



112, als elke seconde telt

In spoedeisende situaties belt u het alarmnummer 112. Dat doet u als iemands leven in gevaar is, maar bijvoorbeeld ook bij een verkeersongeluk, als u getuige bent van een misdrijf of als u denkt dat iemand wil gaan inbreken. U belt dus 112 als elke seconde telt. De centralist van de 112-alarmpcentrale stuurt dan onmiddellijk de juiste hulp: de brandweer, de politie en/of een ambulance.

Dankzij een nieuwe techniek op mobiele telefoons kan de centralist nog sneller de juiste hulp naar de juiste plaats sturen. Die techniek heet AML. AML staat voor Advanced Mobile Location. Als u 112 belt, stuurt AML tijdens het gesprek uw locatie naar de centralist met wie u spreekt.

Vragen en antwoorden over AML

Werking AML

1. Wat is AML?
2. Hoe werkt AML?
3. Wat gebeurt er als ik 112 bel?
4. Werkt AML op elke mobiele telefoon?
5. Mijn locatievoorzieningen staan uit, werkt AML dan?
6. Kan ik AML uitzetten of verwijderen?
7. Is AML gratis?
8. Welke gegevens krijgt de 112-alarmpcentrale van mijn telefoon?
9. Ik ben niet zelf in nood, ik meld een noodsituatie voor iemand anders. Kan dat?
10. Werkt AML ook op zee of bijvoorbeeld op het IJsselmeer?

Betrouwbaarheid locatie

11. Waarom vraagt de centralist nog een keer waar ik ben als AML mijn locatie al heeft gestuurd?
12. Hoe snel is de hulpdienst bij mij als mijn telefoon AML heeft?
13. Hoe betrouwbaar berekent AML mijn locatie?

Privacy en verwerking gegevens

14. Worden mijn locatiegegevens opgeslagen als ik 112 heb gebeld met AML?
15. Wordt AML ook voor andere doeleinden gebruikt?
16. Kunnen de 112-alarmpcentrale en hulpdiensten meekijken op mijn telefoon via AML?
17. Weet de politie door AML altijd waar ik ben?
18. Weten zoekmachines door AML waar ik ben?
19. Weet mijn provider door AML waar ik ben?
20. Worden mijn gegevens doorgegeven aan andere organisaties?
21. Voldoet AML aan privacywetgeving?

Meer informatie

22. Mijn vraag staat hier niet bij. Waar kan ik mijn vraag stellen?

1. Wat is AML?

AML staat voor Advanced Mobile Location. Het is een nieuwe techniek in mobiele telefoons die vanzelf werkt terwijl u 112 belt. Als u 112 belt, stuurt AML tijdens het gesprek een of meerdere bericht(en) met uw locatie naar de centralist met wie u spreekt. Ook als u zelf niet kunt zeggen waar u precies bent, en ook als de locatievoorzieningen in uw telefoon uit staan.

2. Hoe werkt AML?

AML gebruikt wifi, gps en andere sensoren in uw mobiele telefoon om uw locatie te berekenen als u 112 belt. Dit is de standaardtechniek die uw telefoon gebruikt om uw locatie te bepalen (en die bijvoorbeeld te zien is op een kaart op uw telefoon). Die gegevens stuurt AML tijdens het 112-gesprek vanzelf in een bericht naar de centralist met wie u spreekt. Hier merkt u niets van tijdens het 112-gesprek. Afhankelijk van de duur van het gesprek kunnen dit meer berichten zijn. AML werkt alleen zo lang u belt met 112. Daarna schakelt het zichzelf uit.

U hoeft voor AML niets extra te doen. AML vult de informatie die u geeft tijdens de 112-melding vanzelf aan met de locatie van uw telefoon. De centralist vraagt u ook zelf te vertellen waar u bent.

3. Wat gebeurt er als ik 112 bel?

Als u 112 belt, krijgt u altijd eerst een centralist van de 112-alarmcentrale aan de telefoon, die vraagt wie u wilt spreken: politie, brandweer of ambulance, en waar u bent. De centralist verbindt u direct door met een centralist van de politie, brandweer of ambulance in het gebied waar u bent.

Heeft uw telefoon AML, dan verstuurt uw telefoon automatisch een bericht naar de centralist terwijl u 112 belt. Hier merkt u niets van tijdens het 112-gesprek. In dat bericht staat uw locatie, ook als u zelf niet kunt zeggen waar u bent en ook als uw locatievoorzieningen uitstaan. De centralist kan hierdoor sneller de juiste hulp sturen naar de juiste plek.

U hoeft voor AML niets extra te doen. AML vult de informatie die u geeft tijdens de 112-melding vanzelf aan met de locatie van uw telefoon. De centralist vraagt u ook zelf te vertellen waar u bent.

4. Werkt AML op elke mobiele telefoon?

Nee. AML werkt op elke Androidtelefoon met

- minimaal Android OS versie 4.0 en Google Play Services én
- een Nederlandse simkaart van een provider die AML ondersteunt.

AML wordt voor Androidtelefoons vanaf begin 2019 per provider ingevoerd. In de loop van 2019 werkt AML ook op iPhones.

Als uw telefoon geschikt is voor AML, dan werkt AML vanzelf. U hoeft hiervoor niks te doen. AML werkt alleen tijdens het gesprek met 112 en als u in Nederland belt.

5. Mijn locatievoorzieningen staan uit, werkt AML dan?

Ja. Als u 112 belt, zet AML vanzelf de locatievoorzieningen aan om uw locatie te bepalen. Zodra u het gesprek met 112 beëindigt, worden de locatievoorzieningen automatisch weer uit gezet.

