

1	gepland Publieks- release	gepland later	Requirements
4	True	False	De 112App stuurt het telefoonnummer, de locatiegegevens van de melder en de accuraatheid van de locatiegegevens direct en automatisch naar de meldkamer.
5	True	False	De 112App zoekt tijdens het 112 gesprek continu naar verbetering van de accuraatheid van de locatiegegevens
6	True	False	De melder kan in de 112App aangeven welke discipline hij wil spreken
9	True	False	Er zijn vier knoppen op het startscherm van de 112App: bel politie, bel ambulance, bel brandweer of bel 112. De vormgeving van de app is zo gemaakt dat een burger bij voorkeur een keuze maakt tussen P/B/A.
34	True	False	Een chat gesprek moet mogelijk zijn.
34	True	False	Een centralist kan een chatgesprek starten, een burger niet.
35	True	False	Een chat gesprek dient in real time plaats te vinden
37	True	False	Er moeten iconen/standaard zinnen toegevoegd worden in de 112App
38	True	False	De iconen/standaard zinnen zijn verschillend per discipline, maar er zijn ook algemene iconen/standaard zinnen voor alle disciplines.
43	True	False	In de chat wordt de centralist met een centralist-icoon aangeduid die niet discipline-specifiek is
46	True	False	Per kolom moeten we nog vaststellen welke iconen nodig zijn.
	True	False	De centralist kan zinnen en zinsdelen uit de chat kopiëren naar het kladblok van GMS op een manier die handiger is dan ^C^V
	True	False	De centralist kan zinnen en zinsdelen uit haar protocolsysteem, ProQA Fire, ProQA Med, of NTS, kopiëren naar de chat op een manier die handiger is dan ^C^V
10	True	False	Beeld moet opgeslagen worden en gekoppeld aan het incident
17	True	False	De melder krijgt de mogelijkheid om na afloop van het 112App-contact nog foto/video te delen
22	True	False	De centralist kan een melder de mogelijkheid geven om bestanden te uploaden
23	True	False	De centralist bepaalt of zij ondersteunend beeldmateriaal bekijkt

27	True	False	Beeld moet gedeeld kunnen worden met andere kolommen
28	True	False	Niet alleen de centralist, maar ook andere personen/rollen moeten beeldmateriaal kunnen bekijken. Een CACO of een (toekomstige rol van) beeldregisseur zou ook beeldmateriaal moeten kunnen bekijken.
31	True	False	Aan geüploade foto's/videos dient het tijdstip van uploaden en de locatie-informatie gekoppeld te worden
11	True	False	Het direct routeren naar de juiste meldkamer maakt gebruik van routeringsregels
47	True	False	De automatische doorroutering naar een disciplinetafel moet kunnen worden uitgezet, waarna meldingen via landelijke aannames lopen
50	True	False	Melders kunnen een chatgesprek starten, onder de noemer 'silent call'
51	True	False	Voor locatie wordt geen toestemming gevraagd, maar meegedeeld dat die toestemming altijd aan staat.
52	True	False	Mogelijkheid om aan te geven dat iemand in een andere taal wil chatten
53	True	False	Mogelijkheid om tijdens een chat om te schakelen naar een andere taal
57	True	False	Persoonsinformatie moet op het toestel worden opgeslagen en op het moment van een oproep pas mee gaan naar de centralist.
77	True	False	De burger moet haar gegevens kunnen aanpassen in de 112App
70	True	False	Mogelijkheid om aan te geven dat iemand een communicatiebeperking heeft
36	True	False	In de 112App voert een burger zijn/haar telefoonnummer in. Het telefoonnummer wordt middels sms authenticatie geverifieerd.
72	True	True	Een melder moet de chat ook in de taal zien die tijdens onboarding is opgegeven.
12	True	False	Bij de 'onboarding' wordt de werking van de 112App uitgelegd (walk through)
13	True	False	Er moet regie plaatsvinden op het registratie van misbruik: ook de app gebruikers moeten hierbij gemonitord en geblokkeerd kunnen worden. Ook moet er centraal regie zijn op de stroom van meldingen.
14	True	False	De rode knop procedure: hoe heeft een regionale centralist/meldkamer de mogelijkheid om de rode knop procedure te activeren, waardoor het landelijke operationeel centrum wordt geïnformeerd over de melding.
15	True	False	Er moet (lokaal) een regie mogelijkheid zijn om meldingen die over hetzelfde incident gaan te bundelen. Meldingen via de 112App, traditionele telefoongesprekken en bijvoorbeeld Twitter moeten op hetzelfde incidentnummer te bundelen zijn. Op deze manier houdt de mono centralist overzicht over het incident.
18	True	False	Wanneer een regionale meldkamer geen nieuwe meldingen meer kan verwerken, moeten er uitwijkmogelijkheden ingeregeld worden. Er zijn diverse scenario's waar protocollen/procedures voor ontwikkeld moeten worden.
19	True	False	Missed call: de centrale in Driebergen zal in overleg met de regionale meldkamer bepalen welke partij gemiste oproepen terug belt.
3	False	True	Voor Lost calls ligt de regie bij Tactisch Procesmanagement van de LMS. Zij hebben hier inzicht in en handelen dit verder af.

