

|            |   |
|------------|---|
|            | <p>Vragen/opmerkingen nav sessie 8 oktober 2020</p> <p>Toegevoegd op 12-11 demo sessie 112 client</p> <p>Toegevoegd op 18-11 nav document scenario's</p>  |
| Chatclient | <p>Hoe wordt de chatsessie ontsloten?</p> <p>Door handmatig te klikken op de hyperlink onder de proc-knop of in het kladblok?</p> <p>Wanneer iemand anders de link probeert te openen dan kan er geen verbinding worden gemaakt met de server.</p> <p>Aparte browser met url?</p> <p>De chatsessie opent in een aparte browser</p> <p>Hoe wordt de aparte browser opgestart?</p> <p>Is dit op elke meldkamer dezelfde browser icm url?</p> <p>Dit zijn allemaal lokaal ingerichte en beheerde onderdelen van de keten. Advies om dit met alle meldkamers te testen.</p> <p>Deel van de gehele keten is lokaal beheer.</p> <p>Wordt gebruik gemaakt van een aparte browser of van een browser die ook voor andere zaken gebruikt wordt?</p> <p>Het lijkt erop dat dit geen specifieke browser betreft. Kunnen we hierbij tegen problemen aanlopen?</p> <p>Moet je inloggen op de browser/url?</p> <p>Nee dit hoeft niet</p> <p>Blijft deze de hele dienst beschikbaar of moet je opnieuw activeren?</p> <p>Elke chatsessie moet je opnieuw opstarten door op de url te klikken</p> <p>Wat gebeurt er als je buiten GMS om de url benadert?</p> <p>Is er verschil bij het opstarten van de browser tussen LMS-meldkamers, conventionele meldkamers en virtuele meldkamers (AD en DH)?</p> |

Dit zijn allemaal lokale instellingen die lokaal beheerd worden. Mogelijk een risico. Lokaal beheer kan een andere browser installeren. Ook moet er gecheckt worden op lokale firewall instellingen en bijv blacklists.

Is er een voorkeursbrowser of de lokaal gangbare?

Voorkeur bouwers chatclient is chrome

Alle moderne browsers zouden moeten werken

Wat is de taal van de buttons van de chatclient?

NL

Wat betekent doorverbinden van de chat en wat gebeurt er dan?

Je kunt niet met meerdere centralisten in 1 chat werken.

Hiermee kan je een chat (tijdelijk?) afsluiten en de chat overdragen aan een andere centralist. Het onbekend wat deze dan ziet van de reeds gevoerde chat en hoe het zit met bijv vertrouwelijke info vanuit een andere discipline.

Feitelijk zet je hiermee de chat tijdelijk in een soort pauze stand. Een volgende centralist kan hioerna verder met de sessie, echter zonder de historie van de sessie te zien ook als deze van dezelfde discipline is.

Hoe ontvangt andere centralist de nieuwe URL?

Deze staat in GMS.

Hoe sluit je een chat af?

Door op beëindig chat te drukken

Is er na xxx tijd met doorverbinden het gesprek niet wordt overgenomen dan wordt de chat beëindigd

Kan je een chat heropenen?

Tot 2 uur na het afsluiten van de chat

Welke foutmeldingen kan je krijgen en wat kan je er zelf aan doen?

Kan je als centralist in de chatfunctie de keuze maken tekst wel/niet beschikbaar te maken voor andere disciplines?

nee

Welke standaardzinnen zitten er in de chat?

Zijn nog niet definitief.

Laatste versie ontvangen op 17-11

Hyperlinks toevoegen aan chatsessie.

Nee dit kan niet

Ook is het nog niet duidelijk of er automatische hyperlinks kunnen worden toegevoegd.

Nee kan niet

Is er een koppeling met triage systemen?

Hoeveel gebruikers kunnen er tegelijk in dezelfde chatsessie werken?

1 melder en 1 centralist.

Wat gebeurt er als een 3e gebruiker de URL opent in een lopende chat?

Wanneer is definitieve GUI chatclient beschikbaar?

Er blijven verbeteringen worden doorgevoerd. Er blijven dus wijzigingen mogelijk. Na verwachting zijn deze niet heel groot.

Is er een oefenmogelijkheid in de webclient?

Is het mogelijk om voor livegang als te oefenen met de webclient?

Wat wordt de updatesnelheid van de webclient naar de broker en vervolgens naar het regionale GMS?

Niet bekend het is ook niet bekend of dit een regionale of landelijke instelling betreft.

Kunnen er meerdere centralisten tegelijk in de chat?

nee dat kan niet. Je kunt alleen de chat doorverbinden.

Wanneer kan je de real time tekst zien in GMS bijv tbv het veredelen van een melding?

