

Bijdrage SIGNAAL aan de internetconsultatie AMvB in het kader van de Wijziging van de Telecomwet: Gelijkwaardige toegang tot Telecom

Op dinsdag 12 april 2011 werd een consultatie gehouden bij het ministerie van EL&I over de AMvB in het kader van de wijziging van de Telecomwet.

Voor de internetconsultatie bezorgen wij het ministerie van EL&I een overzicht van onze vragen, voorziene knelpunten, voorstellingen tot oplossingen en aanvullende informatie. Dit document clustert de vragen en belangen van de 7 landelijke belangenorganisaties voor doven en slechthorenden (Dovenschap, NVVS, FODOK, FOSS, Stichting Plotsdoven, SBNDJ en SH-Jong) in het samenwerkingsverband Signaal. Signaal pleit voor gelijkwaardige telecommunicatie voor doven en slechthorenden. Dit doen we merkonafhankelijk, techniekneutraal, gebaseerd op inhoudelijke overwegingen.

Korte samenvatting met de voornaamste bezorgdheden:

Onze grootste bezorgdheid is dat **de gevolgen van de huidige invulling van de AMvB de doelstelling van 'gelijkwaardige toegang tot telecom' ondergraven.**

- De AMvB beschrijft nauwkeurig toegang tot een beeld- en tekstbemiddelingsdienst. Echter, "toegang tot telecom" is een veel ruimer begrip. Het impliceert niet enkel toegang tot de horende omgeving via bemiddelingsdienst(en), maar ook toegang tot andere dove en slechthorende mensen. Hier ziet Signaal een groot probleem: "toegang tot telecom" betekent volgens de huidige uitwerking in de AMvB in concreto enkel toegang tot de bemiddelingsdienst, maar niet tot andere dove en slechthorende telefoniegebruikers. Dit rijmt niet met de doelstelling van het ministerie van EL&I om "gelijkwaardige toegang tot telecom" te realiseren. Volgens de AMvB hebben zorgverzekeraars de bevoegdheid te bepalen welke telefoon een tekst- of beeldtelefoon is en welke niet. Het verleden wees uit dat dit niet altijd goed gebeurt: de TextPhone werd aangewezen als teksttelefoon, maar is dat helemaal niet. Hierdoor werden doven en slechthorenden misleid, en ondervonden ze dat hun tekst- en beeldtelefoons niet meer interoperabel zijn. Er heerst chaos, want afhankelijk van het hulpmiddel kunnen ze nu elkaar bellen of niet. Het ministerie van EL&I zal volgens de voorliggende uitwerking van de AMvB (en wetswijziging) deze ongedefinieerde willekeur verderzetten. Het ministerie van EL&I laat hier tot op heden een belangrijke kans liggen om telecommunicatie voor doven en slechthorenden eenduidig te garanderen. Signaal acht interoperabiliteit onder de doelgroep als een belangrijk onderdeel bij het realiseren van "gelijkwaardige toegang tot telecom" en wenst met het ministerie van EL&I verder te bekijken hoe dit alsnog gerealiseerd kan worden.

Een mogelijke oplossing voor het interoperabiliteitsprobleem onder de doelgroep is het hanteren van Europese en internationale standaarden voor beeld- en teksttelefonie. Bovendien zal dit kostenbesparend werken voor de bemiddelingsdienst(en).

- De verankering met zorgverzekeraars houdt het gebruik van mainstream telecomtechnologie (naar de bemiddelingsdienst(en)) tegen. Een voorbeeld: Als er een beschikbare downloadbare applicatie op de markt komt om mainstream mobiele telefoons op te waarderen tot teksttelefoon, zal de bemiddelingsdienst er niet mee bemiddelen (want het is geen telefoon door zorgverzekeraars verstrekt als functioneel

SIGNAAL streeft naar een maatschappij die ook voor doven en slechthorenden toegankelijk is.

