

# Fragen und Antworten

## 112NL -App

5.April 2022



### > 1. Wozu eine 112NL-App?

Mit der 112NL-App kann die Notrufzentrale Ihnen besser und schneller helfen.

Wenn Sie die 112NL mit der App anrufen:

- können Sie sofort über eine Taste angeben, welche Notdienste Sie benötigen.
- senden Sie automatisch Informationen an die Zentrale, die Sie in Voraus eingegeben haben.
- wird Ihr Standort weitergegeben, wenn Sie dies in der App erlaubt haben.
- kann die Zentrale mit Ihnen chatten wenn Sie nicht gut hören oder sprechen können.
- übersetzt die Chat-Funktion das Gespräch in Ihre Vorzugssprache.

### > 2. Für wen ist die 112NL-App gedacht?

Für alle Menschen in Not in den Niederlanden, die schnell und einfach die Notrufzentrale erreichen wollen.

Die Chat-Funktion hat einen Mehrwert für Menschen in Not, die gehörlos und hörgeschädigt sind oder die nicht gut Niederländisch oder Englisch sprechen. Die 112NL-App ersetzt nicht die jetzige Tolkcontact-App für den Kontakt zu Notdiensten für gehörlose und hörgeschädigte Menschen.

### ➤ 3. Wie funktioniert die 112NL-App?

Sie laden die App herunter und geben die erbetenen Informationen ein. Tun Sie dies, bevor Sie in eine Notsituation geraten, dann ist die App einsatzbereit, wenn jede Sekunde zählt.

Informationen, die Sie vorher eingeben sollen:

- Ihr Name.
- Ihre Mobiltelefonnummer.
- ob Sie Probleme beim Sprechen oder Hören haben.
- Ihre Vorzugssprache für die Chat-Funktion.

Sie geben die Erlaubnis für die folgenden Funktionen:

- Standort mitteilen.
- Nachrichten erhalten.
- Die Übersetzungsfunktion von Google. Dies ist sehr wichtig, wenn Sie eine andere Sprache als Niederländisch als Vorzugssprache eingeben.
- Direkt anrufen über die App (nur bei Android).

Bei der Installation wird Ihre Telefonnummer einmalig verwendet, um Ihnen einen Bestätigungscode zu senden.

Es gibt eine niederländische und eine englische Version der 112NL-App. Die Einstellung Ihres Telefons bestimmt, welche Version der App installiert ist.

### ➤ 4. Warum kann ich meine medizinischen Daten nicht in die 112NL-App eingeben?

Die 112 wird häufig für eine andere Person oder in einer nichtmedizinischen Situation angerufen. Daher möchte die Zentrale nicht als Standard Ihre medizinischen Daten haben. Im medizinischen Notfall wird man um Ihre medizinischen Daten bitten.

### ➤ 5. Wie kann ich einen Chat mit der Zentrale starten?

Sie können selbst keinen Chat starten. Nur die Zentrale kann einen Chat starten, wenn Sie über die App 112NL anrufen. Der Chat wird gestartet, wenn der telefonische Kontakt zu Ihnen schwierig ist. Etwa weil Sie nicht gut sprechen oder hören oder nicht gut Niederländisch oder Englisch sprechen können.

Sie erhalten eine Nachricht, wenn der Chat startet und wenn neue Chat-Nachrichten von der Zentrale eingehen. Daher ist es wichtig, dass Sie beim Einstellen der 112NL-App den Erhalt von Nachrichten erlauben und die Nachrichteneinstellungen auf Ihrem Telefon richtig einstellen. Die Geräte Galaxy S8 und S9 zeigen diese Nachrichten nicht an.

### ➤ 6. Funktioniert die 112NL-App immer?

Nein. Die 112NL-App funktioniert nicht, wenn Sie ohne SIM-Karte anrufen, wenn Sie keinen Internetzugang haben oder im Ausland sind. Sie können die Zentrale aber erreichen. Aber es werden keine Daten übertragen. Auch kann die Zentrale nicht mit Ihnen chatten.

