

Burgemeester en wethouders van de gemeente Valkenswaard
Team Sociaal en Economisch Beleid t.a.v. subsidies
Postbus 10000
5550 GA VALKENSWAARD

TEVENS PER E-MAIL VERZONDEN (subsidies@valkenswaard.nl)

Valkenswaard, 1 juli 2021

uw kenmerk:

onderwerp: borgen gegarandeerde werking van telefoon- en lijnverbindingen achter
personenalarmering en aanvraag subsidie daarvoor

Geacht college,

Hierdoor vragen wij uw onverdeelde aandacht voor het navolgende.

Zo'n zes jaar geleden liep de initiatiefnemer van onze stichting (*in oprichting*) er voor het eerst tegenaan dat de telefoonlijnverbinding achter de personenalarmering van een naast familielid werd gekaapt door een totaal onbekende derde. Dat gebeurde niet één enkele keer, maar zelfs vier keer in een halfjaar tijd!

En de gecontracteerde telecomaانبieder stelde dat zij dit op geen enkele wijze kon verhinderen, ook al zou ze dat willen. Er was binnen de Telecomsector namelijk afgesproken, bij een binnenkomende vraag van een andere telecomaانبieder om de lijn af te staan, daaraan onmiddellijk gehoor te geven. Deze in 2007 binnen de Telecomsector overeengekomen *overstapregels* hadden zo tot gevolg dat een individuele telecomaانبieder een telefoonnummer en -lijn niet vast kan zetten en dus niet aan zich kan houden, ook al zou ze dat wel willen (bijvoorbeeld als er een personenalarmering aan hangt).

Wij zetten ons in om hier verandering in te brengen, opdat *kaping* van hulplijnen van hulpbehoevenden in de nabije toekomst tot het verleden behoort en in de praktijk niet meer voorkomt. Want *lijnkaping* is voor een kwaadwillende nu nog té gemakkelijk en voor een hulpbehoevende soms levensgevaarlijk, zoals hierna wel duidelijk zal worden.

maatschappelijk belang

Een hulp- of zorgbehoevende heeft groot belang bij zekerheid dat er op cruciale momenten een goed werkende telefoon- en lijnverbinding is in verband met personenalarmering en kan daartoe de lijn willen vastzetten, om afgifte aan derden tegen te gaan. Dat blijkt in de praktijk echter niet te kunnen, door gebondenheid van de eigen telecomaانبieder aan de voor de gehele sector geldende regels: de *overstapregels*.

Een telefoon- en lijnverbinding kan echter onder omstandigheden voor een hulpbehoevende niet slechts een hulplijn zijn, maar ook het enige contact met de buitenwereld of zelfs de levensreddende lijn zijn!

Behoud, instandhouding en gegarandeerde werking van de telefoon- en lijnverbindingen zijn in dat geval nodig voor het goed functioneren van personenalarmeringen, mantelzorgverlening, zorgalarm-systemen en zorgtechnologie: e-health. Dat zijn zaken waar in het huidige tijdsgewricht steeds meer mensen afhankelijk van zijn voor hun zorg en welzijn.

Ga maar eens 10 dagen in quarantaine zonder hulp van buitenaf en zonder een mogelijkheid om die hulp in te roepen!

De maatschappelijke behoefte is er onmiskenbaar. Vooral nu! Maar de Telecomsector (als collectief) wil daar uit zichzelf niet aan. En individuele telecomaانبieders kunnen geen verandering teweegbrengen, want zij zijn gebonden aan de - sinds 2007 sectorbreed geldende en nadien niet meer geactualiseerde - *overstapregels*. De Telecomsector als geheel kan dat echter wél.

overstapregels

De *overstapregels* hebben tot gevolg dat indien een consument-telefoonabonnee om behoud en duurzame instandhouding van de telefoonlijnverbinding (en garanties daarvoor) vraagt, de individuele telecomaانبieder zich (als de lijn vervolgens toch wordt gekaapt) achter die *overstapregels* kan verschuilen. Zij kan zich in dat geval namelijk met succes beroepen op overmacht¹. Gegarandeerde werking van een vaste telefoon- en lijnverbinding is hierdoor voor een individuele telecomaانبieder onbespreekbaar en illusoir.

