

Rapport

Datum: 1 november 2006
Rapportnummer: 2006/354

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken geen oplossing heeft geboden voor haar ontvangstprobleem met Radio 2. Verder klaagt verzoekster over de wijze waarop het Agentschap Telecom heeft gereageerd op haar klachten hierover.

Beoordeling

1. Ten aanzien van het oplossen van het radio-ontvangstprobleem.

Bevindingen

1. Verzoekster heeft een wekkerradio in haar slaapkamer, waarop ze sinds de herindeling van de etherfrequenties op 1 juni 2003, Radio 2 niet meer goed ontvangt. Zij klaagde hierover op 11 augustus en op 8 oktober 2003 bij het Agentschap Telecom. De herindeling van de ether leidde tot duizenden meldingen van luisteraars over een slechte ontvangst van de publieke radiozenders. De minister van Economische Zaken stelde daarom een Taskforce in die per ontvangstprobleem een oplossing voorstelde. De minister nam alle aanbevolen oplossingen over (zie Achtergrond, onder 2.). Verzoekster bleef echter last hebben van een slechte ontvangst van Radio 2 en zij deed hiervan (opnieuw) telefonisch melding op 8 maart 2004.

2. In het kader van het onderzoek naar de klacht stelde het Agentschap Telecom op 18 augustus 2004 ter plaatse een onderzoek in. Het onderzoeksverslag luidde als volgt:

(...)

(Verzoekster; N.o.) klaagt sinds de wijzingen in de FM-omroepband in 2003 (Zerobase) over de zeer slechte ontvangst van Radio 2 op radio's die niet op de kabel zijn aangesloten. Het bezoek had als doel om via een veldsterktemeting, analyse van het spectrum van de FM-band en het schouwen van de aanwezige radio's de klacht over de radio-ontvangst te analyseren.

Veldsterktemeting

In het huis van (verzoekster; N.o.) is de veldsterkte van Radio 2 op 92,6 MHz voldoende, namelijk 50 dBμV/m (...).

Analyse van het spectrum van de FM-band

De FM-band is in Eindhoven gevuld met veel zenders. Binnen een straal van enkele honderden meters van het huis van (verzoekster; N.o.) bevinden zich drie zenders die in

frequentie dicht bij de frequentie van Radio 2 gepositioneerd zijn (...). Deze zenders hebben niveaus die respectievelijk 10, 40 en 18 dB hoger liggen dan het niveau van Radio 2 (...).

Schouwen van de aanwezige radio's

De radio die (verzoekster; N.o.) in de huiskamer gebruikt is aangesloten op de kabel. Er zijn geen klachten over de ontvangst van welke zender dan ook op deze radio.

In de slaapkamer is een radio aanwezig die niet is aangesloten op de kabel. Als antenne fungeert een draad die onlosmakelijk met de ingang van de ontvanger is verbonden. De afstemming is digitaal. De ontvangst van Radio 2 is zeer matig, namelijk vervormd. Daarnaast beïnvloedt elke beweging van een persoon in de slaapkamer de ontvangst ook nog eens. Door Radio 2 worden dan andere zenders hoorbaar.

Radio Agentschap Telecom

Agentschap Telecom heeft een vooronderzoek verricht naar de kwaliteitsaspecten van radio's die vrij in de handel te koop zijn. Om de ontvangst van Radio 2 bij (verzoekster; N.o.) te beoordelen is de radio met nummer 017A gebruikt. Deze radio functioneert veelal goed op plaatsen met toch wel kritische ontvangstonstandigheden. In het huis van (verzoekster; N.o.) is het niet mogelijk om met deze radio zelfs maar een redelijke ontvangst van Radio 2 te krijgen.

Conclusie

De veldsterkte van Radio 2 is ter plekke voldoende. Echter de aanwezigheid van enkele zenders op korte geografische afstand in combinatie met een geringe afstand in frequentie zorgt voor een problematische ontvangst van Radio 2 via de meeste radio's. Een directe oplossing hiervoor is niet voorhanden. Dit is ook aan (verzoekster; N.o.) meegedeeld.

Een wereldontvanger uit de duurdere prijsklasse zal wel een goede ontvangst van Radio 2 geven. Daar zit echter geen cd-speler in. Er is niet gesproken over het vervangen van de aanwezige radio door een andersoortige radio. (Verzoekster; N.o.) had bij het begin van ons bezoek reeds aangegeven dat de aanschaf van haar huidige radio voor haar gevoel eigenlijk al onacceptabel was.