1

SIGNAAL is een samenwerkingsverband van de landelijke belangenorganisaties voor doven en slechthorenden:

NVVS, Stichting Plotsdoven, Dovenschap, SH Jong, SBNDJ/JongerenCommissie, FOSS en FODOK.

hulpmiddel). Dit heeft als nadeel dat dove en slechthorende mensen langer aan de speciale technologie blijven, terwijl de horende bevolking mainstream telecomtechnologie zal hanteren. Dit gecombineerd met het interoperabiliteitsprobleem is dramatisch. Zo blijven doven en slechthorenden niet in staat om rechtstreeks (zonder bemiddelingsdienst) hun horende omgeving te bellen, ook al zou de techniek beschikbaar zijn. De koppeling met zorgverzekeraars heeft in dat geval een omgekeerd effect op toekomstige ontwikkelingen.

- De tekst- en beeldbemiddelingsdiensten worden bij de gehele wetswijziging apart bekeken. Dit doet afbreuk aan de trend in de brede samenleving (integratie van beeld, tekst en audio) en aan de concrete realiteit waarin dove en slechthorende mensen leven (nu eens met beeld, dan weer met tekst, al dan niet mondbeeld of gebarentaal erbij, afhankelijk van de situatie, achtergrond en leeftijd). Signaal acht de integratie van beeld, tekst en audio bij de uitwerking van 1 universele bemiddelingsdienst van ontzettend groot belang.

- De ongelijkwaardige openingstijden tussen beeld- en tekstbemiddelingsdienst stellen gebruikers van beeldtelefonie voor een voldongen feit. Bovendien kunnen doven en slechthorenden slechts één soort telefoon vergoed krijgen (ofwel beeld, ofwel tekst). Deze twee zaken samen resulteren in ongelijkwaardige toegang tot telecom. Signaal stelt een geïntegreerde dienst voor (tekst, beeld en audio) zodat het beantwoordt aan de wensen en talige realiteit van zowel doven als slechthorenden. Zo blijft beeldbemiddeling ook gegarandeerd en kan die ook 24u op 24u en 7 dagen op 7 open zijn.

- Doven en slechthorenden wensen via de bemiddelingsdienst(en) in staat gesteld te worden zelf een gesprek aan te gaan met een horende gesprekspartner. Bij bemiddeling gebeurt het af en toe dat bemiddelaars de zaken namens de doven en slechthorenden regelen in hun plaats. Signaal wenst een (ethische) code voor bemiddelaars zodat bevoogdende redactionele ingrepen geweerd worden.

- Zoals hierboven geschets is er helemaal geen sprake van “gelijkwaardige toegang tot telecom”. Signaal stelt vast dat er een ongelijkwaardige behandeling is, omdat de telecomwet niet van toepassing is op de aangepaste functionaliteiten (beeld en/of tekst) waarvan doven en slechthorenden gebruik maken. Doven en slechthorenden hebben lang niet dezelfde mogelijkheden als de horende bevolking. Een apart kader zoals deze AMvB (en wetswijziging) resulteert in sommige gevallen juist in ontoegankelijkheid van telecom.

- Er is een hiaat in de wetgeving wanneer het om de verantwoordelijkheid van de concrete uitvoering zal gaan (het ministerie van EL&I, VWS, VenJ). Niemand is verantwoordelijk voor de raakvlakken tussen de zorgverzekeraars enerzijds en de infrastructuur voor telecom en bemiddelingsdienst(en) anderzijds. Dit zal zijn weerslag kennen op de concrete toepassing van deze wetswijziging en AMvB in de praktijk.

Uitgebreide reactie met opsomming van alle vragen:

De vragen van Signaal zijn geclusterd volgens de indeling die mevrouw M. van Mens (ministerie van EL&I) op de consultatie op 12 april aanhield:

- A. Koppeling met de zorgverzekeraars
- B. Openingsuren van de dienst
- C. Toegankelijkheid en kwaliteit
- D. Informatievoorziening
- E. Tarifiering
- F. Bereikbaarheid 112
- G. Bemiddeling versus tolken
- H. Varia

De concrete vragen aan het ministerie van EL&I staan steeds cursief gedrukt.

