

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

### 2463

Vragen van het lid **Van Dam** (CDA) aan de Minister van Justitie en Veiligheid over *de tolkcontactapp* (ingezonden 18 maart 2020).

Antwoord van Minister **Grapperhaus** (Justitie en Veiligheid) (ontvangen 15 april 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 2404.

#### Vraag 1

Bent u bekend met de tolkcontactapp?<sup>1</sup> Is de tolkcontactapp voor doven en slechthorenden het voornaamste middel om in een noodsituatie in contact te komen met 1-1-2?

#### Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met de Tolkcontact-app. Doven, (zeer) slechthorenden en personen met een spraakbeperking kunnen via Total Conversation software contact leggen met de landelijke 1-1-2 centrale in Driebergen. Tolkcontact is één van de (enkele) aanbieders van Total Conversation software. De Tolkcontact-app biedt zowel via Real Time Text als via een tekst- en beeldbemiddelingsdienst toegang tot 1-1-2. Deze tekst- en beeldbemiddelingsdienst wordt momenteel verzorgd door KPN Teletolk. Hierbij kan er voor gekozen worden om gesprekken te laten bemiddelen door middel van tekst of beeld door een tolk.

#### Vraag 2

Klopt het dat doven en slechthorenden via de tolkcontactapp middels tekstberichten in contact kunnen komen met de 1-1-2 centrale?

#### Antwoord 2

Dat klopt. In de Tolkcontact-app wordt de mogelijkheid aangeboden om via een zogenoemde «1-1-2-knop» direct contact te kunnen leggen met de 1-1-2 centrale in Driebergen door middel van Real Time Text en audio. De landelijke 1-1-2 centrale is ook via zowel de tekst- als beeldbemiddelingsdienst van KPN Teletolk bereikbaar.

<sup>1</sup> <https://www.tolkcontact.nl/>

### Vraag 3

Klopt het dat met de tolkcontactapp kosten gemoeid zijn? Zo ja, hoeveel kost een abonnement op de tolkcontactapp? Vergoeden alle zorgverzekeraars de kosten die met de tolkcontactapp gemoeid zijn? Zou noodhulp niet gewoon door de overheid gefaciliteerd moeten worden in plaats van met een getrappt systeem via de zorgverzekering? Ziet u communicatie tussen hulpdiensten en slechthorenden of doven niet als een overheidstaak?

### Antwoord 3

De Total Conversation Software van de Tolkcontact-app is door eenieder te downloaden en te gebruiken. Doven, zeer slechthorenden of mensen met een spraakbeperking die voor hun telecommunicatie op deze bemiddelingsdienst zijn aangewezen, kunnen voor vergoeding van de app een beroep doen op de Zorgverzekeringswet. Door de zorgverzekeraar wordt per individueel geval bekeken of een verzekerde hier redelijkerwijs op is aangewezen. Indien van toepassing wordt de Tolkcontact-app volledig vergoed vanuit het basispakket, zonder eigen risico of eigen bijdrage. De kosten die hiervoor in rekening worden gebracht, kunnen worden ingediend bij zorgverzekeraars. De kosten bedragen 20 euro per maand, dit is inclusief btw.

Het is binnen de Tolkcontact-app aan de gebruiker om te bepalen hoe hij of zij 1-1-2 wil bereiken. Het gebruik van Real Time Text via Total Conversation software om contact te leggen met de landelijke 1-1-2 centrale is gratis. Ik zie goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van noodhulpcommunicatie tussen de hulpdiensten en burgers als een belangrijke taak. De politie werkt daarom zelf ook aan een 112-app die voor alle burgers is ontworpen. Het streven is dat de 112-app in het najaar van 2020 klaar is voor gebruik. Zie ook het antwoord op vraag 6.

### Vraag 4

Hoe kunnen toeristen die doof of slechthorend zijn, in contact komen met 1-1-2? Worden eventuele abonnementskosten ook door buitenlandse zorgverzekeraars gedekt of doen Nederlandse zorgverzekeraars dat? Worden toeristen expliciet op de hoogte gesteld over de tolkcontactapp voordat zij Nederland bezoeken? Welke inspanning levert de overheid daartoe?

