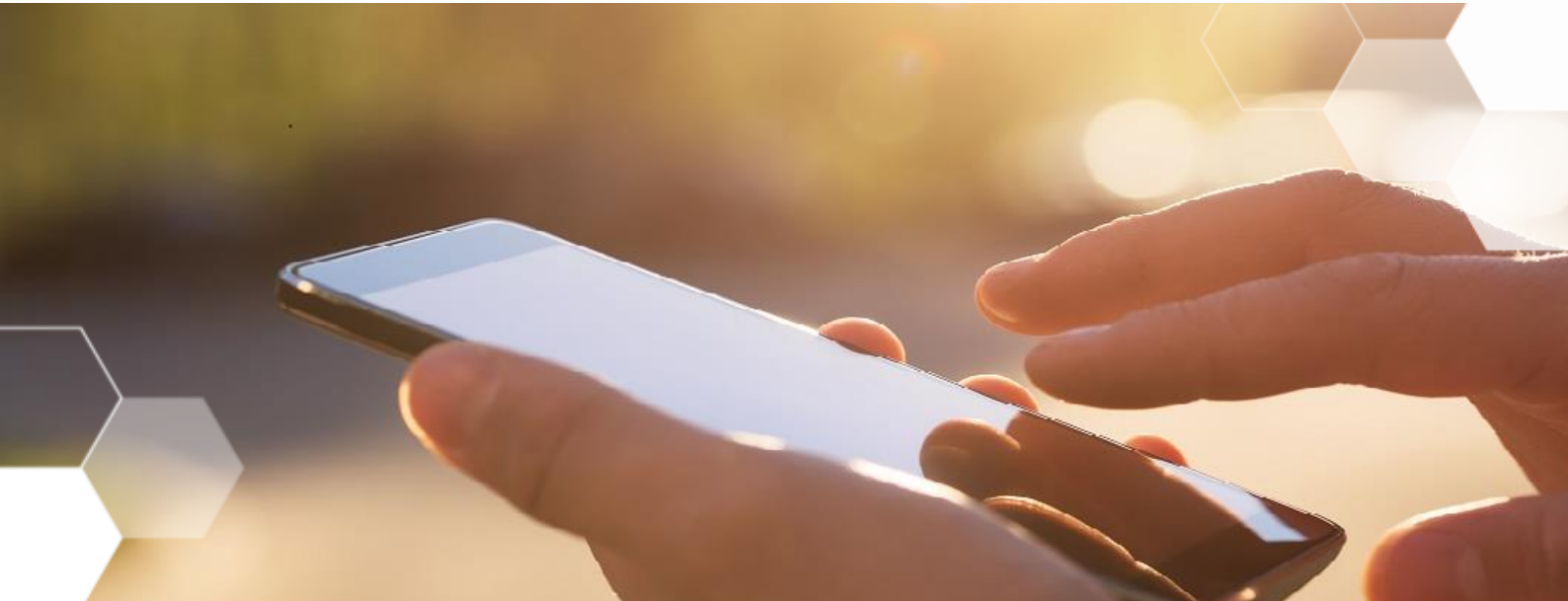




Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



**Evaluatie inzet
zelfmoordpreventienummers
0800-0113 en 113**

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Anne Drijvers
Sonja van der Kemp
Henri Faun

Zoetermeer, 29 juni 2021

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond van het onderzoek	7
1.2 Doel en onderzoeksvragen	7
1.3 Aanpak	8
1.4 Leeswijzer	8
2 Gebruiksaanwijzing	9
2.1 Inzet hulplijn door Stichting 113 Zelfmoordpreventie	9
2.2 Gebruik van 0800-0113 en 113	9
2.3 Communicatie over de verschillende telefoonnummers van 113	11
2.4 Wie nemen er contact op met Stichting 113 Zelfmoordpreventie?	13
2.5 Klachten over de hulplijn	14
3 Potentiële knelpunten en oplossingen	15
3.1 Misdialing als potentieel knelpunt	15
3.2 Belkosten 113 als potentieel knelpunt	16
3.3 Gebrek aan anonimiteit als potentieel knelpunt	19
3.4 Andere potentiële knelpunten	20
4 Conclusie	22
4.1 Misdialing	22
4.2 Belkosten	22
4.3 Nota-anonimiteit	23
4.4 Oplossingen en verbeteringen	23



Samenvatting

Over de evaluatie

In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft Panteia een evaluatie uitgevoerd van de inzet van de zelfmoordpreventienummers 0800-0113 en 113. Sinds 1 juli 2020 is de Stichting 113 Zelfmoordpreventie bereikbaar op de telefoonnummers 113 en 0800-0113 (naast het nummer 0900-0113 dat reeds langer in gebruik was). Daarnaast biedt de stichting een chatfunctie aan via 113.nl. Al deze diensten worden 24/7 bemenst. De chat en het telefoonnummer 0800-0113 zijn gratis. Het 0800-nummer verschijnt bovendien niet op de telefoonrekening (nota-anoniem). Voor het nummer 113 betaalt de beller het lokale tarief en het nummer is wel te zien op de specificatie van de telefoonrekening van de beller.

Bij de stichting en de Tweede Kamer bestaat de wens dat het nummer 113 kosteloos en nota-anoniem is voor hulpzoekenden. In dit kader is aan de Tweede Kamer toegezegd om een evaluatieonderzoek te laten uitvoeren met als hoofdvraag: ***In hoeverre zijn er in de praktijk knelpunten en problemen door de inzet van de nummers 0800-113 en 113 door Stichting 113 Zelfmoordpreventie?***

Gebruik 113 en 0800-0113

Sinds de introductie van de nummers 113 en 0800-0113 wordt het 0800-nummer meer gebeld dan 113. Het gebruik van de hulplijn in het algemeen nam sinds juli 2020 toe, vermoedelijk door de toegenomen bekendheid bij het publiek. Bij de meeste berichten in de media over suïcide wordt verwezen naar de hulplijn van Stichting 113 Zelfmoordpreventie. De formuleringen van deze berichten verschillen inhoudelijk met betrekking tot de gemelde nummers, diensten en eventuele kosten.

Geen structurele knelpunten of problemen, wel misdialing en incidenteel zorgen over kosten en anonimiteit

Op basis van deskresearch en gesprekken met stakeholders en experts concluderen we dat er geen aanwijzingen zijn dat zich structurele knelpunten of problemen voordoen door de inzet van de nummers 0800-0113 en 113. We hebben specifiek gekeken naar een aantal mogelijke knelpunten:

- **Misdialing:** In de praktijk komt het naar schatting tussen de 0 en 10 keer per week voor dat iemand 113 belt, terwijl de beller de intentie had om het alarmnummer 112 te bellen. Ook komt het naar schatting 1 of 2 keer per uur voor dat een suïcidaal persoon 113 belt, maar eigenlijk beter 112 had kunnen bellen, met het oog op de ernst van de situatie en het gevaar dat deze persoon voor zichzelf of de omgeving is. Bij aanvang van het gesprek beoordeelt de hulpverlener de hulpvraag en instrueert de beller eventueel om zelf 112 te bellen. Hoe vaak het voorkomt dat iemand 113 had willen bellen, maar per abuis 112 belt wordt niet (centraal) bijgehouden bij het alarmnummer.
- **Belkosten:** Zowel Stichting 113 Zelfmoordpreventie als externe experts geven aan dat de kosten verbonden aan het nummer 113 waarschijnlijk niet voor knelpunten zorgt. Bij zorgen over de kosten wordt gewezen op het gratis 0800-nummer. Het knelpunt zou zich kunnen voordoen bij bellers die het 0800-nummer niet kennen, met een prepaid aansluiting zonder beltegoed en zonder een alternatief in de vorm van een vaste lijn of een internetverbinding. Dit is echter maar een zeer beperkt deel van de mobiele telefoongebruikers.
- **Zorgen over nota-anonimiteit:** Incidenteel uiten bellers zorgen over de nota-anonimiteit bij het bellen naar Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Wij zien echter



geen aanwijzingen dat dit in de praktijk een knelpunt vormt voor het inschakelen van de hulp van Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Er zijn immers wel volledig anonieme alternatieven, namelijk de chat en het 0800-nummer.

