W15.12.0159/IV

Besluit van tot wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen ter implementatie van de herziene universeledienstrichtlijn in verband met diensten voor eindgebruikers met een fysieke beperking

Op de voordracht van Onze Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van 9 mei 2012, nr. WJZ / 12046663;

Gelet op richtlijn nr. 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en-diensten en de artikelen 9.1, tweede en vierde lid, 9.2, tweede lid, van de Telecommunicatiewet;

De Afdeling advisering van de Raad van State gehoord (advies van nr. W .);

Gezien het nader rapport van Onze Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van , nr. WJZ , uitgebracht;

Hebben goedgevonden en verstaan:

Artikel I

Het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

A

Aan artikel 1.1 worden, onder vervanging van de punt aan het eind van onderdeel j door een puntkomma, de volgende onderdelen toegevoegd:

k. bemiddelingsdienst: algemeen beschikbare dienst waarmee door omzetting van real-time text of beeld van gebarentaal, eventueel ondersteund door spraak, naar spraak en spraak naar real-time text of beeld van gebarentaal, eventueel ondersteund

door spraak, een gesprek kan worden gevoerd tussen enerzijds een eindgebruiker die gebruik maakt van tekst- of beeldtelefonie en anderzijds een eindgebruiker die gebruik maakt van reguliere telefonie;

l. real-time text: teken voor teken verstuurde en ontvangen tekst;

m. gebarentaal: Nederlandse Gebarentaal en Nederlands met Gebaren;

B

De aanduiding "§ 2.1. Kwaliteit en betaalbaarheid" wordt vervangen door: § 2.1. Aard en kwaliteit.

C

In artikel 2.1 wordt "openbaar telefoonnetwerk" telkens vervangen door: openbaar elektronisch communicatienetwerk.

D

Na artikel 2.3 worden drie nieuwe artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 2.3a

1. De in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel f, van de wet genoemde dienst waardoor eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking toegang hebben tot de in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel b en e, van de wet genoemde diensten is de bemiddelingsdienst.

2. De bemiddelingsdienst ondersteunt de bij ministeriële regeling aangewezen standaarden.

3. De bemiddelingsdienst treft de voorzieningen die noodzakelijk zijn om oproepen van eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking naar alarmnummers met voorrang te bemiddelen.

4. Bij ministeriële regeling kunnen eisen worden gesteld aan de toegankelijkheid van de bemiddelingsdienst, waaronder de te bemiddelen gesprekken, de openingstijden en de wachttijd voor aanvang van een door de dienst te bemiddelen gesprek. Ten aanzien van het bemiddelen van gesprekken in enerzijds real-time text en anderzijds gebarentaal kunnen verschillende eisen worden gesteld.

Artikel 2.3b

1. De in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel f, van de wet genoemde dienst waardoor eindgebruikers met een visuele beperking, toegang hebben tot de in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel d, genoemde dienst is de abonnee-informatiedienst.

2. Bij ministeriële regeling kunnen nadere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de abonnee-informatiedienst voor eindgebruikers met een visuele beperking.

Artikel 2.3c

Bij ministeriële regeling kunnen andere dan de in de artikelen 2.1 tot en met 2.3b bedoelde regels worden gesteld met betrekking tot de kwaliteit van de in artikel 9.1, eerste lid, van de wet genoemde diensten.

E

Na artikel 2.3c wordt ingevoegd de aanduiding: § 2.2. Betaalbaarheid.

F

In artikel 2.5, derde lid, wordt "de toegang tot de openbare telefoondienst op een vaste locatie, bedoeld in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel a, van de wet," vervangen door: de toegang tot het openbare elektronische communicatienetwerk en de levering van de openbare telefoondienst, bedoeld in artikel 9.1, eerste lid, onderdelen a en b, van de wet.

G

Artikel 2.6 wordt als volgt gewijzigd:

a. In het eerste lid wordt "artikel 9.1, eerste lid, onderdeel b, van de wet" vervangen door: artikel 9.1, eerste lid, onderdeel c, van de wet.

b. In het tweede lid wordt "artikel 9.1, eerste lid, onderdelen c en d, van de wet" vervangen door: artikel 9.1, eerste lid, onderdeel d, van de wet.

c. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:

3. Het tarief voor gebruik van de abonnee-informatiedienst voor eindgebruikers met een visuele beperking is voor de eindgebruiker niet hoger dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer.