A. Koppeling met zorgverzekeraars

Het ministerie van EL&I regelt in de AMvB dat alle tekst- en beeldtelefoons aangesloten kunnen worden met de bemiddelingsdienst(en). Bijgevolg dienen de bemiddelingsdienst(en) zich aan te passen, zodat de beeld- en teksttelefoons die zorgverzekeraars verstrekken met de bemiddelingsdienst compatibel zullen zijn. De belangenorganisaties voor doven en slechthorenden hebben 7 opmerkingen en vragen over de koppeling met zorgverzekeraars:

- A.1. De peer-to-peer-communicatie tussen tekst- en beeldtelefoons komt in het gedrang. Doven en slechthorenden kunnen elkaar soms niet meer bellen. Door deze uitwerking van de AMvB kan de bemiddelingsdienst bereikt worden met alle teksttelefoons, maar de gebruikers van tekst- en beeldtelefoons onderling kunnen door gebrek interoperabiliteit elkaar niet bereiken. *Hoe rijmt dit met "(gelijkwaardige) toegang tot Telecom"?*

De telecommarkt ontwikkelt zich snel. Indien er steeds meer teksttelefoons op de markt komen, zal er meer versnippering zijn onder de doelgroep en kunnen dove en slechthorende mensen steeds minder met elkaar communiceren. Het argument dat alle dove en slechthorende mensen dan maar aan hetzelfde toestel moeten (zoals op de consultatie door het ministerie van EL&I geopperd werd) lijkt ons erg onrealistisch, bevoogdend en bovendien tegenstrijdig met de gelijkwaardigheid bij de toegang tot telecom. Signaal wenst serieus gehoord te worden over dit item.

Het lijkt erop dat het ministerie van EL&I zich tot nu toe voornamelijk gericht heeft op de aansluiting van dove en slechthorende telefoniegebruikers met de horende omgeving (via de universele dienst). Hierbij constateren we dat een groot deel van het telefoonverkeer tussen doven en slechthorenden onderling tot op heden buiten beschouwing is gebleven. *Valt de peer-to-peer-*

communicatie (via tekst en beeld) tussen doven/slechthorenden onderling expliciet buiten de doelstelling van 'gelijkwaardige toegang tot telecom'?

Zo nee, hoe zal het ministerie van EL&I gelijkwaardige toegang tot telecom bij dove en slechthorende mensen onderling bewerkstelligen met de AMvB (en wetswijziging)?

De belangenorganisaties zien in de toepassing van Europese standaarden voor telecommunicatie een oplossing voor het interoperabiliteitsprobleem. (zie ook C.2.) De voordelen van standaarden zijn de volgende:

- Directe onderlinge communicatie (tussen tekst- en beeldtelefoons onderling) zal gegarandeerd zijn.
- Telecommunicatiemiddelen voor doven en slechthorenden zullen gebruik kunnen maken van mainstream telecomtechniek. Dit is bovendien besparend en efficiënt.
- Deze standaarden hebben kwaliteitseisen gedefinieerd voor tekst- en beeldtelefoons opdat zo de kwaliteit op een neutrale wijze gewaarborgd wordt. Er is geen misverstand in de invulling van de definiëring 'beeldtelefoon' en 'teksttelefoon'.
- De bemiddelingsdiensten zullen op termijn aanzienlijk besparend en efficiënter kunnen werken. Immers, de tekst- en beeldtelefoons zullen zich schikken naar Europese en internationale standaarden en dus naar de bemiddelingsdiensten, en de diensten zullen niet elke keer wanneer een nieuwe teksttelefoon op de markt komt hun techniek moeten aanpassen.

Deze standaarden hoeven niet uitgevonden te worden, men kan de Europese ETSI standaarden en de internationale ITU standaarden voor telefonie hanteren. De Europese Commissie wijdt 3 pagina's aan dit onderwerp en stelt uitdrukkelijk dat indien men gelijkwaardige toegang tot telecom wil, de lidstaten de beschikbare standaarden kunnen aanwenden (directive 2002/21/EC art 17). Het toepassen van standaarden is een logische stap, juist om 'toegang tot telecom' te faciliteren.

Indien het ministerie van EL&I geen standaarden zal toepassen zijn dit de nadelen die wij voorzien:

- Functionele hulpmiddelen die door verzekeraars wel worden vergoed, zijn niet per definitie tekst- of beeldtelefoons. De Nokia TextPhone is een voorbeeld uit het verleden¹ waarbij zorgverzekeraars een toestel dat geen teksttelefoon is als 'teksttelefoon' definieerden. De dove en slechthorende gebruikers werden misleid: ze konden geen gebruik maken van bepaalde voorzieningen en konden hun dove omgeving niet meer tekstbellen. Kortom, een wildgroei van diverse tekst- en

¹ http://www.hoorwijzer.nl/hoorhulpmiddelen/ontwikkelingen/ontwikkelingen/protest-tegen-textphone_aanbod-van-uvit.html

SIGNAAL streeft naar een maatschappij die ook voor doven en slechthorenden toegankelijk is.

