

## 2013Z19263

Vragen van de leden **Van Laar**, **Oosenbrug** en **Otwin van Dijk** (allen PvdA) aan de ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van Economische Zaken over *de nieuwe telefoonbemiddelingsdienst voor doven* (ingezonden 9 oktober 2013).

Vraag 1

Kent u het bericht «Bemiddelingsdienst teksttelefonie stapt over op Total Conversation»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Bent u bekend met het feit dat KPN Teletolk enkel te gebruiken is met de in het bericht genoemde Total Conversation-software?

Vraag 3

Was er bij de aanbesteding voor een nieuwe telefoonbemiddelingsdienst voor doven vooraf voorzien dat er unieke software van slechts één aanbieder beschikbaar zou zijn voor een service, waarvan klanten afhankelijk zijn voor hun noodzakelijke communicatie? Zo ja, waarom was er maar één aanbieder voor de benodigde software voorzien? Zo nee, waarom niet? Hoe beoordeelt u in het licht van de belangen van de gebruikers het feit dat er toch maar één aanbieder van deze software is?

Vraag 4

Vergoeden alle zorgverzekeraars de Total Conversation-software en maandelijkse kosten voor de nieuwe bemiddelingsdienst (KPN Teletolk)? Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot de in het bericht aangehaalde signalen dat «het helaas nog té stil is vanuit de zorgverzekeraars»? Zo nee, waarom niet? Waaruit bestaan de verschillen tussen de verzekeraars?

Vraag 5

Deelt u de mening dat de kosten voor het overschakelen op de nieuwe bemiddelingsdienst, en de maandelijkse abonnementskosten, niet onder het eigen risico dienen te vallen? Zo ja, kunt u dan bevestigen dat alle zorgverzekeraars op deze wijze met de genoemde kosten omgaan of moeten gaan, en

<sup>1</sup> <http://www.nvvs.nl/items/nl-NL/Nieuws/Voor-iedereen/Bemiddelingsdienst-teksttelefonie-stapt-over-op-Total-Conversation>

dat signalen dat sommige zorgverzekeraars de genoemde kosten niet vergoeden onjuist zijn? Zo nee, waarom niet?

Vraag 6

Hebben de zorgverzekeraars als «de verantwoordelijke instanties voor de overstap van analoog naar digitaal» de gebruikers van de bestaande analoge telefoonbemiddelingsdienst voor doven daadwerkelijk geholpen «met instructies en begeleiding van het gebruik van digitale apparatuur»? Zo ja, hoe verhoudt zich dat dan tot het in het bericht gestelde dat «verontruste gebruikers van analoge teksttelefoons [de NVVS] al hebben benaderd met de klacht dat hun verzekeraar van niets weet»? Zo nee, waarom niet? Wat gaat u doen om hiervoor alsnog te zorgen?

Vraag 7

Bestaat het risico dat, vanwege de overschakeling van het analoge naar het digitale systeem, gebruikers buiten hun eigen schuld om, al dan niet tijdelijk, verstoken blijven van een telefoonbemiddelingsdienst voor doven? Zo ja, deelt u de mening dat dit voorkomen moet worden en hoe gaat u dit bewerkstelligen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 8

Bent u van mening dat de nieuwe telefoonbemiddelingsdienst, en de omschakeling daartoe, een gelijkwaardige toegang tot universele diensten biedt, zoals bedoeld in de herziene Universele dienstrichtlijn? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet? Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat er wel sprake is van een gelijkwaardige toegang tot universele diensten?