaagbeller, terugbellen, witte lijst (komende 24 uur voorrang als deze melder belt) etc.).

Als een meldkamer de direct gerouteerde meldingen niet meer kan aannemen, bijvoorbeeld door een storing of piekbelasting, dan moeten de direct gerouteerde meldingen kunnen worden aangeboden aan een andere meldkamer (conform afspraken routeringsmatrix). Dit kan automatisch (op basis van wachttijd) of centraal handmatig worden aangepast in het systeem. Hier moeten organisatorisch afspraken over gemaakt worden.

Uitgangspunten

- Er zijn vier knoppen op het startscherm van de 112app: bel politie, bel ambulance, bel brandweer of bel 112. De vormgeving van de app is zo gemaakt dat een burger bij voorkeur een keuze maakt tussen P/B/A.
- De procesregels in de routeringsmatrix kunnen ook voor het automatisch doorrouteren middels de 112app worden gebruikt. Dit zal in de techniek moeten worden geregeld. De vraag is waar in de techniek dit plaatsvindt.

- De automatische doorroutering moet kunnen worden uitgezet, waarna meldingen via landelijke aanname lopen.
- Er moet regie plaatsvinden op het registratie van misbruik: ook de app gebruikers moeten hierbij gemonitord en geblokkeerd kunnen worden. Ook moet er centraal regie zijn op de stroom van meldingen.

Nader uit te werken

- De rode knop procedure: hoe heeft een regionale centralist/meldkamer de mogelijkheid om de rode knop procedure te activeren, waardoor het landelijke operationeel centrum wordt geïnformeerd over de melding.
- Er moet (lokaal) een regie mogelijkheid zijn om meldingen die over hetzelfde incident gaan te bundelen. Meldingen via de 112app, traditionele telefoongesprekken en bijvoorbeeld Twitter moeten op hetzelfde incidentnummer te bundelen zijn. Op deze manier houdt de mono centralist overzicht over het incident.
- Wanneer een regionale meldkamer geen nieuwe meldingen meer kan verwerken, moeten er uitwijkmogelijkheden ingeregeld worden. Er zijn diverse scenario's waar protocollen/procedures voor ontwikkeld moeten worden.
 - Uitgangspunt is dat een burger een disciplineknop indrukt en bij de juiste regionale monocentralist terecht komt.
 - In een tweede scenario bereikt een burger niet direct een monocentralist in een regionale meldkamer. Dan zijn er twee mogelijkheden:
 - De oproep wordt naar de centrale in Driebergen doorgeschakeld.
 - De oproep wordt naar een andere regio doorgeschakeld (volgens de routeringsafspraken).
 - Missed call: de centrale in Driebergen zal in overleg met de regionale meldkamer bepalen welke partij gemiste oproepen terug belt.
 - Voor Lost calls ligt de regie bij Tactisch Procesmanagement van de LMS. Zij hebben hier inzicht in en handelen dit verder af.
- Er moet bepaald worden hoe er technisch gerouteerd gaat worden. Dit kan volgens twee methoden:
 - In DO112 wordt het mogelijk om 'buiten de deur' te routeren. Oproepen zouden dan voordat ze de centrale bereiken technisch al doorgezet kunnen worden naar een regionale meldkamer.
 - De tweede mogelijkheid is om de oproep wel via de servers van de centrale te laten gaan en hem daar door te schakelen naar een regionale meldkamer. Zo komt de oproep wel binnen en wordt hij doorgeschakeld maar wordt hij niet telefonisch beantwoord.

Toekomstperspectief / afweging

n.v.t

2.2 Beeld

Een burger kan beeldmateriaal (foto, video) met een centralist delen. Ook kan een centralist na akkoord van de melder live meekijken via de camera van de telefoon van de melder. Een burger kan beeldmateriaal delen met de meldkamer. Het is aan de centralist om te bepalen of hij/zij het beeldmateriaal wil bekijken.

