

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

590

Vragen van de leden **Oosenbrug** en **Otwin van Dijk** (beiden PvdA) aan de ministers van Veiligheid en Justitie en van Economische Zaken over *voortdurende onbereikbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden* (ingezonden 22 oktober 2015).

Antwoord van Minister **van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 17 november 2015)

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «112 onvoldoende bereikbaar: levensgevaarlijke risico's voor doven en zwaar slechthorenden» op de website van Signaal?¹ Herinnert u zich uw eerdere antwoorden van 26 mei 2014 over open standaarden voor KPN Teletolk?² Herinnert u zich uw brief van 26 juni 2015, met daarin informatie over de voorzieningen voor 112 voor doven en slechthorenden?³

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3, 4 en 7

Hoe verhoudt uw constatering dat «in de bereikbaarheid van 112 via deze voorziening problemen kunnen ontstaan» zich tot de conclusie in het artikel van Signaal «in meer dan de helft van de testsituaties ontvingen zij geen antwoord in tekst terug van de 112-centralisten»?

Deelt u de constatering dat het volstrekt ontoelaatbaar is dat in een groot aantal van de gesprekken van doven en slechthorenden met 112 de verbinding niet betrouwbaar is? Zo ja, waarom laat een oplossing dan al enige tijd op zich wachten?

Is inmiddels duidelijk waardoor de problemen veroorzaakt worden in het bereiken van 112 door doven en slechthorenden? Zo nee, wat is de voortgang van het technisch onderzoek?

Kunt u toezeggen dat 112 binnen drie maanden betrouwbaar bereikbaar is voor doven en slechthorenden? Zo nee, op welke termijn kunt u wel toezeggen dat doven en slechthorenden betrouwbaar het noodnummer

¹ www.toegankelijk.nu

² Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 2063

³ Kamerstuk 29 517, nr. 101

kunnen bellen? Welke adviezen heeft u voor doven en slechthorenden als ze in de tussentijd een hulpdienst moeten bereiken?

Antwoord 2, 3, 4 en 7

De 112-voorziening voor doven en slechthorenden zou zonder problemen moeten werken. Om die reden heeft de politie samen met de leverancier van de Signcall app in de afgelopen tijd prioriteit gegeven aan het oplossen van problemen in de 112-dienstverlening.

In mijn brief van 26 juni 2015 schreef ik dat «in de bereikbaarheid van 112 via deze voorziening [voor doven en slechthorenden] problemen kunnen ontstaan». Met «problemen» doelde ik destijds op problemen die binnen de gehele keten kunnen ontstaan. Hierbij spelen verschillende factoren een rol, die – net als bij een gewone 112-oproep – van invloed zijn op het slagen van een noodoproep, zoals dekking, type toestel en omliggende bebouwing. Ik heb toen aangegeven dat de bereikbaarheid van 112 via de apps voor doven en slechthorenden uitgebreid getest zou worden met de medewerking van belangenvereniging Signaal. De conclusie in het artikel van Signaal is gebaseerd op het resultaat van deze gezamenlijke ketentesten, die in augustus hebben plaatsgevonden.

Kort voor deze testen heeft een software-upgrade van de app door de leverancier plaatsgevonden. Uit technisch onderzoek is gebleken dat de problematiek die in het artikel aan de orde is gesteld ten aanzien van de beantwoording van meldingen, werd veroorzaakt door deze software-upgrade. De oplossing hiervoor was een nieuwe software-upgrade over de gehele keten. Om deze nieuwe software-upgrade met een positief resultaat te kunnen doorvoeren, heeft een uitgebreid proces van testen en accepteren door de leverancier en de politie plaatsgevonden. Op 23 oktober jongstleden is dit proces succesvol afgerond. Daarmee is de 112-dienstverlening voor doven en slechthorenden hersteld en werkt deze, behoudens de standaardfactoren die van invloed kunnen zijn op het slagen van een oproep, naar behoren. Omdat de voorziening relatief weinig wordt gebruikt, zullen op regelmatige basis tests worden uitgevoerd met vertegenwoordigers van de doelgroep.

Met het oog op het belang van een goede kwaliteit van de 112-voorziening heb ik besloten om een onafhankelijke partij (TNO) onderzoek te laten doen naar het stelsel en mogelijkheden om de bereikbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden verder te verbeteren. De uitkomsten van dit onderzoek zullen naar verwachting eind november bekend worden.

Vraag 5

Heeft u de aanbevelingen van het Europese REACH112-project volledig overgenomen? Zo nee, waarom niet en verwacht u dit nog in 2015 te gaan doen? Zo ja, waar blijkt dat uit?

Antwoord 5

De Europese pilot Reach 112 heeft tot inzichten en adviezen geleid voor de dienstverlening aan doven en slechthorenden. De adviezen zijn aangeboden aan de Europese Commissie en hebben geleid tot het instellen van de internationale Total Conversation standaard. De huidige voorzieningen voor doven en slechthorenden om 112 te bereiken is gebaseerd op deze standaard. In het hierboven genoemde onderzoek van TNO is mede onderzocht of er op basis van de bevindingen uit Reach 112 aanvullende verbeteringen voor de Nederlandse situatie mogelijk zijn.

Vraag 6

Bent u bereid de technische onderzoeken naar de bereikbaarheid en betrouwbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden aan de Kamer te sturen?

Antwoord 6

Ik heb een selectie gemaakt van voor u relevante rapportages van de technische onderzoeken naar de bereikbaarheid en betrouwbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden. Deze heb ik toegevoegd als bijlagen⁴ bij deze brief. Het gaat om door de leverancier opgestelde technische rapportages, waarin de gevonden knelpunten en doorgevoerde oplossingen worden genoemd.

⁴ Bijlagen: Technische rapportages van de leverancier nWise.
Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer