

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 11 november 2019

Doel

Met de 112NL app kunt u naar 112 bellen en tijdens het gesprek met de 112 meldkamer extra ondersteunende functies gebruiken.

1. Wie wilt u spreken?

De 112NL app is een extra hulp wanneer u met spoed hulp nodig heeft en 112 wil bellen. Met de 112NL app kunt u bijvoorbeeld direct kiezen of u de brandweer, ambulancedienst of de politie nodig heeft. Hierdoor kunt u nog sneller doorverbonden worden met de noodhulpdienst die u nodig heeft.

2. U heeft moeite met spreken?

Maar de 112NL app ondersteund u ook met tekst berichten (chat-functie) u minder goed uit uw woorden kunt komen, bijvoorbeeld vanwege een communicatie beperking. De chat-functie biedt bovendien een vertaalmogelijkheid. Er zal altijd een spraakverbinding worden gemaakt met de 112 meldkamer. Ook als u alleen met tekstberichten kan of wilt communiceren.

3. Heeft u een foto of filmpje?

Daarnaast kan de noodhulpdienst u via de 112NL app vragen om beelden op te sturen. Hiermee krijgt de hulpverlener meteen meer informatie over de situatie waarover u belt.

Installatie

Als u deze app (hierna: 112NL) installeert of gebruikt, gaat u akkoord met het onderstaande. Wanneer u niet akkoord gaat, verwijder dan 112NL van uw telefoon. U kunt dan altijd nog gewoon 112 bellen.

- Aanzetten locatievoorzieningen (bij gebruik van 112NL)
- Toegang tot locatie, camera en media album (bij gebruik van 112NL)

Het is belangrijk voor de juiste werking van 112NL dat u bij de installatie uw gegevens correct invoert en de locatievoorzieningen aanzet.

Gebruik

U kunt altijd 112 bellen in levensbedreigende en heterdaad situaties. Als u de 112NL app start kunt u met een knop meteen aangeven welke hulpdienst u wilt spreken. Dan wordt direct naar 112 gebeld met uw toestel en krijgt u de centralist van de 112 meldkamer aan de lijn.

Uw toestel met de 112NL app heeft dan de uw gegevens alvast naar de meldkamer gestuurd. Dit zijn de gegevens die u bij installatie van de 112NL app al vooraf heeft ingevuld. Deze gegevens zijn:

- uw (roep)naam,
- het telefoonnummer van uw toestel,
- of u een communicatieve beperking heeft of moeite met praten ja/nee

- uw voorkeurstaal of moedertaal (voor vertaling van tekstberichten)
- eventuele extra tekst met informatie voor de centralist

▲ locatie

Ook wordt uw locatie doorgegeven aan de 112 meldkamer. Dit gebeurt op verschillende manieren, óók zonder dat u de 112NL app gebruikt. Hoe de meldkamer weet waar u bent wordt apart uitgelegd. Met de 112NL app wordt uw locatie nog beter en actueler doorgegeven dan wanneer u zonder 112NL app belt.

Hoe weet de meldkamer waar ik ben?

Als u met een vast of mobiel telefoonnummer belt, ontvangt de meldkamer het adres waarop dit telefoonnummer is geregistreerd. Het bedrijf dat u uw telefoonverbinding levert, moet dat doorgeven aan het Nationaal Adresbestand. De meldkamer kan uw nummer opzoeken in dit bestand en het bijbehorende adres lezen.

Belt u met een mobiel toestel dan heeft uw toestel een radioverbinding met een of meer zendmasten. De meldkamer kan aan de hand van de locaties van deze masten uw locatie ongeveer bepalen. De bedrijven die de mobiele zendmasten beheren moeten deze gegevens over uw radioverbinding aan de meldkamer verstrekken

Sinds 2019 is in Nederland AML geïmplementeerd. Met AML wordt de locatie van uw mobiele telefoon bepaald aan de hand de locatievoorzieningen op uw toestel (bijvoorbeeld met GPS, of Wifi). Hiermee is een nog nauwkeurigere plaatsbepaling mogelijk, maar dit werkt alleen op smartphones met Google Android 6.0 of Apple iOS 13. Zie de informatie over AML op

Wat geeft/doet de 112NL app extra?

Vanaf het moment dat u 112 belt met 112NL wordt ^{11.1} de locatie van uw telefoon 10 minuten lang gevolgd. De meldkamer kan dan volgen waar het toestel is, ook als u zich verplaatst, bijvoorbeeld wanneer u in vanuit de trein contact heeft gezocht! ^{11.1} Deze informatie wordt gebruikt om de locatie van het incident te bepalen. De meldkamer zal vragen of uw locatie ook de locatie van het incident is. U kunt uw locatie (als dit niet automatisch bij de meldkamer aankomt) tijdens uw gesprek met de meldkamer oplezen van 112NL.

Als u via 112NL contact heeft met de meldkamer, kan de meldkamer een chatgesprek starten. Dit doet de meldkamer als het contact met de melder via de telefoon niet goed verloopt. Dit kan bijvoorbeeld als u niet of moeilijk kan spreken, u niet of moeilijk kan horen of u niet goed Nederlands of Engels kan spreken. De chatfunctie maakt gebruik van real time tekst. Hierdoor zien u en de meldkamer elke letter die wordt getypt.

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

112NL is beschikbaar in een Nederlandse en Engelse versie.

Bij twijfel, bel 112

Twijfelt u over of u 112 moet bellen? Bel dan 112.

