



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Communicatieplan Lancering 112NL app

Conceptversie

Oktober 2020



Aanleiding & achtergrond



- **Waarom 112 app:**
 - Noodzaak ontvangst nauwkeurige locatiegegevens
 - Kansen andere vormen contact burgers met meldkamer
 - Wens direct contact met benodigde discipline, wint kostbare tijd
 - Doorontwikkeling: extra datakanaal voor burgers (chat, beeld)
- **Opdracht (2018):** realiseer 112 app in Nederland met proven technology, basisfunctionaliteiten en ruimte voor doorontwikkeling
- Lancering 112 app meermaals uitgesteld en 'ingehaald' door komst AML in 2019
- Verwachtingen en vertrouwen in komst 112app intern laag; eerst zien dan geloven
- Zowel politiek-bestuurlijk (Tweede Kamer, EU) als in de media onder de aandacht (WOB 2019)
- Noodzaak realisatie in 2020 hoog mede i.v.m. EU-wetgeving
- Lancering nu gepland in private groep op 1-12-2020, gevolgd door publiekslaunch Q1 2020: 112NL app

Scope en uitgangspunten



- Communicatie naar direct betrokken medewerkers en belanghebbenden over proces, aanpak, voortgang / verwachtingsmanagement, planning en lancering



- Communicatie naar en binnen disciplines en specifiek medewerkers meldkamers – wat vraagt de app van de medewerkers, wat verandert er in proces, werkwijze; training & werkinstructies – i.s.m. team vakbekwaamheid



- Publiekscommunicatie naar de burger over lancering, ter promotie en het gebruik van de 112NL app

Communicatiedoelstellingen – intern



De interne doelgroepen:

- weten dat de 112NL app er komt, hoe het proces eruit ziet, welke stappen er gezet worden en wat er van hun verwacht wordt;
- zijn bereid mee te werken aan een proefperiode om de app te testen in de praktijk en mee te denken en terugkoppeling te geven over eventuele benodigde aanpassingen;
- weten wat de 112NL app kan en wat niet, hoe het werkt en waar ze terecht kunnen voor vragen en/of storingen;
- vinden de 112NL app een goede aanvulling op het 112 aanbod en zien de meerwaarde ervan;
- zijn bereid de app te promoten onder hun achterban zodra hij beschikbaar is voor landelijke inzet;
- dragen actief bij aan het lanceren en bekend maken van de 112NL app onder de burgers;

Communicatiedoelstellingen - extern



De externe doelgroepen:

- Burgers weten dat de 112NL app bestaat, downloaden de app en gebruiken hem indien nodig.
- Burgers zien dat de meldkamers en hulpdiensten continu bezig is om het contact met burgers te versterken zowel digitaal als fysiek (verbonden: wijk, web en wereld) en naar manieren zoekt om laagdrempelig contact te bevorderen.
- Burgers zien dat de meldkamers en hulpdiensten hierbij aansluiten bij technologische ontwikkelingen en wensen van de burgers om met nieuwe kanalen en manieren meldingen te kunnen doen.

Doelgroepen



Intern

Strategisch/tactisch

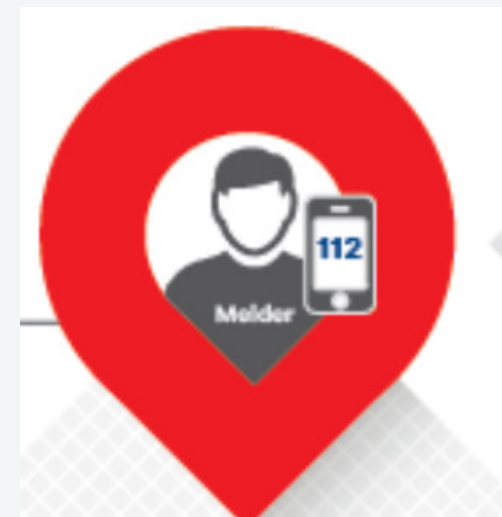
- SMB (opdrachtgever)
- MT-LMS
- Leidinggevenden (teams LMS/MDC)
- Hoofden Meldkamers
- Kwartiermakers bedrijfsvoering
- Bestuur/Directie disciplines en meldkamers

Operationeel

- Centralisten (via DO/KMBV)
- LMS Medewerkers
- Overige Medewerkers meldkamers
- Operationele collega's disciplines
- Medewerkers dienst ICT Politie
- Medezeggenschap (commissie LMS)
- Communicatieadviseurs disciplines en meldkamers

Extern

- Burgers
- Media (vakbladen en landelijke/regionale media)
- Apple/Google – Appstores (teksten)
- Private store?



