



## Besluit van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 7 juli 2023 nr. DGED-DE/32865327, tot wijziging van het Nummerplan Telefoon- en ISDN-diensten in verband met de implementatie van uitvoeringsbesluit (EU) 2023/468 van de Europese Commissie van 25 november 2022 tot wijziging van beschikking 2007/116/EG wat betreft de invoering van een aanvullend gereserveerd nummer dat begint met 116 (PbEU 2023, L 68)

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,

Gelet op artikel 4.1 van de Telecommunicatiewet;

Besluit:

### ARTIKEL I

Het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten wordt als volgt gewijzigd:

A

Bijlage 1 van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten wordt als volgt gewijzigd:

De regels luidende:

Beschikbaar voor toekenning of reservering	Niet beschikbaar voor toekenning of reservering	Bestemming van de nummers (geografische en niet-geografisch)	Lengte van de nummers	Nummers van uitzonderlijke economische waarde
116...		Europees geharmoniseerde diensten met een maatschappelijk belang, die voldoen aan de voorwaarden van bijlage 4. Eenzelfde nummer kan aan meerdere aanvragers worden toegekend.	6	Nee
116000		Telefonische meldpunten voor vermiste kinderen	6	Nee
	116001 t/m 116005			
116006		Hulplijn voor slachtoffers van criminaliteit	6	Nee
	116007 t/m 116110			
116111		Kinderhulplijnen	6	Nee
	116112 t/m 116116			
116117		Telefonische hulplijn voor medische hulp in andere dan noodgevallen	6	Nee
	116118 t/m 116122			
116123		Hulplijnen voor emotionele steun	6	Nee
	116124 t/m 116999			

worden vervangen door:

Beschikbaar voor toekenning of reservering	Niet beschikbaar voor toekenning of reservering	Bestemming van de nummers (geografische en niet-geografisch)	Lengte van de nummers	Nummers van uitzonderlijke economische waarde
116...		Europees geharmoniseerde diensten met een maatschappelijk belang, die voldoen aan de voorwaarden van bijlage 4. Eenzelfde nummer kan aan meerdere aanvragers worden toegekend.	6	Nee
116000		Telefonische meldpunten voor vermiste kinderen	6	Nee
	116001 t/m 116005			
116006		Hulplijn voor slachtoffers van criminaliteit	6	Nee
	116007 t/m 116015			
116016		Hulplijn voor slachtoffers van geweld tegen vrouwen	6	Nee
	116017 t/m 116110			
116111		Kinderhulpnummers	6	Nee
	116112 t/m 116116			
116117		Telefonische hulplijn voor medische hulp in andere dan noodgevallen	6	Nee
	116118 t/m 116122			
116123		Hulpnummers voor emotionele steun	6	Nee
	116124 t/m 116999			

## B

Bijlage 4 van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten wordt als volgt gewijzigd:

De regels luidende:

Nummer	Kwalificatie van de dienst en voorwaarden aan het recht op het gebruik
116...	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) De dienst biedt de burger informatie of bijstand of een rapportage-instrument, dan wel een combinatie daarvan.</li> <li>b) De dienst is toegankelijk voor alle burgers zonder enige verplichting tot voorafgaande registratie.</li> <li>c) De dienst is niet beperkt in de tijd.</li> <li>d) Om van de dienst gebruik te kunnen maken, wordt niet geëist vooraf voor de dienst te betalen of zich tot betaling te verplichten.</li> <li>e) Tijdens een oproep vindt geen reclame, amusement, marketing of verkoop plaats. Ook mag de oproep niet worden gebruikt om in de toekomst commerciële diensten te verkopen.</li> </ul>
116000	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) De dienst ontvangt telefonische meldingen van vermiste kinderen en geeft deze door aan de politie.</li> <li>b) De dienst geeft advies/hulp aan en ondersteunt de ouder(s)/voogd(en) van het vermiste kind.</li> <li>c) De dienst ondersteunt het onderzoek.</li> <li>d) De dienst is continu bereikbaar (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land).</li> </ul>
116006	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) De dienst biedt slachtoffers van criminaliteit emotionele steun in dergelijke omstandigheden, verschaft informatie over hun rechten en de rechtsmiddelen die zij kunnen aanwenden en kan hen doorverwijzen naar de bevoegde instanties.</li> <li>b) De dienst verschaft met name informatie over procedures van de lokale politie en van strafrechtelijke instanties, en de mogelijkheden tot schadevergoeding en verzekeringsaangelegenheden.</li> <li>c) Tevens biedt de dienst hulp bij het zoeken naar andere hulpverleners die relevant zijn voor slachtoffers van criminaliteit.</li> <li>d) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</li> </ul>
116111	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) De dienst helpt kinderen die behoefte aan opvang en bescherming hebben en verwijst hen door naar diensten en voorzieningen.</li> <li>b) De dienst biedt kinderen de gelegenheid hun zorgen te uiten, te praten over zaken die hen rechtstreeks aangaan, en met iemand contact op te nemen wanneer zich een noodsituatie voordoet.</li> <li>c) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</li> </ul>

