

Vergaderjaar 2021–2022

**29 517**

**Veiligheidsregio's**

**24 095**

**Frequentiebeleid**

**Nr. 222**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 juni 2022

Op 8 juni 2021 heeft uw Kamer de moties van de leden Inge van Dijk c.s.<sup>1</sup> en Inge van Dijk en Rajkowski<sup>2</sup> aangenomen. De motie van het lid Inge van Dijk c.s. verzoekt om de technische opties en kosten voor snel internet voor de moeilijk gelegen adressen in het buitengebied in kaart te brengen. De motie van de leden Inge van Dijk en Rajkowski verzoekt, met het oog op het kunnen bellen van 112, om met voorstellen te komen om de plekken in Nederland met onvoldoende mobiele bereikbaarheid te ontsluiten. Hierbij informeer ik uw Kamer over de uitvoering van deze moties en geef ik tevens invulling aan mijn toezegging bij het debat over het Veerkracht en Herstelplan op 10 mei jl. (Handelingen II 2021/22, nr. 77, debat over het Nederlandse conceptplan voor het coronaherstelfonds) om hierbij te betrekken wat ervoor nodig is om de aanleg van internetaansluiting voor de huishoudens van de moeilijk gelegen adressen in het buitengebied te bekostigen. Ook informeer ik uw Kamer hoe ik invulling wil geven aan mijn toezegging bij het Commissiedebat Telecomraad (Kamerstuk 21 501-33, nr. 938) over het verbeteren van de bereikbaarheid van 112 via 4G.

In deze brief ga ik eerst in op de ambitie uit het coalitieakkoord (Bijlage bij Kamerstuk 35 788, nr. 77) en het belang van goede connectiviteit. Vervolgens ga ik in op de huidige beschikbaarheid van vaste en mobiele netwerken, en welke vangnetten er zijn om de beschikbaarheid omhoog te tillen. Ten slotte ga ik in op wat nodig is om ook de laatste huishoudens van snel internet te kunnen voorzien en de acties die ik onderneem om de mobiele bereikbaarheid van 112 te waarborgen en te verbeteren.

<sup>1</sup> Kamerstuk 24 095, nr. 536.

<sup>2</sup> Kamerstuk 24 095, nr. 535.

## 1. Coalitieakkoord: snel internet in alle delen van Nederland

De beschikbaarheid van hoogwaardige digitale connectiviteit is één van de fundamenteën om de maatschappelijke en economische kansen van digitalisering ten volle te kunnen benutten. Om heel Nederland te kunnen laten meeprofiteren van de kansen van digitalisering, is het belangrijk dat iedereen toegang heeft tot snelle internetverbindingen. Daarom heeft het vorige kabinet met het Actieplan Digitale Connectiviteit<sup>3</sup> de doelstelling geformuleerd dat in 2023 iedereen kan beschikken over een vaste verbinding van ten minste 100 Megabit per seconde (Mbps) en een grote meerderheid over 1 Gigabit per seconde (Gbps). Daarnaast wordt er gestreefd om altijd en overal goede mobiele netwerkdekking te realiseren en is hiertoe een dekkingseis opgelegd via de 700 MHz-vergunningen die in juli 2020 zijn geveild. Het huidige kabinet zet die lijn voort met de ambitie uit het coalitieakkoord om snel internet in alle delen van het land te krijgen. Deze Nederlandse ambities sluiten goed aan op de Europese ambities die zijn neergelegd in het Digitaal Kompas 2030.<sup>4</sup>

## 2. De markt voorziet het merendeel van Nederland, maar niet iedereen

Nederland kent reeds een hoge beschikbaarheid van zowel snelle vaste als mobiele connectiviteit. Zo beschikt meer dan 99% van de Nederlandse huishoudens over een vaste verbinding van ten minste 100 Mbps en bijna 90% zelfs al over een verbinding van 1 Gbps.<sup>5</sup> Nu het grootste deel van Nederland kan beschikken over Gigabit internet, is Gigabit de nieuwe landelijke snelheidsnorm. Daarnaast is nagenoeg overal in Nederland goede mobiele dekking.<sup>6</sup> Deze hoge beschikbaarheid komt tot uiting in de Europese digitaliseringsranglijst, waar Nederland de tweede plek inneemt als het gaat om digitale connectiviteit (vast en mobiel).<sup>7</sup> Ook scoort Nederland steevast hoog in de wereldwijde mobiele netwerkbenchmarks qua beschikbaarheid en kwaliteit.<sup>8</sup>

