

Vergaderjaar 2022–2023

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 1028**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 mei 2023

In augustus 2022 heb ik uw Kamer het rapport «Evaluatie tekst- en beeldbemiddelingsdienst» aangeboden (Kamerstuk 26 643, nr. 906). De aanleiding voor de evaluatie is het aflopen van de aanwijzing aan KPN als verzorger van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst per 30 september 2023. Deze bemiddelingsdienst maakt het mogelijk dat mensen met een gehoor- of spraakbeperking kunnen bellen met (horende) personen of instanties via een bemiddelaar (een tolk).

De evaluatie geeft, naast inzichten in het functioneren van de bemiddelingsdienst, ook een aantal aandachtspunten voor verbeteringen van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst bij een nieuwe aanwijzing. Ik heb deze aandachtspunten nader bestudeerd en conform toezegging informeer ik hierbij uw Kamer over de inrichting van de bemiddelingsdienst en het verdere proces en tijdsplan om wederom een verzorger voor de tekst- en beeldbemiddelingsdienst aan te wijzen.

*Aandachtspunten evaluatie*

De tekstbemiddelingsdienst is 24 uur per dag geopend. De beeldbemiddelingsdienst heeft beperkte openingstijden vanwege de hogere personeelskosten voor gebarentolken in vergelijking met de kosten voor de inzet van het personeel dat voor de tekstvertaling kan zorgen. Deze dienst is thans dagelijks geopend van 7:00 tot 20:00 uur. Uit de evaluatie komt vanuit de doelgroep de nadrukkelijke wens naar voren om de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst te verruimen. Aan deze wens zal ik bij de nieuwe aanwijzing tegemoet komen. De openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst worden verruimd tot 22:00 uur.

Andere aandachtspunten, zoals het vergroten van de bekendheid van de bemiddelingsdienst onder de doelgroep, de functionaliteit dat iemand uit de doelgroep (terug)gebeld kan worden met gebruikmaking van de bemiddelingsdienst en aandacht voor informatiebeveiliging zijn verwerkt

dan wel opgenomen als verplichting bij de uitvoering van de bemiddelingsdienst.

### *Consultatie*

Om te komen tot een nieuwe aanwijzing van de tekst- en beeldbemiddelingsdienst heb ik het conceptvoornemen tot aanwijzing van de bemiddelingsdienst openbaar geconsulteerd. Met dit voornemen oordeel ik dat de beschikbaarheid, betaalbaarheid en de kwaliteit van de bemiddelingsdienst niet door normaal functioneren van de markt wordt gegarandeerd. Ook staat hierin 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 onder meer wordt voorzien in de verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst. Tevens is de voorgenomen aanpassing van de 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. De variabele vergoeding (tarief per bemiddelde gespreksminuut) wordt bij de aanwijzing van de verzorger vastgesteld op basis van het winnende bod.

In totaal zijn er vijf inhoudelijke reacties geweest op deze consultatie. Deze reacties hebben geleid tot enkele tekstuele verduidelijkingen.

### *Verdere proces en tijdsplan*

Het definitieve voornemen tot aanwijzing van een bemiddelingsdienst en de aanpassingen van de hierboven genoemde ministeriële regelingen worden vrijwel gelijktijdig met het versturen van deze Kamerbrief gepubliceerd. Met de publicatie van het voornemen kunnen ondernemingen binnen acht weken na bekendmaking een bod uitbrengen. De huidige verzorger van de bemiddelingsdienst, KPN, dient in ieder geval een bod uit te brengen. Het bod moet worden uitgebracht door het opgeven van een bedrag per minuut van een gesprek.

Na deze termijn van acht weken zal ik de biedingen beoordelen, zodat ik naar verwachting in de zomer wederom een verzorger van de bemiddelingsdienst kan aanwijzen. Hiermee wordt voor de periode van 1 oktober 2023 tot 1 oktober 2028 voorzien in een tekst- en beeldbemiddelingsdienst voor mensen met een gehoor- of spraakbeperking.

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