H

Artikel 2.7 komt te luiden:

Artikel 2.7

Het tarief voor een gesprek dat door de bemiddelingsdienst wordt bemiddeld is voor de eindgebruiker niet hoger dan het tarief voor het bellen naar een geografisch nummer.

I

De aanduiding "§ 2.2. Verplichtingen voor aanbieders die krachtens artikel 9.2 van de wet zijn aangewezen" wordt vervangen door: § 2.3. Verplichtingen voor aanbieders die krachtens artikel 9.2 van de wet zijn aangewezen.

J

Na artikel 2.11 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 2.11a

De aanbieder van de bemiddelingsdienst, die krachtens artikel 9.2, eerste lid, van de wet is aangewezen, verstrekt aan consumenten op duidelijke, volledige en begrijpelijke wijze de bij ministeriële regeling te bepalen informatie.

K

De aanduiding "§ 2.3. Bijdrage in de kosten van de universele dienst" wordt vervangen door: § 2.4. Bijdrage in de kosten van de universele dienst.

Artikel II

Dit besluit treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst.

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,

Besluit tot wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen ter implementatie van de herziene universeledienstrichtlijn in verband met diensten voor eindgebruikers met een fysieke beperking

NOTA VAN TOELICHTING

I. ALGEMEEN

1. Doel en aanleiding

Dit besluit dient ter vervolmaking van de implementatie van Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (PbEG L 337) (hierna: Richtlijn burgerrechten). In hoofdzaak wordt in de implementatie van deze twee richtlijnen voorzien door de Wijziging van de Telecommunicatiewet ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen (Kamerstukken 2010/2011, 32549, nr. 2).

2. Universele dienst voor eindgebruikers met een fysieke beperking

Bij de aanpassing van het Europese regelgevingskader voor de elektronische communicatiesector eind 2009 is artikel 7 van de Universeledienstrichtlijn, dat gaat over toegang tot de universele dienst voor eindgebruikers met een fysieke beperking, aangescherpt. Deze wijziging is in de Telecommunicatiewet geïmplementeerd door de universele dienst in artikel 9.1 aan te vullen met een bepaling dat er voor eindgebruikers met een fysieke beperking diensten of voorzieningen aanwezig moeten zijn om gelijkwaardige toegang tot de openbare telefoondienst, telefoongidsen en abonnee-informatiedienst te realiseren. In het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: BUDE) wordt de aard van deze diensten bepaald: deze diensten om gelijkwaardige toegang te realiseren zullen bestaan uit een

telefoniebemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden en een abonnee-informatiedienst voor blinden en slechtzienden. In deze wijziging van het BUDE zijn deze diensten omschreven en zijn bepalingen opgenomen over de betaalbaarheid. Bij ministeriële regeling (de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, hierna: RUDE) kunnen regels worden gesteld aan de kwaliteit van deze diensten. In deze ministeriële regeling wordt ook bepaald welke standaard de bemiddelingsdienst moet ondersteunen.

2.1. Beeld- en tekstbemiddelingsdienst

De bemiddelingsdienst zorgt ervoor dat dove en slechthorende eindgebruikers en eindgebruikers met een spraakbeperking, kunnen bellen met een persoon die reguliere telefonie gebruikt, en vice versa. Met een tekst- of beeldtelefoon of een computer waarop software voor tekst- of beeldtelefonie is geïnstalleerd kunnen deze eindgebruikers de bemiddelingsdienst bellen. De bemiddelingsdienst bemiddelt voor hen het telefoongesprek met een horende persoon. De bemiddelingsdienst zet spraak om in tekst of beelden van gebarentaal, eventueel ondersteund door geluid, en omgekeerd.
De bemiddelingsdienst stelt doven en slechthorenden met andere woorden in staat om zowel met tekst als met beeld van 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. Voor ongeveer 5000 eindgebruikers is gebarentaal de eerste en meest natuurlijke taal. Het gaat hierbij grotendeels om vroegdoven: eindgebruikers die doof waren voordat zij de Nederlandse taal hebben geleerd.