29	False	False	Met de basisversie van de 112App kan een burger 1-1-2 ook in buitenland bellen.
7	False	True	Een melder die direct 112 belt, terwijl de 112App is geïnstalleerd, kan alsnog de 112App openen
24	False	True	Nog later: Alle burgers kunnen, op eigen initiatief, een chat gesprek beginnen en voeren met een centralist.
40	False	False	Ook is het mogelijk om via de 112App diverse servicenummers (niet spo
41	False	True	Als er getypt wordt, moet dit te zien zijn voor beide partijen, bv '...is aan het typen'. Er moeten voor centralist en de burger tekens zijn dat bericht is ontvangen/ gelezen
42	False	True	Daarnaast moet het chatgesprek over kunnen gaan op SMS
44	False	True	Er kan een mogelijkheid zijn om voor wit de chat te verbinden aan de triage systemen zoals ProQA. ProQA heeft de vragen uit het standaard protocol reeds omgezet naar chat-vragen, deze zijn ook in sms vorm beschikbaar
45	False	True	Er zijn zo drie soorten chat: E-sms, total conversation en 112App. De manier waarop dit door de centralist gebruikt moet worden moet uiteindelijk uniform zijn: in hetzelfde scherm.
48	False	True	De vertraging tussen verzenden en ontvangen van berichten moet meetbaar in beeld van centralist zijn. (Regie)
25	False	True	De afbeelding/ video moet op een bepaalde manier gevalideerd kunnen worden
26	False	True	Uit bewegend beeldmateriaal moet een screenshot gemaakt kunnen worden
54	False	False	In een tweede scenario bereikt een burger niet direct een monocentralist in een regionale meldkamer. Dan zijn er twee mogelijkheden: <input type="checkbox"/> De oproep wordt naar de centrale in Driebergen doorgeschakeld. <input type="checkbox"/> De oproep wordt naar een andere regio doorgeschakeld (volgens de routeringsafspraken).
56	False	False	De app moet goed beveiligd zijn, evenals verbinding, zodat de gegevens niet door kwaadwillende gestolen kunnen worden
55	False	False	App moet jaarlijks vragen of de ingevulde gegevens nog correct en up-to-date zijn (m.n. telefoonnummer).
75	False	True	Wat als sms-authenticatie niet werkt?
74	False	True	Bellen over internet (VoIP) moet mogelijk zijn.
59	False	True	Als burger moet het mogelijk zijn om te testen of de app juist staat ingesteld om 112 te bellen. Deze test moet niet naar de productie-omgeving leiden (het echte 112 nummer) maar naar een test nummer.
60	False	True	De wens is om andere relevante apps aan te sluiten op de 112App keten.
61	False	True	Delen van informatie uit de 112App van meldkamer naar externe partij, zoals KNRM, moet mogelijk zijn.
62	False	True	Bestanden die vanuit andere apps worden verstuurd moeten net zo behandeld worden als bestanden die uit de eigen 112App worden verstuurd.

