

Vergaderjaar 2010–2011

24 095

Frequentiebeleid

Nr. 268

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 17 januari 2011

De vaste commissie voor Economische Zaken, Landbouw en Innovatie¹ heeft op 15 december 2010 overleg gevoerd met viceminister-president, minister Verhagen van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over:

- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 25 juni 2010 inzake informatie over de radioadvertentiemarkt n.a.v. het AO Telecommunicatie (31 412, nr. 23);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 1 juli 2010 inzake de aanbieding van de Tweede Voortgangsrapportage Nederland Open In Verbinding (26 643, nr. 163);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 28 juni 2010 inzake het digitaliseringsbeleid etherradio (24 095, nr. 259);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 30 juni 2010 inzake nadere informatie over het digitaliseringsbeleid etherradio (24 095, nr. 260);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 4 augustus 2010 houdende een afschrift van de brief aan OLON inzake etherdistributie van lokale publieke omroepen (2010Z11438);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 3 september 2010 inzake de vernietiging van de kabelbesluiten OPTA door het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) (31 412, nr. 26);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie d.d. 10 december 2010 inzake nadere informatie met betrekking tot vernietiging kabelbesluiten OPTA door het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) (31 412, nr. 29);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 1 oktober 2010 inzake de evaluatie veiling 2,6 GHz (24 095, nr. 262);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 6 oktober 2010 inzake het herziene convenant voor vergunningsvrije antennes (27 561, nr. 39);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie d.d. 9 november 2010 inzake de aankondiging formele openbare consultatie digitaliseringsbeleid commerciële etherradio (24 095, nr. 263);**

¹ Samenstelling:

Leden: Dijkzma (PvdA), Snijder-Hazelhoff (VVD), Verburg (CDA), Koopmans (CDA), Van der Ham (D66), voorzitter, Smeets (PvdA), Samsom (PvdA), Jansen (SP), ondervoorzitter, Jacobi (PvdA), Koppejan (CDA), Graus (PVV), Thieme (PvdD), Gesthuizen (SP), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Van Tongeren (GroenLinks), Ziengs (VVD), Braakhuis (GroenLinks), Gerbrands (PVV), Lodders (VVD), Van Vliet (PVV), Dijkgraaf (SGP), Schaart (VVD) en Verhoeven (D66).
Plv. leden: Jadnanansing (PvdA), Elias (VVD), Ormel (CDA), Blanksma-van der Heuvel (PvdA), Koolmees (D66), Van der Veen (PvdA), Klijnsmas (PvdA), Irrgang (SP), Groot (PvdA), Bijleveld-Schouten (CDA), Tony van Dijk (PVV), Ouwehand (PvdD), Van Gerven (SP), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Klaver (GroenLinks), Leegte (VVD), Grashoff (GroenLinks), De Mos (PVV), Taverne (VVD), Van Bommel (PVV), Van der Staaij (SGP), Houwers (VVD) en Van Veldhoven (D66).

- **de brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie d.d. 9 december 2010 inzake de reactie op het eenmalige magazine «de Help» en stand van zaken maximumtarief voor 0900-klantenservicenummers (24 095, nr. 265);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie d.d. 9 december 2010 inzake transparantie op de radioadvertentiemarkt (31 412, nr. 30);**
- **de brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie d.d. 10 december 2010 inzake de strategische nota mobiele communicatie en beschikbaar stellen 800 MHz-band voor mobiel breedband (24 095, nr. 264).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie,
Van der Ham

De griffier van de vaste commissie voor Economische Zaken, Landbouw
en Innovatie,
Franke

Voorzitter: Van der Ham
Griffier: Van der Velden

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Braakhuis, Van Dam, Gesthuizen, Van der Ham, Schaart, Verburg en Verhoeven,

en minister Verhagen van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Wij verwelkomen de minister bij dit algemeen overleg over telecommunicatie. Daar is drie uur voor uitgetrokken. Ik stel voor iedereen zeven minuten spreektijd te geven. Mevrouw Gesthuizen moet iets eerder weg. Dan weet u dat.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Voorzitter. Ik begin met de radiofrequenties. De VVD-fractie is tevreden dat de minister de FM-frequenties per 2011 wil verlengen voor zes jaar. Dit is van groot belang voor een markt die het niet gemakkelijk heeft en zekerheid hard nodig heeft. De radio heeft een moeilijke businesscase. Er zijn weinig nieuwkomers en er staan regelmatig radiostations te koop of ze veranderen van eigenaar. De overheid moet het niet nog moeilijker maken. Ik heb begrepen dat er nog dispuut is over de hoogte van de te betalen vergoedingen voor het gebruik van de frequenties. Beide partijen, SEO en Deloitte, zijn bezig met een onderzoek en zouden tot een vergelijking moeten komen, zodat er een marktconforme prijs uitrolt voor het gebruik van de frequenties. Deelt de minister die mening? Met de uitvoering van de verlenging wil de VVD-fractie ook dat er een definitieve oplossing gezocht wordt voor de ontvangstproblemen van zowel de publieke als de commerciële omroepen en dat de oplossingen die daarvoor door de radiostations zijn aangedragen, zullen worden gefaciliteerd door het Agentschap Telecom en dat de minister erop toeziet dat dit echt gebeurt. Er bereiken mij namelijk berichten dat dit allemaal niet vanzelf gaat.

Verder wil ik van de minister weten waarom de huurprijzen van zendmastenbedrijf NOVEC voor het plaatsen van zendantennes door de radio-omroepen de afgelopen jaren met meer dan 150% zijn gestegen. Dat is bij de concurrentie niet of nauwelijks het geval. Kan de minister dit verschil uitleggen? Ik vraag dit omdat de omroepen deze exorbitante verhoging moeten betalen. Daar zit de publieke omroep niet op te wachten, zeker nu niet.

Dan kom ik op de evaluatie van de veiling van de 2,6 GHz-band. Daaruit is een aantal lessen te leren. Ten eerste is gebleken dat het aantal nieuwkomers op de markt nogal tegenviel, net als de opbrengsten. Ten tweede wordt in de evaluatie gepleit voor een zorgvuldige voorbereiding van nieuwe verdelingen van het spectrum. Helaas is nu te zien dat de tijdlijn in aanloop naar nieuwe verdeelmomenten opnieuw krap wordt, bijvoorbeeld voor de veiling in 2011.

De telecommarkt verschuift steeds meer naar een gecombineerd aanbod van vast internet, telefonie, televisie en mobiel, waardoor de telecommarkt als één markt moet worden gezien en niet meer als losse deelmarkten. Het idee van een aparte mobiele markt en een kabelmarkt is achterhaald. Het toezicht verandert te langzaam mee. Om klaar te zijn voor de toekomst wil de VVD-fractie graag het volgende voorstellen. Wij willen de Consumentenautoriteit, de NMa en de OPTA samenvoegen. De efficiencywinst die dit oplevert, willen wij deels gebruiken om deze nieuwe autoriteit ook het uitoefenen van gedragstoezicht op de markt als taak te geven. De minister heeft tijdens de begrotingsbehandeling aangegeven dat een samenvoeging van de OPTA, de NMa en de Consumentenautoriteit tot een financiële bezuiniging van 10% kan leiden. Wat is de mening van de minister hierover en deelt hij mijn verzoek?

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik heb een heel simpele vraag. Die cijfers van een besparing van 10% zijn mij inderdaad bekend. Dat wil de VVD-fractie deels ten goede laten komen aan scherper toezicht. Over welk deel hebben we het dan? Hoeveel van die besparing mag terug het toezicht in?

Mevrouw **Schaart** (VVD): Wat mij betreft gaat 5% van die 10% naar het toezicht en de andere 5% kan worden ingeboekt als bezuiniging. Dan kom ik op de vernietiging kabelbesluiten OPTA. Het oprichten van een autoriteit zoals ik net noemde, zou voor de kabelmarkt betekenen dat er binnen één huis wordt bedacht hoe bijvoorbeeld de kabelmarkt opengemaakt kan worden. Als de OPTA het niet redt, kan de NMa het overnemen. Als de toezichthouders in de telecom iets ex ante willen, kan dat via de OPTA. Zo kan de branche zeer goed in de gaten worden gehouden. Het is op zijn zachtst gezegd nogal teleurstellend voor consumenten dat er nog steeds geen echte concurrentie is op de kabelmarkt. We waren er dichtbij. Ik wijs op de concrete plannen van Online om met een voor consumenten aantrekkelijk tv-aanbod te komen. Die zijn echter doorkruist door de rechter. De OPTA werkt op dit moment aan een nieuwe marktanalyse van de kabelmarkt. Hoe gaat het kabinet dit proces bewaken en hoe wordt de Kamer hierover geïnformeerd? Snelheid is geboden. Het openbreken van de kabelmarkt is al jaren een vurige wens van de Tweede Kamer. Het duurt echt veel te lang. Wat kan de minister hier zelf aan doen? De regering zou dit ook zelf kunnen oppakken via wetgeving. Zij hoeft niet te wachten op de OPTA. Nu wordt er steeds naar andere instanties doorverwezen en lijkt niemand verantwoordelijkheid te nemen. Deze onwenselijke situatie duurt al jaren. Welke mogelijkheden ziet de minister?

Dan kom ik op de strategische nota mobiele communicatie. Veilingen blijven een lastig onderwerp voor de Nederlandse overheid. De minister heeft vorige week een buitengewoon complexe opzet voor nieuwe frequentieveilingen gestuurd, die uiterlijk in het eerste kwartaal van 2012 voorzien worden. De minister verwacht hierop snel groen licht van de Kamer. Hoewel dat te prijzen valt, want de sector is echt toe aan langjarige duidelijkheid, en hoewel er veel goede voornemens in zijn mobiele visie te vinden zijn, is het toch verstandig goed stil te staan bij dit voorgenomen beleid. Als wij nu akkoord gaan, zal de veiling doorgaan zoals aangegeven door de minister en dan is er geen weg meer terug. De Tweede Kamer heeft wel eens meer tijd genomen dan nu om over frequentieveilingen na te denken, dacht ik zo. Maar goed, misschien komen we ergens. Wat goed is aan dit voorgenomen beleid is dat de frequenties 800 MHz en 900 MHz samen worden geveild en dat er langjarige zekerheid wordt geboden aan de markt. Alle redenen om deze verworvenheden te omarmen. Tegelijkertijd is er ook nog zorg op diverse punten. Ik hoop dat de minister die zorg kan wegnemen. Het huidige ontwerp zal namelijk neerkomen op een cadeau aan de kabelmaatschappijen UPC en Ziggo. De 800 MHz-frequenties zijn waardevol. In Duitsland hebben ze 3,6 mld. opgeleverd. Omgerekend naar de Nederlandse situatie zou het 800 MHz-spectrum 700 mln. op moeten leveren, waaronder 233 mln. voor het gereserveerde deel. De reservering voor nieuwkomers in Nederland kan gemakkelijk leiden tot een aanzienlijk lager bedrag dan in andere landen. Het apart zetten van de 2 x 10 MHz in de 800 MHz-band voor nieuwkomers geeft Ziggo 4, de joint venture van UPC en Ziggo, de kans om voor een appel en een ei een mobiel netwerk te bouwen. De hoop op de andere nieuwkomer, Tele2, is op niets gebaseerd. Tele2 heeft de afgelopen weken al publiekelijk aangegeven echt geen landelijk mobiel netwerk aan te leggen. Het had bezorgde investeerders via analistenbijeenkomsten hierover eerder dit jaar al gerustgesteld. De 2,6 GHz-frequenties, die Tele2 bijna voor niets heeft gekocht, wil het op termijn als ruil inzetten voor toegang tot een ander netwerk. Zijn buitenlandse venture capitalists, zoals de eigenaar van Ziggo en het Amerikaanse Liberty, zo armlastig dat zij het nieuwe mobiele netwerk

alleen kunnen bouwen als de frequenties zo goed als gratis worden verkocht? Is zo'n cadeau redelijk of is het een fundamentele verstoring van concurrentieverhoudingen omdat de overige drie partijen ongetwijfeld veel geld zullen moeten betalen vanwege de schaarste in de 800 MHz-band die zo ontstaat?

De tegenwerping zou kunnen zijn dat de nieuwkomer een handje moet worden geholpen. Daar staat tegenover dat UPC en Ziggo een klantenbestand hebben dat zeer snel overgezet kan worden naar mobiele aanbiedingen, zonder de eigen vaste aanbiedingen te kannibaliseren.

De **voorzitter**: Wilt u afronden?

Mevrouw **Schaart** (VVD): De VVD-fractie is voorstander van de komst van nieuwkomers op deze markt. We zijn blij met de nieuwkomer Ziggo 4. Ik heb er wel echt bezwaar tegen dat de komst van Ziggo 4 gesubsidieerd wordt door de Nederlandse belastingbetaler. In de huidige opzet hoeft een vergunninghouder na twee jaar maar in 1% van Nederland zijn diensten aan te bieden en na vijf jaar hoeft dat slechts 10% te zijn. Deze lichte voorwaarden maken het spectrum extra aantrekkelijk voor partijen die niet echt van plan zijn het spectrum optimaal te gebruiken. Daarom doe ik het volgende voorstel, waarop ik graag een reactie van de minister ontvang. Volgens mij zijn er twee mogelijkheden. Of het is noodzakelijk dat de kabelmaatschappijen een minimum bedrag betalen per blok van 2 x 10 MHz voor de door hen te verwerven frequenties, of er zouden zwaardere verplichtingen moeten worden opgelegd aan nieuwkomers, die evenzeer voor de andere partijen gelden. Dat kan bijvoorbeeld met het verplicht te stellen van een uitrolverplichting voor 30% van Nederland. Nederland zou concurrentie voor mobiele diensten in heel Nederland moeten willen en niet slechts in enkele grote gemeenten.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Voorzitter. Er staat een hele waslijst op de agenda vandaag, maar ik ga mij op twee dingen richten, namelijk op de belangen van de consument en op digitale vrijheid.

De consument is op dit moment de grote verliezer in de telecommarkt. In deze cadeautjestijd wordt hij branchebreed getrakteerd op slechte dekking, vooral van het 3G-netwerk. Hij wordt getrakteerd op intransparantie van tarieven. De bedrijven draaien bij onder druk, maar onlangs werd de consument nog bedot door plotselinge afronding van seconden naar minuten. Uiteraard werd er alleen afgerond naar boven. Consumenten worden ook getrakteerd op ronduit beroerde service. Op 30 november overhandigde Youp van 't Hek aan een aantal fractievoorzitters, waaronder de mijne, De Help, een schreeuw om hulp die Youp namens de consument uit. Het is eigenlijk geweldig wat hij in korte tijd heeft weten te bereiken. Hij gaf de consument een stem. Verschillende telecombedrijven hebben sinds de start van zijn actie al aangegeven de service aan klanten te gaan verbeteren, maar dat beloven ze al jaren. Net als in de energie- en kabelmarkt, de grote commoditymarkten, blijkt dat de outsourcing van callcenters een beroerde aansluiting van eerste-, naar tweede- en derdelijnshulp biedt. Is het niet droevig dat een weliswaar fantastisch conferencier iets in enkele weken voor elkaar krijgt, waar de overheid al jaren faalt? Dat kan en moet de minister zich aantrekken. De politiek is nu aan zet. Het is aan ons om de vervolgslog te maken en ervoor te zorgen dat de rechten van consumenten beter beschermd gaan worden en dat de telecombedrijven doorgaan met het verbeteren van hun service, ook als zij gaan subject meer zijn van de camera's, media en de ludieke acties van Youp. De politiek dient het voor de consument op te nemen en krachtig te handelen. Het is te gemakkelijk om te zeggen dat het aan de markt zelf is om de dienstverlening te verbeteren. Als de bedrijven die verantwoordelijkheid niet zelf branchebreed nemen, is het tijd dat de

politiek ingrijpt. Een branchebreed probleem vraagt om een branchebrede aanpak.

De minister schrijft in zijn brief dat de kosten van 0900-klantenservice-nummers in de afgelopen jaren zijn gedaald. Hij schrijft dat toe aan maatregelen die in de afgelopen jaren zijn genomen. Het is goed om te zien dat die maatregelen nu hun vruchten afwerpen, maar ik dring er wel op aan om door te pakken. Is de minister het met mij eens dat we heldere criteria moeten opstellen voor de dienstverlening aan klanten en dat de dienstverlening aan klanten aan die criteria getoetst zou moeten worden? Het is één ding dat je nu minder betaalt om met een helpdesk te bellen, maar als je een paar euro minder betaalt om van het kastje naar de muur gestuurd te worden, is de consument daar uiteindelijk niet veel mee opgeschoten. Is de minister bereid aan voorstellen te werken voor dit soort algemeen geldende criteria voor de dienstverlening? De fractie van GroenLinks wil daar uiteraard graag over meedenken. De minister kondigt in zijn brief aan om de Klantenservice Federatie op korte termijn voor een gesprek uit te nodigen. Dat zou een eerste stap kunnen zijn. De fractie van GroenLinks wil echter verder gaan dan dat. De minister schrijft dat hij de oplossing niet meteen ziet in meer wet- en regelgeving. Waarom eigenlijk niet? Hij geeft zelf aan dat maatregelen die de afgelopen jaren zijn genomen om de tarieven van 0900-klantnummers te verlagen, effectief zijn gebleken. Daar zat ook een wettelijke maatregel bij, namelijk een maximumtarief voor 0900-nummers. Waarom zouden we die effectieve lijn niet doortrekken? Waarom zouden we nu geen algemeen geldende criteria voor de dienstverlening opstellen? Dit alles uiteraard in overleg met de sector, die daar trouwens ook toe bereid is en die daar zelf ook baat bij heeft. Graag krijg ik hierop een reactie.

