

Regeling van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van , nr. WJZ/ 22594882, tot wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst in verband met het toevoegen van een aantal vereisten aan een aanbieder van de bemiddelingsdienst respectievelijk het wijzigen van het van het gebruik onafhankelijk bedrag dat per jaar aan een aanbieder van de bemiddelingsdienst wordt vergoed

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,

Gelet op artikel 9.3, zesde lid, van de Telecommunicatiewet en artikelen 2.3a en 2.3c van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

Artikel I

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 2.7 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid komt te luiden:

1. De bemiddelingsdienst, bedoeld in artikel 2.3a van het besluit:

a. verzorgt 24 uur per dag alle oproepen tussen enerzijds eindgebruikers die gebruik maken van teksttelefonie en anderzijds eindgebruikers van een spraakcommunicatiedienst die gebruik maken van reguliere telefonie en vice versa;

b. verzorgt per dag vanaf 07.00 uur tot 22.00 uur alle oproepen tussen enerzijds eindgebruikers die gebruik maken van beeldtelefonie en communiceren in gebarentaal en anderzijds eindgebruikers van een spraakcommunicatiedienst die gebruik maken van reguliere telefonie en vice versa;

c. ondersteunt communicatie met de eindgebruiker die gebruik maakt van tekst- of beeldtelefonie via het Session Initiation Protocol en de standaarden beschreven in ETSI TS 126 114, met uitzondering van de daarin opgenomen audiostandaarden. Voor audio ondersteunt de bemiddelingsdienst ITU-T G711, voor video ondersteunt de bemiddelingsdienst zowel H263 als H264. Indien de software voor tekst- en beeldtelefonie volgens de standaarden bedoeld in de eerste volzin niet beschikbaar is voor individuele eindgebruikers, stelt de bemiddelingsdienst deze software beschikbaar. Voor de software bedoeld in de tweede volzin kunnen door de aanbieder redelijke kosten in rekening gebracht worden; en

d. voorziet in een functionaliteit waarmee de eindgebruiker rechtstreeks gebeld kan worden met tussenkomst van de bemiddelingsdienst.

2. Het derde lid vervalt.

B

Artikel 2.8 komt te luiden:

Artikel 2.8

De aanbieder van de bemiddelingsdienst die krachtens artikel 9.2, eerste lid, van de wet is aangewezen:

- a. zorgt ervoor dat bij de bemiddeling van oproepen bedoeld in artikel 2.7, eerste lid, geen onnodige vertraging plaatsvindt en er geen informatie of toonzetting verloren gaat;
- b. heeft een adequaat managementsysteem voor informatiebeveiliging om de bescherming van gegevens van de eindgebruikers te garanderen. Hiervoor worden technische en organisatorische maatregelen genomen om risico's op het terrein van informatiebeveiliging te beheersen;
- c. wordt vermoed een adequaat managementsysteem voor informatiebeveiliging als bedoeld in onderdeel b te hebben, indien wordt voldaan aan de norm ISO/IEC 27001.

Artikel II

de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 1, eerste lid, wordt 'wordt uitgebracht' vervangen door 'wordt inclusief onderbouwing uitgebracht'.

B

In artikel 1a wordt '€ 725.000' vervangen door '€ 1.025.000'.

Artikel III

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2023.

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

's-Gravenhage,

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,

TOELICHTING

1. Doel en aanleiding

De huidige aanwijzing voor het verzorgen van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst loopt op 30 september 2023 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 8 juli 2022, Kamerstukken II 2022/23, 26643, nr. 906). Naar aanleiding van de evaluatie zijn artikelen 2.7 en 2.8 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) aangepast. Daarnaast wordt de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst aangepast omdat het van het gebruik onafhankelijk bedrag dat per jaar aan de aanbieder van de bemiddelingsdienst wordt vergoed verhoogd wordt van € 725.000 naar € 1.025.000 (incl. BTW).

2. Verruiming openingstijden beeldbemiddelingsdienst

Uit de bovengenoemde evaluatie kwam vanuit de doelgroep de wens naar voren om de huidige openingstijden voor de beeldbemiddelingsdienst te verruimen. Thans is de beeldbemiddelingsdienst dagelijks geopend van 07:00 tot 20:00 uur. Met deze wijzigingsregeling worden de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst verruimd naar 22:00 uur. Hiertoe is artikel 2.7, eerste lid, onderdeel b, van het Rude aangepast.