SIGNAAL is een samenwerkingsverband van de landelijke belangenorganisaties voor doven en slechthorenden:

NVVS, Stichting Plotsdoven, Dovenschap, SH Jong, SBNDJ/JongerenCommissie, FOSS en FODOK.

beeldtelefoons die niet in staat zullen zijn om rechtstreeks met elkaar te communiceren.

- De beeld- en tekstbemiddelingsdienst(en) zullen bij elk nieuw toestel deze techniek moeten integreren omdat ze verplicht worden alle toestellen te ondersteunen. De tijd- en geldinvestering is hoog. Bovendien maken deze nieuwe procedés de bemiddelingsdienst(en) storingsgevoelig.
- Tekst- en beeldkwaliteit kan niet gegarandeerd worden, waardoor dove en slechthorende gebruikers de negatieve gevolgen hiervan zullen ervaren.

Gezien de wetenschap dat interoperabiliteit niet vanzelf tot stand komt, en dat vooral doven en slechthorenden hier grote nadelen van zullen ondervinden, *vragen de belangenorganisaties zich af hoe "(gelijkwaardige) toegang tot telecom" gerealiseerd zal worden met de voorliggende uitwerking van de AMvB (zonder het gebruik van standaarden)?*

Indien er geen standaarden toegepast worden, voorziet Signaal een interoperabiliteitsprobleem tussen teksttelefoons onderling: Een concreet voorbeeld: Een dove persoon met een Textphone (door zorgverzekeraars aangeduid als teksttelefoon) kan niet teksttelefoneren met een Blackberry teksttelefoon van AnnieS (ook door zorgverzekeraars vergoed). Dit komt doordat zorgverzekeraars de Textphone onterecht als hulpmiddel (als teksttelefoon) hebben aangewezen. *Indien het ministerie van EL&I geen standaarden oplegt en de zorgverzekeraars teksttelefoons laat bepalen, zal het ministerie van EL&I in de AMvB bemiddeling voorzien voor tekstcommunicatie tussen de diverse teksttelefoons onderling?* Het lijkt ons niet de bedoeling dat een wetwijziging en AMvB de mogelijkheid open laat om het communicatienetwerk onder de doelgroep ontoegankelijk te maken. Doven en slechthorenden willen rechtstreeks kunnen telefoneren met andere doven en slechthorenden, alsook met de horende omgeving (rechtstreeks of via een bemiddelingsdienst). Toegang tot Telecom slaat ons inziens niet enkel op het bemiddeld telefoneren naar de horende bevolking, maar ook naar de dove en slechthorende omgeving en rechtstreeks naar de horende omgeving (die zelf over een tekst-of beeldtelefoon beschikt). Signaal wenst een oplossing voor het niet immer kunnen gebruik maken van telecom onder de eigen doelgroep, zoals horende telefoongebruikers dat kunnen ("gelijkwaardige toegang tot telecom").

Mogelijk is bij de uitdrukkelijke vraag naar het opleggen van internationale standaarden verwarring ontstaan. Signaal ziet een oplossing in standaarden en wenst zeker niet één bepaalde aanbieder aan te wijzen. Indien het ministerie van EL&I een andere oplossing voor het interoperabiliteitsprobleem onder doven en slechthorenden, en bij het rechtstreeks bellen van horenden, dan gaan wij daarover graag verder in overleg. De internationale en Europese standaarden kennen een externe en dus neutrale oorsprong en beogen net die gelijkwaardige toegang tot telecom

voor dove en slechthorende burgers die het ministerie van EL&I wenst te realiseren. Op dit moment is het voor Signaal onduidelijk waarom het ministerie van EL&I niet aan de standaarden wenst.

