



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

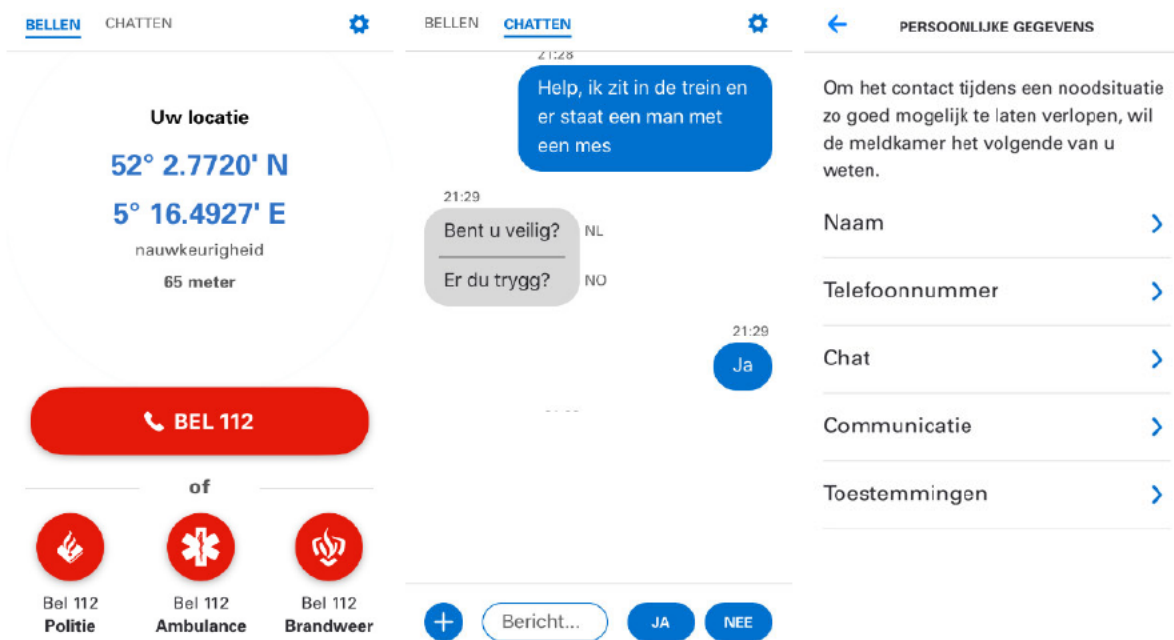
112NL (112app)

Januari 2021





Wat kan (de 1^e versie van) de app 112NL?



Kleurenpalet 112

Wordt ingevuld door burger wanneer hij/zij de app installeert

1. EXTRA INFO

Melder stuurt bij gebruik app extra informatie naar de meldkamer:

- welke hulpdienst gewenst is
- naam
- of de melder moeite heeft met spreken of horen
- de voorkeurstaal voor de chatfunctie

2. CHAT OP VERZOEK CENTRALIST

De centralist in de meldkamer kan een chatgesprek starten met de melder (de melder kan niet zelf een chat starten)

- De tekst wordt real time zichtbaar
- Er zit een vertaalfunctie in, voor als er in een andere taal wordt gechat door de melder

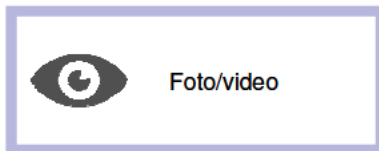
3. LOCATIE

De app stuurt de locatie van de telefoon, met updates bij een accuratere locatie of beweging.



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Wat komt er in vervolgversies van de app 112NL?



Foto/video

DELEN FOTO/VIDEO OP VERZOEK CENTRALIST

Deze functionaliteit is al deels gebouwd. Moet nog nader worden uitgewerkt en gebouwd op gebied van opslag en wie krijgt op welke wijze toegang.

PRIO
na eerste versie

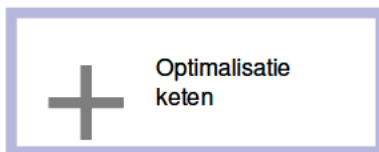


Direct routeren
naar mk

DIRECT ROUTEREN

Als een melder al aangeeft wie hij/zij wil spreken en de locatie is bekend, dan kan het gesprek meteen naar de juiste discipline in de juiste meldkamer, zonder tussenkomst van de 112-centrale. Hierbij zit de waarborg dat als de betreffende meldkamer druk is, het gesprek toch naar de 112-centrale gaat. Wordt op dit moment gebouwd door KPN.

