

ALGEMEEN

1. Waarom een 112NL app?

Met de 112NL app kan de meldkamer u beter en sneller helpen.

Als u met de app 112NL belt:

- Kunt u direct met een knop aangeven welke hulpdienst u nodig heeft.
- Stuurt u automatisch persoonlijke gegevens naar de meldkamer die u vooraf al heeft ingevuld.
- Wordt uw locatie doorgegeven als u daar in de app toestemming voor heeft gegeven.
- Kan de meldkamer met u chatten als u niet goed kunt horen of spreken.
- Vertaalt de chatfunctie het gesprek in uw voorkeurstaal.

2. Voor wie is de app bedoeld?

Voor iedereen in Nederland die in nood snel en eenvoudig de meldkamer wil bereiken.

Voor mensen in nood die doof of slechthorend zijn, niet (goed) kunnen spreken of de Nederlandse of Engelse taal niet goed beheersen, is de chatfunctie van meerwaarde. De app 112NL vervangt overigens niet de app Tolkcontact waarmee doven en slechthorenden nu de hulpdiensten alarmeren.

3. Hoe werkt de app 112NL?

U downloadt de app en vult de gevraagde gegevens in. Dat doet u voordat u in een noodsituatie terechtkomt. Zo is de app klaar voor gebruik als elke seconde telt.

Dit gegevens die u vooraf invult zijn:

- Uw naam.
- Uw mobiele telefoonnummer.
- Of u moeite heeft met spreken of horen.
- Uw voorkeurstaal voor de chatfunctie.

U geeft toestemming voor de volgende functies:

- Locatie delen.
- Notificaties ontvangen.
- De vertaalfunctie van Google. Dit is vooral van belang als u een andere taal dan Nederlands invult bij uw voorkeurstaal.
- Direct bellen via de app (alleen bij Android).

Bij de installatie wordt eenmalig uw telefoonnummer gebruikt om een verificatiecode naar u te kunnen sturen.

Er is een Nederlandse en een Engelse versie van de app 112NL. De instelling van uw telefoon bepaalt welke versie van de app ingesteld wordt.

4. Waarom kan ik mijn medische gegevens niet toevoegen aan de app?

Regelmatig wordt 112 gebeld voor iemand anders of voor een niet-medische situatie. Daarom wil de meldkamer niet standaard uw medische gegevens hebben. Een ambulancecentralist zal naar uw medische gegevens vragen als het nodig is.

5. Hoe kan ik een chat starten met de meldkamer?

U kunt zelf geen chat starten. Alleen de meldkamer kan een chatgesprek starten als u met de app 112NL belt. Dit doen zij als het contact met u via de telefoon niet goed verloopt. Bijvoorbeeld als u niet of moeilijk kunt spreken of horen, of als u niet goed Nederlands of Engels spreekt.

6. Werkt de app 112NL altijd?

Nee. De app 112NL werkt niet als u zonder simkaart belt, wanneer u geen internet heeft of als u in het buitenland bent. U krijgt wel de meldkamer aan de telefoon. Maar er worden geen gegevens meegestuurd. Ook kan de meldkamer geen chat met u starten.

7. Ik heb een buitenlands nummer, werkt de app dan ook?

Ja.

8. Hoe werkt de app 112NL in de grensstreek?

Mogelijk krijgt u dan een meldkamer van het buurland aan de lijn. De app stuurt geen gegevens naar die meldkamer. Ook kunnen zij geen chat met u starten. U kunt dus enkel via de app telefonisch met de meldkamer van het buurland praten.

LOCATIEBEPALING

9. Ik heb mijn locatievoorzieningen uit staan. Werkt de locatiebepaling met de app 112NL dan wel?

Nee, de locatie wordt alleen naar de meldkamer gestuurd als u de locatievoorzieningen aanzet.

INSTALLEREN EN GEBRUIK

10. Hoe krijg ik de app 112NL op mijn telefoon?

Hiervoor gaat u naar de [App Store](#) of [Play Store](#) op uw mobiele telefoon. U geeft "112NL" in als zoekopdracht en u downloadt de app. Daarna vult u in de app 112NL meteen de gevraagde gegevens in.

11. Voor welke systemen is de app 112NL geschikt?

De app is beschikbaar voor Apple-telefoons vanaf iOS versie 12. Voor Android is de app beschikbaar voor telefoons vanaf OS versie 6. De app kan niet gebruikt worden op een Windows Phone en ook niet op een laptop of tablet.

12. Heb ik beltegoed nodig om de app 112NL te gebruiken?

Om 112 te bellen via de app, hoeft u geen beltegoed te hebben. Maar om te kunnen chatten met de meldkamer heeft u een internetverbinding nodig. Zonder beltegoed kunt u alleen een internetverbinding maken via wifi.

13. Ik heb een dual simkaart. Werkt de app dan ook?

U kunt één telefoonnummer opgeven in de app 112NL. Kies daarom bij het installeren van de app het telefoonnummer dat u het vaakst gebruikt. Belt u met het telefoonnummer van uw tweede simkaart, dan kunnen zij geen chat met u starten.

14. Wat moet ik doen als ik een nieuw telefoonnummer heb?

U moet dan uw nieuwe telefoonnummer invoeren in de app 112NL. Dit kunt u doen bij instellingen. Dat is het radartje rechtsboven in de app.

VEILIGHEID EN PRIVACY

15. Voldoet de app 112NL aan de privacywetgeving?

Ja. De app 112NL is ontworpen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevens die de app opslaat, zijn het absolute minimum om te zorgen dat er in geval van nood snel een goede verbinding kan worden gemaakt. Deze gegevens slaat de meldkamer NIET op. Alleen bij een melding krijgt de meldkamer toegang tot deze gegevens. Ze worden uitsluitend gebruikt voor de noodhulpverlening, zoals geregeld in de Nederlandse wet. Hoe lang zij uw gegevens bewaren, is afhankelijk van welke hulpdienst uw 112-melding behandelt.

16. Kan de meldkamer of de hulpdienst meekijken op mijn telefoon als ik de app 112NL gebruik?

Nee.

17. Wie is eigenaar van de app 112NL?

De politie is eigenaar van de app 112NL.

18. Weet de politie door de app 112NL altijd waar ik ben?

Nee. Alleen als u met de app 112NL belt, geeft uw telefoon uw locatie door aan de meldkamer.

[MEER INFORMATIE](#)

19. Waar kan ik mijn vraag, opmerking of klacht over de app 112NL kwijt?

Die kunt u sturen naar 112@landelijkemeldkamer.org.