

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
1586934-195449-CZ

Bijlagen
1

Uw brief
25 september 2019

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

Datum 16 oktober 2019
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van de Kamerleden Hijink (SP), Kuik (CDA), Kuiken (PvdA), Wörsdörfer (VVD), Diertens (D66), Voordewind (CU), Dik-Faber (CU) en Renkema (GL) over het bericht 'Familiëdrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet' en de bereikbaarheid van 113 Zelfmoordpreventie (2019Z17932 + 2019Z17933 + 2019Z17934 + 2019Z17935). De antwoorden op de vragen van de leden Voordewind en Dik-Faber (CU) beantwoord ik mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Paul Blokhuis

2019Z17932

Beantwoording op Vragen van het lid Hijink (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het bericht «Familedrama in Winschoten: «Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet».

1.

Wat is uw reactie op het bericht 'Familedrama 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)

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 suicidepreventie ter hoogte van € 15 miljoen voor deze kabinetsperiode.

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?

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) 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.

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.

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), kinderpulplijnen (116111) en hulplijnen voor emotionele steun (116123). Hierbij zij opgemerkt dat hulp bij suïcidale 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.

4.

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

5.

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

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 suïcide 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 113Zelfmoordpreventie 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 113Zelfmoordpreventie 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 uitvoeringtoets 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 vermeden¹. Er is weliswaar geen wettelijk instrument om dit af te dwingen maar de grotere telecomaانبieders hebben zich bereid verklaard hieraan mee te werken. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

1. <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Zelbe-113-maar-dat-nummerbestaat-helemaal-niet>

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

¹ 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.

2019Z17933

Antwoorden op Vragen van het lid Kuik (CDA) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de zelfmoordpreventielijn

1.

Klopt het dat de zelfmoordpreventielijn, die breed bekend staat als 113, niet onder dat telefoonnummer te bereiken is? 1)

1

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) 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 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.

2.

Is het algemeen bekend dat - anders dan het noodnummer 112 - voor de zelfmoordpreventielijn 0900-0113 gebeld moet worden?

2

In alle uitingen die verwijzen naar 113 Zelfmoordpreventie, wordt uitdrukkelijk het nummer 0900-0113 vermeld. Veel mensen kunnen de hulplijn vinden: in 2018 hebben 22.000 mensen via de telefoon en rond de 48.000 mensen onlinehulp gekregen van 113Zelfmoordpreventie.

3.

Wat is de reden dat het breed gecommuniceerde nummer voor hulp 113 niet onder dat nummer bereikbaar is?

3

Het nummer 1-1-3 is nooit breed gecommuniceerd; de naam 113Online is sinds 2017 aangepast in 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.

4.

Klopt het dat het nummer 0900-0113 niet gratis is? Zo ja, waarom is dat?

4

Vanaf de start van 113Zelfmoordpreventie, is de dienstverlening die geboden wordt gratis beschikbaar voor iedereen die belt, mailt of chat. De kosten die verbonden zijn aan de telefoon zijn – tot op heden - voor rekening van de beller. Ik heb dit voorjaar aan 113Zelfmoordpreventie gevraagd een indicatie te geven van de omvang van de kosten die gemoeid zijn met het vergoeden van de telefoonkosten. Ik heb begrepen dat de kosten opgevangen kunnen worden in de huidige instellingssubsidie van 113Zelfmoordpreventie (€ 5,4 miljoen) waarmee toekenning van het nummer 0800-0113 in elk geval de voorkeur verdient boven het op dit moment gehanteerde 0900-nummer. Het nummer 0800-0113 is reeds toegekend.

5.

Klopt het dat er al langer gesprekken met het ministerie VWS lopen om het telefoonnummer 113 te verkrijgen? Deelt u de mening dat hier zo snel mogelijk helderheid over gegeven moet worden?

