

**Besluit van de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat van
nr. _____, tot wijziging van het Nummerplan Telefoon- en ISDN-diensten
in verband met de invoering van het toegangsnummer 113 voor suïcidepreventie**

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

Gelet op artikel 4.1 van de Telecommunicatiewet;

Besluit:

Artikel I

Het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten wordt als volgt gewijzigd:

A

Aan artikel 3 wordt, onder vervanging van de punt aan het slot van onderdeel d door een puntkomma, een onderdeel toegevoegd, luidende:

e. bijlage 5 worden voorwaarden gesteld aan het recht op het gebruik van het nummer 113.

B

Bijlage 1 wordt als volgt gewijzigd:

De regels:

Beschikbaar voor toekenning of reservering	Niet beschikbaar voor toekenning of reservering	Bestemming van de nummers (geografisch en niet-geografisch)	Lengte van de nummers	Nummers van uitzonderlijke economische waarden
	113	Geharmoniseerde Europese korte nummers		

worden vervangen door:

Beschikbaar voor toekenning of reservering	Niet beschikbaar voor toekenning of reservering	Bestemming van de nummers (geografisch en niet-geografisch)	Lengte van de nummers	Nummers van uitzonderlijke economische waarden
113		Geharmoniseerde Europese korte nummers. Toegang tot hulp in het kader van suïcidepreventie, zo lang geen Europese harmonisatie heeft plaatsgevonden. Het nummer kan aan meerdere aanvragers worden toegekend.	3	Nee

C

De bijlage wordt toegevoegd als bijlage 5.

Artikel II

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

[beroepsclausule wordt toegevoegd bij definitief besluit].

Bijlage als bedoeld in artikel I, onderdeel C, van dit besluit

Bijlage 5 als bedoeld in artikel 3, onderdeel e, van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten

Nummer	Kwalificatie van de dienst en voorwaarden aan het recht op het gebruik
113	<p><i>Algemene voorwaarden</i></p> <p>a) De dienst stelt de beller in staat echt menselijk contact te leggen waarbij geluisterd wordt zonder te oordelen.</p> <p>b) De dienst biedt emotionele hulp aan bellers die suïcide overwegen.</p> <p>c) De dienst is toegankelijk voor alle burgers zonder enige verplichting tot voorafgaande registratie.</p> <p>d) Om van de dienst gebruik te kunnen maken, wordt niet geëist vooraf voor de dienst te betalen of zich tot betaling te verplichten.</p> <p>e) Tijdens een oproep vindt geen reclame, amusement, marketing of verkoop plaats. Ook mag de oproep niet worden gebruikt om in de toekomst commerciële diensten te verkopen.</p> <p>f) De dienst is continu bereikbaar (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land).</p> <p><i>Voorwaarden in verband met risico's misdialing 112</i></p> <p>g) Melding:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Bij elke oproep naar het nummer 113 vindt voorafgaand aan persoonlijk contact met een medewerker van de dienst een auditieve melding plaats die er toe strekt dat bij acute hulpbehoefte of een levensbedreigende situatie het alarmnummer 112 moet worden gebeld.2. Deze melding wordt uitgevoerd in de Nederlandse taal en herhaald in de Engelse taal; dit geheel wordt iedere 10 seconden herhaald totdat het gesprek wordt aangenomen of de verbinding wordt beëindigd. <p>h) Elke oproep naar het nummer 113 wordt getrieerd door een hulpverlener die is geschoold op minimaal het niveau van HBO-zorg, waarna zo nodig de beller wordt doorverwezen naar het nummer 112.</p> <p>i) Technische redundantie ten behoeve van melding genoemd onder g.</p>

Toelichting

1. Aanleiding en doel

Dit wijzigingsbesluit strekt tot wijziging van het Nummerplan telefoon en ISDN-diensten om het nummer 113, onder bepaalde voorwaarden, beschikbaar te maken voor hulpverlening in het kader van suïcidepreventie. Voorheen was het nummer 113 alleen bestemd voor zogenoemde geharmoniseerde Europese korte nummers en was het niet beschikbaar voor toekenning. Met dit wijzigingsbesluit is gevolg gegeven aan kabinetsbeleid (zie bijlage Kamerbrief voortgang nummer 113 suïcidepreventie).

2. Achtergrond en totstandkoming

Op grond van artikel 4.1, eerste lid, van de Telecommunicatiewet, stelt de minister van Economische Zaken en Klimaat nummerplannen vast waarin in ieder geval de bestemming van de daarin opgenomen nummers wordt opgenomen. Het is, kort gezegd, verboden om nummers te gebruiken in strijd met een nummerplan.

