EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

over de effectiviteit van de invoering van het uniforme Europese alarmnummer “112”

1. INLEIDING

In dit verslag wordt de effectiviteit van de invoering van het uniforme Europese alarmnummer "112" geëvalueerd overeenkomstig artikel 109, lid 4, van het Europees wetboek voor elektronische communicatie[1] (EECC). Dit verslag is gebaseerd op de bij het Comité voor communicatie (Cocom)[2] ingediende antwoorden van de lidstaten en Noorwegen op de vragenlijst[3] over de invoering van noodcommunicatie en het Europese alarmnummer "112" en op de verslagen die zijn ingediend door de lidstaten uit hoofde van artikel 7, lid 1, en artikel 8, van Gedelegeerde Verordening 2023/444. Het was de zestiende keer sinds 2007 dat de diensten van de Commissie deze gegevens verzamelden.

Op grond van artikel 109, lid 4, EECC, moet de Commissie uiterlijk op 21 december 2020 en vervolgens om de twee jaar een verslag indienen bij het Europees Parlement en de Raad over de effectiviteit van de invoering van het uniforme Europese alarmnummer "112". Het tweede verslag werd op 16 december 2022 gepubliceerd[4].

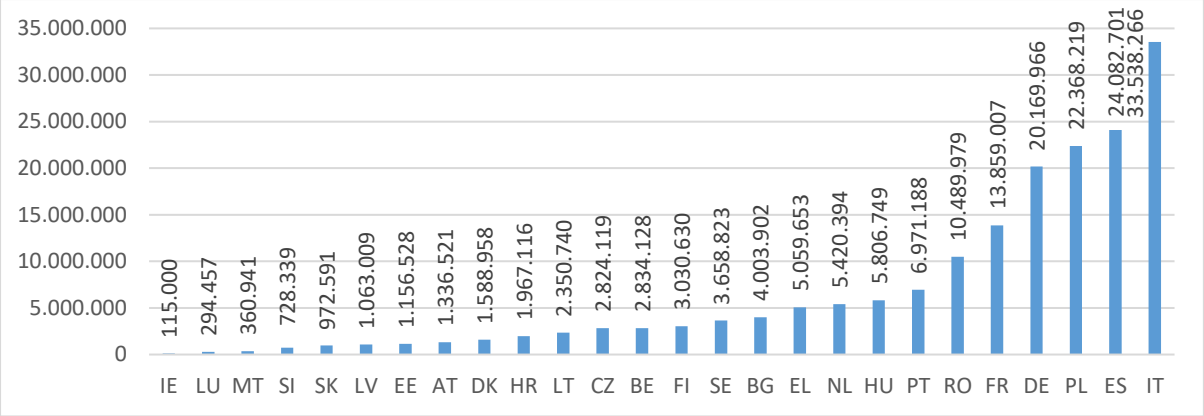
De gegevens voor dit verslag werden verzameld op basis van specifieke vragen om het niveau van de invoering van de EU-wetgeving en de verbetering van de nationale systemen voor de alarmcentrale (Public Safety Answering Point, PSAP) te beoordelen. De verslagperiode voor de kwantitatieve gegevens[5] (bv. het aantal noodoproepen naar "112") liep van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. Bij de beoordeling van de beschikbaarheid van een systeem (bv. het gebruik van een methode om de locatie van de beller te bepalen, gebruik van applicaties enz.) is telkens de meest recente beschikbare informatie in dit verslag opgenomen. De lidstaten en de Cocom-waarnemers van kandidaat-lidstaten en EER-landen werden op 4 april 2024 uitgenodigd om hun antwoorden vóór 7 juni 2024 in te dienen.

De lidstaten werd verzocht meetinstrumenten te ontwikkelen om een aantal indicatoren te kunnen volgen en nauwkeurige gegevens over de werking van hun noodcommunicatiesystemen te kunnen verstrekken. Als een lidstaat bij een kwalitatieve of kwantitatieve beoordeling in het verslag niet wordt genoemd, betekent dit dat er geen relevante gegevens aan de diensten van de Commissie zijn verstrekt.

2. OPROEPEN NAAR "112"

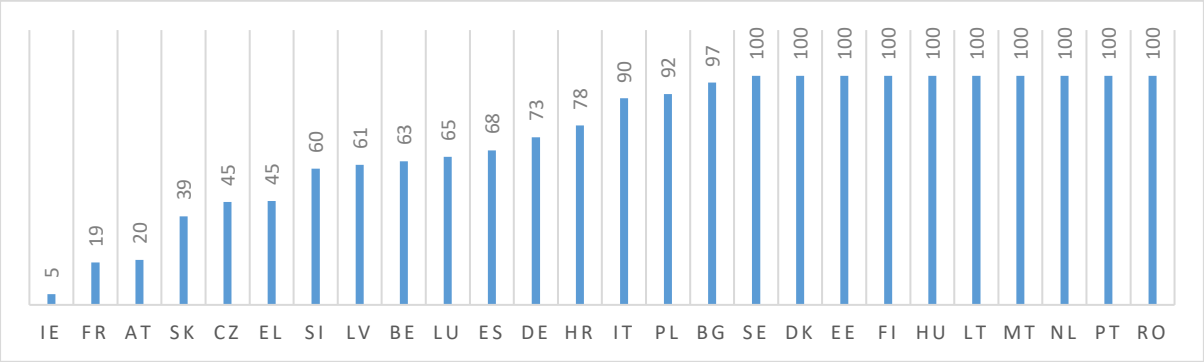
In 2023 steeg het aantal oproepen naar het uniforme Europese alarmnummer "112" met 15 % ten opzichte van 2021, tot 176 miljoen. Ondertussen steeg het totale aantal noodoproepen, waaronder die naar de nationale alarmnummers voor zover die nog in gebruik zijn, met 6 % tot 285 miljoen. Oproepen naar "112" vormden 62 % van alle noodoproepen in 2023.

