



# Rapport

**Datum: 15 september 2003**  
**Rapportnummer: 2003/316**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken sinds februari 2001 onvoldoende actie heeft ondernomen om de storingen in de elektronische apparatuur van hem en een aantal buurtgenoten, veroorzaakt door de zendapparatuur van één van zijn buurtgenoten, die werkzaam is bij genoemd Agentschap, te doen voorkomen.

## Beoordeling

1. Het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken (voorheen: de Rijksdienst voor Radiocommunicatie en later de Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Telecom van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat) is onder meer belast met de behandeling van klachten over storingen door elektrische en elektronische apparaten in andere apparaten. Ingevolge artikel 16 van het Besluit elektromagnetische compatibiliteit 2001 (tot 28 november 2001: artikel 20 van het Besluit elektromagnetische compatibiliteit, zie Achtergrond, onder 1. en 2.) kunnen bij ministeriële regeling regels worden gesteld inzake de behandeling van klachten over elektromagnetische storingen, ondervonden van het gebruik van apparaten. Hieraan is uitvoering gegeven door de totstandkoming van de Regeling storingsklachten (zie Achtergrond, onder 3.).
  2. Op grond van de wettelijke taak van het Agentschap Telecom mag van deze dienst worden verwacht dat hij meldingen van storingen serieus neemt, en conform de Regeling storingsklachten actie onderneemt.
  3. Voorts dienen bestuursorganen hun taken zonder vooringenomenheid te vervullen. Indien een onderzoeksinstituut van een bestuursorgaan wordt verzocht een melding te onderzoeken, dient te zijn gewaarborgd dat het advies dienaangaande op objectieve wijze tot stand komt.
  4. De aanleiding voor verzoekers klacht vormde het zendgedrag van een buurtbewoner, de heer N. Sedert enkele jaren ondervonden verzoeker, alsmede enkele andere buurtbewoners, hinder van diens zendactiviteiten. Naar hun zeggen werd apparatuur, zoals computers, televisies, radio's en telefoons, gestoord door de zendactiviteiten van N. Verzoekers klacht en daarmee het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft betrekking op de periode vanaf februari 2001 tot en met mei 2002.
- Bijzondere omstandigheid is dat N. ten tijde van het onderzoek van de Nationale ombudsman werkzaam was als hoofd van het stafbureau van de hoofdafdeling Handhaving van het Agentschap Telecom.
5. Ter beoordeling van de vraag of het Agentschap Telecom voldoende actie heeft ondernomen om de storingen in de elektronische apparatuur van verzoeker en een aantal

buurtgenoten te doen voorkomen, is het volgende van belang.

6. Naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht over een storing verrichtte de heer H., senior medewerker handhaving, en een collega op 16 februari 2001 een onderzoek in de woning van N. en in verzoekers woning. Bij dit onderzoek werden overschrijdingen van de toegestane emissienorm geconstateerd. Voorts werd een verband geconstateerd tussen de door verzoeker ondervonden storingen aan zijn computerluidsprekers en de zendamateuruitzendingen van N. Daarnaast bleek uit het onderzoek dat het gestoorde apparaat over onvoldoende immuniteit beschikte.

Het Agentschap Telecom gaf naar aanleiding van het onderzoek op 16 februari 2001 aan N. een aanwijzing in de vorm van een zendvermogensbeperking. Het Agentschap deelde N. bij brief van 28 februari 2001 mee dat de vermogensbeperking van kracht bleef totdat geen storing meer optrad en zulks door middel van een keuring door een ambtenaar van de RDR was vastgesteld.

7. Verzoeker en twee buurtbewoners bleven echter nadien last houden van storingen van hun apparatuur. Na melding daarvan aan het Agentschap Telecom stelden twee medewerkers op 24 april 2001 en 17 mei 2001 opnieuw onderzoek in naar de klachten. Bij geen van de drie klagers werd een veldsterkte gemeten die hoger was dan de toegestane wettelijke norm van 3 volt per meter. Ten behoeve van verzoeker voorzagen de medewerkers nieuwe computerluidsprekerboxen van verzoeker van ontstoommateriaal. Voorts plaatsten zij een ferrietring in de verbindingkabel tussen een cassettedeck met geluidskaart en de computer. Na aanbrenging van deze voorzieningen was het volgens de onderzoekers in beginsel mogelijk om de computer zonder storing te laten functioneren. Een praktijktest diende daarover zekerheid te geven.

Bij een andere buurtbewoner plaatsten de onderzoekers een ferrietring in het aansluitsnoer van de telefoon, waardoor problemen naar verwachting waren opgelost.

Bij de derde klager werden tijdens het onderzoek geen storingen geconstateerd.

8. Op 20 mei 2001 diende verzoeker opnieuw een klacht in over storingen, vermoedelijk veroorzaakt door N. Naar aanleiding daarvan vond op 21 augustus 2001 op initiatief van het Agentschap Telecom een overleg plaats tussen verzoeker en andere buurtbewoners, drie medewerkers van het Agentschap Telecom en een politieambtenaar werkzaam in verzoekers woonplaats. Verzoeker en de buurtbewoner traden tijdens deze vergadering op mede namens de overige buurtbewoners. De heer N. was tijdens vergadering, hoewel uitgenodigd, niet aanwezig. Het doel van dit overleg was, zoals weergegeven in de brief van 26 juni 2001 van het Agentschap Telecom, om een aantal zaken op een rijtje te zetten en te voorkomen dat er talloze bezoeken moesten worden afgelegd bij de klagers.

9. Bij brief van 15 oktober 2001 deelde de plaatsvervangend directeur-hoofdinspecteur van het Agentschap Telecom verzoeker onder meer mee dat metingen en klachtonderzoek naar aanleiding van de laatste klachten hadden uitgewezen dat bij de ondervonden storingen geen sprake meer was van limietoverschrijding. Verder liet hij weten dat van vermeende vermenging van belangen, doordat N. werkzaam was bij het Agentschap Telecom, geen sprake was. Dienaangaande deelde hij mee dat verzoekers klacht binnen de bestaande regelgeving in behandeling was genomen en dat alle middelen waren ingezet. De gemeten veldsterktes waren binnen de wettelijke limieten. De relevante regelgeving was verzoeker ter hand gesteld en uitvoerig met hem besproken tijdens eerdere gesprekken. De plaatsvervangend directeur-hoofdinspecteur liet weten dat hij dientengevolge de klacht als afgerond beschouwde. Hiermee kwam tevens een eind aan de speciale regeling die voor verzoeker in het leven was geroepen, te weten dat hij klachten rechtstreeks kon melden bij een contactpersoon, de heer H. Voortaan diende verzoeker eventuele klachten te melden bij het landelijke klachtnummer. De klachten zouden vervolgens volgens de standaardprocedure worden opgepakt.

10. Bij brief van 17 december 2001 liet verzoeker weten er niet mee te kunnen instemmen dat de klacht als afgerond kon worden beschouwd. De plaatsvervangend directeur-hoofdinspecteur berichtte bij brief van 15 februari 2002 dat hij zijn standpunt niet wijzigde.

11. Op 27 en 28 maart 2002 verrichtte KEMA Nederland B.V. in opdracht van het Agentschap Telecom onderzoek naar nieuwe stoorklachten die zouden worden veroorzaakt door de zendinstallatie van N. Het onderzoek betrof de hoogte van de veldsterkte veroorzaakt door de zender van N., alsmede de storgevoeligheid van de verstoorde apparatuur. Uit het naar aanleiding daarvan op 14 mei 2002 uitgebrachte rapport blijkt onder meer dat KEMA heeft gemeten bij verzoeker, mevrouw G. en de heer N. Bij een zendvermogen van 100 Watt werd op de meetplek bij verzoeker als hoogste veldsterkte 6,3 Volt per meter gemeten. Geconcludeerd werd door KEMA dat derhalve de limietwaarde van 3 Volt per meter, zoals gehanteerd door de toezichthouders, bij verzoeker werd overschreden. Uit onderzoek naar de apparatuur waar de klachten betrekking op hadden bleek dat het immuniteitsniveau van de geluidsboxen van verzoeker zodanig was dat hoorbare verstoring optrad bij veldsterkte boven de 3,2 Volt per meter. Als oplossing van de klachten adviseerde KEMA het zendvermogen in alle richtingen te beperken tot in het rapport aangegeven waarden. Bij de in het rapport genoemde waarden bleef de veldsterkte bij verzoeker en bij mevrouw G. onder de 3 Volt per meter en was geen duidelijk waarneembare storing op beide adressen te verwachten.

In het rapport vergeleek KEMA de uitkomsten van zijn onderzoek met uitkomsten van eerder onderzoek door het Agentschap Telecom. KEMA deelde in zijn rapport met betrekking tot het storingsrapport van 16 februari 2001 onder meer mee dat de in dat storingsrapport vermelde conclusie dat de 3V/m limiet niet werd overschreden bij een zendvermogen van 100 W, niet overeenkwam met de meetresultaten van KEMA. Tijdens

de metingen die uitgevoerd werden door KEMA was een veldsterkte van 6,3 Volt per meter geconstateerd bij dat zendvermogen. KEMA merkte in haar rapport op dat het bij een veldsterkte van 6,3 Volt per meter voor de hand lag dat verstoring werd ondervonden. Ook de meetresultaten, genoemd in het verslag van 26 juni 2001, stemden niet geheel overeen met de meetresultaten van KEMA.

