



# NL-Alert vragen en antwoorden

## NL-Alert algemeen

### **Wat is NL-Alert?**

NL-Alert is een nieuw waarschuwings- en alarmeringssysteem van de overheid om mensen in geval van een acute noodsituatie te waarschuwen via de mobiele telefoon. Bij een (dreigende) ramp of noodsituatie worden degenen in de directe omgeving gealarmeerd over de situatie via de mobiele telefoon. In het bericht staat specifiek wat er aan de hand is en wat u op dat moment het beste kunt doen. Eind 2012 wordt het systeem landelijk in gebruik genomen en kunnen mensen in heel Nederland NL-Alert berichten ontvangen. NL-Alert wordt aanvullend ingezet op bestaande crisiscommunicatiemiddelen, om zodoende meer mensen te kunnen waarschuwen.

### **Hoe werkt NL-Alert?**

NL-Alert werkt op basis van cell broadcast en niet met sms-berichten. Cell broadcast is een techniek om tekstberichten uit te zenden naar mobiele telefoons via de netwerken van de telecomproviders (gsm-zendmasten). De werking is vergelijkbaar met een RDS (radio data system). Hierbij wordt naast muziek een bericht verstuurd over het netwerk van de radiozenders. Dit bericht wordt ontvangen door de radio en op een display weergegeven. Cell broadcast werkt hetzelfde. Een bericht wordt verzonden over het netwerk van de telecomproviders. De kracht van NL-Alert is dat het bericht gericht verzonden kan worden naar enkele zendmasten in een specifiek geografisch gebied. Je ontvangt het bericht alleen als je in het bereik van die zendmasten bent.

In geval van een noodsituatie stelt de overheid een bericht op en geeft aan voor welk gebied de waarschuwing geldt. De meldkamer van de hulpdiensten stuurt namens de overheid het bericht uit. Dit bericht bereikt mobiele telefoons in dat gebied binnen enkele seconden, mits de telefoons aanstaan, zich in dat gebied bevinden, netwerkbereik hebben en zo zijn ingesteld dat zij berichten op het NL-Alert kanaal kunnen ontvangen.

NL-Alert werkt dus nadrukkelijk niet met sms-berichten. Een sms-bericht wordt verzonden naar een specifiek telefoonnummer, terwijl een cell broadcast-bericht wordt uitgezonden in een specifiek geografisch gebied. Omdat er met cell broadcast geen sms-berichten worden verzonden, is er geen sprake van een eventuele netwerkoverbelasting.

## **In wat voor soort situaties wordt NL-Alert ingezet?**

Een NL-Alert bericht wordt verstuurd als er sprake is van acute levens- of gezondheidsbedreigende situaties. Een voorbeeld van een dergelijke situatie is een grote brand waarbij asbest vrijkomt of een gaswolk. De meldkamer stuurt namens de overheid dan een bericht uit in het gebied van de gaswolk met informatie over de situatie en wat u kunt doen om uzelf in veiligheid te brengen. Indien nodig volgen daarna berichten met nieuwe of aanvullende informatie over de situatie.

## **Wat is het dekkinggebied van NL-Alert?**

NL-Alert maakt gebruik van de netwerken voor mobiele telefonie in Nederland. Deze netwerken bestaan uit een groot aantal zendmasten en bestrijken geheel Nederland. Hierdoor kunnen in heel Nederland NL-Alert berichten worden ontvangen.

## **Wie is de afzender van een NL-Alert bericht?**

De overheid is de afzender van een NL-Alert bericht. De burgemeester is primair verantwoordelijk voor de lokale crisiscommunicatie. De burgemeester geeft de opdracht om een NL-Alert bericht te maken en te versturen. De berichten beginnen altijd met de vermelding 'NL-Alert'.

## **Vanaf wanneer kan ik NL-Alert berichten op mijn telefoon verwachten?**

In 2012 wordt NL-Alert in heel Nederland ingevoerd. Eerst in de regio's Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond en Twente. Vanaf deze zomer kunt u in deze regio's berichten ontvangen. Eind 2012 is NL-Alert in alle regio's beschikbaar en kunt u NL-Alert berichten in heel Nederland ontvangen.

