

Het Nieuwe Melden

Hoe ziet 112 er uit in 2025? Een werkgroep van vertegenwoordigers uit het domein van de openbare orde, veiligheid en ambulancezorg heeft gebroed op deze vraag. TNO destilleerde acht trends voor het volgende decennium.

“Voorspellen is moeilijk, vooral als het de toekomst betreft”, zei de legendarische cabaretier Wim Kan ooit. Dus hoe meldingen in de toekomst zullen worden gedaan is ook koffiedikkijken. Een werkgroep van vertegenwoordigers uit het domein van de openbare orde, veiligheid

en ambulancezorg heeft geprobeerd om toch een beeld te schetsen. In eerste instantie hebben ze gekeken naar maatschappelijke trends. Daarna hebben ze die trends toegepast op het meldkamdomein. Ten slotte zijn daar concrete punten aan gekoppeld. Het resultaat is

samengevat in “Het Nieuwe Melden: een toekomstverkenning”.

Drone

De algemene trends zijn volgens het rapport in vier stukken te verdelen: Avontuur, Budget, Comfort en Duurzaam. Het



zijn een beetje gezochte termen, aansluitend bij de voorletters A, B, C en D. De eerste ontwikkeling, 'Avontuur': om het te illustreren is een zogenoemd toekomstscenario gemaakt op dit thema. Armand loopt in zijn spaarzame vrije tijd in het bos. Hij gooit zijn persoonlijke drone de lucht in en zegt tegen zijn smartphone: "Drone, zoek kleine dieren." De drone cirkelt om hem heen in steeds grotere cirkels. Dan merkt de drone iets bijzonders op: zo'n twintig jerrycans. Gevaarlijke stoffen? Drugs-afval? Even wachten op een luchtsample van de drone dan maar. Dat ziet er niet goed uit. "Drone, waarschuw de milieupolitie." Al snel cirkelen er twee drones van de milieupolitie om de jerrycans heen. Een van de drones komt op Armand af. Een stem zegt: "Dank u voor deze melding. Wilt u recht voor me gaan staan voor een irisscan? U wordt op de hoogte gehouden." De drones verdwijnen. TNO ziet hier gamification in: van iets serieus een spel maken. De implicatie voor de meldkamer is

De burger verwacht dat opvolging niet slechts reactief meer is, maar proactief handelt bij (zwakke) signalen

dat de meldkamer slimme multimedia-mining moet beheersen om alle puzzelstukjes uit diverse kanalen van melders bij elkaar te plakken. Van audio- tot video-opnames, van foto's tot sensorgegevens. De real-time verwerking van alle data zet het team rond een multi-touchtafel (voor multi-duiding) onder druk. De avontuurlijke melder snapt eigenlijk niet dat de hulpverlener zijn aanrijtijd niet gebruikt om alvast mee te kijken naar zijn live videostream. Een goede voorbereiding is immers het halve werk.

Budget

De tweede algemene trend is 'Budget'. "De budget leefwereld van 2025 is een eenvoudige wereld zonder veel luxe. Je roeit met de riemen die je hebt. Je kiest veelal voor jezelf, want de overheid komt alleen wanneer strikt noodzakelijk. Keuzes maak je weloverwogen", stelt TNO. Om dit te verduidelijken heeft TNO een scenario rond ene Brenda geformeerd. Brenda is getuige van een aanrijding. Zenuwachtig roept ze: "Start 112!" en kiest voor spraak. Haar device start de 112-app, maakt verbinding met de regionale meldkamer en stuurt haar locatie en devicenummer door. De oproep wordt beantwoord: "112, wat wilt u melden?" De centralist ziet ook een eCall-melding van dezelfde locatie. Hij doorloopt met Brenda een aantal vragen en alarmeert gelijktijdig de noodzakelijke hulpdiensten. Dan vraagt hij om met haar

112-app nog een foto te delen van de situatie. Deze foto wordt direct gedeeld met de aanrijdende hulpdiensten. De dashcam-beelden deelt ze wel als ze thuis is.

