

Amsterdam, 25 maart 2025

Onderwerp: Reactie op internetconsultatie over de nummerplanwijziging van 113 en 0800-0113

Kernboodschap:

Het nummer 113 gratis maken, is heel goed.

Niet goed is het openstellen van nummer 0800-0113 voor andere aanvragers. Dat doet afbreuk aan het vertrouwen in de hulplijn die gaat over leven en dood. Daarom roepen wij op om tot het schrappen van de optie van meerdere aanvragers.

Geachte heer Beljaarts,

Elke dag overlijden gemiddeld 5 mensen eenzaam en radeloos door suïcide. Jaarlijks meer dan 1.900 mensen. Dat zijn 2,5x zoveel doden als bij verkeersongevallen. Suïcide is de belangrijkste doodsoorzaak onder jongeren van 10 tot 30 jaar. Het verdriet van een suïcide raakt gemiddeld 135 mensen, dat zijn per jaar meer dan 250.000 mensen. Stichting 113 Zelfmoordpreventie (verder: de Stichting) is de nationale organisatie voor preventie van suïcide. Onze missie is een land waarin niemand eenzaam en radeloos sterft door suïcide. Een van de bekendste diensten van 113 Zelfmoordpreventie is de gratis en anonieme suïcidepreventie hulplijn voor mensen met suïcidale gedachten en hun naasten.

De afgelopen 15 jaar hebben wij via hulpverlening, communicatie en onderzoek zorgvuldig gebouwd aan de kwaliteit en bekendheid van ons hulpaanbod. Nederlanders die op het punt staan een onomkeerbare beslissing te maken over leven en dood moeten kunnen vertrouwen op een veilig gesprek dat voldoet aan strenge kwaliteitsnormen. Daarom vinden wij het cruciaal dat een hulpvrager die eenzaam en radeloos worstelt met gedachten aan zelfdoding erop kan vertrouwen dat als je het nummer 113 en het daaraan gekoppelde 0800-0113 belt, je altijd terecht komt bij de organisatie die garant staat voor de (doorontwikkeling van) de huidige kwaliteit van de hulpverlening.

Veel waardering, maar ook zorg

De Stichting heeft veel waardering voor de inspanningen van het ministerie van Economische Zaken – en alle andere betrokken organisaties – om het nummer gratis te maken, waardoor wordt bijgedragen aan minder suïcides in Nederland. Het voorstel getuigt van een betrokkenheid die past bij deze urgente kwestie.

Zorg is er ook. Deze Nummerplanwijziging opent namelijk ook de mogelijkheid om het nummer 0800-0113 aan meerdere nummerhouders toe te kennen.

Op de zorgen van de Stichting gaan we hierna verder in. Meer specifiek gaan we hieronder achtereenvolgens in op de volgende vragen: hoe werkt het delen van een 0800-nummer in de praktijk: qua techniek, qua samenwerking en daarmee vertrouwen? En het verkorte nummer 113 kan wel al aan meerdere aanvragers worden toegekend: hoe zit dat?

Een 0800-nummer delen met meerdere aanbieders: hoe werkt dat in de praktijk?

⇒ Samenwerking: technisch

Zijn er voorbeelden van 0800-nummers in beheer bij meerdere organisaties (en zo ja: welke en hoe gaat dat technisch in zijn werk)? Niet naar weten van de Stichting. Twee scenario's zouden dan voorstelbaar zijn, beide om verschillende redenen onwenselijk:

1. Scenario 1: het systeem verbindt de hulpvrager willekeurig door naar een van de organisaties
2. Scenario 1: de hulpvrager hoort eerst een bandje: kies 1 voor..., kies 2 voor...

Op momenten van acute crisis is het essentieel dat mensen direct weten welke organisatie zij benaderen met vragen over leven en dood en welke kwaliteit van hulpverlening zij dan kunnen verwachten. Scenario 1 leidt ertoe dat de hulpvrager niet weet waar die aan toe is. Scenario 2 leidt de hulpvrager door een keuzemenu. Iemand die (0800-0)113 belt, wil direct hulp. Zo iemand kampt met suïcidale gedachten en neemt – vaak pas na veel innerlijke strijd te hebben overwonnen – het besluit om te bellen. Een keuzemenu kan iemand doen afhaken.

