

Vergaderjaar 2017–2018

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 539**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 juni 2018

Eind vorig jaar<sup>1</sup> heb ik u het rapport «Evaluatie tekst- en beeldbemiddelingsdienst» aangeboden, uitgevoerd door KWINK groep. Met deze brief wil ik u informeren over de nieuwe inrichting van de bemiddelingsdienst en het verdere proces en tijdsplan om opnieuw een verzorger voor de tekst- en beeldbemiddelingsdienst aan te wijzen, zoals ik u onlangs heb toegezegd<sup>2</sup>.

### *Aanleiding*

Op 30 september 2018 loopt de aanwijzing aan KPN af als verzorger van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden. De bemiddelingsdienst maakt het mogelijk dat doven, slechthorenden en personen met een spraakbeperking kunnen bellen met (horende) personen of instanties via een bemiddelaar (een tolk). Van deze dienst maken ongeveer 1.100 mensen gebruik. De kosten voor deze dienst worden verhaald op de telecommunicatiesector.

### *Evaluatie*

De evaluatie heeft gekeken naar het huidige functioneren van de bemiddelingsdienst. Gebruikers zijn over het algemeen tevreden en geven de tekstbemiddelingsdienst gemiddeld een 7,1 en de beeldbemiddelingsdienst een 7,0. De evaluatie heeft een aantal aanbevelingen voor de nieuwe aanwijzing opgeleverd, waaronder het verruimen van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst en het verbeteren van de toegankelijkheid van 112 via de beeldbemiddelingsdienst. Hieronder ga ik nader in op de aanbevelingen.

<sup>1</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 500

<sup>2</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 534

### *Aanbevelingen evaluatie*

De tekstbemiddelingsdienst is 24 uur per dag geopend. De beeldbemiddelingsdienst heeft beperkte openingstijden vanwege de hogere personeelskosten voor gebarentolken in tegenstelling tot de kosten voor de inzet van het personeel dat voor de tekstvertaling kan zorgen. Op werkdagen is deze dienst geopend van 7:00 tot 20:00 en in het weekend en op feestdagen is deze dienst van 10:00 tot 16:00 bereikbaar. Uit de evaluatie komt vanuit de doelgroep de wens naar voren om de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst te verruimen. Aan deze wens zal ik in de nieuwe aanwijzing tegemoet komen. Voor de beeldbemiddelingsdienst zullen in het weekend en op feestdagen dezelfde openingsuren gaan gelden als op werkdagen. Dit betekent dat de beeldbemiddelingsdienst elke dag 13 uur geopend zal zijn. Deze verruiming van openingstijden past in de trend dat bedrijven en instellingen in het weekend een ruimere openstelling kennen. Het gelijktrekken van de openingstijden is voor de doelgroep ook het meest duidelijk. De voorgenomen uitbreiding van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst (elke dag 13 uur open) zal ook bijdragen aan de betere bereikbaarheid van 112 voor deze doelgroep als aanvulling op de rechtstreekse toegang tot de 112-alarmcentrale via teksttelefonie (24 uur per dag open). Over de maatregelen om de bereikbaarheid van 112 voor doven en slechthorenden verder te verbeteren verwijs ik u naar een brief hierover van de Minister van Justitie en Veiligheid (Kamerstuk 29 517, nr. 135).

Uit de evaluatie kwam nog een aantal andere aanbevelingen, zoals het vergroten van de bekendheid van de bemiddelingsdienst onder de doelgroep en intermediairs en het vergemakkelijken van telefonisch contact (met name het makkelijker teruggebeld kunnen worden) tussen een horend persoon en een doof of slechthorend persoon. Met de nieuw aan te wijzen verzorger van de bemiddelingsdienst wil ik te zijner tijd bekijken op welke wijze hieraan tegemoet kan worden gekomen.

### *Consultatie*

Om te komen tot een nieuwe aanwijzing van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst heb ik het conceptvoornemen tot aanwijzing van de bemiddelingsdienst geconsulteerd, waarin staat waaraan een onderneming die deze dienst zou willen uitvoeren moet voldoen. Gelijktijdig heb ik de voorgenomen aanpassing van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen geconsulteerd waarmee wordt voorzien in verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst. Tevens is de voorgenomen Regeling uitbrengen bod aanwijzingsprocedure bemiddelingsdienst geconsulteerd. In deze regeling stel ik de hoogte van de vaste vergoeding vast. Deze vergoeding is gebaseerd op een inschatting van de van het gebruik onafhankelijke kosten, zoals de kosten voor de aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van de benodigde software en hardware voor het technisch platform, de kosten voor technische ondersteuning, de huisvesting en de minimale personeelskosten. In totaal zijn er vier reacties geweest op deze consultatie. Deze reacties hebben niet geleid tot substantiële wijzigingen. Een van deze reacties is afkomstig van de belangenorganisaties voor doven en slechthorenden. De voorgenomen verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst gaat volgens de belangenorganisaties niet ver genoeg. Met name in de avonduren op doordeweekse dagen zou de openstelling ruimer moeten. Gelet op het huidige gebruik van de tekstbemiddelingsdienst in die uren<sup>3</sup> en het gegeven dat aan de afhan-

<sup>3</sup> Het aantal doordeweekse tekstgesprekken tussen 20:00 en 22:00 uur maken circa 3% uit van het totaal aantal tekstgesprekken, berekend over een periode van een maand

deling van gesprekken via de beeldbemiddelingsdienst hogere kosten zijn gemoeid vanwege de inzet van gebarentolken, vind ik de verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst zoals nu is voorgesteld een evenredige keuze.

*Verdere proces en tijdsplan*

Begin juni 2018 zal ik het definitieve voornemen tot aanwijzing van een bemiddelingsdienst en de aanpassingen van de hierboven genoemde ministeriële regelingen publiceren. Op basis hiervan kunnen ondernemingen binnen 8 weken na bekendmaking een bod uitbrengen. De huidige verzorger van de bemiddelingsdienst, KPN, is sowieso gehouden om een bod uit te brengen. Het bod moet worden uitgebracht door het opgeven van een bedrag per minuut van een gesprek. Begin augustus zal ik de biedingen beoordelen, zodat ik naar verwachting begin september een nieuwe uitvoerder van de bemiddelingsdienst kan aanwijzen. Hiermee wordt voor de periode van 1 oktober 2018 tot 1 oktober 2023 voorzien in een tekst- en beeldbemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden.

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