Oplossingen voor knelpunten

Hoewel de gesignaleerde potentiële knelpunten in de praktijk niet voor structurele problemen zorgen, is er altijd ruimte voor verbetering. Hiervoor hebben wij de volgende oplossingen geformuleerd, die allemaal betrekking hebben op communicatie:

- Door in de communicatie alleen het 0800-nummer te noemen, zullen meer hulpvragers dit nummer kennen en bellen. Daarmee zijn de kosten en nota-anonimiteit geen knelpunt.
- In de communicatie benadrukken dat 0800-0113 gratis en anoniem is.
- Verduidelijken dat Stichting 113 Zelfmoordpreventie er is voor gesprekken, niet om hulpdiensten in te schakelen.
- In de media met één uniform bericht communiceren over de dienstverlening door Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

Naast deze verbeterpunten voor de communicatie is het wenselijk om een beter beeld te krijgen van hoe vaak zich misdialing, angst voor kosten en/of nota-anonimiteit voordoen. De hulpverleners van Stichting 113 Zelfmoordpreventie zouden dit actief kunnen bijhouden in hun registraties.



1 Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

Sinds 1 juli 2020 is de Stichting 113 Zelfmoordpreventie (hierna ook: de stichting) bereikbaar op het telefoonnummer 113. Dit nummer is niet gratis en wordt niet afgeschermd op de telefoonrekening. Daarom is de stichting sinds 1 juli 2020 voor bellers ook bereikbaar via het gratis en anoniem kiesbare nummer 0800-0113. Mensen met suïcidale gedachten kunnen 24/7 anoniem gebruik maken van de hulplijn van de stichting, telefonisch of online via de chat op www.113.nl.

Stichting 113 Zelfmoordpreventie heeft als missie te streven 'naar een land waar niemand eenzaam of radeloos sterft door zelfmoord'. De stichting is een onafhankelijke ggz-instelling en ontvangt subsidie van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Als zorgaanbieder biedt de stichting laagdrempelige online hulpverlening door professionals en vrijwilligers. Het aanbod van de stichting is aanvullend op de reguliere zorg. De hulpverlening bestaat onder meer uit hulplijnen, therapeutische online begeleiding, digitale zelfhulpmogelijkheden en verwijzing naar passende zorg.¹

Bij de stichting en de Tweede Kamer bestaat de wens dat het nummer 113 kosteloos en anoniem te bereiken is voor de beller c.q. hulpzoekende. Om inzicht te krijgen in de technische (on)mogelijkheden (in de netwerken en systemen van telecomaandieners) en de bijbehorende implementatiekosten en implementatietermijn heeft Dialogic een onderzoek uitgevoerd. Daarnaast is aan de Tweede Kamer toegezegd om een evaluatieonderzoek te laten uitvoeren naar eventuele knelpunten/problemen van de inzet van de nummers 0800-0113 en 113 door Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Deze vraag staat in dit rapport centraal.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van dit evaluatieonderzoek luidt als volgt:

Het bieden van inzicht in eventuele knelpunten en problemen door de inzet van de nummers 113 en 0800-0113 door Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

Om dit doel te kunnen bereiken, hanteren we de volgende onderzoeksvragen.

Hoofdvraag:

In hoeverre zijn er in de praktijk knelpunten en problemen door de inzet van de nummers 0800-113 en 113 door Stichting 113 Zelfmoordpreventie?

De bijbehorende deelvragen zijn de volgende:

1. Kwantitatieve gebruiksinformatie:

Hoe gebruiken hulpvragers de nummers 0800-0113 en 113?

- Hoeveel hulpvragers bellen met het nummer 0800-0113 en hoeveel met 113?
- Met welk type telefoon(nummer) worden deze nummers gebeld?

¹ Bron: Stichting 113 Zelfmoordpreventie op 113.nl



2. Ervaringen

In hoeverre worden er knelpunten ervaren in de huidige inzet van de telefoonnummers? Door hulpverleners, hulpvragers of anderen?

- Ontvangt Stichting 113 Zelfmoordpreventie klachten over de inzet van de nummers?
- Zijn er aanwijzingen dat er potentiële hulpvragers zijn die Stichting 113 Zelfmoordpreventie telefonisch niet kunnen of willen bereiken doordat het nummer 113 niet gratis is en/of doordat het nummer wel op de telefoonrekening verschijnt?
- In hoeverre is er sprake van misdialing met het nummer 112?

3. Invloed op dienstverlening

In hoeverre leiden de gesignaleerde knelpunten in de praktijk tot problemen voor de dienstverlening richting hulpvragers?

- In hoeverre is het aannemelijk dat de potentiële knelpunten zich in de praktijk voordoen?
- Welke oplossingen zijn mogelijk voor de gesignaleerde knelpunten?

1.3 Aanpak

De potentiële knelpunten en problemen rondom de inzet van de nummers 113 en 0800-0113 zijn in kaart gebracht door middel van:

- Deskresearch van beschikbare documenten en informatie.
- Interviews met betrokkenen, deskundigen en medewerkers van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.
- Bij Stichting 113 Zelfmoordpreventie beschikbare data betreffende gevoerde telefoongesprekken en klachten.
- Bij Telecompaper beschikbare data betreffende het gebruik van mobiele telefonie.

De interviews hebben plaatsgevonden met:

- 4 floormanagers van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.
- Een GZ psycholoog van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.
- Een onderzoeker van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.
- 3 vertegenwoordigers van de centrale meldkamer van 112.
- Een vertegenwoordiger van Stichting Aurora.
- Een vertegenwoordiger van het Suicide Preventie Centrum.
- Derek de Beurs, Chief Science Officer en Programmahoofd bij Trimbos Instituut.
- Ad Kerkhof, klinisch psycholoog (BIG), emeritus hoogleraar klinische psychologie, psychopathologie en suïcidepreventie aan de Vrije Universiteit te Amsterdam.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan wij nader in op het gebruik van de nummers 113 en 0800-0113 sinds de livegang en andere relevante gebruiksinformatie.

Hoofdstuk 3 gaat in op de potentiële knelpunten omtrent misdialing, belkosten en het vermelden van 113 op de telefoonrekening.

In hoofdstuk 4, tot slot, gaan we in op de gevolgen voor de dienstverlening van Stichting 113 en mogelijke verbeteringen.



2 Gebruiks informatie

In dit hoofdstuk lichten we de inzet en het gebruik van de hulplijn door Stichting 113 Zelfmoordpreventie toe. Daarbij gaan we in op de wijzen waarop hulpvragers de hulplijn kunnen bereiken, de gebruiksaantallen, hoe er over de hulplijn wordt gecommuniceerd, wat we weten over degenen die (potentieel) contact opnemen met de hulplijn en in hoeverre er klachten er zijn over de bereikbaarheid en anonimiteit van het gebruik van de hulplijn. De inzichten in dit hoofdstuk zijn tot stand gekomen op basis van deskresearch, interviews met vertegenwoordigers van de stichting en interviews met deskundigen op het gebied van suïcide/suïcidepreventie.

2.1 Inzet hulplijn door Stichting 113 Zelfmoordpreventie

De hulplijn van Stichting 113 Zelfmoordpreventie bestaat uit een chatfunctie op de website en een telefonische hulplijn, die beiden 24/7 bereikbaar zijn. Hulpvragers kunnen via de hulplijn anoniem en vertrouwelijk een gesprek voeren met een hulpverlener. De (chat)gesprekken worden gevoerd door (zorg)professionals, vrijwilligers en stagiairs.

In het jaar 2020 werd 59% van de gesprekken gevoerd via de chat en 41% telefonisch. In het eerste kwartaal van 2021 was deze verhouding hetzelfde.²

Op de website en in een introductietekst (een opgenomen standaardmelding die aan het begin van elk gesprek wordt afgespeeld) van de telefonische hulplijn worden hulpvragers erop geattendeerd dat als zij op dat moment in levensgevaar zijn, zij 112 moeten bellen. De stichting werkt met een triagesysteem om na te gaan of een hulpvrager suïcidale gedachten heeft.

Voor naasten en (zorg)professionals die vragen hebben of zich zorgen maken over iemand anders die aan zelfdoding denkt, is er een aparte overleg- en advieslijn. Het gebruik van deze overleg- en advieslijn is geen onderwerp van deze evaluatie.

