

Vergaderjaar 2023–2024

**25 424**

**Geestelijke gezondheidszorg**

**32 793**

**Preventief gezondheidsbeleid**

**Nr. 710**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 september 2024

Op 4 april 2024 is uw Kamer per brief<sup>1</sup> geïnformeerd over het besluit dat het nummer 113 gratis wordt gemaakt voor de beller (dit mede naar aanleiding van een aantal moties van het toenmalige Kamerlid Den Haan<sup>2</sup>). Dialogic is door VWS gevraagd een verdiepend onderzoek uit te voeren naar de implementatieopties en -kosten voor het realiseren van het kosteloos kunnen bellen naar het nummer 113, op basis van scenario 1 van eerder uitgevoerde onderzoek.<sup>3</sup>

Op 10 mei 2024 is het onderzoeksrapport «Kosteloos bellen naar het nummer 113: verdieping implementatie»<sup>4</sup> aan uw Kamer gestuurd. Met dank aan onderzoeksbureau Dialogic en betrokken belanghebbende partijen ligt er een gedegen onderzoeksrapport, op basis waarvan het gratis maken van het telefoonnummer 113 verder kan worden uitgewerkt.

Met voorliggende brief – die u mede namens de Minister van Economische Zaken ontvangt – ontvangt uw Kamer de kabinetsreactie op bovengenoemd rapport. Daarin worden allereerst kort de belangrijkste uitkomsten van het verdiepend onderzoek aangehaald. Daarna volgen onze reactie en de vervolgstappen.

### Afbakening

De onderzoekers zijn gestart met het specificeren van wat het gratis maken van het nummer 113 technisch gezien betekent en hebben daarbij gekeken naar het type aansluiting en verschillende gebruiksscenario's (zoals de locatie van de beller). Dit is voor het opstellen en uitwerken van de implementatieopties en -kosten van wezenlijk belang. Dialogic heeft

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2023–2024, 25 424, nr. 687.

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2022–2023, 25 424, nr. 663; Kamerstukken II 2022–2023, 36 410, nr. 57.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2020–2021, 32 793, nr. 560.

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2022–2023, 25 424, nr. 689.

hiervoor een afbakening opgesteld en opgenomen in de hiernavolgende overzichtstabel.

**Tabel 1** Overzicht afbakening t.b.v. analyse van het begrip «gratis 113»

	Binnen afbakening	Buiten afbakening
Type telefoonaansluiting	Mobiele en vaste Retail aansluitingen <sup>1</sup>	«Over the top»-bellen (niet via het openbare telefoniesysteem) Grootzakelijke aansluitingen (bijv. voor een callcenter)
Product/propositie	Prepaid en postpaid (abbonementen)	Afgesloten of nog niet geactiveerde aansluitingen
Beltegoed/bundel	Voldoende beltegoed, weinig beltegoed, geen beltegoed	Beperkte aansluitingen (zoals bijv. in een penitentiaire inrichting)
Locatie	Beller bevindt zich in Nederland <sup>2</sup>	Beller bevindt zich buiten Nederland
Aanbieder	Beller heeft een aansluiting van een Nederlandse aanbieder	Beller heeft een aansluiting van een niet-Nederlandse aanbieder

<sup>1</sup> Dit zijn generieke telefoonaansluitingen die op de markt worden aangeboden voor particulieren.

<sup>2</sup> En is verbonden met een Nederlands netwerk.

### Steekproef

De onderzoekers hebben door middel van een steekproef getest of het nummer 113 al kosteloos te bellen is, waarbij ook prepaid aansluitingen zonder beltegoed zijn getest. Door de resultaten van deze steekproef te wegen naar de marktaandelen van mobiele aanbieders en de verdeling tussen postpaid en prepaid abonnementen wordt geconcludeerd dat in de praktijk het nummer 113 naar schatting voor ten minste 85% van de mobiele aansluitingen, en daarmee een groot deel van de bellers, al gratis te bellen is.

Daarnaast is proefondervindelijk vastgesteld dat bij de meeste grotere prepaid aanbieders ook zónder beltegoed gebeld kan worden naar het nummer 113. De vraag om het gratis maken van het nummer 113 is daarmee voor een aanzienlijk deel (in technische zin) gerealiseerd, maar niet duurzaam geregeld.