12. Op 24 mei 2002 vond op uitnodiging van het Agentschap Telecom een gesprek plaats tussen het agentschap en verzoeker. Verder legde het Agentschap Telecom naar aanleiding van het door KEMA uitgebrachte rapport de heer N. de beperking van 23 Watt op.

13. De minister van Verkeer en Waterstaat deelde in reactie op de klacht mee deze niet gegrond te achten. De toenmalige Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Telecom had binnen de bestaande regelgeving alle mogelijke middelen ingezet om de ingediende storingsklachten te verhelpen. Conform de Regeling storingsklachten was door de toezichthouder op 16 februari 2001 onder andere nagegaan of het storing ondervindende apparaat voldeed aan de beschermingseisen genoemd in artikel 3, eerste lid van het Besluit elektromagnetische compatibiliteit en of het storende apparaat ter plaatse van het storing ondervindende apparaat die beschermingseisen van laatstgenoemd apparaat niet overschreed. Dit onderzoek heeft uitgewezen dat de storingondervindende luidsprekerboxen van verzoeker niet voldeden aan de beschermingseis. Op grond van de Regeling storingsklachten had de klacht daarmee als afgedaan beschouwd kunnen worden. Gezien de aard van de klacht heeft de toenmalige Rijksdienst voor Radiocommunicatie (RDR) evenwel besloten eveneens een veldsterktemeting te verrichten in de omgeving van de klager, aldus de minister van Verkeer en Waterstaat.

De minister liet verder weten dat, om zeker te stellen dat het veldsterkteniveau onder de limiet van 3 Volt per meter zou blijven, er naar aanleiding van dit onderzoek op grond van de Regeling storingsklachten een vermogensbeperking in een bepaalde richting en voor bepaalde frequenties werd opgelegd aan de heer N. Omdat de luidsprekerboxen van verzoeker niet bleken te voldoen aan de immuniteitseisen is laatstgenoemde bovendien geadviseerd de luidsprekerboxen te verplaatsen naar plaatsen waar lagere veldsterktewaarden waren gemeten.

14. De minister deelde verder mee dat, omdat met het treffen van bovengenoemde maatregelen de storing bij verzoeker niet afdoende verholpen bleek te zijn en verzoeker een aantal vragen had met betrekking tot de storing en het verrichte onderzoek, er op 29 maart 2001 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en een medewerker van de RDR. Om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen was gezocht naar een deskundig medewerker afkomstig van een andere hoofdafdeling dan de heer N. Tijdens het gesprek heeft de betreffende medewerker toegezegd dat er door de dienst opnieuw een onderzoek zou worden ingesteld betreffende de storingsklacht. Dit onderzoek werd uitgevoerd op 24 april 2001. Door de afdeling Technische Zaken van de RDR is een

stel nieuwe luidsprekerboxen van ontstoommateriaal voorzien. Dat bovenstaande maatregelen verder gaan dan op basis van de Regeling storingsklachten strikt noodzakelijk was, moge duidelijk zijn, aldus de minister. De door de heer N. aan verzoeker verstrekte luidsprekerboxen gaven overigens blijkens het rapport geen problemen.

15. De minister liet verder weten dat bij brief van 15 oktober 2001 aan verzoeker was meegedeeld dat tijdens het uitgevoerde onderzoek bewust was gekozen voor een meer dan gebruikelijke inzet van mensen en middelen. De aanleiding hiertoe was de bewering van verzoeker dat er sprake was van belangenverstremgeling aangezien de veroorzaker van de klachten tevens werkzaam was bij de divisie Telecom. Daarnaast was aan verzoeker meegedeeld dat, nadat aan de heer N. een beperking van het zendvermogen was opgelegd, er volgens de verrichte metingen geen sprake meer was van limietoverschrijding van het apparaat dat storing veroorzaakte en dat daarmee binnen de bestaande regelgeving alle mogelijke middelen waren ingezet. Op grond van Regeling storingsklachten had de klachtbehandeling in principe moeten worden beëindigd.

De divisie Telecom had echter besloten om alsnog een onafhankelijk onderzoek te laten verrichten naar de storingsklachten teneinde elke schijn van belangenverstremgeling weg te nemen. Dit onderzoek was verricht van 27 tot en met 29 maart 2002 door KEMA te Arnhem. Uit dit onderzoek bleek dat door de divisie Telecom ontstoorde luidsprekerboxen van verzoeker geen gebreken vertoonden en zodanig waren aangepast dat deze immuun waren tot een veldsterkte van 3,2 Volt per meter.

16. Uit het hiervóór onder 6. tot en met 12. weergegeven feitenrelaas volgt dat het Agentschap Telecom de klachten heeft behandeld conform de Regeling storingsklachten. Naar aanleiding van klachten werd conform artikel 4 van de Regeling onderzoek verricht in de woning van de klagers alsmede in de woning van N. Na gemeten overschrijdingen werd een zendbeperking opgelegd. In april en mei 2001 werden geen overschrijdingen meer gemeten, zodat de beperking werd opgeheven. In dit verband is artikel 5, vijfde lid en onder c van de Regeling storingsklachten van belang, waarin is bepaald dat de klachtbehandeling wordt beëindigd indien de storing zich niet meer voordoet.

De Nationale ombudsman heeft geen reden om te twijfelen aan de kwaliteit van de verrichte metingen. Dat KEMA in maart 2002 weer wel overschrijdingen heeft gemeten, doet daaraan niet af. Het is immers zeer goed mogelijk dat N. op dat moment de limiet wel overschreed, maar tijdens de meetmomenten in april en mei 2001 niet. Het Agentschap Telecom heeft overigens juist gereageerd door N. een zendbeperking op te leggen naar aanleiding van de door KEMA geconstateerde overschrijdingen.

Naast de behandeling van de klachten conform de Regeling storingsklachten heeft het Agentschap Telecom zich extra ingespannen om aan de klachten van verzoeker en zijn buurtgenoten tegemoet te komen door een contactpersoon aan te wijzen, waardoor verzoeker een rechtstreekse en snelle ingang had. Voorts heeft het Agentschap Telecom

aanpassingen verricht aan de apparatuur van verzoeker en aan die van een buurtbewoner. Verder heeft op initiatief van het Agentschap Telecom een overleg plaatsgevonden. Tot slot is KEMA gevraagd een onderzoek te verrichten, hoewel het Agentschap Telecom daartoe niet verplicht was. Ook heeft het Agentschap Telecom op 10 april 2002 meetapparatuur bij verzoeker geplaatst.

17. Ten aanzien van de door verzoeker gestelde belangenverstremming overweegt de Nationale ombudsman het volgende.

18. De minister van Economische Zaken deelde mee dat N. ten tijde van de onderzochte gedraging binnen de Hoofdafdeling Handhaving werkzaam is geweest als hoofd van het stafbureau. Het stafbureau adviseert het hoofd Handhaving over het te voeren handhavingsbeleid. Tevens draagt het stafbureau zorg voor de implementatie en evaluatie van het door het hoofd Handhaving vastgestelde handhavingsbeleid.

De hoofdafdeling handhaving van het Agentschap Telecom kent verder een viertal handhavingsdistricten die het handhavingsbeleid uitvoeren dat door het hoofd handhaving is vastgesteld. Elk handhavingsdistrict heeft een eigen operationeel manager die belast is met de dagelijkse leiding van het betreffende handhavingsdistrict. Deze operationeel managers worden aangestuurd door het hoofd handhaving.

De heer H. was ten tijde van de onderzochte gedraging bij het district Noordoost werkzaam als senior medewerker handhaving en legde verantwoording af aan de operationeel manager van dit district over door hem verrichte werkzaamheden.

Voor alle processen binnen de hoofdafdeling Handhaving zijn zogenaamde proceseigenaren aangewezen. De operationeel manager van het handhavingsdistrict Zuidoost is voor de behandeling van storingsklachten als deelproceseigenaar aangewezen in het bedrijfshandboek. Na de klachtenintake wordt, afhankelijk van de locatie waarvan de klacht afkomstig is, één van de handhavingsdistricten ingeschakeld om deze storingsklacht te behandelen. In het onderhavige geval werd derhalve, gelet op het feit dat de klacht zich in de provincie Groningen voordeed, het district Noordoost ingeschakeld. De heer H. is werkzaam binnen het handhavingsdistrict Noordoost en was voor het behandelen van de storingsklacht in verzoekers woonplaats dus in eerste instantie de aangewezen medewerker.

Het hoofd van de hoofdafdeling Handhaving wordt bij diens afwezigheid vervangen door het hoofd van het stafbureau. Het hoofd Handhaving en de directeur van het agentschap (en diens plaatsvervanger) zijn echter voortdurend actief bij de ontwikkelingen rond dit dossier betrokken geweest. Toen na het onderzoek van de heer H. opnieuw een storingsklacht werd ingediend, is door de directeur een terzake kundige medewerker van een andere hoofdafdeling (Marketing en Vergunningverlening) ingeschakeld om de klacht te onderzoeken. Dit om eventuele belangenverstremming uit te sluiten.

De heer N. is uit hoofde van zijn functie niet betrokken geweest bij de afhandeling van de storingsklacht. Het enkele feit dat hij werkzaam was bij het Agentschap brengt niet mee dat het Agentschap een klacht over hem niet zonder vooringenomenheid kon behandelen. In deze zaak is afgeweken van de standaardprocedure, is het toezicht op de afhandeling van deze aangelegenheid op directieniveau geplaatst en is het onderzoek dat met betrekking tot deze klacht is verricht, intensiever en langduriger geweest dan te doen gebruikelijk, gelet op de hoeveelheid en de aard van de verrichte metingen door het Agentschap Telecom en de opdracht aan KEMA tot het verrichten van een onafhankelijk onderzoek. De Nationale ombudsman is van oordeel dat niet is gebleken dat het Agentschap Telecom de klachten van verzoeker en/of zijn buurtbewoners met vooringenomenheid heeft behandeld.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Agentschap Telecom, die wordt aangemerkt als een gedraging van minister van Economische Zaken, is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 12 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Winsum, met een klacht over een gedraging van het Agentschap Telecom.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van minister van Economische Zaken (EZ), werd een onderzoek ingesteld.

