

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

426

Vragen van het lid **Hijink** (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «Familiedrama in Winschoten: «Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet»* (ingezonden 25 september 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Blokhuis** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 18 oktober 2019).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Familiedrama in Winschoten: «Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet»? Vindt u ook dat een dergelijke situatie totaal ongewenst is en dat iemand die hulp nodig heeft in een dergelijke situatie deze hulp altijd zo eenvoudig en snel mogelijk moet kunnen bereiken?¹

Antwoord 1

Ik ben door het bericht geraakt. Het is een verschrikkelijk drama dat in Winschoten plaatsgevonden heeft. Ik wens de nabestaanden heel veel sterkte met hun verlies. Ik ben het met de vragensteller eens dat een dergelijke situatie ongewenst is. Hulp en steun voor iemand die suïcidale gedachten heeft, moet zo snel en zo eenvoudig mogelijk ter beschikking staan, dat staat voor mij voorop. Dit kabinet heeft niet voor niets substantieel extra financiële middelen beschikbaar gesteld aan suïcidepreventie ter hoogte van € 15 miljoen voor deze kabinetsperiode.

Vraag 2

Begrijpt u dat het zeer verwarrend is dat 113 niet het daadwerkelijke nummer van de Zelfmoordpreventielijn is? Begrijpt u tevens dat het zeer verwarrend is dat iemand die 113 belt te horen krijgt dat het nummer momenteel niet bereikbaar is en dat hij of zij het later nogmaals moet proberen?

Antwoord 2

113Online is 11 jaar geleden opgericht en profileerde zich destijds als een online platform waar je ook naar toe kon bellen. De naam sloot mogelijk voorheen beter aan bij hetgeen het precieze platform/dienst is. Het merendeel van de mensen zoekt online de hulpverlening en daar is de zoekterm 113 (.nl)

¹ <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Ze-belde-113-maar-dat-nummer-bestaat-helemaal-niet>

passend voor gebleken. In 2018 hebben 22.000 mensen via de telefoon en rond de 48.000 mensen via de chat crisishulp gekregen van 113Zelfmoordpreventie. Hoewel in alle uitingen van 113Zelfmoordpreventie het nummer 0900-0113 expliciet is vermeld, is gebleken dat mensen door de naam op de gedachte kunnen worden gebracht dat 113 het nummer is waarmee contact kan worden gezocht.

Het accent in de promotie van de hulpverlening van en door 113Zelfmoordpreventie heeft gelegen op verbetering van de naamsbekendheid. In 2015 lag het percentage op 3% naamsbekendheid, in 2019 is dit gestegen tot 56%. Ik heb begrepen dat mensen die het nummer 1-1-3 bellen, te horen krijgen dat het nummer niet bestaat met in sommige gevallen (afhankelijk van de provider) de suggestie het op een later moment nog eens te proberen. Ik ben inmiddels met het Ministerie van EZK in gesprek om hier actie op te ondernemen en de melding aan te passen in een duidelijke verwijzing of doorschakeling naar het juiste nummer om 113Zelfmoordpreventie telefonisch te kunnen bereiken. Dit is een oplossing voor de korte termijn. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

Vraag 3

Is het waar dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) op basis van de Telecommunicatiewet momenteel niet toestaat dat het nummer 113 gebruikt wordt omdat dit nummer gereserveerd is voor een eventueel Europees Noodnummer? Is er in het geval van zelfmoordgevoelens geen sprake van een noodsituatie? Per wanneer wordt 113 als Europees noodnummer in gebruik genomen? Klopt het dat dit nog heel lang kan duren, terwijl ondertussen levens gered kunnen worden door het gebruik van dit nummer? Graag uw reactie.²

Antwoord 3

De bestemmingen van telefoonnummers zijn vastgelegd in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, een besluit van algemene strekking onder de Telecommunicatiewet dat valt onder de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van EZK. De ACM is verantwoordelijk voor de uitgifte van deze nummers. In het huidige nummerplan is het nummer 113 gereserveerd voor een mogelijke toekomstige Europees geharmoniseerde bestemming. Zonder aanpassing van het nummerplan kan het nummer 113 niet door de ACM worden toegekend.

De huidige bestemming van het nummer 1-1-3 is gebaseerd op een rapport van de Europese Commissie inzake nummerreeksen voor toekomstige Europese harmonisatie van korte nummers voor informatie- en hulpdiensten en de aanbeveling om de reeks 1-1 daarvoor te gebruiken. De harmonisatie heeft betekenis in een breed Europees verband. Tot dusverre is in dit kader op basis van de regelgeving van de EU en (aanvullend) beleid van de Conférence Européenne des administrations des Postes et Télécommunications (CEPT), het alarmnummer 1-1-2 in gebruik genomen en is de reeks 1-1-6 XYZ (zescijferig) bestemd als nummer voor Europees geharmoniseerde diensten met een maatschappelijk belang. In de 116-reeks zijn inmiddels een aantal diensten gehuisvest die noodsituaties kunnen betreffen, zoals het telefonisch meldpunt voor vermiste kinderen (116000), kinderploijnen (116111) en hulpdiensten voor emotionele steun (116123). Hierbij zij opgemerkt dat hulp bij suicidale gedachten ook onderdeel is van de bestemming van 116123. Verdere harmonisatie is tot dusverre uitgebleven. Enkele landen hebben het nummer 1-1-3 in gebruik genomen, hoofdzakelijk als (niet urgent) politienummer. Gezien deze ontwikkeling wordt niet voorzien dat op korte termijn het nummer 1-1-3 op Europees niveau zal worden geharmoniseerd.