6. Kan ik AML uitzetten of verwijderen?

Ja. U kunt AML uitzetten in het instellingenmenu van uw mobiele telefoon. Als u zonder AML 112 belt met uw mobiele telefoon, krijgt de 112-alarmcentrale locatiegegevens. Dit is bijna altijd de plaats van de gsm-mast die voor uw oproep gebruikt wordt. Die locatie is niet erg precies. In veel gevallen is een locatie die door AML wordt gestuurd naar de centralist veel preciezer dan de locatie van de gsm-mast. Hierdoor kan de centralist nog beter de juiste hulp naar uw locatie sturen.

AML werkt alleen als u 112 belt. Daarna schakelt AML zichzelf uit. Als uw locatievoorzieningen normaal gesproken uit staan, schakelt AML die direct na uw 112-melding weer uit.

7. Is AML gratis?

Ja. AML verstuurt gratis een bericht met uw locatie naar de centralist met wie u spreekt. In sommige gevallen gebruikt uw telefoon internet om de locatie te bepalen. Voor AML geldt dit ook. In dat geval gaan de kosten van uw databundel af. Die kosten zijn minimaal.

8. Welke gegevens krijgt de 112-alarmcentrale van mijn telefoon?

In het bericht dat AML naar de 112-alarmcentrale stuurt, staan standaard

- de coördinaten van waar u bent (uw locatie) en de nauwkeurigheid ervan
- het tijdstip van het berekenen van de locatie
- uw telefoonnummer
- het nummer van uw telefoon (IMEI-nummer)
- het nummer van uw simkaart (IMSI-nummer)

9. Ik ben niet zelf in nood, ik meld een noodsituatie voor iemand anders. Kan dat?

Ja. De centralist vraagt altijd of u op de plek bent van de noodsituatie. Bent u daar niet, dan vraagt de centralist of u zo precies mogelijk kunt vertellen waar de hulpdienst naartoe moet. Maar als u AML op uw telefoon heeft, wordt uw locatie wel doorgegeven aan de centralist. AML kan namelijk geen onderscheid maken of u voor uzelf belt of voor een ander.

10. Werkt AML ook op zee of op bijvoorbeeld het IJsselmeer?

Ja. Zolang de verbinding met uw mobiele telefoon tot stand kan worden gebracht, werkt AML ook.

11. Waarom vraagt de centralist nog een keer waar ik ben als AML mijn locatie al heeft gestuurd?

AML is een extra hulpmiddel voor het bepalen van de locatie, het vult uw informatie aan. De centralist vraagt altijd ook zelf waar u bent en waar de hulp nodig is. Als u 112 belt met een telefoon met AML, wordt uw locatie doorgegeven aan de centralist. Maar mogelijk belt u voor een noodsituatie die op een andere locatie is. AML kan geen onderscheid maken of u voor uzelf belt of voor een ander. Daarom vraagt de centralist ook altijd naar de locatie, om te voorkomen dat een hulpdienst naar een verkeerde plek rijdt, want dan gaat kostbare tijd verloren.

12. Hoe snel is de hulpdienst bij mij als mijn telefoon AML heeft?

Dat hangt af van waar u bent. AML gebruikt onder meer bluetooth, wifi en gps om zo precies mogelijk uit te rekenen waar u bent als u 112 belt. Maar dankzij AML weet de centralist sneller waar de hulpdienst heen moet rijden.

13. Hoe betrouwbaar berekent AML mijn locatie?

Dat hangt af van waar u bent. Meestal berekent AML heel precies waar u bent. De locatie die wordt doorgestuurd, is dezelfde als die u ziet op een kaart op uw telefoon (bv. Google Maps). Soms kan AML minder precies berekenen waar u bent, bijvoorbeeld als u ergens binnen bent of op een plek zonder wifi in de buurt. Daarom staat in het bericht hoe betrouwbaar de berekening is. De centralist kan zien hoe betrouwbaar de locatie is.

14. Worden mijn locatiegegevens opgeslagen als ik 112 heb gebeld met AML?

Als u 112 gebeld heeft, bewaren de hulpdiensten uw gegevens volgens de wettelijke regels. Het maakt niet uit of u 112 gebeld heeft met of zonder AML.

15. Wordt AML ook voor andere doeleinden gebruikt?

Nee. AML wordt niet voor andere doeleinden gebruikt.

16. Kunnen de 112-alarmcentrale en hulpdiensten meekijken op mijn telefoon via AML?

Nee. De 112-alarmcentrale en hulpdiensten kunnen niet meekijken op uw telefoon.

17. Weet de politie door AML altijd waar ik ben?

Nee. Alleen als u 112 belt, stuurt AML een of meer berichten met uw locatiegegevens naar de centralist. Hoe veel berichten hangt af van de duur van het gesprek. Daarna schakelt AML zichzelf uit. Als uw locatievoorzieningen normaal gesproken uit staan, schakelt AML die direct na uw 112-gesprek weer uit.

18. Weten zoekmachines door AML waar ik ben?

Nee. AML werkt niet via zoekmachines of andere apps op uw telefoon.

19. Weet mijn provider door AML waar ik ben?

Nee. AML verstuurt een bericht met uw locatie wel via uw provider, maar die kan niet zien wat er in het bericht staat.

20. Worden mijn gegevens doorgegeven aan andere organisaties?

Nee. Uw gegevens worden niet doorgegeven aan andere organisaties.

21. Voldoet AML aan privacywetgeving?

Ja. De centralist gaat altijd zorgvuldig om met uw gegevens. Of u nu mét of zonder AML 112 belt.

22. Mijn vraag staat hier niet bij. Waar kan ik mijn vraag stellen?

U kunt uw vraag sturen naar 112@landelijkemeldkamer.org. Ook uw klacht, compliment of opmerking kunt u naar dit adres mailen.