Het Agentschap Telecom behoorde tot 22 juli 2002 als de Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Telecom, tot het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Om die reden werd bij de opening van het onderzoek de minister van Verkeer en Waterstaat verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Na 22 juli 2002 werd de minister van EZ betrokken in het onderzoek.

Tijdens het onderzoek kregen de minister van EZ en verzoeker vervolgens de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De reactie van de minister van Economische Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.



## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker, alsmede enkele van zijn buurtgenoten, ondervonden sinds enkele jaren hinder van de zendactiviteiten van een buurtbewoner. Deze buurtbewoner, de heer N., was ten tijde van het onderzoek werkzaam als hoofd van het stafbureau van de hoofdafdeling Handhaving van het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken (tot 22 juli 2002: Inspectie Verkeer en Waterstaat, Divisie Telecom, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat). Volgens de buurtbewoners werd apparatuur, zoals computers, televisies, radio's en telefoons, gestoord door de zendactiviteiten van N.

2. Op 16 februari 2001 verrichtte de heer H., senior medewerker handhaving van de Inspectie, een onderzoek in de woning van de heer N. en in verzoekers woning. Over dit onderzoek deelde verzoeker in het verzoekschrift onder meer het volgende mee:

**“16 februari.** Exact op tijd arriveert dhr. H. Daar zijn collega enig oponthoud heeft in het verkeer wordt een kwartier gewacht. Dhr. H. krijgt dan een CD-opname van de diverse soorten storingen, die zich in ons huis voordoen, te horen. Hij waarschuwt weer, niet te veel van het onderzoek te verwachten. Ik zeg dit ook niet te doen, maar om vermoedelijk andere redenen dan dhr. H. zelf. Ik deel mee het niet onmogelijk te achten dat dhr. N. aan zijn apparatuur heeft gesleuteld. Woensdagmorgen 15 februari is dhr. N. namelijk uren in zijn zendkamer bezig geweest en donderdagavond (zeker tot 22.30 uur) eveneens. Daar zich tijdens deze bezigheden geen storingen hebben voorgedaan heb ik de indruk dat er niet uitgezonden is maar gesleuteld. Ik heb dhr. H. gevraagd dit in het logboek van dhr. N. na te gaan. Hierop is verder niet gereageerd. (NB. Amateur-zenders houden een logboek bij!)

**Het onderzoek.** Na enige tijd ten huize van de familie N. te hebben vertoefd, komt dhr. H. met zijn meetapparatuur binnen. Terloops deelt hij mede dat, niet op FM maar op AM, zal worden gepeild omdat dhr. N. 'een paar kabeltjes niet kan vinden'. Tijdens het onderzoek zegt dhr. H. enige keren dat hij bepaalde overschrijdingen niet verwacht had. Het komt eens voor dat de collega voorstelt boven de 100 W te gaan. Dhr. H. die twijfelt aan wat zijn metertje al bij 80 W aanwijst - hij vraagt enige keren verbaasd naar het wattage - waarschuwt dat niet te doen daar anders zijn apparatuur kapot gaat.

Als het onderzoek is afgelopen en dhr. H. zijn zaken inpakt, merk ik op dat de storingen tijdens deze peilingen minder hard zijn dan anders (zoals ze op de CD zijn opgenomen). Bovendien zag ik dat meestal, als meneer N. 'goed tekeer gaat', de mast roteert. Dhr. H. zegt te menen dat dit bij de huidige stand van de mast niet van invloed is. We nemen afscheid en dhr. H. verdwijnt. Toch komt hij even later terug en wil nogmaals peilingen

doen bij een roterende mast. De uitkomst blijkt, ook voor hem, verrassend.

Uiteindelijk wordt vastgesteld dat er sprake is van duidelijke overschrijdingen op, naar ik meen 3, verschillende frequenties (het rapport noemt 2 frequenties). De heer H. bevestigt mijn constatering dat op een aantal punten duidelijk sprake is van over de schreef gaan: *"Daar zullen we dhr. N. op aan moeten spreken, dit had ik ook niet verwacht."* Op mijn vraag wanneer ik het rapport mag verwachten krabbelt dhr. H. even terug en zegt iets in de trant van 'dat ik toch niet kan verwachten dat hun interne post op straat komt'. Ik herinner hem aan de toezegging en zeg dat de politie ook kan peilen en graag de overschreden frequenties wil weten. Dhr. H. zegt dan toe ook voor mij een (speciaal?) rapport te maken waarin, op mijn verzoek, ook de overschrijdingen en de normen zullen worden vermeld.

In het nagesprek bevestigt dhr. H., op mijn vraag, in deze zaak het volgende geleerd te hebben:

\*De hoge mast heeft toch duidelijk invloed in mijn huis, tegen zijn aanvankelijk vermoeden in dat de straling over de daken zou zijn; ook computers kunnen toch gestoord worden.

\*De uitkomst van de peilingen heeft hem verbaasd; het onderzoek is zeker niet voor niets geweest. Hij had op een bepaalde frequentie 5,6 Volt gemeten bij een norm van 3 Volt. (5,6 V wordt niet genoemd in zijn rapport)

\*Het roteren van de mast is toch zeker van invloed op de mate en sterkte van de storingen."

3. Van het onderzoek op 16 februari 2001 werd door de heer H. een storingsrapport opgemaakt met onder meer de volgende inhoud:

**"Geconstateerd werd dat:**

De 3 V/m emissienorm werd overschreden op twee frequentiebanden onder bepaalde condities. De gestoorde apparatuur heeft onvoldoende immuniteit.

Bevindingen van de ambtenaar

Op 160201 heb ik, H. ambtenaar bij de Rijksdienst voor Radiocommunicatie (RDR) (later geheten: Divisie Telecom en vervolgens Agentschap Telecom; N.o.) en als zodanig aangewezen als toezichthouder zoals bedoeld in artikel 15.1 van de Telecommunicatiewet (niet opgenomen onder Achtergrond; N.o.), tezamen met collega L. een onderzoek verricht op grond van de regeling storingsklachten Rijksdienst voor Radiocommunicatie.

Ik heb het volgende vastgesteld.

Klager ondervindt de volgende storingen:

1) Storing op computerluidsprekers t.g.v. laagfrequentdetectie

2) Internetverbinding middels modem wordt af en toe spontaan verbroken

Er is correlatie met de zendamateuruitzending en de onder punt 1 genoemde storing.

De onder punt 2 genoemde storing heeft zich tijdens het onderzoek niet voorgedaan.

Tijdens het onderzoek is een indicatieve veldsterktemeting verricht tijdens een proefuitzending van de zendamateur. Uit deze indicatieve veldsterktemeting is gebleken dat met meer dan 100 Watt zender-eindtrapvermogen in de 18 en 20 meterband, bij een antennerichting tussen de 150 en 270 graden, de 3 V/m emissienorm conform de regeling storingsklachten werd overschreden.

Derhalve geldt voor uitzendingen in de 18 en 20 meterband bij een antennerichting tussen de 150 en 270 graden een maximaal toegestaan zender-eindtrapvermogen van 100 Watt.

Voorts is uit het onderzoek gebleken dat het gestoorde apparaat op meerdere frequenties over onvoldoende immuniteit beschikt.

Een ongestoorde werking van het apparaat kan dan ook niet worden gegarandeerd.

De klager is geadviseerd te overwegen de computeropstelling te verplaatsen naar de aangewezen plaatsen waar lagere veldsterktewaarden zijn gemeten.”

Aan de heer N. werd een aanwijzing gegeven in de vorm van een zendvermogensbeperking. Met ingang van 16 februari 2001 gold een vermogensbeperking van 100 Watt voor bepaalde frequentiebanden en ten aanzien van een bepaalde antennerichting. Aan de heer N. werd bij brief van 28 februari 2001 meegedeeld dat de vermogensbeperking van kracht bleef totdat geen storing meer optrad, en zulks was vastgesteld door middel van een keuring door een ambtenaar van de toenmalige RDR.

4. Op 26 juni 2001 stelde de heer B., werkzaam bij het Agentschap Telecom, het volgende verslag op:

“...Hierbij een verslag over de verrichte activiteiten bij klagers (...). Het betreft drie klagers: (verzoeker; N.o.), (...); Ni., (...); G., (...).

Inleiding

Reeds vele jaren zijn er klachten over gestoorde apparaten in de omgeving van de zendamateur (...; bedoeld wordt: N.; N.o.). Dit heeft in februari van dit jaar geleid tot het opleggen van een zendbeperking in de richting van de woonhuizen van de klagers. Deze beperking heeft echter niet geleid tot het verdwijnen van alle klachten. Een drietal personen heeft nadien weer een klacht ingediend bij de RDR.

(Verzoeker; N.o.), (...).

Er zijn klachten over een drietal onderdelen van een computersysteem die door (...; N.; N.o.) zouden worden veroorzaakt:

- geluidsboxen
- cd-brander
- internetverbinding

Op dinsdag 24 april van 19.00 tot 20.30 uur is een onderzoek ingesteld naar deze klachten. Dit onderzoek is uitgevoerd door K. en B.

■ De geluidsboxen laten morsesignalen en stemgeluid van (...; N.; N.o.) horen. Dit geldt ook voor veldsterktes die onder de 3 V/m norm liggen. Speciaal geprepareerde luidsprekerboxen (eigendom van (...; N.; N.o.)) geven geen problemen. Aangezien de computer ook als geluidsinstallatie gebruikt wordt, zijn deze luidsprekerboxen kwalitatief minder geschikt om permanent bij de klager te laten staan. De luidsprekerboxen van de klager zijn door (...;N.; N.o.) van ontstoormaterialen voorzien. Deze voorzieningen zijn echter niet in staat om de storing voldoende te onderdrukken. Door de afdeling Technische Zaken van de RDR is er een stel nieuwe luidsprekerboxen van ontstoormateriaal voorzien. In hoeverre deze speciaal geprepareerde boxen in staat zijn om de storing te reduceren moet nog onderzocht worden. Dit kan alleen door uittesten op locatie, dus bij de klager in huis en met behulp van de zender van (...; N.; N.o.).

■ De cd-brander zelf functioneert probleemloos. De opnameproblemen worden veroorzaakt door de verbindingskabel van een cassettedeck met de geluidskaart van de computer. Na plaatsing van een ferriering in dit verbindingssnoer is het probleem opgelost.

■ De internetverbinding is niet uitgetest. Klager signaleerde zelf al dat het niet aantoonbaar is dat het wegvallen van de (telefoon)verbinding veroorzaakt wordt door de zendactiviteiten.

De veldsterkte ter plekke is, de zendbeperking in acht nemende, kleiner dan 3 V/m.

Conclusie: het moet in principe mogelijk zijn om de computer met alle daarmee verbonden apparaten zonder storing van (...; N.; N.o.) te laten functioneren. Daarvoor is nog wel een praktijktest noodzakelijk.

Ni., (...)

Er zijn klachten over de telefoon. Zowel morsesignalen als stemgeluid van (...; N.; N.o.) zijn hoorbaar.

Op dinsdag 24 april van 20.30 tot 21.30 uur is er een onderzoek ingesteld naar deze klachten. Dit onderzoek is uitgevoerd door K. en B.

■ De telefoon laat morsesignalen en stemgeluid van (...; N.; N.o.) horen. Dit geldt ook voor veldsterktes die onder de 3V/m norm liggen. Plaatsen van een ferriering in het aansluitsnoer van de telefoon zorgt er voor dat er vrijwel geen storende geluiden meer hoorbaar zijn.

De veldsterkte ter plekke is kleiner dan 3V/m.

Conclusie:

Naar verwachting zijn de problemen bij de familie Ni. door de voornoemde activiteiten naar tevredenheid opgelost.

G., (...)

Er zijn klachten over een wekkerradio, een draagbare radio/cd speler, een telefoon en een televisietoestel.

Op donderdag 17 mei van 20.00 tot 21.30 uur is er een onderzoek ingesteld naar deze klachten. Dit onderzoek is uitgevoerd door Bo. en B.

■ De wekkerradio staat op de slaapkamer en de portable radio/cd speler in de werkkamer. Om de klachtbehandeling te vereenvoudigen, is de wekkerradio ook in de werkkamer neergezet. Het blijkt niet mogelijk om de beide apparaten storing te laten produceren, zelfs niet als de zender van (...; N.; N.o.) het maximum vermogen levert, meer dus dan het vermogen dat toegestaan is vanwege de zendbeperking. Het experimenteren met diverse frequenties leidde er wel toe dat (verzoekers echtgenote; N.o.) (...) aan kwam lopen met de mededeling dat er bij haar storing was op de intussen door (...; N.; N.o.) ontstoorde luidsprekerboxen.

■ Op de telefoon ook geen storing waargenomen

■ Het televisietoestel is kortgeleden vervangen door een ander exemplaar. Daarop was door mevrouw G. geen storing waargenomen. Gezien het resultaat van het onderzoek aan de radio's en telefoon is er dan ook geen onderzoek ingesteld naar mogelijke storing op het televisietoestel.

De veldsterkte ter plekke is kleiner dan 3 V/m.

Afspraak

Er is met mevrouw G. afgesproken dat zij (...; N.; N.o.) benadert op het moment dat er weer sprake is van storing. Op deze wijze moet te achterhalen zijn welke frequentie(s),

antenne en antennerichting verantwoordelijk zijn voor de storing. Pas dan is het voor mij mogelijk om het onderzoek te vervolgen.

#### Resultaat

Kort na dit bezoek - gedurende mijn vakantie - is mevrouw G. naar (...; N.; N.o.) toegestapt, aangezien er weer storing optrad. (...; N.; N.o.) heeft de door hem gebruikte frequentie, antenne en antennerichting genoteerd.

#### Het vervolg

(Verzoeker; N.o.) heeft tegelijkertijd met mevrouw G. storing geconstateerd. Een brief naar diverse instanties is daarop gevolgd. Dit heeft geresulteerd in het voorstel om met alle betrokken partijen om de tafel te gaan zitten om een aantal zaken op een rijtje te zetten. Dit moet onder andere voorkomen dat er eindeloze aantallen bezoeken afgelegd moeten worden. Zeker gezien het feit dat de veldsterkte bij de gestoorde apparaten niet boven de wettelijke grens van 3 V/m uitkomt. Ik heb dit op 20 juni telefonisch voorgelegd aan mevrouw G. en (verzoekers familie; N.o.). Zij gaan daarmee akkoord..."

5. Op 21 augustus 2001 vond een vergadering plaats. Ten behoeve van deze vergadering legden verzoeker en buurtbewoonster mevrouw G. een door buurtbewoners ondertekende petitie over met onder meer de navolgende tekst:

"Ondergetekenden, personen/families, verklaren hierbij regelmatig storingen op geluidsapparatuur e.d. te ondervinden ten gevolge van zendactiviteiten van de heer N. Zij verklaren dat mevrouw G. en (verzoeker; N.o.) óók namens hen als woordvoerders optreden tijdens de vergadering op dinsdag 21 augustus in het gemeentehuis van W. Deze vergadering is belegd op initiatief van de Inspectie Verkeer en Waterstaat divisie Telecom, voorheen Rijksdienst voor Radiocommunicatie. Tevens verklaren ondergetekenden het te betreuren dat de heer N., wiens zendactiviteiten ter discussie staan, weigert op de vergadering aanwezig te zijn."

6. Op de vergadering van 21 augustus 2001 waren aanwezig onder meer verzoeker, mevrouw G. en drie medewerkers van het Agentschap Telecom.

7. Bij brief van 15 oktober 2001 deelde de plaatsvervangend directeur-hoofdinspecteur van de Divisie Telecom verzoeker onder meer het volgende mee:

"Tijdens het uitgevoerde storingsonderzoek door mijn dienst is gekozen voor een méér dan gebruikelijke inzet van mensen en middelen. Aanleiding hiertoe was onder andere de klachtherhaling van deze storingen en met name de door U in een later stadium ingediende klacht waarin u schrijft over vermeende vermenging van belangen van dhr N., werkzaam bij onze dienst, maar tevens de vermoedelijke veroorzaker van genoemde storingen. U heeft deze belangenverstrengeling opgemaakt uit de persoonlijke gesprekken

met hem over voornoemde verstoringen.

Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de storingen zijn te herleiden naar de activiteiten van dhr N. als radiozendamateer. De huidige wet- en regelgeving voorziet in klachtbehandeling op het moment dat bepaalde limieten worden overschreden. Bij eerdere klachtbehandeling is gebleken dat in een bepaalde zendrichting van de zendantenne van dhr N. de veldsterkte-limiet in de directe omgeving waartegen apparatuur bestand dient te zijn werd overschreden. Daarom is hem een beperking opgelegd van het zendvermogen in de betreffende richting. Metingen en klachtonderzoek naar aanleiding van de laatste klachten wijst uit dat bij de ondervonden storingen geen sprake meer is van limietoverschrijding.

De door u aangegeven uitlatingen van dhr N. waaruit door U vermeende belangenverstremgeling is opgemaakt, wordt door dhr N. geschaard onder de categorie "humoristisch bedoeld". Hoewel deze uitlatingen niet bijdragen aan een positief gevoel uwerzijds over de serieuze behandeling van uw klachten door mijn dienst is mij gebleken dat van daadwerkelijke vermenging van belangen nimmer sprake is geweest.

Binnen de bestaande regelgeving is uw klacht in behandeling genomen en zijn alle middelen ingezet. De gemeten veldsterktes zijn binnen de wettelijke limieten. De relevante regelgeving is u ter hand gesteld en uitvoerig met u besproken tijdens eerdere gesprekken. Ik beschouw daarom de behandeling van uw klacht als afgerond.

De tijdelijke regeling om klachten rechtstreeks te melden bij dhr H. van mijn dienst is mijn inziens niet noodzakelijk. Ik verwijs u daarom voor eventuele klachten in de toekomst naar ons landelijke klachtnummer. Eventuele nieuwe klachten worden volgens de standaard procedure door onze dienst opgepakt."

8. Bij brief van 17 december 2001 liet verzoekers advocaat de plaatsvervangend directeur-hoofdinspecteur van de Divisie Telecom onder meer weten er niet mee in te stemmen dat de zaak als afgehandeld kon worden beschouwd.