5

Ik heb eind 2018 van 113Zelfmoordpreventie vernomen dat zij het huidige 0900 nummer graag in 1-1-3 nummer aangepast zouden willen zien. Dit vanwege betere vindbaarheid en de betere aansluiting op de zero suïcide missie van 113Zelfmoordpreventie. 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 113Zelfmoordpreventie 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 113Zelfmoordpreventie aangeleverd.

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

6.

Kunt u deze vragen beantwoorden voor het algemeen overleg over suïcidepreventie van 17 oktober a.s.?

6

Ja.

1) Rtv-noord, "Familiëdrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet'", 23 september 2019

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17932).

2019Z17934

Antwoorden op Vragen van het lid Kuiken (PvdA) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het bericht dat een meisje zelfmoord pleegde na het niet-bestaande telefoonnummer '113' te bellen

1.

Heeft u kennisgenomen van het bericht 'Famiedrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet''? [1]

2.

Leeft u ook mee met de familie van de jonge vrouw haar die leven beëindigde nadat zij tevergeefs hulp zocht?

1 en 2

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.

3.

Vindt u het ook begrijpelijk dat men verondersteld dat '113' het correcte nummer van de zelfmoordpreventielijn is aangezien dit zowel de slogan als het adres van de website is, en niet '0900-0113'?

3

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 1-1-3 (.nl) 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 1-1-3 het nummer is waarmee contact kan worden gezocht.

4.

Acht u het van groot belang dat personen die denken aan zelfmoord zo snel en gemakkelijk mogelijk met iemand in contact moeten kunnen komen voor een anoniem en vertrouwelijk gesprek?

4

Ja, daarom faciliteer ik 113Zelfmoordpreventie en heb ik haar subsidie opnieuw verhoogd, van € 3,4 miljoen in 2017 naar € 5,4 miljoen sinds 2018.

5.

Deelt u de mening van de geïnterviewde dat de insinuatie dat 113 een telefoonnummer is misleidend is?

5

Ik vind het verschrikkelijk wat er gebeurd is. Ik begrijp goed dat het voor de naasten een hard gelag is en dat de wetenschap dat contact is gezocht en niet is gevonden, niet te bevatten is.

Ik heb begrepen dat mensen die het nummer 1-1-3 bellen, te horen krijgen dat het nummer niet bestaat en dat ze niet het juiste nummer te horen krijgen. Voor de acties die ik onderneem verwijs ik u naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

6.

Wanneer zijn de gesprekken tussen de zelfmoordpreventielijn en uw ministerie hierover begonnen? Kunt u een overzicht geven van dit proces en de redenen dat de zelfmoordpreventielijn niet het gevraagde nummer 113 toegewezen heeft gekregen?

6

Ik heb eind 2018 van 113Zelfmoordpreventie vernomen dat zij het huidige 0900 nummer graag in 1-1-3 nummer aangepast zouden willen zien. Dit vanwege betere vindbaarheid en de betere aansluiting op de zero suïcide 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 113Zelfmoordpreventie gebruik willen gaan maken van het 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 113Zelfmoordpreventie aangeleverd. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3, naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

7.

Deelt u de mening dat het niet te verkroppen is dat de slogan '144, red een dier' wel slaat op een werkend telefoonnummer voor dieren in nood, maar 113 niet het nummer is voor mensen met suïcidale gedachten?

7

Het nummer '1-4-4' betreft een nummer in de zogenaamde '1-4' - reeks. Deze reeks maakt geen onderdeel uit van de reeks '1-1' die is aangewezen voor harmonisatie van korte nummers voor informatie en hulpdiensten en hier speelt niet het risico op mogelijke 'misdialing' met het nummer 1-1-2.

8.

Vindt u ook dat 113 zo snel mogelijk moet worden toegewezen aan de zelfmoordpreventielijn, dan wel moet worden doorgeschakeld naar 0900-0113 als tijdelijke oplossing?