A.2. De verankering met zorgverzekeraars houdt het gebruik van mainstream telecomtechnologie (naar de bemiddelingsdienst(en)) tegen. Een voorbeeld: Als er een beschikbare downloadbare applicatie op de markt komt om mainstream mobiele telefoons op te waarderen tot teksttelefoon, zal de bemiddelingsdienst er niet mee bemiddelen (want het is geen telefoon door zorgverzekeraars verstrekt als functioneel hulpmiddel). Dit heeft als nadeel dat dove en slechthorende mensen langer aan de speciale technologie blijven, terwijl de horende bevolking mainstream telecomtechnologie zal hanteren. Dit gecombineerd met het interoperabiliteitsprobleem is dramatisch. Zo blijven doven en slechthorenden niet in staat om rechtstreeks (zonder bemiddelingsdienst) hun horende omgeving te bellen, ook al zou de techniek beschikbaar zijn. De koppeling met zorgverzekeraars heeft in dat geval een omgekeerd effect op toekomstige ontwikkelingen.

A.3. De belangenorganisaties constateren dat er een hiaat is tussen de regelgeving die EL&I uitwerkt en de verplichtingen van de zorgverzekeraars. De AMvB en wetswijziging kent de zorgverzekeraars de opdracht toe te bepalen welke telefoons aangesloten zullen kunnen worden op de bemiddelingsdienst en welke niet.

In principe kunnen zorgverzekeraars besluiten een toekomstige teksttelefoon niet te vergoeden. Hoe waarborgt de uitgewerkte regelgeving van EL&I in dit geval de "toegang tot telecom" voor dove en slechthorende mensen?

Algemener gesteld: Hoe geeft het ministerie van EL&I vorm aan de "toegang tot telecom" voor dove en slechthorende mensen als de bepaling wie toegang heeft tot de bemiddeling bij VWS op onbepaalde grond ligt?

Zorgverzekeraars zijn niet onderworpen aan de Telecomwet. Niemand is bijgevolg verantwoordelijk voor de toegang tot telecom voor dove en slechthorende burgers. Signaal vraagt zich af wie verantwoordelijk wanneer er iets niet goed loopt.

Enkele voorbeelden:

Als een toekomstig toestel, door zorgverzekeraars verschaft, niet aangesloten kan worden op de bemiddelingsdienst, waar kunnen dove en slechthorende mensen dan aankloppen?

Als alle zorgverzekeraars op een bepaald moment beslissen om een zekere telefoon (als hulpmiddel voor doven en slechthorenden) niet meer te vergoeden, stopt dan de bemiddeling van en naar deze telefoon? (ook ongeacht wanneer het een kwalitatief goede telefoon is voor dove en slechthorende mensen)

A.4. Bij de definiëring van wat een 'teksttelefoon' of 'beeldtelefoon' is, verstrekt het ministerie van EL&I een volmacht aan de zorgverzekeraars, die niets te maken heeft met de uitwerking van 'gelijkwaardige toegang tot telecom'. Tegelijkertijd wenst het ministerie van EL&I met de hele wetswijziging en AMvB de doelstelling van 'toegang tot telecom' te realiseren. Hierdoor ontstaat een lacune.

Huidige definiëring in de AMvB van een "teksttelefoon": "Een teksttelefoon is wat de zorgverzekeraar als 'functioneel hulpmiddel' beschouwt."

Deze definiëring lijkt ons allerminst opportuun. Hierdoor zal de keuze van telefoontoestellen voor doven en slechthorenden beperkt blijven. Dit staat haaks tegenover het feit dat horenden wel vrij zijn in telefoniekeuze (veronderstellend dat deze geschikt is voor de gebruiker).

De belangenorganisaties zien in de definiëring van tekst- en beeldtelefoons door het ministerie van EL&I als het ministerie van VWS (en UWV) samen een oplossing. Zie bijlage 2.

A.5. Telefoons vergoed via de wia (UWV). *Zullen de tekst- en beeldtelefoons die vergoed worden via de wia (arbeid) ook allemaal een verbinding tot stand kunnen brengen met de bemiddelingsdienst?*

Oplossingen 'koppeling met de zorgverzekeraars' (A.):

Hieronder worden vrijblijvend enkele mogelijke oplossingen aangedragen voor bovenstaande problemen. Andere mogelijke oplossingen die het ministerie van EL&I eventueel voor ogen ziet, zien wij ook graag tegemoet.

