

Maak 112 volledig toegankelijk en bereikbaar!



ieder(in)

hoormij

 **Dovenschap**

Patiëntenvereniging
HOOFD  **HALS**

 **Stichting Support Stotteren**

 **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.

**Bijlagen bij de position paper
Maak 112 volledig toegankelijk
en bereikbaar voor iedereen!**

ieder(in)

hoormij

 **Dovenschap**

Patiëntenvereniging
HOOFD  **HALS**

 **Stichting Support Stotteren**

 **Oogvereniging**

 **Divers
Doof**

isaacnf

BIJLAGE A

Total Conversation: bewezen technologische oplossing als eerste keuze

In een groot Europees project REACH112 is aangetoond dat Total Conversation het best toegankelijke alternatief is voor reguliere spraaktelefonie voor iedereen en dus ook voor mensen met een beperking. Total Conversation is een internationaal gestandaardiseerd internettelecommunicatie concept waarbij je video, tekst en spraak tegelijkertijd kunt gebruiken in een telefoongesprek.

Het Total Conversation concept is voor het eerst beschreven door de International Telecommunications (ITU) en erkend door de Internet Engineering Task Force (IETF). Total Conversation is vastgelegd in de zogenoemde Universele Dienstenrichtlijn van de Europese Unie en in standaarden voor noodhulpdiensten van de European Telecommunications Standards Institute (ETSI). In Nederland is Total Conversation sinds 2012 verankerd in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. Op basis van deze Telecomwetgeving kunnen dove, slechthorende, doofblinde en spraakbeperkte personen sinds 2013 met Total Conversation telefoneren via een beeld- en tekstbemiddelingsdienst.

Daarnaast werkt de overheid sinds 2015 aan implementatie van Total Conversation in de 112-alarmcentrale. TNO deed in opdracht van het Ministerie van Justitie en Veiligheid in 2016 al eens onderzoek naar de bereikbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden en concludeerde dat 'Duidelijk is dat een oplossing die voldoet aan de Total Conversation standaard én waarbij die volledig is doorgevoerd de hoogste waardering krijgt.' In datzelfde onderzoeksrapport schrijft TNO ook dat 'Europese ontwikkelingen, richtlijnen en afspraken (bijvoorbeeld REACH112, ETSI, EMTEL, NEXES en EENA) in acht moeten worden genomen.'

Meer informatie over wat Total Conversation is en hoe het werkt, kun je vinden op: <https://www.kwaliteitteletolk.nl/wat-is-total-conversation/>

Wil je weten hoe je kunt bellen via de bemiddelingsdienst? Bekijk dan het filmpje op: <https://www.kwaliteitteletolk.nl/teletolken/telecomtolken/>

Bereikbaarheid 112 via Total Conversation nu nog onvoldoende

Bij de overheid lijkt voldoende besef aanwezig te zijn dat 112 voor mensen met een beperking volgens het Europese REACH112-project allereerst goed toegankelijk kan worden gemaakt via Total Conversation. Met de toegankelijkheid en bereikbaarheid van 112 in Nederland blijkt dit in de praktijk echter flink tegen te vallen. Hieronder enkele knelpunten en wat volgens de 112-Alliantie nodig is om die op te lossen volgens Europese richtlijnen.

Nodig: 24/7 openstelling beeldbemiddelingsdienst

In Nederland zijn er twee manieren voor mensen met een auditieve beperking, auditief-visuele beperking of spraakbeperking om 112 te bereiken. Allereerst kunnen dove en doofblinde gebarentaalgebruikers in gebarentaal bellen met 112 via beeldbemiddelingsdienst KPN Teletolk. De beeldbemiddelingsdienst kent echter beperkte openingstijden, namelijk van 07.00 uur tot 20.00 uur. Hierdoor is 112 niet 24 uur per dag bereikbaar in gebarentaal. Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat moet de

beeldbemiddelingsdienst KPN Teletolk 24/7 beschikbaar stellen, zodat dove en doofblinde gebarentaalgebruikers 24 uur per dag in gebarentaal kunnen bellen met 112 via een tolk van de beeldbemiddelingsdienst.