Met het garanderen van een betaalbare bemiddelingsdienst wordt zeker gesteld dat een dove in tekst of gebarentaal via de telefoon bijvoorbeeld een vraag kan stellen aan de belastingdienst of een helpdesk, waar gebruik wordt gemaakt van een reguliere telefoon. Andersom maakt de bemiddelingsdienst het mogelijk voor horenden om iemand met een gehoor- of spraakbeperking te bellen.

Momenteel wordt een dergelijke dienst nog niet aangeboden in Nederland. Er is wel een tekstbemiddelingsdienst beschikbaar, maar deze voldoet momenteel niet aan de in het BUDE opgenomen betaalbaarheids- en kwaliteitseisen. Er zal daarom naar verwachting een aanbieder van de bemiddelingsdienst worden aangewezen via de procedure in artikel 9.3 van de wet. Er is door een extern bureau gekeken naar de meest efficiënte manier om de bemiddelingsdienst voor tekst en beeld aan te bieden. Daarbij is duidelijk naar voren gekomen dat het gecombineerd aanbieden van tekst-

en beeldbemiddeling door één aanbieder het meest efficiënt is, doordat bijvoorbeeld infrastructuur en huisvesting kunnen worden gedeeld. Ook kunnen tolken en ondersteunend personeel hierdoor doelmatiger worden ingezet.

Betaalbaarheid
De betaalbaarheid van het gebruik van de bemiddelingsdienst wordt gegarandeerd door de eis dat het tarief per minuut voor een gesprek dat door de bemiddelingsdienst wordt bemiddeld, voor de eindgebruiker niet hoger is dan het tarief per minuut voor het bellen naar een geografisch nummer.[1] Per saldo is dit voor de eindgebruiker een voordelig tarief. Het betekent dat de eindgebruiker met een fysieke beperking 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. De rechtvaardiging voor dit per saldo gunstige tarief ligt ten eerste in de betaalbaarheid voor de eindgebruiker met een fysiek beperking: een gesprek via de bemiddelingsdienst duurt langer dan een direct gesprek. Ten tweede is dit eenduidige tarief simpel te hanteren door de aanbieder, eenvoudig te toetsen door de toezichthouder, en helder en laagdrempelig voor de eindgebruiker. De inkomsten die de aanbieder zou kunnen binnenhalen via een gedifferentieerd aan de eindgebruiker door te rekenen tarief zouden – binnen de grenzen van een betaalbare dienst voor de eindgebruiker - verwaarloosbaar zijn ten opzichte van de algehele kosten voor de bemiddelingsdienst. Het belang om de kosten voor de aanbieder van de universele dienst zo laag mogelijk te houden, is daarom geen doorslaggevende overweging geweest om hogere of uitgesplitste maximumtarieven vast te stellen.

Beeldtelefonie werkt veelal via het internet, waarbij voor vaste aansluitingen doorgaans een *flat fee* kostenstructuur geldt. Voor het gebruik van het internet moet dan een abonnement worden betaald, maar daar komen geen kosten bij voor het telefoongesprek via de bemiddelingsdienst. Dit is overeenkomstig de huidige mogelijkheid voor eindgebruikers zonder beperking om te bellen via VOIP.

Toegang tot alarmnummers
Rechtstreekse toegang voor doven en slechthorenden tot de 112-alarmcentrale is bij de alarmcentrale zelf geregeld. De 112-alarmcentrale is momenteel dagelijks, 24 uur per dag, rechtstreeks bereikbaar via teksttelefonie. Het verdient de voorkeur om in geval van nood rechtstreeks met de teksttelefoon naar 112 bellen. Via een rechtstreekse oproep naar 112 kan beter hulp worden verleend, omdat dit extra wachttijd voorkomt, omdat de telefonist bij de alarmcentrale een getrainde

[1] Zie hierover ook de toelichting op artikel 2.7 in de artikelsgewijze toelichting.

hulpverlener is, en omdat de alarmcentrale via deze route direct de locatiegegevens van de beller doorkrijgt.
Als een gebruiker van beeldtelefonie 112 wil bellen, en de alarmcentrale hiervoor geen directe verbinding met gebarentolken beschikbaar heeft, kan deze gebruiker via de bemiddelingsdienst naar 112 bellen. De bemiddelingsdienst moet deze oproep met prioriteit aannemen (bijv. op basis van een keuzemenu), zo snel mogelijk verbinding maken met 112 en het gesprek bemiddelen tussen de gebruiker van beeldtelefonie enerzijds en de alarmcentrale en door deze centrale ingeschakelde hulpdiensten anderzijds. Ook als een gebruiker van teksttelefonie om wat voor reden in plaats van direct 112 te bellen, toch via de bemiddelingsdienst 112 belt, moet de bemiddelingsdienst deze oproep met prioriteit aannemen en doorverbinden naar 112.