9. De plaatsvervangend directeur-hoofdinspecteur van de Divisie Telecom reageerde bij brief van 15 februari 2002 onder meer als volgt:

"Terzake van de afhandeling van de storingsklacht kan ik u niet anders informeren dan ik (verzoeker; N.o.) reeds op 15 oktober 2001 gedaan heb.

Voor wat betreft de storingsklacht kan ik binnen het mij ter beschikking staand wettelijk kader geen verdere stappen ondernemen."

10. In opdracht van het Agentschap Telecom verrichtte KEMA Nederland B.V. op 27 en 28 maart 2002 onderzoek naar de stoorklachten die werden veroorzaakt door de zendinstallatie van de heer N. Het onderzoek strekte zich uit tot onderzoek naar de hoogte

van de veldsterkte veroorzaakt door de zender van de heer N., alsmede onderzoek naar de storgevoeligheid van de verstoorde apparatuur. Uit het naar aanleiding daarvan op 14 mei 2002 uitgebrachte rapport blijkt onder meer dat KEMA metingen heeft verricht in de woning van verzoeker, van mevrouw G. en van de heer N. Bij een zendvermogen van 100 Watt werd op de meetplek bij verzoeker als hoogste veldsterkte 6,3 Volt per meter gemeten. Geconcludeerd werd door KEMA dat derhalve de limietwaarde van 3 Volt per meter, zoals gehanteerd door de toezichthouders, bij verzoeker werd overschreden. Uit onderzoek naar de apparatuur waar de klachten betrekking op hadden bleek dat het immuniteitsniveau van de geluidsboxen van verzoeker zodanig was dat hoorbare verstoring optrad bij veldsterkte boven de 3,2 Volt per meter. Als oplossing van de klachten adviseerde KEMA het zendvermogen in alle richtingen te beperken tot in het rapport aangegeven waarden. Bij de in het rapport genoemde waarden bleef de veldsterkte bij verzoeker en bij mevrouw G. onder de 3 Volt per meter en was geen duidelijk waarneembare storing op beide adressen te verwachten.

In het rapport vergeleek KEMA de uitkomsten van zijn onderzoek met uitkomsten van eerder onderzoek door het Agentschap Telecom. KEMA deelde in zijn rapport met betrekking tot het storingsrapport van 16 februari 2001 onder meer mee dat de in dat storingsrapport vermelde conclusie dat de 3V/m limiet niet werd overschreden bij een zendvermogen van 100 W niet overeenkwam met de meetresultaten van KEMA. Tijdens de metingen die uitgevoerd werden door KEMA was een veldsterkte van 6,3 Volt per meter geconstateerd bij dat zendvermogen. KEMA merkte in haar rapport op dat het bij een veldsterkte van 6,3 Volt per meter voor de hand lag dat verstoring werd ondervonden. Ook de meetresultaten, genoemd in het verslag van 26 juni 2001, stemden niet geheel overeen met de meetresultaten van KEMA.

11. Op 24 mei 2002 vond op uitnodiging van het Agentschap Telecom een gesprek plaats tussen het agentschap en verzoeker. Verder legde het Agentschap Telecom naar aanleiding van het door KEMA uitgebrachte rapport de heer N. de beperking van 23 Watt op.

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt minister Verkeer en Waterstaat

Bij brief van 11 juli 2002 reageerde de plaatsvervangend secretaris-generaal van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat onder meer als volgt op de klacht:

“Op 16 februari 2001 heeft een toezichthouder van de toenmalige Rijksdienst voor Radiocommunicatie een onderzoek verricht op grond van de Regeling storingsklachten (Stcrt.1995, 163).



De klacht is ingediend door (verzoeker; N.o.), wonende (...), naar aanleiding van door hem ondervonden storing in elektronische apparatuur.

De Regeling storingsklachten (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.) is gebaseerd op artikel 20 van het Besluit elektromagnetische compatibiliteit (Stb.1995, 387 zie Achtergrond; onder 1.en 2.; N.o.). Wanneer een klacht wordt ingediend over een elektromagnetische storing, ondervonden van het gebruik van apparaten, of door een radiozendapparaat veroorzaakte belemmering in een ander radiozendapparaat, vindt krachtens artikel 4 van de Regeling storingsklachten een onderzoek plaats. Dit onderzoek wordt in eerste instantie verricht aan het apparaat dat storing ondervindt.

Wanneer blijkt dat deze voldoet aan artikel 4, eerste lid, onder a, b, c of d wordt een onderzoek ingesteld aan het storende apparaat (artikel 5, eerste lid). Indien het storende apparaat voldoet aan het in artikel 4, eerste lid, onder a, b of c bepaalde zal geen verdere klachtbehandeling plaatsvinden. In dat geval kan aan de klager worden geadviseerd op eigen kosten bepaalde voorzieningen te treffen ten aanzien van het apparaat dat storing ondervindt.

Indien echter het storende apparaat niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4, eerste lid onder a, b of c danwel dit storende apparaat een radiozendapparaat is waarvan de gemeten elektrische of magnetische veldsterkte de geldende beschermingseisen overschrijdt, dan kan de houder van het apparaat dat storing veroorzaakt verplicht worden maatregelen te nemen om de klacht te verhelpen. Conform de Regeling storingsklachten is door de toezichthouder onder andere nagegaan of het storing ondervindende apparaat voldoet aan de beschermingseisen genoemd in artikel 3, eerste lid van het Besluit elektromagnetische compatibiliteit en of het storende apparaat ter plaatse van het storing ondervindende apparaat die beschermingseisen van laatstgenoemd apparaat niet overschrijdt. Dit onderzoek heeft uitgewezen dat de storingondervindende luidsprekerboxen van (verzoeker; N.o.) niet voldeden aan de beschermingseis. Op grond van de Regeling storingsklachten had de klacht daarmee als afgedaan beschouwd kunnen worden. Gezien de aard van de klacht heeft de RDR evenwel besloten eveneens een veldsterktemeting te verrichten in de omgeving van de klager.

Om zeker te stellen dat het veldsterkteniveau onder de limiet van 3 Volt per meter zou blijven, is naar aanleiding van dit onderzoek op grond van artikel 5 vierde lid onder 2 Regeling storingsklachten juncto artikel 10.8 tweede onder a van de Telecommunicatiewet een vermogensbeperking in een bepaalde richting en voor bepaalde frequenties opgelegd aan de heer N. (...). Omdat de luidsprekerboxen van de klager niet bleken te voldoen aan de immuniteitseisen is klager bovendien geadviseerd de luidsprekerboxen te verplaatsen naar plaatsen waar lagere veldsterktewaarden waren gemeten (...).

Omdat met het treffen van bovengenoemde maatregelen de storing bij (verzoeker; N.o.) niet afdoende verholpen bleek te zijn, en (verzoeker; N.o.) een aantal vragen had met

betrekking tot de storing en het verrichte onderzoek, heeft er op 29 maart 2001 een gesprek plaatsgevonden tussen (verzoeker; N.o.) en medewerker van de Rijksdienst voor Radiocommunicatie. Om de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen is gezocht naar een deskundig medewerker afkomstig van een andere hoofdafdeling dan de heer N.

Tijdens het gesprek heeft de betreffende medewerker toegezegd dat er door de dienst opnieuw een onderzoek zou worden ingesteld betreffende de storingsklacht. Uit dit onderzoek dat werd uitgevoerd op 24 april 2001 volgde dat de grens van 3 Volt per meter, bovengenoemde zendbeperking in acht nemende, niet werd overschreden (...). Niettemin werden er wel storingen op de luidsprekerboxen waargenomen bij veldsterktes beneden de norm van 3 Volt per meter.

Omdat (verzoeker; N.o.) wel storing bleef ondervinden, heeft de heer N. de luidsprekerboxen van klager van ontstoormateriaal voorzien. Deze voorzieningen bleken niet in staat om de storing voldoende te onderdrukken. Door de afdeling Technische Zaken van de Rijksdienst voor Radiocommunicatie is er een stel nieuwe luidsprekerboxen van ontstoormateriaal voorzien. Hierbij dient te worden opgemerkt dat een test op locatie zou moeten uitwijzen in hoeverre deze speciaal geprepareerde boxen in staat zouden zijn om de storing te reduceren. Dat bovenstaande maatregelen verdergaan dan op basis van de Regeling storingsklachten strikt noodzakelijk is, moge duidelijk zijn. De door de heer N. aan (verzoeker; N.o.) verstrekte luidsprekerboxen gaven overigens blijkens het rapport geen problemen.

Op 20 mei 2001 heeft (verzoeker; N.o.) opnieuw een klacht ingediend. Ondanks de door de divisie Telecom getroffen maatregelen gaf hij aan nog steeds storing te ondervinden op zijn luidsprekerboxen. Naar aanleiding van deze hernieuwde klacht heeft er op 21 augustus 2001 op het politiebureau in W. een gesprek plaatsgevonden tussen een afvaardiging van de Divisie Telecom, een politieambtenaar uit W., (verzoeker; N.o.), de heer S. (de advocaat van (verzoeker; N.o.)), mevrouw G. en mevrouw Ni. (beiden buurtbewoners van (verzoeker; N.o.)).