- De meest eenvoudige en voor de handliggende oplossing is het toepassen van Europese standaarden zoals in A.1. beschreven (zie ook C.2.):
 - ETSI ES 202 975 Harmonized Relay Services
 - ETSI EG 202 320 Duplex Universal Speech and Text
 - ETSI TS 122 173 Multimedia Telephony Stage 1
 - ETSI TS 126 114 Multimedia Telephony Codec Considerations
- Een andere mogelijkheid is dat het ministerie van EL&I denkt in de richting van een netwerk van tekst- en beeldtelefoons. Zo kan het ministerie van EL&I functionele eisen opleggen aan het netwerk, wanneer het netwerk erkend wordt als openbaar netwerk. De teksttelefoons die door zorgverzekeraars verstrekt worden, zullen dan moeten kunnen functioneren op deze netwerken. Dat kan niet met tekst- of beeldtelefoons die werken met een gesloten netwerk (servers).
- Een mogelijke denkrichting: Reguliere telefonienetwerk valt onder de Telecomwet. De aangepaste functionaliteit voor beeld- en tekst communicatie voor doven en slechthorenden zou onder de zorgverzekeraars kunnen vallen. Dat zou betekenen dat EL&I diegene is die indirect via de telecomwet bepaalt wat een teksttelefoon is.

- Een andere mogelijkheid is een overeenkomst tussen EL&I en VWS omtrent de bepalingen van de toestellen. Gedacht kan worden aan het gebruik van een telefoon die functioneert op het openbare netwerk (zoals de telecomwet voorschrijft: nummerplan met alarmnummer, locatieherkenning, interoperabiliteit, etc.) en dat de aanpassingskosten van deze telefoon om beeld- en/of tekstcommunicatie over hetzelfde netwerk mogelijk te maken gedekt worden door zorgverzekeraars. Zo wordt de functionaliteit van telefoons voor doven en slechthorenden niet in een apart kader gestopt, maar worden ze getoetst net zoals bij de horende bevolking aan de telecomwet. Er is sprake van ongelijkwaardige behandeling, als de telecom wet niet langer meer vanzelfsprekend is voor de doelgroep.

B. De openingsuren van de dienst

De tekstbemiddelingsdienst zal 24u op 24u en 7 dagen op 7 bereikbaar zijn. De beeldbemiddelingsdienst wordt door de hogere kosten (tolken zijn duurder dan bemiddelaars) beperkt open gehouden.

B.1. Door de ongelijkwaardige openingstijden is er geen "gelijkwaardige" toegang tot telecom, immers door de koppeling met zorgverzekeraars (A.) zijn dove en slechthorende mensen verplicht een keuze te maken: of een teksttelefoon, of een beeldtelefoon. Wanneer de ene dienst altijd open is en de andere beperkt, is er geen sprake van gelijke keuze of 'gelijkwaardige toegang tot telecom' zoals de intentie van de wetswijziging is.

Oplossing: Beide diensten samen aanbieden (Total Conversation) en beiden 24u op 24u en 7 op 7 open.

Rechtzetting: de huidige cijfergegevens van het ministerie van EL&I blijken niet accuraat. 5.000 (dove) gebarentaligen is een onderschatting. Wellicht gaat het tussen de 17.000 en 33.000 mensen. Voor de berekening: zie bijlage 1.

Zorgverzekeraars vergoeden slechts 1 toestel (of een beeldtelefoon, of een teksttelefoon). De beeldbemiddelingsdienst is 's nachts niet open, hoe kunnen beeldtelefoongebruikers (gelijkwaardig) toegang hebben tot Telecom? Concreet: Hoe kunnen zij 's nachts bellen wanneer zij daar behoefte aan hebben? Ze hebben immers geen teksttelefoon ter beschikking. Kortom de sluitingstijden bepalen de telefoonkeuze en dus ook de communicatiewijze.

C. Toegankelijkheid en kwaliteit

C.1. In de toelichting wordt het vormgeven van toegankelijkheid en kwaliteit tot dusver vrijblijvend geformuleerd. "Bij ministeriële regeling *kunnen* nadere eisen worden gesteld aan de toegankelijkheid en de kwaliteit van de

tekstbemiddelingsdienst (...).” (Toelichting, pag. 3) Wij dringen er op aan dat deze zaken *zullen* gesteld worden bij ministeriële regeling.

Net zoals bij de tekstbemiddelingsdienst, dient men bij de beeldbemiddelingsdienst de kwaliteit en toegankelijkheid met nadere eisen vast te stellen. Op dit moment staat dat “de meeste bepalingen voor de beeldbemiddelingsdienst hetzelfde zijn als voor de tekstbemiddelingsdienst”, waardoor ook hier sprake is van een vrijblijvende invulling voor kwaliteit.

C.2. In de toelichting wordt gesteld dat er in de ministeriële regeling rekening wordt gehouden met de ETSI-normen. Tijdens de consultatie heeft het ministerie van EL&I aangegeven geen ETSI-normen te kunnen opleggen. *Wat is de toepassing van de ETSI-normen die het ministerie van EL&I voor ogen heeft?*

C.3. Dove en slechthorende mensen willen hun kennis en ervaringen met de bemiddelingsdienst(en) vanuit een adviesgroep of overlegplatform bijdragen. Zo kunnen ze in nauw overleg met de uitvoerder(s) van de bemiddelingsdienst(en) structureel bijdragen aan de kwaliteitsbewaking van de bemiddelingsdienst(en). *Zal het ministerie van EL&I een adviesgroep of overlegplatform meenemen in de verdere uitwerking van toegang tot telecom voor deze doelgroep?*

D. Informatievoorziening

D.1. De informatievoorziening dient toegankelijk te zijn voor de gebruikers.

Oplossing: Dit betekent dat de handleiding in toegankelijk Nederlands taalgebruik opgesteld zal worden en dat er ook een versie in Nederlandse Gebarentaal komt voor de gebruikers van de beeldbemiddelingsdienst.

E. Tarifiering

Er zijn geen opmerkingen, aanvullingen of vragen betreffende de tarifiering.

F. Bereikbaarheid 112

112 zal rechtstreeks bereikt kunnen worden. De verplichting van de bereikbaarheid van 112 ligt bij het ministerie van VenJ, vernam Signaal op de consultatieronde.

Hoe zal 112 bereikt worden voor gebruikers met een beeldtelefoon?

In de toelichting staat vermeld dat zorgverzekeraars ‘functionele hulpmiddelen’ zullen vergoeden en dat het ministerie van EL&I deze als “tekst- of beeldtelefoon” beschouwt. Tegelijkertijd wordt beschreven dat de teksttelefoons 112 rechtstreeks kunnen bereiken. Het kan dus gebeuren dat de zorgverzekeraars

een telefoon zonder bereikbaarheid van 112 aanwijzen als functioneel hulpmiddel en dus als teksttelefoon. *Dient het ministerie van VenJ 112 telkens bereikbaar te maken bij de komst van nieuwe "teksttelefoons"?*

Welk ministerie is in het licht van 'toegang tot telecom' verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van 112: VenJ, EL&I of VWS? (bvb. wanneer een dove gebruiker een beeldtelefoon vergoed heeft gekregen waarmee 112 niet te bereiken is) Opnieuw gaat het hier over raakvlakken bij diverse ministeries.

G. Bemiddeling versus tolken

Dove en slechthorende mensen wensen dat hun boodschappen (of die nu in real life of over een telefoonnetwerk gaan) overgebracht worden zoals zij die overbrengen. Er is een verschil tussen "tolken" en "bemiddelen". Het is niet de bedoeling dat een bemiddelaar *namens* de dove of slechthorende gebruiker zaken regelt. Het probleem zit bij het ontbreken van een (ethische) code bij bemiddelaars. We zien bij de huidige Teleplusdienst klachten over de bemiddelaars die zaken regelen of bespreken namens de dove of slechthorende gebruiker. De bedoeling van zo'n dienst is dat doven en slechthorenden hun zaken zelf regelen en zelf in gesprek zijn met de horende gebruiker. Enkel zo zullen deze bemiddelingsdienst(en) een duw in de rug zijn voor meer participatie.

H. Varia

H.1. *Wat verstaat het ministerie van EL&I onder "telecom"?*

H.2. *Wat verstaat het ministerie van EL&I vanuit de regelgeving onder "een gesprek"?* (Bijv.: Is een uitwisseling van sms'en ook een gesprek?)

