

Pilot-Plan 112NL-applicatie Fase 1

Auteur: 10.2.e

Versie: 0.9

Datum: 10-12-2020

Wijzigingen ten opzichte van vorige versie:

- Reviewcommentaar verwerkt van: 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e.

Inleiding

Een Pilot is eigenlijk een test op de productie-infrastructuur met een geselecteerde groep gebruikers. Om aan de verwachtingen van de Europese Unie te voldoen is het de bedoeling dat in 2020 een pilot voor de 112NL-applicatie (112NL-app) wordt uitgevoerd voor de doelgroep: communicatief beperkte mensen. Pas recent is bekend geworden dat het niet mogelijk is om dit jaar nog met de productieverisie van GMS-BWS7.3 in productie te gaan, waardoor een pilot in productie in 2020 niet meer mogelijk is. Vandaar dat we voor de Pilot twee fasen onderscheiden: Fase 1 betreft een Pilot op een hybride-omgeving (deels productie, deels test) en Fase 2 betreft de gehele productie-omgeving. Dit plan beschrijft de Pilot voor Fase 1.

Doel

Het doel is inzicht geven in de mate waarin de werking van de 112NL-app zelf en in de keten voldoet aan expliciete en impliciete verwachtingen van de doelgroep communicatief beperkte burgers. Om te bepalen in hoeverre het doel gehaald is wordt een checklist opgesteld met exit-criteria, waar volledig aan voldaan moet zijn willen we kunnen zeggen dat de pilot is geslaagd. Een concept-versie van deze checklist staat vermeld in Bijlage 1. Afgesproken is dat oplevering en bespreking hiervan plaatsvindt in de TaskForce van maandag 14 december 2020. Als na afloop van de Pilot op basis van de gestelde exit-criteria blijkt dat het doel niet of onvoldoende is gehaald, zal in de TaskForce moeten worden bepaald hoe het vervolg er uitziet: wel of niet Pilot herhalen.

Scope

De scope betreft de keten [communicatief beperkte 112NL-APP-Melder] <-> [Landelijke Eenheid] <-> [Centralist], met gebruikmaking van de chat-functionaliteit.

De focus ligt daarbij op het gebruik van de app door de doelgroep-burger:

- testen van functionaliteiten door de burger;
- testen aansluiting werkproces met centralist en burger;
- optekenen van ervaringen van burger en centralist.

Het testen van (non) functionele requirements is out of scope, omdat hier al testen voor zijn uitgevoerd dan wel gepland. De functionele requirements zijn getest in de Functionele Acceptatietest en de non functionele requirements worden nog getest in de Non Functionele Test.

Planning

De uitvoering van de Pilot staat gepland op donderdag 17 december 2020. De Pilot kan alleen doorgang vinden als na de Gebruikersacceptatietest (GAT) d.d. donderdag 10 december 2020 er geen testblokkerende bevindingen open staan, die niet zijn opgelost vóór de pilot.

Doelgroep

Vanuit de 10.2.g (een belangenbehartiger voor mensen met een beperking) hebben zich zes communicatief beperkte burgers aangemeld voor de pilot; namen zijn bij 10.2.e bekend. Mogelijk dat er ook tolken bij zijn, maar dat is op dit moment nog niet bekend.

Testlocaties

Voor de pilot zijn drie testlocaties benodigd: Testlocatie Doelgroep, Landelijke Eenheid en Testmeldkamer. Hierna zijn de behoeftes per locatie verder uitgewerkt, feitelijk randvoorwaarden voor het uit kunnen voeren van de pilot:

