

## 5 Vragenuur

**Vragen van het lid Wiegman-van Meppelen Scheppink aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over het bericht dat doven en slechthorenden geen gebruik meer kunnen maken van teksttelefoon via AnnieS BV door een technische storing.**



**Mevrouw Wiegman-van Meppelen Scheppink**  
(ChristenUnie):

Voorzitter. De telecomwetgeving is er onder meer op gericht om de overheid mogelijkheden te geven om in te grijpen wanneer de telecommarkt burgers onvoldoende mogelijkheden biedt voor een gelijkwaardige toegang tot telefonie waardoor alle burgers gelijkwaardig kunnen participeren in de samenleving.

Dit geldt bijvoorbeeld voor een tekst- en beeldbemiddelingsdienst die ervoor zorgt dat mensen die doof of slechthorend zijn, kunnen bellen via beeld en/of tekst met alle horende mensen die een spraaktelefoon hebben. Om van deze vertaaldienst gebruik te kunnen maken, is het noodzakelijk dat mensen die doof of slechthorend zijn, de beschikking hebben over telefoons die voor hen toegankelijk zijn, tekst- en beeldtelefoons. Met die tekst- en beeldtelefoons kunnen doven en slechthorenden immers gebruikmaken van zo'n vertaaldienst. Ze kunnen ernaartoe bellen.

De afgelopen week is duidelijk geworden dat de markt de beschikbaarheid van toegankelijke telefoons voor doven en slechthorenden niet zelf kan regelen. Het teksttelefoonnetwerk van de private partij AnnieS ligt plat vanwege financiële problemen. Dove mensen kunnen hierdoor niet meer met elkaar en niet meer via TelePlus tekstbemiddeling bellen. Erger nog, ze hebben in geval van nood geen toegang meer tot het alarmnummer 112. Dit is een groot risico bij levensbedreigende omstandigheden.

Door de financiële problemen van AnnieS is daarnaast de verdere introductie van nieuwe moderne beeldtelefonie in Nederland stil komen te liggen. Wat gaat de minister doen om ervoor te zorgen dat het teksttelefoonnetwerk per direct weer beschikbaar is? Wat gaat de minister doen om ervoor te zorgen dat in ieder geval 112 direct weer teksttelefonisch bereikbaar wordt? Dit komt namelijk de veiligheid van dove en slechthorende burgers ten goede.



**Minister Verhagen:**

Voorzitter. Ik dank mevrouw Wiegman voor haar vragen. Ik ben het absoluut met haar eens dat teksttelefonie uitermate belangrijk is voor doven en slechthorenden om volwaardig te kunnen deelnemen aan de samenleving. Ik vind het ook buitengewoon jammer dat AnnieS in financiële problemen verkeert en dat de eigenaar van de server waarover die teksttelefonie wordt verzorgd, besloten heeft om vanwege betalingsproblemen bij AnnieS de dienst na 1 juli niet langer voort te zetten. Dat betekent dat deelnemers moeten terugvallen op analoge teksttelefonie, waarmee ook 112 bereikbaar is. Het kan niet meer via de normale voorziening die AnnieS leverde. De enige

verzachting is dat vanaf 1 juli 112 bereikbaar is via sms. Het zou natuurlijk buitengewoon betreurenswaardig zijn als AnnieS binnenkort failliet zou gaan. Dit zou de communicatiemogelijkheden van de klanten verder beperken.

Ik zal bekijken of er mogelijkheden zijn om als overheid ondersteuning te bieden, los van het feit dat AnnieS deze zelf kan verzorgen, voor het continueren van deze dienst voor doven en slechthorenden. Vorige week heeft de Eerste Kamer in navolging van de Tweede Kamer de Telecommunicatiewet heeft aangenomen. Die wet maakt het mogelijk dat 112 bereikbaar wordt voor apparatuur die werkt op basis van Total Conversation. Met deze apparatuur kan worden gecommuniceerd met tekst en spraak en beeld. Dat wordt ook gewenst door organisaties voor doven en slechthorenden en door het Europees Parlement. De aanwijzing van de leverancier van deze bemiddelingsdienst zal plaatsvinden na een open selectieprocedure. Dat betekent dat de dienst pas in de loop van 2013 operationeel zal worden. Ik zal er alles aan doen om te bekijken hoe wij als overheid eraan kunnen bijdragen om de bestaande voorziening op peil te houden. Daarnaast zullen wij bekijken hoe wij de procedure voor die betere dienst die via de wijziging van de Telecommunicatiewet mogelijk is, kunnen bekorten.

