



Regeling van de Minister van Economische Zaken van 18 maart 2013, nr. WJZ/13016655, tot wijziging van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst

De Minister van Economische Zaken;

Gelet op artikel 9.3, zesde lid, van de Telecommunicatiewet;

Besluit:

ARTIKEL I

De Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1 komt als volgt te luiden:

Artikel 1

1. Een bod als bedoeld in artikel 9.3, vijfde lid, van de Telecommunicatiewet wordt uitgebracht door het opgeven van één bedrag per minuut dat via de bemiddelingsdienst een gesprek als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel k, van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt gevoerd.
2. Het in het bod opgegeven bedrag per minuut geldt voor de eerste 10.000.000 minuten dat via de bemiddelingsdienst een gesprek als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel k, van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt gevoerd. Voor de minuten boven dit aantal wordt het bod geacht te bestaan uit 90% van het opgegeven bedrag per minuut.

B

Na artikel 1 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 1a

Aanvullend op de vergoeding per minuut dat via de bemiddelingsdienst een gesprek als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel k, van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt gevoerd, wordt aan de aanbieder die is aangewezen als verzorger van de bemiddelingsdienst na afloop van ieder kalenderjaar waarin de bemiddelingsdienst wordt verzorgd een van het gebruik onafhankelijk bedrag van € 750.000 per jaar vergoed.

ARTIKEL II

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.

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

's-Gravenhage, 18 maart 2013

*De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp*

TOELICHTING

1. Aanleiding

Deze ministeriële regeling wijzigt 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. Oorspronkelijk was voorgeschreven dat het bod moest worden uitgebracht in de vorm van één bedrag per minuut dat via de bemiddelingsdienst een gesprek wordt gevoerd (hierna: gespreksminuut). Tijdens de voorbereidingen van het bod werd door verschillende partijen geconstateerd dat zonder aanvullende vaste vergoeding, de kosten per gespreksminuut sterk afhankelijk zijn van de hoeveelheid gespreksminuten die zal worden gerealiseerd. Daar komt bij dat voorspellingen over het totale aantal gespreksminuten onzeker zijn, onder meer omdat er in Nederland nog geen ervaring is met beeldbemiddeling en het onduidelijk is of cijfers over de ontwikkeling van het gebruik van beeldbemiddeling in het buitenland (gezien recente technologische ontwikkelingen) representatief zullen zijn voor het gebruik in Nederland.

De vorm waarin het bod op grond van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst moest worden uitgebracht, hield met andere woorden onvoldoende rekening met het feit dat het totale verbruik moeilijk is te voorspellen, terwijl dit zonder aanvullende vaste vergoeding van grote invloed is op de kosten per gespreksminuut. Om die reden is de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst aangepast. Deze aanpassingen bestaan uit het vastleggen van een aanvullende vaste vergoeding die onafhankelijk is van het gebruik, en het aanbrengen van een vast kortingspercentage op het geboden bedrag per gespreksminuut na het bereiken van meer dan 10 miljoen gespreksminuten. Door deze aanpassingen sluit de vergoeding beter aan bij de werkelijke kostenopbouw en de invloed van het volume op de kosten per gespreksminuut. De wijzigingen worden nader toegelicht in paragrafen 2 en 3 van deze toelichting.

De vergoeding voor de verzorging van de bemiddelingsdienst zal bestaan uit de vaste vergoeding en een vergoeding per gespreksminuut. De hoogte van de vaste vergoeding wordt met deze wijzigingsregeling vastgelegd in artikel 1a van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst. De hoogte van de vergoeding per gespreksminuut is gelijk aan het bedrag genoemd in het laagste bod, tenzij het bedrag in het bod onevenredig hoger is dan de verwachte werkelijke kosten ten inbegrip van een redelijke winstopslag: dan kan de minister dit bedrag matigen op grond van artikel 9.4, derde lid, van de Telecommunicatiewet. Daarbij zal uiteraard rekening worden gehouden met het feit dat een groot deel van de totale kosten reeds door de vaste vergoeding worden gedekt. Boven de 10 miljoen gespreksminuten wordt een efficiencykorting van 10% toegepast op de vergoeding per gespreksminuut. De hoogte van de vergoeding wordt bekendgemaakt in de Staatscourant.

