



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamerder Staten-GeneraalPostbus 20018 2500
EA DEN HAAG

Datum 24 februari 2022
Onderwerp Beantwoording Kamervragen over 112 bellen als iemand niet kan
spreken

In antwoord op uw brief van 3 februari 2022, deel ik u mee dat de schriftelijke
vragen van het lid Van Nispen (SP) over de mogelijkheden van 112 bellen als
iemand niet kan spreken, worden beantwoord zoals aangegeven in de bijlage van
deze brief.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

D. Yeşilgöz-Zegerius

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Ons kenmerk
3848285

Uw kenmerk
2022Z01868

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

**Antwoorden van de minister van Justitie en Veiligheid op de schriftelijke vragen van het lid Van Nispen (SP) over de mogelijkheden van 112 bellen als iemand niet kan spreken.
(Ingezonden 3 februari 2022, 2022Z01868)**

Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's

Datum
7 maart 2022

Ons kenmerk3848285

Vraag 1

Kunt u aangeven wat het protocol is als iemand meerdere malen belt met het alarmnummer maar niet spreekt?¹

Antwoord op vraag 1

De Landelijke 112-centrale in Driebergen is het aanname-loket waar alle 112-oproepen binnenkomen. Als een 112-oproep binnenkomt, vragen de centralisten conform een vastgesteld protocol waar de beller is en wie de beller wil spreken: politie, brandweer of ambulance. Daarna wordt de beller direct doorverbonden met de juiste regionale meldkamer. De eventuele hulpverlening wordt vervolgens door de regionale meldkamer in gang gezet.

Ongeveer 40 procent van de oproepen betreft verkeerd gebruik of misbruik van het alarmnummer 112. Deze oproepen worden in de Landelijke 112-centrale niet doorverbonden naar de regionale meldkamers.

Ook als de beller geen antwoord geeft op de twee vragen van de 112-centralist, wordt de verbinding –volgens protocol– verbroken en de lijn weer vrijgemaakt. Dat kan ook voorkomen als de beller niet kan spreken en de centralist niks hoort aan de kant van de beller. Alle centralisten worden professioneel opgeleid, en getraind om dit soort situaties te beoordelen. Intuïtie en ervaring spelen daarnaast ook een belangrijke rol. Alle 112-bellers die niet worden doorverbonden in verband met verkeerd gebruik of misbruik van het alarmnummer 112 ontvangen een SMS met waarschuwing dat zij 112 verkeerd hebben gebruikt.

Vraag 2

Vindt u de alternatieve opties om 112 te bereiken voor mensen die niet kunnen spreken of horen gebruiksvriendelijk voor bijvoorbeeld mensen die digitaal niet vaardig zijn? Zo ja, waarom?²

Antwoord op vraag 2

De alternatieve opties voor mensen met een communicatieve beperking om 112 te bereiken³ hebben als uitgangspunt dat deze snel en eenvoudig gebruikt moeten kunnen worden door mensen die niet of niet goed kunnen horen en/of spreken. De relevante belangengroepen zijn steeds betrokken bij de werking van de verschillende opties en wanneer blijkt dat daartoe de noodzaak bestaat, wordt de werking ervan aangepast door bijvoorbeeld het aanpassen van een aanmeldprocedure, of het wijzigen van de visuele interface teneinde deze beter leesbaar te maken. Hierbij wordt ook zoveel mogelijk rekening gehouden met hen die digitaal minder vaardig zijn. De oplossingen vereisen echter wel, in tegenstelling tot regulier bellen met de hulpdiensten, een zekere mate van digitale basisvaardigheden, zoals het kunnen installeren en bedienen van apps of het kunnen versturen van een SMS. Met inachtneming daarvan worden de oplossingen zo gebruiksvriendelijk mogelijk gepresenteerd.

Vraag 3

¹ Omroepbrabant: 1 februari 2022 <https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/4033108/rien-sterft-in-een-plas-bloed-nadat-hij-vijf-keer-tevergeefs-naar-112-belde>

² Hoe kan ik alarmnummer 112 bereiken als ik doof of slechthorend ben? | Rijksoverheid.nl

³ De Tolkcontact-app, emergency-SMS en de in januari 2022 geïntroduceerde 112NL-app

Wat vindt u van de optie een code in te voeren zodat mensen die niet kunnen spreken en bijvoorbeeld bellen met een huistelefoon duidelijk kunnen maken dat zij hulp nodig hebben?

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Datum
7 maart 2022

Ons kenmerk3848285

Antwoord op vraag 3

Deze optie kan inderdaad van grote waarde zijn in situaties waarin het niet veilig is om te spreken, bijvoorbeeld bij een overval of huiselijk geweld. In een toekomstige update van de 112NL-app wordt deze mogelijkheid geïntroduceerd middels een "ik-kan-nu-niet-spreken-knop". Samen met de politie onderzoek ik de mogelijkheden om dit ook buiten de 112NL-app toe te passen. Een dergelijke optie moet evenwel betrouwbaar, uitvoerbaar en technisch realiseerbaar zijn.

Vraag 4

Kunt u aangeven waarom voor e-sms eerst aangemeld moet worden? Hoeveel mensen hebben dat tot op heden gedaan?

Antwoord op vraag 4

Uw Kamer is eerder geïnformeerd over het gereedkomen van emergency-SMS⁴. Mensen moeten zich inderdaad eenmalig aanmelden om gebruik te kunnen maken van emergency-SMS. Dit is gedaan om misbruik te voorkomen. Per begin februari 2022 zijn er 1.361 aanmeldingen geregistreerd. In overleg met mijn departement zijn de beoogde gebruikers van emergency-SMS via de relevante belangengroepen geïnformeerd over het aanmelden en de werking van de oplossing⁵.

Vraag 5

Kunt u aangeven hoe vaak (ongeveer) het noodnummer per ongeluk of voor de grap gebeld wordt en welk percentage van het totaal aantal contactmomenten dat is?

Antwoord op vraag 5

In 2021 heeft de Landelijke 112-centrale ruim 3,2 mln. oproepen ontvangen. Daarvan is ongeveer 60 procent doorverbonden naar de regionale meldkamers in het kader van noodhulp. Bijna 1,4 mln. 112-oproepen zijn geclassificeerd als "geen 112-oproep" (broekzaktelefoontjes, plaagbellers of misbruik van het alarmnummer). Dit komt neer op ongeveer 40 procent.

⁴ Kamerstukken II, vergaderjaar 2020–2021, 33 199, nr. 40

⁵ Zie bijvoorbeeld <https://iederin.nl/alarmnummer-112-nu-ook-te-bereiken-via-e-sms/>