**Mevrouw Wiegman-van Meppelen Scheppink**  
(ChristenUnie):

Voorzitter. Ik ben blij dat de minister het belang erkent van teksttelefonie. De minister zegt dat deelnemers kunnen terugvallen op analoge telefonie. Stel dat de minister tegen ons zou zeggen: sorry, er is geen mobiele telefonie, doe maar gewoon analoog. Dan hebben wij wel met elkaar een probleem. Juist mobiel is het van belang dat je 112 kunt bellen. Ik ben erg benieuwd op welke termijn de minister wat kan realiseren.

Is de minister bereid om ervoor te zorgen dat TelePlus op korte termijn bereikbaar is en het liefst gratis? Dan is er uiteindelijk weer gelijkwaardigheid in telefonie.

Nu zichtbaar is geworden dat de markt niet voorziet in dat wat nodig is, is het dan niet verstandig dat de overheid zodig de tekst- en beeldbemiddelingsdienst als de verstrekking van toegankelijke telefoons onderbrengt in een organisatie, in een telefoonmaatschappij voor dove en slechthorende mensen? Volgens mij helpt dat bij het realiseren van ons beleidsvoornemen van gelijke toegang. Daarnaast zullen aanzienlijke besparingen kunnen optreden. Er ontstaat een integrale aanpak die allerlei stroperigheid voorkomt.

**Minister Verhagen:**

Voorzitter. Het KLPD, waaronder 112 valt, heeft in eerste instantie aangeboden om de kosten voor het in de lucht houden van de verbinding hoe dan ook tot 1 juli te betalen. Het Engelse bedrijf dat de server die AnnieS voor de verbindingen gebruikt exploiteert, wil de dienstverlening van AnnieS niet voortzetten, ook niet na het directe verzoek van het KLPD. Een deel van de AnnieS-klanten heeft mogelijk nog een vaste telefoonaansluiting met bijbehorende teksttelefoon. Daarmee kan 112 worden gebruikt. Per 1 juli zullen wij ervoor zorgen dat 112 voor sms beschikbaar is. In de tussentijd moeten wij bekijken hoe de dienstverlening in de een of andere vorm kan worden voortgezet en welke steun de overheid daarbij kan geven.

Gisteren is een bewindvoerder bij AnnieS aangesteld die de verdere mogelijkheden onderzoekt. Als er oplossingen zijn voor de financiële problemen, dan is voortzetting

## Verhagen

mogelijk. Als dat niet zo is, dan koerst AnnieS af op een faillissement.

Wat onderzocht moet worden – ik heb al gezegd dat ik zal bezien op welke manier we er een bijdrage aan kunnen leveren – is op welke wijze het teksttelefoniesysteem door een andere dienstverlener voortgezet kan worden.

Verder is gevraagd of de markt dit punt überhaupt wel ziet. We hebben hier met zijn allen de Telecomwet uitvoerig besproken, inclusief het systeem van de nieuwe voorzieningen. We werken nu aan de oprichting van een bemiddelingsdienst op basis van de wet die de vorige week is aanvaard. De selectieprocedure vereist uiteraard de nodige zorgvuldigheid om de dienstverlening zeker te kunnen stellen.

### De voorzitter:

De afspraak is dat er in een minuut wordt geantwoord.