⇒ Samenwerking: praktisch

Anonieme, vertrouwelijke, betrouwbare hulpverlening voor suïcidaliteit op een doelmatige manier bij meer dan één organisatie neerleggen, is niet realistisch. Suïcidepreventie is een gespecialiseerd kennisgebied, achter de hulplijn gaat een hele organisatie schuil met actuele kennis en een onderzoeksafdeling. Zo zorgen we voor een interne opleiding, 24/7 dekking: alles om anoniem en vertrouwelijk kwalitatief goede gesprekken te kunnen voeren. Gesprekken waarin we handelingsperspectief bieden aan mensen van alle leeftijden met suïcidale gedachten en hun naasten, maar ook aan (zorg)organisaties en -professionals.

Naast de gesprekken waarvoor de lijn is bedoeld, kent de lijn bijv. ook veelvuldig terugkerende hulpvragers. Een aanbieder moet zulke hulpvragers signaleren, hun onderliggende hulpbehoefte onderkennen en het hulplijngebruik monitoren en reguleren. Zonder goede aanpak van deze terugkerende hulpvragers, kunnen de suïcidale problemen van de hulpvrager verergeren en raakt de capaciteit van de hulplijn overbelast. Werken met meerdere aanbieders compliceert onevenredig.

Niet verrassend dan ook dat er uit een marktconsultatie (april 2023) is gebleken dat er geen interesse is van andere partijen dan de Stichting om het anonieme – en gratis – hulpverleningsaanbod suïcidepreventie zelfstandig (zonder subsidiëring) uit te voeren.

Dit brengt ons op een ander zeer wezenlijk punt: vertrouwen.

⇒ Vertrouwen

Mensen die aan zelfdoding denken, zijn vaak ambivalent. Gelukkig maar, want dat is waarom ze – ondanks hun suïcidale gedachten – toch de hulplijn bellen. Weten mensen in nood ons niet te vinden, dan komt er geen gesprek. Ofwel: niet alleen is de bekendheid van het nummer 113 cruciaal, maar ook het vertrouwen in de organisatie waarvoor dat nummer staat.

Stel je voor je staat op het punt om een van de belangrijkste telefoontjes in je leven te plegen. Je weet niet wie er opneemt of je hoort een keuzemenu. Blijf jij dan aan de lijn hangen? Waarom het risico lopen dat mensen afhaken?

Mensen in Nederland die aan zelfdoding denken en (0800-0)113 bellen, gaan ervan uit dat ze een kwalitatief sterke hulplijn te spreken krijgen. En dat kan nu ook.

De Stichting blijft zich als nationale organisatie voor suïcidepreventie ontwikkelen zodat state of the art-hulp kan worden geboden. Bij de kwaliteit van de hulplijn betrekken we ook de andere onderdelen van de organisatie, zoals kennis en onderzoek, uitvoering van de Landelijke Agenda Suïcidepreventie – inclusief het brede contact met de vele domeinen in de samenleving – en verwerken al deze signalen in een steeds sterkere hulplijn. Alles om op die manier het vertrouwen van hulpvragers te blijven verdienen.

Met het voorgaande in gedachten, stemt het openen van de mogelijkheid van het toekennen van nummer 0800-0113 aan meer dan één organisatie, niet gerust. Verwarring veroorzaken bij mensen op een zeer kwetsbaar moment is niet gewenst. De mogelijkheid openen van het toekennen van nummer 0800-0113 aan meer dan één organisatie, is dan ook gevaarlijk. De Stichting heeft ernstige twijfels wat betreft de vraag of dit voor de hulpvrager veilig kan worden uitgevoerd. Kan de minister garanderen dat de kwaliteit van en daarmee het vertrouwen in de hulplijn onverminderd blijft, ook als meerdere organisaties dat nummer zouden beheren?

Juridisch

⇒ Het verkorte nummer 113 kon toch al aan meerdere aanvragers worden toegekend?

Dat klopt. De vorige Nummerplanwijziging hield in dat het beleid voor het verkorte nummer 113 aansluit bij wat het beleid voor de 116XYZ-reeks. Dit gelet op de overeenkomsten van de bestemming van 113 met de bestemming van de 116XYZ-reeks. Onderdeel van dat beleid is dat een nummer kan worden toegekend aan meer dan één partij.¹

Zoals hiervoor uiteen is gezet, kent een suïcidepreventie hulplijn echter ook meer specifieke kenmerken, die zwaarder wegen dan in algemene zin genoemde overeenkomsten met de 116XYZ-reeks.² Deze specifieke kenmerken geven aanleiding om de hulplijn juist *niet* open te stellen voor meerdere aanvragers. Integendeel: de omgekeerde beweging is gerechtvaardigd. Kan niet juist van de gelegenheid van deze wijziging gebruik worden gemaakt om het openstellen van 113 voor meerdere aanvragers terug te draaien?

De Stichting is van mening dat het, gezien de gespecialiseerde en gevoelige aard van de dienst, realistisch noch doelmatig is dat meerdere organisaties de dienst aanbieden. Sowieso zouden scherpe voorwaarden in de vorm van kwaliteitscriteria moeten worden gekoppeld aan het toekennen van de nummers t.b.v. hoge standaard van suïcidepreventie met uniforme kwaliteitsborging.

⇒ Sterke band tussen cijfercombinatie ‘113’ en de Stichting

De Stichting heeft zich er steeds voor ingespannen dat zoveel mogelijk mensen in nood het nummer weten te vinden. Inmiddels is de geholpen naamsbekendheid van de stichting 86%. Daarbij helpt dat ‘113’ in de naam ‘113 Zelfmoordpreventie’ zit, dat het in de telefoonnummers (113 en 0800-0113) zit en in de naam van de website (113.nl). Zowel ‘113’ alsook ‘113 Zelfmoordpreventie’ zijn daarom ook als beschermd merk ingeschreven in het merkenregister.³ In de naam – het merk – zit de met veel zorg opgebouwde reputatie van de Stichting. Het zijn daardoor niet alleen bekende nummers, het zijn ook vertrouwde nummers voor mensen die op het punt staan een einde te maken aan hun leven.

¹ De aansluiting bij de 116XYZ-nummerreeks vraagt eerder om een meer specifieke onderbouwing dan nu in de toelichting staat van deze en de vorige Nummerplanwijziging. Zie [Staatscourant 2020, 19241](#)

² Goed om te weten dat er aan nummers in de 116XYZ-reeks voorwaarden **kunnen** worden gekoppeld.

³ 113: [BOIP Merkenregister | Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom](#), depotnummer 1392830, inschrijvingsnummer 1392830 en 113 Zelfmoordpreventie: [BOIP Merkenregister | Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom](#), depotnummer 1392688, inschrijvingsnummer 1392688

⇒ Herbestemmen nummers?

Het in het algemeen herbestemmen van telefoonnummers is vaker gebeurd. Denk aan de overgang van korte servicenummers naar langere 0800- en 0900-nummers. Echter, het herbestemmen van één concreet nummer, dat al aan een specifieke organisatie is toegekend en dat bovendien sterk is verbonden aan de naam van die organisatie roept (juridische) vragen op.

Beschikbaarheid nummer 0800-0113 voor deze dienst i.v.m. eventuele Europese harmonisatie

In de toekomst zou mogelijk sprake kunnen zijn van Europese harmonisatie. Reden om ook het nummer 0800-0113 nu al open te stellen voor meerdere aanvragers. Op pag. 6 van het conceptbesluit daarover:

“Desalniettemin kan Europese harmonisatie wel een reden zijn om het nummer 113 in de toekomst niet meer op nationaal niveau voor suïcidepreventie te (kunnen) bestemmen.