(spectrumplaatje; N.o.)

De radio van (verzoekster; N.o.) is een combinatie van wekkerradio en cd-speler van het merk Sony en voorzien van digitale frequentieafstemming. De prijs van deze radio ligt boven de 50 Euro.

De radio van Agentschap Telecom is een radio uit de categorie wekkerradio/draagbaar/digitaal. Deze radio blijft veelal in moeilijke ontvangstsituaties goed functioneren. De omstandigheden in het woonhuis van (verzoekster; N.o.) zijn echter dusdanig dat deze radio het ook laat afweten...”

3. Dit verslag werd verzoekster op 9 november 2004 toegezonden. Op 22 november 2004 liet het Agentschap Telecom verzoekster telefonisch weten dat het Agentschap Telecom geen oplossing kon bieden voor haar ontvangstprobleem. Dit werd schriftelijk bevestigd op 14 februari 2005.

4. In reactie op dit klachtonderdeel liet de minister van Economische Zaken (EZ) weten dat zich sinds de herindeling van de etherfrequentie op 1 juni 2003 in de buurt van verzoeksters woning drie zenders bevinden die uitzenden op een frequentie die dicht bij de frequentie van Radio 2 ligt. De storing ontstaat doordat de signaalsterkte van de naastliggende frequenties hoger is dan de signaalsterkte van Radio 2. Daarbij liet de minister van EZ weten dat de kwaliteit van de ontvanger een rol speelt, nu ontvangers als wekkerradio's de signalen met een groot niveauverschil niet goed kunnen verwerken.

Gelet daarop heeft de ontvanger van de wekkerradio moeite om het signaal van Radio 2 te selecteren.

Verder liet de minister van EZ weten dat bij ontvangstproblemen het plaatsen van een steunzender voor Radio 2 een oplossing kan zijn. Zo een zender dient echter te worden aangevraagd door de desbetreffende vergunninghouder. In dit geval was dat niet gebeurd.

Het verplaatsen van de naastliggende zenders die door hun signaalsterkte Radio 2 “wegdrukken” was voor verzoekster wellicht een oplossing, maar zou volgens de minister ook het probleem verplaatsen. Omdat de afstand tussen de frequenties zeer klein is zou dit bij verplaatsing tot nieuwe problemen gaan leiden.

Een oplossing kon volgens de minister zijn dat verzoekster haar wekkerradio op de kabel aansloot.

5. Daarnaar gevraagd liet het Agentschap Telecom nog weten dat in 2004 twee klachten over een slechte ontvangst in de regio Eindhoven zijn ontvangen, in 2005 één en in 2006 geen. Deze klachten konden worden opgelost.

6. Uit verzoeksters reacties bleek dat haar standpunt niet was gewijzigd. Verzoekster vond dat het Agentschap Telecom c.q. de minister van EZ een oplossing moesten bieden voor haar ontvangstprobleem. Verzoekster deelde daarbij mee dat het Agentschap Telecom zich al twee jaar onvoldoende inspande om een oplossing voor het ontvangstprobleem te bieden en was van mening dat als er onvoldoende frequentieruimte was, de vergunning niet had mogen worden verleend.

In haar reactie liet verzoekster ook weten dat ze twee keer op aanraden van het Agentschap Telecom een nieuwe radio had gekocht en dat een wekkerradio niet op de kabel kon worden aangesloten. Verder liet verzoekster weten dat het Ministerie van EZ haar een digitale radio had gestuurd om te testen of deze goed werkte. De radio werkte, maar had geen wekkerfunctie. Tenslotte liet verzoekster weten dat er digitale wekkerradio's bestonden (€ 225,-) en dat zij het Ministerie van EZ had voorgesteld haar deze radio te vergoeden. Het ministerie was hier niet op ingegaan.

7. Voor de Nationale ombudsman vormde de informatie, zoals weergegeven in de laatste zin onder 1.6., aanleiding het voorstel om de digitale wekkerradio van € 225,- te vergoeden, zelf aan het Ministerie van EZ voor te leggen en te trachten of de minister op basis van coulance de zaak tussentijds wilde oplossen. Daarover vond een aantal keer contact plaats met het ministerie. Uiteindelijk liet het Ministerie van EZ in maart 2006 weten dat er geen grondslag was om de vergoeding toe te kennen. Daarnaast vond het ministerie dat verzoeksters zaak geen aanleiding gaf om op het voorstel in te gaan.