Testlocatie Doelgroep

1. De Testlocatie is Ringwade 51, Nieuwegein.
2. Vier zalen zijn gereserveerd: 1.01, 1.02, 1.04 en 1.05.
3. Er is daar geen WiFi, maar de 4G-ontvangst is van voldoende kwaliteit (is gechecked).
4. Faciliteiten (koffie/thee, lunch) zijn geregeld. Definitieve aantal personen nu nog niet bekend maar zal maximaal 15 zijn. **Definitieve aantal zo spoedig mogelijk doorgeven aan PMO. Actie 10.2.e**
5. Vergoeding voor deelnemende burgers is geregeld.
6. Gelaatsschermen zijn mogelijk nodig, in verband met de communicatie met communicatief beperkte personen. Deze gelaatsschermen kunnen tijdig worden geleverd, maar het is nog even de vraag of ze echt nodig zijn. **10.2.e pakt discussie met 10.2.e op, uiterlijk vrijdag 11 december 2020.**
7. Vanuit deze locatie zullen de deelnemende burgers met hun eigen mobiele telefoon chatten via de 112NL-app. **Checken bij 10.2.e dat deelnemers wel hun eigen toestel meenemen. Actie 10.2.e**
8. **Checken dat schrijfgerei en overige kantoorbenodigdheden op locatie aanwezig zijn. Actie 10.2.e**
9. **Checken of instructiemateriaal is benodigd. Als ja, dan zorgen dat dat er komt. Actie 10.2.e**

Landelijke Eenheid

1. Medewerkers van de Landelijke Eenheid (Dienstencentrum 112, Driebergen) zijn nodig voor het aannemen van de 112NL-app-meldingen en het doorsturen hiervan naar de juiste discipline. **Checken bij 10.2.e of dit geregeld is en hoeveel LE-centralisten mee zullen doen. Actie 10.2.e**

Testlocatie Centralisten

1. De Testlocatie Centralisten is Meldkamer Oost Nederland (MON) te Apeldoorn. **Checken bij 10.2.e dat MK beschikbaar is voor testen gedurende de gehele dag (09.00-17.00 uur). Actie 10.2.e**
2. Op locatie is een erker beschikbaar waar met drie meldtafels getest kan worden. I.v.m. Covid19 mogen hier maximaal vier personen tegelijk in deze ruimte vertoeven.
3. De drie testmeldtafels voor drie disciplines. We willen testen met vier disciplines. Dit lossen we op door in shifts te werken: 's ochtends drie disciplines (Politie, Brandweer, Ambulance) en 's middags drie disciplines (Politie, Brandweer, KMAR). De volgende centralisten zijn geregeld:

Inzet Centralisten locatie Apeldoorn			
Discipline	Centralist	Pilot met doelgroep	
		17-dec	
		Ochtend	Middag
Politie	10.2.g	Ja	Ja
Brandweer		Ja	Ja
Ambulance		Ja	Nee
KMAR		Nee	Ja

4. KPN heeft bevestigd dat we kunnen testen met KPN-BR3.
5. KPN heeft bevestigd dat de T/A-omgeving (Test en Acceptatieomgeving) beschikbaar is.
6. **Nog regelen wie de centralisten begeleidt voor support. Actie 10.2.e**
7. **Regelen support GMS en GIS MON. Actie 10.2.e**
8. **Regelen support 10.2.g en 10.2.g. Actie 10.2.e**
9. **Regelen support GMS Broker Web Services. Actie 10.2.e**

Infrastructuur

De Pilot zal worden uitgevoerd op een zogenaamde Hybrideomgeving, een omgeving die deels Productie en deels Acceptatie is. Deze hybrideomgeving bestaat uit de volgende aan elkaar gekoppelde componenten:

1. Meest actuele Productieversie van de 112NL-app, geïnstalleerd op het Productieplatform van ^{10.2.g} [redacted] **Zeker stellen dat uiterlijk woensdag 16 december de installatie gereed is. Actie** ^{10.2.e} [redacted].
2. Meest actuele testversie of de productieversie van KPN-BR3 geïnstalleerd. **Zeker stellen dat uiterlijk woensdag 16 december de installatie gereed is. Actie** ^{10.2.e} [redacted].
3. Meest actuele testversie van de Broker Web Services v7.3 beschikbaar op de Landelijke Testomgeving. **Zeker stellen dat uiterlijk woensdag 16 december de installatie gereed is. Actie** ^{10.2.e} [redacted].