## **Wat moet ik doen als ik een bericht ontvang?**

Lees het bericht zorgvuldig. Volg het advies zo snel mogelijk op.

## **Wat staat er in een NL-Alert bericht?**

In een NL-Alert bericht staat informatie over de locatie (bron), de aard en de ernst van een noodsituatie, uw eventuele persoonlijke risico's en wat u kunt doen om uzelf in veiligheid te brengen. Bijvoorbeeld:  
*NL-Alert 10-08-2011 13.05 u. Asbestdeeltjes in de lucht. Ga naar binnen. Sluit deuren en ramen.  
Stem uw radio af op de rampenzender en ga zo mogelijk naar crisis.nl.*

## **Waarom herken ik een NL-Alert bericht?**

De opbouw van NL-Alert berichten heeft een vaste indeling. Het bericht begint altijd met 'NL-Alert'. Daarna volgen een beschrijving van de noodsituatie, zoals de plaats, het risico, de gevraagde handeling, een verwijzing naar alternatieve informatiebronnen en een vermelding van datum en tijd.

## **Kost het ontvangen van NL-Alert berichten mij geld?**

Nee, de ontvangst is gratis.

## **Wat moet ik doen om berichten van NL-Alert te kunnen ontvangen?**

Om NL-Alert te kunnen ontvangen, moet u het NL-Alert kanaal (919) instellen bij uw instellingen op uw mobiele telefoon. Er is een internetpagina met instructies beschikbaar op [nalert.nl](http://nalert.nl). Op deze internetpagina kunt u uw eigen mobiele toestel en de bijbehorende instructies opzoeken.

Indien uw toestel er niet bij staat, kunt u dat via een meldknop op deze internetpagina aangeven. De instructies voor courante toestellen (welke 90% van de Nederlandse markt afdekken) worden binnen twee werkdagen toegevoegd. Voor niet-courante toestellen gebeurt dat wanneer meer dan tien aanmeldingen voor het type toestel zijn ontvangen.

De overheid zorgt ervoor dat fabrikanten mobiele telefoons afleveren met de juiste instellingen voor NL-Alert, zodat u niets meer hoeft in te stellen. Bij sommige toestellen wordt dit nu al automatisch gedaan.

### **Wat doe ik als ik geen berichten meer wil ontvangen?**

NL-Alert kan uw eigen veiligheid vergroten. Wilt u toch geen berichten meer ontvangen, dan kunt u het NL-Alert kanaal uitzetten met behulp van de instructies op [nlalert.nl](http://nlalert.nl).

### **Ik heb geen mobiele telefoon. Wat nu?**

NL-Alert maakt deel uit van een serie middelen waarmee de overheid u kan informeren in geval van nood. Zo kunnen, als zich een noodsituatie voordoet, ook de sirenes worden geactiveerd. Daarnaast kunt u informatie krijgen via de regionale calamiteitenzenders, omroepinstallaties, enzovoort, [crisis.nl](http://crisis.nl) en via anderen die wel een mobiele telefoon hebben.

### **In welke taal kan ik NL-Alert berichten ontvangen?**

NL-Alert berichten zullen uitsluitend in de Nederlandse taal worden verzonden.

### **Hoe worden Nederlanders geïnformeerd over dit nieuwe middel?**

Zodra NL-Alert landelijk is ingevoerd, start de overheid een landelijke publiekscampagne om u te informeren over NL-Alert en om u te vragen uw telefoon zo in te stellen dat u berichten van NL-Alert kunt ontvangen. Naast de landelijke publiekscampagne zal er ook regionaal/lokaal gecommuniceerd worden.

### **Heb ik een noodpakket nodig om accuraat te kunnen inspringen op NL-Alert berichten?**

NL-Alert berichten richten zich vooral op de wijze waarop u kunt reageren op een noodsituatie om uw persoonlijke risico te verkleinen of zo mogelijk uit te sluiten. Los van het ontvangen van NL-Alert berichten wordt door de overheid altijd geadviseerd om voldoende artikelen voor een crisissituatie in huis te hebben. Op de site [www.denkvooruit.nl](http://www.denkvooruit.nl) vindt u verschillende adviezen hoe u zich het beste kunt voorbereiden op een noodsituatie.