Nu de zaak niet tussentijds kon worden opgelost, besloot de Nationale ombudsman het onderzoek naar aanleiding van de klacht voort te zetten.

Beoordeling

8. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Enerzijds is er het belang van verzoekster bij een ongestoorde ontvangst van Radio 2. Anderzijds is er het algemeen belang waarbij het Agentschap Telecom zorg draagt voor een optimaal gebruik van de ether (zie Achtergrond, onder 1.)

9. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de oorzaak van verzoeksters ontvangstprobleem is dat zich in de buurt van verzoeksters woning drie zenders bevinden die uitzenden op een frequentie die dicht bij de frequentie van Radio 2 ligt. Nu de signaalsterkte van de naastliggende frequenties hoger is dan de signaalsterkte van Radio 2, wordt Radio 2 bij ontvangers die signalen met een groot niveauverschil niet goed kunnen verwerken als het ware 'weggedrukt'.

10. Verzoeksters ontvangstprobleem zou door het verplaatsen van de naastliggende zenders of door het plaatsen van een steunzender, waarschijnlijk zijn opgelost. Het Agentschap Telecom zou hiermee echter het algemeen belang uit het oog verliezen. Behalve de drie klachten die zijn opgelost en de klacht van verzoekster, zijn over de radio-ontvangst in de regio Eindhoven geen klachten ontvangen en zowel het verplaatsen van zenders als het plaatsen van steunzenders is een omvangrijke operatie (zie Achtergrond, onder 2.) terwijl bovendien het verplaatsen van zenders het probleem zou verplaatsen omdat de ontvangst dan op andere plaatsen in de regio problematisch zou

worden. Dat het Agentschap Telecom c.q. de minister van EZ zich op het standpunt hebben gesteld dat de oplossingen van verzoeksters probleem moet worden gevonden in de ontvanger, is dan ook redelijk.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

2. Ten aanzien van de wijze waarop het Agentschap Telecom heeft gereageerd op verzoeksters klachten over haar ontvangstprobleem met Radio 2.

Bevindingen

1. Op 8 maart 2004 deed verzoekster bij het Agentschap Telecom (opnieuw) telefonisch melding van de slechte ontvangst van Radio 2. Omdat zij geen genoegen nam met de op dat moment verstrekte informatie, zegde de medewerkster die verzoekster te woord stond toe, dat zij zou worden teruggebeld. Op 9 maart 2004 nam de chef van de medewerkster telefonisch contact op met verzoekster. Verzoekster was opnieuw niet tevreden met de verstrekte informatie, reden waarom zij eveneens op 9 maart 2004 telefonisch contact opnam met NOZEMA en daarna weer met het Agentschap Telecom. Dit laatste gesprek escaleerde en de medewerkster van het Agentschap Telecom verbrak de verbinding eenzijdig. Hierna - ook op 9 maart 2004 - diende verzoekster telefonisch een klacht in bij het Agentschap Telecom over de wijze waarop zij te woord was gestaan. Verder wenste zij een vergoeding voor de radio's die zij vanwege de slechte ontvangst van Radio 2 had moeten aanschaffen. Naar aanleiding van deze telefonische klacht nam het Agentschap Telecom op 16 maart 2004 telefonisch contact op met verzoekster. Volgens het Agentschap waren daarbij verontschuldigungen aangeboden voor het eenzijdig verbreken van de verbinding, was getracht verzoekster opnieuw te informeren over haar radio-ontvangst én was haar meegedeeld dat de gevraagde vergoeding niet zou worden verstrekt. Verzoekster zou daarop hebben gezegd dat zij bij het Ministerie van EZ een klacht in zou dienen over de gang van zaken. Naar aanleiding van verzoeksters meldingen over de slechte ontvangst, stelden twee technische medewerkers van het Agentschap Telecom op 18 augustus 2004 een onderzoek ter plaatse in. Daarbij werd verzoekster toegezegd dat zij schriftelijk zou worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Volgens verzoekster had zij, omdat zij vervolgens niets meer vernam, diverse malen tevergeefs getracht telefonisch contact te leggen met voornoemde medewerkers.