De fractie van GroenLinks wil gedragstoezicht op de markt. Om te beginnen op de telecom- en energiemarkt. De AFM oefent al jaren gedragstoezicht uit op de financiële markt en het wordt gewoon tijd om dat door te trekken. De consument moet niet langer een roepende in de woestijn zijn. Hij moet gehoord en beschermd worden. Als het om enkele bedrijven zou gaan, zouden de VVD en GroenLinks dit niet voorstellen, maar als hele branches niet goed functioneren, wordt het tijd voor een andere aanpak. Met «consumenten» bedoel ik overigens niet alleen particulieren. Ik doel daarmee ook op de kleine ondernemer die zelf geen juridische dienst heeft. Ook die ondernemers worden vaak de dupe van het wangedrag van telecombedrijven. Onlangs stuurde KPN nog een brief aan al zijn zakelijke klanten waarin het bedrijf op onduidelijke wijze aankondigde dat de contractduur voortaan standaard op één jaar gezet zou worden. Klanten die niet op de brief reageerden, zaten opeens aan een jaarcontract vast. Afgelopen zomer heeft KPN de standaardopzegtermijn voor zakelijke klanten al van één naar drie maanden verlengd. Die werd dus nu in wezen tot een jaar verlengd. Is de minister het met mij eens dat dit eigenlijk niet kan en dat hier enig handelen wordt gevraagd? De particuliere consument is sinds 2009 al via de Telecommunicatiewet beschermd, maar de kleine ondernemer heeft nu toch ook recht op bescherming.

De heer **Verhoeven** (D66): De heer Braakhuis spreekt over een branchebrede aanpak, maar vervolgens noemt hij allerlei uitwassen bij individuele bedrijven. Het is lang niet altijd de hele branche die onwenselijk gedrag vertoont. Hoe ziet de heer Braakhuis de branchebrede aanpak? Ik zoek naar de verhouding tussen collectief en individueel.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Ik geef inderdaad voorbeelden van individuele bedrijven. We merken wel dat het hier om een oligopolide markt gaat, waarin in wezen een heel gering aantal aanbieders is en waarin het volgedrag enorm is. Je zag dat bij het afronden van seconden naar minuten. De eerste ging dat doen en nummer twee en drie volgden

al snel. Ik stel vast dat wat in deze branche begint bij één bedrijf vaak een branchebreed probleem wordt. Het is tijd dat de consument niet langer een roepende in de woestijn is. Het is tijd voor echt gedragstoezicht op de telecommarkt. Dat heeft natuurlijk alleen zin als we een waakhond krijgen die ook tanden heeft en die gaat toezien op de naleving van gedragscriteria. Samen met de VVD stel ik dan ook voor om de NMa, de OPTA en de Consumentenautoriteit samen te voegen. De VVD en GroenLinks zullen daartoe desnoods een motie indienen, maar we wachten natuurlijk eerst de reactie van de minister af. Zoals mevrouw Schaart al heeft gezegd kan het 10% aan bezuinigingen opleveren en wij willen daarvan 5% reserveren voor de uitbreiding van deze waakhond met het gedragstoezicht. De andere 5% kan als bezuiniging worden gerekend. Een gesprek dat ik hierover had met een van de grootste operators uit de markt was ronduit positief. Als we individuele bedrijven aanpakken, zou dat het level playing field verstoren. Dit initiatief zorgt er juist voor dat er een gelijk speelveld behouden blijft voor de hele markt: minister van Financiën blij, sector blij en de consument blij. Gaat de minister met ons voorstel aan de slag? Als hij daarmee akkoord gaat, bespaart hij zich een motie. Dan kom ik op Nederland Open In Verbinding en opensourcesoftware. Ik zal maar meteen met de deur in huis vallen. Het is niet wat GroenLinks ervan verwacht had. In de motie-Vendrik c.s. werd in 2002 al gesteld dat alle door de publieke sector gebruikte software aan open standaarden moest voldoen en dat de overheid het gebruik van opensourcesoftware zou moeten stimuleren. Dit had al in 2006 gerealiseerd moeten zijn. Waarom is het nog niet zover? GroenLinks is een groot voorstander van opensourcesoftware omdat de digitale ruimte vrij moet zijn van software-bedrijven die zich gedragen als monopolisten en omdat er ook in de digitale wereld een eerlijk speelveld moet zijn voor ondernemers en voor de whizzkids van deze wereld, zodat we geen rem op digitale innovatie zetten alleen omdat Bill Gates dat zo graag wil, maar zodat de digitale revolutie ook in Nederland door kan gaan. Het is ook een centenkwesitie. Ik heb begrepen dat de licentiekosten die we nu jaarlijks aan de VS betalen voor het gebruik van software in de miljarden lopen. Die kosten stijgen elk jaar nog met 10%. Is de minister het met mij eens dat het juist in deze tijden van financiële krapte interessant is om uitvoering te geven aan de motie-Vendrik en te kiezen voor open standaarden en opensourcesoftware? Wanneer gaat de minister werk maken van het uitvoeren van de motie-Vendrik?

Mevrouw **Verburg** (CDA): Voorzitter. Er is vandaag veel aan de orde. We kunnen het vandaag niet allemaal behappen, maar dat hoeft ook niet, omdat we naar aanleiding van de brieven van de minister vast en zeker in de loop van volgend jaar nog een aantal keer zullen praten over bijvoorbeeld de voorwaarden van de frequentieveilingen. Dat vind ik overigens een goed voornemen. Er zal nog heel veel moeten worden ingevuld. Ik vraag de minister welk tijdschema hij daarbij in gedachten heeft zodat het voor de Kamer ook mogelijk is om die stappen te volgen en te constateren of de stappen op de goede wijze worden genomen, zodat er sprake is van een gelijk speelveld en een zorgvuldige balans tussen ondernemers en consumenten. Ik denk dat naast het belang van ondernemers ook het belang van consumenten zeer goed in de gaten gehouden moet worden. Als de OPTA signaleert dat het gevaar is dat er sprake is van stilzwijgende coördinatie van marktgedrag door grote spelers als KPN, Vodafone en T-Mobile, vraag ik me af hoe de minister kan garanderen dat daarvan geen sprake zal zijn. Wat gaat de minister doen om het risico tot nul terug te brengen als het risico wordt gesignaleerd? Anders gaan we namelijk de verkeerde kant uit.

De voorbereiding van de veilingen moet ter hand worden genomen. Dat lijkt me prima. We hebben het bij de voorbespreking van de VTE-raad ook

even gehad over de 800 MHz. We weten dat daar ook andere vormen van gebruik voor nodig zijn en dat daarvoor gesprekken nodig zijn met KPN, Digitenne en de publieke omroep over omzetting naar lagere kanalen. De minister schrijft dat met KPN randvoorwaarden voor compensatie zullen worden opgesteld. Het is wel de vraag over welke compensatie we het hebben. Over welk bedrag hebben we het en wie gaat dat betalen? Het 800 MHz-spectrum wordt ook door draadloze microfoons gebruikt. We hebben bij de voorbereiding van de VTE-raad gesproken over de storingsgevoeligheid van het 800 MHz-spectrum. Hoe gaat de minister ervoor zorgen dat het gebruik van draadloze microfoons door bijvoorbeeld scholen, kerken, theaters, muziekevenementen en dergelijke zorgvuldig wordt ingepast, zodat de vrijwilligersorganisaties niet het slachtoffer worden van de ingebruikname van de 800 MHz-band? Uit de evaluatie van de 2,6 GHz-veiling is gebleken dat een noodremprocedure noodzakelijk zou kunnen zijn. Hij wordt in ieder geval aanbevolen. Gaat de minister de noodremprocedure in het kader van de veilingen uitwerken en ook aan de Kamer sturen?

Een ander belangrijk punt is de dekking van de digitalisering van omroepen. Ik vraag aandacht voor de gelijke kansen van regionale en nationale omroepen. Ik kreeg een bericht van de Regionale Omroep Organisatie en Samenwerking (ROOS). Zij zegt dat als deze vorm van digitalisering doorgaat, dat zou betekenen dat een omroep als Omroep Flevoland wel Almelo zou kunnen bereiken, maar niet Almere. Dat kan toch niet de bedoeling zijn? Graag krijg ik hier een reactie op. Ik vraag ook een reactie op het voorstel dat deze organisatie doet om een soort ruil toe te passen. Zij vraagt of het landelijke netwerk MTVNL beschikbaar gesteld kan worden aan de regionale omroepen in plaats van aan de nationale omroepen. Is dat een oplossing voor een aantal problemen? Is dat een win-winsituatie?

De brief van de minister over De Help en over de helpdesks stelt mijn fractie niet gerust. Ik ben het eens met de collega's die daar eerder over hebben gesproken. Er worden steeds plannetjes uitgewerkt om de consument zo veel mogelijk te laten betalen en zo lang mogelijk aan de lijn te houden. Wordt het geen tijd de wachttijd voordat iemand contact krijgt bij een 0900-nummer – dus niet het muziekje of de doorverwijzing of wat dan ook – te laten betalen door de aanbieder in plaats van door de consument? Ik heb het zelf regelmatig meegemaakt en ik hoor er nog steeds klachten over. Die wachttijd is ellendig lang en de teller tikt maar. Ik wil dus dat de kosten van de wachttijd voor rekening komen van de aanbieder van de hulplijn. Dat geldt dan natuurlijk ook voor doorschakeling. Daar kan natuurlijk weer een soort wachttijd aan worden gekoppeld. Ik denk dat dat de beste manier is om de wachttijd te verkorten.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik ben blij dat de CDA-fractie eindelijk inziet dat het heel redelijk zou zijn om die wachttijd gratis te maken. We hebben dat in de vorige kabinetsperiode een aantal keren voorgesteld. Ons werd door de voormalig staatssecretaris Heemskerk steeds verteld dat dit technisch zeer lastig is. Is mevrouw Verburg het met mij eens dat de kosten die eventueel gemaakt moeten worden eerst helemaal duidelijk moeten zijn en dat we dan duidelijke afspraken maken over waar de kosten van de technische ontwikkeling en de implementatie precies neerkomen?

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ik ben bekend met die discussie. De laatste brief van het kabinet hierover is van november 2007. Dat is al een hele tijd geleden. Dat is te lang geleden om het niet opnieuw aan de orde te stellen. Ik stel namelijk vast dat de wachttijden nog steeds irritant lang zijn. Voor de doorschakelmomenten geldt hetzelfde. Daar moet wat de CDA-fractie betreft iets aan gebeuren. Ik vraag de minister om met een

voorstel daarvoor te komen, waarbij natuurlijk rekening wordt gehouden met wat daarvoor nodig is. Ik voorspel echter dat we veel ergernis bij consumenten kunnen weghalen als we op dit onderwerp een keer doorbijten.

De **voorzitter**: Ik heb vanochtend ook nog lang aan de lijn gehangen.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Ik wil helemaal niet in de wachtrij staan, noch gratis, noch betaald. Ik wil een antwoord op mijn vraag. Daar gaat het om. Die wachtrij moet worden weggewerkt. Dat is toch de kern van de zaak? Heeft de CDA-fractie een oplossing voor de dienstverleningskwaliteit. Daar gaat het toch om?

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ja, maar ik beloof u dit: als de wachttijden en de doorschakelmomenten voor rekening zijn van de aanbieder van een hulplijn, krijg je binnen de kortste keren een adequate bezetting. Dan komt er ook adequaat antwoord. De prijs per minuut kan niet worden opgejaagd.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Gebeld worden kost helemaal niets. Het kost telecombedrijven helemaal niets als klanten bellen. Er treedt geen prijsdruk op waardoor zij hun gedrag zullen veranderen. Mijn vraag blijft staan: wat gaat de CDA-fractie doen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren? Daar wacht de klant namelijk op.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ik ben het niet met u eens, maar misschien spreekt u andere klanten. Dat zou op zich best kunnen. Ik denk dat er veel geld wordt verdiend vanaf het moment dat er wordt opgenomen. Het lijkt wel alsof er een strategie is om mensen zo lang mogelijk aan de lijn te houden. Als we dat oplossen zijn we een heel eind verder.

De heer **Verhoeven** (D66): Als een product goed is of als er veel behoefte is aan een bepaalde dienst ontstaat er een rij. Ik denk dus niet dat we de illusie moeten hebben dat we de wachtrijen kunnen wegnemen. De heer Braakhuis heeft wel gelijk dat het problematisch wordt als je moet betalen om in de rij te staan. Mevrouw Verburg heeft net aangegeven dat zij daar werk van wil maken. Is zij bereid dat ideaal te bereiken ongeacht de technische belemmeringen die haar voortdurend voor de voeten zullen worden geworpen?

Mevrouw **Verburg** (CDA): U hoort mijn vragen aan de minister. Ik vind die ergernis zo groot dat er iets aan moet gebeuren. Ik hoop, en ga er eigenlijk ook van uit, dat u het daarmee eens bent. Als je iemand belt en er wordt niet opgenomen, moet er ook geen teller tikken. Dan probeer je het een andere keer. Als je 20, 30 of 45 minuten in de wacht wordt gezet, ben je de rest van de dag niet te genieten. Als we dat oplossen, is dat de beste oplossing. Als de heer Verhoeven met een ander voorstel komt, ben ik best bereid daarnaar te kijken.

De heer **Verhoeven** (D66): Dit is een zeer geruststellend antwoord.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Ik zou ook nog wel graag een oplossing van mevrouw Verburg willen horen. Ik denk dat je naar de kosten zou moeten kijken en niet zozeer naar de lengte van de gesprekken. De consument moet in één keer zo goed mogelijk worden geholpen.

De **voorzitter**: U krijgt allemaal tips.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ik denk dat u toch een kleine vergissing maakt. Ik zit nu aan deze kant van de tafel; als Kamerlid. Mijn oplossing is dat de

wachttijd vanaf het opnemen en het doorverwijzen voor rekening komt van de aanbieder. In alle brieven die we van de minister of van de vorige minister of staatssecretaris kregen, wordt duidelijk gemaakt dat consumenten ook met de voeten moeten kunnen stemmen. Zij moeten op een gemakkelijke manier kunnen opzeggen. Dat zijn natuurlijk ook belangrijke zaken. En dan is er altijd nog de mogelijkheid om via Twitter of andere sociale media zaken aan de kaak te stellen. Die manier moeten we ook niet onderschatten. De grootste irritatie is het niemand aan de lijn kunnen krijgen en het eindeloos doorverwezen worden en nog geen oplossing krijgen. Als we dat aanpakken, hebben we een heel stuk ergernis weggenomen, denk ik. Het wordt tijd dat we dat doen.

De **voorzitter**: Dan kunt u nu doorgaan met uw betoog.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ik ben aan het eind van mijn inbreng in eerste termijn. Wel heb ik nog één vraag over de veilingen. Welke voorwaarden worden aan de bidders gesteld? Ziet de minister bij het veilen het risico dat degene die het hoogst biedt, maar binnen één jaar voor 1% in Nederland diensten hoeft aan te bieden en in vijf jaar slechts voor 5%? Leidt dat tot het risico dat er gespeculeerd wordt? Buitenlandse bidders kunnen daardoor speculatief inzetten en kopen en aan die 1% voldoen. Dan kunnen ze wachten en na een paar jaar met lucratieve winsten de zaken verkopen. Ik zie dat als een risico en ik wil daarop graag een reactie van de minister.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Voorzitter. Het telecomdossier is altijd weerbarstig. Het geeft een overvolle agenda voor dit AO en we zien dat er op tal van deelmarkten in de telecommarkt de nodige problemen zijn. Die zijn er vaak al heel lang. Die dossiers slepen al jaren voort. We hebben problemen op de kabelmarkt, op de etherdistributiemarkt en met de herverdeling van frequenties. Met name het feit dat het zo lang duurt voordat de politiek echt met oplossingen komt, geeft te denken. Dat geeft vooral te denken over de afwezigheid van een gefundeerde visie op het ministerie van ELI op die verschillende deelmarkten en over de kwaliteit van het toezicht in Nederland.

Ik heb heel veel vragen over de radioadvertentiemarkt. Alle betrokken partijen zijn van mening dat er sprake is van voldoende transparantie. Dat hebben zij per brief aan de minister laten weten. De minister neemt daar genoeg mee. Hoe kan dat nu zo plotseling? Hoe verhoudt dat zich tot de uitspraak van de NMa dat er mogelijk sprake is van gebrek aan transparantie? Had de NMa geen gereede aanwijzingen om dat te stellen? Welke aanwijzingen waren dat en zijn deze nu plots weggenomen?

Dan kom ik op Nederland Open In Verbinding. De minister geeft aan dat de verplichting om open standaarden te gebruiken een resultaatsverplichting is. Wat betekent dat? Wat als het resultaat niet wordt gehaald? Welke sancties volgen er dan? Hoe gaat de minister de desbetreffende ministeries en andere overheden helpen en stimuleren de doelstelling te halen? Uit de monitor blijkt dat met name decentrale overheden achterlopen. Bij gemeenten, provincies en waterschappen staat het belang van open standaarden hoog in het vaandel – dat erken ik zeker – maar ongeveer de helft hiervan heeft er te weinig informatie over om er daadwerkelijk werk van te maken. Vooral gemeenten en waterschappen gebruiken nog in bijna de helft van de gevallen het «pas toe of leg uit»-principe niet. De helft heeft ook nog geen implementatiestrategie voor OSOSS. Wat gaat de minister hieraan doen? Het Rijk heeft een verplichting die is vastgelegd in een besluit van 8 november 2008. Met de decentrale overheden is een bestuursakkoord gesloten. Wat is de waarde daarvan? Een woordvoerder van de VNG zei hierover dat het om een intentie gaat en niet om een contract. Voor de maatschappelijke sectoren zijn nog geen vergelijkbare sectorale afspraken. Komen die nog?

Dan kom ik op het digitaliseringsbeleid radio. De minister is een consultatie gestart over de ontwerpbesluiten, waaronder het eenmalige bedrag dat ook de commerciële radiovergunninghouders moeten betalen. De verlenging moet per 1 september 2011 plaatsvinden, want dan lopen de huidige vergunningen af. Welke opmerkingen heeft de Raad van State bij de wijziging van het Frequentiebesluit gemaakt? Kan de minister die en de consultatieversie naar de Kamer sturen? Wanneer is hij van plan duidelijkheid te geven aan de marktpartijen over de wijze waarop wordt omgegaan met verlenging? We krijgen uit de markt signalen dat de prijs door SEO te hoog is ingeschat. Kan de minister die signalen meenemen in zijn bericht aan de Kamer? Wat wil hij hiermee doen? De digitaliseringsverplichting geldt ook voor de middengolf. Op de middengolf zijn veel kleinere omroepen actief. Er lijkt ook geen sprake te zijn van schaarste op die frequenties. Vindt de minister het proportioneel om hier een digitaliseringsverplichting op te leggen?

