

DESIGN BRIEF – 112 APP

1. SPRINTS: 5 sprints

		START	EIND
SPRINT 1	<i>Persoonsgegevens</i>	15/10	28/10
SPRINT 2	<i>Real time tekst (RTT)</i>	29/10	11/11
SPRINT 3	<i>RTT</i>	12/11	25/11
SPRINT 4	<i>Vertaling RTT</i>	26/11	09/12
SPRINT 5	<i>Bijlage foto/ video</i>	10/12	22/12
KERSTVAKANTIE*		23/12	03/01
SPRINT 5	<i>Bijlage foto/ video</i>	06/01	06/01

*23 december tot 03 januari verplichte vakantie vanuit de Politie.

2. HUIDIGE SITUATIE

Door een mogelijke ingebrekestelling van Nederland door de Europese Commissie, gezien de 112app nog niet toegankelijk is voor mensen met een communicatieve beperking is een directe urgentie ontstaan om op korte termijn de real-time text (RTT) functie toe te voegen aan de 112 NL app. In combinatie met de locatie functie van de 112 NL-app geeft dit invulling aan de vraag van de Europese Commissie.

3. BEOOGDE SITUATIE

De huidige 112 NL-app uitbreiden met functionaliteiten:

1. Persoonsinformatie;
2. RTT op verzoek van 112 medewerker;
3. Vertaal functie in RRT;
4. Delen foto en video op verzoek van 112 medewerker;
5. Parallel aan het traject moeten er gebruikerstesten plaatsen vinden om de borging van toegankelijkheid te vergroten;

De functionaliteit RRT moet worden toegevoegd om te voldoen aan de vereiste vanuit de EU. Tevens moet het ook toegankelijk worden voor mensen die de Nederlandse taal niet beheersen, door middel van real-time vertalen kan dit worden geborgd.

4. DOEL(EN)

Het doel is om de functionaliteiten van de 112 NL-app verder uit te breiden, zodat (1) de app voldoet aan de Europese toegankelijkheidsnormen en (2) de app toegankelijk wordt voor de doelgroep met communicatieve beperkingen.

5. UITDAGINGEN

5.1. APP (GEBRUIKERS)

- Afhankelijkheden en beperkingen netwerk/ mobiele verbinding:

- De melder kan alleen via telefonie naar het noodnummer 112 bellen, en is dus beperkt in opties om met de meldkamer te communiceren;
 - Mogelijke oplossing: Bellen via internet
- Als de melder geen internetverbinding heeft kan de melder geen gebruik maken van de functionaliteiten RTT of het versturen van bijlages (video of afbeelding);
 - Mogelijke oplossing: is het overschakelen naar een sms-functie.
- De burger wordt uit de app geleid op het moment dat 112 wordt gebeld/geselecteerd, dit maakt het lastig voor een burger om te weten dat bijvoorbeeld beeld of tekstknop worden geactiveerd – de burger moet dan uit bellen en terug oriënteren naar de app;
- Afhankelijkheden vertaalfunctie:
 - Op het moment dat de gebruiker gebruik maakt van RTT is het nog niet voor de hand liggend dat er een real time vertaalfunctie is. Men moet dus in het begin goed afvangen door de mogelijkheden te benoemen.
 - Talen – andere uitlijning/ leesrichting (hoe borg je de kwaliteit van de juiste vertaling)
- Uitdagingen afbeelding en video versturen:
 - Gebruikers kunnen misbruik maken van het versturen van afbeeldingen en video's, waardoor de meldkamer een overvloed aan irrelevante informatie ontvangt;
 - De eventuele schokkende beelden is de geestelijk gesteldheid van centralisten inbedding;
 - Afbeeldingen en video's moeten worden opgeslagen dit betekent dat er eventuele afhankelijkheden/ restricties zijn omtrent AVG/WPG etc;

5.2. TEAM

- Afhankelijkheden lokale hosting
Demo's kunnen alleen op politiekantoor worden gehouden;
- Afhankelijkheden licenties;
- Afhankelijkheden keten-samenwerking;
- Afhankelijkheden backend mogelijkheden/ ontwikkelingen;

6. PRIORITERING

6.1. PERSOONSGEGEVENS

De functionaliteit persoonsgegevens wordt toegevoegd aan de app. De gebruiker vult de persoonsgegevens in wanneer de app voor het eerst wordt geopend (onboarding) en kan deze wijzigen in de instellingen. Deze gegevens worden, mits ingevuld, meegestuurd tijdens het bellen.