2. Op 15 oktober 2004 zegde het Agentschap Telecom verzoekster telefonisch toe dat zij door een van de voornoemde medewerkers zou worden teruggebeld. Dit is niet gebeurd. Op 19 oktober 2004 deed verzoekster hierover telefonisch en per e-mail haar beklag. Naar aanleiding van haar klacht nam het Agentschap Telecom op 5 november 2004 telefonisch contact op met verzoekster waarbij verontschuldigungen werden aangeboden voor het feit dat zij niet was geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek en voor het feit dat zij niet was teruggebeld. Toegezegd werd dat zij alsnog schriftelijk zou worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek en dat zij een schriftelijke bevestiging zou krijgen

van het telefoongesprek van 5 november 2004.

3. Op 9 november 2004 zond het Agentschap Telecom verzoekster het verslag van het onderzoek op 18 augustus 2004. Naar aanleiding hiervan nam verzoekster op 10 november 2004 telefonisch contact op met het Agentschap Telecom. Verzoekster liet daarbij weten dat de technisch medewerkers haar hadden gezegd dat zou worden gezocht naar een oplossing voor het ontvangstprobleem. Omdat in het aan haar toegezonden verslag werd gesteld dat er geen directe oplossing voor het ontvangstprobleem was, kreeg verzoekster de indruk dat het Agentschap Telecom niets aan haar ontvangstprobleem deed. Het Agentschap Telecom liet verzoekster daarop weten dat er wel degelijk nog een onderzoek naar haar klachten liep. Verder wenste verzoekster een toelichting op het in het verslag gestelde ten aanzien van de veldsterkte en wenste zij een opgave van de prijsklasse van de in het verslag genoemde wereldontvanger. Vanwege het technische karakter van verzoeksters vragen en opmerkingen, kon op dat moment niet adequaat worden gereageerd, reden waarom werd toegezegd dat verzoekster hierover zou worden teruggebeld. Verder werd verzoekster geïnformeerd over de brief die naar haar onderweg was en waarin het telefoongesprek van 5 november 2004, overeenkomstig de gedane toezegging, schriftelijk werd bevestigd.

4. Bij brief van 10 november 2004 bevestigde het Agentschap Telecom, namens de minister van EZ, het telefoongesprek van 5 november 2004 schriftelijk en kondigde aan dat, nu uit het telefoongesprek was gebleken dat verzoekster niet tevreden was met de afhandeling van haar klacht van 19 oktober 2004, de klacht alsnog zou worden afgehandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Verzoekster werd verzocht in verband met een eventuele hoorzitting, contact op te nemen met een met name genoemde medewerker. Verder werd in de brief gesteld dat op 5 november 2004 aan verzoekster was meegedeeld dat nog onderzoek naar het ontvangstprobleem liep en dat verzoekster hierover zo snel mogelijk schriftelijk zou worden geïnformeerd. Verzoekster deelde het Agentschap Telecom op 16 november 2004 telefonisch mee dat haar klacht niet (verder) behandeld behoefde te worden conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

5. Op 22 november 2004 beantwoordde het Agentschap Telecom telefonisch de door verzoekster in het telefoongesprek op 5 november 2004 gestelde vragen. Verder deelde het Agentschap mee dat het onderzoek naar haar melding over de slechte ontvangst van Radio 2 nu was afgerond en dat hieruit was gebleken dat het Agentschap Telecom niets kon doen aan het probleem. Aangeboden werd contact op te nemen met de Stichting Aanpak Interferentie en met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen met het doel na te gaan of deze organisaties iets konden doen aan het ontvangstprobleem. Verzoekster stemde hiermee in. Verder stelde verzoekster de volgende vragen:

1. Waarom kan er geen steunzender geplaatst worden om dit ontvangstprobleem op te lossen? Op andere plaatsen worden wel steunzenders geplaatst.

2. Waarom geeft Radio Royaal het dubbele signaal t.o.v. Radio 2? Kan daar niet iets aan gedaan worden, misschien helpt het als het signaal van Radio Royaal minder wordt en dat van Radio 2 wat meer?

3. Ik wil mijn omroepbijdragen terug omdat ik geen ontvangst heb. Ik betaal voor iets dat ik niet heb. Ik betaal de omroepbijdrage via de belasting. Bij wie moet ik precies zijn om hier over te klagen/praten? Wat is precies het bedrag dat ik moet betalen als omroepbijdrage?