De beschikbaarheid van snel internet via vaste en mobiele netwerken komt in Nederland (primair) tot stand via marktinvesteringen. Deze beschikbaarheid is in de afgelopen jaren sterk toegenomen en neemt nog steeds toe. Dit is het gevolg van de aanleg van nieuwe glasvezelnetwerken, de opwaardering van bestaande kabel- en kopernetwerken en de verdere uitrol van mobiele netwerken, bijvoorbeeld voor 4G en 5G. Zelfs in het buitengebied, waar de markt vanwege hoge aanlegkosten aanvankelijk niet wilde investeren, is of worden momenteel snelle vaste en mobiele internetvoorzieningen gerealiseerd.

Hoewel de markt het merendeel van de Nederlandse huishoudens bedient met snelle connectiviteit, is er een verschil tussen de meerderheid van de Nederlanders die inmiddels kan beschikken over een vaste verbinding van

<sup>3</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 547.

<sup>4</sup> Mededeling «Digitaal kompas 2030: de Europese aanpak voor het digitale decennium», COM (2020) 18, 9 maart 2021 (Kamerstuk 22 112, nr. 3096).

<sup>5</sup> Op basis van de jaarlijkse inventarisatie naar de beschikbaarheid van vaste internetaansluitingen in Nederland, waarvan de laatste cijfers worden weergegeven in de openbare interactieve breedbandkaart 2021: [www.overalsnelinternet.nl/breedbandkaart](http://www.overalsnelinternet.nl/breedbandkaart). Vergeleken met 2020 is de beschikbaarheid in 2021 van 100 Mbps en 1 Gbps gestegen van respectievelijk 98,7% naar 99,2% (+0,5%) en 48,7% naar 98,8% (+41,1%).

<sup>6</sup> Volgens de recentste EU cijfers bijna 100% (demografische) dekking van 4G. Voor 5G is dat 80%.

<sup>7</sup> Digital Economy and Society Index (DESI), <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>.

<sup>8</sup> O.a. <https://www.umlaut.com/benchmarking/netherlands>, <https://www.opensignal.com/netherlands>, <https://www.speedtest.net/global-index>, <https://www.tutela.com/blog/global-mobile-experience-2021>, <https://www.tutela.com/reports/netherlands-state-of-mobile-experience-2021>.

100 Mbps en zelfs 1 Gbps, en een relatief kleine groep die hierbij achterblijft en vaak nog geen 30 Mbps heeft. Dit heeft dikwijls te maken met de specifieke ligging van een woning, waardoor ontsluiting via een snel vast netwerk lastig is. Bijvoorbeeld doordat natuurlijke obstakels de aanleg complex en kostbaar maken. Wat betreft mobiele dekking is 100% dekking onmogelijk te bereiken vanwege de natuurkundige aard van radiogolven. In mijn reactie op de vragen van inwoners van de gemeente Hall, heb ik toegelicht welke factoren de door gebruikers ervaren mobiele netwerkdekking kunnen beïnvloeden.<sup>9</sup>

Om uitvoering te geven aan de motie van het lid Inge van Dijk c.s. heeft onderzoeksbureau Dialogic onderzocht wat voor de aansluiting op vaste netwerken de omvang van de verwachte restopgave in het buitengebied is. Oftewel de huishoudens die aan het einde van 2023 naar verwachting nog geen zicht hebben op een snelle vaste internetverbinding van ten minste 100 Mbps.<sup>10</sup> Hiervoor zijn de aangekondigde (glasvezel)uitrolplannen geïnventariseerd en afgezet tegen de huidige beschikbaarheid. Uit deze analyse blijkt dat van de circa 71.000 adressen die nu nog geen snel vast internet hebben, het merendeel naar verwachting nog door de markt, en met een gebruikelijke eigen bewonersbijdrage van tussen de € 1.500 en € 2.500<sup>11</sup>, zal worden ontsloten (52.000 adressen). De verwachte restopgave in het buitengebied – huishoudens die naar verwachting niet door de markt zijn of zullen worden ontsloten – omvat nog circa 19.000 huishoudens.<sup>12</sup>