PRIO
na eerste versie



Optimalisatie
keten

OPTIMALISATIE KETEN

Functionaliteiten zoals:

- Verbetering knippen/plakken
- Meekijken met chat (a la huidige meeluisteren)

PRIO
na eerste versie



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

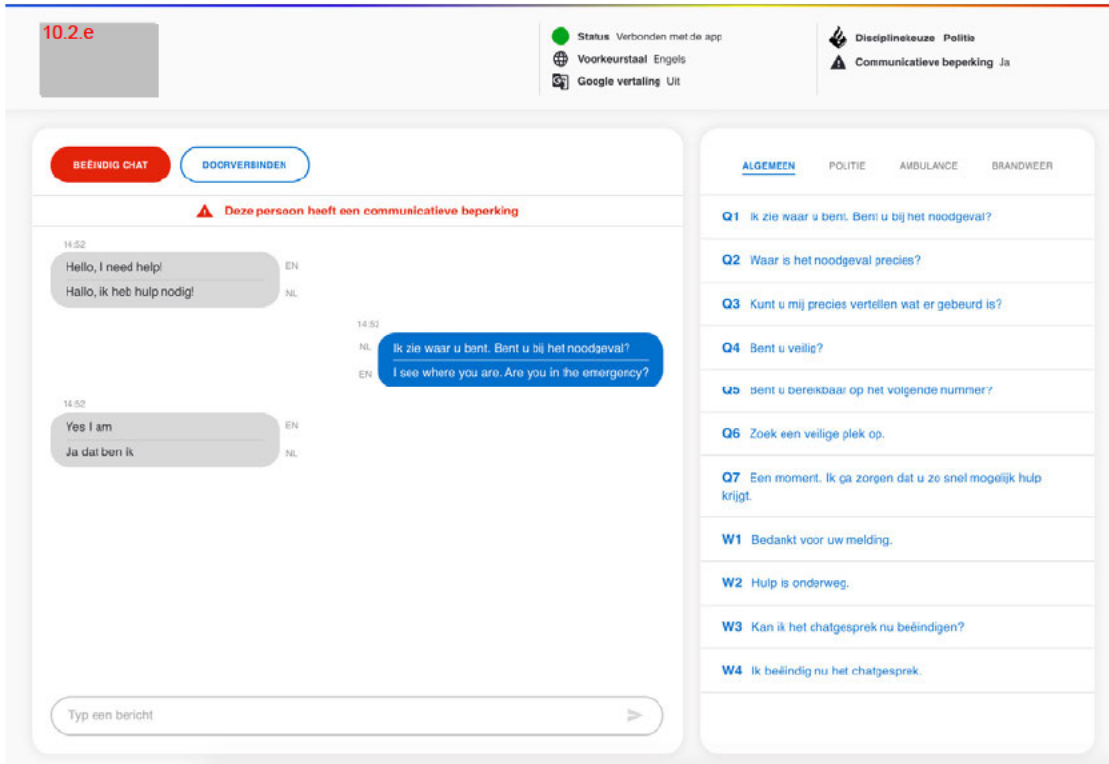
Wat staat er verder op de roadmap voor de app 112NL?

 Video livestream	 Eellen 112 (via internet)	 Europees werkend
 Meer talen	 Ontsluiten andere apps (bv KNRM)	 Real time tekst op verzoek burger
 Walk through	 What 3 words	 SMS als achtervang
 Test mogelijkheid voor burgers	 Alerteren	 Optimalisatie /integratie systemen



Wenselijkheid en prioritering van functionaliteiten in volgende versies nog te bepalen in SMB

Wat verandert er voor een centralist?



The screenshot shows the LMS chat interface. At the top left, there is a header with the number '10.2.e'. Below this, there are two buttons: 'BEËINDIG CHAT' (red) and 'DOORVERBINDEN' (blue). A warning message reads: 'Doze persoon heeft een communicatieve beperking'. The chat history shows a conversation in English and Dutch. The current message is in Dutch: 'Ik zie waar u bent. Bent u bij het noodgeval?' with the English translation: 'I see where you are. Are you in the emergency?'. On the right side, there is a list of questions (Q1-Q7) and answers (W1-W4) related to the emergency. The questions are: Q1 'Ik zie waar u bent. Bent u bij het noodgeval?', Q2 'Waar is het noodgeval precies?', Q3 'Kunt u mij precies vertellen wat er gebeurd is?', Q4 'Bent u veilig?', Q5 'Bent u bereikbaar op het volgende nummer?', Q6 'Zoek een veilige plek op.', Q7 'Een moment. Ik ga zorgen dat u zo snel mogelijk hulp krijgt.' The answers are: W1 'Bedankt voor uw melding.', W2 'Hulp is onderweg.', W3 'Kan ik het chatgesprek nu beëindigen?', W4 'Ik beëindig nu het chatgesprek.'