### **Waar kan ik terecht als ik vragen heb over NL-Alert?**

Meer informatie over NL-Alert leest u op [nlalert.nl](http://nlalert.nl). Staat het antwoord op uw vraag er niet bij? Neem contact op met de Postbus 51-informatiedienst op 0800-8051 of via [rijksoverheid.nl/contact](http://rijksoverheid.nl/contact).

## Relatie met andere waarschuwingssystemen en sms-diensten

### **Wat gebeurt er met het sirenenetwerk? Komt NL-Alert in plaats van de sirenes?**

NL-Alert wordt aanvullend op bestaande crisiscommunicatiemiddelen ingezet, waaronder de sirene.

### **Hoe zit het met andere bestaande communicatiemiddelen?**

NL-Alert verandert niets aan het gebruik van de bestaande communicatiemiddelen, zoals calamiteitenzenders, crisis.nl en 0800-8051. Ze zullen elkaar juist aanvullen.

### **Wat is het verschil tussen NL-Alert, Amber Alert, SMS-Alert en Burgernet?**

AMBER Alert, SMS-Alert en Burgernet zijn zogenaamde participatiediensten en vragen burgers om hulp bij de opsporing (van bijvoorbeeld vermiste kinderen). Deze diensten vragen u een bijdrage te leveren aan de veiligheid van ons land. Het zijn persoonsgebonden diensten, op basis van vrijwillige inschrijving. U moet u dus vooraf abonneren. De (sms-)berichten worden specifiek naar uw telefoonnummer verzonden. U ontvangt elk bericht dat wordt verzonden, ongeacht waar u zich bevindt.

NL-Alert is erop gericht uw veiligheid te vergroten in geval van een (acute) noodsituatie. Via een NL-Alert bericht wordt u gewaarschuwd en gealarmeerd. NL-Alert vraagt u niet om hulp, maar laat u weten waar en wat er aan de hand is en wat u het beste kunt doen. NL-Alert werkt op basis van cell broadcast: de berichten worden verzonden via de zendmasten van de aanbieders van mobiele telefonie. De berichten worden niet specifiek aan uw telefoonnummer verzonden; ze worden uitgezonden in het gebied waar de noodsituatie zich voordoet. Alle mobiele telefoons die zich in dat gebied bevinden, ontvangen het bericht automatisch, mits de telefoon aanstaat, netwerkbereik heeft en zo is ingesteld dat deze NL-Alert berichten kan ontvangen.

## NL-Alert en uw privacy

### **Hoe komt de overheid aan mijn gsm-nummer? Hoe zit het met mijn privacy?**

Bij NL-Alert is uw privacy maximaal gewaarborgd. U hoeft u nergens te abonneren of registreren. Uw gsm-nummer is niet nodig voor het kunnen ontvangen van een NL-Alert bericht. De berichten worden alleen uitgezonden in een gebied waar de noodsituatie zich voordoet. Uw naam en telefoonnummer zijn hiervoor niet nodig en blijven dus ook onbekend.

### **Wat gebeurt er als ik verhuis? Weet de overheid dan dat mijn telefoonnummer op een ander adres staat?**

Uw naam, telefoonnummer en uw adres zijn niet nodig om een NL-Alert bericht te kunnen ontvangen. U hoeft u nergens te abonneren of te registreren. De berichten worden alleen uitgezonden in een gebied waar de noodsituatie zich voordoet. U hoeft een eventuele verhuizing dus niet door te geven.

## NL-Alert op uw mobiele telefoon

### **Zijn alle telefoons geschikt om NL-Alert berichten te ontvangen?**

Veruit de meeste mobiele telefoons kunnen NL-Alert berichten ontvangen. U kunt op [nlalert.nl](http://nlalert.nl) bekijken of uw mobiele telefoon NL-Alert berichten kan ontvangen en hoe u uw toestel hiervoor moet instellen.

### **Welke telecomproviders ondersteunen NL-Alert?**

Alle aanbieders in Nederland van mobiele telefoniediensten ondersteunen NL-Alert.

