

## Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Mariya Gabriel  
Commissioner for Digital Economy and Society

10.2.g

10.2.g Brussels

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
www.rijksoverheid.nl/jenv

**Ons kenmerk**  
2584497

**Bijlagen**  
1

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Datum 2 mei 2019

Onderwerp Roadmap locatiebepaling voor mensen met communicatieve beperking

Geachte Commissaris Gabriel,

Op vrijdag 1 februari jl. ontving ik uw brief aangaande locatiebepaling in Nederland van mensen met een communicatieve beperking, die via alarmnummer 1-1-2 de hulpdiensten trachten te benaderen. De locatie van de beller moet, net als bij mensen zonder communicatieve beperking, beschikbaar zijn zodra de verbinding met de meldkamer tot stand komt. Omdat deze locatiebepaling nog niet op gelijk niveau is met dat van andere Nederlandse ingezetenen, heeft u daarover uw zorgen geuit. Ik heb u op 14 februari per brief over de voortgang geïnformeerd.

Op 5 april jl. heeft de plv. directeur-generaal CONNECT via een e-mail aan ambassadeur Van Roeden het verzoek gedaan om de *roadmap* uiterlijk 3 mei aan te leveren, en daarin te beschrijven wanneer de locatiebepaling wordt geïmplementeerd.

Naar aanleiding van uw verzoek licht ik de ontwikkelingen en planning van deze functionaliteiten graag nader toe. In overleg tussen vertegenwoordigers van mijn ministerie en uw directoraat is afgesproken daarbij te focussen op twee belangrijke voorzieningen, te weten e-SMS met Advanced Mobile Location en de nieuwe 1-1-2 app. In deze brief treft u de routekaart aan die de Nederlandse autoriteiten bewandelen om voor mensen met een communicatieve beperking een geheel gelijkwaardige toegang te bieden tot het alarmnummer 1-1-2. In de bijlage treft u een visualisatie van deze planning aan.

### **Nieuw 1-1-2-communicatieplatform**

De Nederlandse autoriteiten willen betrouwbare en toekomstbestendige oplossingen bieden op gebied van 1-1-2 voor alle burgers en werken daarom aan een nieuw communicatieplatform. Hiermee wordt het niveau van de huidige dienstverlening gecontinueerd en worden nieuwe manieren om de hulpdiensten te bereiken gerealiseerd. De ontwikkeling van dit platform maakt het technisch mogelijk wezenlijke stappen te zetten ten aanzien van locatiebepaling bij 1-1-2 voor mensen met een communicatieve beperking.

Het platform ondersteunt de standaarden voor Total Conversation waarmee spraak, tekst en beeld voor mensen met een communicatieve beperking mogelijk wordt

gemaakt. Momenteel kunnen mensen met een communicatieve beperking die zijn aangewezen op een gebarentolk de hulpdiensten benaderen (beeld) via de Signcall-app. De Signcall-app ondersteunt ook een chatfunctie (tekst). De Signcall-app voorziet echter nog niet in locatie-informatie.

Met de oplevering van het nieuwe communicatieplatform komen daar e-SMS met AML en de 1-1-2 app bij (beiden tekst), die beiden een laagdrempelige toegang bieden, en bovendien voorzien in locatie-informatie.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**

**Datum**  
2 mei 2019

**Ons kenmerk**  
2584497

De oplevering van het platform door telecomprovider KPN was in onze brief van 15 februari jl. nog voorzien in april 2019, maar na constatering van diverse technische onvolkomenheden bleek dat niet haalbaar; gebruikersacceptatietesten van het platform leverden nog teveel blokkerende issues op. KPN heeft daarop direct opdracht gekregen de onvolkomenheden te verhelpen. Oplevering van het platform is nu voorzien in augustus 2019.

### **e-SMS met AML**

De emergency-SMS-functionaliteit komt voor alle gebruikers beschikbaar met de lancering van het nieuwe 1-1-2-communicatieplatform. Advanced Mobile Location (AML)-techniek biedt de mogelijkheid om bij een "emergency-SMS", kortweg eSMS, locatiegegevens mee te zenden wanneer de persoon met de communicatieve beperking geen beschikking heeft over Total Conversation Software waarvoor een dataverbinding is vereist.

In september 2019 is eSMS met AML gereed voor gebruikers van het besturingssysteem Android.