2.1. Bestemming 113 voor geharmoniseerde Europese korte nummers

Het nummer 113 maakt onderdeel uit van de 11X-reeks in het nummerplan. De bestemming van het nummer 113 is gebaseerd op een rapport van de Europese Commissie inzake nummerreeksen voor toekomstige Europese harmonisatie van korte nummers voor informatie- en hulpdiensten¹ en de aanbeveling om de reeks 11X 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 112 in gebruik genomen en is de zescijferige reeks 116XYZ bestemd als nummer voor Europees geharmoniseerde diensten met een maatschappelijk belang. In de 116-reeks zijn inmiddels een aantal diensten gehuisvest die naast hulp- ook noodsituaties kunnen betreffen, zoals het telefonisch meldpunt voor vermiste kinderen (116000), kinderpulplijnen (116111) en de hulplijn voor emotionele steun (116123). Een verdere geharmoniseerde invulling van de 11X-reeks is tot dusverre uitgebleven. Sommige Europese landen hebben enkele nummers uit deze reeks op nationaal niveau bestemd voor (nood)hulpdiensten zoals politie of brandweer. Op grond van deze ontwikkeling wordt niet verwacht dat op korte termijn verdere harmonisatie van nummers in de 11X-reeks zal plaatsvinden.

Naast het aspect van harmonisatie is van belang dat de driecijferige nummers in de 11x-reeks schaars zijn. Hierbij past dat deze nummers, indien deze beschikbaar worden gemaakt, alleen worden bestemd voor diensten met een bijzonder, breed maatschappelijk belang, zoals het bieden van noodhulp in levensbedreigende situaties. De uitstraling van de 11X-reeks dient daarmee de begrijpelijkheid van het nummerplan voor de burger en het publieke bewustzijn omtrent de toegang tot nooddiensten.

2.2. Suïcidepreventie

Achtergrond van dit wijzigingsbesluit vormt dat het maatschappelijk belang van hulp die specifiek is gericht op personen die suïcide overwegen in de afgelopen jaren is toegenomen. Een indicatie hiervoor is de groei van het aantal gevallen waarin in het kader van deze dienstverlening telefonische hulp wordt verstrekt: in 2018 ging het om ten minste 22.000 hulpzoekende personen. Gelet op het karakter en de specifieke doelgroep van deze dienstverlening is een maatschappelijke behoefte gebleken om een separaat, laagdrempelig en eenvoudig te onthouden toegangsnummer te hanteren. Het hanteren van een separaat nummer maakt zo een meer efficiënte vorm van hulpverlening mogelijk, waarbij de beller sneller contact kan krijgen met de juiste medewerker. Dit is met name van belang om noodsituaties te kunnen beheersen. Een noodsituatie kan een levensbedreigende situatie betreffen en kan relatief frequent voorkomen in het kader van hulpverlening bij suïcidedgedachten omdat de beller in deze gevallen minder snel geneigd zal zijn direct het alarmnummer 112 voor noodhulpverlening in bredere zin te bellen. In zo'n situatie is snelheid van toegang tot daarvoor adequate hulpverlening van groot belang, waarbij voor noodhulpverlening de 112 dienst wordt bereikt.

Een non-profitorganisatie (de Stichting 113Zelfmoordpreventie) biedt reeds geruime tijd de betreffende dienstverlening aan. Deze organisatie maakt daarbij gebruik van het nummer 0900-0113 en heeft inmiddels landelijke bekendheid gekregen. Mede door het gebruik van het nummer 113 in de naam van deze organisatie, wordt het nummer in de praktijk algemeen geassocieerd met telefonische hulpverlening bij suïcidepreventie, terwijl dit nummer hiervoor niet was bestemd, niet was toegekend, en niet in gebruik was. Om onduidelijkheid te voorkomen, heeft het kabinet bij brief van 16 december 2019 aangekondigd het nummer 113, onder bepaalde

¹ European Commission, Final report on harmonisation of short codes in Europe, 25 September 1998

voorwaarden, beschikbaar te stellen voor hulpverlening in het kader van suïcidepreventie. Mede door de genoemde relatie van deze dienstverlening met noodhulp, waarbij sprake kan zijn van levensbedreigende situaties, is het gebruik van een 11X-nummer passend. Het bestemmen van het specifieke nummer 113 voor deze dienst leidt wel tot een zeker risico voor de noodhulpverlening onder het alarmnummer 112, dat onder meer ontstaat door onbedoeld aankiezen van het nummer 113 in relatie tot het nummer 112 (“misdialing 112”). Met dit wijzigingsbesluit worden voorwaarden gesteld voor het gebruik van het nummer 113 waarmee dit risico wordt gemitigeerd.