In vervolg op dit gesprek is op 15 oktober 2001 bij brief (...) aan (verzoeker; N.o.) meegedeeld dat tijdens het uitgevoerde onderzoek bewust is gekozen voor een meer dan gebruikelijke inzet van mensen en middelen. De aanleiding hiertoe was de bewering van (verzoeker; N.o.) dat er sprake zou zijn van belangenverstremgeling aangezien de veroorzaker van de klachten tevens werkzaam is bij de divisie Telecom. Daarnaast is aan (verzoeker; N.o.) meegedeeld dat, nadat aan de heer N. een beperking van het zendvermogen is opgelegd, er volgens de verrichte metingen geen sprake meer is van limietoverschrijding van het apparaat dat storing veroorzaakt en dat daarmee binnen de bestaande regelgeving alle mogelijke middelen zijn ingezet. Op grond van Regeling storingsklachten zou de klachtbehandeling in principe beëindigd moeten worden.

De divisie Telecom heeft echter besloten om alsnog een onafhankelijk onderzoek te laten verrichten naar de storingsklachten teneinde elke schijn van vermeende belangenverstremgeling weg te nemen. Dit onderzoek is verricht van 27 tot en met 29 maart 2002 door de Kema te Arnhem en de rapportage is verschenen op 14 mei 2002 (...). Uit dit onderzoek bleek dat door de divisie Telecom ontstoorde luidsprekerboxen van (verzoeker; N.o.) geen gebreken vertonen en zodanig zijn aangepast dat deze immuun zijn tot een veldsterkte van 3,2 Volt per meter. Bovendien bleek dat voor een tweetal frequenties met inachtneming van de reeds eerder opgelegde vermogensbeperking de limiet van 3 Volt per meter werd overschreden. De Kema heeft voor negen frequenties de vermogens aangegeven waarbij de limietwaarde van 3 Volt per meter bij de storing ondervindende apparaten rondom gerespecteerd wordt. Deze vermogens variëren van 23 tot 400 Watt. Inmiddels is aan de heer N. op grond van dit onderzoek een verregaande vermogensbeperking opgelegd van 23 Watt op alle door hem gebruikte frequenties.

Op grond van het voorgaande ben ik van mening dat de Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Telecom binnen de bestaande regelgeving alle mogelijke middelen heeft ingezet om de ingediende storingsklacht te verhelpen. De klacht van (verzoeker; N.o.) acht ik daarmee ongegrond.”

#### D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 27 juli 2002 onder meer als volgt op de hiervóór onder **C.** weergegeven brief:

“In het algemeen is mijn kritiek dat de minister slechts ingaat op de kwantiteit van de acties ondernomen door de divisie Telecom. De kwaliteit van de acties wordt zwaar onderbelicht. Men kwam pas tot actie na herhaalde klachten van buurtgenoten en met name van ondergetekende en mevrouw G.(...)

In de inleiding wordt gesproken over een onderzoek op 16 februari 2001. De heer H., seniormedewerker, bezocht een week eerder mijn vrouw en probeerde de problemen weg te praten: de storingen konden niet van de zendmast komen. Dit bezoek was niet volgens afspraak. Hij zou met mij een afspraak maken. Telefonisch heb ik aangedrongen op een gedegen onderzoek. De dag voor het onderzoek was de heer N. de hele dag in zijn zendkamer de zaak aan het 'voorbereiden' en de heer H. belde 's avonds nog om te vertellen dat het onderzoek eigenlijk niet nodig was, want de heer N. overtrad zeker de regels niet. Toen ik op het onderzoek bleef staan, vroeg hij begrip voor zijn gespannenheid omdat hij zijn collega moest controleren. Wel eiste ik dat ik een kopie van het onderzoeksrapport zou krijgen. Dit werd toegezegd. De ochtend van het onderzoek zei hij bij aankomst nog enkele keren dat het onderzoek naar zijn mening niets zou opleveren want zijn collega was een man die zich aan de regels hield. Dit pareerde ik met de vraag waarom de zendamateur dan geen bouwvergunning had aangevraagd voor zijn huidige mast. (Terzijde: onlangs is op advies van de gemeente W. - na opschudding in de pers -

alsnog een bouwvergunning aangevraagd.) Vervolgens verklaarde hij, staande op mijn balkon, dat de mast niet kon storen omdat hij ver boven mijn huis uitstak. De geluidsgolven zouden niet naar beneden gaan. Later werd dit door diverse deskundigen (o.a. de heer drs. B. van IVW en de heren van de Kema) als onzin bestempeld. Net als de bewering van H. dat mijn computer niet door N. gestoord kon worden. En wat hebben we dankzij N. veel 'computerellende' gehad.

Na zijn onderzoek pakte de heer H. zijn apparatuur weer in de koffer en verklaarde mij dat hij geen overschrijdingen had geconstateerd. Ik, leek op dit gebied, wees hem erop dat de mast steeds in dezelfde stand had gestaan. De heer H. probeerde mij 'op grond van zijn jarenlange ervaring' nog wijs te maken dat roteren niet van invloed zou zijn. Pas na mijn dreiging dat ik deze bewering zou checken bij een kennis werkzaam bij defensie, besloot hij, na overleg met N., het onderzoek te continueren. Nog geen vijf minuten later was het raak. De norm werd zo ruimschoots overtreden dat er later een zendbeperking uit voortkwam. De heer H. gaf na enige druk toe dat hij dit niet had verwacht. Hij was zichtbaar geschrokken. Maar excuses bleven uit en aanvankelijk wilde hij geen kopie van het rapport meer toezeggen (iets wat men ook volgens de regels van de RDR verplicht is!). Zijn argument: "U verwacht toch niet dat wij onze gegevens over straat gooien?"

De minister beroept zich hier dus op een onderzoek dat nogal rammelde. Zo erg rammelde dat het onderzoek later grotendeels door de heer drs. B. werd overgedaan. Ik heb begrepen dat dhr. H. als ondergeschikte van dhr. N. dit onderzoek niet had mogen verrichten. Suggesteren de inschakeling en het optreden van de heer H. niet dat er sprake is van belangenverstremgeling bij de heren H. en N.? De minister probeert dit zwaktepunt om te buigen tot een sterktepunt door te spreken over het voorkomen van belangenverstremgeling. Neen, die belangenverstremgeling leek er al te zijn! Men wist bij de RDR toch zeker zeer goed dat dhr. H. niet de aangewezen man was om dhr. N. te controleren? Omdat ik daarover klaagde besloot men snel een deel van het onderzoek over te doen. Mij is nooit helder verklaard waarom. Dat er van belangenverstremgeling sprake zou kunnen zijn blijkt toch ook uit de woorden van de RDR-medewerker, dhr. D., bij zijn bezoek aan mij op 29 maart 2001: "De heer H. had nooit het onderzoek mogen verrichten. Er gaan koppen rollen." Men wilde met het onderzoek van 24 april 2001 dus een eigen fout herstellen. Dit wordt nu opgevoerd als een edel gebaar in mijn richting om de '*schijn* van belangenverstremgeling te *voorkomen*'.

(...)

De minister zegt, dat de klacht als afgedaan had kunnen worden beschouwd, omdat het onderzoek uitwees dat mijn luidsprekerboxen niet aan de beschermingseisen voldeden. **Hierbij wil ik opmerken dat de heren betrokken bij het Kema-onderzoek mij verklaarden dat er geen geluidsboxen voor computers in de handel zijn, zelfs geen computers, die - in mijn woning - wel aan de beschermingseis voldoen! Reden: "De mast staat te dicht op uw huis."** . Men stelde ook dat *in het algemeen* computerboxen en

computers *niet aan de beschermingeisen voldoen*. De heer D. zei mij bij zijn bezoek op 29 maart 2001 dat hij wilde overwegen mijn type boxen in het laboratorium van de IVW te testen. Hij is hier nooit op terug gekomen. Logisch, want - zo is mij duidelijk geworden uit gesprekken met de Kema-mensen - de kans is te groot dat bij zo'n onderzoek (vrijwel) alle boxen door de mand vallen.

**Hoe kan men dan van mij verlangen over geïmmuniseerde boxen te beschikken?**

**Hoe kan men een onmogelijke eis als deze als reden noemen om de klacht als afgedaan te kunnen beschouwen?** Dit is toch zeer onredelijk! Dient de directie van de RDR niet van zulke zaken op de hoogte te zijn? Kenners weten dit, en zeker de heer N.! Nu blundert men door het alweer te trakteren als een joviaal extraatje van de RDR om alsnog een veldsterktemeting in mijn omgeving te verrichten. (Ter kennisname: *Het is ook bij het Kema-onderzoek gebleken dat N. door alle, wel of niet geïmmuniseerde boxen, heenkamt*)

De minister noemt verderop in zijn schrijven dat mijn luidsprekerboxen door de heer N. zijn geïmmuniseerd. Inderdaad, N. deed dit op verzoek van dhr. B. Maar het resultaat van deze immunisering bleek vrijwel nihil. Dit heeft ook dhr. B. geconstateerd. Daarom liet hij voor mij bij de technische dienst van de IVW te Hilversum een setje boxen van een bekend merk uit Eindhoven immuniseren. Helaas bleek bij mij thuis het resultaat van deze immunisering ook niet perfect. Ook bij het Kema-onderzoek werd vastgesteld: N. komt er doorheen! Dit terwijl alle boxen, ook de mijne, waren voorzien van een CE-markering! Het is mijns inziens dus volstrekt onjuist als de minister het niet voldoende geïmmuniseerd zijn van mijn boxen als reden inbrengt. Omdat geen enkele box voor mijn situatie voldoende geïmmuniseerd is of te immuniseren valt! Van de RDR verbaast het mij dat men informatie als 'N. heeft de boxen van (verzoeker; N.o.) van ontstoringmateriaal voorzien' aan de minister doet toekomen. De resultaten van die actie waren immers om te huilen.

(...)

