

De ontwerpregeling (welke de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en de Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst wijzigt) en het concept Voornemen tot aanwijzing bemiddelingsdienst geconsulteerd door middel van een internetconsultatie in de periode van 3 maart tot en met 31 maart 2023. Er zijn in totaal vijf inhoudelijke reacties ontvangen waarvan er een openbaar is (zie <https://www.internetconsultatie.nl/bemiddelingsdienst>).

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.

In een reactie wordt aandacht gevraagd voor de verschillende mogelijkheden voor financiering van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst. Deze partij is van mening dat de kosten van deze universele dienst niet moeten worden omgeslagen over de telecommunicatiesector maar gefinancierd moeten worden uit de publieke middelen, dan wel om de kosten te verhalen op specifieke categorieën aanbieders.

De Telecomcode ((EU) 2018/1972) geeft lidstaten de ruimte om te kiezen voor financiering van de Universele Dienst door aanbieders of uit publieke middelen. In Nederland is reeds eerder in de Telecommunicatiewet bepaald dat de financiering van de netto kosten van de Universele Dienst geschiedt door deze kosten om te slaan over de marktpartijen. De implementatie van de

Telecomcode heeft geen aanleiding gegeven om hierin wijzigingen aan te brengen. Voor wat betreft de in de reactie gedane verwijzing naar overweging 243 van de Telecomcode wordt opgemerkt dat hier staat dat nieuwkomers op de telecommunicatiemarkt kunnen worden vrijgesteld, zolang deze geen significante positie op de markt hebben verworven. In Nederland wordt zowel in het kader van de vaststelling van de bijdrage voor de Universele Dienst als voor de doorberekening van de kosten van ACM een omzetgrens van € 2 miljoen gehanteerd. Als een aanbieder een omzet van minder dan € 2 miljoen heeft is deze vrijgesteld van bijdrage. Met de implementatie van de Telecomcode dienen aanbieders van nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten met een omzetgrens van meer dan € 2 miljoen bij te dragen aan de financiering van de netto kosten van de Universele Dienst.

Een reactie ziet op de berekening van inflatie bij de voorgestelde vaste vergoeding. In paragraaf 5 van deze toelichting staat hierover: "Verder zijn de verschillende kostenposten aangepast met inflatiecorrectie naar het huidige prijspeil (periode 2018-2022: 19,4%) en voor de eerste jaren van de nieuwe aanwijzingsperiode (periode 2023-2025: 8,2%)." Gevraagd wordt hoe in de berekening van de vaste vergoeding inflatie in de periode 2026-2028 is verwerkt.

Bij het vaststellen van de vaste vergoeding is niet alleen rekening gehouden met de inflatie gedurende de huidige aanwijzing maar ook met inflatie gedurende de aankomende aanwijzing (schatting). Voor de periode 2023 tot en met het eerste kwartaal 2026 is rekening gehouden met een inflatiepercentage van 8,2% (cumulatief). Dit vanuit de veronderstelling dat in deze periode van de aankomende aanwijzing de cumulatieve inflatie lager is dan 8,2%, terwijl deze in de tweede helft van de looptijd naar verwachting hoger zal zijn dan 8,2%. Per saldo heffen deze twee bewegingen elkaar dan op. Een dergelijk uitgangspunt zou ook kunnen worden toegepast bij het indienen van het bod (oftewel de variabele vergoeding / het tarief per belminuut).

Een andere partij geeft een uitgebreide reactie op onder meer de wijze en hoogte van het vergoeden van de kosten aan de verzorger van de bemiddelingsdienst. Zo wordt voorgesteld om de vaste vergoeding aanzienlijk te verhogen met tolkkosten en om de variabele vergoeding op basis van een tarief per gespreksminuut om te zetten in een vorm van een abonnementsvergoeding per gebruiker (die tevens maandelijks vergoed zou moeten worden i.p.v. jaarlijks), zodat de bemiddelingsdienst over voldoende middelen beschikt om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Ook wordt voorgesteld om de openingstijden van de beelddienst tijdens de looptijd van de aanwijzing te verruimen naar 24 uur per dag. Als laatste wordt opgemerkt dat het succes van een bemiddelingsdienst mede afhankelijk is van de kwaliteit van de tolken en dat de opleiding voor tolken een investering vereist die buiten de (door deze partij voorgestelde aanpassingen in de) vergoedingen valt.

De basis voor de systematiek voor het aanwijzen van een verzorger van een universele dienst en het vergoeden van de kosten van deze dienst (indien sprake is van een onredelijke last) staat in hoofdstuk 9 van de Telecommunicatiewet. Specifiekere bepalingen over de bemiddelingsdienst zijn opgenomen in het Bude¹ en de Rude². Wellicht ten overvloede wordt opgemerkt dat niet alleen de wijzigingen opgenomen in deze wijzigingsregeling en het voornemen relevant zijn voor het aankomende aanwijzingstraject maar alle bepalingen over deze universele dienst in bovengenoemde wet- en regelgeving.

In reactie op de voorstellen van deze partij wordt aangegeven dat de kosten voor zowel de klaarzittende tekst- als beeldtolk zijn meegenomen in de vaste vergoeding. Als een partij deze vergoeding te laag acht dan kan deze partij bij het eventueel indienen van een bod ervoor kiezen om de daadwerkelijke kosten te verrekenen in het bod. De voorgenomen verruiming van de openingstijden van de beelddienst tot 22.00 uur wordt proportioneel en redelijk geacht. Bij de aankomende aanwijzing zullen deze tijden niet nog verder verruimd worden. Voor wat betreft de kwaliteit van de tolken bij de bemiddelingsdienst wordt opgemerkt dat deze inderdaad van groot belang is. Zo maakt de huidige uitvoerder van de bemiddelingsdienst

¹ Raadpleegbaar op <https://wetten.overheid.nl>.

² Raadpleegbaar op : <https://wetten.overheid.nl>.

gedurende de openingstijden van de beelddienst alleen gebruik van tolken welke zijn geregistreerd bij de Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken. Op basis van het tarief voor een geregistreerde gebarentolk (UWV) zijn de kosten voor de klaarzittende gebarentolk in de vaste vergoeding opgenomen. Verwacht wordt dat een verzorger van de bemiddelingsdienst via (inhuur)contracten lagere uurtarieven kan uitonderhandelen. De tekstbemiddelingsdienst wordt thans buiten de openingsuren van de beeldbemiddelingsdienst (oftewel gedurende de uren 20.00-07.00 uur) uitgevoerd door getrainde medewerkers van een door de huidige uitvoerder gecontracteerd callcenter.

Een reactie betrof een meer algemene opmerking over de werking van het systeem van (elektronische) communicatienetwerken en de wijziging van de definitie brieven bij de Wet Verzelfstandiging PTT van 26 oktober 1988. Deze reactie had niet direct betrekking op de tekst- en beeldbemiddelingsdienst.

Mede naar aanleiding van reacties op de internetconsultatie zijn enkele tekstuele verduidelijkingen doorgevoerd in het Voornemen en de wijzigingsregeling.