De volgende vereisten zijn bekend voor de persoonsgegevens schermen:

- Voornaam;
- Achternaam;
- Voorkeurstaal tijdens het chatten;
- Aangeven van een communicatieve beperking (Ja/Nee);
 - Toelichtingsscherm/ informatie wat onder communicatieve beperking valt
- 10.2.g functionaliteit inbouwen

6.2. REAL TIME TEKST

De functionaliteit Real Time Text (RTT) wordt toegevoegd als een chatfunctie in de app. De chat functie start, tijdens het bellen, op verzoek van de centralist.

De volgende vereisten zijn bekend met betrekking tot RTT:

- De chat start op verzoek van de centralist;
- RTT zonder vertaalfunctie: per letter;
- RTT met vertaalfunctie: woord voor woord
 - De zin wordt recht getrokken zodra de gekozen tool dit begrijpt;
- RTT is tweezijdig, zowel melder als centralist ziet de RTT

6.3. VERTALING RTT

Aan de Real Time Text functionaliteit zal een vertaal functie worden toegevoegd. Hierdoor is het mogelijk een chat te starten tussen een centralist en een gebruiker, die niet dezelfde taal spreken.

De volgende vereisten zijn bekend met betrekking tot de vertaling van RTT:

- “Alle” talen worden vertaald;
 - Let op! er zal een tool gekozen worden die zoveel mogelijk talen kan vertalen
- Zowel het originele als het vertaalde deel van de chat is voor de gebruiker en de centralist zichtbaar;
- Standaard wordt de taal herkend door de tool die de vertaling tot stand brengt. Als dit niet haalbaar is, dan zal de voorkeurstaal (mits deze gekozen is) als default worden ingesteld.

6.4. BESTANDEN DELEN

Aan de Real Time Text functionaliteit wordt een functionaliteit toegevoegd die het mogelijk maakt om bestanden te delen via de chat. Er wordt rekening gehouden met de uitdaging van deze functionaliteit benoemd in 5.1, maar deze vallen buiten de scope.

De volgende vereisten zijn bekend met betrekking tot het delen van bestanden via de chatfunctionaliteit:

- Het delen van foto's en of video's start op verzoek van de centralist;
- Toevoegen van afbeeldingen en video's in de chat.

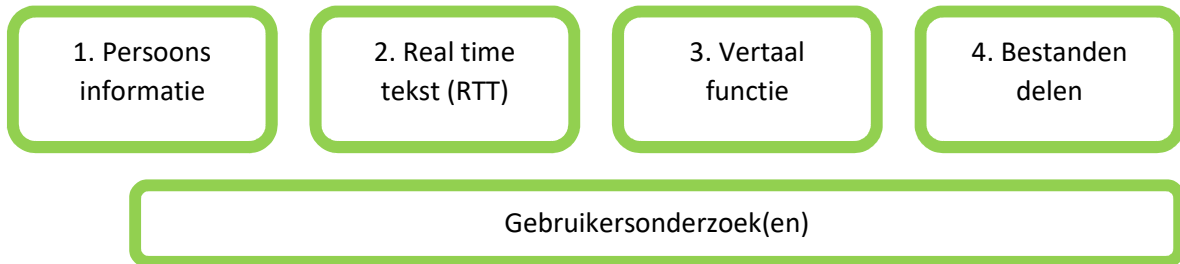
6.5 GEBRUIKERSONDERZOEKEN

Parallel aan het traject worden gebruikersonderzoeken met ^{10.2.g} uitgevoerd. Het doel is om te testen of de gebouwde oplossingen bruikbaar zijn voor de doelgroep. De resultaten van de onderzoeken worden uitgewerkt.

De volgende vereisten zijn bekend met betrekking tot de gebruikersonderzoeken:

- Het uitvoeren van een gebruikersonderzoek nieuwe functionaliteiten;

- Uitzoeken wat/ welke doelgroepen er onder 'communicatieve beperkingen' vallen.



7. OUT OF SCOPE

De volgende items vallen voor nu* buiten scope. Ze kunnen worden opgenomen, mits gewisseld met een ander item uit de prioritering. Het gaat om:

- Onboarding: uitleg/ instructie video;
- Onderzoek naar de grootte van de 112 knop vergeleken met de discipline keuze knoppen;
- Een 'Ik kan niet praten' knop op het dashboard
- Twee standaard knoppen met ja/nee knoppen in de chatfunctie
- Opslag van de data van de RTT of uiteindelijk chatbericht, met eventueel bijlages
- Design van het dashboard van de meldkamer
- De uitdagingen die in 5.1 staan benoemd, zullen niet worden meegenomen

*De 5 sprints tussen 15/10/2019 tot 06/01/2020