3. Wijzigingen bestemming, en voorwaarden voor toekenning en gebruik nummer 113

Zoals in paragraaf 2.1 van deze toelichting is beschreven, was het nummer 113 voorheen bestemd voor geharmoniseerde Europese korte nummers en was het niet beschikbaar voor toekenning. Met dit wijzigingsbesluit is dit gewijzigd: de bestemming van het nummer is aangevuld, het nummer is beschikbaar gemaakt voor toekenning, en er zijn voorwaarden gesteld voor het gebruik van het nummer 113 voor hulpverlening in het kader van suïcidepreventie.

3.1. Aanvulling bestemming, gedeeld gebruik, en beschikbaar voor toekenning

Allereerst is de bestemming van het nummer 113 aangevuld. Het nummer is nog steeds bestemd voor geharmoniseerde Europese korte nummers, maar is, zo lang geen harmonisatie heeft plaatsgevonden, voortaan ook bestemd voor gebruik voor toegang tot hulp in het kader van suïcidepreventie. Hierbij wordt opgemerkt dat voorsnog weliswaar geen Europese harmonisatie van dit nummer is voorzien, maar dat dat niet wil zeggen dat toekomstige harmonisatie is uitgesloten. Indien in de toekomst Europese harmonisatie (op EU-niveau dan wel op CEPT-niveau) plaatsvindt, zal dit gevolgen hebben voor de bestemming, de toekenning en het gebruik van het nummer 113. De bestemming zal dan worden gewijzigd, de toekenning zal worden ingetrokken, en het gebruik van het nummer 113 voor hulpverlening in het kader van suïcidepreventie zal moeten worden beëindigd. De voor de dienstverlening verantwoordelijke organisatie(s) zullen hiermee rekening kunnen en moeten houden, bijvoorbeeld door tevens de toekenning en gebruik van een ander passend nummer voor deze dienst aan te houden.

Hoewel noodhulp aan personen die suïcide overwegen in een levensbedreigende situatie niet wordt uitgesloten van de bestemming van 113, omvatten de voorwaarden in deze bestemming geen verplichting om de dienst zodanig in te richten dat deze ook zelf noodhulp omvat. Het bieden van noodhulp wordt als zodanig ook niet beoogd door de stichting 113Zelfmoordpreventie. Waar nodig moet de beller dan ook zo snel mogelijk worden doorverwezen naar het alarmnummer 112.

Voorts is bepaald dat het nummer is bestemd voor *gedeeld gebruik*. Gelet op de overeenkomsten van de bestemming van 113 met de bestemming van de 116XYZ-reeks is hierbij aangesloten bij hetgeen thans geldt voor de 116XYZ-reeks. Onderdeel daarvan is dat een nummer kan worden toegekend aan meer dan één partij. Achtergrond hiervan vormt dat de desbetreffende diensten weliswaar een maatschappelijk belang hebben, maar kunnen worden aangeboden door meerdere (non-profit)organisaties in een tot op zekere hoogte competitieve omgeving, terwijl de nummers in de reeks 11X schaars zijn. Er kunnen ook bij het nummer 113 meerdere partijen zijn die er belang bij hebben dit nummer te kunnen gebruiken. In dit scenario kan het nummer aan meerdere partijen worden toegekend. De betreffende partijen zullen dan moeten samenwerken en eventueel hun diensten moeten integreren, zodat eenvoudige toegang tot hun diensten via het enkele nummer mogelijk is voor de beller. Omdat in het geval van 113 meer uitgebreide voorwaarden gelden, is de verwachting overigens dat voorlopig maar één partij aan deze voorwaarden zal kunnen voldoen (de Stichting 113Zelfmoordpreventie, welke wordt gesubsidieerd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport). Het nummer zal dan ook naar verwachting alleen worden toegekend ten behoeve van gebruik door de Stichting 113Zelfmoordpreventie.

Ten slotte is met dit wijzigingsbesluit bepaald dat het nummer 113 ook daadwerkelijk beschikbaar is voor toekenning. Dat was vóór de inwerkingtreding van dit wijzigingsbesluit niet het geval.