Use case

Een burger ziet een overval gebeuren en filmt de daders. De burger neemt via de 112app contact op met een centralist in een regionale meldkamer en geeft in het gesprek aan dat hij een foto/filmpje heeft van de daders. De centralist heeft de keuze om wel of niet beeldmateriaal te ontvangen. In dit geval kiest de centralist ervoor om het beeld te ontvangen en activeert de centralist de beeld-deelfunctie in de 112app. De burger verzendt de beelden van zijn/haar telefoon via de 112app en de centralist ontvangt ze bij de melding. De centralist valideert het beeldmateriaal. De centralist kan uit bewegend beeldmateriaal een screenshot maken. De centralist heeft de mogelijkheid om de beelden te delen met andere kolommen en met hulpdiensten op straat.

Uitgangspunten

- 10.2.g heeft twee onderzoeken gedaan die relevant zijn voor deze functionaliteit; een onderzoek naar 'Effect van beeld op het 1-1-2 intake proces' en 'De impact van beeld in 112 meldkamers op de centralist'.

Effect op het proces (eerste experiment)

Uit het onderzoek blijkt dat het gebruik van beeld op de meldkamer minder vanzelfsprekend is dan het op het eerste gezicht lijkt. De afhandeling van een melding met beeld duurt gemiddeld langer dan een melding zonder beeld, terwijl er bij een relatief duidelijke melding gemiddeld geen kwaliteitsverbetering in de vergaarde informatie kan worden waargenomen. De centralist voelt zich bij het gebruik van beeld echter zekerder over zijn handelen. Centralisten geven aan de meeste waarde te zien in de situatie dat de melding of melder onduidelijk is, of de centralist onzeker over de situatie ter plaatse. Hoe dan ook wil de centralist de regie over het moment en manier waarop het beeld wordt aangeboden.

Zowel foto, video als live beeld bieden meer zekerheid. Omdat live beeld het meest actueel is, heeft dit de voorkeur van de centralist.

Effect op de mens (tweede experiment)

Het tegelijk verwerken van visuele en auditieve informatie vraagt meer mentale inspanning van de centralist en maakt het verdelen van aandacht moeilijk met negatieve gevolgen voor het aantal fouten bij informatieverwerking. Dit is vooral bij heftige beelden het geval. Uit de interviews blijkt bovendien dat heftige beelden tot emotionele belasting kunnen leiden. Hoewel alle betrokken centralisten aangeven dat het gebruik van beeld zal gaan werken in de praktijk, is er dus ook de onzekerheid van de emotionele belasting die het met zich mee kan brengen. In combinatie met de eigen regie op het aangeboden (live) beeld kan dit mogelijk leiden tot keuzestress.

Figuur 3: Korte samenvatting resultaten onderzoek 10.2.g naar impact van beeld

Van belang is dus de regie door de centralist: die bepaalt of er ondersteunend beeldmateriaal bekeken zal worden.

- Beeld moet, conform geldende wet- en regelgeving, opgeslagen worden en gekoppeld aan het incident.
- De afbeelding/ video moet op een bepaalde manier gevalideerd kunnen worden. Dit om neppe meldingen tegen te gaan.
- Uit bewegend beeldmateriaal moet een screenshot gemaakt kunnen worden.
- Beeld moet gedeeld kunnen worden met andere kolommen.
- Niet alleen de centralist, maar ook andere personen/rollen moeten beeldmateriaal kunnen bekijken. Een CACO of een (toekomstige rol van) beeldregisseur zou ook beeldmateriaal moeten kunnen bekijken.

Nader uit te werken

- Hoe kunnen de beelden gevalideerd worden? Geo informatie van de foto koppelen/ controleren met de locatie?
- Melder heeft wel de 112app op telefoon, maar belt direct 112. Kan de melder dan alsnog de 112app openen en daarmee beelden versturen?
- Hoe lang kan een burger nog beeldmateriaal delen? Kan de livestream ook geactiveerd worden als de spraakverbinding is verbroken?
- Het ontvangen en opslaan van beeldmateriaal zal per discipline andere techniek (kunnen) vragen. Het verschil tussen storen en forwarden moet in de techniek worden geregeld.