De restopgave valt uiteen in twee categorieën. De eerste categorie behelst zo'n 7.000 huishoudens die niet zijn of worden meegenomen in de verglazingsplannen van marktpartijen, bijvoorbeeld vanwege te hoge aanlegkosten door hun geïsoleerde ligging. Dit zijn adressen verspreid over buitengebieden door het hele land. De andere categorie beslaat zo'n 12.000 huishoudens in uitdagende buitengebieden. Dit zijn gebieden die vanwege hun natuurlijke eigenschappen lastiger te ontsluiten zijn en daarmee (vooralsnog) buiten de huidige uitrolplannen van marktpartijen vallen. Concreet gaat het bijvoorbeeld om (delen van) het buitengebied van Zeeland, Zuid-Limburg en de Hollandse kustlijn.

De onderzoekers van Dialogic hebben ook gekeken naar het effect op de restopgave als er mee- of tegenvallers zijn, door de aankondiging van nieuwe, of intrekking van bestaande uitrolplannen. In het optimistische scenario daalt de restopgave naar circa 13.000 huishoudens en in het pessimistische scenario stijgt het naar circa 22.000 huishoudens. In de afgelopen jaren is in de praktijk gebleken dat de uitrol door de markt enerzijds gunstiger uitpakte, maar anderzijds ook weerbarstiger kan zijn.

### *2.1. Vangnetten voor beschikbaarheid zijn de universele dienst en mobiele dekkingseis*

Om de digitale kloof qua beschikbaarheid en kwaliteit van internettoegang onder de Nederlandse huishoudens verder te verkleinen, zijn er landelijk twee vangnetten. Dit zijn de universele dienst en de dekkings- en snelheidsverplichting, beide gericht op het verhogen van de beschikbaarheid van digitale connectiviteit (op een vaste locatie en/of mobiel).

<sup>9</sup> Kamerstuk 22 112, nr. 3096.

<sup>10</sup> «De uitdagingen van snel internet in het buitengebied», Dialogic, maart 2022. Zie bijlage.

<sup>11</sup> De exacte bewonersbijdrage is afhankelijk van o.a. de totale realisatiekosten en het aantal bewoners (potentiële aansluitingen) in het gebied.

<sup>12</sup> Dit is iets lager dan, maar redelijk vergelijkbaar met de eerdere prognose van Dialogic van 2019; «Outlook digitale infrastructuur Nederland», Dialogic, december 2019, Kamerstukken 26 643 en 24 095, nr. 654.

### 2.1.1. Universele dienst: alle huishoudens adequaat breedbandinternet

Met de recent afgeronde implementatie van de Europese Telecomcode is het vangnet van de universele dienst (UD) gemoderniseerd.<sup>13</sup> De nieuwe invulling betekent dat ieder huishouden in Nederland over een breedbandvoorziening van tenminste 30 Mbps moet kunnen beschikken.<sup>14</sup> Dialogic heeft daarom ook geïnventariseerd hoe groot de restopgave is volgens deze snelheidsdrempel. Van de 19.000 huishoudens zonder zicht op een verbinding van 100 Mbps, verwachten ze dat de meerderheid (ca. 15.000) ook geen zicht heeft op 30 Mbps. Het door de rijksoverheid opleggen van een UD-verplichting aan een of meer telecomaandieners kan op grond van de Europese Telecomcode alleen als andere instrumenten zoals staatssteun geen soelaas bieden. Dat is in Nederland nu niet het geval, omdat het verlenen van staatssteun voor de ontsluiting van de restopgave in de buitengebieden tot dusver slechts op beperkte schaal is gedaan.