6. Het Agentschap Telecom beantwoordde verzoeksters vragen telefonisch op 6 januari 2006. Verder liet het Agentschap Telecom weten dat het contact met de Stichting Aanpak Interferentie niets had opgeleverd. Omdat verzoekster opnieuw twee vragen stelde en daarop niet direct een antwoord kon worden gegeven, werd toegezegd dat zij hierover zou worden teruggebeld. Dit gebeurde op 11 januari 2005. Verzoekster liet daarbij weten dat ze al anderhalf jaar klaagde over de slechte ontvangst van Radio 2, dat ze de adviezen van het Agentschap Telecom had opgevolgd (twee keer een kwalitatief betere radio aangeschaft) en dat ze nu een oplossing wenste. Toegezegd werd dat het Agentschap Telecom verzoekster aan het einde van diezelfde week zou terugbellen. Uit het dossier is niet gebleken dat verzoekster is teruggebeld. Op 19 januari 2005 stelde verzoekster telefonisch de vraag waarom Radio Royaal wel het hele gebied moest kunnen bedienen en dat niet gold voor Radio 2. Verzoekster ontving geen antwoord op deze vraag.

7. Op 14 februari 2005 zond de Directeur-hoofdinspecteur van het Agentschap Telecom verzoekster de volgende brief:

“...Naar aanleiding van de door u geuite klachten ten aanzien van de ontvangst van Radio 2 in de FM band, wil ik graag het volgende mededelen.

Medewerkers van het Agentschap Telecom hebben zich intensief met de door u aangekaarte ontvangstproblemen beziggehouden. Al gauw werd echter duidelijk dat deze problematiek zo specifiek is dat een concrete oplossing niet op korte termijn voorhanden is. Meermaals heeft er hierover (telefonisch) overleg plaatsgevonden tussen u en het agentschap. Alle vragen of aandachtspunten die hieruit voortkwamen, zijn vervolgens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid door het agentschap bestudeerd waarna de uitkomsten tenslotte weer met u zijn doorgenomen.

Helaas heeft al deze moeite niet geleid tot de door u gewenste oplossing van het ontvangstprobleem. Dit was voor mij aanleiding om het dossier nu zelf nader te bestuderen. Het spijt mij echter u te moeten mededelen dat deze hernieuwde en nadere beschouwing van uw klachten mij geen nieuwe inzichten heeft opgeleverd die voor een concrete oplossing van uw ontvangstprobleem kunnen zorgen. Daarbij komt dat deze buitengewone en complexe problematiek wordt veroorzaakt door factoren die buiten het werkveld van Agentschap Telecom liggen.

Op basis van het vorenstaande moet ik daarom tot mijn spijt vaststellen dat Agentschap Telecom niet de mogelijkheden noch de bevoegdheid heeft om uw ontvangstproblemen op te lossen. Ik begrijp dat dit voor u geen prettige uitkomst is maar ik hoop niettemin wel dat u begrip kunt opbrengen voor deze situatie...”

8. Naar aanleiding van deze brief nam verzoekster op 15 februari 2004 telefonisch contact op met het Agentschap Telecom waarbij zij verzocht om de Directeur-hoofdinspecteur te spreken. Dit bleek niet mogelijk, waarop het gesprek escaleerde. Ook het nadien op dezelfde dag gevoerde telefoongesprek met verzoekster verliep niet naar wens en verzoekster kondigde aan een klacht te zullen indienen bij de Nationale ombudsman.

9. In reactie op dit onderdeel van de klacht liet de minister van EZ weten dat verzoekster op 5 november 2004 verontschuldigungen waren aangeboden voor het niet nakomen van de toezegging dat zij zou worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek dat op 18 augustus 2004 plaatsvond en van de toezegging dat zij door de betreffende technisch medewerker zou worden terug gebeld. Voorts had de minister van EZ laten weten dat, al haar vragen waren beantwoord. Verzoeksters vraag van 19 januari 2005 was door het agentschap Telecom niet meteen beantwoord, maar, zo liet de minister in zijn reactie weten, in een eerder stadium was de vraag met dezelfde strekking wel beantwoord.

Beoordeling

10. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste impliceert dat op meldingen van burgers met de nodige voortvarendheid moet worden gereageerd.

