



## Notitie

### Veelgebruikte zinnen 112app

**Naam**

10.2.e

**Functie**

Adviseur

**Telefoon**

0610.2.e

**E-mail**

10.2.e @k-lmo.nl

**Datum**

11 december 2019

**Bijlagen**

1

**Pagina's**

5

Aan: leden GBO112

DD. 11-12-2019

Versie 0,3. Op basis van reactie door 10.2.e (VR RR), 10.2.e (RAVHM), 10.2.e (KMAR), 10.2.e (DROC Rotterdam) en bespreking in GBO112 van 29 november 2019. Voor versiebeheer zie bijlage.

Geachte leden van het GBO,

Het onderwerp van deze notitie betreft het toevoegen van veelgebruikte vragen in de 112app die een centralist via chat aan een melder kan stellen. Gevraagd wordt of de vragen naar aanleiding van de verbeterde 0,3 versie genoeg basis vormen om opgenomen te worden in de 112app.

#### Achtergrond

In het document 'Beschrijving 112app' staat als functionele wens om een real-time tekst mogelijkheid te hebben in de 112app. Burgers kunnen door deze functionaliteit met een centralist chatten. Onderdeel van de wens om een burger real-time met een centralist te kunnen laten chatten, is het ontwikkelen van standaardvragen die in elk chat-gesprek gesteld kan worden. Die vragen hoeft een centralist dan niet te typen tijdens het chat-gesprek maar aanklikken. Het is niet de bedoeling om een geheel vraagprotocol te gaan opbouwen, maar om veelgebruikte vragen al klaar te hebben staan voor de centralist.

Deze vragen zouden voor alle disciplines als standaardvragen kunnen functioneren, of per discipline er anders uit kunnen zien. Om de effectiviteit en efficiëntie van een chat-gesprek zo hoog mogelijk te houden, willen we zoveel mogelijk gesloten vragen stellen.

#### Vraag:

We willen aan elke discipline vragen welke standaardvragen en -teksten wenselijk zijn. Om deze vraag te ondersteunen zijn onderstaande suggesties voor standaardvragen opgeschreven op basis van vragen van de pilot multi-intake.

Hieronder staan vragen weergegeven als **Q:** vraag en **A:** antwoord op gesloten, semi gesloten of open manier.

#### Geo-fencing

In het GBO112 van 28 november 2019 werd besproken hoe duidelijk gemaakt kan worden aan een centralist dat de KMAR bij een incident betrokken zou moeten worden. Dit zou kunnen door in een systeem geo-fencing toe te passen. Dit houdt in dat er in een geo-applicatie een raster over Nederland gelegd wordt waarin Nederland in zones is

ingedeeld. Bij deze locaties zoals vliegvelden, luchthavens of kazernes zou automatisch de melding moeten komen om de Marechaussee te betrekken. Wanneer een melding via de 112-app komt, en de locatie van de melder bekend is, kan hierdoor sneller de Marechaussee ingezet worden.

**Basisvoorwaarden:** We gaan er vanuit dat een burger zich in de 112app heeft geregistreerd met zijn telefoonnummer en dat de locatiegegevens aan staan of aan gezet worden op het moment dat een gebruiker de 112app opent.

De suggesties voor standaardvragen /-teksten in de 112app:

1. Q: Ik zie uw locatie. Bent u bij het noodgeval? A: gesloten.
2. Q: Wat is de locatie van het noodgeval? A: open.
3. Q: U bent bereikbaar op het nummer [nummer]? A: gesloten.
4. Q: Kunt u mij precies vertellen wat er gebeurd is? A: Open antwoord.
5. Bent u veilig? A: gesloten. Bij nee:
  - a. Zoek een veilige plek op.

Ambulance specifiek:

6. Q: Hoeveel personen zijn er gewond? A: gesloten.
7. Q: Bent u bij het slachtoffer? A: gesloten.
8. Q: Zo ja, wat is de leeftijd ongeveer? A: semi gesloten.
9. Q: Is de persoon wakker? A: gesloten.
10. Q: Ademt de persoon? A: gesloten.
11. Q: Heeft de persoon een levensbedreigende bloeding? A: gesloten.

Brandweer specifiek:

12. Q: Is het incident binnen of buiten? A: gesloten.
13. Q: Ziet u rook of vuur? A: semi gesloten.
14. Q: Ziet, hoort of ruikt u een lekkage? A: semi gesloten.
15. Q: Zijn er gevaarlijke stoffen betrokken? A: gesloten.

Politie specifiek:

16. Q: Zijn er wapens gebruikt? A: gesloten.
  17. Q: wat voor een wapens zijn er gebruikt? A: open.
  18. 3. Zijn er gewonden? A: gesloten
  19. 4. Hoeveel gewonden zijn er? A open
  20. Q: Hoeveel daders zijn er? A: open.
  21. Q: Is de dader nog aanwezig? A: gesloten.
  22. Q: Zijn de daders nog aanwezig? A: gesloten.
  23. Q: In welke richting is de dader gevluht? A: open.
  24. In welke richting zijn de daders gevluht? A: open
  25. 8. Hoe of waarmee is de dader gevluht? A: open
  26. Hoe of waarmee zijn de daders gevluht? A: open
  27. Wat is het kenteken, kleur en merk van de auto? A: open
  28. Q: Hoe ziet de dader eruit? A: open.
  29. Q: Hoe zien de daders eruit? A: open.
10. Wat voor kleur kleding draagt de dader? A: open  
Wat voor kleur kleding dragen de daders? A: open

Einde

30. Q: Kunt u een foto of filmpje maken? A: gesloten
31. Q: Heeft u beeldmateriaal van het incident? A: gesloten.
  - a. Zo ja, druk hier [knop] om de meldkamer het beeldmateriaal te sturen.
32. Bedankt voor uw melding.
33. Hulp is onderweg.
34. Ik beëindig nu het chatgesprek.

## Bijlage 1

Versiebeheer

Revisie	Reden	Door
---------	-------	------

11.1

11.1