Organisatie

Op 17 december zal op Ringwade 51 een ontvangstcomité klaar staan om de deelnemers aan de Pilot te verwelkomen: ^{10.2.e} [redacted], ^{10.2.e} [redacted], ^{10.2.e} [redacted] en ^{10.2.e} [redacted]. ^{10.2.e} [redacted] zal het eerste welkom uitspreken en kort het doel van de dag uitleggen. Daarna het woord aan ^{10.2.e} [redacted] / ^{10.2.e} [redacted] / ^{10.2.e} [redacted] **Nog afstemmen wie/wat. Actie** ^{10.2.e} [redacted].

Tijdens de dag worden testcases en testscenario's doorlopen als hieronder beschreven bij Dagplanning/Testscenario's. De overige testlocaties, Landelijke Eenheid en de Testlocatie Centralisten, zijn die dag volledig bemenst om testmeldingen af te handelen. De centralisten zijn niet op de hoogte van de scenario's, om de communicatie met de burger in nood zo echt mogelijk te laten verlopen.

Dagplanning/Testscenario's Testlocatie Doelgroep

Let op: Dagplanning en testscenario's zijn nog niet aangepast op de beschikbaarheid van vier disciplines, de "10 minuten-voorwaarde" voor chatten, vanwege bevinding die niet vóór 17 december is opgelost, en het niet gaan testen van de uploadfunctionaliteit. **Geactualiseerde versies opvragen bij** ^{10.2.e} [redacted] **Actie** ^{10.2.e} [redacted].

Testdag:
17 December

09.00 – 10.00	Inloop & Introductie van de App/Chat
10.00 – 10.30	Testfase 1 <ul style="list-style-type: none">• Deelnemer 1: Onboarden• Deelnemer 2: Onboarden• Deelnemer 3: Onboarden
10.30 – 11.00	Verzamelen bevindingen testfase 1
11.00 – 11.30	Testfase 2 <ul style="list-style-type: none">• Deelnemer 1: Brandweer Scenario 1 & 2• Deelnemer 2: Ambulance Scenario 1 & 2• Deelnemer 3: Politie Scenario 1 & 2
11.30 – 12.00	Verzamelen bevindingen testfase 2
13.00 – 14.00	Inloop & Introductie van de App/Chat
14.00 – 14.30	Testfase 3 <ul style="list-style-type: none">• Deelnemer 4: Onboarding• Deelnemer 5: Onboarding• Deelnemer 6: Onboarding
14.30 – 15.00	Verzamelen bevindingen testfase 3
15.00 – 15.30	Testfase 4 <ul style="list-style-type: none">• Deelnemer 4: Brandweer Scenario 3 & 4• Deelnemer 5: Ambulance Scenario 3 & 4• Deelnemer 6: Politie Scenario 3 & 4
15.30 – 16.00	Verzamelen bevindingen testfase 4

Testscenario's:

Onboarding:

- Onboarding
- Bellen tab
- Chatten tab
- Settings

Brandweer:

- Scenario 1: Interactie + Locatie
- Scenario 2: Multidisciplinair
- Scenario 3: Interactie (optioneel: + media)
- Scenario 4: Optioneel: Unhappy path

Ambulance:

- Scenario 1: Interactie + Locatie
- Scenario 2: Multidisciplinair
- Scenario 3: Interactie (optioneel: + media)
- Scenario 4: Optioneel: Unhappy path

Politie:

- Scenario 1: Interactie + Locatie
- Scenario 2: Multidisciplinair
- Scenario 3: Interactie (optioneel: + media)
- Scenario 4: Optioneel: Unhappy path

Indeling testdag:

Indeling testdag:

Kamer 1:

10.2.e

- Deelnemer 1 en 4

Kamer 2:

10.2.e

- Deelnemer 2 en 5

Kamer 3:

10.2.e

- Deelnemer 3 en 6

De testcases en testscenario's zijn in detail beschreven in Bijlage 2.

