



Voornemen tot aanwijzing bemiddelingsdienst, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Bekendmaking op grond van artikel 9.3, derde lid, van de Telecommunicatiewet van het voornemen tot aanwijzing van de verzorger van de bemiddelingsdienst, bedoeld in artikel 2.3a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Ik ben voornemens over te gaan tot een aanwijzing als bedoeld in artikel 9.2, eerste lid, van de Telecommunicatiewet, van een onderneming als verzorger van de bemiddelingsdienst.

Op grond van artikel 9.3, eerste lid, van de Telecommunicatiewet heeft de Autoriteit Consument en Markt vastgesteld dat de aanwijzing een onredelijke last in de zin van artikel 89, eerste lid, van richtlijn (EU) 2018/1972 kan vormen voor degene die wordt aangewezen als verzorger van de bemiddelingsdienst.

De aanwijzing zal gelden voor een periode van vijf jaar, het verzorgingsgebied bestrijkt heel Nederland.

Om in aanmerking te komen voor deze aanwijzing kan binnen acht weken na deze bekendmaking een bod worden uitgebracht overeenkomstig de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst op het volgende adres:

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Directie Digitale Economie
T.a.v. drs. M.E.J. Prinsen
Bezuidenhoutseweg 73
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

*De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
M.A.M. Adriaansens*

TOELICHTING

1. Aanleiding

Hoofdstuk 9 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) bevat regels die er voor moeten zorgen dat bepaalde basisdiensten voor iedereen in Nederland, ongeacht waar zij wonen, tegen een betaalbare prijs beschikbaar zijn. Deze diensten worden universele diensten genoemd. Als deze diensten niet voor iedereen tegen een betaalbare prijs en met een bepaalde kwaliteit beschikbaar zijn, kan de Minister van Economische Zaken en Klimaat een onderneming aanwijzen die deze dienst tegen de in de wet en lagere regelgeving vastgelegde prijs- en kwaliteitseisen moet aanbieden.

In artikel 9.1, eerste lid, aanhef en onderdeel d, van de Tw wordt onder andere bepaald dat er betaalbare diensten beschikbaar moeten zijn die de spraakcommunicatiedienst toegankelijk maken voor eindgebruikers met een handicap op een niveau gelijkwaardig aan dat van andere eindgebruikers. In artikel 2.3a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: BUDE) is nader uitgewerkt dat voor gelijkwaardige toegang tot de spraakcommunicatiedienst voor eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking, deze universele dienst moet bestaan uit een bemiddelingsdienst die tekst en gebarentaal omzet in gesproken taal en andersom.

De bemiddelingsdienst zorgt ervoor dat eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking kunnen bellen met een persoon die reguliere telefonie gebruikt, en vice versa. Met een smartphone, tablet of computer waarop software c.q. een app voor tekst- en/of beeldtelefonie is geïnstalleerd, kunnen deze eindgebruikers via de bemiddelingsdienst bellen. De bemiddelingsdienst bemiddelt voor hen het telefoongesprek met een horende persoon. De bemiddelingsdienst stelt eindgebruikers met een hoor- of spraakbeperking in staat om zowel met tekst als gebarentaal, eventueel ondersteund door spraak, te bellen via de bemiddelingsdienst, die de tekst of de gebarentaal in spraak vertaalt voor de telefonisch te bereiken horende persoon. De door de horende persoon gesproken woorden vertaalt de bemiddelingsdienst weer in tekst of gebarentaal voor de dove of slechthorende. Andersom maakt de bemiddelingsdienst het mogelijk voor horenden om iemand met een gehoor- of spraakbeperking te bellen.

Het gebruik van de bemiddelingsdienst mag voor de eindgebruiker niet meer kosten dan bellen naar een geografisch nummer (artikel 2.7 van het BUDE). In artikel 2.7 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: RUDE) zijn daarnaast regels opgenomen over de openingstijden, de maximale wachttijden en de te ondersteunen standaarden (zie paragraaf 5).

