

[SIGNAAL](#), namens [Platform Doven, Slechthorenden en TOS](#) (bekend als de belangenverenigingen van doven en slechthorenden)

Contactpersoon: Wouter Bolier [Signaal@toegankelijk.nu](mailto:Signaal@toegankelijk.nu)

Feedback op internetconsultatie bemiddelingsdienst  
<https://www.internetconsultatie.nl/bemiddelingsdienst/>

## **Integraal Afwegingskader voor beleid en regelgeving (IAK)**

Geen opmerkingen

## **Concept Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst en Rude**

Bladzijde 2, punt 2 'Van het gebruik onafhankelijke vergoeding'

- Daar staat de zin: *"Gebleden 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."*

Opmerking: In hoeverre kan de vergoeding adequaat genoemd worden wanneer KWINK in het evaluatierapport op pagina 4, bij 4H schrijft: *"KPN heeft aangegeven dat de huidige vergoeding niet toereikend is om alle kosten te dekken die samenhangen met het uitvoeren van de tekst- en bemiddelingsdienst. Als dat inderdaad zo is, dan is aannemelijk dat de huidige vergoeding voor de volgende aanwijzing niet zal volstaan."* ?

KWINK schrijft op p. 28 en 29: *"Het is aannemelijk dat de relatief lage variabele vergoeding erin resulteert dat de variabele vergoeding onvoldoende is om de variabele kosten te dekken. Berengroep bevestigt dat dit het geval is: wanneer er meer minuten worden gebeld overstijgen de kosten, voor bijvoorbeeld het inhuren van extra tolken, de variabele opbrengsten van € 0,50 inclusief btw per gespreksminuut. Berengroep geeft daarom aan dat wanneer dit jaar het aantal gebelde minuten doorstijgt, de beschikbare middelen voor hen niet toereikend zijn om extra capaciteit in te zetten."*

Ook al was er verwarring over de BTW, wij vragen ons af of je de totale vergoeding 'adequaaf' kunt noemen.

- In het concept staat: *"Hierbij is wel rekening gehouden met de verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst naar 13 uur per dag."*

Opmerking: dit betreft alleen de weekenden.

- In het concept staat: *"Hieronder vallen bijvoorbeeld de volgende deeltijdfuncties: algemeen management, administratieve ondersteuning, financieel beheer, communicatie en juridische ondersteuning."*

Opmerking: In de [Kwaliteitscriteria voor teletolkdienstverleners, teletolken en teletolkgebruikers](#) wordt bij 1.8 een *quality control manager* genoemd. Er moet ruimte zijn voor iemand die de expertise en kwaliteit van de tolken bewaakt en controleert. KWINK noemt op pagina 24 het onderwerp 'kwaliteitsverbetering.' Een functionaris die de kwaliteit bewaakt en controleert, kan zowel naar belangenverenigingen als ministerie EZK en toezichthouder ACM rapporteren. Zo kunnen kwaliteit en eventuele kwaliteitsverbeteringen beter gemonitord worden.

Bladzijde 3, punt 2 'Van het gebruik onafhankelijke vergoeding'

- In het concept staat: *"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.”*

Opmerking: In het evaluatierapport staat al het een en ander over de beperkte promotie van en door de bemiddelingsdienst. KWINK schrijft op pagina 42: *“Gezien de grootte van de potentiële doelgroep en de relatieve onbekendheid van de dienst kan bij verhoogde inzet op promotie van de dienst het gebruik een sprong maken.”*

Voor het promoten van de dienst is een hoger bedrag nodig dan deze 106.000 euro in vijf jaar. Daarnaast heeft EZK aangegeven dat voor het promoten van de bemiddelingsdienst en/of Total Conversation VWS bereid zou zijn tot een financiële bijdrage. Dit is vooralsnog niet concreet. Bovendien is naar onze mening EZK primair verantwoordelijk voor het promoten van de bemiddelingsdienst. Een promotie gefinancierd door EZK in combinatie met VWS (ivm vergoeding van Total Conversation licenties en tolk op afstand op afroep) en JenV (ivm 112) zien wij meer zitten.