Het spreekt voor zich dat minimaal onderstaande items behoren tot de invulling van het concept 'gesprek':

- fullduplex communicatielijnen (twee lijnen)
- geen redactionele ingreep van een tussenpersoon

H.3. De tekst- en beeldbemiddelingsdienst kunnen afzonderlijk worden aangeboden. Hierdoor wordt voorbij gegaan aan de realiteit waarin veel dove en ernstig slechthorende mensen leven: communicatiewijze (Nmg/NGT of geschreven Nederlands) hangt af van de situatie (verbinding, omgevingsgeluiden, etc.), gesprekspartner, gespreksonderwerp, etc.

Een geïntegreerde beeld- en tekstbemiddelingsdienst komt tegemoet aan de noden van de volledige doelgroep: zowel doven en slechthorenden die het Nederlands als eerste taal hebben, als zij die de Nederlandse Gebarentaal (of Nmg) als belangrijkste taal hanteren. Een mogelijkheid is Total Conversation, waarbij beeld- spraak en tekstcommunicatie naast elkaar gebruikt wordt.

Gebruikers die beeldtelefoon hebben kunnen niet in contact treden met mensen die een teksttelefoon hebben, omdat de zorgverzekeraar hen voor de keuze stelt.

Een bemiddelingsdienst die geheel gebaseerd is op de combinatie van beeld- en tekstbemiddeling (bvb. Total Conversation) heeft voor alle partijen (overheid, bemiddelingsdienst en gebruikers) veel voordelen:

- gebruikers hebben beschikking over zowel beeld als tekst wat beantwoordt aan hun realiteit;
- het beroep dat wordt gedaan op zorgverzekeraars daalt drastisch en daarmee dalen de kosten voor verzekeraars (een stijging wordt voorkomen);
- gebruikers hebben vrije keuze voor andere of nieuwe randapparatuur omdat de leveranciers zich aan de standaarden houden

Voor vragen of nadere informatie kunt u rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de heer Casper van der Velde (bestuurslid Dovenschap) op het nummer 06-20167447.

Bijlage 1: prevalentie doofheid

Bron 1

Tabel 1 Aantal mensen met gehoorbeperkingen

Ernst van de beperking	Prevalentie¹⁷	Absoluut aantal
Zeer ernstig	0,2	24.000
Ernstig	2,0	257.000
Matig	0,4	84.000
Licht	3,6	481.000
Totaal	6,2	856.000

Bron: Lichamelijke beperkingen bij de Nederlandse bevolking 1986/1988, 1990. Rijswijk, CBS/NIMAWO; p. 53, tabel 8.

Toelichting: onder 'zeer ernstig' wordt verstaan: iemand die (ook) met een gehoorapparaat geen harde geluiden zoals een claxon dan wel wat er gezegd wordt in een gesprek met één persoon kan horen.

Onder 'ernstig' wordt verstaan: iemand die alleen met een gehoorapparaat harde geluiden zoals een claxon, of wat er gezegd wordt in een gesprek met één persoon kan horen, maar niet met een gehoorapparaat kan verstaan wat er in een gesprek met minstens vier personen gezegd wordt.

Rapport 'Meer dan een gebaar' Rapport van de Commissie Nederlandse Gebarentaal (1997) pag. 46. Bevolkingscijfer 2009 was 16.531.294, met een prevalentie van 0,2 komen we op 33.063 mensen met een zeer ernstig gehoorverlies.

Bron 2

De vuistregel is in principe 1 op 1000. Kortom 17.000 mensen. Dit is volgens Signaal een meer accurate schatting.

Bijlage 2: definiëring

Voorstel definiëring teksttelefoon:

- backwards compatible met oudere versies van (PSTN) teksttelefoons
- die zonder tussenkomst van een bemiddelingsdienst over het openbare telefonienetwerk andere teksttelefoons kan bereiken
- die in heel Europa rechtstreeks 112 kan bereiken zonder tussenkomst van een bemiddelingsdienst
- die bereikbaar is via een nummer uit een nummerplan zoals bedoeld in de telecomwet

Voorstel definiëring beeldtelefoon:

Informatie eventueel op te vragen via www.beeldbellen.info