Op 30 september 2023 loopt de huidige aanwijzing van KPN voor het verzorgen van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst af. In opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat heeft Kwink Groep het functioneren van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst geëvalueerd (rapport Evaluatie tekst- en beeldbemiddelingsdienst, d.d. 8 juli 2022). Hoewel er steeds meer toepassingen zijn die waardevolle aanvullingen kunnen bieden (zoals automatische spraakherkenning of het omzetten van gebarentaal naar tekst door kunstmatige intelligentie) concluderen de onderzoekers dat deze toepassingen (nog) geen volwaardig alternatief bieden voor de directe communicatie, zoals de tekst- en beeldbemiddelingsdienst die wel mogelijk maakt. Hierdoor blijft een deel van de eindgebruikers met een hoor- of spraakbeperking afhankelijk van het bestaan van een dergelijke dienst.

2. Voornemen tot aanwijzing en vaststelling onredelijke last

Gelet op de conclusie uit de evaluatie wordt naar mijn oordeel de beschikbaarheid, betaalbaarheid en de kwaliteit van de bemiddelingsdienst zoals omschreven in het BUDE en de RUDE niet door het normale functioneren van de markt gegarandeerd, en verwacht ik niet dat dit in de nabije toekomst zal veranderen. Daarom ben ik voornemens over te gaan tot aanwijzing van een onderneming als verzorger van de bemiddelingsdienst.

Op grond van artikel 9.3, eerste lid, van de Tw heeft de Autoriteit Consument en Markt vastgesteld dat deze aanwijzing een onredelijke last in de zin van artikel 89, eerste lid, van richtlijn (EU) 2018/1972 kan vormen voor degene die wordt aangewezen als universele dienstverlener. Daarom zal de onderneming die wordt aangewezen als verzorger van de bemiddelingsdienst aanspraak kunnen maken op een vergoeding.

3. Vergoeding

De totale vergoeding voor de verzorging van de bemiddelingsdienst zal bestaan uit een vaste

vergoeding en een vergoeding per gespreksminuut. 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. Dit 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. De hoogte van de vaste vergoeding per kalenderjaar zal worden vastgelegd in de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst. Daarnaast is er een variabele vergoeding die wordt uitgekeerd per gespreksminuut. De variabele vergoeding zal bestaan uit het in het winnende laagste (onderbouwde) bod genoemde bedrag per gespreksminuut. Als het laagste bod onredelijk hoog is kan dit bedrag worden gematigd. De hoogte van de variabele vergoeding wordt bekendgemaakt in de Staatscourant. De vergoeding van het totaal van de in een kalenderjaar gebruikte minuten wordt na afloop van dat jaar betaald, samen met de vaste vergoeding. De aanbieder van de bemiddelingsdienst verstrekt binnen vier weken na het eind van een kalenderjaar het aantal daadwerkelijk gebruikte minuten aan de minister. De minister betaalt de totale vergoeding voor het betreffende kalenderjaar uit binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar.

De kosten voor de vergoeding van de bemiddelingsdienst worden omgeslagen over de sector. Aanbieders van elektronische communicatiediensten en -netwerken die in het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar waarop de te betalen vergoeding betrekking heeft, een hogere omzet realiseren dan € 2.000.000 (artikel 2.6 van de RUDE) zijn aan Autoriteit Consument en Markt een bijdrage aan de vergoeding verschuldigd. De hoogte van de bijdrage per aanbieder wordt berekend volgens de verdeelsleutel in artikel 2.13 van het BUDE.