2. Van het gebruik onafhankelijke vergoeding

Een deel van de kosten waarop een geïnteresseerde partij zijn bieding zal baseren, betreft vaste kosten die hij als verzorger van de bemiddelingsdienst zal moeten maken ongeacht of er veel of weinig gespreksminuten worden bemiddeld. In de oude situatie waarin alleen een vergoeding per gespreksminuut zou worden uitgekeerd, was het voor de berekening van de kosten per gespreksminuut van groot belang over hoeveel gespreksminuten deze vaste kosten zouden worden verdeeld. Om de invloed van de (onzekere) hoeveelheid gespreksminuten op het bedrag per minuut te beperken en beter aan te sluiten bij de kostenopbouw van deels vaste, deels variabele kosten, is besloten om aanvullend op de vergoeding per gespreksminuut een vaste vergoeding te verstrekken. Een vaste vergoeding geeft biedende partijen de zekerheid dat de kosten die door de bemiddelingsdienst gemaakt zullen moeten worden, ongeacht het aantal gespreksminuten dat wordt bemiddeld, in ieder geval worden gedekt. Hierdoor is het voor de berekening van de kosten per gespreksminuut minder van belang wat het totale aantal gespreksminuten zal worden.

De hoogte van de vaste vergoeding is vastgelegd in artikel 1a van de regeling. De vaste vergoeding is gebaseerd op een inschatting van de van het gebruik onafhankelijke kosten en bedraagt € 4,5 miljoen in totaal over een periode van vijf jaar. Dit zijn de kosten die naar verwachting altijd zullen moeten worden gemaakt, ook in het fictieve geval dat er nul gespreksminuten worden gebruikt. Het bedrag van € 4,5 miljoen is gebaseerd op aannames over de manier waarop de bemiddelingsdienst kan worden ingericht, aangezien er nog geen ervaring is met de bemiddelingsdienst in de voorgeschreven vorm. De werkelijke vaste kosten kunnen hier uiteraard 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 in het BUDE en RUDE naar eigen inzicht kan inrichten en daarbij dus andere keuzes kan maken dan waarop het bedrag van € 4,5 miljoen op is gebaseerd. Indien een partij

lagere vaste kosten verwacht zal hij dit verrekenen in zijn bod, en dus een relatief laag bedrag per minuut noemen. Indien een partij juist hogere vaste kosten verwacht zal hij die meerkosten verrekenen in het bod (meer hierover in paragraaf 3).

Onder de kosten die naar verwachting altijd zullen moeten worden gemaakt, ook als er heel weinig gebruik zou worden 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, de kosten voor technische ondersteuning, maar ook de kosten voor de benodigde telefoon- en internetverbinding. De bemiddelingsdienst is op grond van artikel 2.7, derde lid, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen verplicht bepaalde standaarden te ondersteunen. Uitgaande van deze standaarden worden de kosten voor deze post geschat op zo'n € 600.000 per jaar. Voor de periode van vijf jaar komt dit op circa € 3 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 de volgende deeltijdfuncties: algemeen management, administratieve ondersteuning, financieel beheer, communicatie en juridische ondersteuning. In vijf jaar tijd bedragen deze salarislasteren naar schatting in totaal € 650.000.

Naast de salarislasteren 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 ruim € 43.000 geschat.

Omdat de aanbieder van de bemiddelingsdienst op grond van artikel 2.9 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen verplicht is informatie te verstrekken over contactgegevens, openingstijden, klantenservice en de wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van de dienst, worden de kosten hiervoor geschat op zo'n € 100.000 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. Daarnaast wordt ingeschat dat de bemiddelingsdienst in vijf jaar tijd zo'n € 50.000 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 de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen zijn maximale wachttijden vastgelegd voor oproepen naar de bemiddelingsdienst. Om aan deze eisen te kunnen voldoen zullen er tijdens de in artikel 2.7, eerste lid, voorgeschreven openingstijden altijd tekst- en beeldtolken klaar moeten zitten, ook in het fictieve geval dat er heel weinig of niet zou worden gebeld. De kosten voor het klaar zitten van beeldtolken, die ook zullen moeten worden gemaakt in het fictieve geval dat er gedurende vijf jaar niet of nauwelijks zou worden gebeld, worden in totaal geschat op € 680.000. De kosten bij geen of weinig gebruik worden voor de beeldtolk gebaseerd op de volgende aannames: het inhuurtarief voor een beeldtolk bedraagt € 60,92 per uur, de gemiddelde toeslag tijdens de totale openingsuren is 14%, en als er niet of nauwelijks wordt gebeld zal de beeldtolk die klaar zit voor oproepen in de tijd dat deze geen oproepen bemiddelt andere werkzaamheden kunnen doen waarmee in vijf jaar tijd zo'n 135.000 euro kan worden bespaard op het bedrag van € 680.000.

