

HET NIEUWE MELDEN



TNO innovation
for life

De wereld verandert continu. Technologische ontwikkelingen en nieuwe toepassingen in de maatschappij volgen elkaar in rap tempo op. Nieuwe communicatiemiddelen tussen mensen onderling, met bedrijven en de overheid zorgen voor nieuwe mogelijkheden voor het melden van ongevallen en noodsituaties.

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de hulpverleningsdiensten (via de Landelijke Meldkamersamenwerking) en TNO onderzoeken in het programma 'Het Nieuwe Melden' samen hoe de overheid zich slimmer kan organiseren en beter gebruik kan maken van de kansen die nieuwe communicatievormen bieden voor het melden van veiligheidsincidenten.

De kennis die deze onderzoeken oplevert, draagt bij om nu en in de toekomst burgers in nood sneller en efficiënter te helpen en de ambulancezorg, brandweer, marechaussee en politie beter te faciliteren bij hulpverlening en bestrijding van crises en rampen.

Het Nieuwe Melden is een tweejarig programma dat eind 2018 afloopt. Wij nemen u graag mee in de projecten waar de afgelopen twee jaar met passie aan is gewerkt.

PROJECTEN:



Trendwatch

Technologische ontwikkelingen nemen exponentieel toe. In de trendwatch zijn relevante trends en de impact voor het meldkamerdomein in kaart gebracht. Er is gekeken naar technologische, organisatorische en maatschappelijke trends.

Visie



De wereld van de meldkamer staat niet stil. In dit project is richting gegeven aan de verdere ontwikkeling van Het Nieuwe Melden. Hierbij zijn trends, transitie en acties gedefinieerd.



Impact van beeld

We leven in een beeldcultuur. In dit project is de impact van beeld in de meldkamer met verschillende stakeholders onderzocht. Hierbij is een visie gevormd over de toekomstige mogelijkheden van melden met beeld en geëxperimenteerd om de impact van beeld in het meldproces te bepalen.



Alertering

Van luide sirenes naar berichten op social media—de vormen van alerteren veranderen. In samenwerking met de Denktank Alertering is een visie over alertering in de toekomst ontwikkeld. Deze is gebaseerd op ontwikkelingen in alerteren en interviews met betrokken partijen.



Wie meldt er nog?

Tegenwoordig kunnen niet alleen mensen, maar ook dingen melden. Binnen dit project is gekeken naar de huidige stand van zaken rondom automatische sensoren en is via serious gaming de impact van 'meldingen' in kaart gebracht. Het resultaat is een visie en roadmap.



Voice-over IP

VOIP is een nieuwe vorm van communiceren. Binnen dit project is de impact van de VOIP ontwikkelingen op 112-dienstverlening onderzocht en beschreven.



Standaardisatie

Om consistent te zijn in samenwerking en communicatie is standaardisatie van belang. In dit project is een scan gemaakt van het huidige gebruik van standaarden binnen de meldkamers en zijn op basis hiervan aanbevelingen geschreven voor verdere participatie in standaardisatiegremia.



Mobiel breedband

Mobiel breedband kan een integrale/hybride oplossing leveren voor moderne communicatie. In dit project zijn de mogelijkheden voor missie-kritische OOV-doeleinden verkend. Hierbij is de spectrumbehoefte beschouwd en een verkenning gedaan naar de mogelijkheden van (commerciële) mobiele communicatie, met specifieke aandacht voor het gebruik van beeldtoepassingen.



HNM-lab

Kortcyclisch experimenteren en leren in de meldkamer is van groot belang voor innovatie. Binnen dit project is geïnventariseerd hoe nu wordt geëxperimenteerd, wat de toegevoegde waarde van deze experimenten is en wat de mogelijkheden van een HNM lab kunnen zijn.



112 app

112 bereiken via een app is wenselijk, maar hoe kan dit worden bereikt? Binnen dit project is onderzoek gedaan naar de randvoorwaarden omtrent een 112 app, zoals hoe de locatie van een beller bepaald kan worden en hoe de communicatie robuust en veilig plaatsvindt.



Doven en slechthorenden

Iedereen moet kunnen melden. In dit project is de functionele werking van de voorzieningen voor doven en slechthorenden om 112 te bereiken, geverifieerd. Dit is gedaan door de technische werking van de keten met Total Conversion software te testen.



Verkenningen

Tijdens onderzoek moet er ruimte zijn voor ad hoc vraagstukken. Deze zijn uitgewerkt in het deelproject verkenningen. Bijvoorbeeld een verkenning op het gebied van cybermeldingen en de invloed daarvan op de meldkamer.



Voorbereid op weg

Technologie kan centralisten en hulpverleners voorzien van steeds meer gedetailleerde informatie over een situatie. In dit project zijn vragen rondom deze informatiebehoefte van betrokkenen uitgezocht. Bijvoorbeeld, welke informatie is wanneer nodig? Welke informatie kan het hulpverleningsproces versnellen en hoe?



Voorspellen spoedvraag

Big data heeft steeds meer toepassingen. Binnen dit project is verkend of de spoedvraag kan worden voorspeld, zodat de meldkamer daarop in kan spelen. Er is een technische demonstrator van een voorspellend algoritme opgeleverd die is gemaakt in samenwerking met de meldkamer Rotterdam.

TNO.NL

CONTACT

Ir. Arnout de Vries
E arnout.devries@tno.nl
T +31 622 46 20 17

Voor de resultaten van deze inspirerende projecten zie

www.tno.nl/hetnieuwemelden