De vergoeding per gespreksminuut is gekoppeld aan het gebruik van de in het BUDE en de RUDE omschreven dienst. Alleen bemiddeling voor de telefonische gesprekken tussen eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking met horenden zal worden vergoed. Daarbij mag het initiatief voor het telefoongesprek zowel bij de eindgebruiker met een dergelijke beperking als bij de horende eindgebruiker liggen. Bemiddeling voor gesprekken tussen eindgebruikers met een hoor- of spraakbeperking onderling wordt niet vergoed. De kostenberekening voor het gebruik van de dienst gaat in vanaf het moment dat een gesprek tot stand komt. Dat wil zeggen dat er verbinding is met de via de bemiddelingsdienst te bereiken eindgebruiker, en dus niet vanaf het moment dat er verbinding is tussen de oproepende eindgebruiker en de bemiddelingsdienst. Als de verbinding met de te bereiken eindgebruiker niet tot stand komt, heeft de universele dienstverlener voor deze oproep geen aanspraak op vergoeding.

Bovendien kan de aanbieder van de bemiddelingsdienst alleen voor oproepen binnen de voorgeschreven openingstijden van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst een beroep doen op de vergoeding. Voor oproepen via teksttelefonie kan voor alle oproepen aanspraak gemaakt worden op deze vergoeding aangezien teksttelefonie 24 uur per dag bereikbaar is. Voor oproepen via beeldtelefonie kan de aanbieder van de bemiddelingsdienst buiten de voorgeschreven openingstijden geen aanspraak maken op deze vergoeding.

4. Procedure: uitnodiging tot het uitbrengen van een bod

Welke onderneming wordt aangewezen als verzorger van de bemiddelingsdienst en wat de hoogte van de vergoeding per minuut wordt, wordt bepaald aan de hand van de biedingen op grond van artikel 9.3, vijfde lid, van de Tw.

In de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst zijn regels opgenomen over de wijze waarop het bod moet worden uitgebracht. Zodra het voornemen tot aanwijzing van de verzorger van de bemiddelingsdienst bekend wordt gemaakt, kan een ieder binnen acht weken een bod uitbrengen. Op grond van deze regeling moet het (onderbouwde) bod worden uitgebracht door het opgeven van een bedrag per minuut van een gesprek als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel k, van het BUDE, dat via de bemiddelingsdienst wordt gevoerd. Het bod gaat vergezeld van een inhoudelijke toelichting over de wijze van dienstverlening, de wijze van uitvoering en een financiële onderbouwing. De aanbieder die de openbare elektronische communicatiedienst reeds verzorgt is verplicht een bod uit te brengen.

Een bod kan worden geweigerd als de bieder naar verwachting de dienst niet naar behoren zal kunnen verzorgen. Hierbij zal onder meer gelet worden op de kwaliteit van de dienstverlening (waaronder het opleidingsniveau van de tolken), de technische uitvoering en de financiële betrouwbaarheid. Degene die het laagste bod heeft uitgebracht wordt in beginsel aangewezen als universele dienstverlener met betrekking tot de bemiddelingsdienst. Als blijkt dat meer dan één bieder het laagste bod heeft uitgebracht, wordt – bij gelijke geschiktheid – door middel van het lot beslist wie van hen wordt aangewezen als universele dienstverlener.



Voor achtergrondinformatie over het huidige en toekomstig gebruik van de bemiddelingsdienst verwijs ik u naar het rapport Evaluatie tekst- en beeldbemiddelingsdienst (Kamerstukken II 2022/23, 26 643, nr. 906).

5. Voorschriften

In artikel 2.7 van het BUDE en in de artikelen 2.7, 2.8 en 2.9 van de RUDE zijn eisen gesteld aan de betaalbaarheid en de kwaliteit van de bemiddelingsdienst, waaronder de tarieven, de openingstijden en de wachttijd voor aanvang van een door de dienst te bemiddelen gesprek. Aan tekstbemiddeling en beeldbemiddeling zijn soms verschillende eisen gesteld. Zo zijn bijvoorbeeld ruimere openingstijden voorgeschreven voor tekstbemiddeling dan voor beeldbemiddeling. Dit houdt verband met de hogere kosten voor gebarentolken dan de kosten voor het personeel dat voor de tekstvertaling kan zorgen. Alle betaalbaarheids- en kwaliteitseisen zijn voor het overzicht hieronder opgesomd en toegelicht.