2.2 Gebruik van 0800-0113 en 113

De telefoonnummers 0800-0113 en 113 zijn in juli 2020 in gebruik genomen door Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Daarvoor was de hulplijn van de stichting alleen bereikbaar via 0900-nummers (0900-0113 en 0900-1130113). In tabel 1 en figuur 1 is de ontwikkeling van het aantal gevoerde gesprekken per telefoonnummer weergegeven.

Sinds de start van de nummers 0800-0113 en 113 in juli 2020 zijn er tot en met maart 2021 in totaal 54.763 telefonische gesprekken geweest met de hulplijn van de stichting. Het nummer 0800-0113 wordt door de hulpvragers het meest gebruikt, maar ook het nummer 113 wordt vaak gebeld. Van alle gesprekken sinds de livegang verliep 49% via 0800-0113, 38% via 113 en 13% via de oudere 0900-nummers.

Na de ingebruikname van de nieuwe nummers in juli 2020 is een snelle verandering te zien in het gebruik van de verschillende nummers. Vanaf het begin worden de nieuwe nummers direct veel gebruikt door de hulpvragers. Het gebruik van de oude 0900-nummers daalde aanvankelijk snel, en blijft nog steeds licht dalen. Het gebruik van het nummer 113 blijft redelijk constant en het gebruik van 0800-0113 neemt iets toe.

² Bron: Stichting 113 zelfmoordpreventie

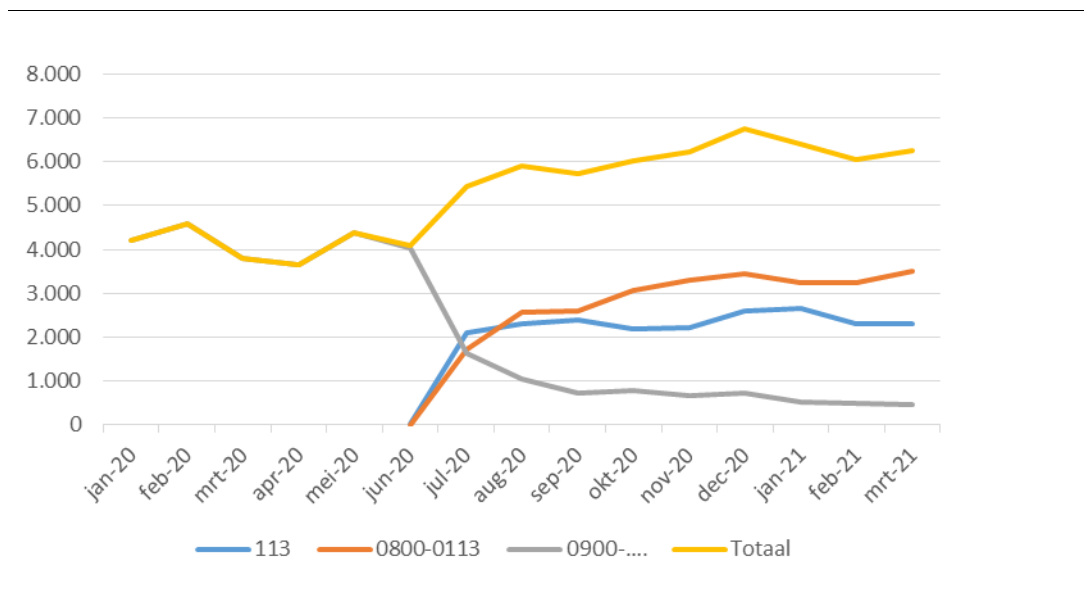


Het gratis nummer 0800-0113 wordt sinds augustus 2020 het meest gebruikt door hulpvragers.

tabel 1 Aantal gevoerde gesprekken met de hulplijn van Stichting 113 Zelfmoordpreventie in de periode januari 2020 t/m maart 2021³

Maand/jaar	113	0800-0113	0900-....⁴	Totaal
jan-20			4.196	4.196
feb-20			4.601	4.601
mrt-20			3.804	3.804
apr-20			3.639	3.639
mei-20			4.383	4.383
jun-20	39	8	4.046	4.093
jul-20 ⁵	2.089	1.710	1.624	5.423
aug-20	2.294	2.576	1.039	5.909
sep-20	2.405	2.608	715	5.728
okt-20	2.199	3.058	771	6.028
nov-20	2.222	3.311	679	6.212
dec-20	2.591	3.444	714	6.749
jan-21	2.647	3.235	531	6.413
feb-21	2.308	3.244	488	6.040
mrt-21	2.296	3.500	465	6.261

figuur 1 Aantal gevoerde gesprekken met de hulplijn van Stichting 113 Zelfmoordpreventie



³ Bron: Stichting 113 Zelfmoordpreventie

⁴ 0900-1130113 en 0900-0113

⁵ In juli 2020 zijn de nieuwe telefoonnummers 0800-0113 en 113 in gebruik genomen door stichting 113 Zelfmoordpreventie.



De snelle verandering in het gebruik van de verschillende nummers na de livegang van 0800-0113 en 113 laat zien dat een groot deel van de doelgroep goed en snel is bereikt met de informatie over de nummerwijziging. Het gebruik van de 0900-nummers blijft langzaam dalen. Mogelijke verklaringen voor het aanhoudende gebruik zijn dat de 0900-nummers nog vermeld worden in (oude en soms ook nieuwe) informatiebronnen of dat een groep vaste hulpvragers dit 0900-nummer uit gewoonte blijft bellen, bijvoorbeeld omdat dit nummer is opgeslagen in hun telefoon. Aangezien de 0900-nummers in gebruik blijven is er immers geen urgentie voor de doelgroep om de nieuwere nummers te gebruiken.

Verder valt in de cijfers op dat in juli 2020 het totaal aantal gesprekken met de hulplijn per maand aanzienlijk is gestegen. De stijging van het totaal aantal gesprekken met de hulplijn lijkt na juli 2020 aan te houden. Een eenduidige verklaring voor deze toename is er niet. De medewerkers van de stichting zien geen duidelijke aanleiding voor de stijging, anders dan de introductie van het de nieuwe nummers. Vermoedelijk is dit omslagpunt daarom toe te schrijven aan een betere bekendheid en/of bereikbaarheid van de telefoonnummers van de stichting.

Uit eigen onderzoek van Stichting 113 Zelfmoordpreventie blijkt dat de naamsbekendheid van de stichting onder de Nederlandse bevolking is gestegen van 56% begin 2019 tot 75% begin 2020 en 76% begin 2021. Deze bekendheid is groter onder jongeren dan onder ouderen en ook groter onder hoogopgeleiden dan onder middel- en lager opgeleiden.⁶

2.3 Communicatie over de verschillende telefoonnummers van 113

Stichting 113 Zelfmoordpreventie communiceert op haar eigen website zowel het nummer 113 als 0800-0113. De belknop in de banner op de website van de stichting, verbindt hulpvragers met het nummer 0800-0113. Op de homepage van de website van de stichting⁷ staat het volgende:

Denk je aan zelfmoord?

Heb je nu hulp nodig?

- Chat of bel 113 of gratis 0800-0113
- Doe de zelfhulp cursus
- Volg onze online therapie of coaching

In de communicatie vanuit de stichting wordt de mogelijkheid om gratis te bellen naar 0800-0113 dus gecommuniceerd. Daarnaast bevat de website van 113 een privacyverklaring⁸ en een pagina met uitleg over privacy, anonimiteit en persoonsgegevens⁹. Hulpvragers met vragen omtrent anonimiteit en privacy kunnen op deze pagina's terecht. Op de website van de stichting wordt nergens vermeld dat bij het bellen van het nummer 0800-0113 het gesprek niet op de telefoonrekening verschijnt.