De Telecomsector is er nog niet écht toe aangezet om daar iets aan te veranderen. Maar daar gaat verandering in komen.

De Telecomsector heeft (o.g.v. *zelfregulering*) wel de bevoegdheid om zelf de *overstapregels* aan te passen (bijvoorbeeld voor de situatie dat er 'n personenalarmering achter een telefoonlijn zit) en te actualiseren. Maar de Telecomsector is tamelijk log, traag en nogal behoudend. En geen van de grote telecomaانبieders (netwerkbeheerder *KPN Wholesale* inclusief) voelt zich kennelijk geroepen om hierbij de spreekwoordelijke kar te gaan trekken.

De politiek en de andere *stakeholders* zijn nu dus aan zet om de noodzakelijke verandering op gang te brengen, aan te zwengelen en zo nodig af te dwingen.

Autoriteit Consument en Markt

De *Autoriteit Consument en Markt* (hierna: ACM) erkent de problematiek rondom de noodzakelijkerwijs gegarandeerde werking van telefoonlijn- en internetverbindingen voor persoonlijke alarmerings-systemen en zorgtechnologie waarvan zorgbehoevenden thuis afhankelijk zijn wél. ACM zou er ook graag wat aan willen doen, maar ontbrak het tot voor kort aan de wettelijke mogelijkheden om er iets aan te kunnen doen.

U leest het goed: "tot voor kort", want mede door de inspanningen van de initiatiefnemer van onze stichting (*in oprichting*) is op 21 december 2020 de Telecommunicatiewet gewijzigd, waardoor ACM vanaf dat moment wel een wettelijke basis en (wettelijke) bevoegdheid heeft tot optreden. Maar de implementatie van die wet, de uitwerking daarvan in de praktijk en (het borgen van) de handhaving

¹ Hof 's-Hertogenbosch, 16 oktober 2018, [ECLI:NL:GHSHE:2018:4268](https://www.rechtspraak.nl/Juridische%20praktijk/Arresten/2018/10/1800001).

ervan zal nog wel enige inspanningen onzerzijds vergen. Wij zullen ervoor waken dat de recente wetsaanpassing tot slechts een 'dode letter' zal verworden. Net zoals de ACM tot voor kort, althans voor de telecommarkt, slechts een 'papieren tijger' leek te zijn.

Ministerie van Economische Zaken & Klimaat

De bereidheid om voor de Telecomsector adequate wet- en/of regelgeving te ontwikkelen en in procedure te brengen, was -althans tot voor kort- bij Ministerie van Economische Zaken & Klimaat (hierna: EZK) ver te zoeken. EZK zag er kennelijk de noodzaak (nog) niet van in. EZK liet de *regulering* van de Telecommarkt liever (da's ook lekker makkelijk) aan de Telecomsector zelf over onder het motto : *zelfregulering*. Het gevolg van een en ander was dat de telecomconsument nagenoeg rechteloos is geworden tegenover een door hem zelf gecontracteerde individuele telecomaanbieder en in een soort van rechtsvacuüm zit.²

hulpbehoevenden aan hun lot overgelaten

Het is nogal wat; dat het voor een grote groep zeer kwetsbare consumenten: door ouderdom, ziekte of gebrek zwakkeren en hulp- en zorgbehoevenden, niet mogelijk is gedaan te krijgen dat het zelf gecontracteerde telecombedrijf een contract gewoon nákomt! Want het telecombedrijf kan zich (met verwijzing naar de *overstapregels*) steeds en structureel beroepen op *overmacht*.