5.1 Betaalbaarheidseisen, artikel 2.7 van het BUDE

Het gebruik van de bemiddelingsdienst mag voor de eindgebruiker niet meer kosten dan bellen naar een geografisch nummer. Dit betekent dat de eindgebruiker met een auditieve beperking of spraakbeperking tegen de kosten van een geografisch nummer via de bemiddelingsdienst naar elk te bereiken nummer kan worden doorverbonden, waaronder mobiele nummers, 090x-nummers en internationale nummers. Hetzelfde maximumtarief geldt voor gebruikers van reguliere telefonie die via de bemiddelingsdienst willen telefoneren met een eindgebruiker die gebruik maakt van deze dienst.

In de evaluatie uit 2022 is de vraag gesteld of het in rekening brengen van een gesprekstarief bij de eindgebruiker met een auditieve beperking of spraakbeperking moet worden gecontinueerd; dit omdat er situaties zijn waarin deze eindgebruiker meer kosten maakt voor het voeren van een telefoongesprek dan een horende beller. Bijvoorbeeld in een situatie waarin een horende beller (via internet) een gesprek kan voeren waarvoor alleen internetkosten verschuldigd zijn (voor datagebruik), terwijl voor een eindgebruiker met een hoor- of spraakbeperking geldt dat deze gebruiker ook gesprekskosten verschuldigd is naast de internetkosten die moeten worden betaald (voor het datagebruik). Daarnaast wordt in de evaluatie opgemerkt dat de opbrengsten van het innen van de gesprekskosten slechts deels opwegen tegen de administratieve kosten die hiervoor moeten worden gemaakt. 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. Het staat hem vrij om geen gesprekskosten bij deze eindgebruikers in rekening te brengen.

5.2 De openingstijden en wachttijden, artikel 2.7, eerste en tweede lid, van de RUDE

De bemiddelingsdienst moet 24 uur per dag alle oproepen verzorgen tussen eindgebruikers die gebruik maken van teksttelefonie en eindgebruikers die gebruik maken van reguliere telefonie. Voor beeldtelefonie kent de bemiddelingsdienst andere openingstijden. Thans is de beeldbemiddelingsdienst dagelijks geopend van 07:00 tot 20:00 uur. Uit de hiervoor genoemde evaluatie van Kwink Groep is vanuit de doelgroep de wens naar voren gekomen om de openingstijden voor de beeldbemiddelingsdienst te verruimen. Voor oproepen tussen eindgebruikers die gebruik maken van beeldtelefonie en eindgebruikers die gebruik maken van reguliere telefonie wordt voorgesteld om de huidige openingsuren van de beeldbemiddelingsdienst te verruimen tot 22:00 uur. Om dit te bewerkstelligen zal artikel 2.7, eerste lid, onderdeel b, van de RUDE worden aangepast. De openingstijden moeten duidelijk worden vermeld, bijvoorbeeld op de website.

Voor oproepen binnen de voorgeschreven tijden (24 uur per dag voor teksttelefonie en 15 uur per dag voor beeldtelefonie) geldt dat de oproep voor de eindgebruiker niet meer mag kosten dan een oproep naar een geografisch nummer. Deze bepaling geldt voor zowel de horende als de eindgebruiker met een hoor- of een spraakbeperking. Het staat de aanbieder van de bemiddelingsdienst echter vrij om buiten de voorgeschreven openingstijden gesprekken te bemiddelen. Voor oproepen buiten de voorgeschreven openingstijden kan de aanbieder van de bemiddelingsdienst echter geen aanspraak maken op de vergoeding. Tegelijkertijd is de aanbieder buiten de voorgeschreven openingstijden ook niet gehouden aan de maximumtarieven voor eindgebruikers (kosten voor oproep naar een geografisch nummer).