[1] Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36).
[2] Comité voor communicatie, opgericht op grond van artikel 118 EECC.
[3] Cocom24-01.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.
[5] De kwantitatieve gegevens worden elke twee jaar verzameld en hebben alleen betrekking op het jaar voorafgaand aan het verslag, om de administratieve lasten voor de rapporterende autoriteiten te verlichten.



Figuur 1. Aantal oproepen naar "112"

"112" is het enige alarmnummer in Denemarken, Estland, Finland, Malta, Nederland, Portugal, Roemenië en Zweden. Toch vindt slechts 19 % van de oproepen naar "112" in de EU in deze landen plaats. De grote meerderheid van de oproepen naar "112" vindt plaats in lidstaten waar ook nog nationale nummers in gebruik zijn. In die lidstaten loopt het gebruik van het uniforme Europese alarmnummer sterk uiteen, van 5 % in Ierland tot 97 % in Bulgarije.



Figuur 2. Percentage oproepen naar "112"

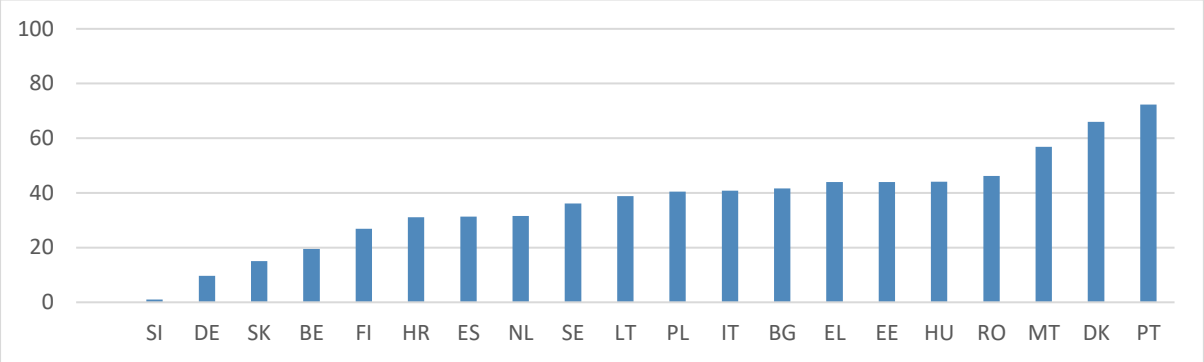
Oproepen naar "112" van mobiele telefoons namen een duidelijk groter aandeel voor hun rekening dan oproepen met vaste telefoons. Gemiddeld werd 82 % van de oproepen in 2023 tot stand gebracht met een mobiele telefoon. Het gebruik van mobiele telefoons voor noodcommunicatie verschilt echter tussen de lidstaten, van 65 % in Duitsland en 77 % in Italië tot 98 % in Tsjechië en 99 % in Letland.

Er zijn grote verschillen tussen de lidstaten[6] wat betreft de verhouding tussen het aantal valse oproepen[7] en het totale aantal noodoproepen, een cijfer dat oploopt tot 72 % in Portugal. Sommige lidstaten staan geen oproepen toe van telefoons zonder simkaart om het risico dat

[6] 20 lidstaten hebben informatie verstrekt over valse oproepen.

[7] Valse oproepen zijn oproepen die niet leiden tot een interventie of bijstand van de alarmcentrale of de noodhulpdiensten. Oproepen die een noodgeval melden dat al aanleiding heeft gegeven tot een interventie of bijstand vanuit de alarmcentrale, en die dus niet leiden tot een afzonderlijke interventie of bijstand, worden niet als valse oproepen beschouwd.

valse oproepen het PSAP-systeem zouden belasten, te beperken. In de meeste lidstaten (19)[8] is toegang tot de noodhulpdiensten via telefoons zonder simkaart echter verplicht.