### **Hoe zie ik op mijn toestel dat ik een bericht heb ontvangen?**

De weergave van NL-Alert berichten verschilt van telefoon tot telefoon. Op de internetpagina [nlalert.nl](http://nlalert.nl) kunt u een voorbeeld opvragen voor uw type telefoon. Op dit moment kan de weergave van het bericht verschillen. Dit zal in de komende jaren worden verbeterd, waardoor een NL-Alert bericht op eenzelfde manier wordt weergegeven.

### **Geeft mijn telefoon een geluidssignaal of trilt hij wanneer er een NL-Alert bericht binnenkomt?**

Op dit moment verschilt dit per telefoon. In de komende jaren zal naast eenzelfde manier van het weergeven van een bericht ook het NL-Alert geluid gestandaardiseerd worden.

### **Hoeveel berichten kan mijn telefoon opslaan?**

Dat is afhankelijk van uw toestel. Sommige toestellen kunnen één bericht laten zien en niets opslaan en andere toestellen kunnen tot enkele honderden berichten opslaan. Belangrijk is dat u altijd handelt conform het meest actuele NL-Alert bericht.

### **Hoe merk ik het verschil tussen een sms-bericht en een bericht van NL-Alert?**

De weergave van NL-Alert berichten verschilt per telefoon. Het kan dus ook per telefoon verschillen of een NL-Alert bericht er anders uitziet dan een sms-bericht.

Op [nlalert.nl](http://nlalert.nl) vindt u per telefoon instructies voor NL-Alert (inschakelen en uitschakelen). Ook kunt u hier zien hoe een NL-Alert bericht er op uw telefoon uitziet.

Het NL-Alert bericht moet direct op het scherm van de telefoon worden weergegeven, ondersteund met een alarmtoon. In de komende jaren zal dit meer gestandaardiseerd worden, waardoor er een beter onderscheid is tussen de alarmdienst NL-Alert en andere diensten.

### **Kan ik NL-Alert berichten ontvangen op mijn vaste telefoon?**

Nee, NL-Alert berichten kunnen alleen ontvangen worden door mobiele telefoons.

### **Kan ik met een prepaid abonnement ook berichten ontvangen?**

Ja, er is geen relatie tussen het type abonnement dat u hebt en de mogelijkheid tot het ontvangen van NL-Alert berichten. Ook als u geen beltegoed op uw telefoon hebt, kunt u NL-Alert berichten ontvangen.

### **Als ik geen bereik heb, krijg ik dan wel NL-Alert berichten?**

Nee, als uw telefoon geen netwerkbereik hebt, kunt u geen NL-Alert berichten ontvangen.

### **Werkt NL-Alert ook op toestellen zonder simkaart?**

Nee, NL-Alert berichten kunnen alleen ontvangen worden op mobiele telefoons met een geldige simkaart. Daarnaast moet de telefoon aanstaan, netwerkbereik hebben en ingesteld zijn om berichten van NL-Alert te kunnen ontvangen.

### **Als het mobiele telefoonnetwerk overbelast is, krijg ik dan wel NL-Alert berichten?**

Ja, omdat NL-Alert geen sms-berichten zijn, is er geen belasting van het mobiele netwerk. NL-Alert blijft gewoon functioneren als het netwerk voor telefoon- of sms-verkeer overbelast is. Ook bij kortstondige stroomuitval kunnen NL-Alert berichten worden ontvangen. Bij langduriger stroomuitval kunnen ook de zendmasten van de mobiele aanbieders uitvallen waardoor u geen NL-Alert berichten kunt ontvangen.

### **Krijg ik ook een bericht als mijn telefoon uitstaat?**

Nee, als uw telefoon uitstaat, ontvangt u geen berichten. Zodra uw telefoon weer aanstaat, netwerkbereik heeft en u zich binnen een noodgebied bevindt op het moment dat het NL-Alert bericht nog wordt uitgezonden, kunt u het betreffende bericht ontvangen. Uw telefoon dient wel zo ingesteld te staan dat deze NL-Alert berichten kan ontvangen.