Vraag 4 en 5

Klopt het dat er al langer gesprekken lopen tussen het Ministerie van VWS en 113 over het telefoonnummer 113? Kunt u aangeven waarom dit zo lang moet duren? Bent u niet van mening dat dit zo spoedig mogelijk opgelost moet worden? Per wanneer gaat u regelen dat 113 het daadwerkelijke

² <https://www.113.nl/i/informatie-over-113>

nummer wordt of dat iemand die 113 belt direct wordt doorgeschakeld naar de Zelfmoordpreventielijn?

Gaat u op korte termijn regelen dat 113 een gratis toegankelijk nummer wordt zodat dit nummer ook te bereiken is door jongeren zonder beltegoed?

Antwoord 4 en 5

Ik heb eind 2018 van 113 Zelfmoordpreventie vernomen dat zij het huidige 0900 nummer graag in het nummer 1-1-3 aangepast zouden willen zien. Dit vanwege betere vindbaarheid en de betere aansluiting op de zero suicide missie van 113 Zelfmoordpreventie. De organisatie heeft destijds aangegeven hierover in gesprek te gaan met de hiervoor verantwoordelijke instantie (het Ministerie van EZK voor de beschikbaarheid van het nummer en de ACM voor de mogelijke toekenning van het nummer). Mocht in gebruik name van het nummer 1-1-3 niet te realiseren zijn, dan zou 113 Zelfmoordpreventie gebruik willen gaan maken van het (reeds toegekende) nummer 0800-0113. Ik heb aangegeven dit van harte te ondersteunen maar had wel behoefte aan een nadere onderbouwing van de mogelijke financiële consequenties. Die is in het voorjaar door 113 Zelfmoordpreventie aangeleverd.

Zoals in de Kamerbrief van heden is opgenomen heeft de Staatssecretaris van EZK aangegeven bereid te zijn het nummer 1-1-3 beschikbaar te stellen voor hulp in het kader van suïcidepreventie. Daarmee kunnen ook andere partijen dit nummer (gedeeld) gebruiken, mits zij voldoen aan de invulling van de kwaliteitseisen. Daarnaast is afgesproken dat het nummer 0800-0113 voor de Stichting beschikbaar is en blijft indien op enig moment besloten wordt het nummer 1-1-3 vanuit Europa voor andere doeleinden te harmoniseren. Samen met de Minister van JenV zullen wij onderzoeken wat de mogelijkheden, de risico's en passende voorwaarden zijn bij het beschikbaar maken van dit nummer. Ik kan nog niet precies inschatten op welke termijn het nummer eventueel beschikbaar zou kunnen komen en of er onverhoopt onoverkomelijke obstakels zijn.

De belangrijkste afweging bij een eventueel gebruik van het nummer 1-1-3 voor suïcidepreventie is de mogelijke complicatie voor de 1-1-2-dienstverlening, door een risico van onbedoeld kiezen («misdialling») van dit nummer. Op smartphones zit veelal een directe (beeldscherm) knop voor noodoproepen die dit risico beperkt, maar dit geldt niet voor vaste telefoons. Omdat elke seconde telt, moet de hulpvrager zoveel mogelijk in het eerste contact worden geholpen. Het openstellen van 1-1-3 mag geen extra vertragende factor zijn voor bellers in nood die per ongeluk 1-1-3 bellen in plaats van 1-1-2. Op dit moment kan ik nog niet inschatten wat dat vraagt aan techniek en menskracht. Dit risico speelt niet bij alternatieven zoals het nummer 0800-0113 of een nummer uit de 1-4reeks zoals het nummer 1-4-5. Bij een eventuele aanpassing van het nummerplan om het nummer 1-1-3 beschikbaar te maken zullen ook andere maatschappelijke belangen en die van derden die hiervoor 1-1 nummers zouden willen gebruiken, maar (nog) buiten beeld zijn, moeten worden afgewogen. In verband met de vereiste marktconsultatie en uitvoeringstoets door de ACM zijn hiermee tenminste drie maanden mee gemoeid.

Gelet op de genoemde aspecten met betrekking tot het nummerplan en Europese harmonisatie zal het nodig zijn om voorwaarden te stellen aan een beschikbaarstelling van het nummer 1-1-3 ten behoeve van suïcidepreventie. Onder meer wordt dan het nummer bestemd voor «suïcidepreventie» en kunnen ook andere partijen (mits zij voldoen aan de invulling van de kwaliteitseisen) dit nummer (gedeeld) gebruiken. Hiermee zou bij eventuele staking van de stichting een andere organisatie dit kunnen overnemen. Voorts zal dit gebruik van 1-1-3 moeten worden uit gefaseerd indien dit nummer alsnog Europees wordt geharmoniseerd voor een andere bestemming. Met een (tijdelijke) doorverwijzing door een auditieve melding kan op korte termijn het risico op onbeantwoorde 1-1-3-oproepen worden vermeden³. Er is weliswaar geen wettelijk instrument om dit af te dwingen maar de grotere telecomaانبieders hebben zich bereid verklaard hieraan mee te werken. Ik

³ Op verzoek van het Ministerie van EZK medio 2019 aan de telecomsector wordt de melding dat het nummer «tijdelijk niet in gebruik is» met de suggestie het op een later tijdstip nog eens te proberen, reeds uit de markt gehaald maar is vanwege technische complexiteit nog niet in alle netwerken volledig doorgevoerd.

verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.