11. Nadat verzoekster op 8 maart 2004 bij het Agentschap Telecom melding deed van de slechte ontvangst van Radio 2 werd niet eerder dan op 18 augustus 2004 een onderzoek ter plaatse verricht. Dit is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

12. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vereiste impliceert dat toezeggingen aan burgers moeten worden nagekomen.

13. Verzoekster was door de medewerkers van het Agentschap Telecom die op 18 augustus 2004 een onderzoek ter plaatse instelden toegezegd dat zij schriftelijk zou worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Op 15 oktober 2004 zegde het Agentschap Telecom verzoekster telefonisch toe dat zij zou worden teruggebeld door een van voornoemde medewerkers. Beide toezeggingen werden niet (tijdig) nagekomen. Voor deze nalatigheden zijn verzoekster dan ook terecht in het telefoongesprek op 5

november 2004 verontschuldiging aangeboden.

14. In de brief van het Agentschap Telecom aan verzoekster van 10 november 2004 werd gesteld dat verzoekster in het telefoongesprek van 5 november 2004 was meegedeeld dat nog onderzoek naar het ontvangstprobleem liep en dat verzoekster hierover zo snel mogelijk schriftelijk zou worden geïnformeerd. Weliswaar werd verzoekster op 9 november 2004 het verslag van het onderzoek op 18 augustus 2004 toegestuurd, maar zij werd niet schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek dat op 5 november 2004 nog gaande zou zijn.

15. Tenslotte werd verzoekster in het telefoongesprek op 11 januari 2005 toegezegd dat zij aan het eind van de week zou worden terug gebeld. Ook deze toezegging werd niet nagekomen.

Dat de toezeggingen niet werden nagekomen is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

16. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

17. Op 9 november 2004 zond het Agentschap Telecom verzoekster het verslag van het op 18 augustus 2004 ingestelde onderzoek ter plaatse. Verder werd verzoekster zowel telefonisch als schriftelijk diverse malen meegedeeld dat het Agentschap Telecom het ontvangstprobleem niet kon oplossen. Verzoekster kon zich hierbij niet neerleggen, reden waarom zij het Agentschap Telecom telkenmale weer vragen stelde. Hoewel het Agentschap Telecom behalve de op 19 januari 2005 gestelde vraag, heeft getracht alle vragen van verzoekster zo goed mogelijk te beantwoorden, heeft het ontbroken aan een duidelijke schriftelijke uiteenzetting van het geconstateerde ontvangstprobleem en van de mogelijkheden en onmogelijkheden om hier iets aan te doen. Door dit na te laten heeft het Agentschap Telecom gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk

18. Vorenstaande en het feit dat verzoekster op advies van het Agentschap Telecom tot tweemaal toe een radio heeft gekocht die ook geen goede ontvangst gaf vormt aanleiding tot een aanbeveling in dit rapport.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Agentschap Telecom te Groningen, is

niet gegrond ten aanzien van het niet oplossen van het ontvangstprobleem van verzoekster;

gegrond ten aanzien van:

- het onvoldoende tijdig instellen van een onderzoek ter plaatse wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- het niet nakomen van toezeggingen wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;
- de informatieverstrekking aan verzoekster naar aanleiding van haar melding over het ontvangstprobleem wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De minister van Economische Zaken wordt in overweging gegeven verzoekster op basis van coulance de kosten van de aanschaf van een digitale wekkerradio te vergoeden.

De minister van EZ heeft de Nationale ombudsman laten weten dat aan verzoekster de aanschaf van een digitale wekkerradio is vergoed

De minister heeft laten weten verzoekster uit coulance tegemoet te willen komen omdat het ministerie verzoekster twee maal heeft geadviseerd een nieuwe radio aan te schaffen. De minister wil de kosten daarvan vergoeden en heeft haar een bedrag van € 225 betaald

Slotbeschouwing

Heeft iemand in Nederland er recht op om via een gewone radio, Radio 2 te kunnen ontvangen zodat met de klanken van deze zender de dag begonnen kan worden? Deze vraag heeft veel geschrijf en veel geargumenteer opgeleverd. Uiteindelijk blijkt er voor publieke radiozenders een aanspraak op 100% dekking te zijn. Voor burger houdt deze garantie echter niet in dat overal die zenders ook te ontvangen zijn. Verzoekster heeft dit probleem aangekaart en het Agentschap Telecom heeft op een aantal punten bij het behandelen van haar probleem behoorlijk gehandeld.