3.2. Relatie met de dienstverlening onder het Europese alarmnummer 112

Het gebruik van het nummer 113 als toegangsnummer voor hulp in het kader van suïcidepreventie leidt tot mogelijke complicaties voor de dienstverlening onder het alarmnummer 112. Dit komt met name door de grote gelijkenis van het nummer 113 met het nummer 112. Het nummer 113 is net als het nummer 112 driecijferig en gepositioneerd in de 11X-reeks van het nummerplan. Bovendien zitten de 2 en 3 op het toetsenbord van een telefoon dicht bij elkaar. Hierdoor ontstaat een risico op onbedoeld aankiezen (‘misdialing’) van dit nummer.

Misdialing is onwenselijk omdat bij de 112-dienstverlening elke seconde telt. Hierdoor kunnen enerzijds 112-bellers die per ongeluk bij 113 uitkomen kostbare tijd verliezen. Op smartphones zit een directe (hardwarematige of softwarematige) knop voor noodoproepen die dit risico beperkt, maar er zijn ook nog steeds veel oproepen vanaf een vaste telefoon. Anderzijds zouden 113-bellers bij 112 kunnen uitkomen en de alarmcentrale in zekere mate belasten. Naast misdialing speelt dat het nummer 113 door de genoemde gelijkenis met het nummer 112, en de situatie dat geen andere driecijferige 11X-nummers in gebruik zijn, de uitstraling heeft van een toegangsnummer voor noodhulpverlening. Mogelijk leidt deze uitstraling in een toename van oproepen waarbij de beller bewust het toegangsnummer voor hulp in het kader van suïcidepreventie aankiest met het oog op noodhulp. Van belang is dat deze bellers zo snel mogelijk uitkomen bij de juiste hulpverlening.

Zowel in kader van de uitstraling als misdialing 112 zijn daarom in een nieuwe bijlage 5 bij het Nummerplan een aantal voorwaarden aan het gebruik van het nummer 113 opgenomen. Deze voorwaarden worden hieronder toegelicht.

4. Voorwaarden voor toekenning en gebruik nummer 113

In de 116-reeks zijn inmiddels een aantal diensten gehuisvest die naast hulp- ook noodsituaties kunnen betreffen. Gelet op de overeenkomsten van de bestemming van 113 met de bestemming van de 116XYZ-reeks wordt voor de algemene voorwaarden grotendeels aangesloten bij de voorwaarden die gelden voor de 116XYZ-reeks. Deze voorwaarden zijn van belang voor de waarborging van laagdrempelige toegang en de kwaliteit van de dienstverlening en spreken grotendeels voor zich. Ten aanzien van voorwaarde c zij opgemerkt dat er geen betaling of betalingsverplichting kan worden geëist voor het gebruik van de dienst. Deze situatie is vergelijkbaar met oproepen naar 0900-nummers die worden gebruikt voor klantenservice waar – naast het verkeerstarief niet ook een informatietarief in rekening mag worden gebracht voor de dienst die de gebelde partij levert aan de beller.

Misdialing is onwenselijk omdat bij 112-dienstverlening elke seconde telt. In dit verband zijn een drietal specifieke voorwaarden opgenomen. Ten eerste moet in het kader van onbedoeld aankiezen van 113 de beller zo spoedig mogelijk via een auditieve melding worden geïnformeerd dat hij geen oproep heeft gedaan naar het alarmnummer 112. Deze melding vindt ook plaats in het Engels en wordt herhaald totdat het gesprek wordt aangenomen. Ten tweede moet bij het aannemen van het gesprek de situatie van de beller worden beoordeeld door een hulpverlener die geschoold is op minimaal het niveau van HBO-zorg om, indien noodzakelijk, de beller zo spoedig mogelijk door te verwijzen naar het alarmnummer 112. Tenslotte moet een mogelijke uitval van de auditieve melding door bijvoorbeeld een technische storing of onderbreking van de elektriciteitsvoorziening zoveel mogelijk worden voorkomen door het toepassen van technische redundantie. Hiermee wordt de beschikbaarheid van de auditieve melding zo goed mogelijk geborgd. De bedoelde technische redundantie kan worden vormgegeven door het dubbel uitvoeren van de toepassing en het technische platform waarvan de toepassing gebruik maakt, zodat bij uitval van één exemplaar van de toepassing of platform de functionaliteit automatisch wordt overgenomen door een ander exemplaar.

5. Consultatie

Dit onderdeel wordt na de consultatie aangevuld.

6. Uitvoering en handhaving

Dit onderdeel wordt na de uitvoeringstoets door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) aangevuld.

7. Inwerkingtreding

PM.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,