### ➤ 7. Ich habe eine ausländische Nummer, funktioniert die App trotzdem?

Ja.

### ➤ 8. Wie funktioniert die 112NL-App in der Grenzregion?

Eventuell erreichen Sie eine Zentrale im Nachbarland. Die App sendet keine Daten an diese Zentrale. Auch kann diese Zentrale nicht mit Ihnen chatten. Sie können über die App also nur telefonieren mit der Zentrale im Nachbarland.

➤ **9. Ich habe meine Standortfunktion ausgeschaltet. Kann die 112NL-App mich trotzdem orten?**

Nein, der Standort wird der Notrufzentrale nur übermittelt, wenn Sie die Standortfunktion aktivieren und es in der App erlaubt haben.  
Wenn Sie der App keine Erlaubnis erteilen oder die Standortfunktion deaktiviert haben, kann die Zentrale Ihren Standort dennoch anhand anderer Informationen bestimmen.

[Hier](#) finden Sie weitere Informationen.

➤ **10. Wie erhalte ich die 112NL-App auf mein Mobiltelefon?**

Öffnen Sie auf Ihrem Mobiltelefon App Store oder Play Store. Geben Sie "112NL" als Suchbegriff ein und laden Sie die App herunter. Oder benutzen Sie folgende Links:

[Google Play Store](#)

[Apple App Store](#)

Geben Sie dann die erbetenen Informationen sofort in die 112NL-App ein.

➤ **11. Kann die 112NL-App auf einem Tablet/Laptop verwendet werden?**

Nein.

➤ **12. Brauche ich ein Guthaben, um die 112NL-App zu nutzen?**

Sie brauchen kein Guthaben, um die 112 über die App anzurufen. Aber Sie brauchen eine Internetverbindung zum Chatten mit der Zentrale. Ohne Guthaben können Sie nur über WLAN ins Internet.

➤ **13. Ich habe eine Dual-SIM-Karte. Funktioniert die App trotzdem?**

Sie können nur eine Telefonnummer in der 112NL-App eingeben. Wählen Sie daher beim Installieren der App die Nummer, die Sie am meisten benutzen. Wenn Sie mit der Nummer der anderen SIM-Karte anrufen, kann man nicht mit Ihnen chatten.

➤ **14. Was muss ich tun, wenn ich eine neue Telefonnummer habe?**

Sie müssen Ihre neue Rufnummer in die 112NL-App eingeben unter Einstellungen. Sie finden diese beim kleinen Radsymbol oben rechts in der App.

➤ **15. Entspricht die 112NL-App dem Datenschutzrecht?**

Ja. Die 112NL-App wurde gemäß der niederländischen Datenschutzverordnung entwickelt. Die von der App gespeicherten Daten sind das absolute Minimum, um im Notfall eine schnelle Verbindung zu gewährleisten. Die Zentrale speichert diese Daten NICHT. Nur bei Kontaktaufnahme bekommt die Zentrale Zugriff auf diese Daten. Sie werden ausschließlich für die Nothilfe verwendet, gemäß niederländischem Recht. Wie lange Ihre Daten gespeichert werden, hängt davon ab, welcher Notdienst Ihren 112-Anruf bearbeitet.

➤ **16. Kann die Zentrale oder der Rettungsdienst auf mein Telefon schauen, wenn ich die 112NL-App benutze?**

Nein.

## ➤ 17. Wer ist Eigentümer der 112NL-App?

Die Polizei ist Eigentümerin der 112NL-App.

## ➤ 18. Weiß die Polizei über die 112NL-App immer, wo ich bin?

Nein. Nur wenn Sie über die 112NL-App anrufen, meldet Ihr Telefon Ihren Standort an die Zentrale. Weitere Informationen zur Standorterkennung in den Zentralen finden Sie [hier](#).

## ➤ 19. Kann ich die Anwendung nach der Installation testen?

Nein, das geht nicht. Sie würden eine Leitung besetzen, die für von Menschen in Not gebraucht wird. Der Missbrauch der 112 ist strafbar.