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. 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 € 112.000 in vijf jaar tijd.

In totaal komt de vaste vergoeding hiermee op een bedrag van € 4,5 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 halverwege een kalenderjaar wordt gestart vallen in deze periode zes kalenderjaren (2013, 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018). Na afloop van ieder kalenderjaar waarin de dienst wordt verzorgd, wordt een vaste vergoeding van € 750.000 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.



3. Bieding ziet op de eerste 10 miljoen gespreksminuten, daarna 10% korting

Bij het uitbrengen van het bod in de aanwijzingsprocedure voor de verzorger van de bemiddelingsdienst dient er rekening mee te worden gehouden dat de vaste kosten beschreven in paragraaf 2 grotendeels al worden gedekt door de vaste vergoeding. De kosten per minuut zullen daardoor minder afhankelijk zijn van de hoeveelheid gespreksminuten die zal worden bemiddeld. Indien een deelnemer hogere vaste kosten verwacht dan door de vaste vergoeding worden gedekt, zal hij deze kunnen doorrekenen in het bedrag per gespreksminuut in zijn bod.

Bij het bereiken van een groot aantal gespreksminuten zal dit bedrag hoger zijn dan nodig, ook omdat de variabele kosten per gespreksminuut lager zullen zijn naarmate er meer gespreksminuten worden gerealiseerd. Om te voorkomen dat de kosten voor de telecomsector, die de vergoeding financiert, hoger worden dan noodzakelijk, wordt daarom een efficiencykorting aangebracht op de vergoeding per minuut voor gespreksminuten boven de tien miljoen.

De vergoeding die zal worden vastgesteld zal dezelfde vorm krijgen als het voorgeschreven bod: een bedrag per gespreksminuut voor de eerste tien miljoen gespreksminuten, en een vergoeding van 90% van dat bedrag voor alle gespreksminuten daarna. Het gaat om het aantal gespreksminuten binnen de gehele looptijd van de aanwijzing, en niet om het aantal gespreksminuten per (kalender)jaar.

4. Betaling van de vergoeding

De aanbieder van de bemiddelingsdienst verstrekt binnen vier weken na het eind van een kalenderjaar het aantal daadwerkelijk bemiddelde minuten aan de Minister. Zowel de vaste als de variabele vergoeding worden uitbetaald binnen drie maanden na afloop van het betreffende kalenderjaar waarin de bemiddelingsdienst is verzorgd.

De vergoeding wordt uitbetaald na afloop van een kalenderjaar 'waarin de bemiddelingsdienst wordt verzorgd'. Met deze woorden wordt tot uitdrukking gebracht dat indien de bemiddelingsdienst in een bepaald kalenderjaar (nog) niet wordt aangeboden conform de voorschriften in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, de aanbieder voor dat kalenderjaar geen aanspraak kan maken op de vergoeding.

5. Indieningstermijn aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst

Met de bekendmaking van het voornemen tot aanwijzing van de verzorger van de bemiddelingsdienst op 30 oktober 2012 (Staatscourant 2012, nr. 22405), is de procedure gestart tot aanwijzing van een verzorger van de bemiddelingsdienst zoals beschreven in artikel 9.3 van de Telecommunicatiewet. Binnen acht weken vanaf die datum kan een ieder een bod uitbrengen om in aanmerking te komen voor de aanwijzing tot verzorger van de bemiddelingsdienst. Deze termijn is in verband met de kerstperiode vervolgens verlengd met vier weken. Op 18 januari 2013 (Staatscourant 2013, nr. 1789) is de termijn voor het uitbrengen van een bod nogmaals verlengd zodat deze eindigt vier weken na de bekendmaking van de wijziging van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst. Deze regeling vormt bedoelde wijziging. De indieningstermijn voor het uitbrengen van een bod om in aanmerking te komen voor de aanwijzing tot verzorger van de bemiddelingsdienst eindigt dan ook vier weken na de bekendmaking van deze wijzigingsregeling in de Staatscourant.

*De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp*