



Vereniging Ouders van Dove Kinderen Noord

Projectgroep Beeldtelefonie

Aan het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie
T.a.v. Mr. J.M. van der Hoek
Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag
(verzonden als .pdf via de internetconsultatiesite NRF wetvoorstel)

Groningen, 20 april 2011

Onderwerp: reactie op consultatie NRF wetvoorstel

Geachte heer Van der Hoek,

De Projectgroep Beeldtelefonie maakt graag van de mogelijkheid gebruik om via internetconsultatie te reageren op het NRF wetvoorstel. Onze reactie beperkt zich tot de voorgestelde wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. Wij hebben de inhoud van dit besluit en de nota van toelichting bestudeerd zoals die verwoord is in de consultatieversie van het concept 'Besluit tot wijziging van het Besluit Interoperabiliteit, het Besluit.....' d.d. 21 maart 2011 en de consultatieversie van de bijbehorende Nota van Toelichting d.d. 21 maart 2011.

In onze reactie betrekken we ook hetgeen beschreven en voorgesteld wordt in de Tweede Kamerstukken 32 549 nummers 1 t/m 5 (wijziging van de Telecommunicatiewet ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen). Daarnaast nemen we in onze reactie ook enkele aspecten mee die besproken werden op de informatiebijeenkomst op 12 april jongstleden waar ik namens de Projectgroep Beeldtelefonie aanwezig ben geweest.

Tenslotte betrekken wij in onze reactie enkele onderzoeksrapportages die in uw opdracht zijn uitgevoerd ter voorbereiding van de voorliggende wetswijzigingen. Met name wordt gerefereerd aan het onderzoek 'Toegang tot telecom' (SEO-rapport nr. 2009-48 d.d. 31 juli 2009), 'Telefonie in beeld' (SEO-rapport nr. 2009-80 d.d. december 2009) en de 'Quickscan huidige aanbod beeldtelefoons en teksttelefoons voor doven en slechthorenden' (TNO-rapport 35312 d.d. 24 juni 2010).

Punten van aandacht en kritiek

- 1 De stelling dat voor ongeveer 5000 eindgebruikers gebarentaal de eerste en meest natuurlijke taal is
- 2 De definitie van 'gebarentaal' en de definitie van een 'beeldtelefoon' (artikel 1.1 onderdeel n. en o.)
- 3 De beperkte openstelling van de beeldbemiddelingsdienst (artikel 2.3b lid 2)
- 4 Beeldtelefoongesprekken moeten bereikbaar zijn op de vaste locatie van de eindgebruiker

Ad 1 De stelling dat voor ongeveer 5000 eindgebruikers gebarentaal de eerste en meest natuurlijke taal is

In kamerstukken 32 549 als ook in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (NvT par. 2.1.1.2) wordt gesteld dat voor ongeveer 5000 eindgebruikers gebarentaal de eerste en meest natuurlijke taal is. Ik heb u op de informatiebijeenkomst gevraagd hoe u op deze 5000 komt. Na uw toelichting hierop hebt u mij gevraagd hoeveel dove eindgebruikers er naar mijn mening zouden zijn die van de beeldbemiddelingsdienst gebruik zouden maken. Ik heb u verteld dat voor de groep prelinguaal doven gebarentaal de eerste taal is. Het gaat om mensen die doof zijn geboren of doof geworden zijn voordat zij gesproken taal hebben kunnen verwerven (voor het derde levensjaar). Door het ontbreken van specifiek onderzoek is geen exacte becijfering te maken van het aantal dove- en ernstig slechthorende personen. Een geaccepteerde norm is dat 1 promiel (0,1 %) van alle kinderen doof geboren wordt. Aangenomen kan

worden dat er in Nederland naar schatting 16.000 dove- en ernstig slechthorende personen zijn voor wie de Nederlandse gebarentaal de preferente communicatiewijze is. Met de komst van Cochleaire Implantaten (CI's) zullen dat er wel minder worden. Ik verzoek u vooralsnog om dit cijfer aan te houden. De woorden 'en meest natuurlijke' zouden naar onze mening kunnen komen te vervallen.

Ad.2 De definitie van 'gebarentaal' en de definitie van een 'beeldtelefoon' (artikel 1.1 onderdeel n. en o.)

U stelt voor aan artikel 1.1 een aantal onderdelen toe te voegen.

Uw definitie van 'gebarentaal' dient zich wat ons betreft te beperken tot 'Nederlandse Gebarentaal'. Een goede toelichting op Gebarentaal treft u aan op <http://nl.wikipedia.org/wiki/Gebarentaal>. Wij zijn echter van mening dat beeldbemiddeling ook voor gebruikers van Nederlands met Gebaren (NmG) zoals plots- en laatdoven en kinderen met CI van grote waarde kan zijn. Naar onze mening zou 'Nederlands met Gebaren' afzonderlijk gedefinieerd (en toegelicht) dienen te worden.

Een beeldtelefoon definieert u als een door de zorgverzekeraar vergoede beeldtelefoon. Uit de Nota van Toelichting wordt ons onvoldoende duidelijk waarom u kiest voor een globale aanduiding en de beeldtelefoon bijvoorbeeld niet definieert op de gebruikelijke manier: *'Een beeldtelefoon is een telefoontoestel of software-applicatie voor communicatie op afstand waarmee beeld, geluid en (in toenemende mate) ook tekst verzonden kunnen worden. Om elkaar te horen, zijn een microfoon en een luidspreker nodig. Om elkaar te zien, zijn een camera en een beeldscherm nodig. Een toetsenbord is nodig voor de bediening en de invoering van tekst'*.

Zoals u op de informatiebijeenkomst hebt toegelicht wilt u met de huidige definitie bereiken dat niet elke beeldtelefoon gebruikt kan worden om contact te hebben met de beeldbemiddelingsdienst. Wij begrijpen dat het voor een beeldbemiddelingsdienst ondoenlijk is om de diensten aan te bieden aan iedereen met een beeldtelefoon of (mobiele) beeldtelefoonapplicatie, ongeacht merk en type. Mogelijk hebt u zich echter onvoldoende gerealiseerd dat protocollaire verschillen tussen beeldtelefoonsystemen heel goed op te lossen zijn via zogenoemde gateways¹.

Gateways worden bijvoorbeeld ook ingezet om communicatie tussen mobiele- en vaste telefoons mogelijk te maken en bij communicatie tussen de netwerken van verschillende providers.

¹ **Protocolomzetter:** Een toepassings specifiek knooppunt dat netwerken met elkaar verbindt die eigenlijk incompatibel zijn. Zet gegevenscodes en verzendingsprotocollen om zodat interoperabiliteit mogelijk wordt.

Een ander belangrijk punt is dat de verstrekkingvoorwaarden die op dit moment in de Regeling Zorgverzekering zijn gesteld zodanig zijn, dat voor een verzekerde een indicatie voor een beeldtelefoon aanwezig is indien een indicatie voor een teksttelefoon aanwezig is, maar dit toestel voor de verzekerde niet bruikbaar is en de verzekerde de Nederlandse Gebarentaal voldoende beheerst. Hierdoor ontstaat de ongewenste situatie dat gebarentaal en NmG-gebruikers die, op grond van de verstrekkingvoorwaarden, om wat voor reden dan ook geen recht hebben op een beeldtelefoon potentieel worden uitgesloten van de beeldbemiddelingsdienst. In deze groep zullen er velen zijn die juist vanwege hun doofheid niet volwaardig kunnen communiceren in geschreven taal².

² Van <http://www.dovekinderenlezen.nl>: het gemiddelde leesniveau van ca. 18-jarige dove schoolverlaters is dat van 8-jarige horende kinderen. Slechts 30% van de prelinguaal doven heeft goed begrijpend leren lezen. Dit betekent dat de meesten hun leven lang moeite hebben met het lezen van boeken en kranten.

De Projectgroep is van mening dat de definitie van beeldtelefoon wordt herzien en daarbij in de regelgeving nader uit te werken dat de beeldbemiddelingsdienst gehouden is om diensten te verlenen ten aanzien van beeldtelefoons en beeldtelefoonapplicaties die door zorgverzekeraars worden verstrekt en beeldtelefoons en beeldtelefoonapplicaties die een zeker marktaandeel hebben c.q. gangbaar / veelgebruikt worden door de doelgroep. Deze definitie doet daarbij ook recht aan uw bewuste keuze voor een zoveel mogelijk techniekneutrale regeling.