Kwaliteitseisen
Bij ministeriële regeling wordt bepaald welke standaarden de bemiddelingsdienst moet ondersteunen. Deze standaarden bepalen welke protocollen en contentformaten worden gebruikt bij de communicatie tussen de eindgebruiker met een fysieke beperking enerzijds en de bemiddelingsdienst anderzijds. Er bestaan namelijk verschillende technieken voor tekst- en beeldtelefonie. Deze technieken zijn vaak niet interoperabel. Dit betekent dat het vaak voorkomt dat een eindgebruiker die een teksttelefoon van het type A gebruikt, niet kan bellen met een eindgebruiker die een teksttelefoon van het type B gebruikt, omdat ze een andere techniek gebruiken.
Tijdens een consultatie van eerdere conceptregels voor de bemiddelingsdienst (waarbij de aanbieder van de bemiddelingsdienst zou worden verplicht om communicatie met alle typen tekst- en beeldtelefonie die door zorgverzekeraars worden vergoed, te ondersteunen) bleek dat doven en slechthorenden om die reden een sterke behoefte hebben aan standaardisatie. Daarbij werd het belang van ondersteuning van real-time text onderstreept. Ook werd opgemerkt dat het voor de aanbieder van de bemiddelingsdienst onwerkbaar zou zijn om elke keer als een nieuw type tekst- of beeldtelefonie door de zorgverzekeraar zou worden vergoed, zijn systeem verplicht aan te passen voor ondersteuning van dat type.
Uiteindelijk is ervoor gekozen de te ondersteunen standaarden bij ministeriële regeling te bepalen. Daarbij zal rekening worden gehouden met de hierboven genoemde overwegingen, die ervoor spreken slechts een beperkt aantal (moderne) technieken te ondersteunen. Voor de communicatie tussen de bemiddelingsdienst en eindgebruikers van reguliere telefonie is het niet nodig een specifieke standaard aan te wijzen, omdat hiervoor in de praktijk maar één standaard wordt gebruikt.

Bij ministeriële regeling kunnen daarnaast eisen worden gesteld aan de toegankelijkheid en de kwaliteit van de bemiddelingsdienst, waaronder de te bemiddelen gesprekken, de openingstijden en de wachttijd voor aanvang van een door

de dienst te bemiddelen gesprek. Aan tekstbemiddeling en beeldbemiddeling kunnen verschillende eisen worden gesteld. Zo kunnen bijvoorbeeld ruimere openingstijden worden voorgeschreven voor tekstbemiddeling dan voor beeldbemiddeling in verband met de hogere kosten voor gebarentolken dan de kosten voor het personeel dat voor de tekstvertaling kan zorgen.

Reikwijdte van de bepalingen over kwaliteit en betaalbaarheid
De universele dienst, waarvan de beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit door deze regelgeving wordt gegarandeerd, is beperkt tot het mogelijk maken van openbare telefonie voor eindgebruikers met een fysieke beperking. Het staat de aanbieder van de bemiddelingsdienst vrij om bijvoorbeeld andere diensten aan te bieden, of ruimere openingstijden te hanteren, dan bepaald in het BUDE en RUDE. De garanties met betrekking tot de betaalbaarheid en kwaliteit zijn daarop niet van toepassing. Bovendien geldt een vergoeding voor het aanbieden van de bemiddelingsdienst als bedoeld in artikel 9.4 van de wet alleen voor te bemiddelen telefoongesprekken voor doven en slechthorenden die vallen onder de regels in het BUDE en RUDE.
In de praktijk kan er 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 openbare telefonie 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 wet krijgt voor het bemiddelen van telefoongesprekken zoals omschreven in artikel 1.1, onderdeel k. Omgekeerd kan de eindgebruiker voor deze dienst geen beroep doen op het maximumtarief voor door de bemiddelingsdienst te bemiddelen gesprekken in artikel 2.7. Hetzelfde geldt voor bemiddeling van telefoongesprekken buiten de in het RUDE genoemde openingstijden: voor deze gesprekken krijgt de aanbieder geen UD-vergoeding en kan de eindgebruiker geen beroep doen op het maximumtarief.