### Mevrouw Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie):

Voorzitter. Ik ben blij met de antwoorden tot nu toe. Ik zou de minister willen vragen of hij de Kamer op de hoogte kan houden van de stappen die gezet worden, vooral omdat snelheid van belang is en mensen die gebruikmaken van deze beeld- en teksttelefonie weten waar ze aan toe zijn. Is de minister ook bereid om gebruik te maken van alle bestaande kennis en kunde van AnnieS en de klanten ervan? Ook vraag ik de minister of hij bereid is om ons nader op de hoogte te houden van alle ontwikkelingen rond Total Conversation. Het Europees Parlement heeft onlangs verklaard dat alle Europese lidstaten het 112-alarmnummer bereikbaar moeten maken, ook via Total Conversation voor doven, slechthorenden en mensen met een taal- of spraakprobleem. Wanneer heeft Nederland dit precies goed geregeld?

### Minister Verhagen:

Voorzitter. Ik zal de Kamer uiteraard op de hoogte houden van de ontwikkelingen. Als AnnieS daartoe bereid is, zal ik uiteraard ook gebruikmaken van haar kennis, ervaring en kunde.

Met betrekking tot Total Conversation: dat hebben wij dus in de wet vastgelegd. Juist vanwege het feit dat wij nu pas die open procedure zouden starten die de vorige week is aanvaard, ga ik er alles aan doen om die periode zo kort mogelijk te houden. Ik zal de Kamer ook daarvan op de hoogte houden. Ik ben het namelijk met mevrouw Wiegman eens dat dit een oplossing zou kunnen bieden voor de problemen die zij terecht aankaart.

### Mevrouw Schaart (VVD):

Voorzitter. Het is een belangrijk onderwerp. Zoals de minister heeft aangegeven, is de vorige week de Telecomwet aangenomen, waarin dit ook uitvoerig aan de orde is gekomen. Er moet een onderscheid zijn tussen beelden en teksttelefonie. Klanten moeten daarin kunnen kiezen. Ook als er wordt gekozen voor beeldtelefonie, moet 112 beschikbaar zijn en blijven. Kan de minister die garantie geven?

### Minister Verhagen:

Voorzitter. Ik ben het met mevrouw Schaart eens dat het van het grootste belang is dat juist nummers als 112 beschikbaar zijn. Dus dat moet hoe dan ook zeker worden gesteld. Met betrekking tot de versies die we zullen installeren, is juist de afspraak gemaakt omtrent apparatuur die

werkt op basis van Total Conversation. Het was op verzoek van de organisaties van slechthorenden en doven en op verzoek van zowel de Eerste en Tweede Kamer als het Europees Parlement om dit punt dat mevrouw Schaart terecht aankaart, zeker te stellen.

### Mevrouw Wolbert (PvdA):

Voorzitter. De PvdA-fractie is blij met de antwoorden tot nu toe. Het is een tamelijk technisch onderwerp. Ik heb de minister overigens nog niet horen zeggen dat ten aanzien van slechthorenden en doven gegarandeerd wordt dat er geen sprake zal zijn van onderbreking van de service die ze hebben. Zoals we hier zitten zouden we namelijk geen van allen blij zijn als we ter geruststelling weggestuurd zouden worden met de mededeling: over drie weken hebt u weer een mobiele telefoon.

### Minister Verhagen:

Ik kan het mij voorstellen dat u dat zegt; dat vind ik namelijk zelf ook. Het KLPD heeft aan een Engelse provider aangeboden om de betaling over te nemen zodat in ieder geval de voortzetting gegarandeerd kon worden. De provider heeft daarop geantwoord dat er geen vertrouwen in te hebben omdat die een langetermijncontinuïteit wil. Dat pad is dus afgesneden. Ik heb daarnaast gezegd de mogelijkheden te onderzoeken voor ondersteuning om continuïteit van dienstverlening mogelijk te maken. Tegelijkertijd is het een technisch probleem, zoals daarnet al is gezegd. Het gaat om voorzieningen zoals telefoniesystemen, firewalls en meerdere servers. Daarom kan ik niet zeggen dat men het even over moet nemen, want die voorziening is specifiek door AnnieS opgezet voor haar klanten.

### De voorzitter:

Ik dank de minister voor de beantwoording.