De wachttijd voor aanvang van de voor teksttelefonie te verzorgen gesprekken bedraagt voor 85% van de oproepen tussen 8.00-22.00 uur maximaal 20 seconden. Buiten deze tijden bedraagt de wachttijd voor 90% van de oproepen maximaal 40 seconden. De wachttijd voor aanvang van de voor beeldtelefonie te verzorgen gesprekken bedraagt voor 85% van de oproepen maximaal 60 seconden (zie artikel 2.7, tweede lid, van de RUDE).

5.3 Te ondersteunen standaarden, artikelen 2.7, eerste lid, onderdeel c, en 2.8, onderdelen b en c, van de RUDE

De bemiddelingsdienst ondersteunt de signaleringsstandaard Session Initiation Protocol (SIP) met de mediastandaarden beschreven in de technische specificatie ETSI TS 126 114. Dit document kan gebruikt worden als referentiedocument. In ETSI TS 126 114 wordt een aantal mediaformaten tegelijk gestandaardiseerd, waardoor het mogelijk wordt om tekst, spraak en beeld te combineren. Een aantal van deze standaarden hoort bij de 'total conversation' standaarden. De verwijzing naar ETSI TS 126 114 heeft overigens niet tot doel een IP Multimedia Subsystem (IMS) oplossing af te dwingen, maar te verzekeren dat interoperabiliteit mogelijk is met de in deze specificatie genoemde signalerings-, tekst en videostandaarden. Voor de te ondersteunen audiostandaard wordt van het referentiedocument afgeweken. Naast de SIP-standaard voor het opzetten van communicatiesessies (RFC 3261) zijn dit standaarden voor het behandelen van real time text (RFC4103, gebruikmakend van ITU-T T.140 voor tekstpresentatie) en video (zowel H.263 als H.264, optioneel: MPEG-4 of H.265). De bemiddelingsdienst moet de gangbare SIP-audiostandaarden kunnen ondersteunen, waarvan tenminste ITU-T G711 (andere audio standaarden beschreven in ETSI TS 126 114 zijn optioneel). Als nieuwe versies van Total Conversation standaarden uitkomen, moeten de nieuwe versies ook worden ondersteund. Daarnaast moet de bemiddelingsdienst in staat zijn om oudere versies (versie 8.0 en hoger) van de in ETSI TS 126 114 beschreven SIP standaarden en mediaformaten te kunnen ondersteunen (backward compatibility).

Eindgebruikers hebben eindapparatuur en software nodig om te kunnen tekst- en/of beeldtelefoneren op basis van de in ETSI TS 126 114 opties voor signalering en één of meerdere mediastandaarden. De eindapparatuur (PC's, mobiele telefoons, tablets) is vaak algemeen beschikbaar (niet speciaal voor doven en slechthorenden ontwikkeld) en betaalbaar, maar de software (nog) niet. Wanneer deze software niet verkrijgbaar is voor individuele eindgebruikers (bijvoorbeeld via een mobiele provider of via een provider van een tekst- of beeldtelefoniedienst), moet de (verzorger van de) bemiddelingsdienst de juiste software voor het bellen vanaf een smartphone, een tablet of een PC beschikbaar stellen. De bemiddelingsdienst kan voor deze software redelijke kosten in rekening brengen. Wanneer de software al in gebruik is of via andere aanbieders eenvoudig verkrijgbaar is, is de bemiddelingsdienst niet verplicht om eindgebruikers van software te voorzien. De aanbieder van de bemiddelingsdienst is verantwoordelijk voor de koppeling met aanbieders van tekst- en beeldtelefonie die voldoen aan de in ETSI TS 126 114 gestelde eisen. Andere aanbieders van tekst- en beeldtelefonie zijn zelf verantwoordelijk voor koppeling met de bemiddelingsdienst, bijvoorbeeld door middel van een gateway. Wanneer de verzorger van de bemiddelingsdienst veranderingen aanbrengt in bijvoorbeeld het testprotocol of technische specificaties ligt het voor de hand om eventueel andere aanbieders van Total Conversation-software te informeren om interoperabiliteitsproblemen te voorkomen.