### 2.1.2. Dekkings- en snelheidsverplichting: landelijke mobiele dekking met minimale snelheid

Om ervoor te zorgen dat er ook wordt geïnvesteerd in de mobiele netwerken op plekken waar dat (mogelijk) niet rendabel is, maar maatschappelijk wel wenselijk, is er bij de laatste (Multiband)frequentie-veiling een dekkingseis gesteld die de (kwaliteit van de) netwerkdekking verder zal verbeteren.<sup>15</sup> Deze dekkingseis is van toepassing voor de 3 landelijke mobiele operators en verplicht hen om te zorgen voor 98% geografische mobiele dekking in elke Nederlandse gemeente met een kwaliteit van tenminste 8–10 Mbps. Verwacht wordt dat hiermee de al hoge dekkinggraad en kwaliteit van mobiele netwerken nog verder toeneemt.

## 3. Overheidsinterventie is nodig voor de restopgave zonder vast snel internet

Dialogic heeft gekeken welke technieken het meest geschikt zijn voor de ontsluiting van de restopgave en wat de bijbehorende kosten zijn. Daarbij is onder andere gekeken naar de toekomstvastheid, mogelijkheid tot koppeling met bestaande netwerken en realisatiekosten. De onderzoekers concluderen dat de aanleg van glasvezel in de meeste gevallen de preferente oplossing is, maar dat de realisatiekosten te hoog zijn om onder commerciële voorwaarden te realiseren. De onderzoekers geven tevens aan dat draadloze technieken op de korte termijn een goede tijdelijke oplossing kunnen bieden. Deze alternatieven zijn echter niet toekomstvast en vergen periodieke herinvesteringen vanuit de markt dan wel overheid om ervoor te zorgen dat de geboden snelheden aan blijven sluiten bij de toenemende behoefte aan bandbreedte.

De totale realisatiekosten voor ontsluiting van de restopgave via glasvezel, raamt Dialogic op maximaal € 250 miljoen. Voor een deel van deze huishoudens geldt dat ze, qua geografie en/of natuurlijke barrières, dusdanig geïsoleerd liggen dat verglazing bovengemiddeld complex en kostbaar is.<sup>16</sup> De onderzoekers geven aan dat het voor dergelijke zeer

<sup>13</sup> Kamerstuk, 35 865 nr. 10 en Stb. 2022, nr. 96.

<sup>14</sup> Deze snelheid groeit naarmate de minimale abonnementsnelheid van de meerderheid van de consumenten toeneemt.

<sup>15</sup> Strt. 2020, nr. 41318.

<sup>16</sup> Ter illustratie noemt Dialogic in haar rapportage een woning op het Vuurtoreneiland in het IJmeer. En in de gesprekken die Dialogic heeft gevoerd met de markt, zijn voorbeelden aangedragen waar de realisatiekosten van een lastig gelegen huishouden 100.000 euro of meer bedragen.

moelijk gesitueerde huishoudens meer voor de hand ligt om naar (doorgaans minder kostbare) draadloze oplossingen te kijken. Door de 1 tot 5% duurste huishoudens te ontsluiten via een draadloze oplossing in plaats van via glasvezel, is volgens Dialogic een kostenverlaging mogelijk van circa € 12–38 miljoen.

De onderzoekers hebben ook een inschatting gemaakt hoeveel de markt (via investering) en eindgebruikers (via eigen bijdrage) bij volledige verglazing van de restopgave bereid zijn te bekostigen. Dit bedrag wordt geraamd op circa € 55 miljoen<sup>17</sup>, wat gelet op de totaal benodigde investering van € 250 miljoen, leidt tot een onrendabele top van € 195 miljoen. Dit bedrag kan worden verlaagd tot respectievelijk € 184 en € 160 miljoen als de 1 tot 5% duurste huishoudens via een draadloze oplossing wordt ontsloten.

Ontsluiting van de restopgave zou hoe dan ook vragen om een overheidsinterventie en vraagt daarom ook een politieke weging van de beleids-opties aangedragen door Dialogic. Bij overheidsinterventie denk ik gelet op de kaders van de Europese Telecomcode in de eerste plaats aan financiering van de onrendabele top met staatssteun en pas als dat geen soelaas biedt door het opleggen van een UD-verplichting aan de markt. Daarbij gaat mijn voorkeur uit naar een toekomstvaste ontsluiting via glasvezel voor het merendeel van de restopgave en ontsluiting via een draadloze oplossing voor de 1 tot 5% duurste adressen.