Ad.3 De beperkte openstelling van de beeldbemiddelingsdienst (artikel 2.3b lid 2)

In artikel 2.3. lid 2 wordt een beperkte openstelling geregeld. Een belangrijke overweging hiervoor is dat de beeldbemiddelingsdienst een duurdere dienst is dan de tekstbemiddelingsdienst (NvT 2.1.1.2). Buiten de aangegeven uren zouden horenden en doven op eigen kosten van de dienst gebruik kunnen maken als openstelling van de dienst door een aanbieder wordt gefaciliteerd. Op basis van de te verwachten (personeels)kosten maakt u onderscheid in de openstelling van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst. Helaas ontbrak op de informatiemiddag de tijd om op dit aspect in te gaan. Nog afgezien van de ongelijkheid die hiermee geïntroduceerd wordt voor doven die gebarentaalafhankelijk zijn is u mogelijk onvoldoende

duidelijk dat met geringe meerkosten de beeldbemiddelingsdienst een 24-uurs dienst kan zijn. Dit zou kunnen worden uitgevoerd analoog aan de wijze waarop nu de ‘achterwachtfunctie’ geregeld is in het kader van de verschillende uitvoeringsregelingen zoals de Regeling ‘doventolkuren in de leefsituatie’. Daarbij kan er gedurende alle werkdagen, alle erkende feestdagen en in alle weekeinden een schrijftolk of tolk gebarentaal / NmG ingezet worden door een persoon die recht heeft op tolkuren. Een tolk die als achterwachttolk staat ingeroosterd krijgt hiervoor een bedrag van € 66,67 op een werkdag, €133,33 voor een dag in het weekeinde en € 200,- voor een erkende feestdag, sec voor het stand-by zijn. Als in die periode dan een opdracht wordt verstrekt, werkt de tolk volgens de gebruikelijke tarieven. Technisch gezien hoeft het geen probleem op te leveren om beeld- en spraaktelefoongesprekken bij een individuele tolk thuis aan te laten komen.

In paragraaf 2.2.1.1 (tekstbemiddelingsdienst) geeft u aan (onder het kopje ‘kwaliteitseisen’) dat het maatschappelijk gezien zeer gewenst is dat deze dienst 24 uur per dag bereikbaar is, omdat de tekstbemiddelingsdienst de enige manier voor doven en slechthorenden is om met eindgebruikers zonder beperking te telefoneren. Dat is onjuist want hetzelfde kan ook bereikt worden via een beeldbemiddelingsdienst. Alleen is het aantal potentiële gebruikers beperkter.

De voorbeelden die u aanhaalt: ‘*Zo kan een dove ook ’s nachts per telefoon een taxi bestellen of de verloskundige raadplegen.*’ zijn zowel op de tekst- als op de beeldbemiddeling van toepassing.

Ad.4 Beeldtelefoongesprekken moeten bereikbaar zijn op de vaste locatie van de eindgebruiker

In de toelichting op artikel 2.3b, eerste lid wordt gesteld dat de gesprekken naar en van de beeldbemiddelingsdienst bereikbaar moeten zijn op de vaste locatie van de eindgebruiker, dat wil zeggen op het hoofdverblijf van de eindgebruiker. Dit wordt ook gesteld ten aanzien van de tekstbemiddelingsdienst (in de toelichting op artikel 2.3a).

Tijdens de informatiemiddag is gevraagd hoe het begrip ‘vaste locatie van de eindgebruiker’ c.q. het hoofdverblijf van de eindgebruiker uitgelegd moet worden gezien het feit dat teksttelefoons, en in toenemende mate ook beeldtelefoons als softwareapplicatie aanwezig zijn in smartphones.

Naar onze verwachting zal mobiele beeldcommunicatie een enorme vlucht gaan maken onder gebarentaal- en NmG gebruikers. Maar uiteraard worden die beeldtelefoongesprekken niet altijd, zoals dat overigens ook bij horenden te doen gebruikelijk is, vanuit de vaste locatie van de eindgebruiker gevoerd. Waar de dove verblijft als een horende via deze dienst contact opneemt of vice versa is ook niet interessant. De dienst moet bereikbaar zijn voor de dove als die daar de behoefte aan heeft of de noodzaak toe ziet. Ongeacht waar hij of zij zich bevindt.

Publicatie reactie

Er bestaan wat ons geen bezwaren tegen het publiceren (openbaar zijn) van onze reactie.

Desgewenst is de Projectgroep Beeldtelefonie graag bereid om verder met u van gedachten te wisselen.

Met vriendelijke groeten,

namens de Projectgroep Beeldtelefonie van de Vereniging Ouders van Dove Kinderen Noord,

Roy Gierman

www.gebaarinbeeld.nl

www.oudersvandovekinderennoord.nl / onderdeel beeldtelefonie

YouTube, trefwoord ‘Projectgroep Beeldtelefonie’

Projectgroep Beeldtelefonie

p/a R.A. Gierman

De Waard 88

9734 CS Groningen

Mobiel / SMS 06 46 72 60 51

Spraaktelefoon 050 549 75 75

Beeldtelefoon 212.182.154.10 (IP H.323)