

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

**Directoraat Generaal
Curatieve Zorg**
Directie Curatieve Zorg

Bezoekadres
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
1598119-197362-CZ

Datum 16 oktober 2019
Betreft standpunt telefoonnummer 1-1-3

Bijlage(n)

-

Uw brief

Geachte voorzitter,

Het is van groot belang dat mensen die suïcidaal zijn snel en zonder drempel de juiste steun en hulp weten te vinden en te krijgen. Sinds 2008 biedt 113Zelfmoordpreventie, tot 2017 bekend als 113Online, onder andere telefonische crisisgesprekken, online hulpverlening, chatgesprekken, internet zelfhulp en doorverwijzing.

De organisatie is 11 jaar geleden opgericht en profileerde zich destijds als een online platform waarnaar je ook kon bellen. Het merendeel van de mensen zoekt online de hulpverlening en daar is de zoekterm '113(.nl)' passend voor gebleken. In alle uitingen van 113Zelfmoordpreventie wordt het nummer 0900-0113 expliciet vermeld. Mensen kunnen echter op de gedachte zijn gebracht dat 1-1-3 het nummer is waarmee contact kan worden gezocht. Het accent in de promotie van de hulpverlening van en door 113Zelfmoordpreventie heeft gelegen op de verbetering van de naamsbekendheid. De naamsbekendheid van de organisatie is de afgelopen jaren flink gegroeid van 3% in 2015 naar 56% in 2019 en deze groeit hopelijk nog door. Ik steun die beweging van harte. In 2018 hebben 22.000 mensen via de telefoon en rond de 48.000 mensen via de chat crisis hulphulp gekregen van 113Zelfmoordpreventie.

Recent is het verdrietige bericht in het nieuws gekomen dat iemand met suïcidale gedachten via het nummer 1-1-3 tevergeefs probeerde contact te zoeken met de organisatie. Leden van uw Kamer hebben hierover vragen gesteld. Die vragen beantwoord ik afzonderlijk. In deze brief schets ik u mijn voornemen ten aanzien van het vergroten van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van 113Zelfmoordpreventie.

Om te beginnen vind ik het onwenselijk dat er onduidelijkheid bestaat over het gebruik van het nummer 1-1-3, waardoor mensen die dit nummer bellen geen gehoor krijgen. Ik wil hier in verandering brengen op de volgende manier.

Ik heb met de staatssecretaris van EZK afgesproken actie te ondernemen om de telecomproviders op korte termijn via een bandje de melding bij het bellen van het nummer 1-1-3 aan te laten passen in een duidelijke verwijzing of

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

doorschakeling naar het werkelijke nummer van 113Zelfmoordpreventie. Dat is een oplossing voor de korte termijn, die binnen 1 tot 2 weken kan worden gerealiseerd. Hiermee wordt ervoor gezorgd dat indien een beller contact zoekt met 113Zelfmoordpreventie, hij of zij direct doorgeschakeld wordt met deze organisatie dan wel op het juiste nummer wordt gewezen.

Kenmerk
1598119-197362-CZ

Daarnaast 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, mits zij voldoen aan de invulling van de kwaliteitseisen, (gedeeld) gebruiken. Daarnaast is afgesproken dat het nummer 0800-0113 (dit nummer, waaraan voor de beller geen kosten verbonden zijn, is in 2018 aangeboden aan de organisatie) voor 113Zelfmoordpreventie 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.

Hierbij speelt vooral dat wanneer het nummer 1-1-3 wordt toegekend voor gebruik door 113Zelfmoordpreventie, het voor de noodhulpverlening via het nationaal alarmnummer 1-1-2 van groot belang is dat er in de communicatie zeer duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen het doel van beide nummers. "Misdialing" moet zoveel mogelijk worden voorkomen. 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. Ik kan daarom ook nog niet precies inschatten op welke termijn het nummer eventueel beschikbaar zou kunnen komen en of er onverhoopt onoverkomelijke obstakels zijn. Dat laat ik met spoed onderzoeken.

Ik hecht eraan om over de eventuele voorwaarden en inrichting goede afspraken met mijn ambtsgenoten te maken. Het gaat immers om mensenlevens en dat vraagt om extra zorgvuldigheid, die ook tijd zal vergen.

Ik zal u nog dit jaar informeren over de voortgang op het punt van de randvoorwaarden om op zorgvuldige wijze uitvoering te geven aan dit voornemen en het verwachte tijdpad van invoering van het speciale nummer.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Paul Blokhuis