De AML-techniek die dit najaar op iPhones geactiveerd wordt, werkt vooralsnog alleen bij telefonische 1-1-2-oproepen, en nog niet bij het versturen van een e-SMS. Nederland treedt hierover in gesprek met Apple. Het verdient aanbeveling dit ook op Europees niveau te adresseren.

### **1-1-2-app met locatiebepaling**

Momenteel vindt de ontwikkeling van een 1-1-2 app plaats in Nederland. De 1-1-2-app wordt geïntegreerd met het nieuwe communicatieplatform. In de 1-1-2-app komen onder meer een Real Time Text functie met de centralist van de meldkamer, en direct beschikbare locatiegegevens op basis van de sensoren van de smartphone.

Na de oplevering van het platform start een aantal maanden durende stabiliteitsperiode, waarin geen veranderingen op het communicatieplatform worden doorgevoerd. Na deze stabiliteitsperiode kan de 1-1-2-app worden geïmplementeerd. De verwachting is dat de 1-1-2-app vanaf het eerste kwartaal van 2020 beschikbaar is.

Google en Apple beoordelen zelf of apps mogen worden opgenomen in hun app-stores. Momenteel staat Apple op het standpunt dat locatiegegevens niet in apps mogen worden gebruikt voor noodhulpverlening. Zolang Apple op dit standpunt blijft, bestaat het risico dat Apple de Nederlandse 1-1-2-app weigert in de App-store. De Nederlandse autoriteiten nemen dit op met Apple. Het is raadzaam dat deze materie ook op Europees niveau met Apple wordt opgenomen.

### **Betrokken doelgroep**

Het doorlopend contact tussen de Nederlandse autoriteiten en de doelgroep is van uitermate groot belang. De input van eindgebruikers die doof of slechthorend zijn, spraakmoeilijkheden hebben of doofblind zijn, is nodig om in de meldkamer de

beste oplossingen te realiseren en gelijkwaardige bereikbaarheid te bieden. Daarom worden vertegenwoordigers van de doelgroep uitgenodigd om mee te denken over app-ontwikkeling op het gebied van, bijvoorbeeld, leesbaarheid, gebruikersgemak en vormgeving.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**

**Datum**  
2 mei 2019

**Ons kenmerk**  
2584497

Daarnaast worden zij ook uitgenodigd voor de gebruikersacceptatietesten van de producten die worden ontwikkeld, alvorens die producten worden geïmplementeerd. Zij denken eveneens mee over toekomstige ontwikkelingen die in Total Conversation Software kunnen worden meegenomen, zoals locatie-informatie binnen de Signcall-app, waarmee de doelgroep nu via beeld de hulpdiensten kan benaderen. Tenslotte blijven de Nederlandse autoriteiten met de doelgroep in gesprek over de meest effectieve vorm van communicatie over deze ontwikkelingen richting hun achterban, teneinde het bereik van de oplossingen te optimaliseren.

### **Tijdljn**

In een overzichtelijke tijdljn ziet de routekaart naar e-SMS en de 1-1-2 app er als volgt uit:

December 2018	Meldkamers gereed om AML te ontvangen
Maart 2019	Advanced Mobile Location geactiveerd voor Android
Augustus 2019	Geplande oplevering nieuw communicatieplatform 1-1-2
Augustus 2019 – december 2019	Stabilisatieperiode nieuwe communicatieplatform
September 2019	e-SMS met Advanced Mobile Location beschikbaar voor besturingssysteem Android
Najaar 2019	Advanced Mobile Location geactiveerd voor iPhone
Najaar 2019	Gebruikersacceptatietesten 1-1-2-app met doelgroepen
Kwartaal 1, 2020	1-1-2 app met RTT en locatie-informatie gereed voor Android en iPhone*

\*Mits toegestaan door appstores

Met deze routekaart zetten de Nederlandse autoriteiten de noodzakelijke stappen om de bereikbaarheid van de hulpdiensten voor mensen met een communicatieve beperking te vergroten en daarbij nauwkeurige, direct beschikbare locatie informatie voorop stellen in de beschreven ontwikkelingen. Indien gewenst kan ik een technische briefing laten verzorgen, voor gewenste toelichting.

Hoogachtend,

Ferd Grapperhaus  
Minister van Justitie en Veiligheid