Nodig: oplossing technische problemen 112 Total Conversation voorziening

Daarnaast kunnen mensen met een auditieve beperking en/of een spraakbeperking met tekst en geluid van Total Conversation rechtstreeks bellen met 112 sinds 2015. Hierbij maakt de beller rechtstreeks contact met een 112-centralist. De beller kan dan spreken of tekst typen, en de centralist antwoordt dan met tekst. Maar bij gebruikerstesten is gebleken dat er verstoringen kunnen optreden wanneer iemand via Total Conversation rechtstreeks contact opneemt met 112. Tot op heden hebben gebruikerstesten niet aangetoond dat directe contacten met een 112-centralist zonder verstoringen kunnen plaatsvinden. Deze technische problemen bij de 112 Total Conversation voorziening in de alarmcentrale en bij leveranciers moeten worden opgelost. Gebruikerstesten moeten vervolgens aantonen dat het risico op verstoringen verdwenen is.

Nodig: drempelvrije beschikbaarheid van Total Conversation software

Momenteel moeten doven en slechthorenden voor gebruik van software van een van de grootste leveranciers eerst een aanvraag doen via de zorgverzekeraar. Het is daarnaast ook nog niet goed geregeld dat iedereen Total Conversation software vergoed kan krijgen. Mensen met een spraakbeperking krijgen de software bijvoorbeeld niet vergoed. Er moeten daarom goede afspraken komen zodat zorgverzekeraars de Total Conversation software voor iedereen vergoeden die er gebruik van wil maken om mee te bellen. Voor het kunnen bereiken van 112 moeten mensen zonder eerst iets aan te vragen gebruik kunnen maken van Total Conversation software.

Nodig: voor doofblinde gebruikers moet 112 ook goed toegankelijk bereikbaar zijn.

Total Conversation software moet bruikbaar zijn voor doofblinde gebruikers. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat je lettertype, lettergrootte en kleurcontrast kunt aanpassen. Het aanpassen van deze instellingen is momenteel niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld in de iOS-app van een van de leveranciers.

Nodig: Total Conversation software ook beschikbaar op Apple macOS computer

Total Conversation software is vooral beschikbaar op computers met een Windows besturingssysteem, Android apparaten en iOS apparaten. Total Conversation is nog niet altijd beschikbaar op computers met Apple macOS besturingssysteem. De Total Conversation software van alle leveranciers moet ook beschikbaar en toegankelijk zijn op Apple macOS computers.

BIJLAGE B

eSMS: noodoplossing en tweede keuze

Voor een grote groep mensen met een (auditieve en/of spraak) beperking is Total Conversation de beste en meest aan spraaktelefonie gelijkwaardige manier om 112 mee te bereiken. Maar niet iedereen is in het bezit van Total Conversation software. Wat is voor deze mensen dan een goed alternatief om toch 112 mee te kunnen bereiken?

In een onderzoeksrapport van TNO uit 2016 wordt SMS genoemd op pagina 17 en 18 als een mogelijk alternatief. TNO noemt twee SMS-varianten: een SMS-app (3.6.1) om met 112 te kunnen sms'en en een standaard SMS-voorziening (3.6.2) zonder app. In dat laatste geval kan een melder per SMS 112 bereiken zonder dat er een app is geïnstalleerd op zijn smartphone. Met SMS kan via Advanced Mobile Location (AML) ook de locatie van een melder automatisch worden verzonden naar 112. Deze nieuwe AML-techniek wordt in de eerste maanden van 2019 in Nederland ingevoerd.

Nodig: eSMS naast Total Conversation

SMS wordt naast Real Time Text en Total Conversation ook genoemd in de Europese Elektronische Communicatie Code, onder artikel 285 op pagina 90: 'Noodhulpcommunicatie is een communicatiemiddel dat niet alleen spraakcommunicatiediensten omvat, maar ook sms, berichten, video of andere vormen van communicatie, bijvoorbeeld realtimetekst, totale conversatie en bemiddelingsdiensten.' SMS moet naast Total Conversation aangeboden worden.