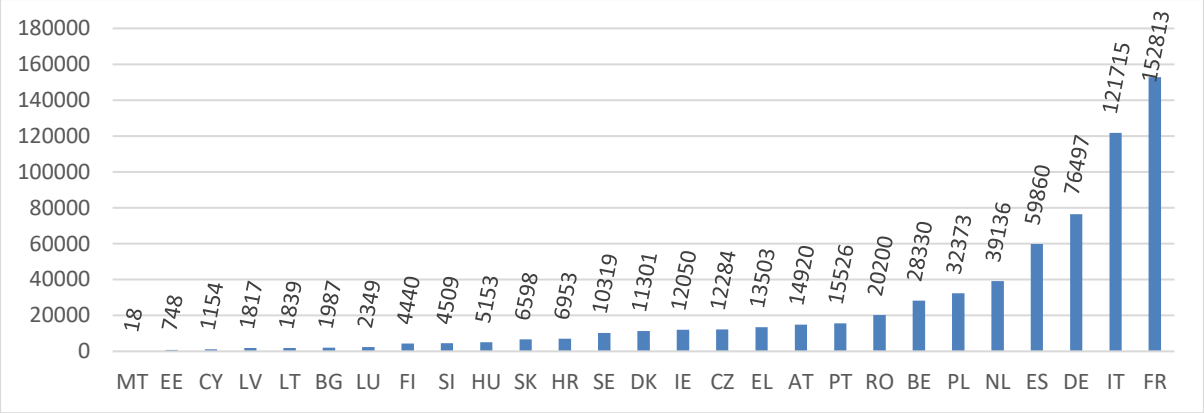
Figuur 3. Valse oproepen naar alarmnummers (%)

In 17 lidstaten is het verplicht om op sms-berichten gebaseerde noodcommunicatie beschikbaar te stellen voor alle eindgebruikers[9]. In 13 lidstaten[10] wordt de nood-sms naar "112" gestuurd. Het aantal noodberichten via sms varieert aanzienlijk, van slechts enkele tot tienduizenden, afhankelijk van hoe sterk dit type noodcommunicatie onder de aandacht is gebracht. 14 lidstaten[11] bevestigen dat een sms versturen naar het alarmnummer gratis is.

Naast de mogelijkheid om toegang te krijgen tot noodhulpdiensten door "112" te bellen, hebben 19 lidstaten[12] ook nationale of regionale applicaties ingevoerd die beschikbaar zijn voor alle eindgebruikers[13] en noodcommunicatie mogelijk maken. Deze toegangsmiddelen stellen, afhankelijk van hoe ze zijn ontworpen, eindgebruikers in staat om aanvullende informatie te delen met de alarmcentrale, toestelgebaseerde locatiegegevens te verstrekken of op tekst gebaseerde communicatie met de alarmcentrale tot stand te brengen. België, Cyprus, Finland, Duitsland, Polen en Zweden hebben bevestigd dat het dataverkeer dat door de noodapplicatie wordt gegenereerd, tegen nultarief wordt aangeboden.

In geval van een ongeval worden eCalls naar de eCall-alarmcentrale geleid. In 2023 hebben 27 lidstaten in totaal 658 392 eCalls gemeld, 56 % meer dan in 2021, toen 421 000 eCalls werden gemeld.

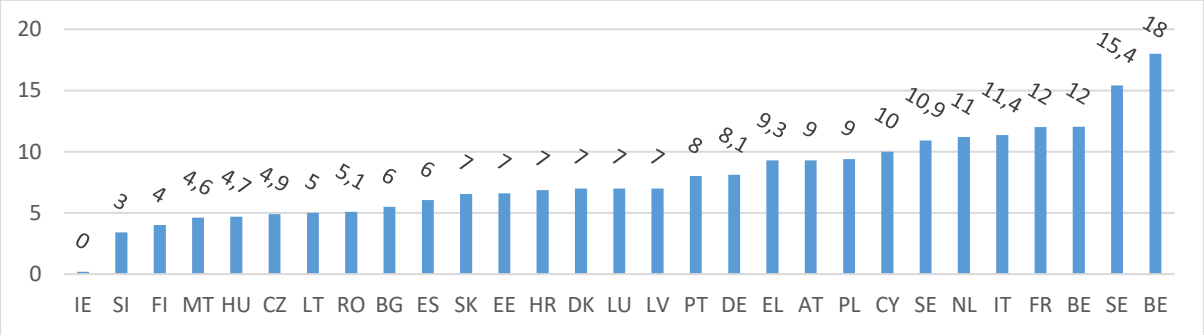
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] In sommige lidstaten wordt sms-communicatie uitsluitend gebruikt voor eindgebruikers met een handicap, zoals aangegeven in punt 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regionaal), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Communicatie via applicaties is in sommige lidstaten uitsluitend beschikbaar voor eindgebruikers met een handicap, zoals aangegeven in punt 8.



Figuur 4. Aantal eCalls in de EU

3. RESPONSTIJD[14]

In 22 lidstaten duurde het gemiddeld maximaal 10 seconden om in contact te komen met de noodhulpdiensten.