De aanbieder van de bemiddelingsdienst dient een managementsysteem voor informatiebeveiliging te hebben (artikel 2.8, onderdeel b (nieuw), van de RUDE) om de bescherming van de gegevens van gebruikers van de bemiddelingsdienst te garanderen. Een dergelijk managementsysteem beschermt de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van informatie en geeft belanghebbenden het vertrouwen dat risico's adequaat worden beheerd. De aanbieder van de bemiddelingsdienst kan hieraan voldoen door ISO 27001 te implementeren (artikel 2.8, onderdeel c (nieuw) van de RUDE). Het staat de aanbieder echter vrij op een andere manier te voldoen aan deze eis.

5.4 Functionaliteit (terug)gebeld worden, artikel 2.7, eerste lid, onderdeel d, van de RUDE

Uit de vorige evaluatie (2017) bleek dat de doelgroep behoefte had aan de mogelijkheid om zonder omwegen (terug)gebeld te kunnen worden via de bemiddelingsdienst. Deze mogelijkheid zou de gelijkwaardige toegang tot telefonie voor de doelgroep kunnen vergroten. Sinds 2021 voorziet de huidige verzorger van de bemiddelingsdienst hierin. Elke eindgebruiker van de bemiddelingsdienst heeft een geografisch 085 nummer toegewezen gekregen. Door middel van het bekendmaken van dit 085-nummer door de (individuele) eindgebruiker kan een horende persoon dit 085-nummer (terug)bellen en de instructies volgen. De eindgebruiker van de bemiddelingsdienst ontvangt op de oproep op de eigen smartphone, tablet en/of computer met tussenkomst van een tolk van de bemiddelingsdienst. Deze functionaliteit wordt nu als vereiste opgenomen waardoor de eindgebruiker rechtstreeks (terug)gebeld kan worden met tussenkomst van de bemiddelingsdienst.

5.5 Kwaliteit van de bemiddeling, artikel 2.8, onderdeel a, van de RUDE

De aanbieder van de bemiddelingsdienst zorgt ervoor dat er bij de bemiddeling van oproepen geen onnodige vertraging plaatsvindt en er geen informatie of toonzetting verloren gaat bij de omzetting van tekst of gebarentaal naar spraak en andersom. Hierdoor ontstaat een vloeiende dialoog tussen gesprekspartners. Om voeling te houden met de gebruiksvriendelijkheid van de dienst onder de gebruikers ligt het voor de hand dat de aanbieder van de bemiddelingsdienst overleg voert met de

gebruikersgroep en/of klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert.

5.6 Informatieverstrekking, artikel 2.11a BUDE en artikel 2.9 van de RUDE

De aanbieder van de bemiddelingsdienst verstrekt op duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige wijze informatie over de dienst (bijvoorbeeld op zijn website), zoals de gebruiksmogelijkheden van de dienst, informatie over de openingstijden en tarieven. Hieronder valt uiteraard ook het telefoonnummer en/of de website waarop de bemiddelingsdienst wordt aangeboden. De informatie moet goed toegankelijk zijn voor doven en slechthorenden die gebruik maken van gebarentaal, bijvoorbeeld door middel van een instructiefilm waarin de werking van de dienst in gebarentaal wordt uitgelegd. Daarnaast moet het mogelijk zijn om telefonisch of per e-mail vragen te stellen over technische problemen bij bijvoorbeeld de installatie en het gebruik van de benodigde software. De aanbieder van de bemiddelingsdienst kan de gebruiker hierin behulpzaam zijn door bijvoorbeeld een heldere instructie hierover op te stellen. De kosten die hiermee gepaard gaan zijn opgenomen in de vaste vergoeding.

