



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

---

*Commissie milieubeheer, volksgezondheid en voedselveiligheid*

---

**2010/2274(INI)**

24.5.2011

## **ADVIES**

van de Commissie milieubeheer, volksgezondheid en voedselveiligheid

aan de Commissie interne markt en consumentenbescherming

over universele dienstverlening en het alarmnummer '112'  
(2010/2274(INI))

Rapporteur voor advies (\*): José Manuel Fernandes

(\* ) Procedure met medeverantwoordelijke commissies – Artikel 50 van het  
Reglement

PA\_NonLeg

## SUGGESTIES

De Commissie milieubeheer, volksgezondheid en voedselveiligheid verzoekt de ten principale bevoegde Commissie interne markt en consumentenbescherming de volgende suggesties in haar ontwerpresolutie op te nemen:

1. wijst erop dat volgens de Eurobarometer-enquête die in februari 2011 is gepubliceerd slechts 26% van de burgers van de EU weten dat ze '112' moeten bellen wanneer ze zich met nooddiensten in de EU in verbinding willen stellen en dat nog altijd 58% van de burgers van de EU het niet eens zijn met de stelling dat de mensen in hun land voldoende zijn geïnformeerd over het bestaan van het alarmnummer '112'<sup>1</sup>;
2. verzoekt de Commissie en de lidstaten meer werk te maken van voorlichting, zodat het alarmnummer '112' onder alle burgers van de EU en onder reizigers via de media, in het bijzonder de gedrukte en audiovisuele media, en via voorlichtingscampagnes, bekend wordt als het pan-Europese alarmnummer, en promotie-activiteiten te organiseren en te ondersteunen om het nummer meer bekendheid te geven, in het bijzonder op scholen en universiteiten, en elk jaar op 11 februari, de Europese '112-dag', evenementen te organiseren; meent dat speciale aandacht besteed moet worden aan praktische informatie door bijvoorbeeld te benadrukken dat '112' het Europese alarmnummer is, dat overal in de EU met een vaste of mobiele telefoon gratis bereikbaar is;
3. verzoekt de lidstaten erop toe te zien dat het alarmnummer '112' duidelijk zichtbaar is aangebracht op alle door noodhulpdiensten gebruikte voertuigen, waaronder politieauto's, ambulances, brandweerauto's en auto's van andere diensten;
4. verzoekt de Commissie en de lidstaten het alarmnummer '112' via internet en de radio - de twee media waar jongeren en mensen die vaak reizen het meest gebruik van maken - onder de aandacht te brengen als het pan-Europese alarmnummer; onderstreept dat slechts 16% van de mensen die op de hoogte zijn van het alarmnummer '112' dit op de radio hebben gehoord en slechts 11% via internet;
5. wijst op de grote verschillen tussen de lidstaten wat de kennis van het Europese alarmnummer '112' betreft en verzoekt de lidstaten hun ervaringen met elkaar te delen en goede praktijken uit te wisselen, teneinde te bewerkstelligen dat ten minste 80% van de burgers van de EU in 2020 het alarmnummer '112' spontaan herkennen als het nummer waarmee overal in de Europese Unie noodhulpdiensten kunnen worden gebeld;
6. verzoekt de lidstaten maatregelen te nemen om het aantal onsuccesvolle pogingen om met '112' in contact te komen te reduceren, de 'call set-up' en reactietijden te verkorten, het aantal nep- of valse oproepen te verkleinen en de informatie met betrekking tot de locatie van de beller te verbeteren; verzoekt de lidstaten goede praktijken uit te wisselen met betrekking tot het blokkeren van oproepen door mobiele telefoons zonder SIM;

---

<sup>1</sup> Het Europees alarmnummer '112', Survey Flash Eurobarometer, Europese Commissie 2011, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/112/docs/report\\_2011.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf)