Je kiest als centralist voor aanvang van de chat een discipline in een pop up venster. Hiermee maak je een tag aan de chatteksten.

Deze wordt niet zichtbaar in GMS gedurende de chat

Na beëindigen van de chat wordt de chatgeschiedenis gelogd in GMS op een thema van de discipline. Dit is slecht beperkt toegankelijk voor medewerkers met aanvullende rechten.

Welke medewerkers is nog onbekend.

Niet! Je kunt de tekst van chat niet zien in GMS gedurende de chat. Na beëindigen van de chat wordt de tekst geplaatst op het thema tabblad van de discipline op basis van de tag. Dit thema wordt mogelijk niet zichtbaar voor centralisten. Dat betekent dat je dus niet bij de tekst kunt anders anders dan knippen plakken uit de chatclient.

Wanneer kunnen anderen dan de intake centralist je de beelden zien?

Waarschijnlijk pas na het beëindigen van de chat? Waarschijnlijk zodra de beelden door de melder geupload zijn. Er komt dan namelijk een url die beschikbaar komt in GMS.

Lijkt erop dat deze alleen zichtbaar zijn voor de intakecentralist omdat de link getoond wordt in de client.

De afbeelding of video wordt opgeslagen op de mediaserver.

Deze is er nog niet. Er is nu tijdelijk een centrale uploadserver met een beperkte bewaartermijn.

Maar het afspelen of bekijken van een beeld gebeurt lokaal. Hiervoor moeten lokaal dus voorzieningen voor zijn.

De beelden worden getoond in een apart venster in je browser.

|     |   |
|-----|---|
|     | <p>Lokale browser moet bestandtypes ondersteunen en video kunnen afspelen.</p> <p>Een de browser lokaal moet toegang hebben tot de firewall</p> <p>Je kunt de voorkeuzezinnen toevoegen aan de chat met een snelkeuze namelijk ALT+nummer voorkeuze zin</p> <p>Bijvoorbeeld ALT+Q1</p> <p>Na het beëindigen van een chat blijft het tot 2 uur mogelijk opnieuw een chat te starten met een melder zonder dat daar een telefoonverbinding voor noodzakelijk is.</p> <p>Met doorverbinden beëindig je een chat niet.</p> <p>De nieuwe centralist die de chat als het ware overneemt ziet de chatgeschiednis van de voorganger niet. Ook niet als deze van dezelfde discipline is.</p> |
| GMS | <p>Op welke wijze word je geattendeerd op het feit dat een melder via 112-app belt?</p> <p>Alleen in het kladblok is zichtbaar dat er gebeld wordt met de 112-als kladbloklogregel en de proc-button gaat knipperen.</p> <p>Attentiewaarde is laag.</p> <p>Suggestie Tekst kladblokregel aanpassen.</p> <p>Indien alleen kladblokregel en knipperen Proc-button is attentiewaarde laag.</p> <p>Dit is zichtbaar in de eerste kladblokregel. Exacte tekst nog niet bekend.</p>   |

Onder de proc-button wordt een link geplaatst "chatgesprek starten met melder" wat gebeurt er als er meerdere documenten aan de proc-button gekoppeld zijn?

Vanuit de broker wordt de link naar de proc gestuurd.

Het is onduidelijk of dit invloed heeft op lokaal ingestelde procedures en welke invloed lokaal beheer hier op heeft.

Is het bijvoorbeeld mogelijk om de proc geheel weg te programmeren op lokaal niveau?

De link komt ook? beschikbaar in het kladblok

Gaat de proc-button opnieuw knippen bij een nieuwe melding die gemaakt wordt met de 112-app

ja dat klopt? Maar de proc-button gaat ook knippen als er een werkinstructie oid gekoppeld is.

Wordt na afloop de chatgeschiedenis in zijn geheel nogmaals gestuurd naar het historisch kladblok?

Hier zijn vragen over ivm privacy tussen de kolommen. Omdat het nu idd zichtbaar is voor alle disciplines. Dit is nog niet duidelijk en moet opnieuw bekeken worden. Er zijn nog heel veel vragen mbt wat van de chat wanneer en door wie te zien is. Moet nog uitgelopen/aangepast worden.

Zie eerdere opmerkingen bij client

Bijv melder doet melding hulpvraag ambulancedienst via chat. Is dit dat te lezen door de andere disciplines In GMS?

nee

Wordt het nieuwe thema (tabblad bij kladblok zichtbaar voor centralisten) en zo ja zitten hier nog beperkingen op tussen de disciplines.

nog niet duidelijk

nee alleen voor specifieke gebruikers conform landelijk beleid. Wat is dit beleid?