Dagplanning Landelijke Eenheid en Testlocatie Centralisten

Testdag:

17 December

10.30 – 11.00	Inloop testruimte
11.00 – 11.30	Testfase 2 <ul style="list-style-type: none">• Deelnemer 1: Brandweer Scenario 1 & 2• Deelnemer 2: Ambulance Scenario 1 & 2• Deelnemer 3: Politie Scenario 1 & 2
11.30 – 12.00	Verzamelen bevindingen/Evaluatie
12.00 – 13.30	LUNCH
14.30 – 15.00	Inloop testruimte
15.00 – 15.30	Testfase 4 <ul style="list-style-type: none">• Deelnemer 4: Brandweer Scenario 3 & 4• Deelnemer 5: Ambulance Scenario 3 & 4• Deelnemer 6: Politie Scenario 3 & 4
15.30 – 16.00	Verzamelen bevindingen/Evaluatie

- Deze dagplanning communiceren naar 10.2.e om ook LE te informeren. Actie 10.2.e
- Deze dagplanning communiceren naar de centralisten en anderen die op Testlocatie Centralisten zullen zijn. Actie 10.2.e
- Deze dagplanning afstemmen met 10.2.e voor beschikbaarheid MON. Actie 10.2.e
- Evaluatierapport dient opgesteld te worden. Actie Bevestigingscoördinator LE en Centralisten.

Bevindingencoördinatie

Tijdens de pilot zullen op de drie testlocaties bevindingencoördinatoren aanwezig moeten zijn voor het loggen van bevindingen.

1. Op de Testlocatie Doelgroep zal deze rol worden belegd bij ^{10.2.e} en ^{10.2.e}.
Checken dat zij die rol oppakken.
2. Bij de Landelijke Eenheid zal ^{10.2.e} deze rol oppakken. **Checken. Actie ^{10.2.e}**
3. Wie gaat deze rol oppakken op de MON? ^{10.2.e} ^{10.2.e} **Checken/afspreken. Actie ^{10.2.e}**

Support infrastructuur

- Bij de Landelijke Eenheid zal ^{10.2.e} aanwezig moeten zijn. **Checken bij ^{10.2.e} Actie ^{10.2.e}**
- Op locatie MON zal een GMS-coördinator aanwezig zijn voor eerstelijns support bij problemen met de infrastructuur. **Checken dat ^{10.2.e} aanwezig zal zijn. Actie ^{10.2.e}**
- ^{10.2.g} / ^{10.2.g} moet bereikbaar zijn voor support. **Checken dat zij bereikbaar zijn en wie dat dan is. Actie ^{10.2.e}.**
- Beheerder GMS Broker beschikbaar en bereikbaar. **Checken dat ^{10.2.e} voor tweedelijns support beschikbaar is. Actie ^{10.2.e}**

Contactpersonen

Naam	Rol	Tel. Nr
10.2.e	10.2.e)	06-10.2.e
	Melder	06-
	Melder	06-
	Melder	06-
	Support 10.2.g	06-
	Melder/Support GMS	06-
	Technisch Consultant GMS	06-
	LE Centralist/Contactpersoon support KPN	06-
	Beheerder en contactpersoon Apeldoorn	06-
	Centralist Politie	06-
	Centralist Brandweer	06-
	Centralist Ambulance	06-
	Centralist KMAR	06-

Bijlage 1. Conceptversie exit-criteria Pilot.

Exit-criteria zijn criteria die aangeven wanneer een fase, in dit geval de pilot, succesvol kan worden afgesloten.

Exit-criteria voor een succesvol afgesloten pilot:

Expliciet:

- alle testscenario's volgens plan zijn doorlopen;
- er geen testblokkerende bevindingen zijn waardoor een scenario niet kon worden afgerond;
- ...

