



Datum / Date: 13/11/2015
Uur / Heure: 10:41
Vraag / Question: n° 7368

**Question orale de la Députée Katrin JADIN
à Monsieur Jan JAMBON, Ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, concernant
l'introduction d'un menu à chiffres lors des appels d'urgence vers le 112.
- déposée le 09 novembre 2015 -**

Monsieur le Ministre,

Afin de lutter contre l'encombrement du dispatching du numéro d'urgence 112, vos services s'apprêtent à tester l'introduction d'un menu à chiffre avant la mise en contact avec les opérateurs d'urgence.

L'objectif de ce menu informatisé, dont le projet pilote devrait être lancé à l'échelle provinciale, sera de trier les appels inappropriés, de sorte que les opérateurs puissent se concentrer sur les appels réellement urgents, tout en s'assurant que chaque personne puisse recevoir une réponse dans sa langue.

Cependant, certaines associations d'urgentistes ne voient pas cette proposition d'un bon œil, arguant principalement que les personnes composant le 112 sont en état de panique, et doivent donc entrer directement en contact avec une véritable personne, plutôt qu'un ordinateur.

Monsieur le Ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- Existe-t-il déjà un calendrier précisant la date à laquelle ce projet pilote sera mis en œuvre, et quelles seront les provinces concernées par cette phase de test?
- Ne craignez-vous pas que la réception de première ligne par menu informatisé puisse éprouver des difficultés à gérer efficacement la prise en charge d'appelants, en état de panique et de stress intenses, au moment de composer le 112 ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Katrin JADIN



Mondelinge vragen nr. 7291, 7342 en 7368

Van: de heer Alain TOP, Franky DEMON en Katrin JADIN

Betreffende: het gebruik en invoeren van een keuzemenu bij het noodnummer 112

Enkel als men naar 112 en 100 belt zal men tijdens het proefproject het keuzemenu horen.

De termijn voor het invoeren van het pilootproject is nog niet bepaald. Eind oktober heb ik, op aanraden van mijn diensten en na overleg met de FOD Volksgezondheid, beslist om een pilootproject met IVR-technologie (Interactive Voice Response) op te starten.

Ik begrijp de bezorgdheid van de urgentieartsen dat er kostbare tijd verloren kan gaan omdat mensen die in paniek zijn niet geconfronteerd willen worden met een keuzemenu en onmiddellijk behoefte hebben aan een menselijke stem aan de andere kant van de lijn. Daartegenover staat echter dat burgers in nood in panieksituaties er ook geen boodschap aan hebben dat ze in een centrale terechtkomen waar ze een operator aan de lijn krijgen die hun moedertaal niet of niet afdoende spreekt. De paniek van een burger zal ook niet afnemen wanneer hij inbelt in de 'verkeerde' centrale en doorgeschakeld moet worden.

Zoals ik al eerder heb geantwoord op een parlementaire vraag, bestaat er een alternatieve oplossing (die in een aantal lidstaten is ingevoerd) om een eerste lijn van 'neutrale' calltakers in te schakelen die de oproeper kort bevragen om deze nadien naar de bevoegde discipline (politie, brandweer of dringende medische hulpverlening) door te schakelen. Deze oplossing heeft als nadeel dat de oproeper na een eerste 'intake' toch ook nog doorgeschakeld moet worden, waardoor oproepers ofwel in paniek slaan, ofwel gefrustreerd geraken omdat zij niet onmiddellijk hun volledige verhaal kwijt kunnen.

Dan lijkt mij de IVR technologie op het eerste zicht een betere oplossing, maar zoals reeds aangegeven, een pilootproject moet daar duidelijkheid over scheppen. En voor alle duidelijkheid: indien de IVR technologie niet het verhoopte resultaat zou bieden, zal deze ook niet veralgemeend worden ingevoerd.

Het ligt ook nog niet vast in welke provincies het pilootproject zal plaatsvinden, maar hoogstwaarschijnlijk zullen dit de provincies Henegouwen en West-Vlaanderen zijn. Ik wil meedelen

dat verschillende functioneel verantwoordelijken van Hulpcentra 112/100 op eigen initiatief aangeboden hebben om het pilootproject in hun provincie te laten plaatsvinden.