Over de implicaties van 'Budget' zegt TNO: "In de budget leefwereld staat de mens centraal. Hij wordt weliswaar sterk ondersteund door technische voorzieningen, maar de mens beslist en de mens initieert. Diverse media worden weliswaar gemonitord maar de melder zet uiteindelijk zaken in gang. De wetenschap dat er in geval van nood dag en nacht mensen klaarstaan geeft een veilig gevoel." Voor de meldkamer betekent dit dat het meldproces sterk gestandaardiseerd is. Er is één kanaal voor spoedeisende meldingen en één voor twijfelgevallen en niet-spoedeisende meldingen. In beide kanalen kan de melder kiezen voor beeld, spraak of tekst. Het spoedeisende kanaal blijft dominant spraakgericht en biedt de mogelijkheid om data en beeld aan te bieden. Het niet-spoedeisende kanaal is dominant datagericht. Automatische meldingen worden alleen geaccepteerd als ze eenvoudig zijn te verifiëren. In de toekomst zullen er daarom twee officiële apps komen om te melden: een 112-app en een OOV-app. Beide apps hebben een web-gebaseerde tegenhanger. Meldingen worden centraal geregistreerd en kunnen achteraf door de overheid en de burger worden verrijkt. Er is een 112-data infrastructuur ingericht die voldoet aan dezelfde eisen die

Kritiek

Onlangs was er veel kritiek op de meldkamerorganisatie. Betere dienstverlening tegen lagere kosten; zo luidde de belangrijkste doelstelling toen de overheid ruim vijf jaar geleden besloot dat er een bezem door de Nederlandse meldkamerstructuur moest. De 22 bestaande politie/brandweer/ambulance-meldkamers zouden gaan fuseren tot 10 regionale kamers, opererend onder de koepel van een Landelijke MeldkamerOrganisatie (LMO). Ambitieuze plannen die op een weerbarstige realiteit lijken te stuiten.

Al langere tijd heerst zowel in het werkveld als in de politiek de opvatting dat de bestaande meldkameropzet weinig effectief functioneert. Het belangrijkste kritiekpunt is dat meldkamers te veel als eilanden langs elkaar werken. Er zijn grote verschillen in werkwijze, taakuitvoering en organisatie; zo regelen locaties los van elkaar hoe ze aan hun 24-uurs bereikbaarheid voldoen. Doordat verschillende systemen niet op elkaar aansluiten en regio-overstijgende regie ontbreekt, bestaan er nauwelijks afspraken over mogelijke uitwijkmogelijkheden bij overloop ('piekbelasting' van het alarmnummer). En bij technische storingen worden 1-1-2-gesprekken weliswaar automatisch doorgeschakeld naar een andere centrale, maar dat kan bij de opvanglocatie weer tot piekbelasting leiden.





de Telecomwet nu stelt aan de telefonie-infrastructuur. De wet is hierop aangepast. De telefonie-infrastructuur blijft bestaan als robuuste fall back voorziening.

Robotiseren

“Melden gaat vanzelf en ik krijg altijd bericht”. Zo is de derde trend ‘Comfort’ samengevat. De burger is een (al dan niet tevreden) klant. De meldkamer is vooral dienstbaar en werkt achter de schermen met private partijen om de complexe dienstverlening aan de achterkant goed samen te binden. Het is een ‘one stop shop’, een enkel loket waar je 24/7 terecht kunt voor nood-

hulp of kleine dingetjes. Afhankelijk van het medium is het kanaal deels efficiënt gerobotiseerd en heel doelgroepgericht. Het past zich aan op de (onmogelijkheden van de klant en zijn/haar wensen, bijvoorbeeld als je slechthorend bent of een andere taal spreekt. De voor-en nazorg zijn subliem, maar voor de privacypuristen misschien wat eng. Moeten ze zelf weten, gemak dient de mens. Alles is op maat: nazorg of feedback alleen wanneer gewenst, en afspraken worden altijd keurig nagekomen. Er is vergaande samenwerking tussen overheid, burger en bedrijfsleven, de mens-machine-interactie is optimaal, en