De nummers 113 en 0800-0113 van Stichting 113 Zelfmoordpreventie worden daarnaast gecommuniceerd in media uitingen omtrent het onderwerp zelfdoding. In de media uitingen sinds de livegang van de nummers 113 en 0800-0113 is sprake van

⁶ Bron: Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

⁷ Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Homepage. Laatst geraadpleegd op 14-06-2021. <https://www.113.nl/>

⁸ Stichting 113 Zelfmoordpreventie. "Privacyverklaring." Laatst geraadpleegd op 14-06-2021. <https://www.113.nl/privacyverklaring>

⁹ Stichting 113 Zelfmoordpreventie. "Privacy, anonimiteit en persoonsgegevens." Laatst geraadpleegd op 14-06-2021. <https://www.113.nl/privacy-en-anonimiteit>



variatie in de verwijzingen naar de nummers. Er zijn verwijzingen die beide telefoonnummers bevatten, verwijzingen naar één van de nummers, maar ook nog steeds verwijzingen naar het 0900-0113 nummer. Daarnaast is er ook variatie in de vermelding van het feit dat het 0800-0113 nummer gratis en anoniem gebeld kan worden. Ook spreken berichten soms van een 'crisislijn'. Dit kan voor verwarring zorgen over de aard van de dienstverlening. Ter illustratie volgen hieronder enkele voorbeelden van verwijzingen naar de stichting.

Praten over gedachten aan zelfdoding kan bij de crisislijn van 113 Zelfmoordpreventie. Bel 0800-0113 voor een gesprek. U kunt ook chatten op 113.nl.

Bron: Volkskrant, 16 april 2021¹⁰

Heb jij hulp nodig?

Dan kun je contact opnemen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie via 113 (24/7 bereikbaar), 0800-0113 (24/7 bereikbaar) en 0900 0113 (24/7 bereikbaar) en 113.nl.

Bron: NOS, 29 mei 2021¹¹

Heb jij hulp nodig?

Dan kun je contact opnemen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie via 0900 0113 (24/7 bereikbaar) en 113.nl.

Bron: NOS, 16 mei 2021¹²

Denk je aan zelfmoord of maak je je zorgen om iemand? Praten over zelfmoord helpt en kan anoniem via de chat op www.113.nl of telefonisch op 113 of 0800-0113.

Bron: NOS, 16 maart 2021¹³

Heb jij vragen over zelfmoord?

*Stichting 113 Zelfmoordpreventie: **bel 113 of 0800-0113 (gratis)**, of anoniem via de chat op de website **113.nl**
24 uur per dag bereikbaar, 7 dagen per week*

Bron: RTL Nieuws, 10 juni 2021¹⁴

¹⁰ Margreet Vermeulen. 16 april 2021 "Waarom behandelaars van suïcidale patiënten naasten tegen de regels in buitensluiten." Laatst geraadpleegd op 14-06-2021. <https://www.volkskrant.nl/wetenschap/waarom-behandelaars-van-suicidale-patiënten-naasten-tegen-de-regels-in-buitensluiten~b580f292/>

¹¹ NOS. 29 mei 2021. "Man loopt brandend over straat in Eindhoven." Laatst geraadpleegd op 14-06-2021. <https://nos.nl/artikel/2382758-man-loopt-brandend-over-straat-in-eindhoven>

¹² <https://nos.nl/artikel/2381013-zelfdoding-onder-wanhopige-theehuiseigenaren-schokt-turkije> 16 mei 2021

¹³ NOS. 6 maart 2021. "Initiatiefwet: zelfmoordpreventie moet wettelijke taak worden." Laatst geraadpleegd op 14-06-2021. <https://nos.nl/artikel/2371436-initiatiefwet-zelfmoordpreventie-moet-wettelijke-taak-woorden>

¹⁴ RTL Nieuws, 10 juni 2021. "Hagenaar verborg meisje (15) dagenlang om seks met haar te hebben" Laatst geraadpleegd op 15 juni 2021. <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5235770/meisje-amber-alert-misbruikt-berghem-gevangenisstraf>



2.4 Wie nemen er contact op met Stichting 113 Zelfmoordpreventie?

Kenmerken van hulpvragers

De doelgroep van Stichting 113 Zelfmoordpreventie zijn alle mensen met suïcidale gedachten. Uit de interviews met de floormanagers en andere medewerkers van de stichting komt unaniem naar voren dat de ervaring in de praktijk is dat de mensen die contact opnemen een brede afspiegeling van de maatschappij zijn. Over het algemeen zien de vier geraadpleegde floormanagers op de chat meer jongeren en vrouwen en aan de telefoon meer ouderen en mannen. Dit wordt bevestigd door de informatie over de achtergrondkenmerken van hulpvragers die bekend is vanuit het triagesysteem.¹⁵ Daaruit blijkt dat op de chat 80 procent van de hulpvragers jonger is dan 30 jaar en 75 procent vrouw. Bij de telefonische hulplijn is de leeftijd hoger en zijn de hulpvragers vaker mannen dan op de chat. Mannen van middelbare leeftijd zijn minder vertegenwoordigd onder de hulpvragers.

Keuze voor chat of telefoon

Drie van de geïnterviewde deskundigen en drie van de geïnterviewde floormanagers van de stichting denken dat hulp vragen in de chat laagdrempeliger is dan aan de telefoon en dat dit een rol kan spelen bij de keuze voor de chat. Bijvoorbeeld op het moment dat schaamte een rol speelt bij de hulpvrager. Ook denken twee van de geraadpleegde deskundigen dat de chat een opstap kan zijn voor het opnemen van telefonisch contact. Contact via de chat is in dat geval een verkennend contact voor de hulpvrager. Drie van de gesproken deskundigen denken daarnaast dat de hulpvragers die telefonisch contact opnemen mensen zijn met ernstige suïcidale gedachten, hulpvragers die zich in een crisis bevinden en bang zijn de controle over hun gedachten te verliezen en een poging tot suïcide te doen.

Type telefoon waarmee hulpvragers bellen (vast / prepaid / abonnement)

Een mogelijk knelpunt voor de bereikbaarheid van de hulplijn is het feit dat er kosten zijn verbonden aan het nummer 113¹⁶. We willen daarom een inschatting kunnen maken voor welk deel van de hulpvragers deze kosten een knelpunt zouden kunnen vormen. Daarom hebben we bij de stichting gegevens opgevraagd over het type telefoon waarmee hulpvragers bellen. De aandacht gaat daarbij uit naar de personen die met een prepaid aansluiting bellen. Bij deze groep is het namelijk mogelijk dat men geen beltegoed heeft en daardoor niet kan bellen.

De telecomprovider van Stichting 113 Zelfmoordpreventie heeft in maart 2021 6.126 gesprekken met de hulplijn geregistreerd. Van deze gesprekken was 64% afkomstig van een mobiel nummer en 36% van een vast nummer.¹⁷ Hieruit kunnen we – indicatief – concluderen dat ongeveer een derde van de hulpvragers belt met een vast nummer en ongeveer twee derde met een mobiel nummer. Dit percentage wordt bevestigd door gegevens uit het belsysteem van de stichting: hieruit blijkt dat het percentage mobiele bellers over de periode 1 januari 2021 - 15 april 2021 68% was. Wederom geeft dit cijfer een indicatie, aangezien de beschikbare data betrekking hebben op een korte periode.¹⁸

¹⁵ Stichting 113 Zelfmoordpreventie werkt met een triagesysteem om na te gaan of hulpvragers suïcidale gedachten hebben. Hierbij wordt onder andere gevraagd naar leeftijd, geslacht, de woon- en werksituatie van de hulpvrager. Via de chat moeten hulpvragers verplicht deze vragen invullen. Telefonisch worden de kenmerken niet altijd uitgevraagd en soms ingeschat door de hulpverlener. Het is mogelijk dat hulpvragers foutieve antwoorden invullen of geven.

¹⁶ De aanname is daarbij dat de betreffende bellers niet op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van het gratis nummer 0800-0113.

