

Input van Stichting 113 Zelfmoordpreventie voor de internetconsultatie over de wijziging van het Nummerplan Telefoon- en ISDN-diensten in verband met de invoering van het toegangsnummer 113 voor suïcidepreventie

1. Reactie op de voorgenomen wijziging van het Nummerplan Telefoon- en ISDN-diensten in verband met de invoering van het toegangsnummer 113 voor suïcidepreventie

Over Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Stichting 113 Zelfmoordpreventie is de nationale organisatie voor preventie van suïcide. Onze missie is een land waarin niemand eenzaam en radeloos sterft door zelfmoord. Als zorgaanbieder biedt 113 Zelfmoordpreventie laagdrempelige online hulpverlening door professionals en vrijwilligers.

Mensen met suïcidale gedachten en hun naasten kunnen anoniem en gratis gebruik maken van de diensten van 113 Zelfmoordpreventie, die aanvullend zijn op reguliere zorg. Onze hulpverlening bestaat onder meer uit hulplijnen (telefonisch en per chat), therapeutische online begeleiding, digitale zelfhulpmogelijkheden.

1-1-3

Afgelopen zomer is er veel publiciteit geweest doordat hulpvragers tevergeefs de zelfmoordpreventielijn probeerden te bereiken via het nog niet bestaande nummer 1-1-3, in plaats van het eigenlijke nummer 0900-0113. Besloten is dat het nummer 1-1-3 aan het onderwerp zelfmoordpreventie zal worden toegekend. 113 Zelfmoordpreventie juicht dit toe en reageert hierbij inhoudelijk op enkele punten.

Voorgesteld wordt dat het nummer 1-1-3 aan meerdere aanvragers kan worden toegekend, aan welke algemene voorwaarden een aanvrager moet voldoen, wordt vervolgens beschreven in de bijlage. 113 Zelfmoordpreventie stelt onderstaand voor deze voorwaarden op enige punten aan te passen.

Tekst bijlage:

Onderdeel a

Luisteren is een belangrijk onderdeel van suïcidepreventie, maar met de voorgestelde tekst van onderdeel a wordt voorbijgegaan aan een ander belangrijk onderdeel van zelfmoordpreventie, namelijk het bieden van een perspectief en van alternatieven voor de paniek en de gevoelde uitzichtloosheid.

Voor het op effectieve en verantwoorde wijze doen aan telefonische suïcidepreventie is nodig dat de beller in staat wordt gesteld om een open gesprek te voeren over de ambivalente houding ten opzichte van suïcidededachten en de levensproblemen die daartoe de aanleiding vormen, gericht op het de-escaleren van een suïcidale crisis door het bieden van alternatieve oplossingsvaardigheden zoals een veiligheidsplan en het aangaan van formele (huisarts) of informele zorg (naasten of bekenden). Vanuit die achtergrond stelt 113 Zelfmoordpreventie de volgende wijzigingen voor:

Huidig tekstvoorstel:

- a) De dienst stelt de beller in staat echt menselijk contact te leggen waarbij geluisterd wordt zonder te oordelen.

Tekstvoorstel 113 Zelfmoordpreventie:

- a) [De dienst is beschikbaar voor het voeren van open gesprekken, gericht op het de-escaleren van een suïcidale crisis en het eventueel toe leiden naar formele of informele zorg.](#)

Onderdeel b

Het redenering voor het wijzigingsvoorstel voor onderdeel a geldt ook voor de tekst van onderdeel b, zodat de volgende aanpassing wordt voorgesteld.

Huidig tekstvoorstel:

b) De dienst biedt emotionele hulp aan bellers die suïcide overwegen.

Tekstvoorstel 113 Zelfmoordpreventie:

b) De dienst biedt **psychosociale** hulp aan bellers die suïcide overwegen.

Onderdeel d

Door in onderdeel d op te nemen dat voorsnog wel het verkeerstarief in rekening wordt gebracht, wordt voorkomen dat het beeld ontstaat dat het helemaal gratis wordt.

Onderdeel h

Hoewel op dit moment sprake is van HBO-zorg hulpverleners, kunnen we ons voorstellen dat het ook wenselijk is om bijvoorbeeld sociaal-cultureel werkers te laten triëren, zodat er ook triagisten zijn met meer kennis van jeugdigen. Van belang is vooral dat mensen goed geschoold zijn in het voeren van dergelijke gesprekken met mensen die 113 bellen.

Huidig tekstvoorstel:

h) Elke oproep naar het nummer 113 wordt getrieerd door een hulpverlener die is geschoold op minimaal het niveau van HBO-zorg, waarna zo nodig de beller wordt doorverwezen naar het nummer 112.