5.7 Reikwijdte van de bepalingen over betaalbaarheid en kwaliteit

De dienstverlening die valt onder deze eisen, en waarvoor degene die aangewezen is als universele dienstverlener met betrekking tot de bemiddelingsdienst een vergoeding krijgt, is beperkt tot het mogelijk maken van spraakcommunicatie voor eindgebruikers met een hoor- of spraakbeperking. Het staat de aanbieder van de bemiddelingsdienst vrij om andere diensten aan te bieden, of ruimere openingstijden te hanteren, dan bepaald in het BUDE en de RUDE. De eisen met betrekking tot de betaalbaarheid en kwaliteit zijn daarop niet van toepassing. Benadrukt wordt dat de vergoeding voor het aanbieden van de bemiddelingsdienst alleen geldt voor te bemiddelen telefoongesprekken die vallen onder de regels in het BUDE en de RUDE.

Er kan bijvoorbeeld behoefte zijn aan een dienst voor doven en slechthorenden om met gebruik van beeldtelefonie een horende te spreken die zich in dezelfde ruimte bevindt, en de vertaling te laten geschieden door een gebarentolk op afstand. Dit bespaart reiskosten en tijd voor zowel de eindgebruiker als de tolk. Deze vorm van beeldbemiddeling is echter geen vorm van spraakcommunicatie zoals die door de universele dienst wordt bedoeld, maar een efficiënte manier om de tolkdienst vorm te geven. Het staat de aanbieder van de bemiddelingsdienst uiteraard vrij om deze tolkdienst ook aan te bieden. Voor deze dienst heeft hij echter geen recht op de eventuele vergoeding die hij op grond van artikel 9.4 van de Tw krijgt voor het bemiddelen van telefoongesprekken. Omgekeerd kan de eindgebruiker voor deze dienst geen beroep doen op het maximumtarief voor door de bemiddelingsdienst te bemiddelen gesprekken in artikel 2.7 BUDE. Hetzelfde geldt voor bemiddeling van telefoongesprekken buiten de in de RUDE genoemde openingstijden: voor deze gesprekken krijgt de aanbieder geen vergoeding en kan de eindgebruiker geen beroep doen op het maximumtarief.

5.8 Vertrouwelijkheid

De bemiddelingsdienst dient vertrouwelijk om te gaan met de bemiddelde gesprekken. Het grondwettelijke telefoongeheim en het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zijn hierbij gewaarborgd. Op de registratie van persoonsgegevens in het kader van de bemiddelingsdienst is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) onverkort van toepassing. De aanbieder van de dienst zal hier rekening mee moeten houden wanneer bijvoorbeeld gebruikersidentificaties worden geregistreerd van eindgebruikers die bereikbaar willen zijn via de bemiddelingsdienst, maar die niet via een nummer uit het nummerplan bereikbaar zijn.

5.9 Toegang tot alarmnummers

Als een gebruiker van tekst- of beeldtelefonie via de bemiddelingsdienst 112 wil bellen, moet de bemiddelingsdienst deze oproep met prioriteit aannemen (bijvoorbeeld door de oproep vooraan in de wachtrij te plaatsen), zo snel mogelijk verbinding maken met 112 en het gesprek bemiddelen tussen de eindgebruiker en de alarmcentrale en door deze centrale ingeschakelde hulpdiensten. In de praktijk is er thans voor tekstbemiddeling een voorziening waarbij de eindgebruiker rechtstreeks wordt doorgeschakeld naar een 112-centralist van de alarmcentrale. Uiteraard dient de bemiddelingsdienst – net als reguliere spraakcommunicatiediensten – te voldoen aan wettelijke bepalingen zoals het verstrekken van locatie-informatie van de beller bij oproepen naar het alarmnummer.