De telecomsector roept op om de restopgave via middelen uit het Europees herstellfonds alsnog van snel internet te voorzien.<sup>18</sup> Ik waardeer het dat de sector hier collectief de schouders onder wil zetten. Uw Kamer is met de brief van 17 mei 2021 geïnformeerd over (Europese) financieringsmogelijkheden voor snel internet.<sup>19</sup> De begin dit jaar door de Europese Commissie uitgebrachte publicatie over financiering van breedband zet dit nogmaals op een rij en laat geen wijzigingen zien t.o.v. de genoemde Kamerbrief.<sup>20</sup> Het Europees Herstellfonds, dat door diverse lidstaten wordt ingezet voor de uitrol van snel internet, zal volgens het coalitieakkoord worden ingezet voor bestaande en reeds gedekte uitgaven en de uitrol van snel internet maakt hier geen deel van uit. Zoals hierboven reeds benoemd is er geen financiële dekking om snel internet naar de genoemde 19.000 adressen te realiseren. Bij de voorjaarsbesluitvorming 2023 zal ik dit opnieuw bezien.

Ik juich het zeer toe als provincies stappen blijven zetten en blijf provincies ondersteunen met kennisuitwisseling en expertise, in de eerste plaats via het kennisplatform snel internet en de jaarlijkse actualisatie van de breedbandkaart.<sup>21</sup> Daarbij heeft de beschikbaarheid van de ondergrens van 30 Mbps van de universele dienst in het bijzonder mijn aandacht.

Bij het debat over het Veerkracht en Herstel Plan op 10 mei jl. heb ik uw Kamer toegezegd te betrekken wat ervoor nodig zou zijn als de internetaansluiting voor de bewoners van de restopgave gratis zou worden gemaakt. Dat wil zeggen zonder de eigen bewonersbijdrage die in Nederland gebruikelijk is om de aanleg van snel internet in de buitenge-

<sup>17</sup> Bestaande uit ca. 26,5 miljoen euro investering door de markt en ca. 28,5 miljoen euro eigen bijdragen door eindgebruikers (gebaseerd op de in de markt gangbare eigen bijdrage van € 2.500 per bewoner in de meer kostbaar te verglazen buitengebieden).

<sup>18</sup> <https://www.nldigital.nl/news/consortium-wil-laatste-20-000-huishoudens-aansluiten-op-breedband/>.

<sup>19</sup> Kamerstukken 26 643 en 24 095, nr. 758.

<sup>20</sup> «EU Funding for Broadband 2021–2027», 24 February 2022; <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/eu-funding-broadband-2021-2027>.

<sup>21</sup> [www.overalsnelinternet.nl/breedbandkaart](http://www.overalsnelinternet.nl/breedbandkaart).

bieden mogelijk te maken. Het schrappen van deze eigen bijdrage betekent dat de onrendabele top waarvoor staatssteun nodig is om de restopgave volledig via glasvezel te ontsluiten, zal toenemen met circa 28,5 miljoen euro naar 223,5 miljoen euro. Naast deze financiële consequentie acht ik het onrechtvaardig naar de vele inwoners van buitengebieden die al wel reeds een eigen bijdrage hebben betaald voor hun internetaansluiting of dat bij de realisatie van de eerder genoemde 52.000 aansluitingen naar verwachting ook zullen doen. Bovendien is deze eigen bijdrage gezien de vele geslaagde vraagbundelingscampagnes (waarbij inwoners in de buitengebieden intekenen voor het afnemen van de internetverbinding) geen onoverkomelijke drempel gebleken.

#### **4. De dekkingseis zorgt voor betere mobiele dekking, technologische innovaties (kunnen) zorgen voor een verbeterde bereikbaarheid van 112**

Aangezien mobiele netwerkdekking onmogelijk 100% is te maken, is ook de mobiele bereikbaarheid van 112 niet altijd en overal te garanderen. Niettemin is de bereikbaarheid van 112 in Nederland momenteel van een hoog niveau. Toch wordt er op verschillende manieren gewerkt aan het verder verbeteren van de mobiele netwerkdekking, en de beschikbaarheid van 112 via mobiele netwerken in het bijzonder. Daarmee wordt uitvoering gegeven aan de motie van de leden Inge van Dijk en Rajkowski.

In de eerste plaats is er een dekkingseis gesteld bij de afgelopen Multi-bandveiling. Die zal er aan bijdragen dat de mobiele netwerkdekking in heel Nederland verder wordt verbeterd. Deze verbetering zal op zichzelf al een positief effect hebben op de mobiele bereikbaarheid van 112. Daarnaast is er in het verleden een handreiking gemaakt aan de hand waarvan gemeenten die problemen ervaren met de mobiele netwerkdekking geholpen worden om daar iets aan te doen.<sup>22</sup> Daarnaast blijf ik me inzetten voor een constructieve samenwerking met gemeenten en markt om de soepele uitrol van mobiele netwerken te bevorderen en daarmee te zorgen voor het behoud en het verbeteren van de goede mobiele netwerkdekking.

Specifiek voor de bereikbaarheid van 112 ben ik van plan om op twee aspecten aanvullende acties te ondernemen. De eerste daarvan is tevens relevant voor mijn toezegging aan uw Kamer in het Commissiedebat Telecomraad op 31 mei jl. Het is van belang dat de verwachte afschakeling van 2G en 3G netwerken niet leidt tot een verslechtering van de bereikbaarheid van 112. Daar is kans op ondanks het feit dat de mobiele netwerken bijna heel Nederland voorzien van 4G-dekking. Het bellen over 4G (VoLTE) werkt op dit moment nog onvoldoende goed om er zeker van te zijn dat 4G-dekking ook betekent dat mensen via die technologie kunnen bellen. Daarmee is het momenteel nog geen volledig alternatief voor 2G en 3G netwerken. Met de eerste actie wil ik dan ook uitvoering geven aan de toezegging die ik gedurende het Commissiedebat van 31 mei 2022 heb gedaan.

##### *4.1. Standaarden tot uitvoering brengen*

Bellen naar 112 via mobiele netwerken gaat momenteel over het algemeen via 2G of 3G omdat de ondersteuning daarvoor aan zowel de netwerzijde als in telefoontoestellen goed geregeld is op basis van internationale technische standaarden. Bellen via 4G («VoLTE») is echter ook mogelijk en gebeurt in de praktijk ook steeds vaker. Het voordeel van

<sup>22</sup> <https://www.agentschaptelecom.nl/actueel/nieuws/2019/09/19/stappenplan-verbeteren-mobiele-bereikbaarheid-gemeenten>.

bellen via 4G is dat 4G ook op lagere frequenties werkt dan 2G en 3G. Lagere frequenties reiken over het algemeen verder waardoor ze voor meer dekking zorgen. Echter, niet alle mensen hebben al een toestel dat het bellen via 4G ondersteunt. En ook niet alle fabrikanten van (onderdelen voor) toestellen zijn even ver in het ondersteunen daarvan in toestellen die 4G (en 5G) ondersteunen.<sup>23</sup> Dit vraagt om een goede uitvoering en ondersteuning van de internationale technische standaarden voor bellen via 4G. De verwachte afschakeling van 2G en 3G mag de huidige bereikbaarheid van 112 echter niet ondermijnen.

Ik heb dit reeds met een aantal partijen besproken. En ik ben van plan om het in september met betrokken partijen uit de hele keten te gaan bespreken.<sup>24</sup> Ook probeer ik het op de agenda van de EU te zetten. In maart is er aandacht voor gevraagd in een overleg met de Europese Commissie en Nederland heeft het onderwerp geagendeerd in de bijeenkomst van de Expert Group on Radio Equipment die plaatsvond op 9 juni jl. en dit kreeg bijval. Het kan zijn dat toestelfabrikanten de nodige aanpassingen en investeringen slechts willen maken als de EU daar om vraagt.

