

## CONCEPT KERNBODSCHAPPEN & VEELGESTELDE VRAGEN 112NL APP VERSIE 26112020

### A. KERNBODSCHAPPEN 112NL APP - publiek

- **Als elke seconde telt**  
In spoedeisende situaties belt u het landelijke alarmnummer 112. Dat doet u als iemands leven in gevaar is, maar bijvoorbeeld ook bij een verkeersongeluk. Of als u getuige bent van een misdrijf of denkt dat iemand wil gaan inbreken. U belt dus 112 als elke seconde telt. De meldkamer stuurt dan onmiddellijk de juiste hulp. Bijvoorbeeld de brandweer, de politie of een ambulance.
- **Nieuwe mogelijkheden melden**  
Vanaf nu kunt u 112 ook bellen met de 112NL app. Als u met de 112NL app 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. Ook kan de medewerker van de meldkamer u vragen via de 112NL app te chatten. Bovendien deelt uw telefoon automatisch uw locatie met de meldkamer. Met deze nieuwe mogelijkheden sluit de meldkamer aan op de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en de wensen van burgers om op andere manieren in contact te komen in geval van nood.
- **Download de app**  
De app is beschikbaar voor mobiele telefoons met besturingssystemen Android en iOS. Download hem nu in de App Store en Play Store!

Naast deze algemene kernboodschappen zijn de volgende kernboodschappen geformuleerd over de nieuwe functionaliteiten:

- **Chatten**  
Als u via de 112NL app contact heeft met de meldkamer, kan de meldkamer een chatgesprek met u starten. Dit doet de medewerker van de meldkamer 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. Berichten in een andere taal worden in de chatfunctie automatisch vertaald.
- **Locatiebepaling**  
Dankzij de 112NL app kunnen de hulpdiensten u makkelijker vinden. Op een afgelegen plaats, in het midden van een bos of een ingewikkeld netwerk van autowegen weet u vaak zelf niet meteen precies waar u bent. De app stuurt uw locatie naar de meldkamer zodra u belt. Daarmee kan de meldkamer sneller de juiste hulp naar de juiste plaats sturen.  
  
Er zijn diverse manieren beschikbaar waarmee de meldkamer locatie-informatie van een mobiele telefoon kan ontvangen bij noodoproepen. Eén van de manieren voor locatiebepaling is door gebruik te maken van de 112NL app. De 112-alarmcentrale stuurt dan onmiddellijk de juiste hulp op de juiste plaats.

### B. VRAAG EN ANTWOORD 112NL APP

#### ALGEMEEN

- **Waarom een 112NL app?**  
U belt 112 in levensbedreigende en andere spoedeisende situaties. Als u via de 112NL app de alarmcentrale 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 de 112NL app contact heeft met de meldkamer, kan de medewerker van de meldkamer een chatgesprek met u starten. Dit kan gebeuren 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.

Met deze nieuwe mogelijkheden sluiten de hulpdiensten en de meldkamers aan op de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en de wensen van burgers om op andere manieren in contact te komen in geval van nood.

- **Hoe werkt de 112NL app?**

Voorafgaand aan het gebruik downloadt u de app en vult u de gevraagde gegevens in.

Als u de 112NL app 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.
- Welke hulpdienst u wil spreken.

Vanaf het moment dat u 112 belt met de 112NL app stuurt uw telefoon 10 minuten lang automatisch updates van uw locatie naar de meldkamer. De meldkamer 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 meldkamer ook oplezen van de 112NL app.

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

- **Voor wie is de 112NL app bedoeld?**

De 112NL app is bedoeld voor burgers in nood, die met behulp van de app snel in contact kunnen komen met de meldkamers en op verschillende manieren informatie willen delen met de meldkamers.

- **Hoe kan ik de 112NL app op mijn telefoon krijgen?**

Hiervoor gaat u naar de [app store](#) of [play store](#) op uw mobiele telefoon, u geeft "112NL app" in als zoekopdracht en u downloadt de app. Na installatie van de 112NL app zet u deze meteen op het startscherm van uw telefoon, zodat u deze makkelijk kan terugvinden als u in nood bent. Daarna vult u in de 112NL app uw gegevens in. Deze registratie bestaat uit een aantal korte vragen.