Vertrouwelijkheid
Het spreekt voor zich dat de bemiddelingsdienst vertrouwelijk omgaat met de bemiddelde gesprekken. Het grondwettelijke telefoongeheim en het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zijn hierbij van belang. Op de registratie van persoonsgegevens in het kader van de bemiddelingsdienst is de Wet bescherming persoonsgegevens 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.

Verplichte informatieverstrekking
Op grond van artikel 2.11a is de aanbieder verplicht de eindgebruiker te informeren over de dienst en voorwaarden van het gebruik van de dienst. Goede informatievoorziening over deze dienst is belangrijk omdat de bekendheid en toegankelijkheid van de dienst het effect bepalen van de maatregelen voor eindgebruikers met een fysieke beperking.

2.2 Abonnee-informatiedienst

De telefoongids is onderdeel van de universele dienst, waardoor iedereen volgens artikel 2.6 van het BUDE tegen een redelijk tarief (uitgaande van de kosten) een telefoongids moet kunnen krijgen. Eindgebruikers met een visuele beperking zijn moeilijk of niet in staat gebruik te maken van de telefoongids. Een laagdrempelige, goede abonnee-informatiedienst is voor deze eindgebruikers het alternatief.
Op dit moment biedt KPN vrijwillig een kwalitatief goede abonnee-informatiedienst, waar blinde en slechtziende eindgebruikers tegen lokaal tarief naar kunnen bellen. Over de huidige vorm van de dienst zijn, voor zover bekend, bij de doelgroep geen klachten. KPN heeft aangegeven deze dienst op de huidige wijze te willen blijven leveren. SEO heeft in het onderzoek "Toegang tot Telecom" geconstateerd dat de dienst betaalbaar en met goede kwaliteit wordt geleverd.
Naar verwachting zal het daarom niet nodig zijn een aanbieder voor deze universele dienst aan te wijzen. Als deze situatie in de toekomst verandert, kan alsnog een aanbieder worden aangewezen. Ook kan de lagere regelgeving alsnog nader worden uitgewerkt, indien dat in de toekomst nodig blijkt.
In dit kader is van belang op te merken dat er van af wordt gezien om te voorzien in de verplichting dat de aanbieder van een bemiddelingsdienst de gebruikersidentificatie, na toestemming van de eindgebruiker, door moet geven aan de opsteller van de algemeen beschikbare abonneelijst. Door de zorgverzekeraars worden teksttelefoons en beeldtelefoons vergoed die geen telefoonnummer hebben, maar een gebruikersidentificatienummer zoals een IP-adres. De aanbieder(s) van de tekstbemiddelingsdienst en beeldbemiddelingsdienst moeten de gebruikers van deze telefoons de mogelijkheid geven zich bij hen te registreren, zodat doven en slechthorenden, die dat willen, via de dienst bereikbaar zijn. Met het doorgeven van gebruikersidentificatienummers aan de opsteller van de algemeen beschikbare abonneelijst zou bijvoorbeeld de telefoongids met deze gebruikersidentifactienummers en bijbehorende namen en woonadressen worden aangevuld. Hierdoor zou een openbare lijst worden opgesteld van gebruikers van een tekst- en beeldtelefoon, wat

in praktijk veelal doven en slechthorenden zijn. Aangezien het hierbij zou gaan om de verwerking van bijzondere persoonsgegevens in de zin van de artikelen 16 en 21 van de Wet bescherming persoonsgegevens, alsmede uit privacy overwegingen, is besloten deze doelgroep niet op die manier te registeren. Het risico om deze doelgroep op die manier kwetsbaar te maken, weegt niet op tegen het beperkte nut van zo'n openbare lijst van gebruikersidentificatienummers. De telefonische bereikbaarheid van doven voor horenden, het overgrote deel van de eindgebruikers, loopt toch veelal via de tekst- of beeldbemiddelingsdienst. Daarvoor hoeft alleen het telefoonnummer van de bemiddelingsdiensten bekend te zijn.

