Vraag nr. 297
van 9 juni 1997
van mevrouw RIET VAN CLEUVENBERGEN

Overheidshulp per telefoon – Gehoorgestoorden

Doven en slechthorenden willen ook een beroep doen op de huidige communicatiemiddelen. Vooral nu de overheid hulp, advies, klachten, ... via telefoonlijnen promoot, is het belangrijk dat het gebruik ervan zo goed mogelijk voor doven en slechthorenden wordt aangepast.

1. Vallen er dergelijke telefonische diensten onder de verantwoordelijkheid van de minister ?

2. Welke initiatieven nam de minister reeds om de lijnen toegankelijk te maken voor doven en slechthorenden ?

N.B. : Deze vraag werd gesteld aan alle ministers.

Gecoördineerd antwoord van minister Luc martens

Luc Van den Brande, minister-president van de Vlaamse regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden, Wetenschap en Technologie

Op aanvraag van de betrokkenen neemt de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO) de nodige maatregelen om voor gehoorgestoorden extra voorzieningen te treffen voor het optimaal gebruik van telefoonfaciliteiten.

Totnogtoe werden geen speciale telefonische voorzieningen voor doven en slechthorenden getroffen door het departement Wetenschap, Innovatie en Media.

Export Vlaanderen heeft onder haar verantwoordelijkheid geen telefonische dienst zoals de Vlaams volksvertegenwoordiger in haar vraag bedoelt. Gezien de specialisatiegraad van de door Export Vlaanderen aangeboden diensten rijst dit probleem maar in geringe mate. Bovendien is schriftelijke communicatie hier een volwaardig equivalent. Dit sluit niet uit dat in de mate van het mogelijke Export Vlaanderen aandacht zal schenken aan haar telefonische toegankelijkheid.

Ook het IWT (Vlaams Instituut voor de Bevordering van het Wetenschappelijk Technologisch Onderzoek in de Industrie) heeft hieromtrent geen bijzondere acties te melden.

Dergelijke telefonische diensten vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Toerisme Vlaanderen. Toerisme Vlaanderen zal bij het opstarten van een call-service centrum trachten rekening te houden met de toegankelijkheid voor doven en slechthorenden.

Wat de VLAM (Vlaamse Dienst voor Agro-Marketing) betreft, vallen er geen dergelijke telefonische diensten onder mijn verantwoordelijkheid.
Ik nam nog geen initiatieven om de lijnen van VLAM toegankelijk te maken voor doven en slechthorenden.

Luc Van den Bossche, minister vice-president, Vlaams minister van Onderwijs en Ambtenarenzaken

Alle diensten en bijgevolg ook alle ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verstrekken, wanneer zij hierom worden gevraagd, onder meer telefonische hulp of advies aan de burger. Het installeren van de communicatiemiddelen in de gebouwen waar de administraties of kabinetten zijn gehuisvest, is de bevoegdheid van de afdeling Gebouwen (bevoegd minister Wivina Demeester, Vlaams minister van Financiën, Begroting en Gezondheidsbeleid) en de afdeling Informatica en Geïntegreerd Systeem, waarvoor ik bevoegd ben.

Het is praktisch onmogelijk om voor alle ambtenaren van het ministerie die apparatuur te installeren waarmee zij kunnen communiceren met doven en slechthorenden. Specifieke telefoonlijnen waar de burger met zijn klachten terechtkan en om hulp of advies kan vragen, bijvoorbeeld inzake jeugdbescherming en ouderenzorg, zijn voor de doven en slechthorenden nog niet toegankelijk.

De afdeling Gebouwen kan onderzoeken hoe deze specifieke telefoonlijnen voor doven en slechthorenden kunnen worden aangepast. Volgende oplossingen kunnen nader worden onderzocht en toegepast :

– niet-interactieve communicatiemiddelen zoals e-mail via Internet of telefax ;

– interactieve communicatiemiddelen zoals de "Minitel Dialoog (ALTO) Doventelefoon" van Belgacom met geïntegreerd display en klavier, of het on-line chatten via Internet.

Deze oplossingen houden wel in dat de burger ook over deze apparatuur moet beschikken om met de vermelde diensten te kunnen communiceren.

Departement Onderwijs

Wat vraag 1 betreft.