- **Welke gegevens moet ik invullen bij het registreren in de 112NL app?**

- Uw mobiele telefoonnummer. De meldkamer heeft uw nummer nodig om in een noodsituatie uw locatie te bepalen.
- Uw naam. De meldkamer weet dan met wie hij of zij spreekt.
- Of u moeite heeft met spreken of horen. De meldkamer kan dan snel een chatgesprek starten als u belt.

Uw voorkeurstaal voor de chatfunctie. Zo weet de meldkamer in welke taal u zou willen chatten. De 112NL app werkt alleen correct als u bij de installatie uw gegevens juist invoert, de gevraagde toestemmingen geeft en de locatievoorzieningen aanzet.

- **Waarvoor moet ik toestemming geven in de app?**

De volgende toestemmingen worden gevraagd (alleen voor tijdens gebruik 112NL app):

- o Delen locatie
- o Aanzetten notificatie
- o Gebruik camera
- o Aanzetten microfoon
- o Gebruik bibliotheek

De 112NL app werkt alleen correct als u bij de installatie uw gegevens juist invoert, de gevraagde toestemmingen geeft en de locatievoorzieningen aanzet.

11.1

- **Voor welke platforms is de 112NL app geschikt?**  
De 112 app werkt op alle mobiele telefoons.  
Android, vanaf versie 4.0/ Ice Cream Sandwich en Google play services 9.0?  
Apple, iOS update ??
- **Is er een verschil tussen de 112NL app op iPhones en 112NL app op Android toestellen?**  
Nee, de app werkt op alle mobiele telefoons hetzelfde.
- **Wie is eigenaar van de 112NL app?**  
De politie is eigenaar van de 112NL app.
- **Is het gebruik van de 112NL app gratis?**  
Ja. Het gebruik van internet gaat wel van je databundel af (maar is minimaal)
- **Kan ik 112NL app ook op een tablet of laptop downloaden en gebruiken?**  
Nee, dat kan niet.
- **Is 112NL app ook te gebruiken door doven en slechthorenden of mensen met een spraakstoornis?**  
Ja.
- **Is 112NL app ook te gebruiken door blinden?**  
Ja.
- **Ik heb mijn locatievoorzieningen uit staan, werkt de locatiebepaling met de 112NL app dan wel?**  
Nee. De 112NL app werkt alleen correct als u bij de installatie uw gegevens juist invoert, de gevraagde toestemmingen geeft en de locatievoorzieningen aanzet.
- **Hoe snel is de hulpverlening er als ik mijn melding doe met de 112NL app?**  
Dat is afhankelijk van de plek van het incident. Maar hoe sneller de meldkamer de locatie weet, hoe sneller de meldkamer de brandweer, politie en/of ambulance naar het incident kan sturen.

#### FUNCTIONALITEITEN: CHAT + LOCATIEBEPALING

- **Voor welke functionaliteiten moet ik akkoord geven als ik de 112NL app installeer?**  
De volgende toestemmingen worden gevraagd (alleen voor tijdens gebruik 112NL app):
  - Delen locatie
  - Aanzetten notificatie
  - Gebruik camera
  - Aanzetten microfoon
  - Gebruik bibliotheek

De 112NL app werkt alleen correct als u bij de installatie uw gegevens juist invoert, de gevraagde toestemmingen geeft en de locatievoorzieningen aanzet.
- **Hoe kan ik een chat starten met de meldkamer?**  
U kunt zelf geen chat starten. Alleen de medewerker van de meldkamer kan een chatgesprek starten als u belt met de 112NL app. Dit kan gebeuren 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.
- **Hoe werkt de 112App als ik niet vrij kan spreken?**  
Zodra de medewerker van de meldkamer in de gaten heeft dat u niet vrij kunt spreken, kan de centralist een chatgesprek met u starten. Dat kan alleen als u via de 112NL app heeft gebeld. Het geluid blijft wel hoorbaar voor de centralist.
- **Ik spreek geen Nederlands. Kan ik de 112NL app dan gebruiken?**  
Ja. De 112NL app maakt gebruik van een vertaalmachine, die op dit moment 109 talen bevat.