8

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 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 belangrijkste afweging voor 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 hier 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) (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) doorschakeling of doorverwijzing door een auditieve melding kan op korte termijn het risico op onbeantwoorde 1-1-3-oproepen worden vermeden. Er is weliswaar geen wettelijk instrument om dit af te dwingen maar de grotere telecomaandieners hebben zich bereid verklaard hieraan mee te werken. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

9.

Maakt u zich ook zorgen over het feit dat mensen in nood zonder beltegoed de zelfmoordpreventielijn niet kunnen bellen omdat dit nummer niet gratis is? Zo ja,

kunt u dit zo spoedig mogelijk rechtzetten opdat beltegoed niet langer een voorwaarde is om hulp te krijgen voor iemand met suïcidale neigingen?

10.

Kunt u aangeven binnen welk tijdsbestek u bovenstaande veranderingen gaat doorvoeren?

9 en 10

Ik verwijs u voor mijn reactie naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

[1] <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Zelbe-113-maar-dat-nummerbestaat-helemaal-niet>

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17932) en Kuik (CDA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17933)

Z019Z17935

Antwoorden op Vragen van het lid Wörsdörfer (VVD) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het bericht 'Familiedrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet'.

1.

Bent u bekend met het bericht 'Familiedrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet'? 1)

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.

2.

Deelt u de mening dat de zelfmoordpreventielijn ook bereikbaar moet zijn via het nummer 113? Zo ja, kunt u per direct het nummer 113 toegankelijk maken voor en koppelen aan de Zelfmoordpreventielijn? Zo nee, waarom niet?

2

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 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 belangrijkste afweging voor 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 uitvoeringtoets door de ACM zijn hier 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 dit nummer (mits zij voldoen aan de invulling van de kwaliteitseisen) (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) doorschakeling of doorverwijzing door een auditieve melding kan op korte termijn het risico op onbeantwoorde 1-1-3-oproepen worden vermeden². Er is weliswaar geen wettelijk instrument om dit af te dwingen maar de grotere telecomaانبieders hebben zich bereid verklaard hieraan mee te werken. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

3.

Wat is volgens u de reden dat mensen nu een langer nummer, te weten, 0900-0113, moeten bellen?

3

Ik begrijp dat destijds aan 113 Online een 020-nummer was toegekend. Ongeveer zes jaar geleden is dit omgezet naar een landelijk 0900-nummer.

4.

Waarom worden bellers die bellen naar 113 niet doorverbonden met 0900-0113?

4

Ik verwijs u voor de beantwoording naar het antwoord op vraag 2.

5.

Kunt u het bellen van de zelfmoordpreventielijn gratis toegankelijk maken zodat ook kinderen en jongeren zonder beltegoed de zelfmoordpreventielijn kunnen bereiken? Zo nee, waarom niet?

5

Ik verwijs u voor het antwoord op deze vraag naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

² 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.

6.

In hoeverre heeft u signalen ontvangen dat de zelfmoordpreventielijn niet bereikt wordt door verwarring over het te bellen telefoonnummer?

6

Ik heb eind 2018 van 113Zelfmoordpreventie vernomen dat zij het huidige 0900 nummer graag in 1-1-3 nummer aangepast zouden willen zien. Dit vanwege betere vindbaarheid en de betere aansluiting op de zero suïcide missie van 113 Zelfmoordpreventie. Jaarlijks bellen 22.000 mensen 113Zelfmoordpreventie voor steun en hulp in verband met hun suïcidaliteit, ruim 48.000 mensen weten 113zelfmoordpreventie online te vinden (2018).

7.

Kunt u deze schriftelijke vragen beantwoorden voor het algemeen overleg suïcidepreventie van 17 oktober 2019?

7

Ja.

1) RTV Noord, 23 september 2019,

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

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17932), Kuik (CDA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17933) en Kuiken (PvdA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17934)

2019Z17936

Antwoorden op Vragen van het lid Diertens (D66) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het bericht 'Familiedrama in Winschoten: ze belde 113 maar dat nummer bestaat helemaal niet'.