Toekomstperspectief / afweging

- Als er een keuze moet worden gemaakt; dan is de belangrijkste wens om foto's te ontvangen (vanuit de disciplines). Daarna om video en/of livestream toe te voegen.
- Technisch zit er een verschil tussen een foto/ video uploaden (en opslaan en koppelen aan een incident) en een livestream. Het uploaden van een foto of video en die naar een centralist sturen is makkelijker te bewerkstelligen dan een livestream. Dat betekent dat in een eerste versie beelden

uploaden geïmplementeerd kan worden, en in een latere livestream opgenomen zou kunnen worden.

2.3 Chat – real time tekst

Een burger moet real time met een centralist kunnen chatten om aan te geven dat hij/zij hulp nodig heeft. De chat zal een live vertaal functie hebben: een burger en centralist moet in zijn/haar voertaal het gesprek zien. Daarnaast moeten er ook iconen / standaard vragen en antwoorden zijn om mee te werken in de chat, zodat een gesprek voor een centralist en burger sneller gaat. Als de dataverbinding verbroken wordt dan moet de chat via sms voortgezet kunnen worden.

Use case

Een burger belt 112 via de 112app. Er is geen of beperkte communicatie mogelijk tussen melder en centralist, bijvoorbeeld, omdat de melder een communicatieve beperking heeft, niet goed Nederlands of Engels spreekt of de spraakverbinding slecht is.

De centralist ziet in het scherm dat de melder een communicatieve beperking heeft (zie ook informatie in paragraaf 2.4). Daarop activeert de centralist de functionaliteit om te chatten met een burger. Er is dus zowel een spraak- als dataverbinding (tekst) met de melder.

De centralist kan in tekst vragen wat er aan de hand is. Veel gestelde vragen of vragen uit protocolsystemen zijn voorgeprogrammeerd. Zowel de burger als centralist kunnen met de voorgeprogrammeerde iconen of drukknoppen (bv. ja of nee) reageren. Van de voorgeprogrammeerde vragen is vooraf duidelijk welke wel/niet automatisch zichtbaar zijn voor alle kolommen. Een centralist heeft de mogelijkheid de chat deels of helemaal te delen met de andere disciplines in de meldkamer(s). Zowel de burger als centralist kan real time zien wat er getypt wordt en of het bericht is ontvangen en gelezen. Door de vertaalfunctie kan de centralist vragen in het Nederlands stellen, die vertaald worden naar de moedertaal die in de 112app is aangegeven. De taal waarin vertaald wordt is aanpasbaar door de centralist.

Mocht de verbinding slecht zijn, dan gaat de chat verder via sms. De gehele chatsessie wordt opgeslagen bij de melding.

Uitgangspunten

- De Belgische 112app heeft een dergelijke chat-functionaliteit. De use case is ook voornamelijk daarop gebaseerd.
- Op verzoek van een centralist moet het mogelijk zijn een chat gesprek te beginnen. Dit moet een real time verbinding met een centralist zijn.
- Niet Nederlands real time per woord vertaald worden: de burger moet ook in zijn/haar taal real live vertaling zien.
- Er moeten iconen/standaard zinnen toegevoegd worden in de 112app zodat er vragen en antwoord sneller door kunnen komen.
- Als er getypt wordt, moet dit te zien zijn voor beide partijen, bv '...is aan het typen'. Er moeten voor centralist en de burger tekens zijn dat bericht is ontvangen/ gelezen.
- Daarnaast moet het chatgesprek over kunnen gaan op SMS.
- Technisch zal er een verschil zijn tussen chat en vertaling: dit zijn twee functies die met elkaar geïntegreerd moeten worden.

