

Maak 112 volledig toegankelijk en bereikbaar!



ieder(in)

hoormij

Dovenschap

Patiëntenvereniging
HOOFD HALS



Oogvereniging

Divers
Doof

isaacnf

Maak 112 volledig toegankelijk en bereikbaar voor iedereen!

In Nederland is 112 onvoldoende toegankelijk voor mensen met een beperking. Maar ook mensen met een beperking moeten 112 kunnen bereiken. Daarom vormt Ieder(in) samen met een aantal belangenorganisaties van mensen met een beperking een 112-Alliantie. In dit position paper staat beschreven wat er volgens de 112-Alliantie nodig is om 112 toegankelijk en bereikbaar te maken voor mensen met een beperking.

Op korte termijn

Op korte termijn kan de toegankelijkheid van 112 worden geregeld met voorzieningen als eSMS, Total Conversation en een 112-app van de overheid. Bij het ontwikkelen van deze drie voorzieningen moeten (belangenorganisaties van) mensen met een beperking betrokken worden. Zij moeten input kunnen geven over toegankelijkheid op basis van gebruikerstesten.

Op lange termijn

Op lange termijn moet Nederland 112 toegankelijk maken volgens Europese wet- en regelgeving. De recent aangenomen Europese Toegankelijkheidswet en Europese Elektronische Communicatie Code geven hiervoor duidelijke richtlijnen.

112 onvoldoende toegankelijk voor mensen met een beperking

In Nederland is alarmnummer 112 onvoldoende toegankelijk voor veel mensen met een beperking. De volgende doelgroepen kunnen problemen ervaren met de bereikbaarheid van 112:

- slechthorenden en plots- en laatdoven, die zelf kunnen spreken maar visuele middelen nodig hebben om de spraak van anderen te begrijpen, zoals video en tekst;
- doven, met Nederlandse Gebarentaal als eerste en/of enige toegankelijke taal;
- doofblinden, mensen die zowel auditief als visueel beperkt zijn, die behoefte hebben aan verbeterde of aangepaste video en tekst en aan braille;
- mensen die niet of niet duidelijk kunnen spreken, zoals stotteraars of mensen zonder stembanden, die in plaats van spraak tekst willen kunnen gebruiken voor communicatie met anderen;
- mensen met een verstandelijke beperking;
- ouderen, van wie met het ouder worden gehoor en/of zicht afneemt.

Bovenstaande doelgroepen hebben verschillende communicatievoorkeuren. In het algemeen geldt dat zij bij de communicatie met 112 willen kunnen kiezen tussen (combinaties van) geluid, tekst en/of video.

Voorbeelden van knelpunten met bereikbaarheid alarmnummer 112

Er zijn twee soorten knelpunten die mensen met een beperking kunnen ervaren wanneer zij 112 willen bellen. Allereerst technische knelpunten, bijvoorbeeld met de software, hardware of internetverbinding. Daarnaast zijn er knelpunten als gevolg van beleidsmatige keuzes door de overheid.

Voorbeelden van technische knelpunten met de bereikbaarheid van 112 zijn:

- Bij gebruik van Total Conversation:
 - Geluid- en/of tekstverbinding van een van de drie softwaremerken is niet mogelijk of valt weg met iOS en Android app.
 - Bij een van de drie softwaremerken kan niet worden terug gebeld naar een gebruiker die is ingelogd op meerdere apparaten tegelijk.
 - Wanneer 112 terugbelt, kan de persoon niet zien dat 112 terugbelt.
 - Wanneer de internetverbinding niet optimaal is, kan een deel van (het begin van) de tekst ontbreken en het verlies van tekst wordt niet aangegeven.
 - Wanneer de internetverbinding niet optimaal is, kan de beeldverbinding storen, bijvoorbeeld doordat het beeld bevriest, hapert of wegvalt.
 - Een van de drie softwaremerken heeft een Engelstalige app.
 - Minimaal een van de softwaremerken is niet beschikbaar op Apple MAC apparatuur.

Voorbeelden van beleidsmatige knelpunten zijn:

- De beeldbemiddelingsdienst kent beperkte openingstijden, van 07.00 tot 20.00 uur.
- Het Ministerie van Justitie en Veiligheid en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat schuiven de verantwoordelijkheid voor 24/7 beeldbemiddelingsdienst - om daarmee 112 in gebarentaal 24/7 te kunnen bellen - op elkaar af.
- Mensen met een spraakbeperking krijgen de Total Conversation software vaak niet vergoed.
- Belangenorganisaties van mensen met een beperking worden te weinig betrokken bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid.
- Sinds 2015 zijn er geen gebruikerstesten meer gedaan met de 112 Total Conversation voorziening. Dit zorgt voor veel onzekerheid en weinig vertrouwen.

De 112 Alliantie wil op korte termijn dat de toegankelijkheid van voorzieningen als Total Conversation, eSMS en een 112 app geregeld worden.

Wat is op lange termijn nodig voor toegankelijk en bereikbaar 112?

Als lidstaat van de Europese Unie moet Nederland de Europese richtlijnen en afspraken volgen. Recentelijk zijn in Brussel de Europese Toegankelijkheidswet (EAA) en de Europese Elektronische Communicatie Code (EECC) aangenomen. Hierin staan ook duidelijke artikelen over 112. Deze artikelen moeten worden vertaald naar Nederlandse wet- en regelgeving.

Toelichting in bijlagen

In de bijlagen A tot en met D bij dit position paper staat een uitgebreide (technische) toelichting van wat de 112-Alliantie nodig acht voor een toegankelijk en bereikbaar 112 op zowel korte als lange termijn.