1.

Bent u bekend met het bericht 'familiedrama in Winschoten: ze belde 113 maar dat nummer bestaat helemaal niet'? (1) Wat is uw reactie op dit bericht?

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.

2.

Hoe vaak komt het jaarlijks voor, dat iemand probeert 113 te bellen maar uiteindelijk niet uitkomt bij de zelfmoordpreventielijn?

2

Het is niet bekend hoeveel mensen 1-1-3 bellen. Omdat het nummer 1-1-3 niet voor toekenning beschikbaar is en formeel niet in gebruik is, wordt dit technisch niet bijgehouden.

3.

Klopt het dat de zelfmoordpreventielijn al bij u heeft aangegeven dat het feit dat zij niet 113 als telefoonnummer hebben, problemen oplevert?

3

Ik heb eind 2018 van 113Zelfmoordpreventie begrepen dat zij het huidige 0900 nummer graag in 1-1-3 nummer aangepast zouden willen zien. Dit vanwege betere vindbaarheid en de betere aansluiting op de zero suïcide 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 113Zelfmoordpreventie 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 113Zelfmoordpreventie aangeleverd.

4.

Bent u van mening dat 113 een lijn voor spoedeisende hulp is en dat het belangrijk is dat dit nummer goed te bereiken en onthouden is?

4

Ik vind de hulp en steun die 113Zelfmoordpreventie biedt aan mensen die kampen met suïcidaliteit van groot belang. Daarom faciliteer ik 113Zelfmoordpreventie en heb ik haar subsidie opnieuw verhoogd, van € 3,4 miljoen in 2017 naar € 5,4

miljoen sinds 2018. Het is belangrijk het nummer waaronder de organisatie te bereiken is, goed te communiceren. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

5.

Klopt het dat door middel van een aanpassing van de Telecommunicatiewet het zelfmoordpreventie nummer wel omgezet kan worden naar 113? Zo ja, bent u bereid dit te doen? Zo nee, waarom niet?

5

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 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 belangrijkste afweging voor 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 uitvoeringtoets door de ACM zijn hier 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)

(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) doorschakeling of doorverwijzing door een auditieve melding kan op korte termijn het risico op onbeantwoorde 1-1-3-oproepen worden vermeden. Er is weliswaar geen wettelijk instrument om dit af te dwingen maar de grotere telecomaandbieders hebben zich bereid verklaard hieraan mee te werken. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

1) RTV Noord, 23 september 2019,
<https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Zebelde-113-maar-dat-nummer-bestaat-helemaal-niet>

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17932), Kuik (CDA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17933), Kuiken (PvdA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17934) en Wörsdörfer (VVD), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17935)

2019Z17937

Antwoorden op Vragen van de leden Voordewind en Dik-Faber (beiden ChristenUnie) aan de staatssecretarissen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van Economische Zaken en Klimaat over de bereikbaarheid van 113 Zelfmoordpreventie

1.

Kent u het bericht 'Famiedrama in Winschoten. Ze belde 113 maar dat nummer bestaat helemaal niet'? 1)

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.

2.

Vindt u ook dat 0900 minder bekend is, verwarrend is en een drempel kan opwerpen voor mensen vanwege de telefoonkosten die ze moeten maken?

2

Ik ben er voorstander van dat er zo min mogelijk drempels zijn om deze hulpdienst te bereiken. Met de toekenning en in gebruik name van het 0800 nummer, zijn er niet langer financiële barrières voor mensen die hulp zoeken.

3.

Bent u bereid het nummer 113 gratis ter beschikking te laten stellen aan 113 zelfmoordpreventie, zodat mensen dit nummer rechtstreeks kunnen bellen?

3

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 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 nu gereserveerd voor een mogelijke toekomstige Europees geharmoniseerde bestemming. Zonder aanpassing van het nummerplan kan het nummer 113 niet door de ACM worden toegekend.

De belangrijkste afweging voor 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 uitvoeringtoets door de ACM zijn hier 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) (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 doorverwijzing door een auditieve melding kan op korte termijn het risico op onbeantwoorde 1-1-3-oproepen worden vermeden. Er is weliswaar geen wettelijk instrument om dit af te dwingen maar de grotere telecomaandieners hebben zich bereid verklaard hieraan mee te werken. Ik verwijs u voor mijn verdere reactie op het nummer 1-1-3 naar mijn brief van heden aan uw Kamer over dit onderwerp.

4.

Bent u bereid deze vragen in ieder geval te beantwoorden voor het algemeen overleg Suïcidepreventie van 17 oktober?

4

Ja.

1) RTV Noord, 23 september 2019, <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Zelbelde-113-maar-dat-nummerbestaat-helemaal-niet>

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17932), Kuik (CDA),

ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17933), Kuiken (PvdA),
ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17934), Wörsdörfer
(VVD), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17935) en Diertens
(D66), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17936)

2019Z17939

Antwoorden op Vragen van het lid Renkema (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het bericht 'Familedrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet'

1.

Heeft u kennisgenomen van het bericht 'Familedrama in Winschoten: 'Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet'? 1)

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.

2.

Kunt u zich voorstellen dat het telefoonnummer van de zelfmoordpreventie hulplijn 113 verwarring kan veroorzaken bij hulpbehoevenden in een crisissituatie?

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) 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 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 vooralsnog 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.

3.

Wat waren destijds de beweegredenen waarom voor het telefoonnummer 0900 - 0113 is gekozen in plaats van het meer voor de hand liggende telefoonnummer 113?

3

Ik verwijs hiervoor naar mijn antwoord op vraag 2. In aanvulling daarop speelden destijds beweegredenen mee dat het nummer 1-1-3 complicaties geeft vanwege de (mogelijk) Europese harmonisatie van de 1-1 reeks, in het bijzonder in relatie met de 1-1-2 noodhulpverlening.

4.

Heeft u kennisgenomen van de volgende reactie van de woordvoerder van Stichting 113Zelfmoordpreventie:

'Er lopen al langer gesprekken met het ministerie van Volksgezondheid, maar het ligt op dit moment bij de politiek. Wij hopen voor het einde van dit jaar meer te weten'? Bent u van plan zo snel mogelijk gehoor te geven aan deze oproep van Stichting 113Zelfmoordpreventie?

4

Ja, ik heb hiervan kennisgenomen.

5.

Wanneer ontving het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de eerste signalen van Stichting 113Zelfmoordpreventie over de verwarring dat het telefoonnummer veroorzaakt? Hebben financiële afwegingen eerder een rol gespeeld om tot actie over te gaan?

5

Ik heb eind 2018 van 113Zelfmoordpreventie vernomen dat zij het huidige 0900 nummer graag in 1-1-3 nummer aangepast zouden willen zien. Dit vanwege betere vindbaarheid en de betere aansluiting op de zero suïcide missie van 113 Zelfmoordpreventie. 113 Zelfmoordpreventie communiceert in alle uitingen uitdrukkelijk 0900-0113.

De organisatie heeft destijds aangegeven hierover in gesprek te gaan met de ACM. 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.

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

6.

Kunt u bovenstaande vragen één voor één ruimschoots voor het algemeen overleg over suïcidepreventie op 17 oktober 2019 beantwoorden?

6

Ja.

1) RTV Noord, 23 september 2019

(<https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Ze-belde-113-maar-dat-nummerbestaat-helemaal-niet>)

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17932), Kuik (CDA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17933), Kuiken (PvdA), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17934), Wörsdörfer (VVD), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17935), Diertens (D66), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2019Z17936) en Voordewind en Dik-Faber (beiden ChristenUnie), ingezonden 25 september 2019 (vraagnummer 2)