6. Consultatie

Het concept van het onderhavige Voornemen tot aanwijzing bemiddelingsdienst is tezamen met de ontwerpregeling geconsulteerd door middel van een internetconsultatie in de periode van 3 maart tot



en met 31 maart 2023. Er zijn in totaal 5 inhoudelijke reacties ontvangen, waarvan er 1 openbaar is (zie <https://www.internetconsultatie.nl/bemiddelingsdienst>). In deze paragraaf wordt alleen ingegaan op de consultatiereacties voor zover die betrekking hebben op hetgeen in dit voornemen 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 partij is verheugd over de voorgestelde verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst maar vraagt naar het perspectief op 24 uren bereikbaarheid van de beeldbemiddelingsdienst, dit mede in het kader van urgente gesprekken of 112 oproepen. Bij de voorbereiding van elk aanwijzingstraject wordt gekeken naar het gebruik van de dienst door de doelgroep, de kwaliteitseisen voor de dienst, de mogelijke functionele verbeteringen en de kosten voor het uitvoeren van de dienst. Deze aspecten zijn ook bij dit aanwijzingstraject zorgvuldig en proportioneel afgewogen. Bij een volgende aanwijzing (voor de periode na 1 oktober 2028) kan worden overwogen – bijvoorbeeld bij een substantiële groei van de bemiddelingsdienst in het algemeen of het gebruik van de beelddienst tijdens de verruimde uren – of de openingstijden wederom verruimd kunnen worden. Hierbij kunnen tevens technologische en Europese ontwikkelingen naar aanleiding van nieuwe EU-regelgeving een belangrijke rol spelen.

Dezelfde partij geeft aan de voorkeur te hebben om in de aanwijzing op te nemen dat een toekomstige verzorger van de bemiddelingsdienst geen gesprekskosten meer in rekening brengt bij de eindgebruikers.

Artikel 2.7 van het BUDE komt voort uit Europese regelgeving en heeft als doel de eindgebruiker te beschermen. De maximering van het gesprekstarief (tarief voor oproepen naar geografisch nummer) geldt ook voor oproepen naar mobiele nummers, 090x nummers en internationale nummers. Opgemerkt wordt dat de term eindgebruiker niet alleen ziet op de doelgroep van de bemiddelingsdienst (te weten doven, slechthorenden en mensen met een spraakbeperking), maar ook horende mensen die bijvoorbeeld een doof persoon willen bellen (met tussenkomst van de bemiddelingsdienst). Met de functionaliteit 'rechtstreeks (terug)gebeld worden' is mogelijk gemaakt dat deze oproepen makkelijker tot stand kunnen komen. Zoals aangegeven in het voornemen heeft de huidige verzorger bij de implementatie van deze functionaliteit gekozen voor het verstrekken van een 085-nummer aan de geregistreerde gebruikers van de bemiddelingsdienst. Voor de 085-nummerreeks geldt het geografisch gesprekstarief per minuut. Het behoud van artikel 2.7 van het BUDE geeft duidelijkheid en biedt bescherming aan alle eindgebruikers, terwijl in het voornemen benadrukt wordt dat facturatie van gespreksminuten bij de geregistreerde gebruikers geen verplichting is. Het betreft een keuze die de toekomstige verzorger kan maken op basis van bijvoorbeeld praktische overwegingen. Het mogelijk missen van inkomsten uit deze facturatie kan immers worden gecompenseerd via de vergoedingen die de verzorger van de bemiddelingsdienst ontvangt.

Verder vraagt deze partij zich af welke eisen gelden voor een goede overdracht als een andere aanbieder dan de huidige verzorger van de bemiddelingsdienst wordt aangewezen. In betreffende wet- en regelgeving zijn hiervoor geen bepalingen opgenomen. Bij het voordoen van een dergelijke situatie zullen beide partijen – de huidige verzorger en de nieuwe verzorger – hierover afspraken moeten maken, uiteraard met de intentie dat de gebruikers zo min mogelijk hinder mogen ondervinden. Het ligt in de rede dat partijen geïnteresseerd in het verzorgen van de bemiddelingsdienst bij het indienen van hun bod hier nader op in gaan. Indien gewenst kan het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat een faciliterende rol hierin spelen.

Mede naar aanleiding van reacties op de internetconsultatie zijn enkele tekstuele verduidelijkingen doorgevoerd.

*De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
M.A.M. Adriaansens*