Mijn diensten zullen onderzoeken welke de meest gebruiksvriendelijke instellingen zijn voor het keuzemenu. Zij zullen voorafgaandelijk met universitaire medewerking een korte studie uitvoeren naar de gebruiksvriendelijkheidsgraad van de te gebruiken technologie of anders gezegd aan een universiteit de opdracht geven om met een representatief staal van de Belgische bevolking een test uit te voeren om een aantal parameters in kaart te brengen (bv. gemiddelde tijd tussen begin van de oproep en toetsenkeuze; percentage van burgers die zich vergissen; globale tijd tussen iedere etappe; begrip van de keuze om een taal te kunnen kiezen, ...).

Een van de aandachtspunten van het proefproject is het behandelen van anderstalige oproepen. Bijgevolg zullen mijn diensten waarschijnlijk kiezen voor één of meerdere provincies die langs de taalgrenzen liggen.

Het pilootproject met IVR-technologie (Interactive Voice Response) is opgestart om nadien te kunnen evalueren of deze technologie een oplossing voor huidige aandachtspunten en problemen zou kunnen betekenen en om na te gaan of deze technologie in het kader van noodoproepen voldoende gebruiksvriendelijk is.

De termijn voor de evaluatie is nog niet bepaald.

Indien het proefproject positief geëvalueerd wordt, zal het keuzemenu in alle provincies ingevoerd worden.

Behalve het kunnen geholpen worden in de eigen moedertaal (Nederlands, Frans of Duits) ongeacht waar men zich in België bevindt, zijn er nog andere problemen waar het gebruiken van IVR mogelijk probleemoplossend kan werken.

De IVR-technologie laat bijvoorbeeld ook toe om onmiddellijk in verbinding te treden met de juiste noodcentrale (112/100 voor brandweer en medische hulp en 101 voor politiehulp) waardoor doorschakeling van een oproep en dus tijdverlies wordt vermeden. De meeste doorschakelingen zijn nu politionele 112-oproepen die naar 101 moeten doorgeschakeld worden.

Het keuzemenu moet eenvoudig, gebruiksvriendelijk, efficiënt en snel zijn.

Het keuzemenu zal niet te vergelijken zijn met commerciële keuzemenu's waarbij het lang kan duren tot je iemand aan de lijn krijgt. Het keuzemenu zal zich beperken tot de vraag of je brandweer en of medische hulp nodig hebt, dan wel politiehulp en zal daarnaast de mogelijkheid bieden om te kiezen voor een andere landstaal. Niets meer en niets minder.

Momenteel wordt ook onderzocht of je naast het drukken op een toets om je keuze te bevestigen, dit ook via het uitspreken van een nummer zou kunnen bewerkstelligen. Dit zou de keuze nog gemakkelijker kunnen maken in sommige gevallen.

Het pilootproject zal moeten uitwijzen of het globaal gezien langer duurt om met het keuzemenu een noodoproep af te handelen. Er zijn immers verschillende factoren die spelen. Wanneer een burger inbelt op het nummer 112 en deze enkel politiehulp nodig heeft, dan moet de operator hem ook uitleggen dat men hem naar de 101 centrale zal doorschakelen. Dit neemt ook tijd in beslag.

Wanneer we vandaag de dag over 30% oneigenlijke oproepen spreken, dan betekent dit ook concreet dat er mensen in wacht komen te staan omdat de operatoren ook die telefoons aan het opnemen zijn. Wanneer de burger in een anderstalige centrale terechtkomt en men hem daar onvoldoende begrijpt en dus moet doorschakelen, gaat er ook kostbare tijd verloren. Door de

oneigenlijke oproepen grotendeels weg te werken en het aantal doorschakelingen fors terug te dringen, zou er dus tijd moeten gewonnen worden.

De kostprijs van het IVR project is nog niet gekend maar we verwachten dat deze slechts een fractie zal zijn van de kostprijs die nodig zou zijn om alle noodoproepen 112/100 eerst te laten behandelen door perfect meertalige operatoren. Het profiel van de operatoren zou vereisen dat de operatoren perfect viertalig moeten zijn (drie landstalen én Engels kunnen spreken).

Er zijn op dit ogenblik nog geen andere landen die met IVR-technologie werken, maar in Spanje wordt wel al gewerkt met een automatisch antwoord voor alle oproepen.