Dan kom ik op de ontvangstproblemen van omroepsignalen. Er zijn hier en daar wat problemen met de ontvangst van enkele lokale publieke omroepen. De minister geeft aan dat zij zich op individueel niveau kunnen wenden tot het Agentschap Telecom. Zijn de problemen nu opgelost? Kan de minister een overzicht verstrekken van de meldingen? Zijn die meldingen opgelost en is er aan die meldingen voldaan? Graag krijgen we daar een overzicht van. Verder krijgen wij veel meldingen dat er problemen zijn met de ontvangst van Digitenne. KPN heeft het kaartje waarop stond aangegeven op welke plekken in Nederland ontvangstklachten waren, maar van de website gehaald, volgens onze berichten. Kent de minister deze klachten en kan hij hiervan een overzicht verstrekken?

Door collega's is al het nodige over de kabelmarkt gezegd. Op welke wijze kan de minister de kabelmaatschappijen zo ver krijgen dat zij signalen van anderen doorgeven? De minister heeft aangegeven dat hij zich er actief mee wil bemoeien en dat partijen om de tafel moeten. Wat heeft hij als stok achter de deur om die markt open te krijgen als een goed gesprek niet werkt? We zijn hier namelijk al heel lang mee bezig.

Dan kom ik op de strategische nota mobiele communicatie en het beschikbaar stellen van de 800 MHz-band voor mobiel breedband. De minister wil begin 2012 de veilingen organiseren van de 900 MHz-, 1 800 MHz- en 800 MHz-banden plus het resterende deel uit de 2,6 GHz-band en de teruggegeven frequenties uit de 2,1 GHz-band. Een derde deel van het extra spectrum wordt gereserveerd voor nieuwkomers. Over hoeveel bandbreedte hebben we het nu eigenlijk als je dit vergelijkt met de oorspronkelijke 2,6 GHz-veiling? Hoeveel kavels worden er dan geveild in beide veilingen? De minister reserveert in de nieuwe veiling beduidend minder kavels, namelijk twee voor nieuwkomers. Is dat een van de lessen die hij heeft getrokken uit de 2,6 GHz-veiling? Hoe weet hij dat dit het meest efficiënt is? Stel nu dat Ziggo 4 en UPC deze kavels winnen, is er dan nog ruimte voor nieuwe toetreders? Of zijn deze nieuwe toetreders er wellicht niet? Wat doet de minister als er weer spectrum overblijft? Hoe staat het met de verplichting om het netwerk uit te rollen voor mobiele telecommunicatie en mobiel internet? De nieuwe toetreders Ziggo 4 en UPC hebben daar ten tijde van de veiling een plan voor gepresenteerd. Hoe staat het met de uitvoering van deze plannen? Moeten die plannen nog worden uitgevoerd of gaat voor hen een ingebruiknameverplichting gelden conform de opzet van de nieuw aangekondigde veiling? Hoe wordt voor een nieuwkomer op de mobiele markt de toegang tot het netwerk van een bestaande operator geregeld? Er wordt in de strategische nota mobiele communicatie nergens gerept over een verband tussen mobiele communicatie en vaste communicatie. Is dit een strategische keuze? Ziet de minister een verband en wat betekent dit volgens hem voor de rol van de overheid? Worden partijen gecompenseerd als zij kosten moeten maken omdat zij van de 800 MHz-band moeten omschakelen naar een

andere frequentie in verband met het vrijgeven van digitaal dividend? Vindt de minister dat hij genoeg tijd heeft met de overgangstermijn tot 2015, temeer daar hij de eis stelt dat gebruik van mobiele communicatie-apparatuur, waarbij momenteel gebruik wordt gemaakt van de 800 MHz-band, geen storing geeft in het nieuwe telecommunicatiegebruik? Is de afschrijvingstermijn niet vaak veel langer dan, in het slechtste geval, vierenhalf jaar? Hoe voorkomt de minister dat deze groepen worden weggedrukt?

Ik sluit mij korthedshalve aan bij de opmerkingen die inmiddels zijn gemaakt over de 0900-nummers en de helpdeskproblemen. Er zijn waarschijnlijk sterkere prikkels nodig om ervoor te zorgen dat de consument een goede service krijgt, bijvoorbeeld financieel door een bonus-malussysteem of door een bijdrage aan een geschillencommissie. Deze kan afhankelijk worden gemaakt van het aantal klachten dat is ingediend over marktpartijen. Hoe denkt de minister hierover?

De heer **Van Dam** (PvdA): Voorzitter. Dit algemeen overleg gaat over van alles, maar er is één rode draad. Het gaat over de vraag of de markt wel voldoende werkt. Daarachter ligt de overtuiging, ook bij mij, dat een goedwerkende markt uiteindelijk goed is voor de consument en voor de economie. Voordat we over allerlei zelfstandige onderwerpen spreken, is het goed om te bekijken of de Kamer en de minister dezelfde agenda delen. Dit is niet traditioneel een onderwerp dat de coalitie en de oppositie verdeelt. Ik hoop dat dit een begin kan zijn van samenwerking tussen de regering en de Kamer. Hoe kunnen we de markten, ook op het gebied van telecom, zodanig verbeteren dat de positie van de consument versterkt wordt? Dat is uiteindelijk goed voor de werking van de markt en daar hebben we allemaal profijt van. Graag krijg ik hierop een reactie van de minister.

Ik begin bij mobiel breedband. Complimenten voor de minister. Hij maakt niet dezelfde fout als de vorige keer is gemaakt bij de verdeling van de 2,6 GHz-frequenties. Toen moesten wij vanuit de Kamer afdwingen dat er ruimte kwam voor nieuwkomers. De minister creëert die ruimte nu zelf. Hij zet daarmee een belangrijke stap. De concurrentie op de markt voor mobiele telefonie en internet is onvoldoende en zou versterkt moeten worden. De minister doet dat. We delen kennelijk dezelfde doelen bij deze frequentieverdeling. Ik heb daar wel een paar vragen bij. Een nieuwkomer heeft meer nodig dan alleen spectrum in de 800 MHz-band. Als hij mobiel breedband wil kunnen aanbieden heeft hij ook spectrum nodig in een hoger gedeelte. Waarom kiest de minister ervoor alleen in de 800 MHz-band ruimte te reserveren voor nieuwkomers en niet ook in het hogere deel van het spectrum? Hij zou bijvoorbeeld ook de veiling anders kunnen organiseren door pakketjes samen te stellen die elke aanbieder nodig zal hebben, namelijk met een combinatie tussen laag en hoog spectrum. Dan kan hij die pakketten veilen. Op die manier kan hij een nieuwkomer garanderen dat hij een volwaardig pakket aan frequenties kan bemachtigen.

De minister acht een cap onnodig. Hij wil de hoeveelheid spectrum die kan worden verworven, niet begrenzen. Te veel spectrum kopen is altijd nog goedkoper dan te veel concurrentie krijgen. Waarom maakt de minister deze keuze? Is het niet verstandiger om een beperking op te leggen aan de hoeveelheid spectrum die je kunt kopen?

Mevrouw **Schaart** (VVD): Ik deel de opvatting van de heer Van Dam. Hij heeft het echter steeds over nieuwkomers, terwijl er maar één nieuwkomer op deze markt te vinden zal zijn. Wat is zijn mening daarover en welke nieuwkomers verwacht hij?

De heer **Van Dam** (PvdA): We hebben bij de verdeling van de 2,6 GHz-frequenties gezien dat twee nieuwkomers de markt hebben betreden. Die

kunnen niet op basis van wat zij daar verworven hebben een nieuw aanbod neerzetten. Mijn vragen komen zelfs mede voort uit discussies die we toen al hadden over die verdeling. Aan die frequenties zijn naar mijn mening te weinig voorwaarden gesteld. Daardoor kun je ze ook kopen zonder er iets mee te doen. Ik vind dus dat je dat nu iets scherper moet doen. Dat die nieuwkomers de kabelmaatschappijen en Tele2 zijn die al wel op de telecommarkt aanwezig zijn, is op zich logisch. Daarmee hebben ze namelijk een betere kans om op die mobiele markt toe te treden. Tegelijkertijd weet je nooit of zich ook andere partijen melden. Dat zou altijd kunnen.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Is dat realistisch? In theorie is het wel waar, maar in de realiteit niet. Tele2 heeft al aangegeven dat zij absoluut geen interesse heeft in de volgende veiling.

De heer **Van Dam** (PvdA): Toen we de UMTS verdeelden, was er veel discussie over het aantal kavels dat gemaakt moest worden. Dat zijn er uiteindelijk vijf geworden. We hebben nu nog maar drie partijen over. Er zijn natuurlijk allerlei virtuele aanbieders over, maar er zijn maar drie partijen die zelf een netwerk hebben en tegelijkertijd diensten aanbieden. De markt is in de afgelopen jaren enorm verschaald. Dan moet je bekijken hoe je ervoor kunt zorgen dat die markt weer een beetje vergroot wordt met op z'n minst vier partijen. Dat lijkt mij een reëel scenario. Of vijf haalbaar is, kan ik niet inschatten. Dan is het terecht om die ruimte te creëren, want de drie partijen die er al zijn, hebben een enorm concurrentievoordeel. Voor die drie partijen is de investering die ze moeten doen als zij een nieuw spectrum kopen, veel lager dan voor een nieuwe partij. Een van die nieuwe partijen wordt wellicht gevormd door de kabelaars die ook de ruimte hebben om te investeren. Dat zou een partij kunnen zijn die de markt kan openbreken. Ik voel er niets voor om de belangen van de bestaande partijen te verdedigen, zoals mevrouw Schaart deed. Ik voel daar niets voor.

Mevrouw **Schaart** (VVD): De heer Van Dam is het dus met mij eens dat er eigenlijk maar één nieuwkomer op de markt is.

De **voorzitter**: Ik vraag mevrouw Schaart niet meer te reageren. Zij heeft haar eigen termijn gehad.

De heer **Van Dam** (PvdA): Ik zie dat de minister een voorstel doet waarmee er in elk geval ruimte komt voor één nieuwkomer. Ik denk dat dat ook reëel is. Als je ruimte voor twee nieuwkomers zou eisen, weet je niet zeker of de markt daar voldoende ruimte voor biedt. Ik vind dat een reëel scenario.

De heer **Verhoeven** (D66): Uit de evaluatie van de 2,6 GHz-veiling is gebleken dat die maximumblokjes niet werkten omdat er blokjes overbleven bij gebrek aan nieuwe concurrenten. Het lijkt er nu op dat de heer Van Dam daar toch weer aan vast wil houden. Waarom doet hij dat? Zo maak je blokjes vrij die vervolgens niet worden ingevuld.

De heer **Van Dam** (PvdA): Als u goed hebt gekeken, ging het bij de overgebleven blokjes om andere frequentietechnieken dan de blokken die wel gekocht zijn. Dat is precies een van de onderwerpen die wij van tevoren besproken hadden omdat er binnen dat 2,6 GHz-spectrum er frequenties beschikbaar waren voor twee typen techniek. De LTE-techniek is wel verkocht en dat is relevant voor mobiel breedband. Ik was niet zo onder de indruk van de conclusies van de evaluatie.

De heer **Verhoeven** (D66): Dan schakel ik even door naar een ander voorstel van de heer Van Dam, namelijk om pakketten van verschillende bandbreedtes te maken. Hoeveel pakketten wil hij ongeveer maken? En aan hoeveel partijen denkt hij? Ook daarvoor geldt weer dat je blokjes moet maken. Hoeveel blokjes zijn er nodig in zijn voorstel?

De heer **Van Dam** (PvdA): Als je dezelfde lijn volgt als de minister heb je het over minstens vier blokjes. Daarnaast kun je nog vrije ruimte veilen. De minister geeft een ingebruiknameplicht. Bij de 2,6 GHz-veiling vond ik die ingebruiknameplicht veel te beperkt. Je kon 2,6 GHz-frequenties kopen voor defensief gebruik. Je hoefde er namelijk bijna niets mee te doen. De minister maakt het nu iets breder, maar nog niet zo breed dat je in heel Nederland of in een substantieel deel van Nederland een dienst aan moet bieden. Waarom kiest de minister daarvoor en zou het niet beter zijn om ook hier te kiezen voor een wat grotere ingebruiknameplicht? Je mag terecht niet doorverkopen, want dan krijg je hetzelfde als bij UMTS is gebeurd. De minister beperkt dit tot de eerste vijf jaar. Partijen die deze frequenties verkopen, kopen ze niet voor vijf jaar, maar voor langer. Deze markt wordt nu ingericht voor de komende tien tot vijftien jaar. Is het niet verstandiger om het doorverkoopverbod langer te maken? Ik sluit me aan bij de vragen van mevrouw Verburg over het verhaal dat KPN gecompenseerd moet worden voor Digitenne en voor de antennes die verstrekt zijn. Kan de minister daar meer over vertellen? Ik neem aan dat het niet om veel geld gaat, want KPN moet geen enorm cadeau uit de schatkist krijgen.

Een ander onderwerp is het probleem van de helpdesks. Dat is dankzij Youp van t Hek ineens weer heel actueel, maar we hebben hierover de afgelopen jaren al vaker debatten gehad, net als over de kosten van de 0900-servicenummers. De markt werkt niet, want consumenten selecteren niet op de kwaliteit en de kosten van de helpdesk. Als je wilt dat de markt wel gaat werken, moet je ervoor zorgen dat consumenten daar wel op kunnen selecteren. Dat kan in de eerste plaats door te voorkomen dat helpdesks een tarief per minuut mogen rekenen. Dan betaal je als consument namelijk altijd voor de slechte service van het bedrijf. Is het niet logischer dat een 0900-nummer van een helpdesk alleen per gesprek afreken met een maximumtarief van een paar dubbeltjes; € 0,20 of € 0,30? In de tweede plaats kun je een bedrijf de consument actief laten informeren over de kwaliteit en de kosten van een helpdesk voordat een contract gesloten wordt. Nu zie je dat niet en moet je er zelf naar op zoek. Het derde is iets wat ik zaterdag bij Kassa heb gehoord. Iemand van de redactie had zijn abonnement verlengd en kreeg ineens te maken met andere voorwaarden voor de helpdesk dan mensen die nog in hun oude abonnement zaten, zonder dat hij daarvan wist. Dat is in de uitzending ook kort aan de orde geweest. Mensen verlengden hun abonnement en moesten ineens gaan betalen voor de helpdesk. Ik vind dat zoiets niet zomaar kan. Als we ervan uitgaan dat de markt zijn werk doet, moet je ook geïnformeerd worden als dat soort voorwaarden wijzigen. Die zijn namelijk voor een consument net zo belangrijk als de prijs of de kwaliteit van het product dat hij koopt.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Geldt dit voor alle sectoren of alleen voor de telecom?

De heer **Van Dam** (PvdA): Op alle markten waar je te maken hebt met dienstverlening zou het moeten gelden. Op al die markten speelt namelijk precies hetzelfde. Als consument selecteer je primair meestal op de prijs. Daarna bekijk je wat voor kwaliteit je daarvoor krijgt. Bij telecom kijk je naar het netwerk en het aantal belminuten. Meestal kijken consumenten echter niet naar de helpdesk en naar wat die kost. Zo reëel moet je zijn. De markt werkt niet op dat punt. Daarom kan dit ook zo uit de hand lopen.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Het geldt dus niet voor Coca-Cola, maar wel voor de energie- en telecombedrijven?

De heer **Van Dam** (PvdA): Volgens mij heb ik nog nooit de helpdesk gebeld voor een flesje cola. Volgens mij moet je het bij de dienstverleningsmarkt houden. In het Burgerlijk Wetboek zijn daarvoor ook aparte regels.

De heer **Verhoeven** (D66): Zegt de heer Van Dam nu dat hij € 0,30 per hulpgesprek wil rekenen?

De heer **Van Dam** (PvdA): Ik had het over een tarief per gesprek. Staatssecretaris Heemskerk heeft het tarief per minuut gemaximeerd. Ik heb dat ook in de vorige periode bekritiseerd, ook al waren we van dezelfde partij. Ik vind het namelijk belachelijk dat je betaalt om een half uur in de wacht te hangen of voor een gesprek met iemand die je niet kan helpen. Het is niet jouw fout, maar je betaalt wel voor de slechte service van een bedrijf. Dat vind ik onterecht. Wat mij betreft kun je dus bijvoorbeeld per gesprek afrekenen. Dan kun je in dezelfde lijn ervoor kiezen om ook dat tarief te maximeren. Dat zou volgens mij niet verkeerd zijn. Ik dacht bijvoorbeeld aan een maximum van een paar dubbeltjes. Het ene bedrijf zal dan een gratis helpdesk bieden, een ander doet het misschien voor € 0,10 en weer een ander voor € 0,30. Je moet wel kunnen blijven concurreren op die prijs.

De heer **Verhoeven** (D66): Het doel dat de heer Van Dam nastreeft, onderstreep ik. Laten we het echter ook eens omdraaien. We horen alleen de horrorverhalen over helpdesks. Stel nu dat je een half uur lang in gesprek bent en gewoon goed geholpen wordt om je internet weer op orde te krijgen. Dat kunnen bedrijven toch niet voor € 0,30 aanbieden? Daar zie ik een probleem voor het idee van de heer Van Dam. Dat maakt dat er totaal geen verschil is tussen een lang en een kort of een goed en een slecht gesprek.

De heer **Van Dam** (PvdA): Helpdesks kosten bedrijven nu eenmaal geld, tenzij mensen bewust in de wacht gezet worden. Uit onderzoek blijkt echter dat dat toch niet zo veel voorkomt. Goede service kost nu eenmaal geld. Consumenten zijn het zat dat zij veel geld betalen, maar dat zij als het om service gaat en als het geld kost, merken dat daarop beknibbeld wordt. Bedrijven maken de keuze of zij goede service willen geven en of ze daarvoor een reëel tarief rekenen.

De **voorzitter**: Wilt u gaan afronden?

De heer **Van Dam** (PvdA): De minister zet wat betreft de verdeling van de radiofrequenties de lijn van staatssecretaris Heemskerk voort. Ik ben er altijd inhoudelijk kritisch over geweest, maar we hebben uiteindelijk geaccepteerd dat de staatssecretaris een compromis heeft gesloten met de sector. Ik vind dat de overheid betrouwbaar moet zijn en dat de continuïteit gewaarborgd moet zijn. Dat zijn ook de belangrijkste argumenten die de minister geeft. Steun daarvoor.

De kabelmarkt moet open want anders is er geen gelijk speelveld. KPN heeft te maken met een zwaar gereguleerd netwerk en de kabel kan zijn gang gaan. We zijn hier al jaren mee bezig en iedereen vraagt zich af wat we kunnen doen; de minister misschien ook wel. Ik zal daar in de schriftelijke behandeling van de telecomwet op terugkomen, maar ik hoor graag of het ook de ambitie van de minister is om ervoor te zorgen dat de kabelmarkt open gaat.

Nederland Open In Verbinding is al jaren een zorgenkindje. Heeft de minister ambitie op het gebied van open standaarden en opensource-

software? Wil hij daar iets mee? Hij is een fervent Twitteraar en sowieso iemand van de moderne media. Hij zal daar dus gevoel voor hebben. Deelt hij de ambitie die de vorige periode is ingezet? Zo ja, gaat hij die waarmaken? Ik zag wat gekke argumenten: we stappen niet over naar opensourcesoftware, want we zitten zo vast aan de oude leveranciers. Ja, dat is nu net het probleem!

Dan kom ik op de radioadvertentiemarkt. De minister zegt dat er geen probleem is en daarom laat hij het zo. Ik heb te veel signalen dat er wel degelijk dingen gebeuren die eigenlijk niet door de beugel kunnen. Zou het verstandig zijn om dat te laten onderzoeken, ook al zegt de sector: wij willen het elkaar niet al te lastig maken?

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Er staat veel op de agenda, maar het is dan ook een verzamel-AO. D66 staat voor innovatie, maar wel met een sociaal hart. De markt is een goed sturingsinstrument en soms helpen Youp en Neelie een handje, maar als de consument in de knel komt, moet de overheid haar rol nemen. Tijdens de begrotingsbehandeling heb ik hier ook al aandacht aan besteed. Ik heb toen gezegd: de klant hoort koning te zijn.

De minister schrijft dat consumenten met hun voeten kunnen kiezen. Dat is echter niet altijd zo. Bij een contract voor een jaar kun je niet vandaag opstappen. Als je in de fuik van een parkeergarage rijdt, kun je niet keren en is het kassa. Ook voor een mobiel abonnement moet je van tevoren weten dat er op hele minuten naar boven wordt afgerond. Je betaalt voor een hele minuut als je iemands voicemail hoort. We houden de minister scherp en verwachten van hem een proactieve houding. Graag doe ik een suggestie. Ziet de minister een mogelijkheid om samen met betrokken partijen te komen tot een voorstel waarbij enkel de gesprekstijd en niet de wachttijd in rekening wordt gebracht? Mevrouw Verburg heeft dit ook al voorgesteld en daar ben ik heel blij mee. Zo worden klanten niet meer – letterlijk – aan het lijntje gehouden.

Dan kom ik op Nederland Open In Verbinding. Is het mogelijk in dit project de link te leggen met het nieuwe werken? Ik denk bijvoorbeeld aan open standaarden voor thuiswerken. Zou de minister in overleg met zijn collega van Infrastructuur en Milieu daarnaar kunnen streven?

Het Agentschap Telecom is nog niet zo uitgebreid aan de orde gekomen. Wij hebben verschillende klachten uit het veld gehoord over de aanspreekbaarheid, de juridisering, het takenpakket en de verdeling van de kosten van het agentschap. Omroepen betalen relatief meer voor de diensten van het agentschap dan bijvoorbeeld Defensie en telecomoperators, terwijl zij juist veel meer spectrum gebruiken. Vanwaar deze verhouding? Daarnaast moet zoiets als het schoonhouden van frequenties bij het agentschap worden ingekocht. Je zou juist verwachten dat de vergunning dit reeds omvat. Vanwaar deze keuze? Ook horen we van doorgeslagen juridisering bij het agentschap telecom. Het opvragen van een afgegeven vergunning vraagt een WOB-verzoek. Ook mogen technici van het agentschap niet met marktpartijen spreken, want eerst komen de juristen. Dat is natuurlijk vreemd voor een technische regulator. Tot slot horen we ook dat de advocatenkosten fors zijn. Dat vormt natuurlijk een barrière voor het ondernemen van actie. Is dit de bedoeling? Kan het Agentschap Telecom betrokken worden in de herbezinning op de toezichthouders? Er werd al over gesproken door een aantal collega's, ook al tijdens de begrotingsbehandelingen. Wat dat betreft vallen we wel een beetje over elkaar heen als het gaat om het samenvoegen van allerlei clubs. Volgens mij heeft de minister daar ook al een toezegging over gedaan. Kan hij het Agentschap Telecom daarbij betrekken? Dat is natuurlijk gewoon nodig. Kan ook gekeken worden naar de beleidsafstemming die zowel in Den Haag als in Groningen plaatsvindt? Nu vindt die beleidsontwikkeling namelijk twee keer plaats.

Dan kom ik op het openstellen van de kabel en de rol van de OPTA daarin. De minister meldt in zijn brief dat OPTA een gesprek met de kabelmaatschappijen heeft opgestart. Dat is op zich een goede zaak, maar ik ga toch even in op het eerder vernietigde besluit. Het is echt jammer dat de OPTA hier te snel wilde zijn. Verschillende bedrijven hadden hun reclamecampagnes al in werking gesteld en daarbij vertrouwden zij natuurlijk volledig op het besluit van de OPTA en de houdbaarheid daarvan. Ziet de minister hier een structureel probleem voor de OPTA? Zegt dit iets over de competenties en de mogelijkheden van de OPTA? Of is dit eenmalig? D66 is geen voorstander van verlengde radiofrequenties zonder veiling. De minister kiest echter toch voor deze optie. Hoe zit het met de bedragen die in rekening worden gebracht bij de bestaande stations? Zijn dit exact de waarden zoals SEO die heeft berekend? Zo nee, waarom wordt daar dan van afgeweken? Daarnaast lees ik dat het om een eenmalig bedrag gaat. Waarom is er niet gekozen voor een jaarlijkse vergoeding? Tot slot de strategische nota mobiele communicatie. Dat is een goed en helder stuk. Ook het veld heeft daar positief op gereageerd. Complimenten voor de minister en iedereen die daaraan heeft meegewerkt. Eindelijk is er een integraal spectrumbeleid. De minister stuurt duidelijk aan op concurrentie en nieuwe toetreders. Dat vindt de D66-fractie een goede zaak. Hoeveel partijen passen er volgens de minister in een gezonde mobiele telefonie markt? Heeft het antwoord op deze vraag meegespeeld in zijn voorstellen om frequentieruimte beschikbaar te stellen voor nieuwe toetreders? Waarom is er gekozen voor zulke lichte uitrolvoorwaarden? Volgens het stuk hoeft de vergunninghouder na twee jaar slechts in 1% van Nederland zijn diensten aan te bieden en na vijf jaar maar in 10%. Zijn die eisen niet te licht?

Minister **Verhagen**: Voorzitter. Ik zal maar meteen beginnen met de etherradio. Toen ik als beginnend Kamerlid over de eerste veiling sprak, zag ik ongeveer dezelfde gezichten op de publieke tribune. Er is enige consistentie in deze sector. Consistentie en continuïteit zijn ook zaken die ik voorsta in mijn beleid. Ik erken het belang van continuïteit voor de radiosector en de luisteraars. Ik meende te proeven dat de luisteraars van de verschillende stations de woordvoerders ingefluisterd hebben. Gelet op het advies van de Raad van State heb ik besloten om een consultatie te houden. Ik heb het beleid van mijn voorganger voortgezet om continuïteit te garanderen. Tegelijkertijd zijn er wel wat vragen en daarom heb ik tot een consultatieronde besloten. Die zal tot 22 december duren. In die consultatie gaat het om de uitwerking van het voorgenomen verlengings- en digitaliseringsbeleid. Er werd gevraagd waarom organisaties die al een frequentie hebben, worden bevoordeeld. De eis van digitalisering zit erbij. Dat is voor de luisteraar en de consument van groot belang voor de toekomst. Daarom verlengen we de vergunning met zes jaar onder de voorwaarde dat de radiopartijen investeren in digitalisering. Anders zou je inderdaad opnieuw kunnen veilen. Er zit dus duidelijk een voorwaarde aan.

Onder de consultatie vallen ook de ontwerpbesluiten voor het eenmalige bedrag dat de commerciële radiovergunninghouders moeten betalen voor de verlenging. Die zijn in principe gebaseerd op de resultaten van het waardebepalingsonderzoek. Die heeft mijn voorganger de Kamer op 18 mei 2010 toegezonden. Tegelijkertijd zal die gebruikelijke consultatie ook plaatsvinden voor de uitgifte van twee nog uit te geven landelijke commerciële FM-vergunningen voor de kavels A7 en A8. Die consultatie is niet gratis. Als de uitkomsten bij voorbaat vaststaan, hoef ik geen consultatie te houden. De uitkomsten zijn belangrijke elementen voor het maken van de definitieve keuze wat betreft het verlengings- en digitaliseringsbesluit en de hoogte van de voorgenomen vergoeding. Met alles opnieuw veilen loop je het risico dat de hele investering ten aanzien van de digitalisering de mist in gaat. Er zijn echter ook partijen die het prettig

vinden de garantie te hebben door te kunnen gaan, maar het bedrag wel te hoog vinden. Zij willen weten waarop dat is gebaseerd. Er is wel een onafhankelijk onderzoek geweest. Daar vindt discussie over plaats, ook in de consultatieronde. We zullen de argumenten wegen. Het is mijn intentie om medio januari 2011 aan de sector kenbaar te maken wanneer een verlengingsaanvraag kan worden ingediend. Ik heb ooit nog met mevrouw Jorritsma gedebatteerd over de eerste veilingen. We spraken over de wijze van veilen. Daarna hebben we gezien dat bepaalde marktpartijen eruit stapten omdat ze het niet konden bolwerken. Dat is eigen aan de markt. Je moet aan de ene kant een reëel bedrag vragen en aan de andere kant moet je zorgen voor continuïteit en een brede variëteit aan aanbiedingen.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Wordt bij het vaststellen van het bedrag de businesscase en het in de afgelopen jaren behaalde rendement van het betreffende station meegenomen? Dat kan namelijk enorm verschillen.

Minister **Verhagen**: Enerzijds is dat deels meegenomen. Anderzijds zullen zij dat zelf ook inbrengen als zij bezwaar maken tegen de hoogte van het bedrag. Laten we elkaar echter niets wijsmaken: iedereen heeft er belang bij zo min mogelijk te betalen voor zo veel mogelijk opties. We hebben gekozen voor een zo objectief mogelijk onderzoek naar wat reëel is. Daarbij loopt de businesscase uiteraard mee. We zullen luisteren naar de argumenten die daartegen ingebracht worden. Op basis daarvan zullen wij een zo objectief en reëel mogelijk besluit nemen.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): De minister kan toch in ieder geval beslissen de nettowinst mee te nemen in de calculatie?

Minister **Verhagen**: Wij nemen verschillende elementen mee. Als ik echter een kavel grond verkoop voor een industrieterrein neem ik ook niet de winstverwachting mee, maar gaat het om een prijs die daarvoor in de markt gegeven wordt. Het is een combinatie van allerlei factoren die gewogen worden. Er is een onderzoek. Als er reële argumenten tegen ingebracht worden, zullen die betrokken worden. Anders hoef ik geen consultatie te houden. Ik geef de markt in die consultatie de mogelijkheid om zijn zienswijze kenbaar te maken over de waardebepaling van SEO. Dat doe ik om aan de hand van die input een en ander te overwegen. Medio januari zal ik de Kamer informeren over de stand van zaken. Mevrouw Gesthuizen vroeg of ik het advies van de Raad van State naar de Kamer kan sturen. Ik zal dat deze week doen, zodat de Kamer daar inzage in heeft.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik vraag me af of die consultatie de status heeft van een soort onderhandeling over de prijs. Hoe moet ik mij dat voorstellen?

Minister **Verhagen**: Nee, het zijn geen onderhandelingen. Het moet aantonen op basis waarvan in dat onderzoek tot een bepaalde keuze gekomen is; tot een hoogte van de vergoeding. Daar worden de argumenten van de marktpartijen tegenover gesteld. Op basis daarvan zal ik beoordelen of dat reëel is en of dat moet leiden tot een wijziging van het eerdere standpunt. Ik ga daar niet onderhandelen. Dan zou ik een soort marktmeester zijn. In zijn algemeenheid wil ik dat best zijn, maar niet in dit geval.

De heer **Verhoeven** (D66): De minister heeft het over het SEO-onderzoek en de manier waarop hij daarmee omgaat. Vooralsnog gaat hij uit van die tarieven en in overleg met de marktpartijen en de Kamer kan er eventueel van worden afgeweken.

Minister **Verhagen**: Dat klopt.

Mevrouw Schaart heeft gevraagd hoe het zit met de uitgifte. Zij vraagt zich af of het echt gaat helpen om de problemen op te lossen, want het Agentschap Telecom komt er niet uit. Bij de vorige uitgifte voor commerciële radio in 2003 heeft het Agentschap Telecom een apart optimalisatietraject ingezet om ontvangstklachten op te lossen. Helaas is de FM-band vol. Niet alles is dus oplosbaar, hoe graag we dat ook zouden willen. Daarom heeft mijn voorganger een beleid tot digitalisering ingezet. Dat is een harde voorwaarde geweest. Dan wordt het bereik beter. Op dat punt is het een kwestie van tijd. Nu is het beleid erop gericht de transitie naar digitale radio te maken. We proberen de tussentijdse problemen op te lossen met behulp van het Agentschap Telecom.

Mevrouw **Schaart** (VVD): De vorige minister heeft in januari de toezegging gedaan dat er een gesprek zou zijn tussen marktpartijen en het Agentschap Telecom. Mij hebben berichten bereikt dat dit gesprek nog steeds niet heeft plaatsgevonden. Er worden verschillende oplossingen aangedragen door radiozenders, maar daar wordt feitelijk niet zo veel mee gedaan.

Minister **Verhagen**: Waar mevrouw Schaart op doelt, richt zich alleen op de publieke omroep. Daar wordt er wel wat mee gedaan. Dat geldt dus niet ten aanzien van de commerciële omroepen.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Ik heb berichten dat de gesprekken nog niet hebben plaatsgevonden. Als de minister dat anders ziet, is dat prima.

Minister **Verhagen**: Deze gesprekken lopen nog.

Mevrouw Gesthuizen heeft gevraagd om een overzicht van meldingen van de problemen van lokale omroepen. Uiteraard ben ik daartoe bereid. Als de Kamer iets vraagt, moet ik daaraan voldoen, tenzij commerciële belangen zich daartegen verzetten. Ik zal ervoor zorgen dat de Kamer dit overzicht van de meldingen krijgt bij mijn brief naar aanleiding van de resultaten van de consultatie over de digitalisering radio; medio januari dus. Eerder lukt mij dat niet omdat ik nog in gesprek ben met de OLON. Dan kom ik op de kabel. Er is terecht gewezen op de noodzaak van echte concurrentie voor netwerken voor elektronische communicatie. Daarom staan we waar we nu staan: een topinfrastructuur voor elektronische communicatie in Nederland. De OPTA ziet daarop toe. Tegelijkertijd heeft het College van Beroep voor het bedrijfsleven de omroepmarktbesluiten van de OPTA vernietigd. Daardoor blijft er nu helaas onduidelijkheid bestaan over de vraag of regulering van de toegang gerechtvaardigd is. De OPTA heeft besloten een volledig nieuwe marktanalyse uit te voeren. Ik heb er bij de OPTA op aangedrongen dit zo snel mogelijk te doen. Het is de bedoeling dat de OPTA komend voorjaar met nieuwe ontwerpbesluiten naar buiten zal komen. Dat is eerder dan in eerste instantie werd gedacht. Marktpartijen onderhandelen al enige tijd over vrijwillige toegang, maar dat heeft tot nu toe geen resultaat opgeleverd. Ik zal er ook bij marktpartijen op aandringen snel afspraken te maken over de toegang totdat de OPTA met nieuwe maatregelen komt. Uiteraard stel ik de Kamer daarvan op de hoogte.

De heer **Verhoeven** (D66): Kan de minister ook duidelijk meenemen wat de knelpunten zijn als hij ons op de hoogte stelt? Vrijwilligheid is prachtig en ook nodig omdat het besluit vernietigd is, maar waarom lukt het niet? Ik wil graag de achterliggende belangen van de bedrijven te zijner tijd vernemen.

Minister **Verhagen**: Ik zal daar uiteraard nader op ingaan. Ik kom zo ook nog op de vraag die de heer Verhoeven zelf gesteld heeft over het sneuvelen van de OPTA-besluiten.

Mevrouw Schaart vroeg waarom de toegang niet wettelijk wordt geregeld. Binnen het telecomkader is geen echte mogelijkheid dit goed te regelen. Als ik iets ga regelen, leidt dat tot een traag wetgevingsproces met grote risico's. De kabelmaatschappijen zullen namelijk allereerst de bevoegdheid van de wetgever betwisten. Er bestaat ook een gerede kans dat zij gehoor vinden bij de rechter. Dan wordt die wetgeving door de rechter onverbindend verklaard. Dan zijn we verder van huis dan ooit. Daarnaast kan de Europese Commissie zeer nadrukkelijk roet in het eten gooien. In het nieuwe Europese regelgevend kader kan toegang tot de kabel alleen door een onafhankelijk toezichthouder worden opgelegd. Dat is dus de OPTA en niet de wetgever. Als de OPTA in het voorjaar met nieuwe ontwerpbesluiten komt, wil ik verder kijken.

