

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 428

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* (ingezonden 25 september 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Blokhuis** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 18 oktober 2019).

Vraag 1 en 2

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Familiedrama in Winschoten: «Ze belde 113, maar dat nummer bestaat helemaal niet»»?<sup>1</sup>

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

Antwoord 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.

Vraag 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»?

Antwoord 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.

<sup>1</sup> <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/213732/Familiedrama-in-Winschoten-Ze-belde-113-maar-dat-nummer-bestaat-helemaal-niet>

#### Vraag 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?

#### Antwoord 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.

#### Vraag 5

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

#### Antwoord 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.

#### Vraag 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?

#### Antwoord 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 suicide 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.

#### Vraag 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?

#### Antwoord 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.

#### Vraag 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?

#### Antwoord 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 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.

Vraag 9 en 10

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

Antwoord 9 en 10

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

#### **Toelichting:**

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Hijink (SP), ingezonden 25 september 2019 (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 426) en Kuik (CDA), ingezonden 25 september 2019 (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 427)