professionele webcare en customer experience zijn op maat. De dilemma’s hierbij zijn CRM versus privacy en mens versus machine. Er is expertise in multimedia-mining en aandacht voor multichannel customer experience. Dit is een wereld van multisensorverwerking van big data, predictive/prescriptive dienstverlening, aansluitvoorwaarden voor apps en diensten van bedrijfsleven, authenticatie van melders (CRM) en streamen/ontvangen van private beelden. Waarneming gebeurt deels automatisch en deels door mensen. Wat is waargenomen deelt men binnen een community (familie, werk, directe omgeving) en volgens strikte re-

Veranderingen meldkamer 2025 op een rij

- **Van lang-cyclisch naar kort-cyclisch:** De snel veranderende wereld van het internet vraagt om een kort-cyclische aanpak in zowel visie-ontwikkeling als stapsgewijze realisatie op basis van trial & error.
- **Van fysiek naar virtueel:** De meldkamer wordt steeds minder een fysieke locatie en op lange termijn mogelijk zelfs virtueel door de ontwikkelingen van mobiele systemen (wearables) en artificieel intelligente machines.
- **Van reactief naar proactief:** Steeds vaker wordt de melding van de burger niet afgewacht maar anticipeert de hulpverlenende dienst op een gebeurtenis.
- **Van dienst voor de massa naar dienst op maat:** Afhankelijk van de meest dominante leefwereld wordt de dienstverlening steeds vaker op maat gemaakt voor de melder.
- **Van ketensamenwerking naar publiekprivate-samenwerking:** In toenemende mate worden diensten aangeboden in samenwerking met private partijen. Goede samenwerking van beide partijen is cruciaal.
- **Van multi-loket via één loket naar geen loket:** Steeds meer diensten komen achter dezelfde ‘knop’. Op termijn is voor bepaalde meldingen tussenkomst van bijvoorbeeld een meldkamer niet meer nodig.
- **Van telecommunicatie naar All IP (datacommunicatie):** De overgang naar communicatie middels Voice over IP en data via internet. De uit te rollen infrastructuur leent zich ook voor het delen van informatie en beeldmateriaal.
- **Van waar? naar daar!:** Binnenkort is de centralist in staat om de precieze locatie van de melder uit te lezen.

gels ook met de overheid of het bedrijfsleven. Als de airbag uitgaat, bij valdetectie of als je niet thuiskomt na je hardlooptocht in het donker wordt je veiligheidscirkel automatisch op de hoogte gesteld. Het kost misschien wat, maar je voelt je veilig en hoeft nergens over na te denken. Het vierde motto is 'Duurzaamheid'. De mensen doen een melding wanneer iets de gemeenschap, omgeving of maatschappij raakt. De meldfaciliteit is onderdeel van het netwerk en is daar actief in. Meldingen zijn groepsmeldingen en altijd gericht op mensen. De mensen gebruiken diverse kanalen om iets te melden: de nieuwste technieken (community apps/sociale media) voor (duurzame) groepen, want de duurzame wereld is innovatief.

De overheid speelt in op de gemeenschap, door de hulpverleningsprocessen daarop af te stemmen en de betrokkenheid van de burgers in te passen in de eigen processen. Het is belangrijk om feedback binnen de groep te geven. De overheid heeft een proces ingericht om de stap naar buiten de gemeenschap te kunnen zetten en heeft bepaald op welk niveau zij deelneemt. Daarin is bepaald wanneer je je als overheid bemoeit met een groepsmelding als je niet bent uitgenodigd. Dit is een grijs gebied, waarbij ook de vraag speelt wat moet worden afgestemd.