### Beleidsopties

Dialogic heeft op basis van de bovenstaande afbakening, data-analyse, interviews en vragenlijsten drie beleidsopties uitgewerkt, te weten:

0. In **beleidsoptie 0** wordt géén specifiek beleid gevoerd ten aanzien van het nummer 113, en wordt de huidige situatie voortgezet. Het kosteloos maken van het bellen naar het nummer 113 kan in dit geval alleen worden gerealiseerd op basis van vrijwillige medewerking van telefonieaanbieders.
1. In **beleidsoptie 1** wordt het tarief voor de beller voor het bellen naar 113 gereguleerd, door in de regelgeving (het nummerplan) vast te leggen dat bellen naar 113 gratis moet zijn. Er wordt geen beleid gevoerd ten aanzien van de onderlinge verrekening van kosten tussen aanbieders, maar er wordt wel (zo nodig met beleid) een aantal routes gefaciliteerd om deze (bel)kosten alsnog vergoed te krijgen.
2. In **beleidsoptie 2** wordt het tarief voor de beller gereguleerd zoals hierboven. Daarnaast wordt de wijze van verrekening van kosten

tussen aanbieders gereguleerd. Het zogenoemde 0800-model (dat nu wordt toegepast voor verrekening van deze kosten voor gesprekken naar 0800-nummers) ligt daarbij het meest voor de hand.

Ten behoeve van beleidsopties 1 en 2 wordt in het rapport de kostenverrekening in de telefonieketen beschreven. Om het nummer 113 gratis te maken voor de beller moet een telecoaanbieder aanpassingen maken in het eigen netwerk aan de retailzijde (het tarief dat in rekening wordt gebracht aan de klant moet op nul komen) en aan de interconnectie-zijde (voor de onderlinge kostenverrekening tussen de aanbieders). Bij het regelen van beide aspecten speelt technische en organisatorische complexiteit, met name op het gebied van interconnectie.

Hoewel vanuit het perspectief van de beller (en om te voldoen aan de motie Den Haan) alleen het op nul stellen van het retailtarief is vereist, is het voor zowel de overheid als de aanbieders van belang om ook de verrekening van belkosten bij kosteloos maken van het nummer 113 uit te werken. In beleidsoptie 1 wordt dit, indien nodig, door de overheid gefaciliteerd, bijvoorbeeld door het mogelijk te maken een gesprek naar het nummer 113 af te rekenen als ware het een gesprek naar 0800-0113<sup>5</sup>. Bij deze beleidsoptie bepaalt een aanbieder zelf of de door hem te maken aanpassingen voldoende opwegen tegen de belkosten die ermee worden vergoed. In de tweede beleidsoptie wordt onderlinge verrekening met het vergoedingsmodel voor 0800-0113 (het «0800-model») verplicht gesteld.

Al kent het voorliggende onderzoek geen nieuwe oplossingen, het geeft wel nieuwe inzichten. Zoals hierboven kort beschreven, hebben de onderzoekers op eigen initiatief een steekproef uitgevoerd met de volgende – positieve – uitkomst: een aantal (grote) individuele telecoaanbieders heeft het reeds mogelijk gemaakt dat het nummer 113 gratis is voor hun bellers, vaak ook als deze geen prepaid tegoed meer hebben.

#### Uitwerking beleidsoptie 1

Op basis van de drie beschreven beleidsopties en de uitgevoerde steekproef, wordt de aanbeveling van Dialogic gevolgd en kiest het kabinet ervoor om beleidsoptie 1 – binnen de gehanteerde afbakening – verder uit te werken om het nummer 113 gratis te maken.

Concreet betekent dit dat het kabinet een traject inzet om een retailtarief van 0 (nul) voor oproepen naar het nummer 113 juridisch vast te leggen. Hiertoe zal (naar verwachting) het nummerplan moeten worden gewijzigd.

Het kabinet vindt het verder belangrijk dat telecompartijen op redelijke wijze de belkosten aan de interconnectie-zijde kunnen verrekenen. Vooralnog is geconcludeerd dat hierbij geen (faciliterende) rol van de overheid nodig is. Deze opzet heeft draagvlak bij de grotere telecoaanbieders met een eigen netwerk. De wijziging van de regelgeving zal nog breed worden geconsulteerd.

#### **Tot slot**

De Minister van Economische Zaken gaat met bovenstaande acties aan de slag. Hierbij wil ik nog benadrukken dat het van belang is voor een borging van een gratis karakter van het nummer 113, een gedegen en juridisch juiste weg te volgen. Zodra de regelgeving (nummerplan) is gewijzigd, naar verwachting in de eerste helft van 2025, wordt uw Kamer

<sup>5</sup> Kenmerk van 0800-nummers is dat deze gratis zijn voor de beller omdat de gesprekskosten door de gebelde partij worden betaald.

hierover geïnformeerd. Het nummer 113 moet, na een mogelijke daarbij vast te stellen implementatietermijn van – naar verwachting – maximaal 6 maanden nadien, bij alle aanbieders gratis te bellen zijn.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
V.P.G. Karremans