De minister gaat verder in op het rapport van dhr. H. waarin wordt geadviseerd de luidsprekerboxen te verplaatsen. Na dit 'deskundig' advies hebben wij mijn kantoor volledig anders ingedeeld. Veel werk, graag gedaan, want de heer N. moet natuurlijk ongestoord zijn hobby kunnen uitoefenen. Dat de studie van mijn dochter er zwaar onder lijdt is kennelijk bijzaak. Resultaat van het verplaatsen van de computer: Nihil. Het latere commentaar van dhr. B. en de Kema-onderzoekers was: "Onzin, dat advies slaat nergens op." Het verbaast mij dan ook deze onnozelheid in de brief van de minister weer te zien verwoord. Alweer een blunder van de RDR-directie, klaarblijkelijk het gevolg van een chronisch gebrek aan technische kennis. Zelfs ik, als leek, weet dat veldsterkten ter plekke sterk kunnen fluctueren. Hoe weet ik dat? Door te spreken met de technische mensen van de divisie Telecom.

Wat het onderzoek van dhr. B. betreft (24 april 2001) wijst de minister op de uitkomsten die aangeven dat de norm van 3 Volt per meter niet werd overschreden. Dit is ongetwijfeld correct. Maar ik leerde wel van dhr. B., dat er bij moet worden aangetekend, dat het gaat om een momentopname. De volgende dag zou heel andere meetresultaten kunnen opleveren. De metingen kunnen worden beïnvloed door tal van variabelen waarvan de onderzoekers vele niet in de hand hebben. En, zoals na alle onderzoeken van Telecom, de volgende dagen waren de storingen weer goed raak! **Bovendien wees het latere Kema-onderzoek uit dat de norm wél werd overschreden!** Bij Telecom is men zeer goed op de hoogte, oftewel men kan dat zijn, dat een eenmalig onderzoek - waarbij de zendamateer ook nog eens precies weet wanneer en door wie hij gepeild wordt- niet alleszeggend is. In dit verband citeer ik een uitspraak van dhr. Dij. in de media: "Techniek is manipuleerbaar." Blijft men na het Kema-onderzoek ook de slogan herhalen: "De heer N. houdt zich aan de regels." ?

(...)

Weer wijst de minister op verdergaande maatregelen dan strikt noodzakelijk. Ook nu weer waren die maatregelen **wél strikt noodzakelijk! Omdat**, zoals eerder genoemd, de nieuwe luidsprekerboxen, voorzien van ontstoringmateriaal door de afd. Technische Zaken van de IVW nog steeds niet immuun bleken te zijn! Het doel van het verstrekken van die boxen lag toch niet in het reine verstrekken ervan? Ze hadden toch immuun moeten zijn om de storingen op te heffen en zo de klachten te doen ophouden? **Maar ze bleken niet immuun te zijn voor de zendactiviteiten van dhr. N.!**

Dan sluit de minister (...) met de opmerking, dat door de heer N. aan mij verstrekte boxen overigens geen problemen gaven. Nu gaan mij de tenen krom staan. Meneer Fernhout, als ik in dit schrijven drie zinnen aan deze boxjes wijd, is de kostprijs al ruim overschreden. Hier doelt de minister op een paar onooglijke, zeer oude boxjes. Ze werden - op verzoek van B. - **tijdelijk** verstrekt door de heer N., ter overbrugging van de periode waarin hij mijn originele boxen zou ontstoren. Dit ontstoren heeft langer geduurd dan gepland, wegens drukte van dhr. N. met andere zaken dan zenden. Zelf verklaarde N. aan mij van zijn boxjes: "Ik had ze klaar liggen om weg te gooien." Toevallig stoorden die boxjes even niet maar dat zegt immers niets. Omdat storing niet alleen met de boxen maar ook met de zendactiviteiten van het moment te maken heeft. Er zijn wel eens weken dat die activiteiten op een laag pitje staan. Dit bleek in die periode ook het geval. Deze boxjes zijn in latere testen ook niet meegenomen, ze vormden nimmer een serieus alternatief."

E. Reactie Minister van Economische Zaken

Bij brief van 20 september 2002 deelde de minister van Economische Zaken onder meer het volgende mee:

“In uw brief van 8 augustus jongstleden verzoekt u mij te reageren op de brief van (verzoeker; N.o.) d.d 27 juli 2002. U verzoekt mij in het bijzonder in te gaan op de opmerkingen van (verzoeker; N.o.) met betrekking tot belangenverstrengeling en op de functie van de heer H. en diens relatie tot de heer N. In reactie op uw verzoek bericht ik u als volgt.

De heer N. is binnen de hoofdafdeling Handhaving werkzaam als hoofd van het stafbureau. Het stafbureau adviseert het hoofd Handhaving over het te voeren handhavingsbeleid. Tevens draagt het stafbureau zorg voor de implementatie en evaluatie van het door het hoofd Handhaving vastgestelde handhavingsbeleid. (...).

De hoofdafdeling handhaving van het Agentschap Telecom kent verder een viertal handhavingsdistricten die het handhavingsbeleid uitvoeren dat door het hoofd handhaving is vastgesteld. Elk handhavingsdistrict heeft een eigen operationeel manager die belast is met de dagelijkse leiding van het betreffende handhavingsdistrict. Deze operationeel managers worden aangestuurd door het hoofd handhaving.

De heer H. is bij het district Noordoost werkzaam als senior medewerker handhaving en legt verantwoording af aan de operationeel manager van dit district over door hem verrichte werkzaamheden. (...).

Voor alle processen binnen de hoofdafdeling Handhaving zijn zogenaamde proceseigenaren aangewezen. De operationeel manager van het handhavingsdistrict Zuidoost is voor de behandeling van storingsklachten als deelproceseigenaar aangewezen in het bedrijfshandboek. Na de klachtenintake wordt, afhankelijk van de locatie waarvan de klacht afkomstig is, een van de handhavingsdistricten ingeschakeld om deze storingsklacht te behandelen. In het onderhavige geval werd derhalve, gelet op het feit dat de klacht zich in de provincie Groningen voordeed, het district Noordoost ingeschakeld. De heer H. is werkzaam binnen het handhavingsdistrict Noordoost en was voor het behandelen van de storingsklacht in W. dus in eerste instantie de aangewezen medewerker.

Het hoofd van de hoofdafdeling handhaving wordt bij diens afwezigheid vervangen door het hoofd van het stafbureau. Het hoofd Handhaving en de directeur van het agentschap (en diens plaatsvervanger) zijn echter voortdurend actief bij de ontwikkelingen rond dit dossier betrokken geweest. Toen na het onderzoek van de heer H. opnieuw een storingsklacht werd ingediend, is door de directeur een terzake kundig medewerker van een andere hoofdafdeling (Marketing en Vergunningverlening) ingeschakeld om de klacht te onderzoeken. Dit om eventuele belangenverstrengeling uit te sluiten.

De heer N. is uit hoofde van zijn functie niet betrokken geweest bij de afhandeling van de storingsklacht en heeft derhalve de voortgang van het onderzoek niet kunnen beïnvloeden. Zoals reeds opgemerkt in eerdere correspondentie is in deze zaak afgeweken van de standaardprocedure, is het toezicht op de afhandeling van deze aangelegenheid op

directieniveau getild en is het onderzoek dat met betrekking tot deze klacht is verricht, intensiever en langduriger geweest dan te doen gebruikelijk.

Ik hoop u door middel van bovenstaande voldoende inzicht te hebben geboden in de functies en verantwoordelijkheden van betrokken medewerkers en in de maatregelen die de dienst heeft getroffen om eventuele belangenverstremming te voorkomen. (...)

Voor een overzicht van de activiteiten die door het Agentschap Telecom zijn verricht teneinde de storingsklacht van (verzoeker; N.o.) te verhelpen, verwijs ik naar de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 11 juli 2002. Overigens is met (verzoeker; N.o.) de afspraak gemaakt dat hij zich kon wenden tot het hoofd van de hoofdafdeling Handhaving wanneer hij opnieuw storing zou ondervinden. Uit het feit dat van (verzoeker; N.o.) de afgelopen maanden geen melding meer is ontvangen, mag mijns inziens worden afgeleid dat de maatregelen die het Agentschap heeft getroffen, afdoende zijn geweest. Op grond van bovengenoemde overwegingen acht ik de klacht van (verzoeker; N.o.) ongegrond. Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben."

#### F. Nadere reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 1 november 2002 op het schrijven van 20 september 2002 van de minister van Economische Zaken onder meer als volgt:

"Men heeft korte tijd later het onderzoek dan ook (deels) over laten doen door de heer drs. B. uit Hilversum. Dit wordt (nota bene!) bevestigd door de minister zelf, als hij schrijft: Toen na het onderzoek van de heer H. opnieuw een storingsklacht werd ingediend, is door de directeur een terzake kundig medewerker van een andere hoofdafdeling (Marketing en Vergunningverlening) ingeschakeld om de klacht te onderzoeken. Dit om eventuele belangenverstremming uit te sluiten." (...) Men geeft dus zelf toe dat er bij H. en N. sprake van belangenverstremming kan zijn. Want iets wat er niet is hoeft men ook niet uit te sluiten! Vreemd blijf ik het vinden dat men later toch weer dhr. H. als contactman voor storingen aanwees. Ik ben dan ook van mening dat als genoemde personen onder ede verklaringen zouden afleggen er een heel ander beeld ontstaat dan uit de papieren valt op te maken.