Nodig: men is bewust dat eSMS een noodoplossing is

eSMS heeft een paar grote nadelen. Soms komen eSMS-berichten niet of niet meteen aan en kost het veel tijd om over en weer berichten te versturen en ontvangen. Lange eSMS-berichten kunnen opgebroken worden in kleinere berichten, waardoor de tekstcommunicatie moeilijker te begrijpen is. Afhandeling van een 112-melding per eSMS kan daardoor gemiddeld tien keer langer duren dan een 112-melding via spraaktelefonie, Real Time Text of Total Conversation. Daarom is het belangrijk dat men zich bewust is van het gegeven dat eSMS een noodoplossing is, een back-up voor wanneer het met eerste keuze Total Conversation niet lukt of niet mogelijk is.

Nodig: toegankelijke eSMS op basis van input en feedback van ervaringsdeskundigen

De eisen aan toegankelijkheid van eSMS-berichten voor mensen met een beperking zijn vergelijkbaar met eisen voor het ontvangen van toegankelijke NL-Alert-berichten. Bij het verbeteren van toegankelijkheid van NL-Alert in 2018 waren onder andere de Oogvereniging, LFB, Platform Doven, Slechthorenden en TOS en Ieder(in) betrokken. Deze organisaties zijn nu ook vertegenwoordigd in de 112-Alliantie. Daarnaast hebben Patiëntenvereniging Hals-Hoofd, Stichting Support Stotteren en ISAAC-NF zich ook aangesloten bij de 112-Alliantie. De invoering van eSMS met 112 in Nederland staat gepland voor april 2019. De 112-Alliantie moet vóór de invoering van eSMS de gelegenheid krijgen om input te geven over toegankelijkheid en feedback op basis van gebruikerstesten.

BIJLAGE C

112-app: met Total Conversation en samen met mensen met een beperking

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de Nationale Politie hebben aangekondigd bezig te zijn met ontwikkeling van een nationale 112-app. Een 112-app met Total Conversation wordt ook genoemd in het onderzoeksrapport van TNO uit 2016 op pagina 15 en 16 bij 3.4.1. Bij dit door TNO genoemde alternatief wordt de beeldbemiddeling 7x24 uur geboden door gebarentolken in de meldkamer. TNO zegt over deze optie voor een 112-app: "Dit alternatief voldoet – als enige van de in dit hoofdstuk genoemde alternatieven – volledig aan de Total Conversation standaard."

Nodig: betrek mensen met beperking bij ontwikkeling van 112-app!

Voor zover bekend worden (belangenorganisaties van) mensen met een beperking niet betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe 112-app. Vanuit het principe Design 4 All moeten mensen met een beperking wel worden betrokken bij de ontwikkeling. Mensen met een beperking moeten vooraf gelegenheid krijgen om input te geven over toegankelijkheid en feedback op basis van gebruikerstesten.

BIJLAGE D

Wat is op lange termijn nodig voor een 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.

Nodig: voldoen aan Europese richtlijnen en afspraken

De bereikbaarheid van 112 in Nederland moet voldoen aan Europese richtlijnen en afspraken (bijvoorbeeld REACH112, ETSI, EMTL, NEXES en EENA), aan de Europese Elektronische Communicatie Code en aan de Europese Toegankelijkheidswet. In de praktijk betekent dit concreet dat ook burgers met een beperking altijd 112 moeten kunnen bereiken. Wanneer iemand daarvoor Total Conversation nodig heeft, dient dat vergoed te worden.

Nodig: vertaling EAA en EECC naar nationale wetgeving

De EAA en EECC zijn Europese wet- en regelgeving. Hierin staan ook duidelijke artikelen over 112. Uitgezocht moet worden hoe dit kan worden verwerkt in Nederlandse wet- en regelgeving. De Nederlandse overheid moet de EAA en EECC verder uitwerken en hier (belangenorganisaties van) mensen met een beperking bij betrekken.