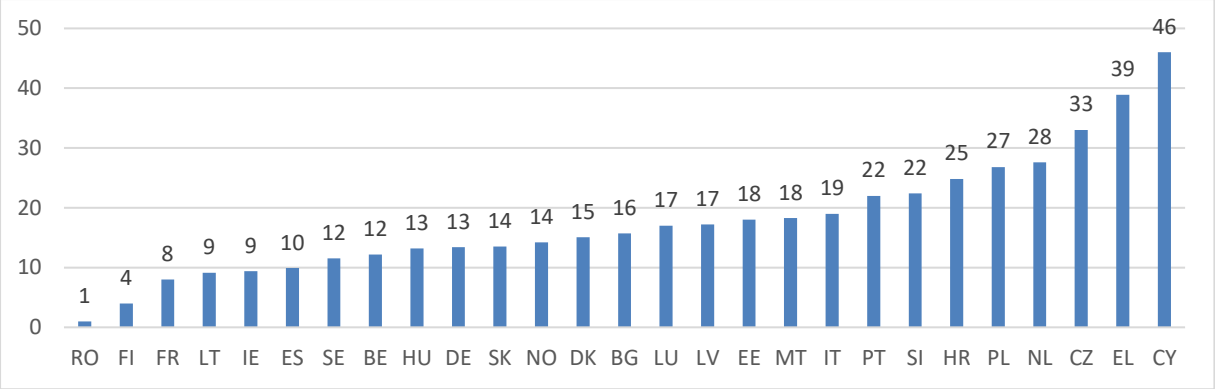


Figuur 5. Gemiddelde responstijd voor noodoproepen (seconden)

4. AANTAL AFGEBROKEN OPROEPEN

27 landen brachten verslag uit[15] over de oproepen die bij het doorschakelpunt van de alarmcentrale binnenkwamen, maar werden afgebroken voordat een medewerker kon antwoorden. Afgebroken oproepen kunnen het gevolg zijn van netwerkproblemen, oproepcongestie, technische storingen, onvoldoende verwerkingscapaciteit, het verbreken van de verbinding door de beller (mogelijk een onbedoelde oproep) enz. Terwijl onvrijwillige oproepen en oproepbeëindiging door de beller buiten de controle van de systeembeheerders van de alarmcentrale vallen, wijst een gebrek aan verwerkingscapaciteit erop dat oproepen naar “112” door het nationale PSAP-systeem niet adequaat worden beantwoord en behandeld.

[14] De tijd tussen het moment dat de noodoproep binnenkomt bij het eerste doorschakelpunt van de alarmcentrale en het moment dat de oproep wordt beantwoord door een medewerker van de alarmcentrale.
[15] Oostenrijk heeft over deze gegevens geen verslag uitgebracht.



Figuur 6. Percentage afgebroken oproepen naar alarmnummers

5. BESCHIKBAARHEID VAN DE LOCATIE VAN DE BELLER

Bij artikel 109 EECC wordt de verplichting ingevoerd om zowel netwerkgebaseerde als de meer nauwkeurige toestelgebaseerde[16] locatiegegevens beschikbaar te stellen aan de meest geschikte alarmcentrale.

In de meeste rapporterende lidstaten[17] is er voor minder dan 3 % van de oproepen geen netwerkgebaseerde informatie over de locatie van de beller beschikbaar. Er werden hogere percentages gemeld in Hongarije (4 %), Ierland (5 %), Estland (6 %), Frankrijk (7 %), Spanje (11 %), Denemarken (15 %) en Letland (21 %).

15 lidstaten, met name daar waar geavanceerde mobiele lokalisatie (advanced mobile location — AML)[18] wordt uitgerold, hebben verslag uitgebracht over de beschikbaarheid van toestelgebaseerde informatie over de locatie van de beller. Zelfs wanneer het nationale PSAP-systeem is gemoderniseerd om AML te ontvangen, is deze zeer nauwkeurige locatiebepaling nog altijd niet beschikbaar voor een groot aantal oproepen (tot 60 % van de oproepen). Eindgebruikers die een oproep tot stand brengen naar “112” kunnen worden gelokaliseerd, maar lidstaten zouden AML ook kunnen inschakelen voor noodcommunicatie via sms.

Roamende eindgebruikers die een andere lidstaat bezoeken, komen in noodgevallen mogelijk in een kwetsbaardere situatie terecht, omdat zij hun locatie misschien niet exact kunnen omschrijven. Hoewel AML in 25 lidstaten, IJsland en Noorwegen is ingevoerd, hebben slechts 8 lidstaten bevestigd dat ook bij roamende eindgebruikers een locatie kan worden afgeleid van hun toestel[19].

6. NAUWKEURIGHEID EN BETROUWBAARHEID VAN DE LOCATIE VAN DE BELLER

Overeenkomstig artikel 109, lid 6, EECC, zijn de lidstaten verplicht om nauwkeurigheids- en betrouwbaarheidscriteria vast te stellen voor de informatie over de locatie van de beller.

[16] De nauwkeurigheid van de netwerkgebaseerde locatie kan variëren van 50 m tot 40 km, de toestelgebaseerde locatie heeft een veel hogere nauwkeurigheid tot 5 m.
[17] 15 lidstaten hebben hierover gegevens verstrekt: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO en SE.
[18] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise.
[19] BE, DK, EE, EL, FI, PT, RO, SE.

Gedelegeerde Verordening 2023/444[20] bevat de parameters waarmee de bevoegde instanties rekening moeten houden bij de vaststelling van de criteria inzake nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van informatie over de locatie van de beller. Deze criteria moeten er, voor zover dit technisch haalbaar is, voor zorgen dat de locatie van de eindgebruiker zo betrouwbaar en nauwkeurig wordt bepaald als nodig is om de hulpdiensten in staat te stellen de eindgebruiker nuttige bijstand te verlenen[21].

