



## **Regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat van 11 juni 2018, nr. WJZ/18053086, tot wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen**

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,

Gelet op artikel 2.3a van het Besluit universele dienstverlening eindgebruikersbelangen;

Besluit:

### **ARTIKEL I**

In artikel 2.7, eerste lid, onderdeel b, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt de zinsnede 'dertien uur per werkdag en zes uur per dag in het weekend en op feestdagen' vervangen door 'dertien uur per dag'.

### **ARTIKEL II**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2018.

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

*'s-Gravenhage, 11 juni 2018*

*De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,  
M.C.G. Keijzer*



---

## TOELICHTING

### 1. Doel en aanleiding

De huidige aanwijzing voor het verzorgen van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst loopt op 30 september 2018 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 29 oktober 2017). Naar aanleiding van de evaluatie is artikel 2.7 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen aangepast.

### 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 op werkdagen geopend van 07:00 tot 20:00. Op weekend- en feestdagen geldt een beperkte openingstijd, namelijk van 10:00 tot 16:00.

Met deze wijzigingsregeling worden de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst op weekend- en feestdagen gelijk getrokken met de openingstijden van de dienst op werkdagen. Hiertoe is artikel 2.7, eerste lid, onderdeel b, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen aangepast. Dit betekent dat de beeldbemiddelingsdienst ook op weekend- en feestdagen dertien uur per dag oproepen dient te verzorgen. Het is aan de verzorger van de bemiddelingsdienst om de precieze openingstijden te bepalen.

### 2. Uitvoerbaarheids- en handhaafbaarheidstoets

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft op 4 mei 2018 (kenmerk ACM/UIT/493773) over de ontwerperegeling een uitvoerbaarheids- en handhaafbaarheidstoets uitgebracht. De ACM acht de regeling uitvoerbaar en handhaafbaar.

### 3. Consultatie

De ontwerperegeling is tezamen met de wijziging van de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst en het concept Voornemen tot aanwijzing bemiddelingsdienst geconsulteerd door middel van een internetconsultatie op Overheid.nl in de periode van 13 april tot en met 11 mei 2018. Er zijn in totaal 4 reacties ontvangen, waarvan er 2 openbaar zijn (zie <https://www.internetconsultatie.nl/bemiddelingsdienst>). In deze paragraaf wordt alleen ingegaan op de consultatiereacties voor zover die betrekking hebben op hetgeen in deze ontwerperegeling wordt geregeld. Voor een volledig overzicht van wat er is gedaan met de reacties uit de consultatie wordt verwezen naar het consultatieverslag die bij de internetconsultatie op de bovengenoemde website zal worden gevoegd.

Een reactie ziet op de voorgenomen gelijktrekking van de openingsuren van de beeldbemiddelingsdienst op weekend- en feestdagen met die van de openingstijden die gelden op werkdagen. Gewezen wordt op het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap die uitgaat van gelijkwaardige toegang. In het licht daarvan wordt de voorgenomen verruiming in deze reactie te beperkt geacht en zouden de openingsuren op werkdagen ruimer moeten zijn.

Het VN-verdrag gaat inderdaad uit van gelijkwaardige toegang. Nederland heeft in het kader van de implementatie van de Universeledienstrichtlijn ervoor gekozen om gelijkwaardige toegang tot telefonie voor doven en slechthorenden door middel van de bemiddelingsdienst te verzorgen. Deze bemiddelingsdienst bestaat uit een tekstbemiddelingsdienst en een beeldbemiddelingsdienst. In 2017 is ongeveer driekwart van de gesprekken via tekstbemiddeling gevoerd en een kwart via beeldbemiddeling. Gelet op deze gebruikscijfers en het gegeven dat aan de afhandeling van gesprekken via de beeldbemiddelingsdienst hogere kosten zijn gemoeid vanwege de inzet van gebarentolken, is de verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst zoals nu is voorgesteld een evenredige keuze, in lijn met het VN-verdrag.

In de ontwerperegeling was voorgesteld om standaard H263 te laten vervallen omdat deze mogelijk was verouderd. Uit de consultatie is gebleken dat deze standaard nog wordt gebruikt. Gelet hierop



---

blijft deze standaard gehandhaafd in artikel 2.7, derde lid, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

*De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,  
M.C.G. Keijzer*