3. Internetconsultatie

Een eerder concept van de implementatie van de universeledienstrichtlijn in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen is als onderdeel van het concept van het Besluit implementatie herziene telecommunicatierichtlijnen geconsulteerd via internetconsultatie.nl. Naar aanleiding van de reacties op de consultatie is het besluit op meerdere punten gewijzigd ten opzichte van het geconsulteerde concept.

Meerdere partijen hebben opmerkingen gemaakt ten aanzien van de financiering van de bemiddelingsdienst. Er zijn partijen die vinden dat de kosten voor deze dienst niet door de telecomsector moeten worden gedragen, maar door de zorgverzekeraars. Een andere partij stelt voor de bemiddelingsdienst uit de algemene middelen te financieren. Een partij stelt voor een solidariteitsfonds in het leven te roepen, dat gevuld zou worden door bovenop iedere telecomrekening een bijdrage van 5 of 10 cent te innen.
De financiering van de universele dienst is in de Telecommunicatiewet geregeld. Indien de aanwijzing als universeledienstverlener een onredelijke last kan vormen voor degene die wordt aangewezen, wordt een vergoeding verleend voor het aanbieden van de bemiddelingsdienst. De kosten voor deze vergoeding worden omgeslagen over de aanbieders van elektronische communicatiediensten naar rato van hun omzet. Daarbij wordt tevens een grensomzet vastgesteld: aanbieders met een lagere omzet betalen niet mee aan de vergoeding voor de bemiddelingsdienst. Van dit wettelijk vastgelegde regime kan niet bij amvb worden afgeweken. De suggesties in de reacties op de internetconsultatie op dit punt zijn dan ook niet overgenomen.

Veel partijen uiten het bezwaar dat met de in de consultatie voorgestelde oplossing, waarbij de bemiddelingsdienst bereikbaar moet zijn via alle door zorgverzekeraars vergoede tekst- en beeldtelefoons, innovatie wordt geremd en de interoperabiliteit van de teksttelefoons respectievelijk beeldtelefoons onderling niet wordt bevorderd. Veel partijen pleiten in dit verband voor het hanteren van standaarden.

Naar aanleiding van de opmerkingen van een aantal partijen, waarin wordt gepleit voor een vorm van standaardisering, is nu voorzien in standaarden die door de bemiddelingsdienst moeten worden gefaciliteerd. Daarbij is aangesloten bij de ontwikkeling van de standaarden op Europees niveau. Met het voorschrijven van door de bemiddelingsdienst te gebruiken standaarden zal naar verwachting de interoperabiliteit tussen doven en slechthorenden worden bevorderd. Tevens wordt bereikt dat de bemiddelingsdienst niet alle mogelijke apparatuur hoeft te ondersteunen met alle operationele problemen en kosten van dien. Er is voor de inrichting van de bemiddelingsdienst geen koppeling meer met door zorgverzekeraars te vergoeden apparatuur, waarmee mogelijke innovatiebelemmerende voorwaarden zijn weggenomen.

Er zijn door diverse partijen nog opmerkingen gemaakt over verschillende aspecten zoals de tarieven, bereikbaarheid van 112, de integratie van tekst en beeld in een dienst en de openingstijden. Naar aanleiding van deze opmerkingen zijn in het besluit wijzigingen aangebracht ten opzichte van het eerdere concept, die zijn toegelicht in het algemeen deel en de artikelsgewijze toelichting.