Artikel 8 van de gedelegeerde verordening verplicht de lidstaten uiterlijk op 5 maart 2024 verslag uit te brengen over de vaststelling van de criteria en uit te leggen hoe zij rekening hebben gehouden met de in de gedelegeerde verordening vastgestelde parameters.

Overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt a), van de gedelegeerde verordening hebben 17 lidstaten[22] verslag uitgebracht over de criteria inzake nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller. Al deze lidstaten melden dat de locatie van de beller voor vaste netwerken wordt verstrekt in de vorm van het fysieke adres van het netwerkaansluitpunt, waarvan de betrouwbaarheid varieert tussen 60 % en 100 %. Wat betreft de mobiele netwerken melden 8 lidstaten[23] een nauwkeurigheid van 50 m voor 80 % van de mobiele communicatie. Andere lidstaten melden nauwkeurigheidcriteria tot 100 m en betrouwbaarheidscriteria tussen 55 % en 80 %, behalve voor Nederland, dat 5 000 m als criterium meldde. Een overzicht van de nauwkeurigheids- en betrouwbaarheidscriteria van de door de lidstaten gemelde informatie over de locatie van de beller is opgenomen in bijlage I.

De oplossing Advanced Mobile Location (AML), die de locatie van de beller afleidt van het toestel, wordt toegepast op het grondgebied van 25 lidstaten[24] en Noorwegen.

7. GEMIDDELDE TIJD DIE DE 112-MEDEWERKER NODIG HEEFT OM DE LOCATIE VAN DE BELLER TE BEPALEN

Door de invoering van het “push”-systeem of het automatische “pull”-systeem meldden alle lidstaten dat de *netwerkgebaseerde locatie* van de beller bijna onmiddellijk (binnen 10 seconden) kan worden vastgesteld.

Vanwege de inherente architectuur zijn *toestelgebaseerde locatietechnologieën* afhankelijk van de snelheid van de toestellen om relevante locatieparameters af te leiden van GNSS- of wifisignalen. Op basis van de verslagen van 22 lidstaten werd bevestigd dat de tijd die nodig is om toestelgebaseerde locatiegegevens te bepalen, kan variëren van bijna onmiddellijk tot maximaal 28 seconden.

8. TOEGANG TOT NOODHULPDIENSTEN TIJDENS ROAMING BINNEN DE EU

Alle lidstaten en Noorwegen meldden dat de toegang tot “112” en netwerkgebaseerde informatie over de locatie van de beller beschikbaar was tijdens roamingoproepen.

[20] Gedelegeerde Verordening (EU) 2023/444 van de Commissie van 16 december 2022 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad met maatregelen om een effectieve toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie met het uniforme Europese alarmnummer “112” te waarborgen.

[21] Zaak C-417/18: arrest van het Hof van Justitie (Vierde Kamer) van 5 september 2019, AW e.a./Lietuvos valstybė.

[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE.

[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT, SE.

[24] AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

16 lidstaten[25] hebben informatie verstrekt over het aantal "112"-oproepen van roamende eindgebruikers. Deze lidstaten zijn goed voor meer dan de helft van de noodoproepen naar "112". Op basis van dergelijke gegevens kan worden geëxtrapoleerd dat roamende eindgebruikers 2,7 miljoen noodoproepen naar "112" tot stand hebben gebracht in de EU, wat neerkomt op 1,56 % van alle oproepen naar "112".

9. TOEGANG TOT NOODHULPDIENSTEN VOOR EINDGEBRUIKERS MET EEN HANDICAP

Krachtens artikel 109, lid 5, EECC moeten de lidstaten ervoor zorgen dat eindgebruikers met een handicap gelijkwaardige toegang tot noodhulpdiensten hebben als andere eindgebruikers. Artikel 4 van de gedelegeerde verordening bevat de vereisten inzake functionele gelijkwaardigheid. De toegepaste toegankelijkheidsoplossingen moeten de op spraak gebaseerde tweerichtingscommunicatie die tot stand wordt gebracht bij een oproep naar "112", reproduceren (daaraan gelijkwaardig zijn), ook in geval van roaming. Op grond van de gelijkwaardigheid moeten de lidstaten er ook voor zorgen dat de locatie van de beller beschikbaar is voor de meest geschikte alarmcentrale, zodat de noodhulpdiensten op een effectieve manier kunnen ingrijpen.

Om aan deze verplichting te voldoen, hebben de lidstaten een breed scala aan toegankelijkheidsoplossingen voor eindgebruikers met een handicap ingevoerd, waaronder realtimetekst (RTT), diensten voor totale conversatie[26], sms, noodapplicaties, webdiensten, bemiddelingsdiensten en toegang vanaf speciale apparaten.

Sms, de meest gebruikte technologie, garandeert een op tekst gebaseerde tweerichtingscommunicatie tussen de persoon die de noodhulpdiensten waarschuwt en de alarmcentrale. Sms voor eindgebruikers met een handicap is beschikbaar in 23 lidstaten[27] en Noorwegen.

In 17 lidstaten[28] en Noorwegen worden noodapplicaties gebruikt. Afhankelijk van het ontwerp kan de werking berusten op het initiëren van noodoproepen of op sms-communicatie, maar kunnen zij ook dienen als platform voor realtimetekst- en totaleconversatiediensten. Bovendien kunnen applicaties nauwkeurige toestelgebaseerde locatiebepaling verschaffen op basis van GNSS-/wifi-locatiegegevens (5-100 m).