Tekstvoorstel 113 Zelfmoordpreventie:

h) Elke oproep naar het nummer 113 wordt getrieerd door een hulpverlener **met HBO werk- en denkniveau, die is geschoold wat betreft specifieke vaardigheden zoals gespreksvoering en triage**, waarna zo nodig de beller wordt doorverwezen naar het nummer 112.

Naar aanleiding van de toelichting

- In paragraaf 2.2 eerste volzin zou niet zozeer moeten staan dat het *maatschappelijk belang* is toegenomen van specifieke hulp voor personen die suïcide overwegen, maar dat *het belang dat daaraan maatschappelijk wordt gehecht* is toegenomen.
- De passage verderop in diezelfde alinea, vanaf: "Het hanteren van een", werkt naar onze mening verwarring in de hand tussen acute hulp (bel 1-1-2) en hulpvragen waarvoor 1-1-3 moet worden gebeld. De volgende tekst zou als alternatief kunnen dienen:

"De Multidisciplinaire richtlijn diagnostiek en behandeling van suïcidaal gedrag maakt een onderscheid tussen acute en urgente gesprekken en hoe daarbij te handelen. In acute situaties, is het creëren van een veilige situatie direct aan de orde bijvoorbeeld door de crisisdienst of de spoedeisende hulp. Hulplijnen voor suïcidepreventie richten zich op de urgente situaties waarin een gesprek mogelijk is en schatten in of het mogelijk is om een acute situatie om te buigen naar een urgente door te de-escaleren. Wanneer of zodra dat niet meer mogelijk is, verwijst de hulplijn voor suïcidepreventie door naar de crisisdienst of naar nooddiensten via 1-1-2."

- De eerste volzin van de tweede bladzijde van de toelichting luidt: "Mede door de genoemde relatie van deze dienstverlening met noodhulp, waarbij sprake kan zijn van levensbedreigende situaties, is het gebruik van een 11X-nummer passend."
De termen 'noodhulp' en 'levensbedreigende situaties' kan naar mening van 113 Zelfmoordpreventie verwarring in de hand werken. Gedacht kan worden aan de volgende formulering: "Het gebruik van een 11X-nummer is passend voor telefonische hulpverlening ter de-escalatie van suïcidaliteit."

2. **Vraag voor telecommunicatie-aanbieders:** Het is de wens van o.a. de stichting 113 Zelfmoordpreventie om het nummer 113 kosteloos voor de beller aan te bieden. Vooruitlopend op eventuele besluitvorming wordt gevraagd naar een (gezamenlijke) zienswijze over kosteloos bellen naar 113. Hierbij wordt gevraagd nader in te gaan op mogelijkheden voor technische implementatie, benodigde implementatieduur en implementatiekosten.

Hoewel deze vraag primair is gericht aan telecommunicatie-aanbieders, willen we toch kort reageren.

We weten dat er grote bedenkingen leven bij telecommunicatie-aanbieders wat betreft het *gratis* aanbieden van nummer 1-1-3. Deze bedenkingen zijn deels ingegeven door inhoudelijke zorgen om de bereikbaarheid, deels ingegeven door de financiële consequenties van het op korte termijn invoeren van een gratis nummer 1-1-3.

Tijdens een gesprek met de zelfmoordpreventielijn wordt iemand in de gelegenheid gesteld de ambivalentie ten opzichte van zelfmoord te bespreken, iemand belt immers zelf de zelfmoordpreventielijn. Het beeld dat nu lijkt te ontstaan is dat bij het bellen van een zelfmoordpreventielijn iedere seconde telt. Dat beeld moet worden genuanceerd: wanneer echt iedere seconde telt, verwijst 113 Zelfmoordpreventie door naar 1-1-2.

Er is een flinke groep mensen die geen 0900- of betaalde nummers kunnen of mogen bellen. Denk daarbij aan jeugdigen of mensen met (een verleden wat betreft) schuldenproblematiek. Op deze problematiek wordt nader ingegaan in de inbreng op de openbare consultatie van de Centrale Jongerenraad YOUZ (Parnassiagroep, voormalig De Jutters). Voor deze mensen is het van belang dat 1-1-3 ook *gratis* telefonisch bereikbaar is. Dit wordt op korte termijn *deels* ondervangen door het activeren van het nummer 0800-0113, maar daarmee bereiken we niet hulpvragers zoals die de afgelopen zomer in het nieuws zijn geweest. Namelijk hulpvragers die *denken* dat het enige nummer het nummer 1-1-3 is en hulpvragers die geen betaalde nummers kunnen bellen.

113 Zelfmoordpreventie heeft dan ook een sterke voorkeur voor het gratis maken van nummer 1-1-3, maar heeft er ook begrip voor als dat niet van vandaag op morgen kan worden ingevoerd.

Raad van Bestuur
Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Contactpersoon: bestuurssecretaris
Telefoonnummer: 020 - 3 113 883