Telefonische dienstverlening wordt conceptueel

gestuurd vanuit de afdeling Communicatie en Ontvangst, waarvan de verantwoordelijkheid onder minister-president Luc Van den Brande valt. De technische zijde van de telefonie valt dan weer onder ofwel de afdeling Gebouwen (kleine installaties) of de afdeling Elektriciteit en Mechanica van het departement Leefmilieu en Infrastructuur (voor de grote telefooninstallaties), ofwel wordt het beheer waargenomen door een beheersdienst van de Regie der Gebouwen, zoals in het Rijksadministratief Centrum in Brussel.
Anderzijds kan men stellen dat de organisatie van de telefonische communicatie een departementale aangelegenheid is. De verantwoordelijkheid over de infolijn van het departement Onderwijs valt in die redenering onder de bevoegdheid van de Vlaamse minister van Onderwijs.

Wat vraag 2 betreft.

Het toegankelijk maken van lijnen voor doven en slechthorenden is vooral een technisch probleem. In die zin zou ik willen doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de afdeling Gebouwen of van de afdeling Elektriciteit en Mechanica.
Voor de infolijn van Onderwijs werden nog geen initiatieven genomen.

Doven en slechthorenden kunnen wel gebruikmaken van andere communicatietechnieken, zoals via briefwisseling en fax. E-mail en Internet zijn in volle ontwikkeling als communicatiemiddel met de overheid.

De Universiteit Gent heeft geen speciale telefoonlijnen voorbestemd voor het opvragen van informatie. Uiteraard zijn alle diensten telefonisch en per fax te bereiken voor inlichtingen. De gehoorgestoorde studenten die een kamer in de universitaire studentenhomes betrekken, beschikken daar over een individueel faxtoestel voor communicatie binnen en buiten de universiteit. Voor gehoorgestoorde personeelsleden wordt eventueel via het Vlaams Fonds de nodige apparatuur aangevraagd.

Het UZ Gent kan via de telefooncentrale een aantal telefoontoestellen met geluidversterking ter beschikking stellen ten behoeve van slechthorende patiënten en personeelsleden.

Wat de ARGO (Autonome Raad voor het Gemeenschapsonderwijs) betreft, vallen de telefonische diensten onder de verantwoordelijkheid van het beheersorgaan, in casu de Centrale Raad. De Centrale Raad van de ARGO heeft tot op heden terzake nog geen initiatief genomen.

Bij de DIGO (Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs) zijn dergelijke telefonische diensten niet aanwezig. Omtrent de toegankelijkheid werden verder geen initiatieven genomen.

Wivina Demeester-De Meyer, Vlaams minister van Financiën, Begroting en Gezondheidsbeleid

Wat de administratie Gezondheidszorg betreft, kan ik meedelen dat er op dit ogenblik geen specifieke telefoonlijn in eigen beheer wordt opengesteld voor klachten of informatieverstrekking in verband met de materies en sectoren waarvoor deze administratie bevoegd is. Wel worden twee dergelijke telefoonlijnen voor het grote publiek rechtstreeks gesubsidieerd, namelijk de Drugslijn en de Aidstelefoon. Beide hebben contacten met de belangenverenigingen voor doven en slechthorenden, met het oog op het verbeteren van de toegankelijkheid voor deze bevolkingsgroep van de gegeven informatie. Zowel fax als teksttelefoon, dit wil zeggen een telefooninstallatie met tekstscherm en klavier, worden uitgetest.

Een eerste grondige evaluatie eind 1997 zal als basis dienen voor eventuele uitbreiding van een van de mogelijke systemen om via geschreven gesprekken met doven en slechthorenden te communiceren over de betrokken materies.

Theo Kelchtermans, Vlaams minister van Leefmilieu en Tewerkstelling

Wat de administratie Werkgelegenheid betreft, deel ik mee dat er twee telefonische diensten bestaan, namelijk de Gecofoon en AWAP-lijn, als aanspreekpunt voor vragen rond gesubsidieerde contractuelen enerzijds en aanmoedigingspremies bij loopbaanonderbreking anderzijds.

Beide telefonische diensten zijn echter niet aangepast voor doven en slechthorenden.

Eric Van Rompuy, Vlaams minister van Economie, KMO, Landbouw en Media

Wat de administratie onder mijn bevoegdheid betreft, bestaan er momenteel geen telefonische diensten, noch telefonische lijnen, aangepast voor doven en slechthorenden.

Wat de administratie Economie en de administratie Land- en Tuinbouw betreft, bestaan er momenteel geen telefonische diensten, noch telefonische lijnen, aangepast voor doven en slechthorenden.

