

**Concept Regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken en
Klimaat van _____, nr. WJZ/18059678, tot wijziging van de Regeling
uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst**

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

Gelet op artikel 9.3, zesde lid, van de Telecommunicatiewet;

Besluit:

Artikel I

De Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 1a wordt "€ 750.000" vervangen door "€ 725.000".

Artikel II

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2018.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage,

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

TOELICHTING

1. Aanleiding

Deze ministeriële regeling wijzigt de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst. In deze regeling wordt bepaald in welke vorm een bod moet worden uitgebracht om in aanmerking te komen voor de aanwijzing tot verzorger van de bemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden. Aan de bestaande systematiek van een vaste vergoeding en een vergoeding per gespreksminuut zal worden vastgehouden. Met de vaste vergoeding worden de kosten vergoed die naar verwachting altijd zullen moeten worden gemaakt, ook als er heel weinig gebruik wordt gemaakt van de bemiddelingsdienst. De hoogte van de huidige vaste vergoeding wordt gewijzigd in artikel 1a van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst (zie voor een onderbouwing paragraaf 2 van de toelichting). De variabele vergoeding bestaat uit de vergoeding per gespreksminuut. De hoogte van deze vergoeding zal, in beginsel, gelijk zijn aan het bedrag genoemd in het laagste bod. Indien het bedrag in het bod onevenredig hoger is dan de verwachte werkelijke kosten met inbegrip van een redelijke winstoverslag, kan de minister dit bedrag matigen op grond van artikel 9.4, derde lid, van de Telecommunicatiewet. De hoogte van de variabele vergoeding wordt bekendgemaakt in de Staatscourant.

2. Van het gebruik onafhankelijke vergoeding

Een deel van de kosten waarop een geïnteresseerde partij zijn bieding zal baseren, betreft vaste kosten die hij als verzorger van de bemiddelingsdienst zal moeten maken ongeacht of er veel of weinig gespreksminuten worden bemiddeld. Een vaste vergoeding geeft biedende partijen de zekerheid dat de kosten die door de bemiddelingsdienst gemaakt zullen moeten worden, ongeacht het aantal gespreksminuten dat wordt bemiddeld, in ieder geval worden gedekt. De hoogte van de vaste vergoeding is vastgelegd in artikel 1a van de regeling. De vaste vergoeding is gebaseerd op een inschatting van de van het gebruik onafhankelijke kosten en bedraagt € 4,35 miljoen inclusief BTW¹ in totaal over een periode van vijf jaar. Dit zijn de kosten die naar verwachting altijd zullen moeten worden gemaakt, ook in het fictieve geval dat er nul gespreksminuten worden gebruikt. Het bedrag van € 4,35 miljoen is onder meer gebaseerd op de gemaakte kosten gedurende de huidige aanwijzingsperiode (tot 30 september 2018). Gebleken is dat de totale vergoeding (de vaste en variabele vergoeding gezamenlijk) gedurende de huidige aanwijzingsperiode adequaat is bij het daadwerkelijke aantal verbruikte gespreksminuten van de bemiddelingsdienst gedurende de afgelopen periode. Verder zijn voor de vaststelling van de vaste vergoeding in grote mate dezelfde uitgangspunten - over de manier waarop de bemiddelingsdienst kan worden ingericht - gehanteerd. Hierbij is wel rekening gehouden met de verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst naar 13 uur per dag. Verder zijn de verschillende kostenposten aangepast naar het huidige prijspeil.