Tijdens het omvangrijke onderzoek door de Nationale ombudsman kwam verzoekster met een praktisch voorstel.

Vergoed mij - nadat ik al eerder op advies van het Agentschap Telecom de beschikbare radio's gekocht heb € 225 voor de digitale radio die wél werkt. Het Ministerie van Economische Zaken is op dit voorstel niet ingegaan. Uit het oogpunt van kosten - baten vindt de Nationale ombudsman dit geen wijze keuze. De kosten die met deze rapportage gemoeid zijn en de behandelingskosten bij het ministerie bedragen immers een veelvoud

van het gevraagde bedrag.

Al met al is er ook reden om verzoekster tegemoet te komen. Zij toont dat zij een betrokken burger is en zij heeft een vraag op de agenda geplaatst die van maatschappelijk belang is. Zij is niet op een passende wijze tegemoet getreden.

Van het toekennen van een tegemoetkoming uit coulance behoeft geen precedentwerking uit te gaan naar andere burgers die mogelijk ontvangstproblemen hebben. Eventuele vrees daarvoor bij het Agentschap Telecom is niet gegrond.

Onderzoek

Op 22 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw O. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van Agentschap Telecom te Groningen.

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

In het kader van het onderzoek werd de minister van EZ verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de minister van EZ en verzoekers een aantal specifieke vragen gesteld. Verzoekster werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van de minister van Economische Zaken gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verslag van het bezoek van twee medewerkers van het Agentschap Telecom aan verzoekster op 18 augustus 2004;

E-mailbericht van verzoekster aan het Agentschap Telecom van 19 oktober 2004;

Brief van het Agentschap Telecom aan verzoekster van 10 november 2004;

Brief van het Agentschap Telecom aan verzoekster van 14 februari 2005;

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 22 februari 2005 en aanvulling daarop van 7 april 2005;

Brieven van de minister van EZ aan de Nationale ombudsman van 7 juli 2005 en 3 oktober 2005;

Brieven en e-mailberichten van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 18 en 19 juli 2005, 29 augustus 2005, 12 september 2005, 10 oktober 2005 en 21 december 2005;

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Het Agentschap Telecom

Omdat de beschikbare ruimte in de ether schaars is, is het noodzakelijk dat het gebruik ervan goed geregeld wordt.

Het Agentschap Telecom beheert het radiofrequentiespectrum in Nederland en draagt zorg voor de toewijzing van frequenties. Daarbij stemt het Agentschap Telecom met buurlanden af wie welke frequenties gebruikt en ontwikkelt nationale frequentieplannen.

Om gebruik te mogen maken van frequentieruimte is het in het bezit hebben van een vergunning een wettelijk vereiste (artikel 3.3, eerste lid, Telecommunicatiewet, Wet van 19 oktober 1998, Staatsblad 610). Het Agentschap Telecom is belast met het afhandelen van aanvragen en het beheer van vergunningen.

Ook behandelt het Agentschap Telecom klachten over slechte radio-ontvangst.

2. Persbericht van het Agentschap Telecom van 2 oktober 2003 naar aanleiding van het rapport van de Taskforce.

“...MINISTER BRINKHORST NEEMT OPLOSSINGEN OVER VAN TASKFORCE VOOR ONTVANGSTPROBLEMEN OP FM

Minister Brinkhorst van Economische Zaken heeft ingestemd met de voorstellen voor verbetering van de ontvangstkwaliteit van de publieke radiozenders op de FM, zoals voorgesteld door een speciale taskforce. Dit heeft de minister op donderdag 2 oktober bekend gemaakt. Het rapport van bevindingen is vandaag naar de Tweede Kamer gestuurd.

De Taskforce is samengesteld uit vertegenwoordigers van het ministerie van Economische Zaken, Publieke Omroep en ROOS (regionale omroepen). Na een intensief onderzoek heeft de Taskforce de minister als belangrijkste oplossing voorgesteld om, daar waar nodig, steunzenders te plaatsen.

Minister Brinkhorst stelde de Taskforce in nadat deze zomer de herindeling van de ether leidde tot duizenden meldingen van luisteraars die hun favoriete radiostation niet storingsvrij meer konden ontvangen. De publieke radiozenders kunnen op basis van de mediawet aanspraak maken op honderd procent ontvangst.