Uitgangspunten communicatiestrategie



- Multidisciplinair communicatietraject – gezamenlijke, eenduidige boodschap alle disciplines en department(en)
- Aansluitend bij bestaande 112 huisstijl en communicatiemiddelen 112
- Zo veel mogelijk gebruik maken van bestaande kanalen en middelen van alle disciplines
- Test in beperkte groep (via private appstore) in 2020; rustige start, ophalen ervaringen en verbeteringen t.b.v. (soft) launch in Q1 2020
- Visueel (show, don't tell) en crossmediaal
- Inzet sociale media t.b.v. specifieke doelgroepen – jongeren, influencers
- Communicatie- en instructiemiddelen voor centralisten op elkaar afgestemd
- Storytelling: succesvolle acties uit praktijk, nadruk op meerwaarde burger en hulpverlener
- Evaluatie en bijstelling: doorlopend, met name ook na gebruiks- en praktijktest

Communicatiestrategie (1)



We willen laten zien dat:

- Het voor de meldkamers en hulpdiensten noodzakelijk is om mee te bewegen met de ontwikkelingen in de maatschappij en in te spelen op veranderende behoeften van burgers. De digitalisering van de samenleving biedt kansen om nieuwe verbindingen tussen burger en meldkamers te creëren.
- De meldkamers en hulpdiensten continu bezig is om haar dienstverlening te verbeteren. Menselijk contact is hierbij het fundament (de basis). Daarnaast blijven we zoeken naar andere/ nieuwe toepassingen die ons kunnen ondersteunen in ons werk en specifiek bij onze dienstverlening. Ook hopen we het hiermee makkelijker te maken voor de burger om met ons op andere manieren in contact te komen bij een noodsituatie.
- De 112NL app wordt komende periode nog verder doorontwikkeld.

Communicatiestrategie (2)



Drie pijlers:

- 1. Informeren** – proces, voortgang, resultaat, waarom, voor wie, hoe werkt het, meerwaarde (what's in it for me) – *doorlopend vanaf nu*
- 2. Instrueren/leren** – wat verandert er voor de centralist, wat vraagt het van hen, hoe werkt het? – *vanaf moment dat er onderdelen gereed zijn/testen/uitleren, ism vakbekwaamheid*
- 3. Publiekscommunicatie: motiveren/verleiden** – app belangrijke aanvulling 112 middelen, meerwaarde en succesverhalen voor en door professionals en burgers, activeren om app te downloaden en te gebruiken – *vanaf lancering Q1 2021*

Kernboodschappen 112app



Als elke seconde telt

In spoedeisende situaties belt u het landelijke alarmnummer 112. Dat doet u als iemands leven in gevaar is, maar bijvoorbeeld ook bij een verkeersongeluk. Of als u getuige bent van een misdrijf of denkt dat iemand wil gaan inbreken. U belt dus 112 als elke seconde telt. De 112-alarmcentrale stuurt dan onmiddellijk de juiste hulp. Bijvoorbeeld de brandweer, de politie of een ambulance.

Nieuwe mogelijkheden melden

Vanaf nu kunt u de 112 alarmcentrale ook bellen met de 112NL app. Als u met de 112NL app belt, stuurt u extra gegevens naar de meldkamer. Hierdoor kan de meldkamer u sneller en beter helpen. Zo kunt u al in de app aangeven wie u wilt spreken en of u niet goed kunt spreken of horen. Ook kunt u als de meldkamer dat vraagt foto's en video's sturen en chatten met de meldkamer. Bovendien deelt uw telefoon automatisch uw locatie met de meldkamer. Met deze nieuwe mogelijkheden sluit de meldkamer aan op de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en de wensen van burgers om op andere manieren in contact te komen in geval van nood.

Download de app

De app is beschikbaar voor smartphones met besturingssystemen Android en iOS. Download hem nu in de App Store en Play Store!



Kernboodschappen nieuwe functionaliteiten



Beeld

Als u via de 112NL app contact heeft met de meldkamer, kan de meldkamer u vragen om via 112NL een foto of filmpje te delen. Dit doet de meldkamer als dat aanvullende informatie oplevert, bijvoorbeeld over de omvang van een brand of voor een duidelijk signalement van een verdachte.

Chatten

Als u via de 112NL app contact heeft met de meldkamer, kan de meldkamer een chatgesprek met u starten. Dit doet de meldkamer als het contact met u via de telefoon niet goed verloopt. Bijvoorbeeld als u niet of moeilijk kunt spreken of horen, of als u niet goed Nederlands of Engels spreekt. Berichten in een andere taal worden in de chatfunctie automatisch vertaald voor de melder en de centralist.