Nader uit te werken

- Er kan een mogelijkheid zijn om voor wit de chat te verbinden aan de triage systemen zoals ProQA. ProQA heeft de vragen uit het standaard protocol reeds omgezet naar chat-vragen, deze zijn ook in sms vorm beschikbaar.
- Per kolom moeten we nog vaststellen welke iconen nodig zijn.
- Er zijn zo drie soorten chat: E-sms, total conversation en 112-app. De manier waarop dit door de centralist gebruikt moet worden moet uiteindelijk uniform zijn: in hetzelfde scherm.
- De vertraging tussen verzenden en ontvangen van berichten moet meetbaar in beeld van centralist zijn. (Regie)

Toekomstperspectief / afweging

- In eerste instantie kan een centralist een chatgesprek starten, een burger niet.
- Later kunnen ook burgers een chatgesprek starten, onder de noemer 'silent call'.
- Nog later: Alle burgers kunnen, op eigen initiatief, een chat gesprek beginnen en voeren met een centralist.

2.4 Informatie

Een burger kan (persoons)informatie in de app toevoegen.

Use case

Onboarding

Een burger opent voor het eerst de app, vult het telefoonnummer in en gaat akkoord met de privacy voorwaarden en toegangseisen van de 112app. Na het invoeren van het telefoonnummer vindt sms-verificatie plaats. Vervolgens kan de burger facultatief de volgende gegevens invullen:

- Naam.
- Moedertaal: keuzemenu.
- Ik heb een communicatieve beperking: ja/nee.

Gebruik

Een burger belt 112 via de 112app. De centralist ziet de door de burger ingevoerde informatie en kan op basis daarvan indien nodig een chatgesprek starten.

Uitgangspunten

- Mogelijkheid om aan te geven dat iemand een spraak/gehoorbepkering heeft en moedertaal.
- Persoonsinformatie moet op het toestel worden opgeslagen en op het moment van een oproep pas mee gaan naar de centralist.
- De app moet goed beveiligd zijn, evenals verbinding, zodat de gegevens niet door kwaadwillende gestolen kunnen worden.

Nader uit te werken

- Wat als sms-verificatie niet werkt?
- App moet jaarlijks vragen of de ingevulde gegevens nog correct en up-to-date zijn (m.n. telefoonnummer).
- Ook moet gegevens aanpassen op initiatief van de burger mogelijk zijn in de app: als er van telefoonnummer gewisseld wordt, of een gehoor of spraakbeperking is niet meer relevant, dan moet een burger dit zelf kunnen wijzigen.

Toekomstperspectief / afweging

Nvt.

2.5 Ontsluiten Nederlandse apps

Ontsluiten van Nederlandse apps houdt in dat niet-commerciële hulp-apps ook relevante informatie (bv. locatie) kunnen delen met de 112app-keten en vice versa. De KNRM Helpt! app, de Signcall app en een (nog te ontwikkelen) zorg app zijn voorbeelden hiervan.

Use case

Zorg app: een burger heeft druk op de borst.

- Hij belt 112 via de zorg app. Door de zorg app wordt relevante informatie direct gedeeld met de meldkamer. De centralist op de meldkamer ziet dat de informatie afkomstig is van de zorg app. De centralist helpt de burger via het normale proces.

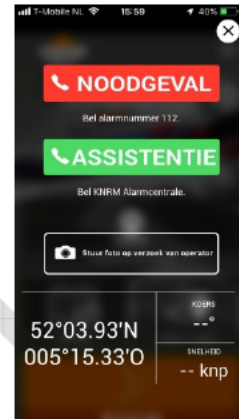
- Hij belt het zorgcoördinatiecentrum via de zorg app. Daar wordt ingeschat dat het spoedeisend is en wordt doorgeschakeld naar de meldkamer. Het zorgcoördinatiecentrum kan aangeven welke informatie ook naar de meldkamer wordt verstuurd.

Signcall app¹: een burger met een gehoorbeperking gebruikt de signcall app om middels tekst met de 112 centrale te communiceren. De signcall app stuurt de locatie van de melder door naar de meldkamer. Hierdoor weet de centralist waar een melder zich bevindt. De centralist op de meldkamer ziet dat de informatie afkomstig is van de Signcall app.