De overheid speelt in op nieuwe typen community-apps en sociale media. Er komen koppelingen en interfaces met deze technologieën als meldingskanalen. De analyse van berichten gebeurt automatisch. Dit vergt een methodiek om de leefwereld te verbinden met de systeemwereld, door behoeften, wensen en kansen te bepalen en te interpreteren en daarmee vraaggestuurde diensten te ontwikkelen.

Error

Wat betekenen deze leefwerelden voor de meldkamer? Het Nieuwe Melden moet berekend zijn op de veranderingen. Er zijn vier tijdvakken gespecificeerd. Tijdvak een staat in het teken van versnelling met één meer kort-cyclische aanpak in zowel visieontwikkeling, beleid als stapsgewijze realisatie op basis van trial & error. Realisatie van (extra) datakanalen, waarin locatiebepaling en naast spraak ook beeld en tekst een belangrijk onderdeel zijn.

De ontwikkeling van multidisciplinaire intake wordt ingezet en webcare volgt logisch op de professionalisering van het datakanaal voor melden. Een visie staat in de huidige maatschappelijke ontwikkelingen niet vast, maar is vloeibaar. Beleidsmanagement wordt meer kortcyclisch. Een jaarlijkse beleidscyclus loopt parallel aan kleinere innovatiecycli waarin door middel van Concept Development & Experimentation principes nieuwe concepten worden beproefd. De overheid doet dit niet



Foto: Viappy - www.shutterstock.com

De meldkamer moet slimme multimedia-mining beheersen om alle puzzelstukjes uit diverse kanalen van melders bij elkaar te plakken

alleen en creëert kaders voor zichzelf en derde partijen om te blijven innoveren. In tijdvak twee staat de opschaling en aansluiting van processen in de overheidsketen centraal waarbij (nieuwe) datakanalen worden geborgd, robuust worden ingericht en wel zodanig dat de klant centraal blijft staan. Daarnaast is Publiek Private Samenwerking (PPS) erop gericht om slimme koppelingen te maken en samen te innoveren waar mogelijk. De kwaliteit van datadienstverlening krijgt na diverse uitbreidingen een enorme impuls. Data - en met name ook beeld - worden steeds dominanter. Burgers en bedrijven melden zoals zij dat wensen en krijgen betere terugkoppeling op maat. Aan de achterkant zorgt de meldkamer dat pluriforme informatie slim gekoppeld en geduid wordt. Er wordt slim opgevolgd door de juiste instanties, waarin private partijen soms onderdeel zijn.

In tijdvak drie kan informatie op robuuste infrastructuur en ingeslepen (multi)processen vrijelijker stromen. De klant is nog meer koning, omdat private dienstverlening kan aanvullen op overheidsdienstverlening: mobiliteitsdiensten of verzekeraars vullen aan naast hulpverlening uit communities die ook samenwerken in het meldproces. Buurt en bedrijfsleven gebruiken, waar dat kan, samen met de overheid informatiestromen om ade-

quaat en op maat te handelen. Naast mensen gaan ook steeds meer apparaten (sensoren, machines) melden.

En dat alles terwijl de overheid naar één loket toewerkt voor de burger, waar aan de achterkant alles slim gekanaliseerd en afgehandeld wordt. In deze complexe stromen zorgt verdergaande automatisering (AI) voor eenvoud voor alle gebruikers. Tenslotte de periode waarin de meldkamer steeds vaker op de achtergrond raakt. Voor bijzondere gevallen is deze fall-back er nog, maar steeds vaker zullen slimme processen waarneming en opvolging aan elkaar verbinden. Enerzijds door verdere privatisering en samenredzaamheid in de buurt, maar anderzijds doordat technologie en processen zodanig zijn vormgegeven dat de melder in contact kan komen met de juiste hulpverleners.

Tenslotte verwacht de burger dat opvolging niet slechts reactief meer is, maar dat proactief wordt gehandeld bij (zwakke) signalen. Signaleren is melden. Dit vraagt opnieuw om heroverweging van de rol van de overheid en het afzetten van deze rol tegen die van private instellingen. ┘