De Taskforce heeft na inventarisatie van ruim 3500 klachten die bij het klachtenloket zijn binnengekomen 28 problemen geïdentificeerd. Per probleem heeft de Taskforce vastgesteld wat de beste oplossing is voor de ontvangstproblemen. De minister heeft besloten alle aanbevolen oplossingen over te nemen.

De geboden oplossingen zijn teleurstellend voor de regionale omroepen. Zij vinden dat meer regionale omroepen geholpen zouden zijn met een steunzender. Ook benadrukt ROOS dat de problematiek in de grote steden extra aandacht behoeft. De minister hoopt in een volgende fase de regionale en landelijke omroepen met de gekozen oplossingen tevreden te kunnen stellen.

Publieke Omroep, verantwoordelijk voor de landelijk radiostations, is positief over de voorgestelde oplossingen, maar voegt daaraan toe dat het eindresultaat zal afhangen van de uiteindelijke beschikbaarheid van frequenties. Voor het plaatsen van de steunzenders zal met België en Duitsland moeten worden onderhandeld.

PROBLEMEN EN OPLOSSINGEN

Er zijn 5 soorten oplossingen gevonden voor de 28 problemen:

1. Voor 17 problemen is de aanbevolen oplossing een steunzender. Een steunzender moet het signaal van de publieke omroep versterken zodat het niet meer door andere zenders weggedrukt kan worden. De steunzenders dienen geplaatst te worden in Amsterdam, Rotterdam, Arnhem, Goes, Leiden, Den Haag, Hulst, Friesland. Deze oplossing is tijdrovend maar is de enige oplossing die tegemoet komt aan de aan de publieke omroepen afgegeven garantie dat zij ook na de implementatie van zerobase 100% bereik zullen hebben.
2. Bij twee problemen bestaat de aanbevolen oplossing in het verplaatsen van de zender die problemen voor de ontvangst van de publieke omroepen veroorzaakt. Het betreft hier een zender in Zwolle die verplaatst wordt. De besprekingen tussen Nozema en Broadcast Partners over deze verplaatsing zijn nu gaande.
3. Bij zes problemen is de oplossing voorlichting aan luisteraars en verder onderzoek naar de eigenschappen van radio's en antennes. Het betreft hier klachten waarbij de kwaliteit en opstelling van de radio een kritische rol speelt.
4. Bij twee problemen is er geen oplossing te vinden binnen de huidige mogelijkheden. Het gaat hier om een tekort aan veldsterkte in enkele gebieden bij regionale omroepen, een

tekort dat ook vóór de implementatie van zerobase al bestond. Dit is conform de uitgangspunten bij de planning van zerobase. Deze verzorgingstekorten zijn niet eenvoudig te verhelpen omdat er onvoldoende frequentieruimte aanwezig is.

5. Bij één soort klachten kan het Agentschap Telecom de storing niet waarnemen. De door RTV Zeeland gemelde storing in Goes is niet waargenomen.

Planning

Het plaatsen van een steunzender moet zorgvuldig plaatsvinden omdat zo'n zender zelf weer storing kan veroorzaken. Door de efficiënte, nieuwe indeling van de ether is dit een zeer moeilijke klus. Daarnaast is internationale afstemming noodzakelijk voor het verlenen van een vergunning voor de steunzender. Daarnaast zullen voor de voorgestelde steunzenders antennes moeten worden geplaatst. Voor een aantal steunzenders is reeds materiaal voorhanden kunnen deze binnen twee maanden operationeel zijn. Voor de andere zal materiaal moeten worden besteld en zal de plaatsing van de antennes een maand langer duren. In vier gevallen zal een nieuwe plaats voor de antenne worden verworven. Niet geheel zeker is wanneer dat proces is afgerond. Per te plaatsen steunzender zal een specifieke planning gemaakt moeten worden.

De klachten die nu nog binnenkomen zullen volgens een op te stellen plan van aanpak vanaf heden voortvarend worden onderzocht en opgelost.

Minister Brinkhorst betreurt enorm dat de nasleep van de herindeling zo lang moet duren. En zal alles op alles blijven zetten om de luisteraar zo spoedig mogelijk een helder ontvangst te bieden.

(...)

Agentschap Telecom heeft sinds de nieuwe indeling van de ether al enkele storingen op kunnen lossen bij luisteraars door het geven van goede voorlichting over het op- en instellen van radio's en antennes..."