Mevrouw Gesthuizen vroeg wat we kunnen doen als het de OPTA niet lukt om de toegang tot de kabel te realiseren. Ik vind dat we die ontwerpbesluiten eerst moeten afwachten. Mocht het onverwacht niet gebeuren, dan moeten we ons natuurlijk beraden op basis van de feiten die dan voorliggen. Indien nodig en mogelijk zal ik zelf met voorstellen komen om tot meer concurrentie te komen.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ben ik nou een boon? Ik meen echt in de brief van de minister te hebben gelezen dat hij actiever gaat optreden en met marktpartijen om tafel gaat zitten. Die marktanalyse gaat nog lang duren. Uit die brief had ik eerlijk gezegd een heleboel hoop geput.

Minister **Verhagen**: Ik loop niet weg voor wat in de brief staat. In het voorjaar komen die ontwerpbesluiten en tot die tijd gaan we ook met de marktpartijen om tafel zitten. Dat gesprek wordt voortgezet. Naar aanleiding van de vraag of ik iets bij wet wil regelen als er niets mogelijk is vanwege die OPTA-besluiten, zeg ik dat je daarvoor eerst die OPTA-besluiten moet hebben. In de tussentijd ga ik wel met marktpartijen om tafel om die toegang beter te kunnen reguleren.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik heb wel een beetje met gefronste wenkbrauwen naar die uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven gekeken. Ik dacht: hoe kan het nu dat we niet kunnen aantonen dat je als consument absoluut niet kunt overstappen naar een concurrent als je op de kabel bent aangesloten, terwijl iedereen dat weet? De minister is verantwoordelijk voor de markt en voor het functioneren van de OPTA. Ik ben echt benieuwd hoe hij tot dusver de gang van zaken kwalificeert.

Minister **Verhagen**: Het is niet aan mij om met gefronste wenkbrauwen naar een uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven te kijken. Ik kan me voorstellen dat mevrouw Gesthuizen dat doet, maar als minister heb ik daar weinig aan. Ieder heeft zijn eigen taak. Ik kan moeilijk gaan overrulen, want dan zou u mij van machtsusurpatie gaan betichten, en dat is het laatste wat ik wil. De moeilijkheid is dat er in toenemende mate alternatieven zoals digitalisering zijn. Ik wil de OPTA aanzetten tot spoed. Daar wordt gehoor aan gegeven, want in het voorjaar komt er een nieuw ontwerpbesluit. Dat is aanmerkelijk sneller dan in eerste instantie voorzien was. Daarnaast ga ik met de marktpartijen om tafel zitten. Ik wil nu niet vooruitlopen op een situatie waarin het niet zal lukken. Dat vind ik een bepaald defaitisme waarvoor ik in het algemeen niet voel. Dit is gelieerd aan de opmerking van de heer Verhoeven dat alle OPTA-besluiten sneuvelen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Een toezichthouder zoals de OPTA heeft veel discretionaire bevoegdheden. Dat is ook nodig om flexibel in te kunnen spelen op

marktontwikkelingen. Dat brengt ook een hoge bewijslast voor de toezichthouder met zich mee. De OPTA moet toekomstige marktontwikkelingen inschatten en op basis daarvan besluiten nemen. Die markt is complexer geworden. Voorheen was het heel overzichtelijk met KPN als duidelijke machtsspeler. Het wordt steeds moeilijker die markten af te bakenen. Diensten worden ook steeds meer gebundeld aangeboden. Dat vraagt veel van de toezichthouder. Daarom stranden besluiten soms bij de rechter, of we dat nu leuk vinden of niet. Dat is ook niet erg, maar het moet niet te vaak voorkomen. Daar heeft de heer Verhoeven op zich wel een punt. Een toezichthouder die alleen maar onomstreden besluiten neemt, verliest misschien wel minder zaken, maar daarmee is hij niet bij uitstek een effectieve toezichthouder. De OPTA opereert naar mijn mening juist in de voorhoede. Dat gaat niet altijd zonder slag of stoot. Als je te veel zaken verliest, ben je ook niet effectief. Dat is op zich een zorgwekkende ontwikkeling. Daarom heb ik met de OPTA een aantal dingen afgesproken. Ten eerste scherpt de OPTA de interne toetsing van marktbesluiten aan. Ten tweede zal de OPTA de samenwerking met de NMa intensiveren. Alle onderdelen van de besluiten zullen kritisch worden doorgelicht door de NMa. Ten derde zal de OPTA in de voorbereidingsfase van besluiten regelmatig communiceren met marktpartijen. Ten vierde is het juridisch functioneren ook een belangrijk aandachtspunt bij de bundeling van de markttoezichthouders, waarover ik de Kamer in 2011 zal informeren.

De heer **Van Dam** (PvdA): Ik snap wat de minister zegt. De OPTA moet eerst een nieuw besluit nemen. Gelet op de afspraken die met de OPTA zijn gemaakt, concludeer ik dat het besluit misschien ook wel iets beter had gekund. Er gebeurt in de uitspraak van de rechter wel iets gekks. De rechtbank wijst het OPTA-besluit eigenlijk af op het onderdeel van de marktanalyse. Daarvan is de rechtbank niet overtuigd. Daar zit weinig juridische argumentatie achter. Het past ons niet echt om ons dingen af te vragen over de rechtbank. Hoe kun je in een volgend stadium voorkomen dat je weer in dezelfde discussie terecht komt? Je kunt er namelijk van op aan dat je weer voor de rechter komt, want de kabel zal het er niet bij laten zitten en gegarandeerd beroep aantekenen. In de wet zit bijvoorbeeld de verzwaarde bewijslast van de OPTA. Die is er dankzij de VVD-fractie ooit in gekomen. Je ziet gewoon wat dat oplevert. Dat artikel kan eruit, want dat is niet in overeenstemming met de Europese richtlijn. We kunnen dat er dus uithalen en dat maakt het voor de OPTA iets gemakkelijker. Het heeft mij steeds verbaasd dat de rechter een heel ander oordeel kan geven dan de Europese Commissie die de marktanalyse goedkeurt. De rechter is «niet overtuigd», maar dat heeft weinig juridische basis. Zou je daar iets aan kunnen doen, zodat het voor de rechter minder gemakkelijk is ditzelfde oordeel te vellen?

Minister **Verhagen**: Laten we de OPTA niet in de beklagdenbank zetten. De OPTA is door de telecombedrijven aangewezen als de beste toezichthouder in Europa. Laten we dus ook onze zegeningen tellen. Om te voorkomen dat we weer bij de rechter voor een probleem komen te staan, hebben we die vier elementen die ik zojuist noemde, opgesteld. Als het de OPTA niet lukt aan te tonen dat er te weinig concurrentie is, is dat op een gegeven moment ook echt zo. Dat komt bijvoorbeeld ook door nieuwe alternatieven zoals concurrentie met nieuwe infrastructuren en Digtenne. Dat speelt mee. Laten we die nieuwe marktanalyse afwachten. Gelet op de afspraken ben ik daar minder pessimistisch over dan de heer Van Dam. Mocht dat fout gaan, dan ben ik best bereid naar die verzwaarde bewijslast te kijken, zeker als dat op basis van Europese regels niet nodig is. Dan zullen we daar met de Kamer over moeten spreken. Voortschrijdend inzicht kan leiden tot een wetswijziging; ik ben de laatste die dat zal ontkennen.

Met de kwestie van de Europese Commissie versus de Nederlandse rechter heb ik wat meer moeite, omdat je dan toch op de stoel van de rechter gaat zitten. Dat is gevaarlijk, zoals de woordvoerders weten; tenminste, als we ons systeem van de scheiding der machten in stand willen houden en daar ben ik wel een voorstander van.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): In aanvulling op de heer Van Dam. Het past ons niet om op de stoel van de rechter te gaan zitten, maar het is mij wel opgevallen dat de marktdefinities zoals de rechter die hanteert, in elk geval verschillen van die van de OPTA. Daar zit natuurlijk voor een deel het probleem. Er worden ook door de rechter onvergelykbare producten met elkaar vergeleken. Maar goed, de rechter heeft gelijk, dus daar zullen we het mee moeten doen. Als dat het gegeven is, wat voor proactief beleid gaan we dan uitzetten om te voorkomen dat we nog een keer hetzelfde oordeel krijgen? De kabelbedrijven zullen ermee blijven schermen dat de kabel vol zit. Waar we digitalisering in de ether stimuleren, laten we die achterwege bij de televisie en op de kabel. De kabel zit immers propvol door het analoge signaal, terwijl juist de volledige digitalisering van televisiesignalen ruimte op de kabel zou creëren om meer concurrentie toe te laten. Dat zou heel veel argumenten van de kabels wegnemen. Ik vraag de minister of we in de reactiemodus blijven zitten of dat we op dit terrein naar een proactief beleid toe gaan.

Minister **Verhagen**: Vanwege de aanscherpingen op een aantal punten denk ik dat de kans dat de rechter en de OPTA tot eenzelfde conclusie komen, alleen zal toenemen. De heer Braakhuis zegt dat kabel vol zit door het analoge signaal, maar ook bij de televisie vindt digitalisering plaats. Daar is tijd voor nodig. Ik heb te maken met een gegeven situatie. Je kunt niet van het ene op het andere moment zeggen: als we dat hadden, dan hadden we dit probleem niet. Dat mag zo zijn, maar je kunt in die zin geen ijzer met handen breken. Het vraagt tijd. Dat er een tendens in die richting is, mag duidelijk zijn. Daartoe proberen we ook te komen.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Als u het in de ether kunt, kunt u toch ook op de kabel voor stimuli zorgen?

Minister **Verhagen**: De kabel digitaliseert al in toenemende mate. Die ontwikkeling is gaande. De discussie over de toegang tot de kabel gaat juist niet over de vraag of meer digitalisering plaatsvindt, maar over het analoge signaal. Veel kijkers zijn namelijk te bereiken met analoge tv. Dat is het punt. Het probleem zit aan de andere kant. Tegelijkertijd kost het gewoon tijd voordat de digitalisering als zodanig haar beslag heeft gekregen. Nogmaals, ik kan geen ijzer met handen breken. Als we twintig jaar geleden gevraagd hadden om het systeem dat we vandaag de dag hebben, hadden we ook gezegd: dat kost twintig jaar.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): We zijn al bijna net zo lang bezig!

Minister **Verhagen**: We zijn inderdaad al bijna zo lang bezig. De situatie is niet ideaal. Het is ook niet ideaal dat het besluit is vernietigd door het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Dat ben ik met de heer Braakhuis eens.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ik hoop dat de minister gelijk heeft dat de volgende analyse door de afspraken met de OPTA beter zal verlopen en uiteindelijk houdbaar zal blijken voor de rechter. De minister heeft daarnaast aangegeven dat hij in de tussentijd met de kabels aan tafel zit. Ik ben ontzettend benieuwd waar hij met hen over spreekt en waar hij denkt uit te komen.

Minister **Verhagen**: Die gesprekken vinden juist plaats omdat de marktpartijen al enige tijd onderhandelen over vrijwillige toegang. Deze gesprekken moeten ertoe leiden dat er snel afspraken over de toegang worden gemaakt door de marktpartijen zelf. Dat is het vrijwillige karakter ervan. We proberen hen daarin te stimuleren. Het gaat met name om de toegang tot het moment dat de OPTA met nieuwe maatregelen komt. Daar richten de gesprekken zich voornamelijk op.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Als ik de gang van zaken tot nu toe zie, de betoogtrant van de kabelaars en de wijze van opereren nu, welke mogelijkheden tot succes ziet de minister dan?

Minister **Verhagen**: Ten eerste. De OPTA realiseert zich door de uitspraak van de rechter beter dat zij moet aantonen dat er sprake is van regionale markten in plaats van een nationale markt. Daardoor krijg je ook het verschil in opvatting tussen de rechter en de OPTA. Als de OPTA beter kan aantonen dat er sprake is van regionale markten, is de kans groter dat haar besluit standhoudt. Nu zij zich met name daarvan bewust is, heb ik vertrouwen dat het besluit beter wordt onderbouwd en dus meer kans van slagen heeft. Ten tweede. Ik probeer met de gesprekken over de vrijwillige toegang partijen ertoe te bewegen om snel tot overeenstemming te komen. Als het uiteindelijk geblokkeerd wordt, is de OPTA, de enige toezichthouder op dit terrein, het enige breekijzer dat ik heb.

De heer **Verhoeven** (D66): Ik dank de minister voor de uitgebreide wijze waarop hij hierop ingaat. Hij heeft het over omstreden uitspraken. Dat is alleen maar goed. Maar het is geen omstreden uitspraak dat er onvoldoende concurrentie op de kabel is. In deze zin gaat het puur over de kwaliteit van de uitspraak van de OPTA. Die is blijkbaar niet goed genoeg geweest. De minister heeft zojuist vier verbeterlijnen genoemd. Als een bepaalde evaluatie, laten we zeggen eind 2011, erop wijst dat er totaal geen vooruitgang in zit, gaan we dit dan echt serieus aanpakken? Wat mij betreft, doen we dat in de lijn van een aantal collega's om een aantal toezichthouders samen te voegen in de NMa. Gaan we dan spijkers met koppen slaan? Ik heb het zelf niet mee mogen maken, maar deze kwestie loopt al ontzettend lang.

Minister **Verhagen**: Deze kwestie loopt inderdaad al ontzettend lang; dat ben ik zeker met u eens. Een van de elementen van de samenvoeging is dat de OPTA beter moet afstemmen met de NMa. Daarmee loop ik vooruit op de discussie die we bij de begrotingsbehandeling hebben gevoerd, waar u zelf ook naar verwees, waarbij ik heb toegezegd dat het ook mijn streven is om te komen tot één toezichthouder door het samenvoegen van een aantal toezichthouders. Daarbij speelde de discussie over het punt van mevrouw Verburg dat daar ook de NZa in moet. Ik heb in dat kader gewezen op de verschillen. Tussen neus en lippen door zeg ik dat de bezuiniging van 10% daadwerkelijk een bezuiniging van 10% is. Mevrouw Schaart geeft die alweer uit, maar ik verwacht dan van haar dat zij vertelt waarop ik dan moet bezuinigen. Dat geld hebben we allang ingeboekt in het kader van de algehele bezuinigingen. Tussen neus en lippen door werd er even 5% weggegeven. Die haal ik tussen neus en lippen door meteen weer terug.

Ik vond de suggestie van de heer Van Dam interessant om achter de hand te houden: de wetwijziging in verband met de verzwaarde bewijslast. Ik houd die wijziging achter de hand voor het geval zij nodig is. Zij is in dat geval serieus het overwegen waard.

De **voorzitter**: Op dit onderwerp heb ik u alle ruimte gegeven om te interrumperen en de minister om daar uitgebreid op te reageren. We hebben nog een paar onderwerpen waar we heel erg lang over kunnen

discussiëren, onder meer de 0900-nummers. Daar wil ik u ook wel ruimte voor geven, maar over alle andere punten zeg ik: beperk u een beetje; doe dat in tweede termijn. Zullen we het zo afspreken?

De heer **Van Dam** (PvdA): Ik denk dat mobiel breedband voor de minister en ons ook een belangrijk punt is. Dit zijn twee hoofdonderwerpen.

De **voorzitter**: Goed. Dan houd ik u eraan dat u aan het einde van beide blokjes allemaal een vraag mag stellen. Dat is het dan. We hebben er echt geen tijd meer voor om voortdurend heen en weer te gaan.

Minister **Verhagen**: Het blokje over de 0900-nummers is, gelet op de gestelde vragen, inderdaad het grootst. Maar wees gerust, ik ga heel veel vragen beantwoorden, zoals over de strategische nota over mobiele communicatie en daaraan gekoppeld uiteraard de breedband. Afgelopen vrijdag heb ik de Kamer per brief geïnformeerd over de strategische nota mobiele communicatie, het digitale dividend. Ik had toegezegd om dat voor het AO te doen. Het is buitengewoon plezierig – we maken er allemaal gebruik van – dat het gebruik van smartphones en mobiel internet enorm toeneemt. Dit biedt niet alleen buitengewoon veel mogelijkheden, maar het is ook duidelijk dat de aanbieders van mobiele communicatie meer spectrum nodig hebben om die diensten aan te bieden. Sommige woordvoerders hebben in dat kader gewezen op problemen met dekking et cetera. Forse investeringen in netwerken zijn nodig. Zekerheid en duidelijkheid van de overheid is nodig voordat die investeringen plaats kunnen vinden. Met de strategische nota heb ik die gegeven. Ook de Kamer wilde dat ik versneld de 800 MHz-band zou vrijgeven voor mobiele communicatie. De kern is dus ook dat ik meer frequenties voor mobiele communicatie beschikbaar stel. Dat doe ik door ruimte vrij te maken in de 800 MHz en in een deel van het digitale dividend. Dat hebben we vorig jaar toegezegd. De bedoeling is dat die frequenties begin 2012 samen met de aflopende gsm-frequenties worden geveild. In de 800 MHz-band wordt een derde deel, twee keer 10 MHz, gereserveerd voor de nieuwkomers. De bedoeling is dat dit leidt tot meer concurrentie voor mobiele communicatie, ook op langere termijn. Concurrentie bevordert de continuïteit van dienstverlening, de innovatie en de betaalbaarheid voor gebruikers. Dat is op zich goed voor de consument. Er staat ook dat de nodige maatregelen getroffen moeten worden voordat de 800 MHz-band gebruikt kan worden. Het spectrum is nu in gebruik voor digitale televisie en vergunningvrije draadloze microfoons, waarover met name mevrouw Verburg sprak. Het is duidelijk dat die diensten van een ander spectrum gebruik moeten gaan maken om ruimte vrij te maken voor de mobiele communicatie. Dat vergt tijd, maar er wordt aan gewerkt.