- In het concept staat: *“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.”*

Dat is een hoog inhuurtarief per uur voor de beeldtolk. Dat is gemiddeld veel lager.

Beeldbemiddeling is 4745 uur open per jaar. Uitgaande van gelijke tijden doordeweeks en in weekenden en 11 feestdagen in een jaar is de rekensom:  $(13 \times 2 \times 52 + 11 \times 13) = 1495$  hoogtarief en  $(4745 - 1495) = 3250$  laagtarief. Vanwaar de keuze voor het hoogste inhuurtarief, terwijl dat maar (ongeveer)  $1/3^e$  deel uitmaakt van het totaal aantal uren?

- In het concept staat: *“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.”*

Vanwaar deze aanname als in de huidige praktijk de tekstbemiddeling tussen 07.00 en 20.00u ook door de gebarentolken wordt gedaan en gebruikers hierover tevreden zijn? Bovendien wordt in de nachten gebruik gemaakt van een ander callcenter, waarvoor voor de inhuur van tekstbemiddelaars moet worden betaald.

- In het concept staat: *“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.”*

We lezen wat er staat, maar hebben werkelijk geen idee wat jullie hier bedoelen. De tekstbemiddelingsdienst is 24/7 open, dus er zijn geen uren waarin geen gebruik wordt gemaakt van de tekstbemiddelingsdienst. In de praktijk zijn er in ieder geval overdag geen 'reguliere callcentermedewerkers' bezig met de tekstbemiddeling.

Wordt het gat van de beeldtolken die tekstbemiddeling doen dus gedicht door het totaalbedrag dat is berekend op basis van het hogere inhuurtarief voor een beeldtolk?

Bladzijde 4, aanpassingen van de BUDE

- Artikel 1, lid 1: dertien uur doordeweeks beeldbemiddeling is onvoldoende.

Op dit moment zijn de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst beperkt. Wij vinden dat de doordeweekse openingstijden van de beeldbemiddeling ook moeten worden verruimd naar uiteindelijk 24/7. Het [VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking/handicap](#), door de Nederlandse regering geratificeerd, gaat uit van gelijkwaardige toegang. Ik kreeg de indruk dat jullie daar wat licht over denken. Wij begrijpen dat je als overheid kijkt naar passende en redelijke maatregelen en dat je vanwege de (voorspelde) gebruikersaantallen de beeldbemiddeling niet meteen 24 uur de klok rond wilt openhouden. Maar uiteindelijk moet dat wel gebeuren om werkelijk volwaardige gelijkwaardigheid en toegankelijkheid mogelijk te maken. Voor (iets meer dan) de helft van de dag open zijn is niet 100% toegankelijk en gelijkwaardig. Dus alleen de openingstijden in de weekenden gelijktrekken met de doordeweekse openingstijden vinden wij veel te mager. Doordeweeks moet er wat ons betreft ook een stap bij!

Een tweede reden is dat met 24/7 openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst ook 24/7 bereikbaarheid van het alarmnummer 112 in gebarentaal kan worden gerealiseerd. Juist ook in noodsituaties moeten gebarentaalgebruikers in hun moedertaal kunnen communiceren met de hulpdiensten. Afstemming met JenV hierover is hierbij wat ons betreft noodzakelijk.

- Artikel 1, lid 2: H263 is misschien verouderd, maar is nog steeds onderdeel van de TC-standaarden en ondersteunt oudere clients die minder krachtig zijn (bv: oude computers of low power). In ETSI TS 126 114 staat hij er nog bij. Daarom moet H263 erin blijven.