¹⁷ Bron: VodafoneZiggo via Stichting 113 Zelfmoordpreventie

¹⁸ Bron: Stichting 113 zelfmoordpreventie



Het is niet bekend of de hulpvragers die met een mobiele telefoon naar de stichting bellen gebruik maken van een prepaid aansluiting waarbij vooraf belminuten gekocht moeten worden of een postpaid aansluiting waarbij de belkosten achteraf worden betaald. Algemene cijfers over de verhouding tussen het gebruik van prepaid en postpaid voor mobiele telefoons in Nederland, laten zien dat ongeveer 9% van de personen met een mobiele telefoon een prepaid aansluiting heeft¹⁹. Het gaat hierbij om de 'meest gebruikte mobiele telefoon'. Een deel van de klanten heeft naast een abonnement ook een tweede telefoon met prepaid aansluiting. Deze zijn hier niet meegenomen. Als de hulpvragers van 113 op dit punt niet afwijken van de algemene populatie, kunnen we veronderstellen dat ongeveer 6% van de telefonische hulpvragers belt met een prepaid aansluiting. Daarnaast wordt het aandeel postpaid mobiel abonnement op 62% geraamd en het aandeel via een vast nummer op 36%, tabel 2)

tabel 2 Raming van bellers naar Stichting 113 Zelfmoordpreventie naar type aansluiting (1 januari 2021 – 15 april 2021)

Type aansluiting	
Mobiel nummer	68%
Waarvan:	
• Postpaid (raming obv 91% van mobiele telefoongebruikers)	62%
• Prepaid (raming obv 9% van mobiele telefoongebruikers)	6%
Vast nummer	36%
Totaal	100%

Bron: Stichting 113 Zelfmoordpreventie, raming op basis van gegevens Telecompaper

In absolute aantallen zouden in maart 2021 dan ongeveer 353 personen met de hulplijn hebben gebeld vanaf een prepaid nummer. Op jaarbasis zou dit naar schatting dus kunnen gaan om circa 4.236 gesprekken met de hulplijn vanaf een prepaid nummer.

2.5 Klachten over de hulplijn

Stichting 113 Zelfmoordpreventie houdt een register bij met de ontvangen klachten. Hieruit blijkt dat dat klachten in het afgelopen jaar geen betrekking hebben op de vermelding van 113 op de telefoonrekening of de kosten die verbonden zijn aan het bellen van het nummer 113. Er waren dus geen klachten over de bereikbaarheid die daarmee samenhangt.

Ook uit de deskresearch naar klachten op het internet komt niet naar voren dat negatieve ervaringen met belkosten of de vermelding van 113 op de telefoonrekening een rol spelen. De klachten en slechte ervaringen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie die op Google Review worden gedeeld betreffende bereikbaarheid hebben bijvoorbeeld betrekking op het feit dat de stichting bij drukte op de hulplijnen en de chat niet (direct) bereikbaar is. De klachten en negatieve ervaringen betreffende de bereidheid om contact op te nemen met de stichting hebben betrekking op de manier waarop hulpverleners de hulpvragers te woord staan.

¹⁹ Bron: Telecompaper, 2021.



3 Potentiële knelpunten en oplossingen

In dit hoofdstuk gaan we nader in op potentiële knelpunten bij de inzet van de nummers 113 en 0800-0113 door Stichting 113 Zelfmoordpreventie aan de hand van interviews met medewerkers van de stichting, de centrale meldkamer 112 en experts op het gebied van suïcide en suïcide preventie. Daarbij gaan we specifiek in op de volgende potentiële knelpunten, die uit het onderzoek naar voren kwamen:

- misdialing tussen 112 en 113,
- belkosten die verbonden zijn aan het nummer 113 en
- een gebrek aan nota-anonimiteit van het nummer 113.

Ook belichten we enkele andere (mogelijke) knelpunten.

3.1 Misdialing als potentieel knelpunt

Het eerste potentiële knelpunt is dat er een verkeerd nummer wordt gekozen door een beller: het zogeheten 'misdialing'. We onderzochten in hoeverre het voorkomt dat er 113 wordt gebeld, terwijl de bedoeling was om 112 te bellen en vice versa.

Misdialing (bellen naar 113 in plaats van naar 112)

Misdialing, het per ongeluk naar 113 bellen in plaats van naar 112, komt naar schatting van Stichting 113 Zelfmoordpreventie zelf 0 tot 10 keer per week voor. Wanneer hulpvragers het nummer 113 bellen, krijgen zij in eerste instantie een vooraf opgenomen melding te horen met de boodschap dat zij met Stichting 113 Zelfmoordpreventie bellen en dat zij voor hulpdiensten 112 moeten bellen. Desalniettemin blijven sommige mensen die eigenlijk 112 proberen te bereiken aan de lijn. Het gaat daarbij om mensen die bellen en vervolgens vragen om hulpdiensten. Wanneer dit zich voordoet worden zij zo snel mogelijk doorverwezen naar 112.

Hulpvragers die beter 112 kunnen bellen

Uit de interviews met floormanagers en andere medewerkers van de stichting komt naar voren dat er ook hulpvragers zijn die bewust het nummer 113 bellen, maar die toch beter bij 112 terecht kunnen. Deze mensen verwijzen ze door naar 112 of de huisartsenpost. Naar schatting van de stichting worden er uit deze groep bellers tussen de 24 en 48 per dag doorverwezen naar 112 en/of de huisartsenpost.

Het gaat hierbij om hulpvragers waarvan de hulpverleners van de stichting inschatten dat er noodhulp nodig is. Bijvoorbeeld omdat de inschatting is dat zij een direct gevaar zijn voor zichzelf en of hun omgeving. Ook kunnen dit hulpvragers of hun naasten zijn die op zoek zijn naar acute hulp. Bij deze hulpvragers bestaat soms de misvatting dat Stichting 113 Zelfmoordpreventie net als 112 nooddiensten kan sturen. Bijvoorbeeld bellers die vragen om fysieke hulp zoals het sturen van een ambulance of bellers die willen weten of een bepaalde hoeveelheid ingenomen pillen schadelijk is.

Misdialing (bellen naar 112 in plaats van naar 113)

De centrale meldkamer van 112 heeft geen beeld van misdialing waarbij hulpvragers per ongeluk 112 bellen in plaats van 113. Wanneer hulpvragers 112 bellen, komen ze altijd uit bij de centrale meldkamer die zo snel mogelijk doorschakelt naar regionale hulpdiensten in de regio van de beller. De regionale hulpdiensten bepalen na een intake vervolgens welke hulp er nodig is. Er wordt niet bijgehouden of daar mensen tussen zitten die eigenlijk 113 hadden willen bellen.



Binnen het incidentverwerkingssysteem van 112 is geen aparte code voor suïcide dus het is niet met zekerheid te zeggen hoeveel meldingen betreffende suïcide bij 112 worden gedaan. Naar schatting gaat het om enkele tientallen meldingen per dag. In principe wordt er bij een melding van suïcide altijd gevraagd of er een suïcidepoging is gedaan of niet. In het eerste geval wordt doorgeschakeld naar ambulancezorg en in het tweede geval naar de politie. Maar het is onbekend hoeveel meldingen betreft suïcide gaan om een vraag om acute hulp en hoeveel om een gesprek.

Andere vormen van misdialing

De gesproken floormanagers van de stichting geven aan dat misdialing met andere telefoonnummers ook voorkomt sinds de livegang van het nummer 113. Het gaat daarbij om misdialing met het nummer 144 van de dierenpolitie en misdialing met het netnummer 0113 van de gemeenten Goes, Borsele, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal. Het is onbekend hoe vaak deze misdials voorkomen.

Doorschakelfunctie naar 112 voor misdialing

Het vertragende effect van misdialing zou ondervangen kunnen worden door het voor de hulpverleners van Stichting 113 Zelfmoordpreventie mogelijk te maken de hulpvrager door te schakelen naar 112. Ook voor de groep hulpvragers die op zoek is naar acute en fysieke hulp zou de mogelijkheid om door te schakelen een oplossing kunnen zijn. Deze optie is eerder overwogen, maar bewust niet ingezet. Bij het doorschakelen gaan namelijk de nummerinformatie en locatiegegevens van de beller verloren. Deze zijn voor 112 nodig voor adequate hulpverlening. In de huidige situatie wordt de hulpvrager daarom zelf gevraagd om 112 te bellen.

3.2 Belkosten 113 als potentieel knelpunt

Het tweede potentiële knelpunt is het feit dat het nummer 113 niet gratis is. Indien hulpvragers niet op de hoogte zijn van het gratis nummer 0800-0113, kunnen de kosten verbonden aan het nummer 113 een potentieel knelpunt zijn. Wij onderzochten in hoeverre dit in de praktijk een probleem lijkt te zijn en voor wie dit een mogelijk knelpunt is.