Dat is, in een tijd waarin veel mensen voor hun welzijn en gezondheid echt afhankelijk zijn van de aanwezigheid en beschikbaarheid van goed werkende telecommunicatievoorzieningen (i.v.m. personenalarmering, mantelzorghulp door burens en familie, quarantaine, zorgalarm en e-health), onaanvaardbaar en volstrekt onacceptabel.

Het Corona-virus maakt immers veel mensen voor hulp, nog meer dan ooit tevoren, afhankelijk van die telecommunicatievoorzieningen. Die mensen worden bij het wegvallen van de telefoon- of lijnverbinding volledig aan hun lot overgelaten. Dat kunnen en mógen we als onszelf beschaafd noemende samenleving niet zomaar laten gebeuren!³

kosten en baten van personenalarmering

Als iemand beschikt over een *medische indicatie* dan worden de kosten van personenalarmering veelal door de zorgverzekeraar uit het basispakket van de zorgverzekering vergoed. Dit wordt door voorlichting door de Rijksoverheid ook uitgedragen.⁴

² Een consument kan niet eens de nákomings van de overeenkomst (een man, een man; een woord, een woord) afdwingen.

³ Het voren geschetste probleem is niet een typisch Nederlands probleem. Ook bij het samenwerkingsverband van Europese telecom toezichthouders, BEREC, en OESO hebben wij gehoor gevonden voor het probleem, dat immers niet ophoudt bij onze landsgrenzen.

⁴ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/vraag-en-antwoord/wanneer-krijg-ik-personenalarmering-voor-thuis-vergoed>

Indien iemand niet over een *medische indicatie* beschikt maar - bijv. vanwege ouderdom, ziekte of gebrek en alleenwonend zijn - wel erg kwetsbaar is dan wordt personenalarmering veelal, op *sociale indicatie*, vanuit de Wmo vergoed door de gemeente.

Voor beide situaties geldt echter dat de kosten van personenalarmering *a complete waste of money* zijn als de achterliggende telefoon- en lijnverbinding niet (kan) worden gegarandeerd en geborgd, zoals dat momenteel helaas nog het geval is.

Je zou immers kunnen stellen dat door onbetrouwbaarheid van de lijnverbinding gemeenschaps- en zorgverzekeringsgeld wordt uitgegeven aan iets dat slechts *schijnzekerheid* en *schijnveiligheid* oplevert. Omdat de aangeboden voorzieningen (producten en diensten), in hun onderling verband en samenhang bezien, ondeugdelijk want als totaalsysteem onbetrouwbaar zijn. Doordat de achterliggende telefoon- en lijnverbinding niet gegarandeerd is, niet geborgd is en dus niet betrouwbaar is (en dat ook niet kan zijn).

oproep aan alle stakeholders

Wij roepen eenieder (rijksoverheid, provincie, gemeenten, zorgverzekeraars, regionale zorginstellingen die personenalarmering als dienst aanbieden, hulpverleners, mantelzorgverleners, zorg- en hulpbehoevenden, hun burens en familie) die op enigerlei wijze stakeholder is en/of belang heeft bij deugdelijk werkende personenalarmeringssystemen (en e-health-toepassingen) op om samen met ons een eind te maken aan deze situatie van totale onzekerheid en onveiligheid voor zorg- en hulpbehoevenden. En ons hierbij te steunen.

Tunstall Lifeline Vi+

Veel regionale zorginstellingen, (tevens zijnde) aanbieders van personenalarmering - dat zijn o.a. Stichting Valkenhof, LunetZorg, Jinca, Centrale24, Archipel Thuis, ZuidZorg, FocusCura, CSI Service - bieden het personenalarmeringssysteem *Tunstall Lifeline Vi+* aan dat wordt aangesloten op een vaste telefoon- en lijnverbinding.

