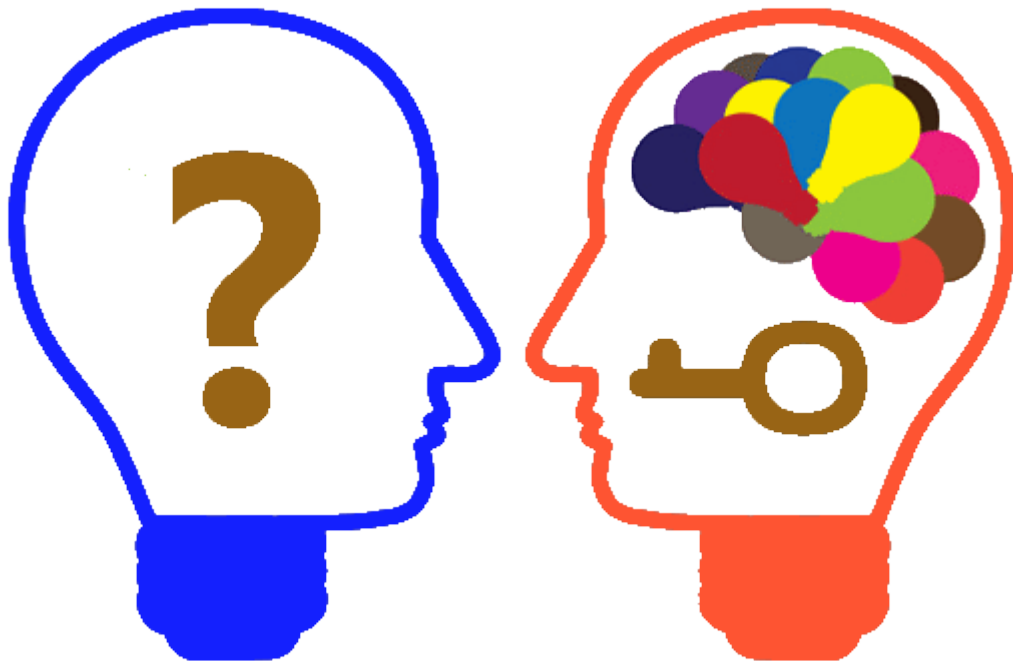


## Notulen vraagarticulatiesessie vraagstuk 2, DITSS Veiligheidsatelier 2017

De Stichting DITSS (Dutch Institute for Technology, Safety & Security) legt ook in 2017 weer een drietal prangende veiligheidsvraagstukken voor aan ondernemers, onderwijsinstellingen en overheden en gebruikt daarvoor de innovatiemethodiek “het Veiligheidsatelier” (zie verder [www.veiligheidsatelier.nl](http://www.veiligheidsatelier.nl))



# Veiligheidsatelier

Notulen September 27, 2017

<b>Vraagstuk 2</b>	<b>Duiden 112 meldingen politie</b>
Opdrachtgever	Nationale Politie
Voorzitter	Ingrid Verver - van Buul
Expert	Jan van Loosbroek
Notulist	Ben de Heuvel

## Vraagstelling:

Het operationeel centrum van de nationale politie wil telefonische meldingen sneller duiden om eerder de juiste hulp te kunnen verlenen. Zij zijn op zoek naar een technologische oplossing, die de medewerker van het politie operationeel centrum assisteert, in het destilleren van een gesprek om daarmee sneller te weten te komen wat er aan de hand is en sneller te determineren welke vervolgactie nodig is. Daarbij denkt de politie in eerste instantie in onderzoeken of oplossingen voor spraakoproepen in diverse dialecten en straattalen. Deze technologische oplossing zou automatisch uit een gesproken alarmmelding delict gegevens dienen te identificeren; o.a. locatie, soort, urgentie, wapen, daderomschrijving, ...

## Inleidende presentatie

Als eerste wordt door de Nationale Politie een presentatie gegeven met betrekking tot de vraagstelling en de context waarin deze vraagstelling is ontstaan. Essentiële punten in de presentatie zijn met name:

- spoedeisendheid van een melding
- kwaliteit van de gesprekken
- de emotie in de gesprekken
- kwantiteit van de gesprekken (2,4 miljoen totaal, doch na filtering "valse meldingen" en dubbelingen: 1,4 miljoen op jaarbasis)
- richt zich primair op Operationeel Centrum van de politie

Daarnaast zal op basis van de mogelijke oplossingen vervolgo oplossingen worden gezocht ten behoeve van het sneller aanbieden van aanvullende informatie aan de centralist c.q. afhandelende eenheid/eenheden.

## Verduidelijking van de vraagstelling:

### Proces:

Melding komt veelal bij Landelijke 112-centrale in Driebergen binnen. Eerste vraagstelling is: Wie wilt u spreken, politie, brandweer of ambulance en in welke woonplaats. Het gesprek wordt daarna doorgezet. In een aantal gevallen begint de melder echter al informatie te spuien bij het eerste contact.