63	False	True	Certificering: o Welke apps mogen/kunnen aan de 112App verbonden worden? o Welke organisatie beheert deze data uitwisseling? o Welke organisatie is de eindverantwoordelijke? o Hoe wordt de data beschermd, cq. hoe gaan de apps met privacy van de burger om?
64	False	False	De signcall app dient gekoppeld te worden in de 112App keten
66	False	True	De app zou ook met wearables gekoppeld kunnen worden. De nieuwste generatie Iwatch monitort de bloeddruk en zou bij te hoge waardes automatisch via de 112App hulp kunnen inschakelen, en dat voordat de patiënt door heeft dat hij onwel aan het worden is.
67	False	True	Nederlandse 112App gegevens moeten, middels een Europees functionerend netwerk, ook in andere Europese landen op de meldkamer gedeeld kunnen worden. En andersom: buitenlandse 112Apps moeten hun gegevens, middels een Europees functionerend netwerk/ app, ook met meldkamers in Nederland kunnen delen.
68	False	True	De PEMEA zal certificeringsvoorwaarden stellen aan de Nederlandse 112App op het moment dat de app op de keten wordt aangesloten.
71	False	True	Op dit moment heeft de EENA twee commerciële organisaties die een platform aanbieden om gegevens met andere landen te delen. Echter, deze apps zijn niet middels een aanbesteding gegund. • Welke apps mogen/kunnen aan de 112App verbonden worden? • Welke organisatie beheert deze data uitwisseling? • Welke organisatie is de eindverantwoordelijke? • Hoe wordt de data beschermd/ cq hoe gaan de apps met privacy van de burger om? • Bij een Europese integratie moeten afspraken met lidstaten gemaakt worden over data uitwisseling, opslag etc.
30	False	True	De app zal in meerdere talen beschikbaar zijn. De usability van de app kan door meertaligheid achteruit gaan: het is moeilijk om tekst/tekens op hetzelfde formaat te tonen in verschillende talen. Daarom zal in eerste instantie de app in een beperkte hoeveelheid talen uit komen.
32	False	True	Hoe lang kan een burger nog beeldmateriaal delen? Kan de livestream ook geactiveerd worden als de spraakverbinding is verbroken?
73	False	False	De centralist krijgt de mogelijkheid om een livestream te bekijken en op te slaan.
76			Te onderzoeken: De locatieinformatie kan, in plaats van met coördinaten, met een unieke combinatie van drie woorden in het startscherm van de app worden weergegeven. De burger hoeft dan de combinatie van woorden op te lezen (bijvoorbeeld kip, ei, brood) wat gemakkelijker is dan twaalf-cijferige coördinaten oplezen. In de techniek moet de match gelegd worden met deze unieke woorden zodat het systeem aan de centralist kan laten zien waar de burger is. In Engeland heet dit What3words.
2			Aan de burger wordt voor een minimale set functionaliteiten toestemming gevraagd tijdens onboarding
8			1.1. Wens 112App
20			2.1. Automatisch doorrouteren
21			Er moet bepaald worden hoe er technisch gerouteerd gaat worden. Dit kan volgens twee methoden:
33			2.2. Beeld
49			Chat - Real Time Tekst
58			2.4. Informatie