### **Krijg ik eerder verzonden berichten als ik mijn telefoon weer aanzet?**

Nee, de telefoon ontvangt uitsluitend het NL-Alert bericht dat op dat moment (nog) wordt uitgezonden. Cell broadcast is dus niet vergelijkbaar met sms waarbij berichten achteraf wel ontvangen worden.

### **Krijg ik ook berichten als mijn telefoon op stil staat?**

Ja, u ontvangt dan gewoon berichten.

### **Krijg ik ook een bericht als ik later het risico- of crisisgebied binnenkom?**

Zolang de situatie daartoe aanleiding geeft, wordt het NL-Alert bericht verzonden. Pas als de situatie zich wijzigt, wordt het alarmbericht niet meer uitgezonden, dan wel vervangen door een geactualiseerd bericht. Als u tijdens een noodsituatie een gebied binnenkomt, zult u het actuele bericht ontvangen gedurende de tijd dat het wordt uitgezonden.

### **Mijn telefoon kan geen NL-Alert berichten ontvangen. Hoe word ik op de hoogte gehouden?**

Bij de inzet van NL-Alert wordt een beroep gedaan op goed nabuurschap. Mensen in uw directe omgeving zullen hopelijk wel het betreffende bericht ontvangen en u op de hoogte stellen. Daarnaast kunnen – afhankelijk van aard en omvang van de noodsituatie – ook nog andere crisiscommunicatiemiddelen worden ingezet, waaronder de sirene. Ook wordt u in geval van grotere calamiteiten op de hoogte gehouden via de regionale radio en televisie. Waar nodig zullen de autoriteiten gebruikmaken van 0800-8051, crisis.nl en de gemeentelijke websites.

De overheid houdt er rekening mee dat het gebruik van mobiele telefoons zo wijdverbreid is, dat er vaak iemand in de naaste omgeving is die deze berichten wel op zijn of haar telefoon kan ontvangen.

## **Moet ik een nieuwe telefoon kopen om NL-Alert berichten te kunnen ontvangen?**

Als uw toestel op dit moment NL-Alert niet ondersteunt en u dit wel belangrijk vindt, kunt u zelf de afweging maken of u om die reden een nieuw toestel wilt aanschaffen.

## **Zorgt het activeren van cell broadcast voor een hoger energieverbruik in mijn telefoon?**

Het is bekend dat door het instellen van NL-Alert het energieverbruik van uw toestel in geringe mate kan toenemen.

## **Kan ik ook reclame- of gemeenteberichten krijgen via NL-Alert?**

Nee, berichten van NL-Alert worden uitgezonden op een vast cell broadcast-kanaal (919). Via dit kanaal zullen nooit commerciële berichten worden verspreid. Het is wel denkbaar dat andere partijen in de toekomst op andere cell broadcast-kanalen commerciële berichten gaan uitzenden. Om die commerciële kanalen te ontvangen, moet u als gebruiker dan wel uw toestel zó instellen dat u die commerciële kanalen kunt ontvangen.

Cell broadcast werkt via verschillende kanalen (vergelijkbaar met het luisteren naar de radio) en u bepaalt naar welke kanalen uw telefoon 'luistert'. Een verschil met radio is dat u in uw telefoon meerdere kanalen tegelijkertijd kunt activeren, en dus via meerdere kanalen berichten kunt ontvangen.

## **Wat is het NL-Alert kanaal?**

Kanaal 919.

## Specifieke situaties

### **Ik ben verminderd zelfredzaam (ouderen, gehandicapten).**

#### **Hoe kan ik omgaan met NL-Alert berichten?**

NL-Alert gaat deel uitmaken van een serie middelen waarmee de overheid u informeert bij rampen en crises. Zo kunnen, als zich een ernstige calamiteit voordoet, ook de sirenes worden geactiveerd. Daarnaast kunt u informatie verkrijgen via de regionale calamiteitenzenders, crisis.nl en via anderen die wel een mobiele telefoon hebben. Indien u verminderd zelfredzaam bent, is het belangrijk om met uw naasten (familie of burens) en/of zorgverleners te bespreken wat zij voor u kunnen betekenen in tijden van nood.