Indien thema niet zichtbaar is voor centralisten?

nee

Is de tekst dan te copy/paste vanuit de webbrowser er kunnen meldkamers dit?

|          |  |
|----------|--|
|          | <p>nog niet duidelijk</p> <p>Indien naam getoond wordt in veld meldernaam vanuit de data van de app. Wat gebeurt er dan met de NAW-gegevens die ook in GMS getoond worden?</p> <p>Is nog niet bekend, moet getest worden?</p> <p>Naam uit app is niet zichtbaar in meldergegevens hier staan de NAW gegevens</p> <p>de naam komt in het kladblok en is zichtbaar is de client</p> <p>Wat gebeurt er als je meerdere melders hebt in 1 incident die allemaal gemeld hebben via de 112-app.</p> <p>nog niet duidelijk</p> <p>Hoe zie je welke link je moet hebben als er meerdere melders met de 112-app bellen en gekoppeld zijn in 1 GMS incident.</p> |
| Vertalen | <p>In de app is een voorkeurstaal instellen mogelijk. Wat gebeurt er wanneer er een andere taal dan NL is geselecteerd?</p> <p>De tekst van de melder wordt altijd gescand en herleidt tot NL.</p> <p>als centralist zie je beide talen indien deze afwijkt van NL in de chat zie je</p> <p>Kan je in GMS alleen de vertaalde regel lezen of is er nog een andere methode?</p> <p>In GMS zie je niks</p> <p>Is het lezen van de oorspronkelijke taal alleen mogelijk na afloop van de chat in het historisch kladblok?</p>   |
| Locatie  | <p>Hoe worden de locatiegegevens van de app beschikbaar gemaakt in tabblad meldergegevens?</p> <p>lijkt als extra locatie via knop melder GMS</p> <p>Welke rang krijgen de locatiegegevens in GMS?</p>   |

|          |   |
|----------|---|
|          | <p>Hoe betrouwbaar zijn de locatiegegevens tov bijv AML?</p> <p>Worden de locatiegegevens geüpdatet lopende het gesprek?</p> <p>ja</p> <p>Zo ja met welke interval worden de locatiegegevens geüpdatet?</p> <p>Applocatie is een bron</p> <p>Apple en android app</p> <p>Elke 5 seconden checkt &gt;10 meter locatiewijziging stuurt door anders niet.</p> <p>10 minuten lang wordt de locatie geüpdatet daarna niet meer ook wanneer het gesprek langer duurt</p> <p>Je kunt vanuit een lopend gesprek de app openen.....melder moet daarvoor drukken op bel 112 of 1 van de disciplines</p>   |
| Routeren | <p>Worden de inkomende 112-app-melders direct naar de juiste meldkamer gerouteerd?</p> <p>Zo ja op basis waarvan? (van de locatie?)</p> <p>Wat gebeurt er als de melder de knop 112 indrukt ipv een discipline kiest?</p> <p>Veronderstelt dat de melder binnenkomt bij 112-centrale. Is de data uit de app bij routeren van het gesprek nog steeds beschikbaar via GSM?</p> <p>Indien de melder zich bevindt op een locatie die is aangewezen als defensie terrein, wordt de noodoproep automatisch gerouteerd naar de KMar (ook wanneer de melder een specifieke discipline heeft gekozen). Klopt dit?</p> <p>Worden melders met een communicatieve beperking naar een specifieke locatie gerouteerd?</p> |