65

2.5 Ontsluiten Nederlandse apps

69

2.6. Europees werkend maken 112App

2.7. Verbetering basisversie

oogmerk	feature	112App	Centrale Poort 1-1-2	Centralist en functie	Divers
	2 Locatie	X	X	X	
om melders die zich verplaatsen te kunnen volgen en omdat het apparaat enige tijd nodig heeft om een locatie nauwkeurig vast te stellen	2 Locatie	X	X	X	
om direct doorgeschakeld te kunnen worden naar de juiste discipline.	3 Disciplinekeuze	X			
om zoveel als mogelijk gesprekken direct naar de juiste discipline te kunnen routeren.	3 Disciplinekeuze	X			
om mensen met een spreek/hoorbelemmering te kunnen bedienen.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
vooralnog om de centralist in control te laten blijven van het gesprek.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
zodat de centralist en melder zonder vertraging kunnen zien wat de ander typt.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
om sneller te kunnen chatten.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
om centralisten vooral zinnen te geven die relevant zijn voor hun eigen discipline.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
om centralisten van KMAR (dan wel kustwacht of anderszins) niet te belasten met de overbodige vraag of de melder wel goed is doorverbonden.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X		X	
om de centralist te helpen om de informatie-overload van het kladblok te beperken (ten behoeve van de hulpverleners die afhankelijk zijn van dat kladblok)	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X			
om het werken volgens protocol te stimuleren en overbodig typwerk te vermijden.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X			
om te voldoen aan geldende wet- en regelgeving.	6 Delen Foto/Video		X		
om de lijn vrij te maken terwijl de melder doorgaat met het uploaden van materialen.	6 Delen Foto/Video		X		
om goed gebruik te maken van de actuele informatiepositie van de melder, bijvoorbeeld met foto's, video's, geluidsopnames.	6 Delen Foto/Video			X	
om het tonen van mogelijk schokkende of traumatische beelden onder controle van de centralist te houden.	6 Delen Foto/Video				

om te kunnen samenwerken bij opschaling.	6 Delen Foto/Video				X
om te kunnen samenwerken bij opschaling.	6 Delen Foto/Video				X
om beelden te kunnen verifiëren/valideren	6 Delen Foto/Video				X
om de regie op het routeren vanuit de landelijke meldkamer in real time te kunnen voeren.	7 Direct routeren naar meldkamer	X	X		
om een disciplinetafel te ontlasten van 112App verkeer.	7 Direct routeren naar meldkamer	X			X
om in omstandigheden waarin absolute stilte vereist is toch een noodoproep te kunnen plaatsen.	8 Silent mode	X			
om aan de gebruiker van de 112App duidelijk te maken dat het mobiele apparaat locatie-informatie doorstuurt.	9 Onboarding	X			
zodat de automatische vertaalfunctie kan worden aangezet	9 Onboarding	X			
omdat de melder zijn mobiele apparaat aan een ander kan afgeven, of omdat een ander dan de eigenaar van het toestel de 112App gebruikt.	9 Onboarding	X			X
om te voorkomen dat persoonsgegevens onnodig centraal worden opgeslagen en daarmee een bijdrage te leveren aan AVG artikel 5 lid 1 (doelbinding).	9 Onboarding	X			
omdat deze gegevens kunnen wijzigen en we bij een noodoproep bij voorkeur de juiste gegevens zien.	9 Onboarding				
zodat de centralist een chat kan starten.	11 SMS-authenticatie	X			
om zeker te zijn dat het telefoonnummer juist is.	12 Vertaalfunctie	X			X
om niet-nederlands sprekende melder te kunnen bedienen.	14 Walk through	X			
om de burger vertrouwd te maken met de werking van de 112App.	26 Waarschuwing misbruik	X	X		
	be		X		X
	be		X		X
	be		X		
	be		X		X
	be		X		
	1 Bellen 1-1-2 (via telefonie)	X	X		