Ervaringen in de praktijk

In de praktijk krijgen de geïnterviewde medewerkers van Stichting 113 Zelfmoordpreventie geen signalen dat het een probleem is dat het nummer 113 niet gratis is. Er zijn met de chat en het 0800-0113 nummer voldoende alternatieven beschikbaar, denken zij, voor hulpvragers voor wie belkosten een rol spelen.

Drie van de vier floormanagers geven aan dat zij aan de telefoon wel met enige regelmaat vragen krijgen over belkosten. In zulke gevallen geven zij aan dat het nummer 113 kosten met zich meebrengt en 0800-0113 gratis is. De hulpverleners aan de telefoon kunnen niet zien of een hulpvrager naar het 0800-0113 of naar het nummer 113 belt dus zij hebben geen inzicht in hoe vaak deze vraag gesteld wordt door mensen die naar het nummer 113 bellen. Ook zien de floormanagers dat hulpvragers op de chat regelmatig vragen stellen over de verschillende nummers en belkosten. Ook deze hulpvragers worden dan geïnformeerd over het gratis nummer 0800-0113.

Drie van de gesproken floormanagers geven aan wel eens mee te hebben gemaakt dat de beller tijdens het telefoongesprek laat weten dat hij/zij maar beperkte tijd kan bellen of moet afronden omdat het beltegoed bijna op is. In een dergelijk geval



attendeert de hulpverlener de hulpvrager op het gratis nummer 0800-0113. Dit komt echter maar sporadisch voor in de praktijk.

De floormanagers geven aan dat zij denken dat de hulpvragers in deze gevallen niet op de hoogte zijn van het 0800-0113 nummer of niet weten dat het bellen van een 0800 nummer gratis is. Een mogelijke oorzaak daarvan zou volgens een gesproken floormanagers kunnen liggen bij de beperkte communicatie en berichtgeving over het 0800-nummer bij de livegang van 113 en 0800-0113.

Bellen met prepaid

De kans dat belkosten een knelpunt zijn, zou vooral kunnen spelen voor hulpvragers die gebruik maken van een prepaid-aansluiting. Een gebrek aan beltegoed zou hen kunnen belemmeren om contact te krijgen met de stichting als zij bellen via het nummer 113. Van de mobiele aansluitingen in Nederland is 9% op basis van een prepaid aansluiting. Als dit aandeel ook van toepassing is op de bellers van 0800-0113 en 113 worden gelegd, zou circa 6% van alle bellers een prepaid aansluiting hebben²⁰. De overige 94% zou dan met een vaste lijn of een postpaid aansluiting bellen.

Om een beter beeld te krijgen of deze 6% een aannemelijk aandeel is, kijken we naar enkele actuele gegevens over het gebruik van de mobiele telefoonaansluiting opgevraagd bij Telecompaper²¹. Allereerst kijken we naar de samenstelling van de groep prepaid bellers op basis van achtergrondkenmerken. Deze zijn samengevat in tabel 3. Hierbij is de groep vergeleken met de doelgroep met een postpaid mobiel abonnement.

tabel 3 Samenvatting van kenmerken van de doelgroep met prepaid aansluiting (vergeleken met de doelgroep met een postpaid mobiel abonnement) Q1 2021

Kenmerken van doelgroep met Prepaid aansluiting	
Leeftijd:	Meer ouderen (67+) Minder in leeftijd 30-50 jaar
Opleiding:	Meer lager opgeleiden, Minder hogeropgeleiden
Arbeidssituatie:	Meer gepensioneerd of niet werkzaam Minder (fulltime of parttime) in loondienst
Gezinsinkomen:	Vaker onder de 20.000 euro / tussen de 20.000 de 40.000 euro Minder vaak tussen de 40.000 en 60.000 euro / boven de 60.000 euro

Vanuit de gesprekken met experts kwam naar voren dat de hulpvragers een brede afspiegeling van de maatschappij zijn. Dit betekent dat de kenmerken van prepaidgebruikers lastig te koppelen zijn aan de hulpvragers. Wel is bekend dat de jongere doelgroepen relatief meer gebruik maken van de chatfunctie en ouderen meer bellen naar de hulplijn. Uit de gegevens van het prepaidgebruik blijkt ouderen relatief iets vaker een prepaideaansluiting hebben. In het algemeen zijn de telefoonnummers van Stichting 113 Zelfmoordpreventie echter minder bekend onder ouderen. Er zijn dus onvoldoende aanknopingspunten om te beoordelen of prepaidgebruikers oververtegenwoordigd zijn onder de bellers van 113 en/of 0800-0113.

²⁰ Het gaat hierbij om de 'meest gebruikte mobiele telefoon'. Een deel van de klanten heeft daarnaast een prepaid aansluiting.

²¹ Telecompaper heeft op verzoek actuele cijfers aangeleverd over achtergrondkenmerken van de groep prepaid gebruikers in vergelijking met de groep met een mobiel abonnement. Deze cijfers zijn gebaseerd op marktonderzoek uitgevoerd door Telecompaper. Ieder kwartaal wordt in het Telecompaper Consumer Insights Panel rond de 15.000 consumenten gevraagd naar hun gebruik van onder andere hun mobiele aansluiting. De gebruikte data zijn verzameld in Q1 2021 (januari t/m maart 2021).



Schulden als risicofactor

Telecompaper heeft in 2016 onderzoek gedaan naar redenen voor prepaid gebruik. Alhoewel deze informatie niet actueel is, geeft het wel inzicht in de mogelijke achtergronden. De volgende redenen om prepaid te bellen werden in 2016 het meest genoemd:

- Te weinig bellen voor een abonnement.
- Het behouden van controle over de mobiele uitgaven.
- Voor noodgevallen.

Schulden komen niet direct naar voren in deze motieven. Wel kan het hebben van schulden een reden zijn om controle over mobiele uitgaven te willen houden. Voor personen met schulden is de kans bovendien groter zij geen postpaid mobiel abonnement kunnen afsluiten en ook onvoldoende beltegoed hebben bij een prepaid nummer. Om meer te weten te komen over belkosten als potentieel knelpunt is in de interviews gevraagd naar de relatie tussen schulden en suïcidale gedachten.

Uit de interviews met deskundigen komt naar voren dat schulden een belangrijke risicofactor zijn voor het ontstaan van suïcidaliteit. Suïcidaliteit hangt samen met het gevoel dat je in de val zit en er geen uitweg is anders dan de dood. Het hebben van schulden kan dit gevoel aanjagen. Suïcidaliteit ontstaat echter stapsgewijs en komt voort uit een opeenstapeling van gedachten, omstandigheden en gebeurtenissen. Schulden kunnen hierbij de hoofdveroorzaker zijn van suïcidaliteit, zo zei één van de geraadpleegde deskundigen.

De deskundigen betwijfelen echter of belkosten voor de mensen bij wie schulden een rol spelen een belemmering vormen om te bellen. De gesproken deskundigen hebben nog nooit een signaal gekregen dat iemand geen contact heeft opgenomen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie vanwege de kosten. Zij denken dat deze mensen ofwel niet bezig zullen zijn met belkosten ofwel vanwege de schuldenproblematiek van tevoren zullen uitzoeken of er kosten zijn verbonden aan het bellen. In dat laatste geval zouden zij snel het gratis 0800-nummer moeten kunnen vinden.

Mogelijkheden naast prepaid

Van de prepaid bellers heeft 72% naast de mobiele telefoon ook een vaste telefoonlijn thuis. Van de bellers met een postpaid mobiel abonnement is dit 57%. Prepaid bellers lijken de vaste lijn ook vaker te gebruiken dan bellers met een postpaid abonnement. Als reden voor het hebben van een vaste aansluiting naast de mobiele telefoon geeft 38% namelijk aan thuis met de vaste lijn te bellen en geeft 33% aan vast te bellen in verband met voordeligere prijzen. Mensen met een postpaid abonnement noemen vaker redenen voor het hebben van een vaste telefoonlijn zoals "onderdeel van mijn internetpakket" (42%) of "vast ga ik opzeggen" (20%). Van de mobiele telefoongebruikers met een prepaid aansluiting bezit 90% één mobiele telefoon en bezit 10% twee mobiele telefoons (voor privé en/of zakelijk gebruik).