Leo Peeters, Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Stedelijk Beleid en Huisvesting

Wat de administratie Binnenlandse Aangelegenheden betreft, bestaan er momenteel geen telefonische diensten, noch telefonische lijnen, aangepast voor

doven en slechthorenden.
Bij de bevoegde afdeling Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid, alsook bij de huisvestingscellen ressorterend onder de provinciale afdelingen ROHM (Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen) in de vijf provincieplaatsen kan men – naargelang de eigen voorkeur – hetzij per brief, hetzij telefonisch, hetzij per fax terecht. De geïnteresseerden die dat wensen, kunnen ook persoonlijk op de diensten zelf worden ontvangen. Bovendien kan op schriftelijk verzoek een vooronderzoek ter plaatse worden ingesteld, voorafgaand aan de indiening van de eigenlijke aanvraag om toelage, om uit te maken welk subsidiestelsel per specifiek geval het meest interessant is. Er wordt weliswaar voor een telefoonpermanentie gezorgd, maar dit communicatiemiddel wordt niet echt aan de hand van een speciaal (gratis) oproepnummer gepromoot.

Er werden geen bijzondere initiatieven inzake aanpassing van telefoonlijnen ontwikkeld. Uit de vier geboden mogelijkheden kiezen de aanvragers zelf de communicatievorm die voor hen het meest praktisch uitkomt.

Eddy Baldewijns, Vlaams minister van Openbare Werken, Vervoer en Ruimtelijke Ordening

De afdelingen die onder mijn bevoegdheid vallen, beheren geen telefoonlijnen voor dringende hulp, met uitzondering van de praatpalen langs autosnelwegen.

De praatpalen zijn zodanig opgevat dat een druk op de drukknop onmiddellijk in een centrale aangegeven wordt met plaatsaanduiding. Zelfs zonder gesprek is de operator in kennis van een oproep, kan hij die lokaliseren en de nodige maatregelen treffen. Daarenboven is men op een autosnelweg zeer zelden alleen en kan in dringende gevallen een beroep worden gedaan op derden.

Er zijn verschillende lijnen waar advies kan worden gevraagd of klachten kunnen worden geformuleerd in verband met vergunningen, lopende dossiers, infrastructuur, enzovoort. Doven en slechthorenden kunnen deze diensten bereiken per fax of e-mail.

Anne Van Asbroeck, Vlaams minister van Brusselse Aangelegenheden en Gelijke-kansenbeleid

1. De organisatie van de telefoondiensten van de Vlaamse Gemeenschap valt niet onder mijn bevoegdheid. Naast de initiatieven zoals beschreven in punt 2 heb ik gesprekken gevoerd met Belgacom. Hieruit bleek dat Belgacom specifieke toestellen op de markt heeft gebracht (b.v. de Maestro, dit toestel bevat een versterker van 6 decibel ... Koppeling voor gehoorapparaten – regelbare luidspreker).

   Wanneer een bedrijf beslist om een telefoonlijn op te stellen voor het verkrijgen van informatie, dan betreft dit een initiatief van het bedrijf zelf. Belgacom kan enkel het mogelijk gebruik van een faxnummer ter kennis stellen van de verschillende bedrijven die toepassingen op 0900 nummers wensen te gebruiken, om aldus aan de noden van doven en slechthorenden tegemoet te komen. Deze mogelijkheden heb ik gesuggereerd aan mijn collega's die in de Vlaamse Gemeenschap verantwoordelijk zijn voor de telefoondiensten.

2. Ten aanzien van personen met een handicap nam ik twee initiatieven die gehoorgestoorden ten goede komen.

   – In het kader van het realiseren van een betere toegankelijkheid tot informatie voor gehandicapten worden op mijn initiatief sinds mei 1996 via de BRTN-teletekst twee pagina's (p. 760-761) aangeboden die specifiek tot deze doelgroep zijn gericht. De bekendmaking van dit initiatief wordt ondersteund via een informatieve brochure en affiches.

   – Recentelijk, met name in de maand april, heb ik samen met de BRTN een campagne gevoerd die specifiek was gericht tot de doven en slechthorenden. In het kader van doelgroepenbeleid ondertitelt de openbare omroep een deel van zijn programma's via teletekst. De campagne hield in dat dit aanbod extra in de kijker werd gesteld via een tv-spot, alsook advertenties in de tv-pagina's van de schrijvende pers, waarbij de ondertitelde programma's werden aangekondigd.

Luc Martens, Vlaams minister van Cultuur, Gezin en Welzijn

Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn
Sinds september 1994 is binnen de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn de Rusthuis Infofoon operationeel. Het is een lijn waar iedereen tegen zonaal tarief terechtkan voor informatie, suggesties of klachten over rusthuisaangelegenheden. Uit de jaarverslagen blijkt dat het vooral familieleden van bewoners, personeelsleden en sociale diensten zijn die gebruik maken van de Rusthuis Infofoon. Rusthuisbewoners zelf maken zelden gebruik van het medium (in 1994 : 13 %, in 1995 en 1996 : 5 % van de oproepen). De communicatie met ouderen die bellen liep in een aantal van de oproepen moeilijk wegens de hardhorigheid van de bewoners.