### Antwoord 4

De Tolkcontact-app is ontwikkeld om te bellen met tussenkomst van een tolk en voor de inzet van een tolk op afstand. De dienstverlening vindt plaats in Nederlandse gebarentaal of Nederlandse tekst. De «1-1-2 knop» is een extra faciliteit van de app die de gebruiker de mogelijkheid geeft om rechtstreeks – door middel van zowel Real Time Text als audio – verbinding te maken met de 1-1-2 centrale in Driebergen. Toeristen worden daarom niet expliciet op de hoogte gesteld van het bestaan van de Tolkcontact-app voordat zij Nederland bezoeken. Daar waar het gaat om vergoedingen van abonnementskosten voor toeristen heeft de Nederlandse zorgverzekeraar geen zorgplicht voor abonnementskosten van niet-ingezetenen zonder zorgverzekeringspolis. Op zowel de website van de rijksoverheid<sup>2</sup> als van de Europese Commissie<sup>3</sup> worden de manieren uitgelegd waarop burgers het beste contact met alarmnummer 1-1-2 kunnen opnemen.

### Vraag 5

Zijn u incidenten bekend waarbij doven of slechthorenden, niet-inwonend in Nederland, een beroep moesten doen op 1-1-2? Werd daarbij gebruik gemaakt van de tolkcontactapp? Zo nee, hoe werd er anders contact gelegd met de hulpdiensten? Hebben doven of slechthorende toeristen moeite met het bereiken van de hulpdiensten in Nederland?

### Antwoord 5

Hierover zijn bij mij vooralsnog geen signalen over bekend.

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alarmnummer-112/vraag-en-antwoord>

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/112>

#### Vraag 6

Kunt u zich situaties voorstellen waarbij burgers wel in contact willen komen met hulpdiensten, maar niet in staat zijn zich verbaal uit te drukken? Zou het daarom niet veel beter zijn als er een functie komt waarbij burgers middels tekstberichten in contact kunnen komen met 1-1-2? Waarom heeft de centrale meldkamer geen WhatsApp verbinding of anderszins een chatservice waarmee mensen in nood in contact kunnen leggen met hulpdiensten, daar waar burgers met andere publieke, semipublieke of private organisaties ook in contact kunnen treden middels WhatsApp of een chatservice?

#### Antwoord 6

In gesprekken met belangengroepen is mij dit ter ore gekomen en ik ben mij hier bewust van. Voor mensen die vanwege een spraakbeperking geen gebruik kunnen maken van reguliere telefonie biedt Total Conversation software de mogelijkheid om 1-1-2 te bereiken. Er is momenteel geen sprake van een chatdienst als WhatsApp in de 1-1-2 centrale in Driebergen. Bij noodhulpcommunicatie heeft binnen de Total Conversation standaard vallende Real Time Text (RTT) namelijk de voorkeur boven regulier «chatten» via een dienst als WhatsApp. Bij RTT verschijnen tekens direct bij de ontvanger en dus kan de 1-1-2 centralist direct meelesen met de ingetoetste leestekens.

De politie werkt inmiddels zelf ook aan een 112-app voor alle burgers waarmee onder meer via Real Time Text met de meldkamer kan worden gecommuniceerd. Deze app is gratis, en wordt voorzien van een vertaalfunctie waardoor de app ook geschikt is voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Het streven is dat de 112-app in het najaar van 2020 klaar is voor gebruik.

#### Vraag 7

Klopt het dat ze in het Verenigd Koninkrijk een systeem hebben waarbij men 999 (het noodnummer) kan bellen en daarna 55 als zij niet in staat zijn om te praten (silent solution)? Waarom is een dergelijk systeem niet in Nederland beschikbaar? Bent u bereid te onderzoeken of het thans werkende systeem (in het bijzonder de silent solution) in het Verenigd Koninkrijk een meerwaarde kan hebben voor Nederland?

#### Antwoord 7

Dat klopt. Wanneer de 112-app van de politie gereed is, wordt het voor alle burgers mogelijk om via Real Time Text met de centralist te communiceren, zonder te spreken. Ik zie derhalve geen noodzaak nu verder onderzoek te doen naar het in het Verenigd Koninkrijk gebruikte systeem.