Bemiddelingsdiensten voor eindgebruikers met een handicap kunnen ook berichten doorgeven aan de noodhulpdiensten. De locatie van de gebruiker voor dit toegangsmiddel is evenwel niet altijd beschikbaar in de lidstaten.

De Europese toegankelijkheidswet[29] (EAA) bepaalt dat noodcommunicatie, naast via gesproken communicatie, ook beschikbaar moet zijn via realtimetekst of, indien er video wordt geleverd, gesynchroniseerd moet zijn met het oog op totale conversatie[30]. De lidstaten

[25] BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, HR, HU, IE, IT MT, PT, RO, SE, SI.

[26] Zoals gedefinieerd in artikel 2, EECC: 35) "dienst voor totale conversatie": een multimediale dienst voor realtime conversatie die bidirectionele symmetrische realtime overdracht van videofilm, realtime tekst en stem tussen gebruikers in twee of meer locaties biedt.

[27] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

[28] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT.

[29] Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.

[30] Europese toegankelijkheidswet, artikel 4, lid 1, en bijlage I, afdeling IV, punt a).

hebben op grond van artikel 7, lid 1, van Gedelegeerde Verordening (EU) 2023/444 verslag uitgebracht van de verwachte uitrol van realtimetekst-noodcommunicatie, zoals uiteengezet in bijlage III.

Een overzicht van de alternatieve toegangsmiddelen voor eindgebruikers met een handicap die momenteel in de EU worden ingezet, is opgenomen in bijlage II.

10. MODERNISERING VAN ALARMCENTRALES IN DE LIDSTATEN

In Gedelegeerde Verordening (EU) 2023/444[31] wordt erkend dat de migratie van circuitgeschakelde naar pakketgeschakelde technologieën in elektronische-communicatienetwerken zou leiden tot de uitrol van nieuwe noodcommunicatiemiddelen. Pakketgeschakelde technologieën voorzien in veelzijdige noodcommunicatie die is aangepast aan de behoeften van zowel eindgebruikers als noodhulpdiensten. Spraakdiensten zullen gebruikmaken van op IP Multimedia Subsystem (IMS) gebaseerde vast en mobiel toegepaste VoIP-technologieën zoals Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR in 5G) en Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Ondertussen zou deze migratie ook tekst- en videogebaseerde diensten mogelijk maken, zoals realtimetekst en totale conversatie, zoals voorgeschreven door de Europese toegankelijkheidswet. Belangrijke contextuele informatie, zoals de locatie van de beller of de minimale reeks gegevens voor eCall, kan in het kader van de nieuwe technologie worden aangevuld met andere levensreddende informatie die beschikbaar is op het apparaat, via verschillende sensoren of in het netwerk.

Het potentieel van de digitale technologieën kan pas ten volle worden benut als zowel de diensten voor elektronische communicatie als de nationale PSAP-systemen in staat zijn om van de technologische ontwikkelingen gebruik te maken.

De EU-wetgeving schrijft reeds voor dat de nationale PSAP-systemen moeten worden gemoderniseerd om specifieke noodcommunicatie met pakketgeschakelde technologie te kunnen verwerken. In het kader van de EER moeten de nationale PSAP-systemen uiterlijk op 28 juni 2025, of bij wijze van uitzondering uiterlijk op 28 juni 2027, realtimetekst of totale conversatie ondersteunen en behandelen[32]. Deze noodcommunicatiediensten mogen alleen worden ingezet met pakketgeschakelde technologie.

De wettelijke termijn voor de modernisering van de nationale PSAP-systemen om op IMS gebaseerde eCalls te kunnen verwerken, is vastgesteld in Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1084 van de Commissie[33]. Daarom moeten de nationale PSAP-infrastructuren uiterlijk op 1 januari 2026 zijn gemoderniseerd.

Krachtens artikel 7 van Gedelegeerde Verordening (EU) 2023/444 moesten de lidstaten uiterlijk op 5 november 2023 bij de Commissie een routekaart indienen voor de modernisering van het nationale PSAP-systeem om noodcommunicatie te ontvangen, te

[31] Overweging 2 van Gedelegeerde Verordening (EU) 2023/444.
[32] Europese toegankelijkheidswet, artikel 4, lid 8, en bijlage I, afdeling V.

[33] Gedelegeerde Verordening (EU) 2024/1084 van de Commissie van 6 februari 2024 tot wijziging van Gedelegeerde Verordening (EU) nr. 305/2013 tot aanvulling van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad, wat de geharmoniseerde voorziening in de gehele Unie van een interoperabele eCall betreft.

beantwoorden en te verwerken via pakketgeschakelde technologieën. 23 lidstaten[34] en Noorwegen hebben de relevante informatie verstrekt. In sommige lidstaten heeft de migratie naar pakketgeschakelde technologieën al plaatsgevonden. Op basis van de gerapporteerde gegevens zou noodcommunicatie via pakketgeschakelde technologieën uiterlijk in 2027 in alle lidstaten mogelijk moeten zijn. De lidstaten hebben ook gemeld wanneer alarmcentrales realtimetekst zullen kunnen verwerken. In sommige lidstaten is dit reeds het geval, maar uiterlijk eind 2027 moeten alle alarmcentrales in de EU realtimetekst kunnen verwerken. Meer details over de routekaarten van de lidstaten voor de modernisering van de nationale PSAP-systemen zijn opgenomen in bijlage III.