De werkelijke vaste kosten kunnen hier uiteraard van afwijken, zeker als degene die wordt aangewezen als aanbieder de bemiddelingsdienst op een andere wijze inricht. De aanbieder kan de dienst binnen de voorschriften in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Bude) en de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) naar eigen inzicht inrichten en kan daarbij dus andere keuzes maken dan waarop het bedrag van € 4,35 miljoen is gebaseerd. Indien een partij lagere vaste kosten verwacht te maken zal hij dit verrekenen in zijn bod, en dus een relatief laag bedrag per minuut noemen. Indien een partij juist hogere vaste kosten verwacht zal hij die meerkosten verrekenen in het bod. Onder de kosten die naar verwachting altijd zullen moeten worden gemaakt, ook als er heel weinig gebruik wordt gemaakt van de dienst, moet ten eerste worden gedacht aan de kosten voor de aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van de benodigde software en hardware voor het technisch platform, de kosten voor technische ondersteuning, maar ook de kosten voor de benodigde telefoon- en internetverbinding. De bemiddelingsdienst is op grond van artikel 2.7, derde lid, van de Rude verplicht bepaalde standaarden te ondersteunen. Uit de evaluatie is gebleken dat de kosten voor het technisch platform lager zijn dan in 2013 was ingeschat. Hierom worden de kosten voor deze post nu geschat op bijna € 300.000 per jaar. Voor de periode van vijf jaar komt dit op circa € 1,42 miljoen in totaal. Het bedrag omvat zowel eenmalige investeringen in het platform als de jaarlijkse operationele kosten. Daarnaast vallen onder de vaste kosten de minimale personeelskosten. Dit zijn de kosten die zullen worden gemaakt ten behoeve van het personeel (niet zijnde tekst- of beeldtolken) dat naar verwachting bij de bemiddelingsdienst werkzaam zal zijn ongeacht of er veel of weinig gebruik wordt gemaakt van de bemiddelingsdienst. De inschatting van de kosten voor deze post zijn gebaseerd op de aanname dat er, buiten de telefonische bemiddelaars (tekst- en beeldtolken), 2 fte personeel (niet zijnde tolken) in dienst zal zijn. Hieronder vallen bijvoorbeeld de volgende deeltijd functies: algemeen management, administratieve ondersteuning, financieel beheer, communicatie en juridische

¹ Alle bedragen genoemd in deze toelichting zijn inclusief BTW.

ondersteuning. In vijf jaar tijd bedragen deze salarislasten naar schatting in totaal bijna € 700.000. Naast de salarislasten zullen er kosten zijn voor de huisvesting, kantoorbenodigdheden en inrichting van de werkplekken voor deze medewerkers. Deze kosten worden voor een periode van vijf jaar in totaal op zo'n € 46.000 geschat.

De aanbieder van de bemiddelingsdienst is op grond van artikel 2.9 van de Rude verplicht informatie te verstrekken over contactgegevens, openingstijden, klantenservice en de wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van de dienst. De kosten hiervoor worden geschat op zo'n € 106.000 in vijf jaar tijd. Hieronder vallen onder meer de kosten ontwikkeling en beheer van de website en het verspreiden van brochures en plaatsen van advertenties om de bekendheid bij de doelgroep te vergroten. Daarnaast wordt ingeschat dat de bemiddelingsdienst in vijf jaar tijd zo'n € 53.000 aan kosten voor externe inhuur van specialistische diensten als accountancy of juridische ondersteuning zal reserveren. Ook deze kosten zijn opgenomen in de vaste vergoeding.

