

Aan de leden van de Vaste Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat

Betreft: voornemen tot aanwijzing beeld- en tekstbemiddelingsdienst onacceptabel

Houten, 25 juni 2018

Geachte leden van de Vaste Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat,

Het Platform Doven, Slechthorenden en TOS heeft kennis genomen van [het definitieve voornemen tot aanwijzing van een bemiddelingsdienst van Staatssecretaris Keijzer van Economische Zaken en Klimaat](#). Het Platform is allereerst verbaasd dat er zo weinig aanbevelingen van een evaluatierapport zijn overgenomen. Ook door Het Platform aangedragen verbeterwensen zijn niet overgenomen. Het Platform vindt het definitieve voornemen tot een aanwijzing onacceptabel. Hieronder de bezwaren van de belangenorganisaties voor doven, slechthorenden en personen met een taalontwikkelingsstoornis.

Aanbevelingen KWINK niet overgenomen

Allereerst is het opmerkelijk dat van de vijf kwaliteitseisen in [het evaluatierapport](#) er slechts één gedeeltelijk is overgenomen. Op pagina vijf van het evaluatierapport geeft KWINK antwoord op de vraag: "Wat zijn de kwaliteitseisen die EZ bij een nieuwe aanwijzing zou moeten stellen?" In het antwoord noemt KWINK verruiming van openingstijden, gemakkelijker bereikbaar maken voor horende bellers, vergroting van toegankelijkheid voor doofblinden, vergroting bekendheid van de dienst en afschaffing van de certificering. Van deze punten heeft het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) alleen het eerste punt beperkt overgenomen: de openingstijden worden in de weekenden iets verruimd. Het Platform Doven, Slechthorenden en TOS (Het Platform) vraagt zich af wat dan het nut is van het evaluatieonderzoek en de aanbevelingen van KWINK.

Verbeterwensen Platform niet vastgelegd

Het Platform heeft al in een vroeg stadium verbeterwensen naar EZK gecommuniceerd. Deze verbeterwensen zijn verwerkt in het reeds genoemde evaluatierapport van KWINK. Voorafgaande aan de start van de internetconsultatie over het concept voornemen tot aanwijzing heeft Het Platform de verbeterwensen opnieuw kenbaar gemaakt in een overleg met EZK. Het Platform heeft vervolgens ook [uitgebreid en gedetailleerd gereageerd op de internetconsultatie](#). Bovendien heeft Het Platform in een aparte mail aan EZK als reactie op de internetconsultatie laten weten het concept voornemen onacceptabel te vinden. Het Platform vindt het daarom onbegrijpelijk dat de meerdere malen gecommuniceerde verbeterwensen niet in het definitieve voornemen zijn vastgelegd of verplicht.

Voorgestelde verruiming openingstijden beeldbemiddeling onvoldoende

Het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking/handicap, door de Nederlandse regering geratificeerd, gaat uit van gelijkwaardige toegang. Om die reden is het noodzakelijk dat de beeldbemiddelingsdienst net zoals de tekstbemiddelingsdienst 24/7 beschikbaar is. Hiermee wordt eveneens bereikt dat het alarmnummer 112 voor doven en slechthorenden 24/7 in gebarentaal bereikbaar is. Juist in noodsituaties moeten gebarentaalgebruikers in hun moedertaal kunnen communiceren met de hulpdiensten. Afstemming met het Ministerie van Justitie en Veiligheid hierover is hierbij noodzakelijk.

Het Platform vindt het uiterst ongewenst dat [EZK in het voornemen](#) schrijft dat het "aan de verzorger van de bemiddelingsdienst is om de precieze openingstijden te bepalen." De overheid dient de financiële verantwoordelijkheid te nemen voor een volledige bereikbaarheid van de beeldbemiddelingsdienst.

Zonder omwegen opgebeld kunnen worden

Op dit moment kunnen horende personen een dove of slechthorende gebruiker van de bemiddelingsdienst bellen via een omweg. In het voornemen tot aanwijzing staat hierover: "De bereikbaarheid wordt als een belangrijk aandachtspunt gezien waarover het ministerie van EZK te zijner tijd in contact zal treden met de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst om te bezien of hiervoor een adequate technische oplossing gevonden kan worden." Het Platform heeft verschillende technische en betaalbare mogelijkheden aangedragen waarmee horende bellers zonder omwegen via de bemiddelingsdienst kunnen bellen met doven en slechthorenden. Het uitgeven van een nummerplan is een voorbeeld. Het Platform heeft er geen vertrouwen in dat een nieuwe bemiddelingsdienst deze adequate technische oplossing zonder verplichting zal invoeren. Het voornemen tot aanwijzing is op dit punt te vrijblijvend.