3. Informatiebeveiliging

De aanbieder van de bemiddelingsdienst dient een managementsysteem voor informatiebeveiliging te hebben om de bescherming van de gegevens van gebruikers van de bemiddelingsdienst te garanderen. Een dergelijk managementsysteem beschermt de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van informatie en geeft belanghebbenden het vertrouwen dat risico's adequaat worden beheerd. De aanbieder van de bemiddelingsdienst kan hieraan voldoen door ISO-standaard 27001 te implementeren. Het staat de aanbieder echter ook vrij op een andere manier te voldoen aan deze eisen. Deze eisen zijn opgenomen in artikel 2.8, onderdelen b en c (nieuw).

4. Functionaliteit (terug)gebeld worden

Uit de evaluatie uit 2017 bleek dat de doelgroep behoefte had aan de mogelijkheid om rechtstreeks (terug)gebeld te kunnen worden via de bemiddelingsdienst echter zonder gebruik van een apart opbelnummer. Wanneer een horend persoon een dove of slechthorende wilde opbellen via de bemiddelingsdienst moest eerst het algemene nummer van de bemiddelingsdienst worden gebeld en daarna een speciaal opbelnummer worden ingevoerd. Vanwege deze twee stappen was het voor een gebruiker van de bemiddelingsdienst lastig om een (eigen) telefoonnummer te communiceren aan anderen. Als gebruikers van de bemiddelingsdienst direct (terug)gebeld kunnen worden met tussenkomst van de bemiddelingsdienst wordt de toegang tot telefonie vergroot. Sinds 2021 voorziet de huidige aanbieder van de bemiddelingsdienst hierin. In artikel 1, onderdeel d (nieuw), van het Rude, is een verplichting opgenomen voor de aanbieder dat hij voorziet in een functionaliteit waarmee de eindgebruiker rechtstreeks gebeld kan worden met tussenkomst van de bemiddelingsdienst.

5. Van het gebruik onafhankelijke vergoeding

Deze ministeriële regeling wijzigt naast het Rude ook 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 en mensen met een spraakbeperking.

Op grond van artikel II, onderdeel A, van deze regeling moet een uitgebracht bod worden onderbouwd. Het betreft hier geen materiële wijziging omdat een bod in het verleden ook onderbouwd moest worden (het bod moest immers controleerbaar) zijn; het betreft hier dan ook een verduidelijking.

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 weinig tot geen gebruik wordt gemaakt van de bemiddelingsdienst. De hoogte van de huidige vaste vergoeding wordt gewijzigd in artikel II, onderdeel B van deze regeling dat artikel 1a van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst wijzigt. De vaste vergoeding is gebaseerd op een inschatting van de van het gebruik onafhankelijke kosten en bedraagt € 6,15 miljoen inclusief BTW¹ in totaal over een periode van vijf jaar voor de periode van 1 oktober 2023 tot 1 oktober 2028. Dit zijn de kosten die naar verwachting altijd zullen moeten worden gemaakt, ook in het fictieve geval dat er nul gespreksminuten worden verbruikt.

Voor de vaststelling van de vaste vergoeding zijn in grote mate dezelfde uitgangspunten – over de manier waarop de bemiddelingsdienst kan worden ingericht – gehanteerd als bij de huidige aanwijzing, aangevuld met de nieuwe verplichtingen in de dienstverlening van de bemiddelingsdienst welke bijdragen aan de gelijkwaardige toegang tot spraakcommunicatie voor eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking. Het bedrag van € 6,15 miljoen is onder meer gebaseerd op de gemaakte kosten gedurende de huidige aanwijzingsperiode (welke loopt tot 30 september 2023). In de evaluatie uit 2022 wordt aangegeven dat de thans geldende vergoeding niet zal volstaan voor het dekken van de kosten bij de volgende aanwijzing (periode 2023-2028). Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat het uurtarief dat de bemiddelingsdienst momenteel aan de tolken betaalt in de toekomst onvoldoende marktconform zal zijn. Verder zijn de verschillende kostenposten aangepast met inflatiecorrectie naar het huidig prijspeil (periode 2018-2022: 19,4%) en voor de eerste jaren van de nieuwe aanwijzingsperiode (periode 2023-2025: 8,2%)². De werkelijke vaste kosten kunnen hier 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 die zijn opgenomen in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Bude) en het Rude naar eigen inzicht inrichten en kan daarbij dus andere keuzes maken dan waarop het bedrag van € 6,15 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

¹ Alle bedragen genoemd in deze toelichting zijn inclusief BTW.

