

## 112app (naam: 112NL)

[Bij de instellingen van 112NL staan twee statements, één over de werking ('over 112NL') en één over privacy ('privacy statement'). Hieronder staan de bijbehorende teksten.]

### Over 112NL

Versie 14 juli 2020

#### Doel 112NL

U belt 112 in levensbedreigende en andere spoedeisende situaties. Als u via 112NL 112 belt, stuurt u extra gegevens naar de meldkamer. Hierdoor kan de meldkamer u sneller en beter helpen. Zo kunt u al in de app aangeven wie u wilt spreken en of u niet goed kunt spreken of horen. Bovendien deelt uw telefoon automatisch uw locatie met de meldkamer.

Als u via 112NL contact heeft met de meldkamer, kan een centralist van de meldkamer een chatgesprek met u starten. Dit doet de centralist 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.

Als u via 112NL contact heeft met de meldkamer, kan de centralist van de meldkamer u vragen om via 112NL een foto of filmpje te delen. Dit doet de centralist als dat aanvullende informatie oplevert, bijvoorbeeld over de omvang van een brand of voor een duidelijk signalement van een verdachte.

#### Installatie

Als u 112NL installeert, doorloopt u de volgende stappen:

- Vul uw naam in. De centralist weet dan met wie hij of zij spreekt.
- Vul uw mobiele telefoonnummer in. De centralist heeft uw nummer nodig om in een noodsituatie uw locatie te bepalen.
- Vul in of u moeite heeft met spreken of horen. De centralist kan dan direct een chatgesprek starten als u belt.
- Vul in uw voorkeurstaal voor de chatfunctie. Zo weet de centralist in welke taal u zou willen chatten.
- Zet de locatievoorzieningen in uw telefoon aan. Hierdoor kan de centralist bepalen waar het incident is.
- Geef toestemming om de locatievoorzieningen, de camera en media-album van uw telefoon te gebruiken (u geeft de toestemming alleen voor het moment dat u 112NL gebruikt)

112NL werkt alleen correct als u bij de installatie uw gegevens juist invoert en de locatievoorzieningen aanzet.

#### Gebruik

Als u 112NL gebruikt, kunt u direct met een knop aangeven welke hulpdienst u wilt spreken. Dan wordt 112 gebeld en stuurt uw telefoon de volgende gegevens naar de meldkamer:

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

Vanaf het moment dat u 112 belt met 112NL stuurt uw telefoon 10 minuten lang automatisch updates van uw locatie naar de meldkamer. De centralist vraagt u of uw locatie ook de locatie van het incident is. Als uw locatie niet automatisch bij de meldkamer aankomt, kunt u die tijdens uw gesprek met de centralist ook oplezen van 112NL.

Als u via 112NL contact heeft met de meldkamer, kan een centralist van de meldkamer een chatgesprek met u starten. Ook kan de centralist van de meldkamer u vragen om via 112NL een foto of filmpje te delen.

Er is een Nederlandse en een Engelse versie van 112NL.

#### Kosten

112NL is gratis te downloaden. U betaalt via uw databundel voor het versturen van informatie naar de meldkamer.

#### Eigendom

De politie is eigenaar van 112NL.

Ondanks de constante zorg en aandacht die is besteed aan 112NL kan de politie niet garanderen dat 112NL altijd beschikbaar is en foutloos zal werken. De politie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade (van welke aard ook) die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik, de werking, de bereikbaarheid of de beschikbaarheid van 112NL. De politie is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dataverbinding tussen uw

Met opmerkingen [AM(1):10.2.e.11.1]

telefoon en de meldkamer voor het versturen van uw gegevens en de locatie van uw telefoon. De politie behoudt zich het recht voor om eventuele wijzigingen met onmiddellijke ingang en zonder kennisgeving door te voeren. Daarnaast behoudt de politie zich het recht voor om te stoppen met het aanbieden van 112NL of specifieke functies van 112NL.

