

Ministerie van Economische Zaken  
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**  
Directie Telecommarkt

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Overheidsidentificatienr**  
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
F 070 378 6100 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/ezk](http://www.rijksoverheid.nl/ezk)

Datum 12 september 2018  
Betreft Reactie op brief Platform Doven, Slechthorenden en TOS over  
aanwijzing beeld- en tekstbemiddelingsdienst

**Ons kenmerk**  
DGETM-TM / 18220394

Geachte Voorzitter,

Uw vaste commissie voor Economische Zaken en Klimaat heeft op 4 juli 2018 verzocht om een schriftelijke reactie op de brief van het Platform Doven, Slechthorenden en TOS over de nieuwe aanwijzing beeld- en tekstbemiddelingsdienst. Met deze brief kom ik aan dit verzoek tegemoet. Tevens informeer ik u in deze brief over de stand van zaken met betrekking tot de nieuwe aanwijzing van de bemiddelingsdienst.

*Brief Platform Doven, Slechthorenden en TOS*

In de brief van 4 juli jl. van het Platform Doven, Slechthorenden en TOS (hierna: Platform) blijkt dat het Platform van mening is dat het voornemen tot aanwijzing van de bemiddelingsdienst te vrijblijvend is en er te weinig is gedaan met de aanbevelingen uit de evaluatie.

Na ontvangst van brief van het Platform heb ik het initiatief genomen voor een gesprek met vertegenwoordigers van het Platform om zo de verschillende kritiekpunten te bespreken en te onderzoeken welke oplossingen mogelijk zijn.

In het gesprek zijn de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst, mede in verband met de bereikbaarheid van alarmnummer 112, aan de orde geweest. De opvattingen en wensen van de vertegenwoordigers van het Platform zijn mij duidelijk. Echter op dit punt blijf ik bij het standpunt zoals verwoord in mijn recente brief van 11 juni jl. (Kamerstuk 26643, nr. 539). De verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst bij de nieuwe aanwijzing (in het weekend en op feestdagen van zes uur per dag naar dertien uur per dag) is een flinke verbetering. Deze verruiming zal daarnaast bijdragen aan een betere bereikbaarheid van 112 waarvoor de minister van Justitie en Veiligheid verantwoordelijk is. Een verdere verruiming van de openingsuren van de beeldbemiddelingsdienst vind ik op dit moment niet evenredig, gelet op het huidige gebruik van de (tekst)bemiddelingsdienst gedurende de avond- en nachtelijke uren en het gegeven dat de kosten van de bemiddelingsdienst worden verhaald op de telecommunicatiesector.

Daarnaast heeft het Platform in de brief andere aandachtspunten voor de nieuwe aanwijzing naar voren gebracht, zoals de bereikbaarheid van doven en slechthorenden via de bemiddelingsdienst, de certificering, het vergroten van de

bekendheid en de kwaliteitsbewaking. Oplossingen hiervoor zitten mijns inziens niet zozeer in aanpassing van de regelgeving, maar meer hoe de bemiddelingsdienst per 1 oktober a.s. zal worden ingericht. Ik vind het voor een goede werking van de bemiddelingsdienst van belang dat alle betrokken partijen goed samenwerken, zodat knelpunten tijdig worden gesignaleerd en opgelost. Daarom heb ik voorgesteld om periodiek overleg in te voeren met de verzorger van de bemiddelingsdienst, een vertegenwoordiging vanuit het Platform en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

In het gesprek zijn deze aandachtspunten ook besproken, zoals de bereikbaarheid van doven- en slechthorenden via de bemiddelingsdienst. Op dit moment ervaren gebruikers een drempel, omdat eerst het nummer van de bemiddelingsdienst moet worden gebeld en daarna het nummer van de gebruiker. Ik vind de bereikbaarheid van de bemiddelingsdienst een belangrijk aandachtspunt en met de verzorger van de bemiddelingsdienst zal worden bekeken op welke wijze dit technisch kan worden opgelost.

De certificeringsprocedure is ook aan de orde geweest. Het Platform wil de certificeringsprocedure in de huidige vorm afschaffen, omdat dit nieuwe partijen die eindgebruikerssoftware willen aanbieden zou ontmoedigen. Technische afstemming, bijvoorbeeld in de vorm van een certificeringsprocedure, tussen de software en de bemiddelingsdienst is naar mijn mening noodzakelijk, zodat de eindgebruiker een goed werkende dienst kan afnemen. Een dergelijke procedure mag echter niet belemmerend werken voor leveranciers van software. Daarom zal ik ook dit punt nadrukkelijk onder de aandacht te brengen van de verzorger van de bemiddelingsdienst en nauwlettend volgen.

De bekendheid van de bemiddelingsdienst zou volgens het Platform moeten vergroot en hiervoor is meer geld nodig dan is opgenomen in de aanwijzing. Ik zie het vergroten van de bekendheid van bemiddelingsdienst als een gedeelde verantwoordelijkheid van de verzorger van de bemiddelingsdienst, de belangenorganisaties en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. In mijn optiek kunnen bij uitstek via de communicatiekanalen van organisaties voor doven en slechthorenden potentiële gebruikers van de bemiddelingsdienst worden bereikt. Ook ik kan hieraan het nodige bijdragen, evenals de verzorger van de bemiddelingsdienst. Mijn voorstel is om in gezamenlijkheid te bekijken welke activiteiten ervoor kunnen zorgen om de bekendheid van de bemiddelingsdienst te vergroten.

Oplossingen voor de bovengenoemde aandachtspunten zullen in het periodieke overleg in gezamenlijkheid nader worden verkend.

#### *Stand van zaken nieuwe aanwijzing*

Op 12 juni 2018 is mijn voornemen tot aanwijzing gepubliceerd. Hierop konden ondernemingen binnen 8 weken een bod uitbrengen. KPN heeft als enige onderneming een bod uitgebracht. Op grond van de Telecommunicatiewet wordt degene die het laagste bod heeft uitgebracht, aangewezen als aanbieder van de bemiddelingsdienst. Op 4 september 2018 ben ik hiertoe overgegaan en op 12

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**  
Directie Telecommarkt

**Ons kenmerk**  
DGETM-TM / 18220394

september 2018 is de aanwijzing van KPN als verzorger van de bemiddelingsdienst bekend gemaakt. Hiermee zal KPN voor de periode van 1 oktober 2018 tot 1 oktober 2023 wederom de tekst- en beeldbemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden verzorgen.

Hoogachtend,

mr. drs. M.C.G. Keijzer  
Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat