

Aan de Minister van Economische Zaken

Directoraat-generaal
Economie en Digitalisering
Directie Digitale Economie

Auteur

[Redacted]

Datum

3 juni 2025

Kenmerk

DGED-DE / 98211554

Kopie aan

Bijlage(n)

1

nota

TER ONDERTEKENING

Kamerbrief Motie Valize met betrekking tot de
toegankelijkheid van 112

Parafenroute

[Redacted signature line]

Aanleiding

In een motie ingediend door het Lid Valize (PVV) tijdens het tweeminutendebat Digitale Inclusie van 20 februari 2025 heeft de Kamer het Kabinet verzocht te onderzoeken welke belemmeringen mensen met een auditieve beperking ervaren wanneer zij contact willen opnemen met het alarmnummer en om scenario's uit te werken om deze belemmeringen zo veel mogelijk weg te nemen, waaronder een scenario met 24/7 beeldbemiddeling. Met de bijgaande Kamerbrief informeert u de Kamer over de resultaten van dit onderzoek.

Advies

U kunt de bijgaande Kamerbrief ondertekenen voor verzending.

Kernpunten

- De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het alarmnummer 112 is een belangrijk onderwerp dat met enige regelmaat aandacht krijgt van Kamerleden en belangenorganisaties.
- Dit onderwerp ligt (mede) binnen de verantwoordelijkheid van EZ vanwege de verantwoordelijkheid voor universele dienstverlening van telecomvoorzieningen voor mensen met een auditieve beperking.
- EZ geeft hier uitvoering aan door de aanwijzing van KPN voor het aanbieden van de bemiddelingsdienst voor mensen met een hoor- of spraakbeperking. Met deze dienst kunnen doven, slechthorenden en mensen met een spraakbeperking bellen via tekst, beeld en spraak.
- De onderhavige motie verzoekt om (i) te onderzoeken welke belemmeringen mensen met een auditieve beperking ervaren wanneer zij contact willen opnemen met 112, en (ii) scenario's uit te werken om deze belemmeringen zo veel mogelijk weg te nemen, waaronder een scenario met 24/7 beeldbemiddeling.
- Om de belemmeringen onder (i) te onderzoeken is gesproken met belangenorganisaties Ieder(in) en Dovenschap. De belangenorganisaties wijzen op het VN-verdrag Handicap, waaruit gelijke bescherming van personen met een handicap in noodsituaties volgt. Daarnaast wijzen zij erop dat de moedertaal van mensen met een auditieve beperking vaak

Ontvangen BBR

gebarentaal is, en zij soms onvoldoende schriftelijk Nederlands beheersen om via tekst een noodoproep te kunnen doen.

- Om naar aanleiding daarvan de scenario's onder (ii) uit te werken is gesproken met de uitvoerders van de bemiddelingsdienst (KPN en Berengroep), met het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS).
- In de brief zijn een drietal scenario's uitgewerkt, te weten:
 1. 24-uurs beschikbaarheid van de beeldbemiddelingsdienst
 2. Uitbreiding van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst
 3. Inzet van gebarentolken bij de 112 alarmcentrale
- In de brief worden de overwegingen en kanttekeningen bij de drie scenario's uiteengezet. Er wordt geen voorkeur uitgesproken voor één van de drie scenario's. In de brief kondigt u aan de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst in 2027, voorafgaand aan de volgende aanwijzingsperiode voor de uitvoering daarvan (2028-2033), opnieuw te evalueren.
- Voor scenario 3 geldt dat deze zich binnen de verantwoordelijkheid van JenV en de LMS bevindt. De uitwerking van dit scenario is daarom in afstemming met JenV en LMS tot stand gekomen. De LMS heeft aangegeven bereid te zijn dit scenario verder te gaan verkennen, hetgeen is opgenomen in de uitwerking van scenario 3.
- Een tweetal scenario's wordt benoemd omdat deze zijn verkend, maar worden door beperkte haalbaarheid niet nader uitgewerkt: een piketdienst voor noodoproepen, en 24-uurs beschikbaarheid voor enkel 112.

Toelichting

- De bereikbaarheid van het alarmnummer 112 bevindt zich op de beleidsterreinen van zowel EZ als het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). Omdat de onderhavige motie specifiek gaat over de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst, ziet deze hoofdzakelijk op het terrein van EZ. De brief is vanwege de raakvlakken afgestemd met JenV.
- Bij tekstbemiddeling wordt de spraak van een horende persoon door de tekstbemiddelaar omgezet in tekst en waar nodig de tekst van de persoon met een communicatieve beperking in spraak. Bij beeldbemiddeling vertaalt een gebarentolk spraak naar gebarentaal en vice versa.
- De bemiddelingsdienst is één van de mogelijkheden die mensen met een auditieve beperking hebben om 112 te bereiken. Dit kan 24 uur per dag via tekstbemiddeling en iedere dag tussen 07:00 en 22:00 via beeldbemiddeling met een gebarentolk.
- Alternatieven zijn de 112NL-app en Emergency SMS (e-sms). Beiden zijn initiatieven van het JenV en iedere dag 24 uur beschikbaar.
- Belangenorganisaties pleiten al langer voor uitbreiding van de beeldbemiddelingsdienst met gebarentolk naar 24 uur per dag. Hier is tot op heden niet voor gekozen, vanwege de voorhanden alternatieven, het relatief lage aantal oproepen, de relatief hoge kosten (ca. € 800.000 extra per jaar ex BTW) en de impact op het reeds bestaande tekort aan gebarentolken.