|                |  |
|----------------|--|
|                |  |
| Beeldmateriaal | <p>Hoe is beeldmateriaal zichtbaar voor centralisten?</p> <p>Zodra een melder iets uploadt wordt de status zichtbaar in de chatclient. Het beeld wordt niet getoond in de app. Maar er komt een url in gms naar de afbeelding of video. Deze wordt in de browser op een apart tabblad geopend.</p> <p>Moet beeldmateriaal geupload worden via de chatclient?</p> <p>Ja</p> <p>Wanneer is beeldmateriaal beschikbaar voor anderen dan de intake centralisten?</p> <p>vooralsnog niet</p> <p>Op welke moment Tijdens de intake , na indrukken meer-button of pas na uitgifte melding?</p> <p>Indien er een foto wordt gestuurd wordt dit zichtbaar in kladblokregel door: Foto gestuurd door melder[naam melder] Is dit de enige plaats waar dit zichtbaar wordt?</p> <p>Kan de melder dit op eigen initiatief of moet de centralist hier opdracht voor geven en zo ja hoe dan?</p> <p>centralist moet toestemming geven hierdoor wordt functionaliteit beschikbaar in app</p> <p>Foto wordt geplaatst op de fileshare van de politie? Wat kan de centralist met de foto? Alleen bekijken of ook downloaden/doorsturen enz?</p> <p>Is de url van het tonen van de foto een andere url dan die van de chat?</p> <p>ja</p> <p>Is na afsluiten van het incident in GMS de foto nog te benaderen?</p> <p>ja</p> <p>Zijn er aparte regels/wetgeving voor het omgaan met beeldmateriaal voor centralisten?</p> |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p>Is het alleen mogelijk om foto's te uploaden of kunnen er ook video's worden geüpload?</p> <p>Er kunnen verschillende bestandstypen worden geüpload. Uitgezocht moet worden welke typen en of deze op elke meldkamer te openen zijn en of deze geaccepteerd worden door lokale instellingen op blacklists en firewalls.</p> <p>Kan ik als centralist live meekijken met de camera van de melder?</p> <p>nee nu niet.</p> <p>Zit het bewerken (screenshots) maken van bewegend beeld in de browser of moet hiervoor een aparte applicatie zijn geïnstalleerd?</p>   |
| Proces            | <p>De regionale meldkamers krijgen nu direct meldingen binnen via 112-app zijn er procesafspraken mbt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Routeren: melder die 112 knop gebruikt wordt direct gerouteerd naar politie</li> <li>-Cijfers 112</li> <li>-Afhandeling misbruik, hoe en waar labelen als misbruik?</li> <li>-afhandeling overig dan misbruik</li> <li>-omgang met mensen comm beperking</li> <li>-wettelijke kaders?</li> <li>-nabellen?</li> <li>-afspraken routeringsmatrix</li> <li>-routeren naar Kmar (ook indien brandweer of ambulance gekozen wordt?)</li> <li>-bijhouden zwart lijst?</li> <li>-rode knop procedure</li> <li>-missed en lost calls</li> </ul> <p>Welke processen wijzigen voor medewerkers 112-centrale?</p> |
| Chat communicatie | <p>Wat wordt er gecommuniceerd naar de buitenwereld tav het gebruik van de 112-app in het algemeen en specifiek mbt de chatfunctie.</p> <p>Wordt de app in fases beschikbaar gesteld aan specifieke doelgroepen?</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Wordt er naar verwachting door dove en slechthorenden gebruik gemaakt van de 112-app?</p>   |
| <p>Lopende 112 call gebruik app toevoegen</p> | <p>Kan ik als melder tijdens een lopend 112- gesprek de app openen tbv gebruik chat/foto?</p> <p>Onbekend of dit werkt? Dit moet nader uitgezocht worden. Of het werkt en hoe het werkt?</p> <p>Moet de centralist dit vragen of wordt de connectie automatisch gemaakt wanneer de melder op eigen initiatief dit doet?</p> <p>Nog niet bekend</p> <p>Aan welke voorwaarden moet een melding voldoen wil de koppeling tot stand gebracht worden?</p> <p>Nog niet bekend?</p> <p>Welke handelingen moet de centralist of de melder doen om de koppeling tot stand te willen brengen?</p>  |
| <p>112-app</p>                                | <p>De 112-app kan alleen gebruikt worden wanneer een melder beschikt over een internetverbinding. Klopt dit?</p> <p>Nee dit kan ook als je geen internetverbinding hebt maar dan kan je alleen bellen en de andere functies werken dan niet</p> <p>De 112-app werkt alleen op een nederlandse telefoon en in het toestel moet een SIM-kaart zitten. Klopt dit? Je moet wel een sim kaart hebben. Voor de het downloaden van de app moet je toegang hebben tot de nl play of app store. Een buitenlands nummer maakt niet uit dit wordt per sms geverifieerd.</p> <p>Is er een mogelijkheid om als gebruiker van de 112-app hiermee te testen?</p> <p>Wanneer is definitieve GUI beschikbaar?</p> <p>Werkt sms-verificatie met een buitenlands telefoonnummer?</p> <p>Origine nummer maakt niet</p> <p>Maar je moet bij de NL-store komen</p> <p>Hoe bestanden uploaden + of een link je in de chat kan met beide</p> <p>Hoe ziet de vertaling eruit aan de kant van de centralist?</p> <p>De melder ziet het antwoord van de mk altijd in zijn voorkeurstaal</p> <p>De centralist ziet de tekst van de melder bijna altijd in een :”herkende taal” of in de voorkeurs en vertaalde taal.</p> |

|     |  |
|-----|--|
|     | <p>De app zoekt altijd naar de origine van de taal van de melder. Ook als deze ingesteld staat op NL. Dit om dat in stresssituaties de melder kan terugvallen op zijn nationale taal.</p>      |
| GUI | <p>Welk logo en welke kleur wordt gebruikt bij start meldkamer<br/>112 logo</p> <p>Welke tekst bij start chat<br/>Ziet de GUI er bij apple en android er hetzelfde uit<br/>ja nagenoeg wel</p> |