

## Functionaliteiten 112-app

### Beeld

Doel: Beeld vanuit melders benutten in het meldproces

Overwegingen:

- (Concept) Onderzoek<sup>10.2.g</sup> naar effect van beeld:
  - Het interpreteren van beeld kost extra tijd en levert bij een duidelijke case geen zichtbare kwaliteitsverbetering op. Centralisten geven aan dat de toevoegde waarde vooral tot uitdrukking zal komen bij onduidelijkheid en onzekerheid
  - Live beeld heeft de voorkeur van de centralisten
  - De centralist wil de regie over het moment en manier waarop het beeld wordt aangeboden. Daarbij is het van groot belang dat de bediening zo eenvoudig mogelijk is.
- (Concept) Onderzoek<sup>10.2.g</sup> naar impact van beeld op centralist: Het toevoegen van beelden levert een meer mentale inspanning dan zonder beeld. Er kan auditieve informatie worden gemist, als er ook beelden worden aangeleverd. Emotionele impact van beeld lijkt een belangrijk aandachtspunt. Eigen regie op het omgaan/uitkijken van beelden lijkt gewenst (maar dat kan ook weer extra druk geven).
- Het afhandelen van een melding met beeld is nieuw voor centralisten en vraagt gedegen opleiding/training.
- Wens is om nieuwe functies zoveel mogelijk in de bestaande systemen te integreren.
- Roadmap 112: In principe landen nieuwe functionaliteiten in de regionale meldkamers (tenzij dit niet kan).
- Er komt veel op centralisten af (samenvoegingen, nieuwe ICT, nieuwe functionaliteiten en werkwijzen, C2000). Dit vraagt om een gedegen en rustige invoering van nieuwe functionaliteiten.

Functionaliteit 112app-keten

- Centralist kan een burger verzoeken om beeld (realtime, foto, video) te delen
- Een burger kan niet op eigen initiatief iets delen
- Wanneer moet dat delen plaats vinden?

## Real Time Tekst functie

Doel:

Alternatief bieden voor het bereiken van 112 via spraak. Bijvoorbeeld als het geluid slecht is, de persoon aan de lijn niet goed te verstaan is, of de melder die niet in de mogelijkheid is om te spreken.

Overwegingen:

- Het afhandelen van een melding via Real Time Tekst duurt beduidend langer dan een melding via spraak. Bellen heeft daarom de voorkeur boven Real Time Tekst.
- Na DO112 is sms-en met 112 via eSMS mogelijk. Dit is in eerste instantie alleen bedoeld voor de doelgroep doven en slechthorenden. Dat wordt alleen niet gecheckt; iedereen kan zich eenmalig aanmelden en daarmee gebruik maken van eSMS.
- Het afhandelen van een melding via Real Time Tekst is nieuw voor centralisten en vraagt gedegen opleiding/training.
- Wens is om nieuwe functies zoveel mogelijk in de bestaande systemen te integreren.
- Roadmap 112: In principe landen nieuwe functionaliteiten in de regionale meldkamers (tenzij dit niet kan).
- Er komt veel op centralisten af (samenvoegingen, nieuwe ICT, nieuwe functionaliteiten en werkwijzen, C2000). Dit vraagt om een gedegen en rustige invoering van nieuwe functionaliteiten.

Functionaliteit 112app-keten

- Een burger kan via real time tekst communiceren met een centralist. Dit kan in de vorm van tekst en iconen.
- De real time tekst functie wordt gecombineerd met een vertaalfunctie. Een burger kan zijn/haar moedertaal instellen in de app.
- Een centralist kan (indien noodzakelijk) bij iedere melding via de 112app een chatgesprek starten.
- Een melder, die doof, slechthorend is of een spraakstoornis heeft, kan een chatgesprek starten. Op termijn kan iedere melder een chatgesprek starten (in lijn met fasering SMS naar 112).
- Realtime typen moet zichtbaar zijn (niet pas als hele bericht getypt is), werken met standaardzinnen voor centralist (beknopt startprotocol?)

Lancering

-