Impliciet:

Via een vragenlijst (Hoe tevreden bent u met deze app, hoe ervaren u het chatten met de centralist, etc.) met een ranking: 1 - 5 (1 is zeer ontevreden en 5 is zeer tevreden). Vragenlijst zowel voor doelgroep als voor centralisten.

- het gemiddelde van alle beoordelingen van de doelgroep is 3 of hoger;
- het gemiddelde van alle beoordelingen van de centralist is 3 of hoger.

Bijlage 2. Testcases en testscenario's.

Testcases

Het App-team heeft testscenario's opgesteld die zoveel mogelijk de werkelijkheid nabootsen en waarmee gebruikershandelingen kunnen worden beproefd. Eventuele bevindingen kunnen hierna ook worden opgespoord. Deze scenario's zijn een dwarsdoorsnede van mogelijke situaties en dekken het gebruikersproces op hoofdlijnen af. Dit wil zeggen: functionaliteiten door burger, aansluiting werkproces met centralist & burger en testen ervaring van de burger & centralist. In deze test worden de volgende functionaliteiten getest:

App inactief

- Onboarding
Installeren van de app: invullen gegevens, valideren van telefoon en toestemmingen geven
 - Bellen tab
Contact maken met de weergegeven disciplines via telefoon
 - Chatten tab
Contact maken met de weergegeven disciplines via chat
 - Settings
Aanpassen instellingen en gegevens + app informatie
- Optioneel: Unhappy path:*
Verificatie telefoonnummer niet gelukt, weigeren toestemming telefoon

Chatten (burger – centralist)

- Start chat
Activeren chat functionaliteit
 - Pushbericht
Ontvangen van chatverzoek van centralist
 - Messages
Uitwisseling van berichten via chat tussen burger en centralist
 - Doorverbinden/Beëindigen chat
Gesprek doorzetten naar andere disciplines of afsluiten van de chatfunctionaliteit
- Optioneel: Unhappy path:*
Uitvallen internetverbinding, wegvallen verbinding met app of meldkamer

Optioneel: Media

- Foto's en/video's sturen naar de meldkamer
Multimedia bestanden aanmaken en delen met de meldkamer via chat

Generiek testscenario onboarding (alle burgers):

Onboarding:
Installeren van de app: invullen gegevens, valideren van telefoon en toestemmingen geven, Contact maken met de weergegeven disciplines via telefoon, Aanpassen instellingen en gegevens + app informatie.

Detailering Testscenario's: Ambulance

(Scenario volgorde niet final – bekijken op basis van beschikbaarheid burgers/centralisten)

Omschrijving maken van elk testscenario per discipline. Deze omschrijving bevat beschrijving van de situatie met de benodigde activiteiten binnen het contact met de centralist. Hierin zullen de scenario's complexer worden in de uitvoering naar mate er meer testscenario's zijn afgerond binnen de discipline.

Testscenario's:

Scenario 1:

Tijdens een fietstocht met een collega, zakt je collega in elkaar. Jij herkent direct dat het niet in orde is en besluit de meldkamer te contacteren door middel van de I12 app. De app brengt je in contact met de ambulance meldkamer. Tijdens het contact wordt je gevraagd om de situatie en staat van je collega te omschrijven. Hiernaast zul je de bereikbaarheid van je locatie voor de ambulance moeten beschrijven.

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar bereikbaarheid ambulance (meldkamer)

Scenario 2 (Multidisciplinair):

Er is een ongeluk gebeurd op de A2. Jij bent de persoon die het eerst de hulp schiet op de snelweg. Je belt zo snel mogelijk de politie. De ambulance verbindt je op haar beurt weer door met de ambulance.