- **Hoe betrouwbaar is de locatiebepaling met de 112NL app?**  
De accuraatheid van de locatie kan verschillen. Dit is afhankelijk van hoe goed de telefoon de locatie kan bepalen. De meldkamer kan zien hoe betrouwbaar de locatie is.
- **Op welke manier wordt mijn locatie bepaald?**  
Op de telefoon wordt de locatie vastgesteld. Hiervoor wordt onder andere gebruik gemaakt van GPS, Wi-Fi en Bluetooth.
- **Ik ben niet degene in nood maar meld alleen het incident, kan dat?**  
Ja, dat kan. De medewerker van de meldkamer zal altijd verifiëren of de locatie van de melder ook de locatie van het incident is.
- **Waarom vraagt de centralist nogmaals mijn locatie?**  
De 112NL app is een belangrijk hulpmiddel om de locatie te bepalen, maar de meldkamer zal altijd uw locatie verifiëren. Het is namelijk mogelijk dat iemand vanaf een andere locatie belt om een noodgeval te melden (bijvoorbeeld een zoon of dochter die belt voor zijn of haar moeder die op een andere plaats woont en die hem/haar heeft laten weten dat ze onwel is).
- **Waarom is locatiebepaling zo belangrijk in geval van nood?**  
In een noodsituatie telt elke seconde. Met betrouwbare en precieze locatiegegevens kan de meldkamer snel de juiste hulp naar de juiste plek sturen.
- **Hoe wordt de locatie bepaald als ik geen 112NL app heb?**  
Om snel en betrouwbaar locatiegegevens op de meldkamer te krijgen, zijn er diverse manieren om de locatie van een melder te bepalen beschikbaar. Zo stuurt een mobiele telefoon een sms met de locatie naar de meldkamer als u 112 belt. Dit heet Advanced Mobile Location (AML) Naast AML zijn er nog andere manieren beschikbaar om de locatie van een melder te bepalen. Een overzicht hiervan is te vinden in de [infographic locatiebepaling meldkamers](#). De centralist kan deze [verschillende manieren inzetten](#) en zo de juiste hulp naar de juiste plek te sturen.

## **INSTALLEREN EN GEBRUIK**

- **Ik gebruik een Windows Phone. Kan ik de 112NL app ook gebruiken?**  
Nee.
- **Waarom kan ik alleen op een iPhone / Android telefoon de 112 app gebruiken?**  
Dit zijn de meest gangbare telefoons in Nederland.
- **Maakt het uit welke telefoonaanbieder ik heb?**  
Nee. Als je de 112NL app hebt gedownload op je mobiele telefoon kun je hem gebruiken, ongeacht je provider.
- **Hoe installeer ik de 112NL app op mijn mobiele telefoon?**  
De app is beschikbaar voor smartphones met besturingssystemen Android en iOS. Je kunt hem downloaden op je telefoon in de App Store en Play Store.
- **Moet ik toestemming geven voor het gebruik van de locatievoorzieningen op mijn telefoon voor 112NL app? Aan wie?**  
Ja.
- **Heb ik internet nodig om 112NL app te gebruiken?**  
Ja.
- **Heb ik beltegoed nodig om 112NL app te gebruiken?**  
Nee.

- **Heb ik een SIM nodig om 112NL app te gebruiken?**  
Ja. Uw telefoonnummer is nodig om de 112NL app te laten werken en zonder SIM-kaart heeft uw toestel geen telefoonnummer.
- **Werkt de 112NL app ook in het buitenland?**  
Nee. De 112 app werkt alleen in Nederland.
- **Werkt de app nog als ik heel weinig batterij heb?**  
Als je telefoon minder dan 5% batterij heeft, wordt 112NL app niet geactiveerd?
- **Hoe snel is de hulpverlening er als ik mijn melding doe met de 112NL app?**  
Dat is afhankelijk van de plek van het incident. Maar hoe sneller de meldkamer de locatie weet, hoe sneller de meldkamer de hulpverlening naar het incident kan sturen.
- **Werkt de 112NL app altijd?**  
Nee. De 112NL app werkt niet als je zonder SIM-kaart belt, wanneer je geen internet hebt, in het buitenland. Je krijgt in die gevallen wel 112 aan de telefoon, maar de in de 112NL app ingevulde gegevens worden niet meegestuurd.

