

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

524

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).

Antwoord van minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) mede namens de minister van Economische Zaken (ontvangen 14 november 2013). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 376.

Vraag 1

Kent u het bericht «Bemiddelingsdienst teksttelefonie stapt over op Total Conversation»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

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

Antwoord 2

Ja, ik ben hiermee bekend. Total Conversation (TC) wordt toegejuicht door de belangenorganisaties voor doven en slechthorenden. TC is internationaal geaccepteerd als dé standaard voor telefoongesprekken met beeld, tekst en audio. Zo kan er gelijktijdig gesproken worden via gebaren(taal), real-time tekst (RTT), spraak en spraakafzien door middel van liplezen.

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?

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

Antwoord 3

De TC standaarden zijn open standaarden, die voor iedereen beschikbaar zijn. Juist door te kiezen voor de open en internationaal geaccepteerde TC standaard kan een diversiteit aan aanbieders ontstaan en is men niet afhankelijk van één bepaalde dienstverlener en hardware of software leverancier. Het is mijn verwachting dat er meerdere aanbieders zullen komen. Er zijn concrete signalen dat een tweede aanbieder binnenkort de doelgroep van software kan voorzien.

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?

Antwoord 4

Ja, alle zorgverzekeraars vergoeden speciale communicatieapparatuur, of speciale software om te kunnen telefoneren voor mensen die daarvoor in aanmerking komen. Het signaal wijst op het gegeven dat analoge teksttelefoons niet geschikt zijn voor de internationale standaard voor TC software voor telefoongesprekken met beeld, tekst en audio.

Met TC software kan er gelijktijdig gebeld worden via gebaren(taal), real-time tekst (de letters komen bij de andere persoon meteen in beeld) en/of spraak en spraakafzien. Bij TC wordt gebruik gemaakt van specifieke digitale technische standaarden om snel en optimaal te kunnen telefoneren. Bezitters van een (oude) analoge teksttelefoon die gebruik willen maken van de bemiddelingsdienst, moeten overstappen naar een IP² verbinding via een digitale teksttelefoon of een computer, smartphone of tablet. In geval een algemeen gebruikelijke smartphone, computer of tablet niet voldoet, kan een gebruiker in aanmerking komen voor een vergoeding van een speciale digitale tekst- of beeldtelefoon.

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

Antwoord 5

Aan het gebruik van de bemiddelingsdienst zijn geen abonnementskosten verbonden. Gebruikers betalen alleen voor de algemeen gebruikelijke kosten voor de aanschaf en het gebruik van een normale smartphone, computer of tablet. De kosten voor de softwarelicentie worden door alle zorgverzekeraars vergoed en vallen niet onder het eigen risico.

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?

Antwoord 6

Alle verzekerden van wie bekend is dat men in het verleden een teksttelefoon heeft gekregen, hebben van hun zorgverzekeraar een brief ontvangen. De zorgverzekeraars hebben een partij ingezet voor instructie en begeleiding, die

² Voice over IP of VoIP wordt het internet of een ander IP-netwerk gebruikt om spraak en data te transporteren.

gespecialiseerd is in communicatie met doven en slechthorenden. Inmiddels is een significant deel van de doelgroep overgestapt op het nieuwe systeem van Total Conversation.

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?

Antwoord 7

De bemiddelingsdienst is alleen bereikbaar via een IP verbinding. Gebruikers van een analoge telefoon die van de bemiddelingsdienst gebruik willen maken, kunnen overstappen op een IP verbinding via digitale teksttelefoon, computer, smartphone of tablet. Alle verzekerden van wie bekend is dat men in het verleden een teksttelefoon heeft gekregen, hebben van hun zorgverzekeraar een brief ontvangen waarin staat hoe ze in aanmerking kunnen komen voor een vergoeding. Echter, niet alle gebruikers van analoge teksttelefoons zijn bij zorgverzekeraars, telecoomaanbieders of de doven- en slechthorenden gemeenschap bekend. Het kan daardoor voorkomen dat een kleine groep gebruikers van (oude) teksttelefoons – kortstondig – geen gebruik kan maken van de bemiddelingsdienst. Op het moment dat gebruikers van analoge teksttelefoons zich bij hun zorgverzekeraar melden, zal de zorgverzekeraar voor zijn verzekerde adequate zorg regelen. Adequaat betekent passende gebruiksklare hulpmiddelen, inclusief noodzakelijke begeleiding en instructie.

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?

Antwoord 8

Door de gestelde betaalbaarheids- en kwaliteitseisen is de nieuwe tekst- en beeldbemiddelingsdienst naar mijn mening een adequate invulling van de gelijkwaardige toegang tot de universele dienst van vaste telefonie. Zo mag de dienst voor de eindgebruiker niet meer kosten dan het bellen naar een geografisch nummer. Verder zijn er eisen gesteld ten aanzien van de openingstijden, de wachttijden, de informatieverstrekking, de te ondersteunen standaarden, de vertrouwelijkheid van de gesprekken en de kwaliteit van de bemiddeling om een gelijkwaardige toegang tot telefonie te realiseren.