Er zijn geworden gevallen tijdens het ongeluk. Je besluit afstand te nemen en de ambulance zo goed mogelijk te helpen. Tijdens deze situatie probeer je in te schatten of er burgers gewond zijn en welke er het slechtste aan toe zijn. Je geeft door welke dit zijn

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar video (meldkamer) (optioneel)
2. Specifieke vraag naar gevaarlijke stoffen die vrijgekomen zijn (meldkamer)
3. Specifieke vraag om getuigenis voor de politie (burger)
4. Video van voertuigen (burger) (optioneel)

Scenario 3:

Als Britse vriendengroep en wielrenfanaten willen zijn jullie het Limburgse heuvellandschap aan het verkennen op de fiets. Op de laatste dag wordt een van je vrienden aangereden. Het ongeval is vrij ernstig en je besluit de meldkamer te contacteren door middel van de I12 app.

Tijdens het contact wordt je gevraagd om het ongeval te beschrijven en een goede inschatting te maken van de situatie.

Benodigd:

1. Beheersing 2^{de} taal (burger)
2. Specifieke vraag naar foto (meldkamer)
3. Foto van de situatie (burger) (optioneel)

Scenario 4:

Tijdens een bezoek aan je grootouders, is je oma van een kruisje gevallen. Van de schrik besluit je de meldkamer te contacteren door middel van de I12 app. De chat verloopt prima, maar door de drukte op het internet in jouw specifieke straat, heb je slechte internet verbinding. Je internet verbinding valt uit en je besluit te wachten tot je weer internet hebt.

Benodigd:

1. Foto van brandende auto (optioneel)
2. Ambulance indicatie dat hij/zij chat moet starten
3. Internet uitval tijdens chat

Detailering Testscenario's: Brandweer

(Scenario volgde niet final – bekijken op basis van beschikbaarheid burgers/centralisten)

Omschrijving maken van elk testscenario per discipline. Deze omschrijving bevat beschrijving van de situatie met de benodigde activiteiten binnen het contact met de centralist. Hierin zullen de scenario's complexer worden in de uitvoering naar mate er meer testscenario's zijn afgerond binnen de discipline.

Brandweer:

Scenario 1:

Het is winter en je loopt bij een groot meer wat bevroren is. Het ijs is nog niet dik genoeg, maar er spelen kinderen op. Je merkt dat er een persoon door het ijs zakt. De andere persoon weet zich snel naar de kant te verplaatsen en roept om hulp. Je belt de brandweer met de vraag of deze snel naar de plaats kan komen om de persoon te helpen. Ook vraagt de burger een ambulance te sturen. De meldkamer dient de burger tot rust te brengen aangezien zij machteloos staat.

Benodigd:

1. Specifieke vraag om locatie
2. Specifieke vraag naar bereikbaarheid brandweer (meldkamer)
3. Foto van natuurlijke omgeving (voor burger)
4. Specifieke vraag om tips door burger

Scenario 2 (Multidisciplinair):

Er is een ongeluk gebeurd op de A2. Jij bent de persoon die het eerst te hulp schiet op de snelweg. Je belt zo snel mogelijk de ambulance. De ambulance verbindt je op haar beurt weer door met de brandweer.

Er is brand bij het voertuig. Je besluit afstand te nemen en de brandweer zo goed mogelijk te helpen. Tijdens deze situatie probeer je in te schatten of er burgers bekend zitten in de voertuigen. Je ziet dat dit zo is en vraagt gericht om hulp waarbij de burgers losgeknijpt kunnen worden.

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar foto (meldkamer) (optioneel)
2. Specifieke vraag naar gevaarlijke stoffen die vrijgekomen zijn (meldkamer)
3. Specifieke vraag om tools om burgers los te knippen (burger)
4. Foto van voertuigen (burger) (optioneel)

Scenario 3:

Je rijdt langs een aantal kassen waarvan er een in brand staat. Je besluit de brandweer te contacteren door middel van de 112 app. Tijdens dit contact beantwoordt je de vragen in een andere taal (bijvoorbeeld Engels). De brandweer vraagt je om een goede inschatting te maken van de situatie en deze te delen in de app.