In artikel 2.7, tweede lid, van de Rude zijn maximale wachttijden vastgelegd voor oproepen naar de bemiddelingsdienst. Om aan deze eisen te kunnen voldoen zullen er tijdens de in artikel 2.7, eerste lid, voorgeschreven openingstijden altijd tekst- en beeldtolken klaar moeten zitten, ook in het fictieve geval dat er heel weinig of niet zou worden gebeld. De totale kosten voor het klaar zitten van beeldtolken, die in dat geval zullen worden gemaakt, worden geschat op € 1,86 miljoen. Deze inschatting is als eerste gebaseerd op de aanname dat het inhuurtarief voor een beeldtolk € 78,50 per uur bedraagt. Dit is inclusief een correctie voor de gemiddelde toeslag voor de voorgeschreven openingsuren die buiten reguliere werktijden vallen (zoals weekend- en feestdagen), reiskostenvergoeding en BTW. De openingsuren van de beeldbemiddelingsdienst worden voor de weekend- en feestdagen verruimd naar 13 uur per dag. Dit betekent dat de beeldbemiddelingsdienst 4.745 uur per jaar geopend zal zijn. De totale kosten voor de inhuur van beeldtolken in het fictieve geval dat er niet of nauwelijks wordt gebeld in vijf jaar tijd zal hiermee € 1,86 miljoen bedragen. Bij de inschatting van de kosten voor de beschikbaarheid van teksttolken is aangenomen dat reguliere callcentermedewerkers na een korte opleiding zouden kunnen worden ingezet als teksttolk voor de bemiddelingsdienst. In dat geval hoeven geen inhuurkosten worden gemaakt voor de uren waarin geen gebruik wordt gemaakt van de tekstbemiddelingsdienst, wel zullen er kosten worden gemaakt voor de opleiding tot teksttolk voor deze medewerkers. Voor teksttolken komen de totale kosten die zullen moeten worden gemaakt, in het fictieve geval dat er niet of nauwelijks gebruik zou worden gemaakt van de bemiddelingsdienst, daarmee uit op zo'n € 160.000 in vijf jaar tijd.

In totaal komt de vaste vergoeding hiermee op een bedrag van € 4,35 miljoen in vijf jaar tijd. Er is voor gekozen deze vergoeding te spreiden over de kalenderjaren waarin de bemiddelingsdienst wordt aangeboden, omdat een groot deel van de vaste kosten jaarlijks terugkomt. De aanwijzing geldt voor vijf jaar, maar omdat gedurende een kalenderjaar wordt gestart vallen in deze periode zes kalenderjaren (2018, 2019, 2020, 2021, 2022 en 2023). Na afloop van ieder kalenderjaar waarin de dienst wordt verzorgd, wordt een vaste vergoeding van € 725.000 uitgekeerd. In totaal wordt er dus zes keer een vergoeding uitgekeerd. De vaste vergoeding wordt, net als de vergoeding per gespreksminuut, betaald uit de bijdragen van aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken, -diensten en bijbehorende faciliteiten op grond van artikel 9.5 van de Telecommunicatiewet, de artikelen 2.12 en 2.13 Bude en artikel 2.6 Rude.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

**Concept Regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken en
Klimaat van _____, nr. WJZ/18053086, tot wijziging van de Regeling
universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen**

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

Gelet op artikel 2.3a van het Besluit universele dienstverlening
eindgebruikersbelangen;

Besluit:

Artikel I

Artikel 2.7 van de Regeling universele dienstverlening en
eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid, onderdeel b, wordt de zinsnede "dertien uur per werkdag en zes uur per dag in het weekend en op feestdagen" vervangen door "dertien uur per dag".
2. In het derde lid wordt de zinsnede "voor audio ondersteunt de bemiddelingsdienst zowel H263 als H264." vervangen door "voor audio ondersteunt de bemiddelingsdienst H264."

Artikel II

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2018.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage,

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

TOELICHTING

De huidige aanwijzing voor het verzorgen van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst loopt op 30 september 2018 af. In verband hiermee is het huidige functioneren van de bemiddelingsdienst geëvalueerd. Deze evaluatie is in opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat uitgevoerd door Kwink Groep (rapport Evaluatie tekst- en beeldbemiddelingsdienst van 29 oktober 2017). Uit de evaluatie kwam vanuit de doelgroep de wens naar voren om de huidige openingstijden voor de beeldbemiddelingsdienst te verruimen. Thans is de beeldbemiddelingsdienst op weekdays geopend van 07:00 tot 20:00. Op weekend- en feestdagen geldt een beperkte openstelling, namelijk van 10:00 tot 16:00. Met deze aanpassing van artikel 2.7, onderdeel b, wordt voorgesteld dat de bemiddelingsdienst ook op weekend- en feestdagen dertien uur per dag oproepen dient te verzorgen, net zoals nu voor weekdays het geval is. Het is aan de verzorger van de bemiddelingsdienst om de precieze openingstijden te bepalen.

Verder vervalt voor video de standaard H263 omdat deze is verouderd.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,