4. Regeldrukeffecten

Dit besluit heeft geen gevolgen voor de administratieve lasten van burgers en bedrijven. Behalve naar de administratieve lasten is in dit besluit ook gekeken naar de inhoudelijke nalevingskosten. Dit zijn kosten die het bedrijfsleven moet maken om te kunnen voldoen aan de inhoudelijke verplichtingen van regelgeving. In dit besluit is bepaald dat de universele dienst om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een fysieke beperking te realiseren, zal bestaan uit een telefoniebemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden. Indien de kosten voor het uitvoeren van deze dienst een onredelijke last vormen, kan worden vastgesteld dat deze worden omgeslagen over de aanbieders van elektronische communicatiediensten naar rato van hun omzet. In dat geval zijn het voor de bedrijven geen nalevingskosten meer, maar een heffing van de overheid. De hoogte van de kosten is nog onbekend, omdat deze bepaald wordt door het laagste bod van de partij die de dienst uit wil voeren. In dit bod dienen de kosten voor het informeren van eindgebruikers over de dienst en de voorwaarden van de dienst te zijn meegenomen. In het RUDE zullen eisen gesteld worden aan de kwaliteit van de dienst (standaarden, openingstijden en wachttijden), die van invloed kunnen zijn op de hoogte van het bod.

II. ARTIKELEN

Onderdelen B en C, E tot en met G, I en K

Deze onderdelen bevatten redactionele wijzigingen die voortvloeien uit de gewijzigde terminologie in de wet en veranderingen in de nummering van de onderdelen van artikel 9.1, eerste lid, van de wet. Tevens wordt hoofdstuk 2 van het BUDE in verband met de toevoeging van de nieuwe universele diensten ten behoeve van eindgebruikers met een fysieke beperking (artikelen 2.3a tot en met 2.3c) overzichtelijker ingedeeld in paragrafen betreffende de aard en kwaliteit (paragraaf 2.1) en de betaalbaarheid (paragraaf 2.2) van de universele dienst. De huidige paragraaf 2.2 wordt door de splitsing van de huidige paragraaf 2.1 omgenummerd tot paragraaf 2.3, en de huidige paragraaf 2.3 wordt paragraaf 2.4.

Onderdeel D

Artikel 2.3c
Het bepaalde in artikel 2.3c stond voorheen in artikel 2.7 van het BUDE. Door de herindeling van hoofdstuk 2 van het BUDE is het slot van paragraaf 2.1. Aard en kwaliteit de meest logische plaats voor deze delegatiegrondslag om bij ministeriële regeling andere regels met betrekking tot de kwaliteit van de universele diensten te regelen. Tot op heden is geen gebruik gemaakt van de delegatiegrondslag in artikel 2.7 (oud), waardoor deze wijziging niet tot omhanging van ministeriële regelingen zal hoeven te leiden.
De delegatiegrondslag maakt het mogelijk om additionele kwaliteitseisen te stellen aan de universele diensten genoemd in artikel 9.1 van de wet, te weten de aansluiting op een openbaar elektronisch communicatienetwerk op een vaste locatie, het leveren van een openbare telefoondienst over deze aansluiting, openbare betaaltelefoons, gedrukte en elektronische telefoongidsen, de abonnee-informatiedienst, en diensten of voorzieningen waardoor eindgebruikers met een fysieke beperking toegang hebben tot deze diensten en voorzieningen op een niveau gelijkwaardig aan dat van andere eindgebruikers.

Onderdelen G en H

Artikel 2.6, derde lid
Op dit moment biedt KPN vrijwillig een kwalitatief goede abonnee-informatiedienst, waar blinde en slechtziende eindgebruikers tegen lokaal tarief naar kunnen bellen. De Gehandicaptenraad verstrekt aan deze mensen een toegangscode, die door deze doelgroep gebruikt kan worden om tegen lokaal tarief gebruik te maken van deze dienst van KPN.

Artikel 2.7

Voor een gesprek dat door de bemiddelingsdienst wordt bemiddeld, betaalt de beller niet meer dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer. De bepaling geldt als bovengrens, een lager tarief is toegestaan. Uit de bepaling vloeit voort dat de bemiddelingsdienst gebruik moet maken van een nummer waarvoor geen hoger tarief in rekening wordt gebracht dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer. Omdat in de praktijk mobiele telefonie-aanbieders soms extra tarieven in rekening brengen bij het bellen naar bepaalde niet-geografische nummers, zoals een 0900-nummer, ligt het voor de hand dat de bemiddelingsdienst het maximumtarief garandeert door gebruik te maken van een geografisch nummer.
Het maximumtarief betreft de kosten per minuut die de eindgebruiker moet betalen voor het contact met de bemiddelingsdienst. Indien dit contact via internet wordt gemaakt vallen hieronder niet de kosten voor internetgebruik.

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,