Benodigd:

1. Bewenst beheersing 2^{de} taal (burger)
2. Specifieke vraag naar foto (meldkamer)
3. Foto van de situatie (burger) (optioneel)

Scenario 4:

Er is tijdens de jaarswisseling een auto in brand gevlogen. Je probeert de meldkamer te bellen. Ze verstaan je niet door het geluid op de achtergrond. De brandweer besluit een chat te starten. De chat verloopt prima, maar door de drukte op het internet in jouw specifieke straat, heb je slechte internet verbinding. Je internet verbinding valt uit en je besluit te wachten tot je weer internet hebt.

Benodigd:

1. Foto van brandende auto (optioneel)
2. Brandweer indicatie dat hij/zij chat moet starten
3. Zorgen dat internet uitvalt tijdens chatten

Detailering Testscenario's: Politie

(Scenario volgde niet final – bekijken op basis van beschikbaarheid burgers/centralisten)

Omschrijving maken van elk testscenario per discipline. Deze omschrijving bevat beschrijving van de situatie met de benodigde activiteiten binnen het contact met de centralist. Hierin zullen de scenario's complexer worden in de uitvoering naar mate er meer testscenario's zijn afgerond binnen de discipline.

Politie:

Scenario 1:

Je staat in je woning en je hoort een harde knal. Je kijkt naar buiten en ziet een persoon met een vuurwapen op een ander persoon schieten. Je besluit direct 112 te bellen en tijdens het bellen besluit je foto's en video's te nemen. Op deze manier heb je bewijsmateriaal. Je belt met de 112 lijn – niet met de app. De meldkamer besluit je te vragen om de app te openen en de media te delen.

Benodigd:

1. Specifieke vraag om naar de app te schakelen (meldkamer)
2. Specifieke vraag om foto's/omschrijving vader (meldkamer) (optioneel)
3. Specifieke vraag naar je locatie
 1. Dit moet zijn de locatie in Nieuwegein
4. Specifieke vraag naar je beelden die je in de galerij hebt opgeslagen.

Scenario 2 (Multidisciplinair):

Er is een ongeluk gebeurd op de A2. Jij bent de persoon die het eerst te hulp schiet op de snelweg. Je belt zo snel mogelijk de ambulance. De ambulance verbindt je op haar beurt weer door met de politie.

Jij hebt de gevaarlijke verkeerssituatie gezien door het roekeloos rijden van een automobilist. Je besluit afstand te nemen en de politie zo goed mogelijk te helpen door een gedetailleerde getuigenis af te leggen. Bij deze getuigenis wordt u gevraagd de situatie zo goed mogelijk in te schatten.

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar video (meldkamer)
2. Specifieke vraag naar gevaarlijke stoffen die vrijgekomen zijn (meldkamer)
3. Video van voertuigen (burger) (optioneel)

Scenario 3:

Je woont in een appartementencomplex. Je ruikt een sterke wietgeur bij je burens en vertrouwt de hitte in je eigen woning niet. Je vraagt de politie direct te laten komen om de situatie te laten inschatten en te bekijken of het daadwerkelijk een wietplantage bevat en of er niet meer aan de hand is. Je wil niet dat je naam genoemd wordt en ook niet dat er gezegd wordt dat er iemand geklaagd heeft over de sterke wietgeur. Je ziet na tijdens gesprek rook uit de ramen.

Benodigd:

1. Specifieke vraag om locatie
2. Specifieke vraag om online te blijven voor nader bericht
3. Specifiek opnieuw openen van de chat en hulp bieden.

Scenario 4:

Je bent een weekend weg met je partner om bij te komen op het platteland. De eerste nacht hoor je dat er wordt ingebroken in het vakantiehuysje. Je wilt geen geluid maken dus besluit je contact op te nemen met de meldkamer door middel van de 112 app. In de app wordt de chat gestart en je begint de situatie te omschrijven. Doordat je je bevindt in een afgelegen gebied is de verbinding instabiel en valt uit. Je besluit te wachten tot de verbinding is hersteld.

Benodigd:

1. Foto van huis (optioneel)
2. Politie indicatie dat hij/zij chat moet starten
3. Zorgen dat internet uitvalt tijdens chatten