

Consultatieverslag

Het concept Voornemen tot aanwijzing bemiddelingsdienst is tezamen met het concept van de wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en het concept van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst geconsulteerd door middel van een internetconsultatie op Overheid.nl in de periode van 13 april tot en met 11 mei 2018. Er zijn in totaal 4 reacties ontvangen, waarvan er 2 openbaar zijn (<https://www.internetconsultatie.nl/bemiddelingsdienst>). In dit verslag wordt aangegeven wat er met deze reacties is gedaan.

Openingstijden

Een reactie ziet op de voorgenomen gelijktrekking van de openingsuren van de beeldbemiddelingsdienst op weekend- en feestdagen met die van de openingstijden die gelden op werkdagen. Gewezen wordt op het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap die uitgaat van gelijkwaardige toegang. In het licht daarvan wordt de voorgenomen verruiming in deze reactie te beperkt geacht en zouden de openingsuren op werkdagen ruimer moeten zijn. Het VN-verdrag gaat inderdaad uit van gelijkwaardige toegang. Nederland heeft in het kader van de implementatie van de Universeledienstrichtlijn ervoor gekozen om gelijkwaardige toegang tot telefonie voor doven en slechthorenden door middel van de bemiddelingsdienst te verzorgen. Deze bemiddelingsdienst bestaat uit een tekstbemiddelingsdienst en een beeldbemiddelingsdienst. In 2017 is ongeveer driekwart van de gesprekken via tekstbemiddeling gevoerd en een kwart via beeldbemiddeling. Gelet op deze gebruikscijfers en het gegeven dat aan de afhandeling van gesprekken via de beeldbemiddelingsdienst hogere kosten zijn gemoeid vanwege de inzet van gebarentolken, is de verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst zoals nu is voorgesteld een evenredige keuze, in lijn met het VN-verdrag.

Financiering van de bemiddelingsdienst

In een reactie wordt aandacht gevraagd voor de financiering van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst. Deze partij is van mening dat de kosten van deze universele dienst niet zou moeten worden omgeslagen over de telecomsector maar gefinancierd zou moeten worden uit de publieke middelen. Gevraagd wordt om een nadere onderbouwing voor deze keuze. Een mogelijk alternatief zou zijn om de kosten alleen te verhalen op de kring van aanbieders die actief zijn in de consumentenmarkt.

Wat betreft de keuze voor het omslaan van de kosten over de sector wordt het volgende opgemerkt. De Universeledienstrichtlijn geeft de mogelijkheid om een keuze te maken om de nettokosten voor het verlenen van de universele dienst door de overheid, of door de sector te financieren. Destijds, bij het opstellen van de betreffende bepalingen in de Telecommunicatiewet, is gekozen voor het omslaan van de vergoeding van de nettokosten voor het verlenen van de universele dienst over de sector. Het systeem in de Telecommunicatiewet is gebaseerd op het principe dat de eindgebruiker betaalt voor het feit dat er een openbare dienst is waarmee ook eindgebruikers met een fysieke beperking gebeld kunnen worden en zelf kunnen bellen. Het begrip eindgebruiker omvat niet alleen consumenten maar ziet ook op zakelijke gebruikers. Personeel van bedrijven met bijvoorbeeld een gehoorbeperking kunnen immers ook gebruik maken van de bemiddelingsdienst.

Certificering

In een reactie wordt ervoor gepleit om certificeringsprocedure die door de huidige verzorger wordt gehanteerd af te schaffen om hoge drempels voor nieuwe aanbieders van Total Conversation-software te voorkomen. In plaats daarvan zou de verzorger van de bemiddelingsdienst moeten worden verplicht om een API (application programming interface) te leveren met een vrij toegankelijke testprocedure. Daarnaast zou de bemiddelingsdienst – volgens deze respondent - verplicht moeten worden om de aansluitspecificaties publiekelijk bekend te maken of opvraagbaar te maken voor belangstellenden en leveranciers. De voorgestelde suggesties zijn niet overgenomen, omdat hiervoor geen wettelijke basis is. Verder is Total Conversation een open standaard, die voor iedereen beschikbaar is en derhalve door andere aanbieders kan worden aangeboden. Dit betekent echter niet dat er geen vorm van technische afstemming noodzakelijk om de interoperabiliteit tussen de software en bemiddelingsdienst te bereiken, zodat de

eindgebruiker een goed werkende dienst kan afnemen. Het is aan de (toekomstige) verzorger van deze dienst om in dergelijke afstemming te voorzien, waarbij de overheid een faciliterende rol kan spelen. In reactie op het belang van keuzevrijheid van de gebruiker wordt opgemerkt dat er op dit moment drie aanbieders van Total Conversation-software zijn waarmee voldoende wordt voorzien in keuzevrijheid voor gebruikers.

