

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2546

Vragen van het lid **Kooiman** (SP) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat het 112 alarmnummer slecht bereikbaar is voor doven en slechthorenden* (ingezonden 5 juni 2014).

Antwoord van Minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 15 juli 2014) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 2396

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht dat het alarmnummer 112 slecht bereikbaar is voor doven en slechthorenden?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Op dit moment is 112 voor mensen met een communicatieve beperking op verschillende manieren bereikbaar:

112 is bereikbaar via de analoge Teksttelefoon (0800–8112);

Via de bemiddelingsdienst kan 7 x 24 uur indirect met realtime tekst contact worden gelegd met 112. Deze dienst is gebaseerd op het Total Conversation protocol (beeld, tekst en geluid). Tijdens kantoor tijden is 112 ook via bemiddeling van een gebarentolk te bereiken;

Met de Signcall app is het mogelijk om 7 x 24 uur 112 rechtstreeks middels tekst te bereiken met een smartphone, tablet, laptop of PC. De Signcall app wordt vergoed door de verzekeraars en is 7 x 24 uur bereikbaar middels tekst.

#### Vraag 2

Hoe vaak komt het voor dat een verbinding traag of met onderbrekingen tot stand komt?

#### Antwoord 2

Een ongestoorde verbinding is relevant voor het gebruik van de Signcall app. Er zijn bij de politie geen incidenten bekend waaruit blijkt dat gebruikers van de Signcall app hinder hebben ondervonden bij het bellen met het alarmnummer 112 als gevolg van een trage of haperende verbinding. Wel is er tijdens het testen van de Signcall app geconstateerd dat er een risico is op verstoorde gesprekken. Op dit moment wordt daarom met prioriteit gewerkt

<sup>1</sup> Doven klagen over slechte bereikbaarheid 112, NU.nl, 3 juni 2014 (<http://www.nu.nl/binnenland/3792194/doven-klagen-slechte-bereikbaarheid-112.html>)

aan een oplossing die er voor zorgt dat dit risico niet meer bestaat. Naar verwachting is deze oplossing binnen enkele maanden gerealiseerd.

#### Vraag 3

Is het waar dat de meldkamer de naam en het adres van de dove of slechthorende beller niet automatisch kan vaststellen? Kunt u uw antwoord toelichten? Deelt u de mening dat dit een onwenselijke situatie is?

#### Antwoord 3

Op dit moment is het nog niet mogelijk om de locatie van een dove of slechthorende beller automatisch vast te stellen. Met het treffen van een oplossing om de risico's op verstoorde gesprekken voor doven en slechthorenden te ondervangen, wordt ook onderzocht in hoeverre het mogelijk is locatie-informatie en Naam Adres Woonplaats-gegevens mee te sturen met de melding.

#### Vraag 4

Is het waar dat 112 uitsluitend te bereiken is met het netwerk van de eigen internetprovider? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 4

Nee dat is niet waar. 112 kan m.b.v. de Signcall app worden bereikt zodra er een willekeurige internetverbinding tot stand is gekomen, vast of mobiel. De verbinding voor mobiel internet wordt verzorgd door de vaste internetprovider. Het kan echter ook gaan om een hotspot (dat kan elke provider zijn) of gewoon Wi-Fi. Voor Wi-Fi moet worden ingelogd en op sommige locaties ook betaald, maar als het om Wi-Fi thuis gaat, zal dit doorgaans volledig automatisch gebeuren.

#### Vraag 5

Is het waar dat bellen ook niet lukt als er geen tegoed meer is op de databundel? Kunt u uw antwoord toelichten? Deelt u de mening dat dit een onwenselijke situatie is?

#### Antwoord 5

Veel providers van mobiel internet brengen de snelheid terug wanneer de bundel is opgebruikt. De verlaagde snelheid is echter voldoende voor tekstberichten die rechtstreeks vanuit Signcall naar het alarmnummer 112 worden gezonden. Via Wi-Fi is er ook altijd de mogelijkheid om 112 te bereiken.

#### Vraag 6, 7, 8 en 9

Hoe reageert u op de constatering van Tolkneta dat de meldkamer de digitale oproepen via de software niet goed kan verwerken en dat de overheid daar tot nu toe weinig aan doet?

Hoe lang bestaat de situatie al dat 112 slecht bereikbaar is voor doven en slechthorenden?

Hebben zich incidenten voorgedaan die schade hebben veroorzaakt aan personen als gevolg van de slechte bereikbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden? Zo ja, hoeveel en om wat voor schade gaat het?

Wat gaat u ondernemen om de bereikbaarheidsproblemen op korte termijn op te lossen?

#### Antwoord 6, 7, 8 en 9

Er zijn zoals gezegd bij de politie geen incidenten geregistreerd waaruit blijkt dat gebruikers van de Signcall app hinder hebben ondervonden bij het bellen met het alarmnummer – en dus ook niet dat er schade is veroorzaakt aan personen als gevolg van de slechte bereikbaarheid.

Wel is er tijdens het testen van de Signcall app geconstateerd dat er een risico is op verstoorde gesprekken. Verstoorde gesprekken kunnen ontstaan op het moment dat de zender en ontvanger tegelijkertijd een boodschap intypen. Op dit moment wordt daarom met prioriteit gewerkt aan een oplossing die er voor moet zorgen dat dit risico niet meer bestaat. Binnen deze oplossing wordt ook de mogelijkheid voor doorgifte van Naam Adres

Woonplaats en locatie-informatie onderzocht en waar mogelijk geïmplementeerd. Naar verwachting is deze oplossing binnen enkele maanden gerealiseerd.