Er moet goed gekeken worden naar oplossingen om mogelijke storing op de kabel en in de ether te vermijden. Het gaat daarbij echter om lokale problemen. Ik onderschat deze problemen niet, maar ik heb er vertrouwen in dat we in overleg met de betrokken partijen oplossingen kunnen vinden. Het streven is dat we het 800 MHz-spectrum in 2013 in gebruik kunnen nemen. Uiterlijk 1 januari 2015 worden de maatregelen genomen om de problemen die ik zojuist schetste te counteren. Waarom daar twee jaar tussen zit, was mij in eerste instantie totaal niet duidelijk, maar van mijn ambtenaren begrijp ik dat dit de einddatum is waarvoor we het volgens de Europese Commissie moeten doen. Zij houdt een wakend oog op ons. Ruim voor de komende veiling, deze zomer, zal daar duidelijkheid over gegeven moeten worden.

Mevrouw Verburg vroeg op dat punt naar het tijdschema. Begin volgend jaar vindt er een consultatie van de veilingregeling plaats, die de 800, 900 en 1 800 MHz betreft. In het voorjaar van 2012 zal de veiling uitgevoerd worden.

Mevrouw Verburg heeft verder gevraagd of meer duidelijkheid gegeven kan worden over de vraag of de verschillende banden, 800, 900 en 1 800 MHz, tegelijkertijd beschikbaar komen en of dit zeker gesteld kan worden. Dat is het streven, maar of dat lukt, is afhankelijk van de afspraken die marktpartijen maken over het oplossen van de overgangsproblematiek. Halverwege komend jaar wil ik een definitief besluit nemen of we deze banden gezamenlijk beschikbaar zullen stellen. Het is de bedoeling om de drie banden gezamenlijk te veilen.

Tot nu toe heeft de markt op hoofdlijnen inderdaad instemmend gereageerd. De markt vindt het goed dat er duidelijkheid wordt geboden, met name over het punt dat de 800 MHz meegaat met de veiling van de 1800 MHz. Het doel is inderdaad om effectieve concurrentie te bewerkstelligen. Uiteraard is het oordeel een beetje afhankelijk van of het bestaande of nieuwe marktpartijen zijn. Er is sprake van andere accenten, maar grosso modo is instemmend gereageerd.

Mevrouw Verburg heeft daarnaast gevraagd of nieuwkomers wel kunnen concurreren; hebben ze een echte kans? Dat kan als ze voldoende laag spectrum hebben. Twee keer 10 MHz is nodig en hebben we dus ook gereserveerd. Nieuwkomers kunnen daarmee de concurrentie aan. Ze kunnen uiteraard ook meebieden op de overige frequentieruimte.

De heer Van Dam heeft, aansluitend daarop, gevraagd waarom er geen pakketten worden aangeboden. Op zich klinkt zijn redenering heel logisch. Er is bij de 2,6 GHz al ruimte voor nieuwkomers gegeven. Daarnaast komt in het lage spectrum ruimte voor nieuwkomers. Met name het lage spectrum is schaars. Van het hogere spectrum is veel meer beschikbaar. Dat maakt de kans om ook daar een deel van te krijgen, groter. Bij de schaarste hebben we ingegrepen omdat daar extra waarborgen voor de nieuwkomers geschapen zouden moeten worden. Vijf partijen hebben al een hoog spectrum. Die partijen hebben naast het hoge spectrum laag spectrum nodig om de uitrol van breedband te bewerkstelligen. De heer Van Dam schetste dat zelf ook. Men moet dat totaal hebben. Vandaar deze maatregelen. We hebben zekerheden ingebouwd, met name waar het het lage spectrum betreft. Ik denk dat daarmee de doelstellingen, die niet verschillen van wat de heer Van Dam formuleerde, goed bereikt kunnen worden zonder dat we te veel ingrijpen in de markt door alles weer voor te schrijven. Ik wil niet te veel voorschrijven. Ik dacht dat de heer Van Dam, gelet op zijn algemene inbreng, wat minder wil ingrijpen op dit dossier dan de VVD.

Mevrouw Schaart heeft gevraagd of we het spectrum gratis weggeven aan nieuwkomers. Dat is absoluut niet het geval. Ik heb hier nog veel hardere woorden staan, maar die zal ik niet uitspreken, gelet op de behoefte aan een goed niveau van het debat. Het voor nieuwkomers gereserveerde spectrum wordt net als de rest van de frequentieruimte geveild. Er wordt helemaal niets gratis weggegeven. Uit onderzoek is gebleken dat er meer dan één nieuwkomer belangstelling heeft. Mevrouw Schaart vroeg hoe we weten dat er überhaupt een bod is, want men heeft in de eerste plaats geen concurrentie en in de tweede plaats krijgt men een gereserveerde ruimte. Net als bij de 2,6 GHz-veiling wordt een minimumprijs gesteld. Waar mevrouw Schaart naar vroeg, doen we. Omdat de 800 MHz-band veel aantrekkelijker is, zal de minimumprijs daar hoger liggen dan bij de 2,6 GHz. Naar de precieze hoogte van de minimumprijs vindt nog onderzoek plaats. Een zwaardere uitrolverplichting zoals mevrouw Schaart voorstelde, vind ik op dit moment niet nodig. Met de huidige verplichting is er een goede balans in het voorkomen van speculatief gedrag en het mogelijk maken van nieuwe toetredingen.

Mevrouw Gesthuizen heeft gevraagd hoeveel nieuwkomers ik verwacht en of één nieuwkomer voldoende is op een totaal van vier spelers. Het gaat mij op zich niet om het aantal spelers, want dat bepaalt de markt en niet de overheid. Het gaat wel om een levendige markt voor mobiele

communicatie met voldoende spelers die met elkaar kunnen concurreren. Welk aantal dat oplevert, wordt in de veiling bepaald. Er is meer dan één belangstellende partij. Door de reservering zit daar vast en zeker minimaal één nieuwkomer bij, waardoor de concurrentie wordt vergroot. Mocht er toch spectrum overblijven omdat er te weinig belangstelling is voor met name het gereserveerde deel, dan zullen we dat zo snel mogelijk opnieuw in de markt zetten.

De heer Van Dam heeft gevraagd waarom er geen ruimte voor nieuwkomers wordt gereserveerd in het hoge spectrum. Het hoge spectrum is veel minder schaars, met het oog op de continuïteit van de dienstverlening. In de 2,6 GHz is ook ruimte gereserveerd voor nieuwkomers. Mevrouw Verburg heeft gevraagd of voorwaarden niet te slap zijn. Zij hield een pleidooi voor meer ingrijpen en daadkrachtiger regels ...

Mevrouw **Verburg** (CDA): Dat is niet mijn bedoeling. Het gaat mij om de zorgvuldige voorwaarden vooraf.

De **voorzitter**: Iedereen krijgt straks een vraag aan het eind van dit blok.

Minister **Verhagen**: ... om te voorkomen dat men het later doorverkoopt. De veilingvoorwaarden werk ik momenteel in detail uit. Ik houd daarbij rekening met het risico van speculatie, dat uiteraard voorkomen moet worden. De veilingvoorwaarden zullen daarmee in balans worden gebracht. Ik zal de Kamer informeren over de voorwaarden als de veilingregeling openbaar wordt gemaakt, zodat zij zich ervan kan vergewissen of zij ze al dan niet te slap vindt. Mevrouw Verburg is bang voor speculatief gedrag. In ieder geval zal de operator moeten investeren, want anders kan hij niet voldoen aan de voorwaarden. Er mag vijf jaar lang niet worden doorverkocht. Ik vind dat de ingebruiknameverplichting zoals we die nu geformuleerd hebben, in balans is. Aan de ene kant moet zij speculatie voorkomen en aan de andere kant moet zij niet zo stevig zijn dat nieuwkomers ervan weerhouden worden om de markt te betreden. We hebben geprobeerd om daar een evenwicht in te vinden. De precieze invulling van de voorwaarden werken we nu nog uit. Ik zal de Kamer daarover informeren.

De heer Van Dam heeft gevraagd waarom we het verbod op de doorverkoop niet langer dan vijf jaar maken. De termijn van vijf jaar is bedoeld om speculatie zo veel mogelijk te voorkomen. De frequenties zijn schaars. Als blijkt dat niet aan de ingebruiknameverplichting kan worden voldaan, is het in het belang van de consument dat die frequenties na vijf jaar weer op de markt komen. Daar moet je rekening mee houden. Mevrouw Verburg heeft gevraagd wat er gebeurt als de draadloze microfoons blijven storen. Op dit moment wordt onderzoek gedaan naar de vraag in hoeverre dit kan gebeuren. De verwachting is dat dit beperkt is. Daarnaast kunnen mensen het vaak zelf oplossen door een paar meter verderop te bellen. We doen dat allemaal. Zo is het in dit gebouw vrijwel onmogelijk om te bellen. Ik weet niet of dat aan het gebouw of aan de locatie ligt. Je stapt dan ook even twee meter opzij. Je kunt niet alles voorkomen. In mijn vorige werkkamer kon ik überhaupt niet bellen omdat die afgeschermd was; daardoor is de kwestie-WikiLeaks overigens niet voorkomen. Gebouwen spelen dus soms een rol in de verstoring. De marktpartijen en het Agentschap Telecom zoeken op dit moment naar oplossingen. Laten we dat onderzoek en het overleg tussen deze partijen afwachten voordat we allerlei regels proberen te introduceren. Mevrouw Verburg heeft verder gevraagd of we een structurele oplossing hebben voor de draadloze microfoons. Het streven is er natuurlijk op gericht om voor deze microfoons alternatieve frequentieruimte te vinden die voor langere tijd beschikbaar is. Ik denk dat dit gaat lukken. We hebben daarmee de structurele oplossing. Dit kost overigens wel even tijd.

Mevrouw Verburg heeft daarnaast gevraagd hoe het zit met de termijn voor overleg tussen de marktpartijen over de kabelstoring. Ik wil in de zomer weten wat de uitkomst is. Wij brengen in de tussentijd het proces voor overleg tussen de partijen op gang.

Mevrouw Verburg heeft voorts gevraagd hoe het zit met de compensatie voor KPN en de publieke omroep. De hoogte van de compensatie hangt af van de kosten die beide partijen moeten maken voor de verhuizing. Daar zijn gewoon kosten aan verbonden. Verder hangen de kosten af van onder meer afspraken met buurlanden over toegestane storingsniveaus over de landsgrenzen. Die afspraken worden in de komende maanden definitief gemaakt. Daarna kunnen we de daadwerkelijke kosten berekenen. Deze zaken moeten eerst duidelijk zijn voordat ik de vraag van mevrouw Verburg kan beantwoorden. De publieke omroep wordt net als KPN gecompenseerd voor het verhuizen uit de 800 MHz-band. Hierover ben ik in gesprek met de publieke omroep. De afspraken met KPN over compensatie van kosten voor netwerkombouw hebben ook betrekking op de publieke omroep, omdat KPN het netwerk van de publieke omroep beheert.

Mevrouw Gesthuizen heeft gevraagd of de overgangstermijn tot 2015 voldoende is om te voorkomen dat de huidige gebruikers kosten maken. De huidige gebruikers zijn KPN, Digitenne, de publieke omroep en draadloze microfoons. Aan de drie partijen wordt alternatieve frequentieruimte aangeboden, zodat de dienstverlening kan worden voortgezet. KPN en de publieke omroep krijgen compensatie omdat zij per se vanaf de datum van ingebruikname van de 800 MHz-band moeten verhuizen. Voor de draadloze microfoons hebben we een langere overgangstermijn, zodat gebruikers daarvan zich in alle rust kunnen voorbereiden op de nieuwe situatie. Een aantal elementen zal tegen die tijd ook allang afgeschreven zijn.

Mevrouw Verburg heeft een vraag gesteld over de noodremprocedure. Kan zij die vraag herhalen?

Mevrouw **Verburg** (CDA): Bij de evaluatie van de 2,6 GHz-veiling is gezegd dat we een noodremprocedure zouden moeten inrichten bij volgende veilingen, omdat het goed kan zijn om die achter de hand te hebben. Ik heb gevraagd of dat gebeurt in het kader van de voorbereiding van de veilingen.

Minister **Verhagen**: Omdat ik alleen het woord «noodremprocedure» op papier had staan, was ik dat onderdeel van uw betoog even kwijt. Bij de komende veiling verwachten we schaarste. Daarom denken we dat een noodremprocedure waarschijnlijk niet nodig is. Mocht onverhoopt frequentieruimte blijven liggen na de eerste veiling, dan wordt die zo snel mogelijk opnieuw ter veiling aangeboden. Op die manier proberen wij de problemen waar u naar verwijst, te voorkomen.

De heer **Van Dam** (PvdA): Mijn vraag betreft zowel de ingebruiknameplicht als het doorverkoopverbod. De minister zegt dat als frequenties niet gebruikt worden, ze weer op de markt gebracht moeten worden. Uiteraard. Daar heb je immers de ingebruiknameplicht voor. In de eerste plaats kan men de frequenties defensief verwerven. Ik denk dat dit mogelijk is met deze ingebruiknameverplichting, die vrij beperkt is, waardoor men er vrij makkelijk aan kan voldoen. In de tweede plaats mag je van mij de frequenties aan iedereen doorverkopen, behalve aan de bestaande marktpartijen die zelf die frequenties hebben. Daardoor wordt immers het aantal marktpartijen kleiner en de toetreding van de nieuwkomer weer ongedaan gemaakt. Kan de minister kijken naar een verscherping van wat er over deze punten nu in de brief staat?

Minister **Verhagen**: Ik zal daar eens naar kijken en de Kamer erover informeren waar dat kijken en nadenken toe geleid heeft.

De **voorzitter**: Kunt u daar een termijn aan hangen?

Minister **Verhagen**: Ik heb al eerder gezegd dat ik op dit moment ook kijk naar de precieze invulling van de veilingvoorwaarden en dat ik de Kamer zou informeren op het moment dat die openbaar gemaakt zouden kunnen worden. Ik zal dit punt daaraan koppelen. U kunt dan altijd een spoed-debat aanvragen om mij tot de orde te roepen. Ik ga niet zeggen: jongens, dit zijn de voorwaarden waaronder we de zaak starten; waarna ik u geen gelegenheid geef om uw visie daarop te uiten.

Vrijwel alle woordvoerders hebben gesproken over De Help. Klachtenafhandeling is iets wat heel breed speelt en wat tot enorm veel irritatie kan leiden als die niet op een fatsoenlijke wijze gebeurt of is gebeurd. Ik blijf bij de stelling dat geïnformeerde, zelfbewuste consumenten bedrijven weten te prikkelen om aan hun wensen tegemoet te komen, ook wat betreft de kwaliteit van klachtenafhandeling. Tegelijkertijd is dat nog niet de realiteit. Youp van 't Hek, naar wie vrijwel alle woordvoerders verwezen, heeft inderdaad de vinger op de zere plek gelegd. Wij hebben een nieuwe mooie website, www.qlq.nl, waarop hele reeksen klachten staan.

De **voorzitter**: Mevrouw Gesthuizen gaat nu weg, maar er wordt meegeluisterd door de SP-fractie.

Minister **Verhagen**: Op deze site staat een overzicht van bedrijven waarover geklaagd wordt. Potentiële en bestaande klanten kunnen dan ook meteen nagaan hoe de staat van dienst van een bepaald bedrijf is. Op basis van die informatie kunnen zij bepalen of ze weggaan bij een bepaald bedrijf, bijvoorbeeld als dat het laagste cijfer voor de klachtenafhandeling krijgt. Ze kunnen ook zien welk bedrijf het best de klachten oplost. Als men dat op die site nakijkt, weet men precies bij welk bedrijf men goed geholpen wordt en bij welk niet. De site is een prikkel aan de markt om consumenten tegemoet te komen. De overheid heeft daarnaast regels opgesteld omtrent de vereisten waaraan overeenkomsten moeten voldoen. Toezichthouders, zoals de Consumentenautoriteit, handhaven de regels. Als dat nodig geacht wordt, doen ze dat krachtig. Er komt met ingang van 1 april 2011 de verplichting voor 0900-nummers bij om niet meer dan € 0,15 per minuut te rekenen. Ik heb dat voorstel van mijn ambtsvoorganger bekrachtigd. De consument zal daardoor niet meer geconfronteerd worden met buitensporige tarieven voor klantenservice-nummers. Uiteindelijk gaat de overheid niet over serviceverlening van bedrijven die in een concurrerende marktomgeving opereren. Het is wel van belang om consumenten te beschermen en tegelijkertijd de mogelijkheid te hebben dat consumenten ook kunnen stemmen met hun voeten als zij ontevreden zijn over de service. Bedrijven houden niet van slechte publiciteit. Ik ben ervan overtuigd dat alleen bedrijven die goed luisteren naar de wensen van de consument, succesvol zullen zijn en dus zullen overleven.

Voor de bedrijven zijn er de volgende uitdagingen. Ten eerste: zet de klant centraal. Een tevreden klant komt immers terug, een ontevreden klant vertelt zijn negatieve ervaringen door aan andere consumenten. Ten tweede: zorg voor kortere wachttijden. Terecht wijst de Kamer op dat punt. Ten derde: zorg dat consumenten de juiste persoon aan de telefoon krijgen. Ten vierde: zie klachten als een uitdaging om van te leren om te kunnen verbeteren in plaats van die als vervelend gezeur te ervaren. Ten vijfde: Communiceer aan klanten wat zij van je mogen verwachten als het om klachten gaat. Maak helder wat je te bieden hebt. Op die punten zal ik de branche volgend jaar aanspreken en vragen om aan te geven hoe zij

denkt die klachtenafhandeling en klantenservice te verbeteren. Over de uitkomst van die gesprekken zal ik de Kamer uiteraard informeren. De heer Braakhuis heeft gevraagd om heldere criteria voor de dienstverlening plus toetsing of men daaraan voldoet. Ik zal dit voorleggen aan de branche in het gesprek dat ik met haar zal voeren. Ik vind het op zich gevaarlijk om daar meteen een taak van de overheid te zien. Daarnaast maak ik de kanttekening dat wat de een als goede dienstverlening ziet, niet voor de ander hoeft te gelden. Het is vrij persoonlijk wat je onder goede dienstverlening verstaat. De suggestie vind ik wel typisch iets om in het gesprek met de Klantenservice Federatie te bespreken. Ik zal dat erin opnemen.