Bij de eenheid wordt door centralist melding aangenomen en verdiepingsvragen gesteld. Centralist zet eerste informatie door naar de uitgifte-tafel die eenheden aanstuurt. De eerste informatie bevat vaak alleen locatie en incidentsoort. Centralist verwerkt het gesprek op zijn eigen manier. Dit gebeurt meestal door rechtstreeks in het Meldkamersysteem de informatie in te voeren, doch in een enkel geval door eerst zelf aantekeningen te maken op papier en vervolgens in het systeem te zetten. In beide gevallen wordt een samenvatting in het systeem gezet en is dit tevens de informatie waarmee de uitgifte-tafel de melding mee moet werken.

### **Techniek:**

De techniek bij de afhandeling van de 112-melding die door de politie gebruikt wordt is nog niet gelijk. De transitie naar gelijke systemen is ingezet. Vanuit eerdere experimenten met het omzetten van spraak naar tekst bleek de geluidskwaliteit van de bestanden erg slecht (mono-geluid en gecomprimeerd opgeslagen). De nieuwe technieken hebben zeer waarschijnlijk mogelijkheden die een betere garantie geven voor een goede geluidskwaliteit. Echter omgevingsgeluiden zoals rijwind, motorgeluiden e.d. zullen blijven bestaan. Momenteel worden geen mogelijkheden gebruikt die de centralist feedback geven tijdens of na het gevoerde gesprek. Verdiepingsvragen worden op deze wijze niet gestuurd. Het geven van feedback en/of sturingsmogelijkheden tijdens het gesprek is wel een wens van de organisatie, doch is niet in deze vraagstelling opgenomen.

Een oplossing in de vorm van een herkenning van termen in gesprekken middels een constructie zoals Wordcloud is niet de gewenste oplossing, doch mogelijk kan als alternatief gelden indien een totaaloplossing niet voorhanden is. Ditzelfde geldt voor het alleen destilleren van incidentsoorten uit het gesprek. Ook deze mogelijke oplossing is niet de oplossing waarna gezocht wordt.

Binnen de huidige vraagstelling wordt voornamelijk gekeken naar het omzetten van spraak naar tekst, doch de vervolgstap zal zijn het toevoegen van intelligence alsmede overige informatie vanuit de melder (positiegegevens, foto's en camera etc.). Indien echter informatiebronnen helpen bij het omzetten van spraak naar data, zoals bijvoorbeeld referentiebestanden, kan dit binnen de vraagstelling worden beschouwd.

### **Menselijke factor:**

Naast de technologische en organisatorische oplossingen kan een oplossing in het menselijke gedrag een rol spelen. Een verdere opvoeding van de melders om duidelijk te spreken etc. is een optie, doch niet waar deze vraagstelling zich op richt.

Een aanpassing van de werkwijze om bijvoorbeeld de centralist aan het einde van het gesprek de melding nogmaals samen te vatten is mogelijk, doch niet de gewenste oplossing.

Een veranderende wijze van meldingen aan de 112-centrale is mogelijk, doch uit studies blijkt dat mensen in nood een intermenselijke actie willen en dat meldingen via tekstberichten niet of nagenoeg worden gedaan. Om die reden richt het vraagstuk zich op de huidige techniek van de meldingen door middel van spraak.

### **Organisatorisch:**

De ontwikkeling van een mogelijk product zal een samenwerking zijn tussen de diverse partijen en via een "Agile Approach". Agile projectmanagement is gebaseerd op een reeks van incrementele fasen genaamd "sprints" om tot het projectresultaat te komen. Na iedere sprint vindt een soort herijking plaats. Door de Nationale Politie zal zorggedragen worden voor de aanlevering van datasets en gewenst bronmateriaal ten behoeve van analyse en ontwikkeling. De projectdeelnemers zullen gescreend worden door de Nationale Politie en er zal een geheimhoudingsverklaring moeten worden getekend.

### **Vraagstelling definitief:**

Het operationeel centrum van de nationale politie wil telefonische meldingen sneller duiden om eerder de juiste hulp te kunnen verlenen. Zij zijn op zoek naar een technologische oplossing, die de medewerker van het politie operationeel centrum assisteert, in het omzetten van spraak naar tekst en het destilleren van essentiële informatie in een gesprek om daarmee sneller alle informatie ter beschikking te hebben, te weten te komen wat er aan de hand is en sneller te determineren welke vervolgactie nodig is. Daarbij denkt de politie in eerste instantie in oplossingen voor spraakoproepen in diverse dialecten en straattalen, en waarbij de emotie een mogelijke rol speelt.

Deze technologische oplossing zou automatisch een gesproken alarmmelding om moeten zetten naar tekst en de mogelijkheid geven om delict gegevens te identificeren; o.a. locatie, soort, urgentie, wapen, daderomschrijving, etc.

### **Uitnodiging brainstorm oplossingsrichtingen en eventuele samenwerkingsverbanden:**

Geïnteresseerden zijn uitgenodigd om mee te denken over de mogelijke oplossingsrichtingen en eventueel te vormen samenwerkingsverbanden. De brainstormsessie is gepland op 7 november van 13:00 – 17:00.

De locatie van de brainstormsessie is:

Politie Trainingscentrum “De Yp”, Katschiplaan 10, 2496 ZN Den Haag.

