

Vergaderjaar 2014–2015

29 517

Veiligheidsregio's

Nr. 94

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 februari 2015

Tijdens het Algemeen Overleg over nationale veiligheid, crisisbeheersing en brandweezorg van 25 september jl.¹ heb ik de toezegging gedaan uw Kamer te informeren over de stand van zaken van de bereikbaarheid van 112 door doven en slechthorenden en het gebruik van de Nederlandse gebarentaal in crisissituaties.

Communicatie met belangengroepen doven en slechthorenden

Zoals ik u eerder heb gemeld ben ik in gesprek met de doelgroep over de huidige voorzieningen en spreek met hen over mogelijke verbeteringen in de huidige infrastructuur en voor in de toekomst. Onze gezamenlijke inzet is het optimaliseren van de voorzieningen voor doven en slechthorenden om 112 te bereiken. De gesprekken met de doelgroep leveren over en weer veel inzichten op. Ik vind het belangrijk om in gesprek te blijven met de doelgroep en zal dat ook blijven doen.

Huidige 112-voorzieningen voor doven en slechthorenden

Voor de groep doven en slechthorenden in Nederland is er op dit moment een aantal manieren om 112 te bereiken. De huidige voorzieningen zijn gebaseerd op de internationaal geaccepteerde standaard Total Conversation. De standaard is gebaseerd op het principe van gelijktijdig communiceren middels beeld, spraak en tekst.

112 bereiken met een smartphone, tablet, laptop of PC

Doven en slechthorenden kunnen 112 bellen via hun smartphone, tablet, laptop of PC. Hiervoor is Total Conversation software nodig. Op dit moment is Signcall de enige aanbieder van die software in Nederland. Vorig jaar heeft de politie signalen gekregen dat er problemen waren met de bereikbaarheid van 112 via de Signcall applicatie. Naar aanleiding

¹ Kamerstuk 29 517, nr. 88.

hiervan is de verbinding via Signcall getest. Tijdens het testen is geconstateerd is dat er inderdaad een risico was op verstoorde gesprekken bij het gebruik van Signcall. De problemen met de applicatie zijn met prioriteit opgepakt en zijn inmiddels opgelost.

112 bereiken via de bemiddelingsdienst (Teletolk)

Een andere manier voor doven en slechthorenden om 112 te bereiken is via de bemiddelingsdienst. Via deze dienst kan middels tekstbemiddeling (Real Time Text) of beeldbemiddeling (door tussenkomst van een gebarentolk) contact worden gelegd met het alarmnummer 112.

Analoge teksttelefoon

Naast de bovengenoemde voorzieningen is de 112 alarmcentrale ook via de analoge teksttelefoon bereikbaar (0800–8112). Omdat de hardware niet meer kan worden aangeschaft en dit een verouderd protocol is, wordt deze groep gebruikers gestimuleerd om over te stappen naar de meer moderne mogelijkheden om het alarmnummer 112 te bereiken.

Toekomst

Op dit moment wordt gewerkt aan de voorbereiding voor vervanging van het huidige 112 platform. De vervanging biedt de mogelijkheid om ook de voorzieningen voor doven en slechthorenden verder te optimaliseren. Ik heb de belangengroepen gevraagd om gezamenlijk met mijn ministerie de functionaliteiten ten aanzien van een nieuw platform op te stellen. In samenwerking met mijn collega's van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van Economische Zaken span ik mij in de middelen die de burgers met een communicatieve beperking ter beschikking staan om 112 te bereiken verder te optimaliseren.

Nederlandse gebarentaal in Crisissituaties

In het Algemeen Overleg van 25 september 2014 heb ik ook toegezegd uw Kamer nader te informeren over de rol van een tolk Nederlandse Gebarentaal (NGT) bij de informatievoorziening aan doven en slechthorenden tijdens crisissituaties. Zowel binnen de veiligheidsregio's als op nationaal niveau is de informatievoorziening aan doven en slechthorenden geregeld via digitale middelen, er wordt geen tolk Nederlandse gebarentaal ingezet. Gemeenten, veiligheidsregio's en departementen maken bij crises gebruik van meerdere communicatiemiddelen, zodat zowel slechtzienden als slechthorenden toegang tot overheidsinformatie hebben. Voor deze overheidsorganisaties stel ik de website crisis.nl en een publieksinformatienummer beschikbaar. Journaaluitzendingen van de NOS zijn via de ondertiteling op teletekstpagina 888 te volgen. De teksten van de persconferenties van kabinetsleden worden binnen een half uur na uitspreken op www.rijksoverheid.nl geplaatst. Voor acute situaties, waarbij het van belang is dat de ontvanger direct handelt, is er NL-Alert, waarbij de ontvanger op zijn of haar mobiele telefoon een bericht van de overheid krijgt, met een handelingsperspectief (wat te doen). Op deze wijze voorzien zowel de veiligheidsregio's als het nationale niveau in de informatievoorziening over de veiligheidssituatie aan doven en slechthorenden.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten