

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat  
Postbus 20401  
2500 EK DEN HAAG

**Onderwerp** : reactie op internetconsultatie aanwijzing bemiddelingsdienst  
**Datum** : 28-03-2023 **Referentie** : 23-862/WB  
**Inlichtingen bij** : Wouter Bolier, w.bolier@iederin.nl **Bijlagen** : geen

Geachte meneer/mevrouw,

Ieder(in) vertegenwoordigt ruim twee miljoen mensen met een beperking en chronische ziekte in Nederland. Vanuit die rol hebben we met veel belangstelling kennisgenomen van de internetconsultatie voor het voornemen tot aanwijzing van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst en de wijzigingen van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (RUDE) en de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst.

Ieder(in) vindt dat de wijzigingsregeling en het voornemen tot aanwijzing een goede basis bieden om de toegankelijkheid van telefonie verder te versterken en verbeteren. Zo zijn we verheugd met de voorstellen voor verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst en voor het opnemen van een functionaliteit om rechtstreeks gebeld te kunnen worden met tussenkomst van de bemiddelingsdienst. Ook zien wij verbeteringen aan de kant van de aanbieder met bijvoorbeeld aanvullende eisen voor een adequaat managementsysteem voor informatiebeveiliging.

Daarnaast vragen wij u het voornemen en de wijzigingsregeling op een aantal punten aan te scherpen en in lijn te brengen met het VN-verdrag handicap. Voor mensen met een (communicatieve) beperking zijn deze punten van essentieel belang.

### **Perspectief op 24/7 beeldbemiddeling ontbreekt**

De voorgestelde verruiming van de beeldbemiddelingsdienst naar 22:00 vinden wij een mooie stap vooruit. Hierdoor kunnen gebarentaalgebruikers meer en langer gebruik maken van de dienst. We missen echter het perspectief op 24-uurs bereikbaarheid van de beeldbemiddelingsdienst. Dit is al langer een dringende wens van gebarentaalgebruikers en is met name belangrijk bij urgente telefoongesprekken of wanneer iemand in geval van nood in Nederlandse Gebarentaal 112 moet kunnen bereiken. Wat is de termijn waarop 24/7 beeldbemiddeling gerealiseerd is? En valt dat binnen de kaders van de RUDE of anderszins?

### **Geen administratieve en financiële drempels voor eindgebruikers**

In het evaluatierapport benoemt Kwink Groep dat er 'aanleiding voor de overheid is om te heroverwegen of het in rekening brengen van een beltarief bij de gebruiker moet worden gecontinueerd.' In het voornemen lezen we dat EZK deze heroverweging heeft vertaald naar 'Het besluit om wel of niet gesprekskosten te innen bij de eindgebruiker met een auditieve beperking of spraakbeperking ligt bij de verzorger van de bemiddelingsdienst.' Onzes inziens kun je hier beter spreken over 'bemiddelingskosten' in plaats van over 'gesprekskosten.' In de praktijk betekent aan deze kosten voldoen een administratieve last en financiële last voor eindgebruikers. Het uitgangspunt van 9 cent per minuut voor gebruik van de bemiddelingsdienst is wat ons betreft niet meer van deze tijd. Abonnementvormen van (mobiele) telefonie zijn nu anders dan tien jaar geleden. Om eindgebruikers niet op te zadelen met nog meer administratieve en financiële lasten en drempels, zien wij liever dat deze keuze niet vrij wordt gelaten aan de aanbieder. Onze voorkeur heeft daarom om in de aanwijzing op te nemen dat eindgebruikers de bemiddelingskosten niet meer hoeven te betalen.

### **Continuïteit bij aanwijzing nieuwe aanbieder**

Wij vragen ons af wat er geregeld is voor het geval een andere aanbieder dan de huidige wordt aangewezen? Continuïteit is belangrijk: eindgebruikers moeten geen hinder kunnen ondervinden wanneer een nieuwe aanbieder aangewezen wordt. De internetconsultatiedocumenten maken voor ons niet duidelijk welke eisen er gelden voor een goede overdracht van de voorziening tussen de huidige en een nieuwe aanbieder. Wat gebeurt er bijvoorbeeld met de gegevens van eindgebruikers, zoals individuele 085-nummers? Het is dus wenselijk om duidelijke voorwaarden te formuleren voor een goede overdracht zodat eindgebruikers geen hinder ondervinden bij aanwijzing van een andere aanbieder van de bemiddelingsdienst.

Indien gewenst geven wij gaarne een nadere toelichting.

Deze reactie is ingediend mede namens Dovenschap.

Met vriendelijke groet,

Illya Soffer  
Directeur Ieder(in)