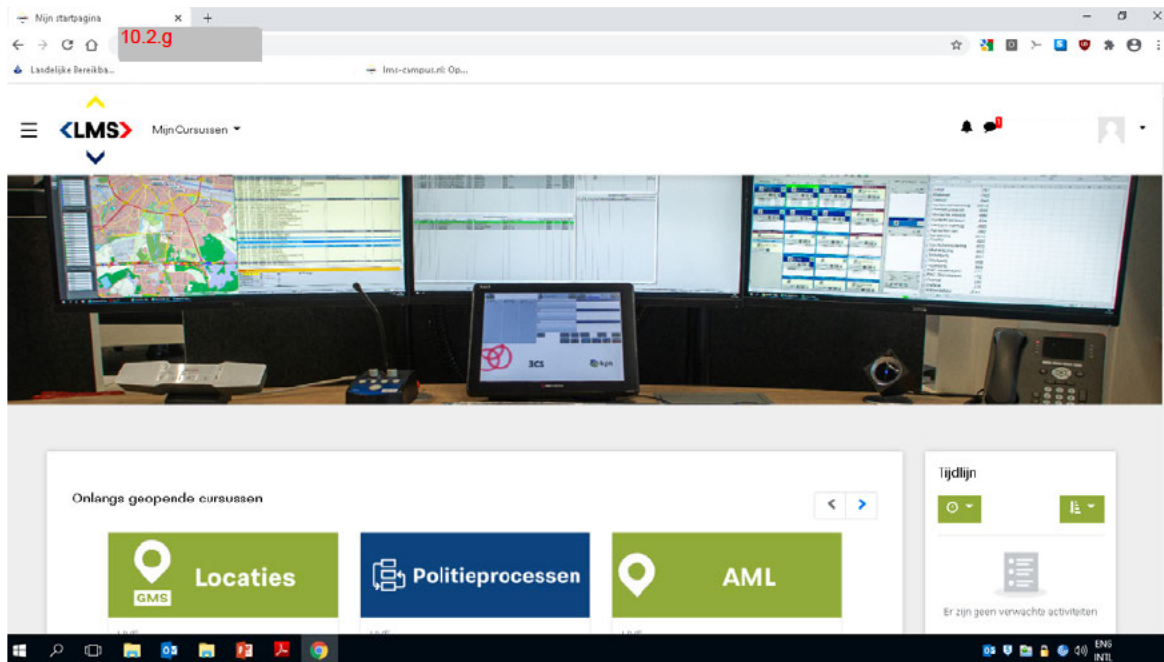
EXTRA VENSTER BIJ STARTEN CHAT OP INITIATIEF CENTRALIST

Centralist krijgt in GMS te zien dat iemand via de 112app belt en ziet de aanvullende informatie. De centralist kan dan op een link klikken die leidt tot het aparte venster voor de 112app. Daar kan de centralist het initiatief nemen om een chatgesprek te starten met de melder.

In de eerste fase is er geen koppeling gemaakt met uitvraagprotocollen. Daarmee wordt de keten nog complexer. Wel zijn veelgestelde standaardvragen toegevoegd (afgestemd) zodat een vraag snel gesteld kan worden.

De hulpdiensten kunnen zelf bepalen of er een landelijke lijn wordt afgesproken over wanneer centralisten de chat inzetten of dat dat wordt overgelaten aan de individuele centralist en hoe zich dat verhoudt tot huidige protocollen (bv. DIA).

Hoe worden centralisten voorbereid?



E-LEARNING

Minimaal een maand voor lancering is de e-learning voor centralisten beschikbaar. Die bestaat uit:

- 112NL, hoe werkt het?
- Reader met meer gedetailleerde info
- E-learning over hoe communiceer ik met mensen die niet goed kunnen spreken en of horen of de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn

WERKPROCES

Er is een werkprocesbeschrijving, multi toepasbaar, in concept gereed.

Wanneer komt de 112app?



- Zorgvuldigheid versus snelheid
- Op dit moment wordt gewerkt aan het oplossen van bevindingen die vorig jaar tijdens testen zijn gedaan
- Na oplossen bevindingen:
 - Ca. 1 maand uitvoeren testen (incl. gebruikerstesten)
 - Ca. 1 maand pilot met burgers en voorbereiden livegang