11. CONCLUSIES

De voornaamste bevindingen van dit verslag luiden als volgt:

- Het aantal noodoproepen naar het uniforme Europese alarmnummer "112" is aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2021 en was goed voor 62 % van alle noodoproepen: van de in totaal 285 miljoen noodoproepen in de EU waren er 176 miljoen "112"-oproepen. Naar schatting hebben roamende eindgebruikers 2,7 miljoen noodoproepen naar het uniforme Europese alarmnummer "112" tot stand gebracht, wat neerkomt op 1,56 % van alle oproepen naar "112".

- De invoering van toestelgebaseerde locatiebepaling van de beller in de EU is verder verbeterd. Sinds september 2024 zijn de PSAP-systemen in 25 lidstaten, IJsland en Noorwegen compatibel met AML. Toch bevestigden slechts 8 lidstaten dat toestelgebaseerde locatiebepaling beschikbaar is voor roamende eindgebruikers.

- Eindgebruikers met een handicap kunnen nog niet genieten van een volledig gelijkwaardige toegang tot noodhulpdiensten, vooral niet tijdens roaming. Wanneer deze eindgebruikers niet in staat zijn om naar "112" te bellen, moeten zij vertrouwen op nationaal gefragmenteerde oplossingen. Deze situatie zal naar verwachting echter veranderen, aangezien de lidstaten hun PSAP-systemen voorbereiden en aanbieders van elektronische-communicatiediensten voorbereidingen treffen om uiterlijk in juni 2025 interoperabele realtimetekst uit te rollen, in overeenstemming met de vereisten van de Europese toegankelijkheidswet.

- De nationale PSAP-systemen worden aangepast aan pakketgeschakelde technologie. Dit is op grond van de EU-wetgeving verplicht voor realtimetekstcommunicatie en eCall, met uitvoeringstermijnen in 2025, 2026 en 2027. Verwacht wordt dat de PSAP-infrastructuur veelzijdiger en redundanter wordt en ruimte biedt voor verschillende soorten noodcommunicatie.

[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

BIJLAGE I — ARTIKEL 8, LID 1, PUNT A) — CRITERIA INZAKE NAUWKEURIGHEID EN BETROUWBAARHEID VAN INFORMATIE OVER DE LOCATIE VAN DE BELLER

	Mobiel netwerk		Vast netwerk	
	Nauwkeurigheidscriterium (m)	Betrouwbaarheidscriterium (%)	Nauwkeurigheidscriterium (informatie over het fysieke adres van het netwerkaansluitpunt)	Betrouwbaarheidscriterium (%)
AT	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
BE	N.v.t.	N.v.t.	Ja	94 %
BG	50 m	80 %	Ja	90 %
CY	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
CZ	100 m	55 %	Ja	100 %
DE	N.v.t.	N.v.t.	Ja	N.v.t.
DK	50 m	80 %	Ja	N.v.t.
EE	50 m	60 %	Ja	60 %
EL	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
ES	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
FI	50 m	80 %	Ja	100 %
FR	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
HR	50 m	80 %	Ja	N.v.t.
HU	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
IE	50 m	80 %	Ja	99 %
IT	50 m	80 %	Ja	82 %
LT	Gsm: 750 m UMTS: 550 m LTE: 350 m 5G SA: 150 m AML: 50 m	Gsm, UMTS, LTE, 5G SA: 67 % AML: 80 %	Ja	95 %
LU	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
LV	N.v.t.	N.v.t.	Ja	100 %
MT	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
NO	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
NL	5 000 m	85 %	N.v.t.	N.v.t.
PL	N.v.t.	N.v.t.	Ja	100 %
PT	100 m	60 %	Ja	95 %
RO	N.v.t.	N.v.t.	Ja	95 %
SE	50 m	80 %	Ja	99 %
SI	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
SK	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