Het product *Tunstall Lifeline Vi+* lijkt ons, althans voor zover we dat kunnen beoordelen, op zich wel goed. Maar als deze apparatuur wordt gekoppeld aan een niet-gegarandeerde, niet-geborgde dus onbetrouwbare achterliggende lijnverbinding, die op elk willekeurig moment kan worden gekaapt, dan is ons inziens het eindresultaat toch nog steeds de levering van een ondeugdelijke dienst. Het personenalarmeringssysteem biedt dan slechts schijnzekerheid en schijnveiligheid.⁵

Als de eindgebruiker daar van tevoren geheel níét, of onvolledig over is geïnformeerd, dan kan de informatieverstrekking aan de eindgebruiker ook als enigszins misleidend worden beschouwd, maar dat terzijde.

⁵ Het probleem dat lijnkaping is, geldt niet alleen voor bedrade telefoon- en lijnverbindingen. Wij hebben in de praktijk namelijk ervaren dat het ook bij apparatuur die gebruikmaakt van een sim-kaart, zeer wel mogelijk is dat één telefoonnummer op enig moment door twee telecomaandieners is uitgegeven. En daardoor de telefoon- en lijnverbinding werd gefrustreerd.

help

Neem samen met ons het voortouw en maak een eind aan deze situatie van onzekerheid en onveiligheid voor zorg- en hulpbehoevenden en/of steun ons hierin.

Stop kaping van telefoon- en lijnverbindingen achter zorgalarmsystemen

Kom, net als wij, op voor de belangen van hulpbehoevenden en - door ouderdom, ziekte of gebrek - zwakkeren in de samenleving. Voor de medemens die voor zijn dagelijkse noden totaal afhankelijk is van de beschikbaarheid van deugdelijk werkende telecommunicatievoorzieningen.

Wij doen dat zelf o.a. door -in woord en geschrift- het gesprek en/of de discussie aan te gaan met telecomaandieners, ACM en overheid, door feitenonderzoek te doen, (zo nodig) te procederen en voorlichting te geven aan stakeholders. Opdat de werking van een telefoon- en lijnverbinding achter een personenalarmeringssysteem binnenkort ook in de praktijk gegarandeerd en afdoende geborgd kan worden. Maar wij kunnen het niet alleen af. Wij hebben daarbij ook uw hulp nodig! Help ons, ons werk voort te zetten.

Dat kan door middel van morele, materiele, facilitaire en/of financiële steun, maar ook door ons anderszins te steunen bij onze missie: verkrijging van gegarandeerd werkende telefoon- en lijnverbindingen waarvan zorg- en hulpbehoevenden thuis afhankelijk zijn.

Hulp- en zorgbehoevenden, hun burens en families, hulpverleners, mantelzorgverleners etc. zullen u heel erg dankbaar zijn. Uw steun is echt heel hard nodig ter verkrijging van gegarandeerde werking van telefoon- en lijnverbindingen waarvan zorg- en hulpbehoevenden thuis afhankelijk zijn. Bij voorbaat heel hartelijk dank voor uw steun!

subsidieaanvraag

Hierdoor dienen wij -indien en voor zover nog nodig- daartoe bij u expliciet een subsidieaanvraag in. Ter verkrijging van subsidie in het kader van de regeling **structurele innovatiesubsidie Wmo**, dan wel subsidiering op basis van een eventueel daarop beter aansluitende en deswege meer voor de hand liggende andere (eventueel meer **algemene**) **gemeentelijke subsidieregeling of subsidieverordening**.

Bovendien verzoeken wij u ons kenbaar te maken welke specifieke voorwaarden van toepassing zijn en welke procedures er gelden om in dezen voor die subsidiering in aanmerking te komen. U gelieve ons ter zake zo exact en gedetailleerd mogelijk te informeren, ons hierbij de weg te wijzen: onze gids te zijn. Waarvoor bij voorbaat nogmaals onze hartelijke dank.

Met vriendelijke groet,

Stichting "Stop Lijnkaping" i.o.

[Redacted signature block]