Bellen naar 112 kan daarnaast ook via WiFi-netwerken. De ACM heeft telecomaانبieders afgelopen jaar verplicht om dat te ondersteunen, en die hebben dat inmiddels gerealiseerd.<sup>25</sup> Ook hier geldt echter dat niet iedereen een toestel zal hebben dat het bellen via WiFi ondersteunt, en ook niet alle fabrikanten van (onderdelen voor) toestellen ondersteunen deze techniek in dezelfde mate. Ook over deze standaardisatie ben ik met de marktpartijen in gesprek en vraag ik aandacht in de EU, zodat deze technologische ontwikkelingen de mobiele bereikbaarheid van 112 waarborgen en daadwerkelijk verbeteren. Vooral ook bij mensen thuis.

#### *4.2. Onderzoeken of het mogelijk is om een plek in te richten waar mensen meldingen over gebrekkige bereikbaarheid van 112 kunnen doen*

Zoals ik in mijn reactie op de vragen van inwoners uit Hall heb aangegeven, is het vaak onduidelijk wat de oorzaak is van een ervaren gebrek in de mobiele bereikbaarheid van 112. Dit inzicht is echter essentieel om te kunnen bepalen of 112 daadwerkelijk niet bereikbaar is, en wat er kan worden gedaan om dat te verbeteren. Vooral omdat uit eerder onderzoek van TNO en Agentschap Telecom is gebleken dat de mobiele bereikbaarheid van 112 vrijwel overal in Nederland boven de 99% ligt.<sup>26</sup> Die is sindsdien waarschijnlijk verder verbeterd.<sup>27</sup> Daarom ben ik voornemens om niet eerst de bereikbaarheid van 112 nogmaals in kaart te brengen, maar een stap verder te zetten.

Zo wil ik onderzoeken of ik mensen een vast punt kan geven waar ze meldingen over problemen met de bereikbaarheid van 112 kwijt kunnen. Daarmee kan informatie worden verzameld over de exacte oorsprong van eventuele gebreken in de bereikbaarheid. Denk hierbij aan informatie over

<sup>23</sup> <https://rudolfvanderberg.medium.com/10-things-to-know-about-volte-and-vowifi-not-working-3d3a21e5b829>.

<sup>24</sup> De werking van een technologische innovaties zoals VoLTE en VoWiFi vereisen inspanningen en medewerking door alle betrokken schakels in de keten. Waaronder in ieder geval de mobiele netwerkaanbieders, fabrikanten van smartphones en andere randapparaten zoals Apple en Samsung, chipsetfabrikanten zoals Qualcomm, en de leveranciers van netwerkapparatuur zoals Nokia en Ericsson. Voor een effectieve oplossing zijn zij allemaal nodig en ik wil proberen om vertegenwoordigers vanuit al deze schakels te betrekken bij deze bijeenkomst.

<sup>25</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-alarmsnummer-112-nu-bij-alle-telecomaانبieders-bereikbaar-wifi-bellen-en-4g>.

<sup>26</sup> <https://magazines.agentschaptelecom.nl/staatvandeether/2015/01/mobiele-bereikbaarheid-112>.

<sup>27</sup> Aanhangsel Handelingen II 2020/21, nr. 3438. Zie het antwoord op vraag 4.

onder andere de locatie waar de problemen zijn ondervonden (binnenshuis/ buitenshuis), de provider bij wie iemand een abonnement heeft, het toesteltype, of de manier waarop iemand zijn toestel gebruikt. Het kan ook een plek zijn om mensen nader te informeren over de factoren die de bereikbaarheid beïnvloeden, en wat zij eventueel zelf aan acties kunnen ondernemen om dat te veranderen, zoals vervanging van hun toestel door een nieuwere variant die VoLTE en spraak over WiFi ondersteunt. Een en ander zou in aanvulling zijn op de reeds beschikbare informatie hierover op de website van de rijksoverheid.<sup>28</sup> Ik ben momenteel aan het verkennen of en hoe dit effectief in de praktijk kan worden gebracht.

Ik zal uw Kamer dit najaar nader informeren over de uitvoering van deze twee acties.

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

---

<sup>28</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/alarmnummer-112/vraag-en-antwoord/wat-kan-ik-doen-als-ik-112-niet-kan-bereiken>.