De heren Van Dam en Braakhuis hebben gevraagd of er niet actieve informatie moet zijn voor klanten over de kosten en kwaliteit van de helpdesk. De aanbieders moeten nu al duidelijk zijn over de kosten van de helpdesk als die achter een 0900-nummer zit. Kwaliteit is altijd een momentopname. Je ziet dat consumenten, consumentenorganisaties en tv-programma's als Kassa kunnen helpen om een goede klantenservice af te dwingen. Die organisaties bieden vaak inzicht in prestaties van bedrijven op het terrein van service. Ook hierover zal ik met de branche in gesprek gaan, om te bezien of de klachtenafhandeling onderdeel van de algemene voorwaarden kan gaan uitmaken. Ik vind dat op zich een interessante gedachte.

De heer Van Dam wil voorkomen dat zomaar de voorwaarden van de helpdesk gewijzigd worden bij een nieuw contract. Daarbij verwees hij naar een discussie die daarover bij Kassa heeft plaatsgevonden. In de Telecomwet is geregeld dat telecomaanbieders hun klanten actief moeten informeren over wijzigingen van voorwaarden. Klanten hebben dan het recht om kosteloos op te zeggen en over te stappen. De OPTA ziet hierop toe. In de wet is op zich goed gewaarborgd dat telecombedrijven niet zomaar klantenservicevoorwaarden ten nadele van de consument kunnen veranderen.

De heer Braakhuis en mevrouw Verburg zijn nader ingegaan op de wenselijkheid om te komen tot gratis wachttijd. De wachttijd zou niet moeten worden geteld en men zou pas moeten gaan betalen als men de persoon in kwestie aan de lijn krijgt, niet al als men een muziekje hoort. Met mijn voorganger is daarover uitvoerig van gedachten gewisseld. De Kamer is hierover schriftelijk geïnformeerd. Op zich is het een heel sympathiek idee om de wachttijd gratis te maken. Wachttijd is vaak de grootste irritatie. Men is al boos voordat men iemand aan de lijn krijgt, zeker als dat drie kwartier duurt. Wie kan er tegenwoordig eigenlijk drie kwartier aan de telefoon zitten te wachten totdat iemand hem te woord staat? Ik had dan allang opgehangen. Iedereen heeft zo zijn eigen tijdsbesteding en geduld. Geduld heb ik niet zo veel. Dit is een dusdanige irritatie dat je eigenlijk alleen daarom al ontevreden bent met de klachtenafhandeling, zeker als je ervoor moet betalen; dan loopt de irritatie helemaal op. We hebben de haalbaarheid van deze wens uitgezocht. Om meerdere redenen is het niet haalbaar om wachttijd gratis te maken. Het is technisch zeer ingewikkeld om de teller pas te laten lopen na de wachttijd. De telefonieaanbieders, die gesprekskosten factureren, zouden hun systeem hiervoor ingrijpend moeten veranderen en daar hoge kosten voor moeten maken terwijl zij niet de probleemveroorzaker zijn. De probleemveroorzaker is immers de exploitant achter dat nummer. De kosten die daarmee gemoeid zijn, leg je neer bij iemand die daar niet voor verantwoordelijk is. Dat zou niet proportioneel zijn.

De vraag is verder of het effectief is. Het zou namelijk een prikkel geven om de wachttijd als het ware te verplaatsen. Er wordt snel opgenomen, maar vervolgens word je opnieuw – dus alsnog betaald – in de wacht gezet. Je kunt in de wacht gezet worden als de medewerker aan wie je de vraag gesteld hebt, zegt: ik moet dat even gaan uitzoeken of navragen bij mijn collega. We kunnen allemaal de trucs verzinnen. De grens tussen

wachttijd en de daadwerkelijke gesprekstijd is niet goed te trekken. Dit betekent dus ook dat er geen goed, effectief toezicht mogelijk zal zijn op gratis wachttijd. De OPTA zou dat per gesprek moeten gaan beoordelen en over opnames van alle gesprekken moeten beschikken. Denk aan de kosten die eraan verbonden zijn om die gesprekken na te luisteren om na te gaan of het op juiste wijze plaatsvindt.

Exploitanten van 0900-nummers moeten zich aansluiten bij de geschillencommissie. De consument staat al sterker bij klachten over erg lange wachttijd. De sector heeft met de Consumentenbond algemene voorwaarden afgesproken voor deze geschillencommissie, waarin staat dat bedrijven zich moeten inspannen om de wachttijd te beperken. Er wordt weleens verwezen naar andere landen, maar de meeste andere landen die deze problematiek aanpakken, richten zich ook niet op de wachttijdregulering. Enkele landen die dat wel doen, houden rekening met forse teruggang van de kwaliteit van de dienstverlening of passen die regulering slechts toe op klantenservices van telecomoperators zelf. Ook daar zie je verschillen. Op het moment dat je een klacht hebt over een telecomaandbieder, is de aanbieder vaak dezelfde als de exploitant achter het nummer.

De heer Van Dam heeft gevraagd om een maximumtarief per gesprek, bijvoorbeeld € 0,30, en bij ophangen gratis, omdat het geduld van een heel coulante beller na een halfuur wachten zonder een medewerker aan de lijn gehad te hebben wel op is. Intermart heeft aangegeven dat de gemiddelde wachttijd gedaald is met 20% sinds 2007 en het gemiddelde tarief met 10%. Bedrijven maken hoe dan ook kosten om telefonische klantenservice aan te bieden. Degene die de telefoon opneemt, zit er ook niet voor niks. Als je kiest voor bijvoorbeeld een maximumtarief van € 0,30 per gesprek – ik neem aan dat de heer Van Dam heel bewust voor dat tarief heeft gekozen – kunnen er twee dingen gebeuren. Het kan zo zijn dat de consument een hogere abonnementsprijs moet betalen, omdat de kosten gedekt moeten worden. Het kan ook zo zijn dat bedrijven bezuinigen op de service. Ze zorgen er bijvoorbeeld voor dat ze binnen maximaal twee minuten antwoord hebben gegeven, of het een fatsoenlijk antwoord is of niet. Maar we willen juist goede service. Ook de heer Braakhuis zei dat het uiteindelijk ook gaat om de inhoud van de afhandeling van de klacht. Ik verplicht nu een maximum van € 0,15 per minuut. Daarmee is het ook afgelopen met buitensporige tarieven die we in het verleden vaak zagen. We hebben in april afgesproken om het maximumtarief na drieënhalf jaar te evalueren. Deze maatregelen voorzie ik op dit moment op dit punt. In het gesprek dat ik zal voeren met de branche, naar aanleiding van de schriftelijke vragen over het blad De Help, zal ik ook kijken hoe de branche zich opstelt en hoe ontvankelijk zij is voor het werkelijk verbeteren van de service op dit punt.

De heer Van Dam zegt terecht: wil een consument met de voeten kunnen stemmen, dan moet hij weten wat hem aangeboden wordt, zodat hij kan vergelijken. Bijvoorbeeld partij A biedt de helpdesk aan à raison van zoveel en garandeert afhandeling binnen zoveel minuten. De website www.qlq.nl is een soort moderne schandpaal, zodat de klant inzicht heeft in de vraag waar hij tussen kan kiezen. Op die manier kun je de voorwaarden creëren waaronder een consument daadwerkelijk met zijn voeten kan stemmen, maar dan moet het elders wel beter zijn. Je kunt dit als concurrentie-element in de markt zetten.

De heer **Verhoeven** (D66): De minister noemt een aantal terechte zaken die bedrijven kunnen doen. Het lijkt bijna op een handboek «eerste hulp bij helpdesks». Het is een goede zaak dat dit in een gesprek met de branche nadrukkelijk uitgevent wordt, maar het is niet genoeg. Er zijn zo veel misstanden geweest dat er nu echt wat moet gebeuren. De minister noemt een aantal technische blokkades voor het idee dat door een aantal collega's en mijzelf geopperd is om per gespreksminuut te betalen in

plaats van per wachtminuut. Hij wil daar dus toch niet aan. Is het een idee om een maximumtijd aan gesprekken te koppelen? Je kunt dan afgaan op de wachttijd versus de gesprekstijd. Als je daar het gemiddelde van neemt, kun je zeggen dat je maximaal tien, twaalf minuten betaalt, waarna het betalen stopt. Je kunt daarmee ook zorgen dat er een oplossing komt. Is de minister bereid, op die manier hetzelfde doel te bereiken? In het geval dat het gesprek niet goed verloopt, is de minister dan van plan om toch eens te gaan nadenken over een wat hardere code, waarin dat handboek met een aantal vrijblijvende gedragsregels toch wat meer gaat richting een strenge norm voor die bedrijven? Er moet gewoon druk komen.

Minister **Verhagen**: Voor gesprekken waarvoor meer dan € 0,15 per minuut moet worden betaald bestaat al de verplichting om voorafgaand aan het gesprek een maximumbedrag te noemen dat de klant moet betalen. Het voorstel om een maximumtijd in te stellen, lijkt sympathiek. Ik weet niet of de heer Verhoeven heeft gebeld met een helpdesk als hij met een computerprobleem zat, maar daarbij is het soms niet zo evident dat het binnen tien minuten is op te lossen. Je zit dan sowieso langer aan de lijn. Ik wil ook voorkomen dat er druk wordt gezet op de helpdeskmedewerkers om vragen binnen tien minuten af te handelen, zonder de vraag werkelijk te beantwoorden en zonder het probleem op te lossen. Je kunt niet van tevoren zeggen dat het probleem is opgelost binnen tien minuten. Het maakt daarbij niet uit of je een eloquent persoon aan de lijn hebt die tegenwoordig Kamerlid voor D66 is die je op een briljante wijze wil helpen of dat je iemand aan de lijn hebt in een callcenter in India, waarbij je nauwelijks verstaat wat diegene zegt.

De **voorzitter**: Dit is waarschijnlijk het eerste verklapte vakantiebaantje.

De heer **Verhoeven** (D66): Dat is ongetwijfeld een leuk vakantiebaantje geweest, zoals u er vele hebt gehad in uw leven, voorzitter. Het gaat mij om het volgende. Allereerst kom ik met een inhoudelijke oplossing, namelijk: iedereen wil dat je niet meer betaalt voor het luisteren naar James Last terwijl je eindeloos in de wacht wordt gezet, maar dat je betaalt voor het moment dat de service, het gesprek, begint. Vervolgens komt er een reeks aan technische problemen waardoor dat doel niet bereikt kan worden. De minister zegt: inhoudelijk hebt u gelijk, maar technisch kan het niet. Wat doe ik dus als creatief Kamerlid? Ik kom met een technische oplossing. Vervolgens komt de minister met allerlei inhoudelijke argumenten waarom die weer niet werkt. Het is linksom of rechtsom. De minister moet nu een stap zetten om serieus meer te doen dan alleen aangeven waarom het niet kan. Ik snap inhoudelijk wel dat het soms niet kan, maar er moet toch ook een manier zijn om te bereiken wat we willen bereiken, namelijk dat de consument gewoon beter behandeld wordt?

Minister **Verhagen**: Ik kom dan aan het tweede deel van uw eerste vraag: wat nu als dat gesprek niets oplevert? Ik heb gezegd dat ik het gesprek serieus aanga om te komen tot een verbetering. Ik kan mijn tijd ook beter gebruiken, niet alleen om niet de wacht in te staan, maar ook om daadwerkelijk resultaat te bereiken als ik de gesprekken voer. Dat is natuurlijk het uitgangspunt. Ik praat niet met de sector voor de kat zijn staart. Ik neem de klachten en irritaties van consumenten zeer serieus. Ik ga niet het gesprek aan om te komen tot een uitkomst die niets verandert, die geen gedragsverandering of verbetering van de klachtenafhandeling teweegbrengt. Als het gesprek niets oplevert, dan moet je eventueel andere maatregelen treffen. Als de overheid niet de bereidheid heeft om maatregelen te treffen, heeft dat gesprek ook geen zin. Zij weten dan ook: wij kletsen nog een uurtje door. Zo zit ik niet elkaar. Ik praat hier niet voor

de kat zijn staart. Ik ga praten met de sector om te komen tot een betere klachtenafhandeling en om de klachten die op tafel zijn gelegd, door De Help of anderszins, serieus te nemen en op te pakken. Als er geen verbeteringen plaatsvinden, dan kent u mij nog niet. Dan komen er allerlei alternatieven en gaan we hier linksom of rechtsom iets aan doen.

De **voorzitter**: We hebben nog 35 minuten voor dit overleg. We lopen niet uit, want de eindtijd staat vast. We kunnen nu een vragenronde doen, maar dat gaat echt ten koste van de tweede termijn. Zullen we dat doen?

Mevrouw **Verburg** (CDA): Ik stel een korte tweede termijn voor.

De **voorzitter**: Oké. Dan gaan we er nu in een rap tempo doorheen.

Minister **Verhagen**: Voorzitter. Ik kom op het actieplan Nederland Open In Verbinding. Mijn ambtsvoorganger heeft de Kamer de tweede voortgangsrapportage gestuurd. Het blijkt dat het realiseren van de doelstellingen in het actieplan, de uitvoering van de motie-Dibi/Van Dam, meer op stoom is gekomen nadat we in 2008 de voorwaarden en instrumenten voor een succesvolle uitvoering hebben opgesteld. Het draagvlak voor open standaarden blijft onverminderd groot. Het toepassen is op zich niet van vandaag op morgen gerealiseerd. Dat vraagt tijd en omschakeling, niet alleen vanwege de mooie vergelijking van de heer Van Dam, maar ook vanwege een omschakeling in de manier van denken, ook bij overheidsinstellingen. Vandaar dat naast het vaststellen van open standaarden door het Forum en College Standaardisatie meer aandacht gaat naar een betere adoptie en gebruik van de open standaarden. Ook het gebruik van zogenoemde volwassen opensourcesoftware neemt toe, met name in de back- en midoffice. We zien dat ook in de resultaten van het onderzoek naar het «Nederland Open In Verbinding»-gehalte van de grote ICT-projecten op basis van de motie-Dibi/Van Dam. In de kantooromgeving blijft het gebruik van opensourcesoftware op desktops achter. Dat geldt ook voor het hergebruik van opensourcesoftware. Vandaar dat in 2010 organisatie- en beheervraagstukken bij de opensourcesoftware op de desktops speciale aandacht hebben gekregen. Die zullen dat ook in 2011 krijgen. In het licht van mogelijke besparingen wordt actief gewerkt aan het bevorderen van hergebruik van overheidssoftware, mede door de creatie van een speciale marktplaats.

De implementatiezin voor Nederland Open In Verbinding neemt verder toe, net als de behoefte aan kennis en instrumentaria om dat op effectieve wijze te kunnen doen. Op de «pas toe of leg uit»-lijst staan tot nu zestien open standaarden die ertoe doen als het gaat om vergroting van de interoperabiliteit. Twee standaarden zijn klaar om aan de lijst te worden toegevoegd. Hiertoe behoort ook de standaard IPv6, waar de Kamer op heeft aangedrongen. Verder worden acht andere nieuwe standaarden op dit moment getoetst. Nog eens tien open standaarden zijn voorgedragen voor de lijst. Om al deze initiatieven te kunnen faciliteren, heeft het kabinet in 2010 een extra financiële impuls gegeven aan het programma door verdubbeling van het oorspronkelijke budget van zo'n 1,3 mln. tot 2,7 mln. We blijven ons in 2011 richten op het afmaken van de acties uit het actieplan en het borgen van de resultaten.

De heer Braakhuis heeft gevraagd hoe werk gemaakt gaat worden van de motie-Vendrik. Daar is het actieplan Nederland Open In Verbinding op gericht. Vanaf 2008 wordt er via dit actieplan gewerkt aan de uitvoering van deze motie. Met de voortgangsrapportages laten we zien hoe we invulling geven aan de motie. Als lid van het huidige kabinet zet ik mij in voor het afmaken van de ingezette acties. Wel loopt het programma Nederland Open In Verbinding eind 2011 af. Voor de zomer zal ik starten met een evaluatie en de Kamer informeren over welke stappen nog verder nodig zijn om te komen tot een volledige implementatie.

Tegen mevrouw Verburg zeg ik dat een deel van 2010 is teruggekoppeld in de brief van 1 juli. Als ik zeg dat wij ons committeren aan het afmaken van de ingezette acties, krijgt de Kamer over het totaal natuurlijk ook nog informatie. Open standaarden en opensourcesoftware worden steeds meer onderdeel van overheidsorganisaties en van het inkoopbeleid daarvan. De regering heeft als doelstelling dat we de resultaten van het actieplan borgen. Ik zal de Kamer in oktober 2011 hierover volledig informeren in de laatste voortgangsrapportage.

Mevrouw Gesthuizen heeft gevraagd wat de resultaatsverplichting inhoudt. Die houdt in dat de afspraken voor open standaarden en opensourcesoftware moeten worden nagekomen. Dat wil zeggen, het gebruik van de open standaarden – pas toe en leg uit – en geef voorkeur aan opensourcesoftware bij gelijke geschiktheid. Open standaard is verplicht, opensourcesoftware heeft bij gelijke geschiktheid de voorkeur. Mevrouw Gesthuizen heeft verder gevraagd wat ik ga doen om de open standaard te vergroten en wat de waarde is van het bestuursakkoord. Op zich hecht ik veel waarde aan een bestuursakkoord, dus zal ik er niet laatdunkend over spreken. Ik zal in 2011 bekijken wat de werking is geweest van de verplichting om open standaarden te gebruiken, die in een rijksinstructie is meegenomen. Dat zal meegenomen worden als onderdeel van de totale evaluatie. Ik wil ook op dit moment niet vooruitlopen op verdergaande verplichtingen, bijvoorbeeld via wetgeving. Als ik zeg dat ik mij committeer aan de uitvoering van de ingezette acties, zal het bestuursakkoord en de naleving ervan worden besproken in de discussie die we op dit punt hebben met de VNG. Ik zal de collega's, met name mijn collega van BZK, daar zeer duidelijk op aanspreken. In de plannen die de minister van BZK heeft om te komen tot één backoffice en middenoffice, zal dit uiteraard een element zijn waar we bijzonder aandacht aan schenken.