In de instellingen van 112NL vindt u een overzicht van de landelijke niet spoed nummers. Als u deze nummers belt, wordt uw locatie niet doorgestuurd.

Kosten

112NL is gratis te downloaden. Je betaalt via je databundel voor het versturen van informatie naar de meldkamer. Het datagebruik van 112NL is beperkt, maar het opsturen van foto's of filmpjes gaat wel vanuit uw mobiele data bundel/abbonement. Bellen naar 112 is gratis.

Eigendom

De ^{11.1} is eigenaar van 112NL. Binnen de Politie zijn echter verschillende onderdelen met verschillende taken. De juiste werking en het toezicht op het gebruik van uw gegevens is binnen de Politie beled bij de Eenheid Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS).

Ondanks de constante zorg en aandacht die is besteed aan 112NL kan de ^{11.1} Politie / LMS niet garanderen dat 112NL altijd beschikbaar is en foutloos zal werken. De ^{11.1} Politie / LMS aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade (van welke aard ook) die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik, de werking,

¹ LET OP! De 112NL verlangt dat het toestel bediend wordt. De app is dus niet geschikt/bedoelt om te gebruiken wanneer u aan het verkeer deel neemt op de fiets of in de auto.

de bereikbaarheid of de beschikbaarheid van 112NL. De 11.1 -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 11.1 -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.

Het alarmnummer 112 is bedoeld voor spoedeisende hulp. Belt u dit nummer om een andere reden? Dan is dit misbruik (opzet) of verkeerd gebruik (per ongeluk). Misbruik is strafbaar.

Gebruik van uw persoonlijke gegevens

In geval van nood belt u 112 met of zonder 112NL app. Alle gegevens die u verstrekt of die vanuit uw toestel worden verstrekt worden alleen doorgegeven aan de hulpdienst (brandweer, ambulance of politie) die u gaat helpen. Hulpdiensten die niet betrokken zijn bij het incident waarvoor u belde, krijgen geen gegevens over u.

11.1

11.1

11.1

Gebruik van anonieme gebruikersgegevens

Om 112NL te verbeteren wordt informatie over het gebruik van 112NL geanonimiseerd verzameld. Deze gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt of aan derden ter beschikking gesteld.

Contact

Veel gestelde vragen over 112NL zijn te vinden op www.landelijkemeldkamer.org. Vragen, opmerkingen of klachten over 112NL kunt u sturen naar 112@landelijkemeldkamer.org.

Privacy statement 112NL

Versie 11 november 2019

Toestemming bij installatie

U heeft bij de installatie van 112NL akkoord gegeven op het volgende:

Ik geef toestemming om mijn naam, telefoonnummer, communicatieve beperking ja/nee, voorkeurstaal voor chatfunctie en locatie door te geven aan de meldkamer als ik 112 bel. Daardoor kan de meldkamer de politie, brandweer, ambulance of marechaussee naar de juiste plek sturen.

Mocht u uw toestemming in een later stadium willen intrekken, dan kunt u 112NL verwijderen van uw telefoon. Hier volgt de uitgebreidere toelichting.

Doel gebruik persoonsgegevens

Als u via 112NL 112 belt, worden de volgende gegevens naar de meldkamer gestuurd:

- Naam. Hierdoor weet de meldkamer wie er belt.
- Telefoonnummer. Hierdoor kunnen uw gegevens aan de melding worden gekoppeld.
- communicatieve beperking ja/nee. Op basis van deze informatie kan de meldkamer een chatgesprek starten.
- Voorkeurstaal chat. Zo weet de meldkamer in welke taal u zou willen chatten.
- Locatie. Hierdoor kan de meldkamer bepalen waar het incident is. Vanaf het moment dat u 112 belt met 112NL worden updates van de locatie van uw telefoon 10 minuten lang verstuurd naar de meldkamer.

Verwerken en bewaren persoonsgegevens

De door u tijdens de installatie in 112NL ingevulde informatie wordt alleen bewaard in uw telefoon. De meldkamer kan niet meekijken in uw telefoon. Nadat de melding door de meldkamer in behandeling is genomen, worden uw persoonsgegevens in het meldkamerproces verwerkt. Iedere hulpdienst is vanaf dat moment verantwoordelijk voor de verdere verwerking. De termijn van bewaren is afhankelijk van welke hulpdienst uw 112 melding behandelt.

Rechten uitoefenen

Elke burger heeft vanuit privacywetgeving bepaalde rechten, zoals het recht op inzage in zijn gegevens, het recht op correctie van de gegevens als deze niet kloppen, het recht op verwijdering van de gegevens en 'het recht om vergeten te worden'.

U kunt een verzoek indienen om gebruik te maken van uw rechten via de privacydesk Landelijke Meldkamer Samenwerking (102.g@politie.nl). 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.

Alleen via 'meld misdaad anoniem' ([0800-7000](tel:0800-7000)) kunt u een (misdaad)melding doen zonder dat uw persoonsgegevens worden bewaard. Ook als u 112 belt zonder gebruik te maken van 112NL worden persoonsgegevens bij de melding opgeslagen.

Gebruik van anonieme gebruikersgegevens

Om de werking van 112NL te verbeteren wordt informatie over het gebruik van 112NL geanonimiseerd verzameld. De verzamelde gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt of aan derden ter beschikking gesteld. Het gaat bijvoorbeeld over: 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.

De politie is namens de hulpdiensten in de meldkamer eigenaar van 112NL. De politie heeft een functionaris voor de gegevensbescherming. Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming via 102@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 de website: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>.