### **Concept Voornemen tot aanwijzing bemiddelingsdienst, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat**

- Bladzijde 1, 2<sup>e</sup> alinea van de aanleiding: *“In artikel 2.3a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: BUDE) is nader uitgewerkt dat voor gelijkwaardige toegang tot de openbare telefoondienst voor eindgebruikers die doof of slechthorend zijn, deze universele dienst moet bestaan uit een bemiddelingsdienst die tekst en beeld van gebarentaal omzet in gesproken taal en andersom.”*  
Opmerking: Dit is een kromme zin. Waarom niet zeggen: ‘tekst en gebarentaal omzetten in gesproken taal’ ? Beeld van gebarentaal is een aparte omschrijving.
- Bladzijde 1, 3<sup>e</sup> alinea van de aanleiding: Daar staat weer ‘beeld van gebarentaal.’ Dat kan gewoon ‘gebarentaal’ zijn.

Bladzijde 1, 3<sup>e</sup> alinea van de aanleiding, daar staat: *“Andersom maakt de bemiddelingsdienst het mogelijk voor horenden om iemand met een gehoor- of spraakbeperking te bellen. De door de horende persoon gesproken woorden vertaalt de bemiddelingsdienst weer in tekst of gebarentaal voor de dove of slechthorende.”* De persoon met de spraakbeperking kan dan gebarentaal of tekst gebruiken, maar als diegene verder goed kan horen hoeft hij/zij niet via de bemiddeling tekst of gebarentaal te ontvangen. In dat geval bemiddelt de bemiddelingsdienst maar één richting actief, namelijk van de spraakbeperkte persoon naar de horende persoon.

- Bladzijde 3, laatste alinea voor onderdeel 4: *“Bovendien kan de aanbieder van de bemiddelingsdienst alleen voor oproepen binnen de voorgeschreven openingstijden een beroep doen op de vergoeding. Voor oproepen buiten de voorgeschreven openingstijden kan de aanbieder van de bemiddelingsdienst geen aanspraak maken op deze vergoeding.”*

Dan hebben we het alleen over de beeldbemiddelingsdienst. Misschien dat expliciet noemen?

- Bladzijde 4, 5.3 Te ondersteunen standaarden, artikel 2.7, derde lid, RUDE

H263 is een TC-standaard en moet dat ook blijven. In ETSI TS 126 114 staat hij er nog bij.

- Bladzijde 5, daar staat: *“De aanbieder van de bemiddelingsdienst is verantwoordelijk voor de koppeling met aanbieders van tekst- en beeldtelefonie die voldoen aan de in ETSI TS 126 114*

*gestelde eisen. Andere aanbieders van tekst en beeldtelefonie zijn zelf verantwoordelijk voor koppeling met de bemiddelingsdienst, bijvoorbeeld door middel van een gateway. Er zijn meerdere aanbieders die Total Conversation-software aanbieden. Wanneer de verzorger van de bemiddelingsdienst veranderingen aanbrengt in bijvoorbeeld het testprotocol of technische specificaties ligt het voor de hand om andere aanbieders van Total Conversation-software te informeren om interoperabiliteitsproblemen te voorkomen.”*

Hier wordt tot onze teleurstelling niets genoemd over de certificeringsprocedure. Onze wens is dat de certificeringsprocedure in de huidige vorm afgeschaft wordt, omdat het ontmoedigend werkt voor nieuwe partijen die eindgebruikerssoftware willen aanbieden in Nederland. En daarmee belemmert het innovatie en concurrentie. Dit is ook een aanbeveling in het KWINK-rapport (p. 5). Verplicht in plaats daarvan de bemiddelingsdienst om een API te leveren met een vrij toegankelijke testprocedure. Verplicht ook de bemiddelingsdienst om de aansluitspecificaties publiekelijk bekend te maken of in ieder geval opvraagbaar door belangstellenden en leveranciers. In het geval er toch voor een certificering gekozen gaat worden, dan alleen door een onafhankelijke partij en onder goed toezicht (door ACM). Eventuele hoge of onredelijke kosten voor leveranciers voor certificering zijn onwenselijk, want er mogen geen drempels zijn om in Nederland actief te worden. Eventuele kosten voor certificeringsdeelname moeten gelijk zijn voor alle leveranciers. Verder moet ook worden gekeken naar mogelijkheden voor sancties wanneer zo'n procedure (te) lang duurt (meer dan 6 weken). Een halfjaarlijks overleg met een (soort) klankbordgroep is zeker goed, maar wij vragen ons af of dat niet te vrijblijvend is wanneer zich bijvoorbeeld problemen tussen (nieuwe) leveranciers voordoen.