² De inflatiecijfers zijn afkomstig van het CBS, zie: [StatLine - Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 \(cbs.nl\)](#)

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, het voldoen aan wettelijke bepalingen zoals locatie-informatiebepalingen bij oproepen naar het alarmnummer 112, het testen van updates bij het 112 platform, de kosten voor technische ondersteuning, maar ook de kosten voor de benodigde telefoon- en internetverbinding. De functionaliteit 'direct gebeld worden' (geïmplementeerd gedurende de aanwijzingsperiode 2018-2023) wordt in de komende aanwijzing als onderdeel van de dienst opgenomen. De doelgroep hoeft hierdoor niet langer twee telefoonnummers door te geven (het eigen telefoonnummer en het nummer van de bemiddelingsdienst), maar kan ervoor kiezen direct met tussenkomst van de bemiddelingsdienst gebeld te worden. De (onderhouds-)kosten hiervoor zijn meegenomen in de kosten voor het technisch platform. De bemiddelingsdienst is op grond van artikel 2.7, eerste lid, onderdeel c, van het Rude verplicht bepaalde standaarden te ondersteunen. Het hebben van een adequaat (management)systeem voor informatiebeveiliging (ter bescherming van de gegevens van de eindgebruikers) wordt als vereiste opgenomen in het Rude (artikel 2.8, onderdelen b en c (nieuw)). Hierom wordt een bedrag van zo'n € 13.000 per jaar in de vaste vergoeding opgenomen om aan een standaard als ISO/IEC 27001 te voldoen. De totale kosten voor het technisch platform worden geschat – tevens rekening houdend met inflatiecorrectie – op ongeveer € 375.000 per jaar. Voor de periode van vijf jaar komt dit op circa € 1,88 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 deeltijdfuncties: algemeen management, administratieve ondersteuning, financieel beheer, communicatie en juridische ondersteuning. In vijf jaar tijd bedragen deze salarislasten naar schatting in totaal zo'n € 890.000. 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 ongeveer € 59.000 geschat.

De aanbieder van de bemiddelingsdienst is op grond van artikel 2.9 van het Rude verplicht informatie te verstrekken over contactgegevens, openingstijden, klantenservice en de wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van de dienst. In de evaluatie uit 2022 is benoemd dat de vergoeding voor voorlichting en naamsbekendheid niet volstaat. Bij de komende aanwijzing zal deze vergoeding met een jaarlijks bedrag van € 18.500 toenemen. De totale kosten worden hierdoor geschat op zo'n € 230.000 in vijf jaar tijd. Hieronder vallen onder meer de kosten van ontwikkeling en beheer van de website, 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 € 69.000 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 het Rude zijn maximale wachttijden vastgelegd voor oproepen naar de bemiddelingsdienst. Om aan deze eisen te kunnen voldoen moeten er tijdens de in artikel 2.7, eerste lid, voorgeschreven openingstijden altijd tekst- en beeldtolken klaar zitten, ook in het fictieve geval dat er 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 € 2,855 miljoen. Deze inschatting is als eerste gebaseerd op de aanname dat het inhuurtarief voor een beeldtolk € 104,30 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 verruimd naar 15 uur per dag. Dit betekent dat de beeldbemiddelingsdienst 5.475 uur per jaar geopend zal zijn.

Bij de inschatting van de kosten voor de beschikbaarheid van teksttolken is aangenomen dat reguliere callcentermedewerkers na een korte opleiding kunnen worden ingezet als teksttolk voor de bemiddelingsdienst. In dat geval hoeven geen inhuurkosten te 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, uit op zo'n € 205.000 in vijf jaar tijd.

In totaal komt de vaste vergoeding hiermee op een bedrag van € 6,15 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 (2023, 2024, 2025, 2026, 2027 en 2028). Na afloop van ieder kalenderjaar waarin de dienst wordt verzorgd, wordt derhalve een vaste vergoeding van € 1.025.000 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 van het Bude en artikel 2.6 van het Rude.

6. Uitvoerbaarheids- en handhaafbaarheidstoets - PM

7. Consultatie – PM

8. Regeldruk

De wijzigingsregeling heeft geen gevolgen voor de regeldruk voor consumenten of bedrijven.

9. Inwerkingtreding

Deze wijzigingsregeling treedt in werking op 1 oktober 2023.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,