Locatiebepaling

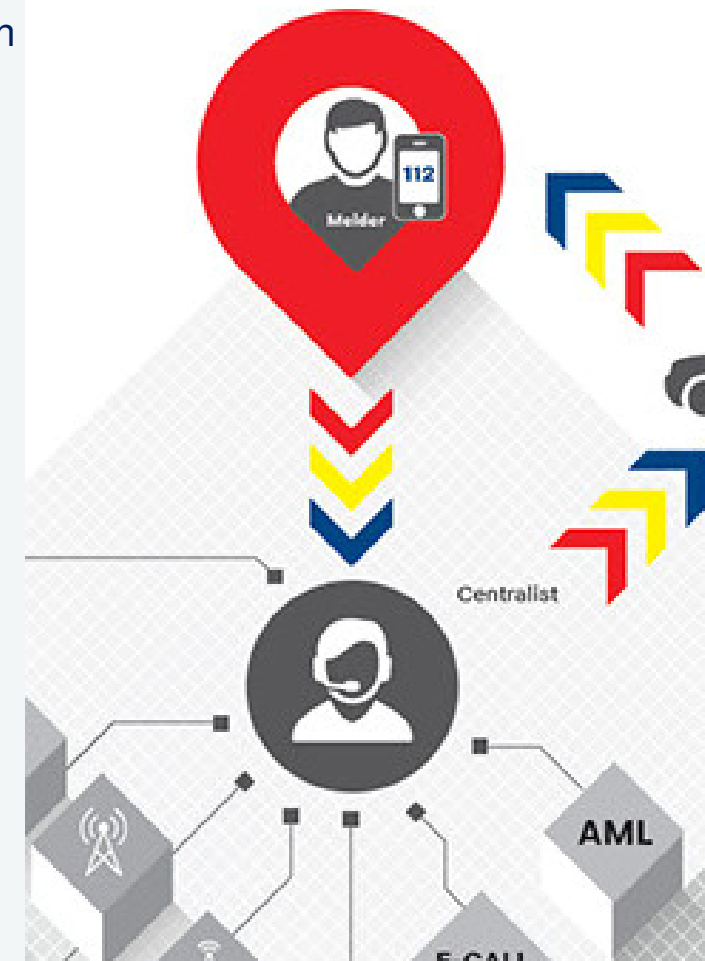
Dankzij de 112NL app kunnen de hulpdiensten u makkelijker vinden. Op een afgelegen plaats, in het midden van een bos of een ingewikkeld netwerk van autowegen weet u vaak zelf niet meteen precies waar u bent. De app stuurt uw positie naar de meldkamer zodra u belt. De app kan zo een kostbare tijds winst opleveren. Heeft u 112 gebeld, maar reageert u daarna niet meer, dan kunnen de hulpdiensten u met behulp van de locatiegegevens makkelijker terugvinden en helpen.

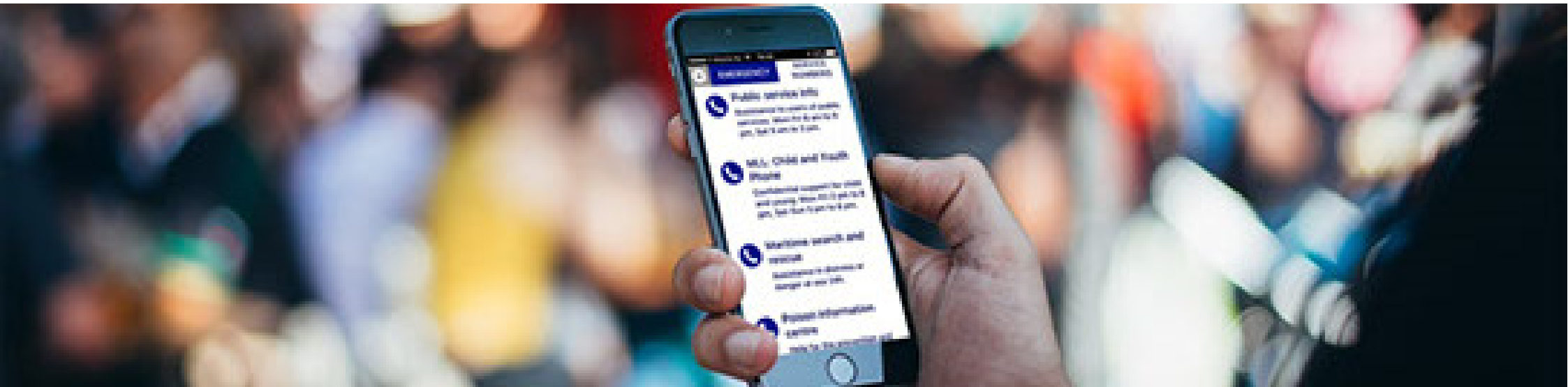


Toolkit communicatie

Voor de lancering worden de volgende communicatiemiddelen aangeboden aan de disciplines en meldkamers:

- Nieuwsbericht voor intranet en internetsites
- Q&A
- Infographic
- Banners tbv socials (staand, liggend, vierkant)
- Animatie (promotiefilmpje)
- Illustraties (los, voor bij artikelen)
- Posters
- Rollbanner
- Drukbestanden voor rollbanners /posters
- Toelichting PPT Basics comm uitgangspunten





Bespreekpunten commplan:

- Voor wie, wat en hoe werkt de lancering op 1-12 via de private store; comm op aanvullen/aanpassen?
- Periode 1-12 t/m publiekslaunch Q1: ophalen feedback communicatiemiddelen?
- Publiekslaunch Q1: datum en soft?