Nummer	Kwalificatie van de dienst en voorwaarden aan het recht op het gebruik
116117	<p>a) De dienst leidt bellers naar de passende medische hulpdienst in geval van medische klachten die wel dringend maar niet levensbedreigend zijn, met name, maar niet uitsluitend, buiten de gebruikelijke kantooruren, tijdens het weekeinde en op officiële feestdagen.</p> <p>b) De dienst leidt de beller naar een competente en gekwalificeerde gesprekspartner of verbindt de beller rechtstreeks door met een gekwalificeerd arts of clinicus.</p> <p>c) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>
116123	<p>a) De dienst stelt de beller in staat echt menselijk contact te leggen waarbij wordt geluisterd zonder te oordelen.</p> <p>b) De dienst biedt emotionele steun aan bellers die zich eenzaam voelen, in een psychologische crisis verkeren of zelfmoord overwegen.</p> <p>c) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>

worden vervangen door:

Nummer	Kwalificatie van de dienst en voorwaarden aan het recht op het gebruik
116...	<p>a) De dienst biedt de burger informatie of bijstand of een rapportage-instrument, dan wel een combinatie daarvan.</p> <p>b) De dienst is toegankelijk voor alle burgers zonder enige verplichting tot voorafgaande registratie.</p> <p>c) De dienst is niet beperkt in de tijd.</p> <p>d) Om van de dienst gebruik te kunnen maken, wordt niet geëist vooraf voor de dienst te betalen of zich tot betaling te verplichten.</p> <p>e) Tijdens een oproep vindt geen reclame, amusement, marketing of verkoop plaats. Ook mag de oproep niet worden gebruikt om in de toekomst commerciële diensten te verkopen.</p>
116000	<p>a) De dienst ontvangt telefonische meldingen van vermiste kinderen en geeft deze door aan de politie.</p> <p>b) De dienst geeft advies/hulp aan en ondersteunt de ouder(s)/voogd(en) van het vermiste kind.</p> <p>c) De dienst ondersteunt het onderzoek.</p> <p>d) De dienst is continu bereikbaar (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land).</p>
116006	<p>a) De dienst biedt slachtoffers van criminaliteit emotionele steun in dergelijke omstandigheden, verschaft informatie over hun rechten en de rechtsmiddelen die zij kunnen aanwenden en kan hen doorverwijzen naar de bevoegde instanties.</p> <p>b) De dienst verschaft met name informatie over procedures van de lokale politie en van strafrechtelijke instanties, en de mogelijkheden tot schadevergoeding en verzekeringsaangelegenheden.</p> <p>c) Tevens biedt de dienst hulp bij het zoeken naar andere hulpverleners die relevant zijn voor slachtoffers van criminaliteit.</p> <p>d) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>
116016	<p>a) De dienst biedt slachtoffers van geweld tegen vrouwen de mogelijkheid bijstand en ondersteuning te vragen, verschaft informatie over hun rechten en de rechtsmiddelen die zij kunnen aanwenden en kan hen doorverwijzen naar de bevoegde instanties.</p> <p>b) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>
116111	<p>a) De dienst helpt kinderen die behoefte aan opvang en bescherming hebben en verwijst hen door naar diensten en voorzieningen.</p> <p>b) De dienst biedt kinderen de gelegenheid hun zorgen te uiten, te praten over zaken die hen rechtstreeks aangaan, en met iemand contact op te nemen wanneer zich een noodsituatie voordoet.</p> <p>c) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>
116117	<p>a) De dienst leidt bellers naar de passende medische hulpdienst in geval van medische klachten die wel dringend maar niet levensbedreigend zijn, met name, maar niet uitsluitend, buiten de gebruikelijke kantooruren, tijdens het weekeinde en op officiële feestdagen.</p> <p>b) De dienst leidt de beller naar een competente en gekwalificeerde gesprekspartner of verbindt de beller rechtstreeks door met een gekwalificeerd arts of clinicus.</p> <p>c) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>
116123	<p>a) De dienst stelt de beller in staat echt menselijk contact te leggen waarbij wordt geluisterd zonder te oordelen.</p> <p>b) De dienst biedt emotionele steun aan bellers die zich eenzaam voelen, in een psychologische crisis verkeren of zelfmoord overwegen.</p> <p>c) Ingeval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.</p>



---

## ARTIKEL II

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*De Minister van Economische Zaken en Klimaat,  
M.A.M. Adriaansens*

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen 6 weken na de dag van dagtekening van deze Staatscourant een gemotiveerd beroepschrift indienen bij de Rechtbank Rotterdam, Sector bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam.



## TOELICHTING

### § 1 Algemeen

Bij besluit van 12 september 2007, nr. ET/TM/7098984, Stcrt. 2007, 182, is in Nederland de nummerreeks die begint met '116' in het Nummerplan voor telefoon- en ISDN-diensten (hierna: nummerplan) gereserveerd voor geharmoniseerde diensten van maatschappelijk belang. Met deze reservering is uitvoering gegeven aan beschikking 2007/116/EG van de Commissie van de Europese Unie. Op grond van deze beschikking dienen alle lidstaten van de Europese Unie deze nummerreeks vrij te maken en *te houden* voor diensten van maatschappelijk belang. Het nummer 116000 is hierin specifiek vastgelegd voor meldpunten voor vermiste kinderen. Bij besluit van 7 februari 2008, nr. ET/TM/8013178, Stcrt. 2008, 41, zijn de nummers 116111 voor kinderpulplijnen en 116123 voor hulplijnen voor emotionele steun vastgelegd. Bij besluit van 22 maart 2010 nr. ETM/TM/10046619, Stcrt. 2010, 5774 zijn zowel het nummer 116006 voor een hulplijn voor slachtoffers van criminaliteit als het nummer 116117 voor een telefonische hulplijn voor medische hulp in andere dan noodgevallen vastgelegd. Bij uitvoeringsbesluit 2023/468 van 25 november 2022 (PbEU 2023, L 68) heeft de Commissie van de Europese Unie besloten beschikking 2007/116/EG te wijzigen om een nieuw nummer dat begint met '116' te reserveren. Met deze wijziging wordt het nummer 116016 voor een hulplijn voor slachtoffers van geweld tegen vrouwen opgenomen in de lijst van geharmoniseerde diensten van maatschappelijk belang. Het betreft een bindend besluit dat via deze nummerplanwijziging wordt geïmplementeerd.

Organisaties die voldoen aan de in bijlage 4 genoemde voorwaarden die betrekking hebben op het nummer 116016 kunnen het betreffende telefoonnummer bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) aanvragen. De eerder gekozen uitgangspunten voor het gebruik van een 116-nummer, bijvoorbeeld ten aanzien van de tarifiering, de aankiesbaarheid en de mogelijkheid om het nummer aan meer dan één partij toe te kennen, worden met deze nummerplanwijziging niet gewijzigd. Deze uitgangspunten staan in het bovenvermelde besluit van 12 september 2007 en de daarbij behorende toelichting.

### § 2 Nummer 116016

Het nummer 116016 is gereserveerd voor een hulplijn voor slachtoffers van geweld tegen vrouwen. Organisaties die in aanmerking komen voor het gebruik van dit nummer dienen een dienst aan te bieden die voldoet aan de algemene voorwaarden die zijn gesteld aan het recht op het gebruik van de 116-reeks. Deze zijn opgenomen in bijlage 4 van het Nummerplan. Daarnaast is in bijlage 4 specifiek aangegeven waaraan de dienstverlener dient te voldoen om recht te hebben op het gebruik van het nummer 116016.

Wat betreft de bereikbaarheid van het nummer 116016 geldt niet de voorwaarde dat de dienst continu (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land) bereikbaar moet zijn. Als een dienstverlener besluit niet continu bereikbaar te zijn, moet hij ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn.

### § 3 Uitvoeringstoets Autoriteit Consument en Markt

Conform artikel 6 van de Regeling gegevensuitwisseling ACM en Ministers heeft de ACM het besluit getoetst op uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid en een blanco reactie gegeven.

*De Minister van Economische Zaken en Klimaat,  
M.A.M. Adriaansens*