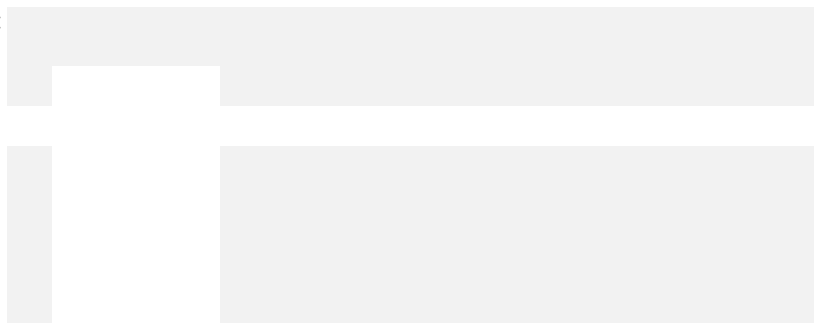
Tact Proces
Mnagmnt

omdat bellers niet zullen snappen dat de 112App alleen in Nederland werkt.	1 Bellen 1-1-2 (via telefonie)	X	X		
om alsnog beelden te kunnen uploaden of te chatten.	3 Disciplinekeuze	X			
omdat de melder afhankelijk van de nood situatie het beste kan beoordelen welke vorm beter past: spraak of chat.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer				X
ed) te bellen	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X			X
Dit is onnodig als het typen in real time gebeurt.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X	X		X
om bij verzwakkend internet de berichten toch door te kunnen geven.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X			X
om triage tijdens het chatten soepel te laten verlopen.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer				X
	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer				X
Om bellemmering door vertragingen in het kanaal tijdig te kunnen signaleren.	5 Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer	X			X
om neppe meldingen tegen te gaan.	6 Delen Foto/Video				X
	6 Delen Foto/Video				X
	9 Onboarding	X	X		
	9 Onboarding	X			
om de kans op juiste informatie hoog te houden.	11 SMS-authenticatie	X			
	13 Bellen 1-1-2 (via Internet)	X	X		
om uitval van telefonie op te vangen.	15 Test mogelijkheid voor burgers	X			
zodat een burger kan controleren of de app functioneert zonder dat hij/zij echt 112 belt	16 Ontsluiten andere apps			X	X
Om noodoproepen in meer verschillende omstandigheden te ondersteunen.	16 Ontsluiten andere apps			X	X
om de externe partij te helpen bij het verlenen van noodhulp.	16 Ontsluiten andere apps			X	X
om gelijkwaardige dienstverlening te realiseren.	16 Ontsluiten andere apps			X	X

ProQA

	16 Ontsluiten andere apps		X	X	
om spraak- en gehoorbeperkten gelijkwaardig te behandelen..	16 Ontsluiten andere apps	X	X	X	
	17 Europees werkend	X	X	X	
	17 Europees werkend	X	X	X	
	17 Europees werkend	—	—	—	—
	19 Meer talen	X			
	21 Video livestream	X		X	
	21 Video livestream	X		X	
	22 What3words	X		X	
	9 Onboarding				

om een zo gering mogelijke footprint op het
mobiele apparaat te realiseren.



**112App
Back-end**

	Bron	blz	
X	Document Beschrijving 112App Functie	4	2
X	Document Beschrijving 112App Functie	4	2
	Document Beschrijving 112App Functie	4	3
	Document Beschrijving 112App Functie	7	9
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.1
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.1
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.1
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.3
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.3
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.8
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.11
	Document Beschrijving 112App Functie	7	10
	Document Beschrijving 112App Functie	8	15.2
	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.1
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.2

X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.6
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.7
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.4
	Document Beschrijving 112App Functie	8	11
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.12
	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.1
	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.2
	Document Beschrijving 112App Functie	11	
X	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.3
	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.7
X	Document Beschrijving 112App Functie	14	
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.2
	Document Beschrijving 112App Functie	14	
	Document Beschrijving 112App Functie	8	12
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	13
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	14
	Document Beschrijving 112App Functie	8	15
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	15.3
	Document Beschrijving 112App Functie	8	15.4
	Document Beschrijving 112App Functie	4	1

X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.8
	Document Beschrijving 112App Functie	7	4
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.3
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.4
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.5
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.7
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.9
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.10
X	Document Beschrijving 112App Functie	10	18.13
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.4
X	Document Beschrijving 112App Functie	8	17.5
	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.4
	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.6
	Document Beschrijving 112App Functie	11	19.5
X	Document Beschrijving 112App Functie	14	
X	Document Beschrijving 112App Functie	14	
X	Document Beschrijving 112App Functie	11	20.1
X	Document Beschrijving 112App Functie	11	20.2
X	Document Beschrijving 112App Functie	11	20.3
X	Document Beschrijving 112App Functie	11	20.4

X Document Beschrijving 112App Functie 11 20.5

X Document Beschrijving 112App Functie 11 20.6

X Document Beschrijving 112App Functie 13

X Document Beschrijving 112App Functie 13

— Document Beschrijving 112App Functie 13

X Document Beschrijving 112App Functie 14

X Document Beschrijving 112App Functie 8 17.9

X Document Beschrijving 112App Functie 8 17.12

Document Beschrijving 112App Functie 14

Document Beschrijving 112App Functie 8 16.

17

18

19

20