7. benadrukt dat de bereikbaarheid van de universele noodhulpdienst via nieuwe elektronische communicatietechnologieën of breedbanddiensten verbeterd moet worden;
8. verzoekt de lidstaten de toegang tot het systeem voor mensen met een handicap, ouderen en kwetsbare groepen te verbeteren en de efficiënte beantwoording van oproepen in vreemde talen, gezien de toegenomen mobiliteit van de burgers van de EU, te bevorderen;
9. roept de lidstaten en de Commissie op de noodzakelijke maatregelen te treffen waarmee speciale groepen kwetsbare personen, zoals personen die slecht horen, op andere manieren dan mondeling gemakkelijker toegang kunnen krijgen tot de universele noodhulpdienst, bijvoorbeeld door het sturen van een sms, een e-mail of een fax;
10. verzoekt de Commissie om in nauwe samenwerking met de lidstaten kernprestatie-indicatoren en richtsnoeren vast te stellen met betrekking tot de kwaliteit van de '112'-dienst, daarbij rekening houdend met de noodzaak van bereikbaarheid, van interoperabiliteit tussen noodhulpdiensten, van meertaligheid en van tijdige en hoogwaardige interventies van noodhulpdiensten; verzoekt de Commissie ervoor te zorgen dat de vereisten met betrekking tot het alarmnummer '112' naar behoren worden geïmplementeerd;
11. roept de Commissie op onafhankelijke instanties aan te wijzen die een evaluatie uitvoeren en die uiterlijk eind 2012 verslag doen van de werkelijke stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het nummer '112' in de EU zoals deze ervaren wordt door burgers; verzoekt de Commissie in dit verband om binnen dezelfde periode tevens een overzicht te verstrekken van wettelijk verplichte en daadwerkelijk uitgevoerde interventies in de EU, en het in het kader van eCall verrichte effectonderzoek uit te breiden met de persoonlijke en financiële gevolgen van de werking van het alarmnummer '112';
12. verzoekt de Commissie een actieprogramma te ontwikkelen ter ondersteuning van het delen van ervaringen en het uitwisselen van goede praktijken door noodhulpdiensten in de EU, en daarbij een netwerk van deskundigen op te bouwen dat zich toelegt op regelmatige uitwisseling van informatie op vergaderingen en discussiefora, op bezoeken aan callcenters van noodhulpdiensten en op gezamenlijke opleidingsprogramma's waarbij nationale regelgevende instanties, noodhulpdiensten en organisaties van het maatschappelijk middenveld betrokken worden; meent dat dit actieprogramma tevens de instelling van een '112'-dienst in de kandidaat-lidstaten en in de buurlanden van de EU moet ondersteunen;
13. verzoekt de Commissie en de lidstaten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk aan het eind van deze zittingsperiode, passende maatregelen te treffen die de instelling en het beheer van een pan-Europese, meertalige, voor iedereen bereikbare en efficiënte tegenhanger van '112' mogelijk maken, dat wil zeggen een systeem dat bij dreigende of zich ontwikkelende noodgevallen en rampen in heel Europa burgers in een vroeg stadium waarschuwt door middel van telecommunicatie, en dat binnen de werkingssfeer van de universeledienstrichtlijn valt;
14. verzoekt de Commissie na te gaan of het haalbaar is een met de '112'-dienst vergelijkbare '116'-dienst in te stellen voor burgers met emotionele moeilijkheden, depressies of andere psychische problemen.

## UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

<b>Datum goedkeuring</b>	24.5.2011
<b>Uitslag eindstemming</b>	+:           56 -:           1 0:           0
<b>Bij de eindstemming aanwezige leden</b>	Elena Oana Antonescu, Sophie Auconie, Sandrine Bélier, Sergio Berlato, Milan Cabrnoch, Martin Callanan, Nessa Childers, Chris Davies, Esther de Lange, Anne Delvaux, Bas Eickhout, Edite Estrela, Jill Evans, Karl-Heinz Florenz, Elisabetta Gardini, Gerben-Jan Gerbrandy, Julie Girling, Nick Griffin, Françoise Grossetête, Jolanta Emilia Hibner, Dan Jørgensen, Christa Kläß, Holger Krahmer, Jo Leinen, Corinne Lepage, Peter Liese, Kartika Tamara Liotard, Linda McAvan, Radvilė Morkūnaitė-Mikulėnienė, Vladko Todorov Panayotov, Gilles Pargneaux, Andres Perello Rodriguez, Sirpa Pietikäinen, Pavel Poc, Vittorio Prodi, Oreste Rossi, Dagmar Roth-Behrendt, Daciana Octavia Sârbu, Carl Schlyter, Horst Schnellhardt, Richard Seeber, Theodoros Skylakakis, Bogusław Sonik, Salvatore Tatarella, Åsa Westlund, Sabine Wils, Marina Yannakoudakis
<b>Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)</b>	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Michail Tremopoulos, Marita Ulvskog, Vladimir Urutchev, Anna Záborská