#### VEILIGHEID EN PRIVACY

- **Is 112NL app veilig om te gebruiken?**  
Ja, de 112NL app is veilig. De 112NL app bewaart je gegevens op je telefoon, totdat je 112 belt via de 112app. Daarnaast is de 112app getoetst op veiligheid.
- **Wat gebeurt er met mijn persoonlijke gegevens nadat ik de 112NL app gebruikt hebt?**  
Als u 112 gebeld heeft met de 112NL app, bewaren de hulpdiensten uw gegevens volgens de wettelijke regels. Het maakt niet uit of u 112 gebeld heeft met of zonder de 112NL app.
- **Kan de meldkamer/hulpdienst meekijken op mijn telefoon als ik de 112NL app gebruik?**  
Nee.
- **Wordt mijn locatie ook voor andere doeleinden gebruikt?**  
Nee.
- **Weet de politie door de 112NL app altijd waar ik ben?**  
Nee. Alleen in het geval u met de app 112 belt, wordt de locatie doorgegeven aan de meldkamer.
- **Worden mijn gegevens doorgegeven aan andere organisaties?**  
Nee.
- **Wat moet ik doen als ik mijn telefoon kwijt of gestolen is?**  
U kunt hiervan aangifte doen, kijk op [www.politie.nl](http://www.politie.nl)
- **Hoe verwijder ik de 112NL app?**  
U kunt app op elk moment dat u zelf wilt verwijderen.
- **Ik heb geen toestemming gegeven voor locatiebepaling. Zet de 112NL app de locatiefunctie aan tijdens gebruik?**  
Nee. Zonder toestemming zet de 112NL app de locatiefunctie op uw telefoon niet aan. Maar hoe sneller en preciezer de meldkamer uw locatie weet, hoe sneller de meldkamer de brandweer, politie en/of ambulance naar het incident kan sturen. De meldkamer krijgt ook op andere manieren uw locatie. De centralist kan deze [verschillende manieren inzetten](#) en zo de juiste hulp naar de juiste plek te sturen.

NB. De 112NL app werkt alleen correct als u bij de installatie uw gegevens juist invoert, de gevraagde toestemmingen geeft en de locatievoorzieningen aanzet.

11.1

11.1

- **Wat moet ik doen als ik een nieuw telefoonnummer heb?**

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

- **Voldoet de 112NL app aan de privacy wetgeving?**

Ja. De meldkamer gaat altijd zorgvuldig om met uw gegevens. Of u nu mét of zonder de 112NL app belt.

## TOEKOMST

- **Wordt de 112NL app nog uitgebreid met nieuwe functionaliteiten?**

Op termijn willen we dat de NL app de locatiegegevens preciezer weergeeft, zoals bijvoorbeeld in een gebouw en over de hoogte in een gebouw (bv 20<sup>e</sup> verdieping). Ook wordt er een zogeheten 'ik kan niet praten' ontwikkeld, waarmee u kunt aangeven dat u niet in staat bent om te spreken

## MEER INFORMATIE

- **Ik heb een vraag, opmerking of klacht over de 112NL app, waar meld ik dat?**

Vragen, opmerkingen of klachten kunt u kwijt via [112@landelijkemeldkamer.org](mailto:112@landelijkemeldkamer.org)

- **Ik heb een andere vraag over 112; waar kan ik die stellen?**

- Informatie Rijksoverheid. U kunt uw vraag telefonisch stellen via het telefoonnummer 1400. Dit kan op werkdagen tussen 08.00 en 20.00 uur. U betaalt voor dit nummer alleen de gebruikelijke belkosten.
- Of u belt met het niet-spoednummer van de politie 0900-8844

### **Disclaimer**

Ondanks de constante zorg en aandacht die is besteed aan de 112NL app kan de politie niet garanderen dat de app 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 de 112NL app. De politie is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dataverbinding tussen uw 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 app of specifieke functies van de 112NL app.

### **Misbruik is strafbaar**

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

### **Gebruik van anonieme gebruikersgegevens**

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