Uit navraag bij de Klantendienst Bedrijven van

Belgacom blijkt dat het toestel van de Rusthuis Infofoon niet kan worden uitgerust met apparatuur om het geluid nog bijkomend te versterken voor de oproeper. Er bestaan toestellen die over een volumeknop beschikken. Die moet dan bij de oproeper thuis geïnstalleerd zijn.

Sinds 10 februari 1997 staat voor jongeren en ouders binnen de bijzondere jeugdbijstand een gratis telefoonlijn ter beschikking onder de naam Jolijn. Het nummer is 0800-900-33. De lijn werd op mijn initiatief genomen op voorstel van de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het initiatief wil tegemoetkomen aan bepaalde verwachtingen zoals geformuleerd in het Algemeen Verslag over de Armoede en in het VN-verslag over de Rechten van het Kind. Jolijn beschikt niet over bepaalde faciliteiten om de telefoondiensten toegankelijk te maken voor doven en slechthorenden. Op de affiches en folders is het adres van de afdeling vermeld. Jolijn krijgt daardoor soms ook schriftelijke reacties, waar uiteraard een passend gevolg aan wordt gegeven. Jolijn zou kunnen deelnemen aan het project van de professioneel opgezette en geïntegreerde infotelefoondienst van de Vlaamse overheid. Deze infotelefoondienst zou worden aangesloten op Internet met een e-mail adres Jolijn. Dit zou voor Jolijn en de andere reeds bestaande telefoondiensten van de Vlaamse Gemeenschap toelaten de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten en het zou ook ten goede komen aan personen met een gehoorstoornis.

Administratie Cultuur

Er vallen geen telefonische diensten onder de verantwoordelijkheid van de minister bevoegd voor Cultuur.

Er werden inzake culturele aangelegenheden geen initiatieven genomen om lijnen toegankelijk te maken voor doven en slechthorenden.

Kind en Gezin

Kind en Gezin verzorgt in de regio-huizen telefonische permanenties voor ouders van jonge kinderen. Elke voormiddag kunnen ouders met vragen terecht bij de regio-verpleegkundige.

De dienst werd (nog) niet afgesteld op de noden van doven en slechthorenden.

De Vlaamse Kinder- en Jongerentelefoon, vanaf 1997 door Kind en Gezin gesubsidieerd, heeft wel reeds inspanningen geleverd naar deze doelgroep toe en gaat op 2 januari 1998 van start met een project via Minitel voor dove en slechthorende kinderen. Dit project loopt over twee jaar en wordt gesubsidieerd door de provincie Oost-Vlaanderen.

VFSIPH

1. Het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap is in het hoofdbestuur en in de provinciale afdeling per fax en door het versturen van een elektronisch postbericht, via e-mail, bereikbaar voor doven en slechthorenden.

   Tolkprestaties in arbeids- en leefsituaties verleend door erkende doventolken aan doven, kunnen ten laste worden genomen. Het Vlaams Communicatie-assistentiebureau voor doven coördineert als centraal tolkenbureau, de door het Vlaams Fonds gesubsidieerde dienstverlening. De doven richten zich tot het centraal tol-kenbureau voor een te verlenen tolkendienst ; het tolkenbureau wijst de tolkopdracht aan een erkende doventolk toe.

2. Bepaalde hulpmiddelen voor doven en slechthorenden zijn opgenomen in de bijlage van het besluit van de Vlaamse regering tot vaststelling van de criteria, modaliteiten en bedragen van de tussenkomsten voor individuele materiële bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap, daterend van 31 juli 1992. Volgens bekende voorwaarden en modaliteiten worden zij ten laste genomen.

   Hulpmiddelen die niet zijn opgenomen in de bijlage en die niet expliciet werden uitgesloten, kunnen worden voorgelegd aan de Bijzondere Bijstandscommissie indien wordt voldaan aan de voorwaarden om door deze commissie te worden onderzocht (art. 9bis, § 3, van het BVR van 31/07/1992).
   Bij het onderzoek van de aanvraag tot tegemoetkoming wordt rekening gehouden met de noodzaak, de gebruiksfrequentie, de werkzaamheid en de doelmatigheid uit oogpunt van de handicap, in verhouding tot het bedrag van de tenlasteneming. De tegemoetkoming wordt individueel vastgelegd.

Door het subsidiëren van welbepaalde hulpmiddelen kunnen voor slechthorenden en sommige doven telefoonproblemen worden opgelost en zijn de bestaande telefoonlijnen en infrastructuur toegankelijk.