Dat de heer B. in beeld kwam op grond van 'herhaalde klachten' betwijfel ik. Naar mijn mening was zijn verschijnen een direct gevolg van het bezoek aan mij van de heer D. De eerste keer zijn zij, naar ik mij meen te herinneren, ook samen bij mij geweest. Uit mijn administratie blijkt dat ik al ver voordat de heer B. een uitgebreid onderzoek verrichtte (ook bij buurtgenoten) al contacten met hem had.

De minister herhaalt dat bij het onderzoek is afgeweken van de standaardprocedure, dat het onderzoek intensiever en langduriger is geweest dan te doen gebruikelijk. Graag wil ik benadrukken dat de oorzaak hiervan niet bij mij maar bij de heer N. gezocht moet worden,



die zoals uit diverse onderzoeken is gebleken ondanks alle 'maatregelen' maar doorging met storen. Ja, zelfs nu nog doorgaat met storen!

De minister trekt mijns inziens een voorbarige conclusie in de laatste alinea van zijn brief, als hij schrijft: "Uit het feit dat van (verzoeker; N.o.) de afgelopen maanden geen melding meer is ontvangen mag mijns inziens worden afgeleid dat de maatregelen die het agentschap heeft getroffen afdoende zijn geweest. Heeft de directie verzuimd hem mee te delen dat in mijn woning meetapparatuur is geplaatst buiten medeweten van de heer N. om? Zo lang ik metingen moest doen kon ik uiteraard niet klagen. Door voortdurend te klagen werd het risico dat N. lont rook immers veel te groot. Daarom vind ik de conclusie van de minister voorbarig.

Al op woensdag 10 april heeft de heer B. mij het meetinstrument gebracht. Dus na het Kema-onderzoek (27-28 maart) maar vóór het uitkomen van het Kema-onderzoeksrapport (14 mei). Ook na het opleggen van de beperking tot 23 Watt bleef de heer N. storen. De apparatuur zou aanvankelijk ongeveer drie weken bij mij staan. Het is om mij onbekende redenen ongeveer drie maanden geworden. Uit metingen vóór 14 mei bleken forse overschrijdingen, zelfs 9.17 V/m bij een limietwaarde van 3 V/m. Na het opleggen van de beperking werden pieken van 6.60 en 7.31 V/m (eind juni) gemeten. De week voor de 25ste juni was het zo hevig en op tijden dat mijn dochter voor haar studie achter de computer zat, dat ik wel moest bellen naar de heer Dij., met als gevolg dat ik door een radioverslaggever nogmaals met de heer Dij., op het hoofdkantoor in Groningen, werd geconfronteerd. Ik deed daarbij ook gewag van mijn metingen. Maar er werd geen aandacht aan geschonken. Dat kan tijdsdruk geweest zijn. Maar hij kwam er ook in later stadium niet op terug.

Zoals gezegd werd de (kostbare) apparatuur mij op woensdagavond 10 april, om 21.30 u, door de heer B. gebracht in de hoop dat N. niets zou zien. Hij kwam speciaal uit Hilversum! Het was toen nog niet donker..... Begin juli werd mij telefonisch door B. gevraagd de instrumentenkoffer ongezien mee te nemen naar mijn werk in Groningen, waar het op een afgesproken tijd door een medewerker van Telecom zou worden opgehaald. Deze meneer (Wo.?) vertelde hiervoor een flinke afstand te hebben gereden. Bij het telefonisch contact informeerde de heer B. niet naar de meetresultaten. (...)

Tenslotte moet ik tot mijn spijt vermelden dat we 23 oktober j.l. weer door een geluid-en beeldstoring op de computer werden opgeschrikt. Weer de bekende stem van N. door de boxen! Mijn dochter is naar de heer N. toegegaan. Na veel kloppen en bellen deed hij open. Hij deed de klacht af in de trant van: "Ik wou toch naar bed gaan, dus vanavond zul je mij niet meer horen." Toen, twee dagen later, 25 oktober, weer morsesignalen door de geluidsboxen klonken, heb ik de voicemail van de heer D. ingesproken.

Maandag 28 oktober belde hij terug. Ik heb hem ook gezegd dat het mij bevreemdde dat nooit iemand van de divisie Telecom naar de uitkomsten van de metingen heeft

geïnformeerd.”

## Achtergrond

### 1. Besluit elektromagnetische compatibiliteit (vervallen per 28 november 2001)

Artikel 3:

“1. Apparaten zijn zodanig geconstrueerd dat zij, wanneer zij op passende wijze worden geïnstalleerd en onderhouden en overeenkomstig hun bestemming worden gebruikt, voldoen aan de beschermingseisen, die inhouden dat:

a. de opwekking van elektromagnetische storingen beperkt blijft tot een zodanig niveau dat radio- en telecommunicatie-apparatuur en andere apparaten overeenkomstig hun bestemming kunnen functioneren, en

b. zij een passend niveau van ongevoeligheid bezitten.

2. Apparaten voldoen met het oog op het eerste lid in ieder geval aan de in bijlage 1 opgenomen voornaamste beschermingseisen.”

Artikel 20, eerste en tweede lid:

“1. Klachten over storingen door apparaten in andere apparaten worden behandeld overeenkomstig door Onze Minister te stellen regels.

2. Nadat een klacht in behandeling is genomen kan van verdere behandeling worden afgezien indien het apparaat dat storing ondervindt, niet voldoet aan de in artikel 3, eerste lid, vermelde beschermingseisen.”

### 2. Besluit elektromagnetische compatibiliteit 2001 (inwerkingtreding 28 november 2001)

Artikel 16:

“Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld inzake de behandeling van klachten over elektromagnetische storingen, ondervonden van het gebruik van apparaten.”

### 3. Regeling storingsklachten (Besluit van 16 augustus 1995 (Staatscourant 1995, 163, laatstelijk gewijzigd bij Besluit van 3 juni 1999, Stcrt. 1999, 113)

*“Artikel 1 Begripsomschrijvingen*

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Besluit*: het Besluit elektromagnetische compatibiliteit;
- b. *storing*: elektromagnetische storing, ondervonden van het gebruik van apparaten of door een radiozendapparaat veroorzaakte belemmering in een radiozendapparaat;
- c. *beschermingseisen*: de beschermingseisen genomen in artikel 3, eerste lid van het Besluit;
- d. *RDR*: de Rijksdienst voor Radiocommunicatie van de directoraat-generaal Telecommunicatie en Post van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

(...)

#### Artikel 2 Klachtbehandeling

1. Een klacht over een storing kan naar keuze van de klager telefonisch dan wel schriftelijk worden aangemeld bij de RDR.

(...)

#### Artikel 4 Onderzoek aan het apparaat

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt overeenkomstig het bepaalde in artikel 5, een onderzoek aan het apparaat dat storing ondervindt of aan het apparaat dat storing veroorzaakt of aan beide apparaten, ingesteld. Bij dit onderzoek wordt nagegaan of:

- a. het apparaat aan de beschermingseisen voldoet;
- b. het apparaat geen constructiefouten of andere gebreken vertoont, die problemen in de werking van het apparaat kunnen veroorzaken;
- c. het gebruik van het apparaat geschiedt in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing en de bij of krachtens de Telecommunicatiewet gestelde regels;
- d. de eventuele antennerichting, die bij het apparaat wordt gebruikt voldoet aan de bij of krachtens de Wet op de telecommunicatievoorzieningen gestelde eisen, dan wel de criteria vermeld in bijlage 1 behorend bij deze regeling.

2. Het onderzoek als bedoeld in het vorige lid onder a, vindt voor wat betreft het storing ondervindende apparaat, plaats overeenkomstig het gestelde in bijlage 3 onder 1, behorend bij deze regeling.

3. Naar aanleiding van het onderzoek als bedoeld in het eerste lid wordt een inventarisatie opgemaakt van maatregelen welke tot opheffing van de storing kunnen leiden.

## Artikel 5 Afdoening van de klacht

1. Indien uit het onderzoek blijkt dat het apparaat dat storing ondervindt, niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4, eerste lid, onder a, b, c of d, zal geen verdere klachtbehandeling plaatsvinden.

2. Indien uit het onderzoek blijkt dat het apparaat dat storing ondervindt voldoet aan het bepaalde in artikel 4, eerste lid, onder a tot en met d, wordt een onderzoek aan het storende apparaat ingesteld.

3. Indien het storende apparaat blijkt het onderzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 4, eerste lid, onder a tot en met c, zal geen verdere klachtbehandeling plaatsvinden. Alsdan kan aan klager worden geadviseerd op eigen kosten bepaalde voorzieningen te treffen ten aanzien van het apparaat dat storing ondervindt.

4. Indien het storende apparaat:

1<sup>o</sup> blijkt het onderzoek niet aan het bepaalde in artikel 4, eerste lid onder a, b, of c voldoet; dan wel

2<sup>o</sup> een radiozendapparaat is waarvan de gemeten elektrische of magnetische veldsterkte ter plaatse van het storing ondervindende apparaat de voor laatstgenoemde apparaat geldende beschermingseisen overschrijdt, dan kan de houder van het apparaat dat storing veroorzaakt verplicht worden maatregelen te nemen om de klacht te verhelpen.

5. Behalve door afdoening van de klacht overeenkomstig de voorgaande leden wordt de klachtbehandeling beëindigd indien:

(...)

c. de storing zich niet meer voordoet;

(...).

6. Van de beëindiging van de klachtbehandeling wordt door de RDR aan de klager en voor zover mogelijk aan de gebruiker van het storende apparaat onder opgave van redenen schriftelijk mededeling gedaan.”