KNRM: Een burger is op de Waddenzee, ver uit kust, in de problemen. Hij belt middels de disciplineknop van de 112app de politie. Die bepaalt dat de KNRM ingeschakeld moet worden. De locatiegegevens in de 112app worden ook doorgestuurd naar de KNRM. Zo weet de KNRM ook waar de burger is en kan de KNRM snel een boot sturen naar de locatie.

KNRM: Een burger is op het land in de problemen.

- Hij belt via de KNRM app naar 112. De locatiegegevens van de melder worden door de KNRM app direct naar de meldkamer gestuurd.
- Hij belt middels de KNRM app de KNRM Alarmcentrale. De KNRM bepaalt dat de melding voor de politie is en verbindt de oproep door met de politie, omdat het om een situatie op het land gaat. De locatiegegevens in KNRM app worden ook doorgestuurd naar de meldkamer.



Uitgangspunten

- De wens is om andere relevante apps aan te sluiten op de 112app keten. Een mogelijkheid om dit te bewerkstelligen is om deze externe apps hun gegevens aan 112 aan te laten bieden. Deze apps/ketenpartners moeten voldoen aan certificeringsvoorwaarden. Deze certificeringsvoorwaarden kunnen eisen stellen aan de techniek, gebruiksvriendelijkheid en op juridisch vlak.
- Delen van informatie uit de 112app van meldkamer naar externe partij, zoals KNRM, moet mogelijk zijn.

Nader uit te werken

- Hoe omgaan met fotomateriaal dat via de KNRM app kan worden verstuurd?
- Certificering:
 - Welke apps mogen/kunnen aan de 112app verbonden worden?
 - Welke organisatie beheert deze data uitwisseling?
 - Welke organisatie is de eindverantwoordelijke?
 - Hoe wordt de data beschermd, cq. hoe gaan de apps met privacy van de burger om?

Toekomstperspectief / afweging

- Belangrijk is om de signcall app zo snel mogelijk te koppelen met de 112app keten.
- De app zou ook met wearables gekoppeld kunnen worden. De nieuwste generatie Iwatch monitort de bloeddruk en zou bij te hoge waarden automatisch via de 112app hulp kunnen inschakelen, en dat voordat de patiënt door heeft dat hij onwel aan het worden is.

2.6 Europees werkend maken 112app

Als een Nederlander in Europa op vakantie is moeten zijn gegevens/locatie ook bij de lokale hulpverleningsinstantie terecht komen als 112 wordt gebeld via de 112app. En vice versa: als een buitenlander in Nederland een hulpdienst nodig heeft zouden ook zijn/haar in de 112app ingevulde gegevens (vertaald) bij de Nederlandse 112 centralist terecht moeten komen.

¹Bron: <https://www.signcall.nl/3342/alarmsnummer-112>. Geraadpleegd op 26-02-2019

Use case

Een Nederlander voelt zich onwel in Italië en drukt in de 112app op de disciplineknop 'ambulance'. De locatiegegevens (en eventuele andere informatie) worden meegestuurd met het gesprek zodat een lokale centralist een ambulance kan sturen naar de plek van het incident. De Nederlandse vakantieganger weet / kan zien welke functionaliteiten wel of niet werken in het land waar hij/zij zich bevindt.

Een Finse vakantieganger ziet in Nederland een brand en belt 112 via de Finse 112app. De informatie die de Finse app verstuurt, op zijn minst de locatie, komt terecht bij de centralist in Nederland. De centralist in Nederland ziet welke 112app wordt gebruikt. De Finse vakantieganger weet / kan zien welke functionaliteiten wel of niet werken in Nederland.

