



Postbus 129, 3990 DC Houten
tel: 030 296 48 58
fax: 030 261 66 89
signaal.toegankelijk.nu@gmail.com
www.toegankelijk.nu

Ministerie van Veiligheid en Justitie
t.a.v. de heer Opstelten
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Kenmerk: B12-3346/jb/is
Betreft: mobiele bereikbaarheid 112 voor doven en slechthorenden

Houten, 9 augustus 2012.

Geachte heer Opstelten,

Doven en slechthorenden moeten het vandaag inmiddels exact honderd dagen doen zonder enige mobiele mogelijkheid om het alarmnummer 112 in te schakelen in noodsituaties. Door het uitvallen van het mobiele teksttelefonienetwerk op 1 mei 2012 is 112 al meer dan drie maanden mobiel onbereikbaar voor deze burgers.

Sinds 25 mei 2011 hadden in Nederland, volgens Europese regelgeving, gelijkwaardige telecommogelijkheden voor doven en slechthorenden geïmplementeerd moeten zijn, zodat ook 112 gelijkwaardig bereikbaar was (middels Total Conversation). Zo had de huidige situatie zich niet voor kunnen doen.

Het KLPD participeerde in het Europees consortium REACH112, en stelde net als andere participanten uit andere landen proefondervindelijk vast dat Total Conversation (waaronder real-time teksttelefonie hoort) de meest geschikte, efficiënte en gelijkwaardige manier is om 112 te bereiken.

Mobiele teksttelefonie zal (hopelijk) vanaf half september 2012 weer gaan functioneren. Mogelijk zullen technische aanpassingen nodig zijn bij de meldkamer van 112 om dit helemaal operationeel te maken. In deze tussentijd beloofde minister Verhagen (EL&I) een sms-mogelijkheid naar 112 per ingang van 1 juli 2012, maar deze deadline werd niet gehaald. Daarna werd door uw ministerie de oplevering van sms met 112 naar eind juli 2012 verschoven, maar ook deze deadline werd overschreden. Signaal, het platform van gezamenlijke belangenorganisaties van doven en slechthorenden inzake toegankelijkheid, maakt zich ernstig zorgen over deze situatie.

Signaal is nooit enthousiast geweest over sms-bereikbaarheid van 112: het is traag (wat niet past bij een nooddienst), het is foutgevoelig (wat zeer ernstige consequenties kan hebben) en omdat er geen real time

SIGNAAL streeft naar een maatschappij die ook voor doven en slechthorenden toegankelijk is.
SIGNAAL is een samenwerkingsverband van de landelijke belangenorganisaties voor doven en slechthorenden:
NVVS, Stichting Plotsdoven, Dovenschap, SH Jong, SBNDJ/JongerenCommissie, FOSS en FODOK.



Postbus 129, 3990 DC Houten
tel: 030 296 48 58
fax: 030 261 66 89
signaal.toegankelijk.nu@gmail.com
www.toegankelijk.nu

interactie is, is er voor beide gesprekspartners (beller en 112 zelf) te veel onduidelijkheid over hoe de andere kant met de berichten omgaat – sterker nog: of die berichtjes überhaupt zijn aangekomen. Maar omdat Total Conversation helaas nog (tot zeker half september 2012) op zich laat wachten, heeft uw ministerie besloten om toch nog snel sms-bereikbaarheid van 112 in te voeren. Vanuit ons perspectief is deze sms-functie dus niet meer dan een back-up voor de adequate oplossing van Total Conversation – maar zo lang we daar op moeten wachten, is alles beter dan niets.

Inmiddels is het KLPD begonnen aan een proef met sms naar 112. De gezamenlijke belangenorganisaties van doven en slechthorenden hebben daarbij meer dan 80 proefpersonen/testers aangedragen. Het is ons gebleken dat er nog steeds grote technische problemen zijn om 112 via sms bereikbaar te maken.

Ondertussen worden deadlines overschreden. Met alle respect voor de inzet van het KLPD om deze sms-techniek werkbaar te maken: we hebben nog steeds een zeer ernstige situatie, nu doven en slechthorenden het al meer dan 3 maanden moeten doen zonder mobiele mogelijkheid om 112 in te schakelen bij noodsituaties. We dringen er daarom krachtig bij u op aan om geen deadlines meer te laten verstrijken, alle hens aan dek te roepen en deze sms-backup-constructie operationeel te maken.

Bovendien wijzen wij hier nogmaals op het belang van de enige adequate bereikbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden: via Total Conversation. Bij deze vragen wij u met klem ons in te lichten over de termijn waarop het alarmnummer 112 opnieuw via real-time teksttelefonie (als onderdeel van Total Conversation) toegankelijk zal zijn voor onze achterban.

Vandaag, 9 augustus 2012, moeten doven en slechthorenden het al 100 dagen doen zonder mobiele mogelijkheid om 112 in te schakelen als dat nodig is. We hopen niet dat u deze periode nog langer laat duren, want wij gaan ervan uit dat ook voor deze burgers geldt: '112, als elke seconde telt'.

We vernemen graag uw antwoord op ons schrijven.

Met vriendelijke groet,

Joop Beelen
Projectleider SIGNAAL

SIGNAAL streeft naar een maatschappij die ook voor doven en slechthorenden toegankelijk is.
SIGNAAL is een samenwerkingsverband van de landelijke belangenorganisaties voor doven en slechthorenden:
NVVS, Stichting Plotsdoven, Dovenschap, SH Jong, SBNDJ/JongerenCommissie, FOSS en FODOK.