BIJLAGE II — ALTERNATIEVE MIDDELEN VOOR TOEGANG TOT NOODHULPDIENSTEN IN EU-LIDSTATEN EN EER-LANDEN

	Functie beschikbaar
	Functie niet beschikbaar

	Toegangsmiddel	Interactief	Gebruikerslocatie	Geen registratie	Gratis	Toegang bij roaming	Gratis roaming	Aantal keer toegang
AT	Sms naar lang nummer							580
	Applicatie							294
BE	Sms naar kort nummer							N.v.t.
	Applicatie “112.be”							N.v.t.
BG	RTT (via de 112-applicatie van Bulgarije)							N.v.t.
	Applicatie (112 Bulgarije)							4
	Webgebaseerde dienst							
CY	Sms naar 112							N.v.t.
	RTT (via de 112-applicatie van Cyprus/IOS 11 Cyprus)							N.v.t.
CZ	Sms naar 112							739
	Applicatie (zachranka)							N.v.t.
	Webgebaseerde toegang tot nooddiensten							N.v.t.
	Algemene bemiddelingsdienst voor toegankelijkheid							N.v.t.
	Gespecialiseerde bemiddelingsdienst voor noodgevallen							N.v.t.
	Gespecialiseerde apparatuur vanaf vaste locaties							0
DE	Applicatie							9671*
	Algemene bemiddelingsdienst							772
DK	Sms naar lang nummer							95
EE	Sms naar 112							838
EL	Sms naar 112							1478
ES	Regionale sms naar lang nummer							338
	Gespecialiseerde bemiddelingsdienst voor noodgevallen (video-oproep)							200
	Applicatie							200
FI	Sms naar 112							5950
FR	Sms naar 114							305 452
	“Totale conversatie” als netwerkdienst							N.v.t.
	Applicatie							N.v.t.
	Webgebaseerde toegang tot nooddiensten							N.v.t.

	Toegangsmiddel	Interactief	Gebruikerslocatie	Geen registratie	Gratis	Toegang bij roaming	Gratis roaming	Aantal keer toegang
	RTT als netwerkdienst (www.info.urgence114.fr)							N.v.t.
	RTT als applicatiedienst (www.info.urgence114.fr)							N.v.t.
	Gespecialiseerde bemiddelingsdienst voor noodgevallen							N.v.t.
HR	Sms naar 112							15
HU	Sms naar 112							18 890
	Applicatie (112-SOS)							
IE	Sms naar 112							1 279
IT	Applicatie (Flag Mii)							N.v.t.
	Applicatie (Where ARE U)							N.v.t.
	Gespecialiseerde bemiddelingsdienst voor noodgevallen							N.v.t.
LT	Sms naar 112							39 464
	Applicatie (112-app)							186
LU	Sms naar 112							N.v.t.
	Applicaties (GouvAlert, Echo 112)							N.v.t.
LV	Sms naar 112							N.v.t.
	Applicatie							N.v.t.
MT	Sms naar lang nummer							4
	Applicatie “112.mt”							228
	Webdienst “112.mt”							
	RTT over het netwerk (lang nummer)							
	RTT via een applicatie							
	Melding via 112.mt							
NL	RTT via een applicatie (112NL)							N.v.t.
	Webgebaseerde toegang tot nooddiensten							N.v.t.
	Sms naar 112							N.v.t.
	Gespecialiseerde bemiddelingsdienst voor noodgevallen							N.v.t.
	Algemene bemiddelingsdienst voor toegankelijkheid							N.v.t.
PL	Applicatie “Alarm 112”							1 836
PT	Sms naar lang nummer							N.v.t.
	Noodapplicatie							7
RO	Sms naar 113							N.v.t.
SE	Sms naar 112							142
	Algemene bemiddelingsdienst							1 083
SI	Sms naar 112							N.v.t.

	Toegangsmiddel	Interactief	Gebruikerslocatie	Geen registratie	Gratis	Toegang bij roaming	Gratis roaming	Aantal keer toegang
	Webgebaseerde toegang tot nooddiensten							N.v.t.
SK	Sms naar 112							N.v.t.
NO	Sms naar 112							N.v.t.
	Applicatie, webdienst en bemiddeling (zelfde site)							

*Sinds 28.9.2021.

BIJLAGE III — ARTIKEL 7, LID 2 — ROUTEKAART VOOR DE AANPASSING VAN HET NATIONALE PSAP-SYSTEEM AAN PAKKETGESCHAKELDE TECHNOLOGIE

	Datum van migratie naar pakketgeschakelde noodcommunicatie van het PSAP-systeem	Alarmcentrale kan realtimetekst verwerken
AT	Tweede kwartaal 2025	Tweede kwartaal 2025
BE	Eerste kwartaal 2025	27 juni 2027
BG	30 maart 2026	30 maart 2026
CY	1 januari 2026	N.v.t.
CZ	1 maart 2025	1 oktober 2026
DE	PSAP reeds gemigreerd	N.v.t.
DK	PSAP reeds gemigreerd	Zomer 2027
EE	28 juni 2025	28 juni 2025
EL	PSAP reeds gemigreerd	Tweede kwartaal 2026
ES	Juli 2024	N.v.t.
FI	PSAP reeds gemigreerd	Zomer 2025
FR	N.v.t.	N.v.t.
HR	26 februari 2025	28 juni 2025
HU	Vierde kwartaal 2024	N.v.t.
IE	2024	Vierde kwartaal 2024
IT	Mei 2025	N.v.t.
LT	Oktober 2026	Maart 2027
LU	N.v.t.	N.v.t.
LV	N.v.t.	N.v.t.
MT	PSAP reeds gemigreerd	Ja, voor applicatie
NO	N.v.t.	N.v.t.
NL	Medio 2026 - eind 2027	Ja, voor applicatie Native RTT vanaf medio 2026
PL	April 2025	Juni 2025
PT	Mei 2024	Januari 2025
RO	Vierde kwartaal 2025	Vierde kwartaal 2027
SE	PSAP reeds gemigreerd	Derde kwartaal 2025
SI	Eerste kwartaal 2025	Eind 2025
SK	Derde kwartaal 2024	N.v.t.