Uitgangspunten

- Nederlandse 112app gegevens moeten, middels een Europees functionerend netwerk, ook in andere Europese landen op de meldkamer gedeeld kunnen worden. En andersom: buitenlandse 112apps moeten hun gegevens, middels een Europees functionerend netwerk/ app, ook met meldkamers in Nederland kunnen delen.
- Achtergrond: Er is door EENA een Europees project gestart om 112apps Europees werkend te maken. Dit project heet het Pan-European Mobile Emergency Apps project (PEMEA) en biedt de mogelijkheid om verschillende 112apps van diverse regio's/landen middels twee commerciële informatieuitwisselingsplatforms aan elkaar te koppelen. De volgende landen/gebieden doen mee in fase 1 van het PEMEA project²:
 - Tsjechië (Zachranka App)
 - Oostenrijk (Notruf app)
 - Finland (112 Suomi)
 - Italië (112 Where Are You, operationeel voor Noord Italië, Rome en een deel van Sicilië)
 - Monaco (Smart 112 Mobile)
 - Nederland (112NL, nog niet operationeel)
 - Slovenië (app nog niet operationeel)
 - Spanje (SOS Deiak (operationeel voor Baskenland), 112Murcia app (Murcia) en My112, operationeel voor meerdere gebieden in Spanje, waaronder Barcelona en Madrid)
 - Zweden (SOS Alarm (nog niet operationeel) en Omnitor app (total conversation))Deze Europese integratie vereist Nederlandse aanpassingen. Namelijk: de app dient internationaal te werken, informatie voor de burger dient geüpdatet te worden over werkende functionaliteiten, de back-end van de app en centralisten/meldkamers moeten anders werken.
- De PEMEA zal certificeringsvoorwaarden stellen aan de Nederlandse 112app op het moment dat de app op de keten wordt aangesloten.

Nader uit te werken

Op dit moment heeft de EENA twee commerciële organisaties die een platform aanbieden om gegevens met andere landen te delen. Echter, deze apps zijn niet middels een aanbesteding gegund.

- Welke apps mogen/kunnen aan de 112app verbonden worden?
- Welke organisatie beheert deze data uitwisseling?
- Welke organisatie is de eindverantwoordelijke?
- Hoe wordt de data beschermd/ cq hoe gaan de apps met privacy van de burger om?
- Bij een Europese integratie moeten afspraken met lidstaten gemaakt worden over data uitwisseling, opslag etc.

Toekomstperspectief / afweging

Deze functionaliteit heeft minder prioriteit dan de andere functionaliteiten.

² Bron: intern LMS document '20180925 Verslag startbijeenkomst PEMEA EENA'.

2.7 Verbeteringen basisversie

De volgende verbeteringen van de basisversie (zie paragraaf 1.1 , figuur 1) zijn geïdentificeerd:



COACH

Bijlage 1 Geraadpleegde belanghebbenden

Belanghebbenden / bronnen	Onderwerp	Datum
Privacy experts	Implicaties ontwikkeling functionaliteiten mbt verwerking gegevens 112app.	11-01-19
Team operatie	Proef: Uitvraag werking functionaliteiten + prioritering 112app.	14-01-19
Medewerkers MDC	Verzoek voor impact analyse op de ICT omgeving voor functionaliteiten 112app.	24-01-19
GBO 112	Voorverkenning: Uitvraag werking functionaliteiten + prioritering 112app.	25-01-19
Hoofden MKA	Sessie met wit: Uitvraag werking functionaliteiten + prioritering 112app.	05-02-19
Teamchefs politie	Sessie met blauw: Uitvraag werking functionaliteiten + prioritering 112app.	06-02-19
NMKD Brandweer	Sessie met rood: Uitvraag werking functionaliteiten + prioritering 112app.	13-02-19
LMS tactisch procesmanagement	Automatisch doorrouteren scenario's	05-03-2019
MDC 112 dienstenmanager + GMS dienstenmanager en Architect	Uitvraag over mogelijkheden om app functionaliteiten aan GMS te koppelen.	06-03-2019
Bezoek meldkamer Luik	Chatfunctie Belgische 112app	12-03-2019
Manger IM/ ICT LMS	Uitvraag app functionaliteiten	14-03-2019