Vanwege deze situatie is het van belang dat naast het nummer 113 ook een ander, gratis en bij het publiek bekend nummer door de dienstverlener wordt gebruikt voor toegang tot deze dienst. Dit is thans het geval met het nummer 0800-0113. Dit nummer moet daarom beschikbaar blijven voor deze dienst; dit wijzigingsbesluit wordt aangegrepen om dit te bestendigen.”

De redenering dat er bij het publiek twee gratis nummers bekend moeten zijn, volgt de Stichting. Dat betekent echter niet dat het nummer 0800-0113 ook nu al zou moeten openstaan voor toekenning aan meerdere aanvragers. Dat laatste is pas nodig in het geval dat:

- 1) Europese harmonisatie daadwerkelijk plaatsvindt én
- 2) De Stichting het nummer 0800-0113 niet meer zou gebruiken voor suïcidepreventie.

Ad 1) Zoals ook al staat in de toelichting: ‘Deze ontwikkeling wordt niet verwacht op korte termijn’. Zou er toch sprake zijn van Europese harmonisatie, dan is er tegen die tijd nog voldoende voorbereidingstijd. Zeker aangezien het Nummerplan laagdrempelig – bij besluit van algemene strekking – kan worden gewijzigd.

Ad 2) Het gebruik van een 0800-nummer wordt bij besluit van de ACM (Autoriteit Consument en Markt) toegekend. De ACM kan deze toekenning ook weer intrekken als – in dit geval de Stichting – het nummer niet wordt gebruikt voor het doel waarvoor het is aangevraagd. Het doel waarvoor het nummer 0800-0113 is aangevraagd en verleend is “24/7 hulpverlening voor zelfmoordpreventie”.⁴ Met andere woorden: het is niet nodig het Nummerplan op dit punt te wijzigen. De ACM heeft deze bevoegdheid reeds op basis van het toekenningsbesluit, daarmee is een noodzaak tot Nummerplanwijziging dus niet aan de orde.

⁴ Besluit ACM d.d. 28 augustus 2018, kenmerk ACM/TVP/NB20181970.

Conclusie

In het voorgaande staan meerdere vragen ten aanzien van de Nummerplanwijziging, in het bijzonder met betrekking tot het aan meerdere aanvragers kunnen toekennen van het nummer 0800-0113. Stichting 113 Zelfmoordpreventie heeft daar zorgen over. Het is niet duidelijk hoe dat zou kunnen werken: technisch, praktisch en qua vertrouwen.

- ⇒ Het openstellen van nummer 0800-013 voor andere aanvragers zou nodig zijn in geval van Europese harmonisatie. In die situatie moet de hulplijn bekend zijn onder en bereikbaar zijn op een tweede nummer. Maar de hulplijn is al bekend en bereikbaar onder een tweede nummer. 0800-0113 nu openstellen voor meerdere aanvragers is dan ook niet nodig:
 - Europese harmonisatie van nummer 113 wordt niet verwacht
 - Bovendien, komt die er wel, dan:
 - Heeft ACM al bevoegdheid om de toekenning van het nummer in te trekken.
 - En kan EZ alsnog een besluit van algemene strekking slaan.
 - Ofwel: de redenering mist doel.
- ⇒ Bovendien creëert het nu al openstellen van beide nummers risico bij mensen op een kwetsbaar moment in hun leven. Is dat niet nodig, doe het dan niet.
- ⇒ Oproep: beter kan van de gelegenheid van deze wijziging gebruik worden gemaakt om juist ook het openstellen van het verkorte nummer 113 voor meerdere aanvragers terug te draaien.

Wij staan open voor verdere dialoog en gaan graag in gesprek in het belang van een betrouwbare en kwalitatief sterke hulplijn voor mensen die overwegen een einde aan hun leven te maken.

Met vriendelijke groet,

Monique Kavelaars

Voorzitter Raad van Bestuur, Stichting 113 Zelfmoordpreventie