### **Ik ben doof of slechthorend. Hoe weet ik of ik een bericht heb ontvangen?**

Als uw telefoon beschikt over een trilfunctie, dan kunt u aan uw telefoon voelen dat er een bericht ontvangen is. Mogelijkerwijs hebt u daarnaast nog andere indicaties op uw toestel dat er een bericht is ontvangen. Indien u verminderd zelfredzaam bent, is het belangrijk om met uw naasten (familie of burens) en/of zorgverleners te bespreken wat zij voor u kunnen betekenen in tijden van nood. Momenteel werkt de overheid aan een aantal technische oplossingen om ook doven en slechthorenden beter te kunnen bereiken met een NL-Alert bericht.

### **Ik ben blind of slechtziend. Hoe weet ik of ik een bericht heb ontvangen?**

Indien u verminderd zelfredzaam bent, is het belangrijk om met uw naasten (familie of burens) en/of zorgverleners te bespreken wat zij voor u kunnen betekenen in tijden van nood. Momenteel werkt de overheid aan een aantal technische oplossingen om ook blinden en slechtzienden beter te kunnen bereiken met een NL-Alert bericht, bijvoorbeeld door middel van spraakberichten.

## **Ik kan door school, werk of vrijetijdsbesteding niet 24 uur per dag mijn telefoon aan hebben staan. Hoe word ik op de hoogte gehouden van een situatie?**

NL-Alert maakt deel uit van een serie middelen waarmee de overheid u kan informeren bij noodsituaties. Zo kunnen, als zich een ernstige calamiteit voordoet, ook de sirenes worden geactiveerd. Daarnaast kunt u informatie verkrijgen via de regionale calamiteitenzenders, crisis.nl en via anderen die wel een mobiele telefoon hebben, zoals de schoolleiding, collega's of de receptie van het gebouw waar u zich op dat moment bevindt.

## **Hoe moet ik reageren op een bericht als ik aan het autorijden ben?**

Als u tijdens het autorijden een bericht ontvangt, probeert u dan zo snel mogelijk op een veilige plaats te stoppen om dit bericht te lezen. Probeer vervolgens het geboden advies op te volgen. Stel ook zo snel mogelijk uw radio in op de regionale calamiteitenzender. Zo blijft u op de hoogte van de ontwikkelingen. Ook wordt er gewerkt aan een zogenaamde text-to-speech-applicatie voor de mobiele telefoon. Hiermee kunnen tekstberichten door de mobiele telefoon worden opgelezen.

## **Wat gebeurt er als ik in een trein zit en er doet zich een risicosituatie voor?**

De spoorwegmaatschappijen worden zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht indien er zich een situatie voordoet in de buurt van een station of spoorlijn. De spoorwegmaatschappij kan besluiten hierop actie te ondernemen.

## **Internationaal**

### **Ik woon in een grensstreek en ik heb vaak bereik van Duitse of Belgische netwerken. Ontvang ik dan ook NL-Alert berichten?**

Nee, u kunt alleen op Nederlandse netwerken NL-Alert berichten ontvangen. De overheid overlegt op dit moment met andere Europese landen om een Europees alerteringsstelsel op te zetten. Nederland is op dit vlak de voorloper, andere landen kijken zeer geïnteresseerd naar de Nederlandse ontwikkeling en zullen naar verwachting snel ons voorbeeld volgen.

### **Kan ik ook in het buitenland NL-Alert berichten ontvangen?**

NL-Alert berichten kunt u alleen in Nederland ontvangen. Er wordt wel gewerkt aan een internationale standaard, zodat u - als u in het buitenland bent - ook berichten kunt ontvangen in de taal van het land waar u op dat moment bent. Hiervoor is een gestandaardiseerd namenregime gekozen (DE-Alert voor Duitsland, EU-Alert voor de gehele Europese Unie).

### **Worden er in andere landen ook cell broadcast-berichten verzonden?**

Nog niet, Nederland is een voorloper bij het gebruik van cell broadcast voor burgeralarmering en -alertering. In de komende jaren zullen meer landen volgen.

### **Is het verzenden van deze berichten internationaal gestandaardiseerd?**

Op dit moment niet.

December 2011