Hieruit kunnen we concluderen dat een groot deel van de prepaid klanten een vaste telefoonaansluiting heeft en een klein deel een tweede mobiele telefoon. Het is aannemelijk dat dit ook geldt voor een deel van de bellers van 113. Dit verkleint het mogelijke knelpunt van de mogelijke kosten van 113.

Het is niet bekend of de prepaid klanten (ook) beschikken over een internetaansluiting (in verband met het gebruik kunnen maken van de chat van 113). Uit cijfers van het CBS blijkt wel dat in 2019 97% van de Nederlanders (van 12 jaar en ouder) toegang



had tot internet. 88% van de Nederlanders maakte (bijna) elke dag gebruik van internet. Bij de leeftijdsgroepen jonger dan 55 jaar ligt de toegang tot internet boven de 99%. De groep zonder toegang tot internet bevindt zich vooral in de leeftijdscategorie 75 jaar en ouder. In de doelgroep vanaf 65 jaar is minder vaak sprake van dagelijks gebruik van het internet dan in de andere leeftijdsgroepen.²²

Een gebrek aan toegang tot internet lijkt daarmee vrijwel geen belemmering te kunnen vormen voor het gebruiken van de chatfunctie van de stichting.

Conclusie over belkosten als mogelijk knelpunt

Uit het voorgaande kunnen we concluderen dat er geen aanwijzingen zijn dat de kosten die verbonden zijn aan het bellen van het nummer 113 tot structurele problemen leiden. Het aandeel prepaid bellers, voor wie dit met name zou kunnen spelen, is klein. Bovendien heeft deze groep veelal alternatieven in de vorm van een vaste lijn, een tweede mobiele telefoon en/of toegang tot internet. Voor degenen die onvoldoende financiële middelen hebben, zijn er de gratis alternatieven van de chat en het 0800-nummer. Het is aannemelijk dat mensen met financiële problemen zich hierop oriënteren. We hebben echter geen zicht op hoe vaak het in de praktijk voorkomt dat iemand het nummer 113 probeert te bellen, maar door een tekort aan beltegoed geen verbinding kan maken.

3.3 Gebrek aan anonimiteit als potentieel knelpunt

Het derde potentiële knelpunt is het feit dat het telefoongesprek via het nummer 113 op de telefoonrekening wordt vermeld. Wij onderzochten in hoeverre het hulpvragers weerhoudt om te bellen. De aanname is daarbij dat hulpvragers niet op de hoogte zijn van het feit dat 0800-0113 niet op de telefoonrekening wordt vermeld.

Uit de interviews komt niet naar voren dat er signalen zijn dat dit een knelpunt is. Dat wil niet zeggen dat er onder hulpvragers helemaal geen zorgen bestaan over de vermelding van een gesprek met het nummer 113 op de telefoonrekening.

Van de gesproken floormanagers geven twee aan dat dergelijke zorgen bestaan onder twee specifieke groepen:

- jongeren wiens ouders het telefoonabonnement betalen en de telefoonrekening ontvangen en;
- mensen in een onveilige thuissituatie die gecontroleerd worden door hun omgeving.

Dit zijn de twee groepen waarvan deze floormanagers in de praktijk zien dat zij vragen stellen over of een gesprek met het nummer 113 op de telefoonrekening verschijnt, omdat zij zich zorgen maken dat zij zich eventueel moeten verantwoorden aan hun omgeving. Deze vragen worden vooral op de chat gesteld maar in sommige gevallen ook op het moment dat iemand al telefonisch contact heeft via het nummer 113. In beide gevallen worden hulpvragers gewezen op het 0800-nummer. Het komt volgens de floormanagers zeer weinig voor dat zorgen over het verschijnen van het gesprek met het nummer 113 op de telefoonrekening spelen en zij zien dit niet als een knelpunt.

Andere zorgen over anonimiteit

Uit de gesprekken medewerkers van de stichting en deskundigen komt naar voren dat zorgen over anonimiteit op andere vlakken spelen bij de doelgroep van Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Volgens de vier floormanagers worden er regelmatig vragen

²² Bron: CBS Statline: Internet; toegang, gebruik en faciliteiten; 2012-2019. (Geraadpleegd op 9 juni 2021.)



gesteld over anonimiteit, privacy en vertrouwelijkheid tijdens telefonische contacten en op de chat. Het gaat er daarbij vooral om of de hulpverlener aan de lijn weet wie de hulpvrager is en het telefoonnummer van de hulpvrager kan zien. In deze gevallen zijn hulpvragers voornamelijk bang dat een hulpverlener van de stichting externe hulpdiensten of instanties inschakelt. Eén van de gesproken deskundigen geeft aan dat dit mogelijk komt omdat mensen die contact opnemen met de stichting er mogelijk nog niet aan toe zijn om met hun omgeving of huisarts hun suïcidale gedachten te bespreken. Eén van de gesproken floormanagers geeft daarnaast aan dat ongeveer een derde van de hulpvragers zonder nummerherkenning belt.

3.4 Andere potentiële knelpunten

In de interviews met de deskundigen en medewerkers van de stichting zijn naast de belkosten en het vermelden van 113 op de telefoonrekening ook nog andere factoren naar voren gekomen waardoor hulpvragers geen contact opnemen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie. De geïnterviewde deskundigen en medewerkers van de stichting waren van de mening dat de onderstaande punten mogelijk een grotere rol spelen bij de bereidheid om contact op te nemen dan de belkosten of nota-anonimiteit. Deze inzichten zijn niet bij alle gesproken stakeholders en experts getoetst. Ze zijn daarmee indicatief.

Bereikbaarheid van Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Een potentieel knelpunt op het gebied van bereikbaarheid is de wachttijd bij de stichting op momenten dat het druk is. Dit is iets wat hulpvragers kan belemmeren om contact op te nemen. De wachttijd is door één van de gesproken deskundigen en de onderzoeker van de stichting genoemd in de interviews als knelpunt. Ook uit de deskresearch kwamen klachten over en slechte ervaringen met de wachttijd naar voren.

Bereidheid om contact op te nemen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie

In de interviews zijn door de deskundigen en medewerkers van de stichting bij de bereidheid om contact op te nemen via de hulplijn of chat andere factoren benoemd die daarbij een rol kunnen spelen. Het gaat om:

- Schaamte en stigma rondom suïcidaliteit (3 keer benoemd).
- Wantrouwen jegens hulpverleners (3 keer benoemd).
- Anderen niet willen belasten met de problematiek (2 keer benoemd).
- Onbekendheid met hulpverlening en hoe dat kan helpen (1 keer benoemd).
- Slechte ervaringen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie die potentiële hulpvragers ter ore zijn gekomen (1 keer benoemd).

Gebrek aan kennis

Ten slotte kan een gebrek aan kennis over de nummers 113 en/of 0800-0113 een mogelijk knelpunt zijn. In meerdere interviews zijn verschillende aspecten over de kennis over de nummers 113 en 0800-0113 benoemd:

- Een van de gesproken deskundigen en een floormanager geven aan dat zij denken dat er een deel van de doelgroep van Stichting 113 Zelfmoordpreventie is die überhaupt niet weet dat er twee telefoonnummers naast elkaar bestaan.
- Een van de gesproken floormanagers en een medewerker van de stichting geven daarnaast aan dat zij denken dat er ook een groep (potentiële) hulpvragers is die niet weet wat het verschil is tussen de nummers 113 en 0800-0113. Daarbij gaat het om een gebrek aan kennis over de kenmerken van 0800 nummers in het algemeen. Ook onder medewerkers van Stichting 113 Zelfmoordpreventie zelf is dit niet altijd bekend, denken zij.



Stichting 113 Zelfmoordpreventie monitort overigens wel de naamsbekendheid van de stichting zelf maar niet de bekendheid van en kennis over de nummers 113 en 0800-0113.



4 Conclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre zijn er in de praktijk knelpunten en problemen door de inzet van de nummers 0800-0113 en 113 door Stichting 113 Zelfmoordpreventie?