## ➤ 20. Wie kann ich die Benachrichtigungen für IOS- und Android-Geräte einstellen?

Die 112NL-App funktioniert optimal, wenn Benachrichtigungen aktiviert sind. Daher ist es wichtig, dass Sie beim Einrichten der 112NL-App die Erlaubnis zum Erhalt von Nachrichten erteilen und die Einstellungen dafür richtig eingestellt sind. Auf iOS- und Android-Telefonen kann die Funktion und Anzeige der Benachrichtigung eingestellt werden. Hinweis: In älteren Versionen kann dies anders sein.

### iOS

1. Öffnen Sie die Einstellungen auf Ihrem Mobiltelefon
2. Wählen Sie in Einstellungen die Option "Mitteilungen".
3. Wählen Sie die 112NL-App unter "Mitteilungsstil". In diesem Schirm können Sie die folgenden Punkte überprüfen und gegebenenfalls anpassen.

- Schieben Sie den Regler für "Mitteilungen erlauben" bis ein grüner Schieberegler angezeigt wird.
  - Wählen Sie unter "Mitteilungen": 1) Sperrbildschirm 2) Mitteilungszentrale, 3) Banner.
- Stil Mitteilungsbanner: Vorübergehend.  
- Badges: An.  
- Bei "Vorschau anzeigen" die Option "Immer" wählen.
4. Sie können die App nun verwenden.

### Android

1. Öffnen Sie die Einstellungen auf Ihrem Mobiltelefon
2. Wählen Sie in Einstellungen "Benachrichtigungen".
3. Wählen Sie App-Benachrichtigungen.
4. Wählen Sie die 112NL-App
5. Aktivieren Sie für die App alle Benachrichtigungen:
  - Benachrichtigungen anzeigen: An
  - App-Symbol-Badges: An
  - Benachrichtigung zu Standortaktualisierungen: An
- Starte Chat-Push-Benachrichtigungen: An
- Sonstiges: An
6. Sie können die App nun benutzen!

## ➤ 21. Funktioniert die 112NL-App auf allen Mobiltelefonen?

Es gibt die App für Apple-Telefone ab iOS Version 14 und für Android ab Version 6.

Die App funktioniert nicht auf einem Windows Phone.

Die 112NL-App funktioniert optimal, wenn Benachrichtigungen aktiviert sind. Wenn ein Chat von der Zentrale gestartet wird, wissen Sie, dass Sie zur App zurückkehren müssen. Siehe Frage 21 zum Einstellen der Benachrichtigungen. Für gehörlose und hörgeschädigte Menschen mit einem Galaxy S8 oder S9 ist die App weniger geeignet, da die Nachricht zum Starten eines Chats auf diesen Geräten nicht angezeigt wird. Diese Personen sind aber auf die Anzeige angewiesen, weil Sie gesprochene Aufforderungen von der Zentrale nicht hören können. Personen ohne Gehörschäden können die Galaxy S8 und S9 problemlos verwenden.

Für Gehörlose und Hörgeschädigte ist wichtig zu beachten, dass in Tests die Benachrichtigung auf den folgenden Telefonen korrekt angezeigt wurde.

- Nexus 6P
- OnePlus 6T
- Google Pixel
- Huawei P20
- Galaxy S10
- Galaxy S20
- iPhone 12
- iPhone 12 Pro
- iPhone X Plus
- iPhone XS
- iPhone SE
- iPhone 11
- iPhone 11pro

Es werden weitere Telefongeräte auf die korrekte Anzeige von Benachrichtigungen getestet. Auch wird die Verbesserung der Nutzung der App für gehörlose und schwerhörige Menschen mit einem Samsung S8 oder Samsung S9 angestrebt.

## Fragen / Kommentare / Beschwerden

Bitte senden Sie sie an:

112@landelijkemeldkamer.org.

## Weitere Informationen über 112

Auf der Website der [Regierung](#). Und auf der Website der [Polizei](#).