Standaarden

In de ontwerpregeling was voorgesteld om standaard H263 te laten vervallen omdat deze mogelijk was verouderd. Uit de consultatie is gebleken dat deze standaard nog wordt gebruikt. Gelet hierop blijft deze standaard gehandhaafd in artikel 2.7, derde lid, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Uitvoering van de bemiddelingsdienst

Een aantal punten van een reacties zien vooral op zaken die spelen in de uitvoering van de bemiddelingsdienst en waarvan de oplossing niet zozeer in nieuwe regelgeving zou moeten worden gezocht. Het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen biedt de kaders waarbinnen de bemiddelingsdienst kan opereren. Zolang de verzorger van de dienst zich aan die kaders houdt, staat het de verzorger verder vrij om de dienst naar eigen inzicht in te richten.

Op deze punten wordt hieronder nader ingegaan. Zo wordt er bij de inschatting van de kosten in de toelichting op de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst een inschatting gemaakt van de personeelskosten. Daarbij worden een aantal functies vermeld. In een reactie wordt erop gewezen dat er ook ruimte moet zijn voor iemand die de expertise en de kwaliteit van de tolken bewaakt en controleert. Hierover wordt opgemerkt dat de opgesomde functies indicatief zijn. Het is aan de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst om hier een nadere invulling aan te geven.

Een reactie ziet op de toegankelijkheid van de bemiddelingsdienst voor doofblinden. Deze zou niet toegankelijk zijn omdat hiervoor een bepaald programma wordt gebruikt. Hierover wordt opgemerkt dat dit programma in de toekomst zal worden uitgefaseerd. Het programma wordt ook niet meer wordt gebruikt door de huidige verzorger van de bemiddelingsdienst en is vervangen door een ander programma dat wel toegankelijk is. Daarnaast wordt in deze reactie aandacht gevraagd voor een goed beeld met veel contrast van de beeldbemiddelingsdienst. Bij de inrichting van de dienst door de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst zal in overleg worden gekeken in hoeverre hierin verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

Een punt ziet op de bereikbaarheid van doven en slechthorenden via de bemiddelingsdienst (met name het terugbellen). De bereikbaarheid wordt als een belangrijk aandachtspunt gezien waarover het ministerie van EZK te zijner tijd in contact zal treden met de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst om te bezien of hiervoor een adequate technische oplossing gevonden kan worden.

Een reactie ziet op de bekendheid van de bemiddelingsdienst. Hier zou meer geld voor nodig zijn dan de inschatting zoals deze is gemeld in de onderbouwing van de vaste vergoeding in de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst. Het vergroten van de bekendheid van een specifieke dienst bij een specifieke doelgroep dient gericht te worden gedaan. Naast de meer traditionele middelen zoals een website of advertenties kan hierbij ook gedacht worden aan de inzet van sociale media (vergelijkbaar met de bekendmaking van de enquête onder doven- en slechthorenden tijdens de evaluatie van de bemiddelingsdienst) of het informeren van intermediairs (zoals GGMD) over het bestaan van een dergelijke dienst. Het ministerie van EZK zal in samenspraak met de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst en in overleg met het ministerie van VWS kijken naar de mogelijkheden om via bestaande (overheids)kanalen de bekendheid van de bemiddelingsdienst te verhogen.

In een reactie over de inschatting van de kosten voor de inhuur van beeldtolken (zoals deze is gemeld in de onderbouwing van de vaste vergoeding in de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst) is gevraagd naar het gehanteerde inhuurtarief van

€ 78,50 per uur. In 2013 is destijds de inschatting gehanteerd van € 69 als uurtarief voor beeldtolken. De verruiming van de openingstijden vindt plaats op weekend- en feestdagen, waarvoor vaak gerekend wordt met een toeslag. Dit is – naast een inflatiecorrectie - meegenomen bij de inschatting van het inhuurtarief van € 78,50 per uur.

Ten slotte hebben de consultatiereacties geleid tot enkele verduidelijkingen in het Voornemen tot aanwijzing van de bemiddelingsdienst.