De certificeringsprocedure heeft (nu) niet alleen effect op het gebruik van de bemiddelingsdienst, maar ook op de toegankelijkheid van 112.

- Bladzijde 5, 5.4, kwaliteit van de bemiddeling, daar staat: *“Om voeling te houden met de gebruiksvriendelijkheid van de dienst onder de gebruikers ligt het voor de hand dat de aanbieder van de bemiddelingsdienst overleg voert met de gebruikersgroep of klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert.”*

Opmerking: Extra argument voor de quality control manager. De kwaliteitsmonitoring was afgelopen periode niet inzichtelijk voor ons en van overleg was nauwelijks sprake.

- Bladzijde 5, 5.5 informatieverstrekking, daar staat: *“De informatie moet goed toegankelijk zijn voor doven en slechthorenden die gebruik maken van gebarentaal, bijvoorbeeld door middel van een instructiefilm waarin de werking van de dienst in gebarentaal wordt uitgelegd.”*

Waar is de instructiefilm van KPN Teletolk? In de afgelopen vijf jaar was deze informatievoorziening erg mager of zelfs minimaal.

- Bladzijde 5, 5.6 reikwijdte van bepalingen, daar staat: *“Het staat de aanbieder van de bemiddelingsdienst vrij om andere diensten aan te bieden, of ruimere openingstijden te hanteren, dan bepaald in het BUDE en de RUDE.”*

Opmerking: dat kan dan wel vrij staan, maar in de praktijk biedt de aanbieder niet zelf ruimere openingstijden aan.

- Bladzijde 6, 5.7 vertrouwelijkheid, daar staat nummerplan genoemd: *“De aanbieder van de dienst zal hier rekening mee moeten houden wanneer bijvoorbeeld gebruikersidentificaties worden geregistreerd van eindgebruikers die bereikbaar willen zijn via de bemiddelingsdienst, maar die niet via een nummer uit het nummerplan bereikbaar zijn.”*

Onze wens is dat er een nummerplan komt. Met een nummerplan kunnen telecomproviders officiële altijd bereikbare telefoonnummers inkopen en koppelen aan een account (Total Conversation SIP-adres). Een nummerplan geeft mogelijkheden voor horenden om doven/slechthorenden te bellen zonder de omwegen die er nu zijn. In de VS krijg je gratis als

gebruiker van de bemiddelingsdienst (video of text relay service) een nummer dat gewoon door iedereen gebeld kan worden. Het nummerplan moet mogelijk zijn voor meerdere leveranciers, dus op dit moment in ieder geval IVES, Omnitor en Signcall. De bemiddelingsdienst moet met dit nummerplan ook de profielen herkennen van de gebruikers, dus de voorkeur voor tekstbemiddeling of beeldbemiddeling.

In Zwitserland kan dit al (en nWise levert dit daar).

- Bladzijde 6, 5.8 toegang tot alarmnummers, daar staat: *“Als een gebruiker van tekst- of beeldtelefonie via de bemiddelingsdienst 112 wil bellen, moet de bemiddelingsdienst deze oproep met prioriteit aannemen (bijvoorbeeld door de oproep vooraan in de wachtrij te plaatsen), zo snel mogelijk verbinding maken met 112 en het gesprek bemiddelen tussen de eindgebruiker en de alarmcentrale en door deze centrale ingeschakelde hulpdiensten.”*

Voor tekstbemiddeling is dat niet het geval. Dan wordt de eindgebruiker automatisch doorgeschakeld rechtstreeks naar een 112-centralist in Driebergen.