Het Platform wil dat de bemiddelingsdienst verplicht wordt om:

1. nummers uit een nummerplan uit te geven aan gebruikers (ongeacht de leverancier van eindgebruikerssoftware)
2. het systeem zo in te richten dat horende bellers alleen het betreffende nummer (uit het nummerplan) van een doof/slechthorend persoon hoeven te bellen en dat het systeem 'weet' dat de bemiddelingsdienst moet worden opgeschakeld
3. en bij het opschakelen tevens beeldbemiddeling of tekstbemiddeling op basis van het persoonlijke profiel van de gebruiker inschakelt

Certificeringsprocedure afschaffen of aanpassen

Een sterke wens van Het Platform is, dat de certificeringsprocedure in de huidige vorm afgeschaft wordt, omdat het ontmoedigend werkt voor nieuwe partijen die eindgebruikerssoftware willen aanbieden in Nederland. En daarmee belemmert het innovatie en concurrentie. Dit is een van de in het KWINK-rapport genoemde kwaliteitseisen. EZK schrijft dat deze suggesties niet zijn overgenomen, omdat er geen wettelijke basis voor is. Daarnaast zegt EZK dat Total Conversation een open standaard is, maar dat er wel afstemming nodig is tussen software(leverancier) en bemiddelingsdienst. Dan zegt EZK: "Het is aan de (toekomstige) verzorger van deze dienst om in dergelijke afstemming te voorzien, waarbij de overheid een faciliterende rol kan spelen."

In de huidige periode heeft Het Platform hier slechte ervaringen mee. Er zijn al [meerdere malen Kamervragen](#) gesteld over de interoperabiliteit en het open systeem van Total Conversation in 2013 en 2014. Twee softwareleveranciers, feitelijk concurrenten van elkaar, dienden gezamenlijk een stevige klacht in bij EZK, toen nog EZ, over de certificeringsprocedure van KPN Teletolk. Het Platform heeft destijds hierover de nodige discussies gehad met EZK en ACM. Uiteindelijk is na een moeizaam proces de ene leverancier na anderhalf jaar gecertificeerd en de andere na twee jaar. Deze leveranciers zijn hierdoor op achterstand gezet. De softwareleverancier die de certificering uitvoert namens KPN Teletolk heeft nu een monopoliepositie voor de eindgebruikerssoftware. Op basis van de ervaringen vindt Het Platform een 'faciliterende rol van de overheid' ver onder de maat.

Voor vergroting bekendheid bemiddelingsdienst is meer geld nodig

Vergroting van de bekendheid van de dienst is nog een kwaliteitseis uit het evaluatierapport van KWINK. In het voornemen tot aanwijzing lezen we hierover: "Het ministerie van EZK zal in samenspraak met de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst en in overleg met het ministerie van VWS kijken naar de mogelijkheden om via bestaande (overheids)kanalen de bekendheid van de bemiddelingsdienst te verhogen." Dit is vooralsnog weinig concreet. Bovendien is naar mening van Het Platform EZK primair verantwoordelijk voor het promoten van de bemiddelingsdienst en niet VWS. Volgens Het Platform is voor het goed promoten van de dienst een flink hoger bedrag nodig dan de voorgestelde 106.000 euro verdeeld over vijf jaar.

Kwaliteitsbewaking en invulling personeel

Het Platform wil de bemiddelingsdienst goed kunnen monitoren. Ervaringen van eindgebruikers zijn essentieel om de juiste verbeteringen door te voeren. Niet alle klachten bereiken Het Platform altijd. Het Platform heeft daarom bij EZK gepleit voor inzicht in de kwaliteit van de bemiddelingsdienst via een intern kwaliteitssysteem en een publicatieplicht van uitgevoerde kwaliteitsmaatregelen en klanttevredenheidsonderzoeken. De beschrijving van de kwaliteitsmonitoring en de rol van de belangenverenigingen komen onvoldoende terug in het voornemen tot aanwijzing.

Voorts zegt EZK in het consultatieverslag: "In een reactie wordt erop gewezen dat er ook ruimte moet zijn voor iemand die de expertise en de kwaliteit van de tolken bewaakt en controleert. Hierover wordt opgemerkt dat de opgesomde functies indicatief zijn. Het is aan de nieuwe verzorger van de bemiddelingsdienst om hier een nadere invulling aan te geven." Omdat er geen verplichting is en de bemiddelingsdienst functies zelf kan invullen, vreest Het Platform dat net zoals in de huidige aanwijzingsperiode er geen kwaliteitsmanager wordt aangesteld.

Te vrijblijvend

Al met al is de conclusie van Het Platform Doven, Slechthorenden en TOS dat het voornemen tot aanwijzing van Staatssecretaris Keijzer en EZK veel te vrijblijvend is. In feite doet EZK niets met de verbeterwensen van Het Platform en de door KWINK in het evaluatierapport genoemde kwaliteitseisen. In plaats daarvan kiest EZK er bij deze duidelijke kwaliteitseisen voor dat 'de bemiddelingsdienst dit zelf mag invullen' of 'om het in overleg te verkennen.' Op de beperkte verruiming van de openingstijden van de beeldbemiddeling na is van de kwaliteitseisen niets vastgelegd of verplicht in het voornemen tot aanwijzing. Het Platform vindt dit onbegrijpelijk en onacceptabel. Het Platform verwacht een minder vrijblijvende aanwijzing van de Staatssecretaris.

Namens Platform, Doven, Slechthorenden en TOS, bestaande uit Divers Doof, Dovenschap en Stichting Hoormij,

Wouter Bolier

signaal@toegankelijk.nu

Stichting Hoormij
Randhoeve 221, 3995 GA Houten
T (030) 261 76 16
www.stichtinghoormij.nl