Op basis van deskresearch en gesprekken met stakeholders en experts concluderen we dat er geen aanwijzingen zijn dat zich structurele knelpunten of problemen voordoen door de inzet van de nummers 0800-0113 en 113. We hebben specifiek ingezoomd op een aantal potentiële knelpunten, die in de praktijk wel voor kunnen komen. De gesproken stakeholders en experts geven daarbij echter aan dat deze niet tot structurele problemen leiden.

De uitgelichte potentiële knelpunten zijn misdialing, belkosten en de vermelding van het nummer 113 op de telefoonrekening. Het is aannemelijk dat mensen die contact op willen nemen met de hulplijnen van Stichting 113 Zelfmoordpreventie door de beschikbaarheid van beide telefoonnummers en de chat voldoende mogelijkheden hebben dit gratis en nota-anoniem te doen. Misdialing, het bellen naar 113 in plaats van 112 wordt ondervangen door deze bellers zo snel mogelijk naar 112 door te verwijzen.

Hieronder gaan we specifiek in op de knelpunten rond misdialing, knelpunten door de belkosten of door vermelding op de telefoonrekening en de mate waarin dit van invloed is op de dienstverlening van Stichting 113 Zelfmoordpreventie aan mensen met suïcidale gedachten.

4.1 Misdialing

Sinds de introductie van het nummer 113 is er een risico op misdialing: hulpvragers die spoedeisende hulp nodig hebben en per ongeluk 113 bellen in plaats van 112. Exacte cijfers hierover ontbreken, maar vertegenwoordigers van de stichting geven aan dat dit tussen de 0 en 10 keer per week gebeurt. Ondanks de melding die bellers erop attendeert dat zij het verkeerde nummer hebben gebeld, blijven zij aan de lijn. Zij worden door de hulpverleners van de stichting zo snel mogelijk doorverwezen naar het nummer 112.

Naast misdialing is er een groep hulpvragers die bewust naar 113 belt, maar die eigenlijk beter naar 112 kan bellen. Het gaat hierbij om hulpvragers waarvan de hulpverleners van Stichting 113 Zelfmoordpreventie inschatten dat er spoedeisende hulp nodig is. Bijvoorbeeld omdat de inschatting is dat zij een direct gevaar zijn voor zichzelf en of hun omgeving. Dit gebeurt naar schatting gemiddeld 1 of 2 keer per uur. Ook kunnen dit hulpvragers of hun naasten zijn die op zoek zijn naar spoedeisende hulp. Bij deze hulpvragers bestaat soms de misvatting dat Stichting 113 Zelfmoordpreventie net als 112 hulpdiensten kan sturen. Ook hier geldt dat de hulpverleners van de stichting de hulpvrager adviseren om 112 te bellen.

4.2 Belkosten

Op basis van het onderzoek concluderen we dat er geen aanwijzingen zijn dat de kosten die verbonden zijn aan het bellen van het nummer 113 tot knelpunten leiden



voor de bereikbaarheid van Stichting 113 Zelfmoordpreventie voor de doelgroep. Daarbij spelen verschillende factoren een rol:

- Ten eerste is er een gratis nummer beschikbaar (0800-0113) waarmee Stichting 113 Zelfmoordpreventie te bereiken is, alsmede een (gratis) chatfunctie via de website 113.nl. Tijdens gesprekken en via de chat worden bellers die zorgen uiten over kosten gewezen op het 0800-nummer. Dit wordt ook op de website van de stichting gecommuniceerd (afzonderlijk en als gratis alternatief naast 113). Voor personen waarbij de kosten van het bellen potentieel een belemmering vormen, zijn er dan ook voldoende mogelijkheden om kosteloos in contact te komen met een hulpverlener.
- Ten tweede beschikt een ruime meerderheid van de Nederlanders over een postpaid mobiel abonnement. Degenen met een prepaid telefoon hebben in veel gevallen daarnaast ook een vaste telefoonlijn, en kiezen voor prepaid omdat zij weinig bellen met de mobiele telefoon. De kans op een gebrek aan beltegoed voor het bellen van 113 is daarmee klein. De meeste Nederlanders hebben bovendien toegang tot internet.

Tegelijkertijd kunnen we niet uitsluiten dat het kan voorkomen dat iemand het nummer 113 wil bellen en dit door een gebrek aan beltegoed niet mogelijk is.

4.3 Nota-anonimiteit

Op dit moment is er geen sprake van nota-anonimiteit bij het nummer 113. Oftewel, als iemand het nummer belt, wordt dit op de telefoonrekening vermeld. Dit zou vooral een knelpunt kunnen zijn voor jongeren wiens ouders inzage hebben in de telefoonrekening en jongeren of volwassenen in een onveilige thuissituatie, die gecontroleerd worden door hun omgeving. Alhoewel er door hulpvragers soms wel vragen worden gesteld over de anonimiteit, zien we geen aanwijzingen dat dit in de praktijk een knelpunt vormt voor het inschakelen van de hulp van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

4.4 Oplossingen en verbeteringen

Een negatieve invloed op de dienstverlening van Stichting 113 Zelfmoordpreventie lijkt door het ontbreken van knelpunten omtrent de belkosten en vermelding op telefoonrekening van 113 niet aan de orde. Wel zien we mogelijkheden voor verbeteringen. Hiervoor doen wij de onderstaande vijf suggesties.

Naar één nummer toe in de communicatie

Voor de doelgroep van Stichting 113 Zelfmoordpreventie zou het duidelijker zijn als er één telefoonnummer is waar zij naartoe kunnen bellen in plaats van twee. Een mogelijke verbetering is daarom om nog maar één van de telefoonnummers structureel te communiceren in plaats van zowel 113 als 0800-0113. De stichting zou ook een standaardtekst kunnen formuleren die in de media kan worden gebruikt bij berichtgeving rondom suïcide. In deze uniforme tekst kan de stichting het gratis en anonieme nummer 0800-0113 benadrukken. Daarnaast blijft het nummer 113 dan wel bereikbaar.

Verduidelijking in de communicatie dat 0800-0113 gratis en anoniem is

Uit het onderzoek komt naar voren dat vermoedelijk niet alle hulpvragers weten dat het bellen van 0800-0113 gratis is en niet op de telefoonrekening verschijnt. In de communicatie over de telefoonnummers van Stichting 113 Zelfmoordpreventie zou duidelijker gecommuniceerd kunnen worden dat deze kenmerken van toepassing zijn op het nummer 0800-0113.



Verduidelijking in de communicatie dat Stichting 113 Zelfmoordpreventie geen hulpdiensten kan inschakelen

Uit het onderzoek is gebleken dat niet alle hulpvragers die contact opnemen met Stichting 113 Zelfmoordpreventie weten dat de stichting geen hulpdiensten in kan schakelen. Het zou daarom duidelijker gecommuniceerd kunnen worden dat mensen met suïcidale gedachten terecht kunnen bij de stichting voor een gesprek maar niet voor acute en fysieke hulp.

Inzet op uniforme verwijzingen naar Stichting 113 Zelfmoordpreventie in de media

In media-uitingen omtrent het onderwerp suïcide wordt verwezen naar de hulplijn en chat van Stichting 113 Zelfmoordpreventie. De exacte formuleringen hiervoor verschillen echter. Daarbij worden veelal verschillende telefoonnummers (113, 0800-0113 en/of 0900-0113), diensten en kenmerken benoemd. Idealiter komt er één uniforme formulering die potentiële hulpvragers op de telefoonnummers en diensten wijst. Deze kunnen alle media bij alle berichten rondom suïcide gebruiken. In de standaardformulering kan de chat en het gratis en anonieme nummer 0800-0113 worden benadrukt. Dit neemt namelijk bij voorbaat de meeste potentiële knelpunten weg.

Potentiële knelpunten gedetailleerder in beeld brengen

In het onderzoek is gebleken dat er binnen Stichting 113 Zelfmoordpreventie geen zicht is op de exacte frequentie van misdialing, vragen over de belkosten of de vermelding van 113 op de telefoonrekening. De stichting zou kunnen bijhouden hoe vaak dergelijke vragen worden gesteld. Dit zou kunnen door hierover korte vragen toe te voegen aan de vragenlijst die hulpverleners aan het einde van een gesprek moeten invullen.

