112 BETER TOEGANKELIJK EN BEREIKBAAR MET 112-APP

Posted on 11 februari 2022 by Margreet

Categories: Leden, Toegankelijkheid
Tags: 112-Alliantie, Crisiscommunicatie, Digitale toegankelijkheid

Bijzondere samenwerking in 112-Alliantie

Op 11 februari, de Europese 112-dag, staan we stil bij de succesvolle samenwerking van de 112-Alliantie. Deze alliantie heeft zich de afgelopen jaren (voornamelijk met vrijwilligers) ingezet om de toegankelijkheid van 112 te verbeteren met e-SMS, een 112-app van de overheid en met beeldbemiddeling met een tolk Nederlandse Gebarentaal via Total Conversation. Om dit te bereiken werkt de 112-Alliantie samen met het Ministerie van Justitie en Veiligheid en met de politie.

Nauw betrokken bij ontwikkeling 112NL app

In januari lanceerde de politie de 112NL app. Met deze app kunnen mensen in nood de meldkamer per Real Time Text chat bereiken. Voor veel mensen met een gehoorbeperking of een spraakbeperking biedt deze app uitkomst.

Joke Baas van Patiëntenvereniging Hoofd-Hals kan vanwege verwijderde stembanden niet spreken en schrijft: “Dankzij deze app voel ik me een stuk veiliger.”

Dini Zeggelaar stottert en is bestuurslid van Stichting Support Stotteren. Zij laat weten: “In mijn proeftijd als leerling-verpleegkundige werd ik ontslagen, omdat ik niet kon garanderen dat ik in geval van nood snel zelfstandig een arts kon waarschuwen. Als de mogelijkheid om te chatten met 112 er was geweest toen ik schoolverlater was, was ik gediplomeerd 'verpleegkundige gehandicaptenzorg' en had mijn carrière zich in die mooie richting ontwikkeld.”

Jos de Winde van Dovenschap is doof en gebarentaalgebruiker. Zij vertelt: "Voor mij is de chatfunctie in de app een goede manier om 112 te kunnen bereiken. Maar die chatfunctie moet wel op alle toestellen betrouwbaar werken. Daarnaast is er ook een groep dove mensen die onvoldoende schriftelijk Nederlands beheerst. Zij moeten 24 uur per dag in panieksituaties in Nederlandse Gebarentaal met 112 kunnen communiceren."

Belang van betrekken gebruiker bij ontwikkeling

De 112-Alliantie is vanaf het begin van de ontwikkeling betrokken en deed mee aan gebruikerstesten in samenwerking met de politie. Adviseur 112 van de politie Marieke Ackerman over de samenwerking: “We vinden het belangrijk dat 112 op verschillende manieren en voor iedereen te bereiken is. De chatfunctie in de 112NL app kan van toegevoegde waarde zijn voor mensen die niet goed kunnen horen of spreken. Daarom hebben we al in een vroeg stadium met de 112-Alliantie de voorwaarden voor toegankelijkheid besproken. We zijn blij dat de 112NL app is gelanceerd en we hopen dat deze veel gedownload zal worden. Op basis van de ervaringen wordt de app verder doorontwikkeld, in afstemming met de belangenorganisaties.”

Nog te bereiken

Om 112 voor iedereen volledig toegankelijk te krijgen, moeten nog een paar stappen genomen worden. Beeldbemiddelingsdienst KPN Teletolk moet zo snel mogelijk 24/7 beschikbaar komen. Dove mensen moeten – juist in geval van nood en paniek – in hun moedertaal Nederlandse Gebarentaal kunnen communiceren met 112. Dit kan nu alleen tussen 07:00 en 20:00 uur, waardoor je als doof persoon niet 's avonds of 's nachts in Nederlandse Gebarentaal 112 kunt bereiken. Op de lange termijn is het de bedoeling dat in de hele Europese Unie 112 toegankelijk en bereikbaar wordt voor iedereen, ongeacht in Europees land je bent. Niet alleen door te bellen met spraaktelefonie, maar ook via Real Time Text teksttelefonie en via Total Conversation met 24/7 beeldbemiddeling in de verschillende gebarentalen die Europa rijk is.

Meer informatie

Maak 112 volledig toegankelijk en bereikbaar voor iedereen - position paper van Iederin
Alarmnummer 112 nu ook te bereiken via e-SMS - Iederin
In de media: lancering 112-app - Iederin

De 112-Alliantie bestaat uit: Ieder(in), StichtingHoormij.NVVS, Dovenschap, Patiëntenvereniging Hoofd-Hals, Stichting Support Stotteren, SH-Jong, Nederlandse Dove Jongeren, Oogvereniging, Divers Doof en ISAAC-NF.