**Misbruik is strafbaar**

Het is de gebruiker niet toegestaan 112NL te wijzigen, kopiëren, beschadigen, overbelasten, verkopen, hinderen of het gebruik en functioneren van 112NL te belemmeren.

**Gebruik van anonieme gebruikersgegevens**

Om 112NL te verbeteren, verzamelen we anonieme informatie over het gebruik van 112NL. Wij gebruiken deze gegevens niet voor een ander doel en we stellen ze ook niet ter beschikking aan derden.

**Contact**

Veelgestelde vragen over 112NL vindt u op [www.landelijkemeldkamer.org](http://www.landelijkemeldkamer.org). Vragen, opmerkingen of klachten over 112NL kunt u sturen naar [112@landelijkemeldkamer.org](mailto:112@landelijkemeldkamer.org).

## Privacystatement 112NL

Versie 21 april 2020

### Waarom wij uw persoonsgegevens nodig hebben

Voor de juiste werking van 112NL is het noodzakelijk dat u bij de installatie van de app de volgende persoonsgegevens invult:

- uw naam. De centralist van de meldkamer weet dan met wie hij of zij spreekt.
- uw mobiele telefoonnummer. De centralist heeft uw nummer nodig om in een noodsituatie uw locatie te bepalen.
- of u moeite heeft met spreken of horen. De centralist kan dan direct een chatgesprek starten als u belt.
- uw voorkeurstaal voor de chatfunctie. Zo weet de centralist in welke taal u zou willen chatten.
- uw locatie. Hierdoor kan de meldkamer bepalen waar het incident is.

### Zo verwerken en bewaren wij uw persoonsgegevens

De informatie die u tijdens de installatie van 112NL heeft ingevuld, wordt bewaard in uw telefoon. De meldkamer kan niet meekijken in uw telefoon. Pas op het moment dat u 112NL gebruikt om 112 te bellen, deelt uw telefoon uw gegevens met de meldkamer. De gegevens worden bij de melding bewaard zoals alle informatie die normaal bij een melding wordt bewaard. Hoe lang we uw gegevens bewaren, is afhankelijk van welke hulpdienst uw 112-melding behandelt.

### Uw rechten

De privacywetgeving geeft u als burger rechten. Zo heeft u recht op inzage in uw gegevens, recht op correctie als uw gegevens niet kloppen en het recht op verwijdering van de gegevens.

Wilt u gebruikmaken van uw rechten, stuurt u dan een mail naar de privacydesk Landelijke Meldkamer Samenwerking [10.2.g@landelijkemeldkamer.org](mailto:10.2.g@landelijkemeldkamer.org). Op grond van de wet- en regelgeving over het werk in de meldkamer en specifiek van de hulpdienst die de melding heeft behandeld zal worden bekeken of aan uw verzoek kan worden voldaan.

### Anonieme gebruikersgegevens

Om 112NL te verbeteren, verzamelen we anonieme informatie over het gebruik van 112NL. Wij gebruiken deze gegevens niet voor een ander doel en we stellen ze ook niet ter beschikking aan derden.

We verzamelen gegevens over bijvoorbeeld het besturingssysteem van de telefoon (zoals iOS, Android, Windows), duur van gebruik en welke functies er zijn gebruikt.

### Vragen of klachten?

Algemene vragen of opmerkingen over 112NL kunt u kwijt via [112@landelijkemeldkamer.org](mailto:112@landelijkemeldkamer.org).

Namens de hulpdiensten in de meldkamer is de politie eigenaar van 112NL. De politie heeft een functionaris voor de gegevensbescherming. Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met deze functionaris voor de gegevensbescherming via [xxx@politie.nl](mailto:xxx@politie.nl).

U heeft het recht om een klacht op gebied van privacy in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving. Zie hiervoor <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

Met opmerkingen [AM(2):10.2.e.11.1