De **voorzitter**: Dan nog de overige vragen.

Minister **Verhagen**: Mevrouw Gesthuizen en de heer Van Dam spraken over de radioadvertentiemarkt. De hele sector – kleine, middelgrote en grote omroepen, adverteerders en mediabureaus – is van mening dat de transparantie op de radioadvertentiemarkt op dit moment gewaarborgd is. Dat komt omdat alle contracten waarin de bestedingsafspraken zijn neergelegd, door alle partijen zijn in te zien. Gezien dit gezamenlijke standpunt van de hele branche heb ik eigenlijk geen reden om aan te nemen dat er op dit moment nog sprake is van een transparantieprobleem. Er is in dit kader gevraagd hoe de NMa tot deze conclusie komt. Uiteraard blijft de NMa, net als op de andere markten in de Nederlandse economie, mededingingstoezicht houden. Als zij daartoe aanleiding ziet, zal zij de sector aan een nieuw onderzoek onderwerpen. De heer Van Dam vroeg of er nu niet eens echt een onderzoek moet komen. Alle partijen zeggen dat er transparantie is. Ik heb geen aanleiding om te veronderstellen dat dit niet zo is, juist omdat de totale sector zich hierachter schaaft. Het zou ook niet in het belang zijn van een kleine partij om te zeggen dat het wel zo is. Contracten zijn in te zien door adverteerders. De NMa heeft dit onlangs onderzocht. Mochten er nog klachten zijn, laat bedrijven dit dan alsjeblieft melden aan mij. Op het moment dat ze bijvoorbeeld bang zijn om hun handtekening te zetten onder zo'n totaalconclusie, om wat voor reden dan ook, dan kunnen ze ook mij benaderen. Als dat gebeurt, zal ik uiteraard de NMa meteen verzoeken deze klachten serieus te nemen en serieus te onderzoeken.

De heer Verhoeven heeft aandacht gevraagd voor het Agentschap Telecom. Het AT is een wezenlijk andere organisatie dan de NMa, de OPTA of de Consumentenautoriteit. Het is een technisch toezichthouder; dat is een volstrekt andere discipline. We hebben eerder gesproken over de samenvoeging van de verschillende toezichthouders, maar een samen-

voeging met het AT als technisch toezichthouder vind ik niet wenselijk, omdat het een andere discipline is. Wel zal er een goede samenwerking moeten zijn tussen het AT en andere toezichthouders. Je ziet op dit moment dat daarin wordt geïnvesteerd door de partijen. De samenwerking wordt bij de recente evaluatie ook als goed beoordeeld. Tegelijkertijd moeten we aandacht hebben voor het functioneren van het AT. Het moet een servicegerichte organisatie zijn. Ik zal de opmerkingen van de heer Verhoeven onder de aandacht brengen bij het AT, opdat ik daar een reactie op kan krijgen van zijn kant.

De **voorzitter**: Dank u wel. Dit was het antwoord van de minister in eerste termijn. Ik ga direct langs een aantal toezeggingen. Daardoor hoeft u misschien minder aan de orde te stellen in tweede termijn.

- De minister zal medio januari 2011 de resultaten van de consultatie digitaliseringsbeleid etherradio aan de Kamer sturen.
- De minister stuurt deze week het advies van de Raad van State over digitaliseringsbeleid etherradio aan de Kamer.
- De minister stuurt medio januari 2011 het overzicht van meldingen van ontvangstproblemen.
- De minister stuurt in het voorjaar de resultaten van de gesprekken met marktpartijen over de openstelling van de kabelmarkt.
- De minister informeert de Kamer over de veilingvoorwaarden op het moment dat de veilingregeling openbaar wordt gemaakt. In deze brief wordt ook een eventuele aanscherping van de voorwaarden ten aanzien van de gebruiksverplichting opgenomen.
- De minister zegt toe in gesprek te gaan met de branche over verbetering van de dienstverlening bij helpdesks. De Kamer wordt geïnformeerd over de resultaten van die gesprekken.
- De Kamer wordt in de zomer geïnformeerd over het actieplan Nederland Open In Verbinding. De Kamer ontvangt in oktober 2011 de voortgangsrapportage, waarin de Kamer ook wordt geïnformeerd over eventuele vervolgstappen naar het einde van het actieplan.

Dat hebt u dus allemaal al binnengehaald. Gefeliciteerd! U kunt in uw twee minuten spreektijd blij zijn, kritiek hebben of wat dan ook. Ik sta geen interrupties meer toe, alleen nog bij de minister.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Voorzitter. Het is zeker een mooi lijstje. Ik wil heel graag opheldering vragen aan de minister en een aantal misverstanden uit de weg ruimen. Als het gaat om de strategische nota mobiele communicatie, vindt de VVD dat nieuwkomers zeker een kans moeten krijgen op de markt. Tele2 heeft aangegeven wel degelijk geïnteresseerd te zijn in laag spectrum. Dat is mooi, want dan zijn er al meerdere nieuwkomers. Ik heb in mijn betoog gezegd dat er twee oplossingen zouden moeten zijn: of een minimumprijs of een iets zwaardere uitrolverplichting. De minister gaf enigszins geïrriteerd aan dat dit er al in stond en dat er voor een minimumprijs is gekozen. Ik heb alleen net nog even het stuk goed doorgenomen – ik had dat al vaker gedaan – maar het staat er echt niet in.

Minister **Verhagen**: Ik was niet geïrriteerd. U zei dat ze het gratis krijgen.

Mevrouw **Schaart** (VVD): Ik heb gezegd: zo goedkoop. Het concept van een minimumprijs staat er niet in. Ik vraag de minister om dat wel aan deze notitie toe te voegen. Ik ben het eens met de oplossing, maar het had mij werk kunnen besparen als het erin had gestaan.

De minister heeft al een bezuiniging van 10% ingeboekt die ontstaat bij de samenvoeging van de NMa, de OPTA en de Consumentenautoriteit. Dat is op zich mooi nieuws, maar zo had ik het niet begrepen tijdens de begrotingsbehandeling. Het ging daarbij namelijk over veel meer toezichthouders, waaronder zelfs de Nederlandse Zorgautoriteit. Mijn

vraag gaat juist specifiek over telecom, namelijk dat de samenvoeging van de NMa, de OPTA en de Consumentenautoriteit gerealiseerd moet worden. Als de minister zegt dat deze bezuiniging al is ingeboekt, lijkt mij dat de samenvoeging ook snel gerealiseerd moet worden. Ik wil graag meer informatie over wanneer die tot stand zal zijn gekomen.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Voorzitter. Aanvankelijk zag ik op publieke tribune heel veel opgeluchte gezichten. Ze werden ook steeds blijer. Ik dacht: hier gaat iets niet helemaal goed. Het pleidooi van de minister was namelijk bijna een pleidooi voor de sector zelf. Voor mij blijft staan dat de afzonderlijke antwoorden die de minister geeft op de diverse issues die we opgemerkt hebben, samen een branchebreed probleem weerspiegelen. Of het nu gaat om de dekking, de tarieftransparantie of de dienstverlening, de branche heeft gewoon een probleem. Het is niet een enkele provider of operator, het is branchebreed. De branche ziet dat zelf ook wel in, althans in de gesprekken die ik met haar heb gehad. Dit vraagt om een krachtige maatregel.

In aanvulling op wat mevrouw Schaart heeft gezegd: de minister heeft geen toezegging gedaan over het samenvoegen van de diverse toezichthouders. Hij heeft alleen toegezegd om dat nader te onderzoeken. Ik vraag mij af hoe de minister dat ooit heeft kunnen inboeken. Wat mij betreft, is daar ook geen sprake van.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Dat is al besloten!

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Dat is helemaal niet besloten.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Absoluut wel.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): We hebben het nu over een samenvoeging van vier organisaties, te weten de OPTA, de NMa, de Consumentenautoriteit en wat mij betreft ook het Agentschap Telecom. Dat levert veel meer op dan 10%. Het blijft staan dat we daar een toezegging van de minister op willen hebben. De taak van dat orgaan moet worden uitgebreid met gedragstoezicht. Als de minister dat niet kan toezeggen, kondig ik hierbij alvast een verzoek aan voor een VAO dat nog deze week gehouden dient te worden.

De **voorzitter**: Dat gaan we bezien.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Voorzitter. Ik heb nog twee punten. Ten eerste een punt waarop de minister niet is ingegaan. Dat betreft het frequentiebeleid en de regionale omroepen. Ik zou graag van hem willen weten of het mogelijk is om MTVNL, dat nu van de publieke omroep en dus landelijk is, aan de regionale omroepen over te doen. Anders overweeg ik op dat punt een motie. Het kan niet zo zijn dat Omroep Flevoland wel Almelo kan bedienen, maar niet Almere, met 188 000 inwoners en verdere groeipotentie.

Ten tweede wil ik nogmaals ingaan op de wachttijden voordat je contact krijgt met een medewerker van een klantenservice op een 0900-nummer. Als de minister gaat spreken met de Klantenservice Federatie, zou ik dit punt ook nadrukkelijk ingebracht willen zien. Dit is echt een van de grootste ergernissen. 80% van de bevolking ergert zich hier rot aan en gaat niet naar www.qqlq.nl. Zij voelt zich gewoon gepiepeld door iedere keer weer een wachtmoment in te gaan, met wat voor muzak, «bent u er nog; hebt u nog een paar momenten?» of wat voor andere irritante geluiden dan ook. Het is van tweeën één: óf de minister zegt dat hij dit nadrukkelijk meeneemt als grote ergernis van veel mensen die wordt vertolkt door verschillende fracties in de Tweede Kamer óf ik overweeg met de heer Verhoeven een motie in te dienen.

De heer **Van Dam** (PvdA): Voorzitter. Op het punt van de toegang tot de kabel komen we nog wel terug bij de behandeling van de Telecomwet. Dat lijkt mij de beste weg.

De minister had een goed verhaal over mobiel breedband. Hij heeft mij ervan overtuigd dat je geen pakketten hoeft te veilen, maar op een paar andere punten houd ik mijn vragen. Moet je niet cappen, een maximum stellen aan wat gekocht kan worden, zodat niet meer gekocht kan worden dan nodig? De minister heeft gezegd terug te komen op een scherpere ingebruiknameverplichting en een strenger doorverkoopverbod. Ik wacht dat af en heb goede hoop, omdat ik de indruk heb dat de minister dezelfde kant uit wil als ik. Ik zeg er wel bij dat ik hoop dat het niet op dezelfde manier gaat als destijds met de 2,6 GHz. Toen kwam de staatssecretaris met te weinig terug. De Kamer heeft het daarna met een motie moeten regelen. Dat was niet de prettigste weg, voor ons niet en ook niet voor de sector. Ik hoop dat de minister deze punten echt meeneemt, ook inhoudelijk.

De minister zou iets meer moeten doen op het punt van de helpdesks. Het is zoeken naar wat het beste werkt om te zorgen dat je als consument echt kunt kiezen omdat je weet hoe men presteert, wat de helpdesk kost enzovoorts. Je kunt namelijk niet weg bij een aanbieder als de helpdesk ineens tegen blijkt te vallen, als die slecht functioneert. Misschien moeten we wel die kant uit. Misschien moeten we zeggen: het wordt onderdeel van de algemene voorwaarden en als een bedrijf zich er niet aan houdt en de prestaties niet levert, kan de klant bijvoorbeeld weg of geld teruggeisen. De minister kan daar wellicht op een bepaald moment nog nader op ingaan, voor mijn part in een aparte brief.

De minister heeft gezegd dat maximumkosten per gesprek neveneffecten op kunnen leveren. Dat zou inderdaad best kunnen, maar het gaat volgens mij ook om het principe. Je kiest er niet voor hoe lang het gesprek met de helpdesk duurt. Je kiest er ook niet voor om lang in de wacht te hangen. Als we met meerdere mensen hier tot een initiatief kunnen komen om nu eindelijk te zorgen dat de wachttijd niet meer in rekening gebracht wordt, gaan we dat wat mij betreft doen.

Mijn laatste vraag gaat over de toezichthouders. Ik denk dat dit een fundamenteel debat vergt dan mogelijk is in dit AO. Ik ben er niet zo voor om de OPTA en de NMa samen te voegen. Dit is echter een punt voor een groot debat over de vraag welk type toezichthouder we willen. De OPTA was altijd een ex ante-toezichthouder, maar beweegt steeds meer richting een mededingingstoezichthouder. Ik vraag de minister of hij zijn gedachten daarover misschien op papier kan zetten.

De heer **Verhoeven** (D66): Voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording. Over de helpdesks kwam de minister aan het eind een heel klein beetje los, maar het is niet genoeg. Er moet echt wat gebeuren. We wachten al een tijd op kortere wachttijden. Er moet nu maximale druk van de overheid komen, zonder – ik zeg het er een beetje stevig bij – technische smoesjes. Er moet gewoon een oplossing komen. Je kunt niet steeds maar zeggen dat het niet kan, want het gebeurt nu en daar gaat het om.

Ik heb in eerste termijn een vraag gesteld over het thuiswerken met de open standaard. Ook ministeries kunnen dan steeds meer gaan thuiswerken volgens die weg. Graag een reactie.

Ik ben blij dat de minister aan het eind van zijn inbreng in eerste termijn inging op de trits vragen die ik gesteld heb over het Agentschap Telecom. Ik wilde vragen om een schriftelijke reactie daarop, maar ik heb nog een beter idee. De minister heeft gezegd dat hij de vragen neer gaat leggen bij het agentschap. Is het mogelijk dat ik van het AT daar een reactie op krijg? De OPTA. De vier verbeterlijnen vind ik enigszins overtuigend. Ik wacht graag even op de uitwerking daarvan. Ik sluit mij aan bij wat de heer Van Dam heeft gezegd over het bundelen, samenvoegen en fuseren – hier één

erbij, daar één eraf – van toezichthouders. De minister heeft al een toezegging gedaan. Eerder was dat een taakstelling. Ik zou het mooi vinden als dat duidelijk op papier kwam met de hele visie daarbij. Dat is voor dit moment genoeg.

Tot slot. Of het nu de kabel of de frequenties betreft, geef nieuwkomers een kans. Dat houdt in dat zij een serieuze kans moeten krijgen door een goede veiling. De zittende markt, die zijn schouders breed maakt, moet worden aangesproken. Wat mij betreft, mag dat net zo'n stevig spierbalengesprek zijn als het gesprek dat de minister gaat voeren met de Klantenservice Federatie.

Minister **Verhagen**: Voorzitter. Even voor de puntjes op de i wat betreft de samenvoeging van de toezichthouders. Ik heb bij de begrotingsbehandeling gezegd dat in het regeerakkoord staat dat wij willen komen tot één toezichthouder, een bundeling dus van de verschillende toezichthouders. Daarbij ligt in eerste instantie de focus op de NMa, de OPTA en de Consumentenautoriteit. Eventueel kijken we daarbij, mede op basis van het verzoek in het debat van de CDA-fractie, naar elementen van de NZa. Ik hoor dat overigens nu wat breder klinken. De NZa moet niet automatisch in totaliteit bij deze bundeling worden betrokken, omdat zij, los van de marktaspecten, een aantal medische aspecten kent. Dat heb ik in het debat aangegeven. Qua bezuiniging moeten we hier niet te veel van verwachten. De berekeningen van de opbrengst van een eventuele fusie leiden tot een maximumbesparing van circa 10% van de huidige kosten. Een deel van deze bezuiniging van 10% kan worden gebruikt voor een deel van de taakstellende bezuiniging op de begroting van EL&I. De bezuiniging is niet al ingeboekt. Linksom of rechtsom moet ik ergens geld vandaan halen om aan de taakstelling te voldoen. Op het moment dat je een deel van de taakstelling kunt inboeken door de efficiencywinst van 10% op de huidige budgetten voor deze toezichthouders, leidt dat tot minder bezuinigingen op andere onderdelen van de begroting.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Ik wil dit even heel helder hebben, want dit is tamelijk belangrijk. Er is een taakstellende bezuiniging ingeboekt ...

Minister **Verhagen**: Op de totale begroting.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): ... op de totale begroting, die u sowieso te doen heeft. Tijdens de begrotingsbehandeling heeft de minister toegezegd de fusie te willen onderzoeken.

Minister **Verhagen**: Ja.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): De minister zegt nu echter dat hij de synergievoordelen van de fusie wil inzetten om zijn taakstelling te halen.

Minister **Verhagen**: Nee, helemaal niet. Linksom of rechtsom heb ik een beperkter budget dan in de voorgaande jaren. Er moet 18 mld. worden bezuinigd. Dat geld komt niet uit de lucht vallen. Het budget van EL&I is dus ook minder dan in voorgaande jaren. Je zult dus moeten bekijken waar je op bezuinigt. Dat is nog niet allemaal ingevuld. Een deel voor 2011 is wel ingevuld, maar voor andere jaren nog niet. Het varieert van subsidies tot noem maar op. Je moet dus niet zeggen: we voeren die fusie uit omdat we daarmee 10% besparen; geef dat geld maar weer uit. Op andere zaken moet in dat geval weer extra bezuinigd worden. Ik heb bij de begrotingsbehandeling gezegd dat de Kamer niet moet verwachten dat er met de fusie enorme winsten te boeken zijn. Er zijn andere voordelen van de bundeling van de toezichthouders, onder meer samenvallend met de algehele doelstelling om te komen tot één toezichthouder. Je moet het niet zien als een kip met gouden eieren.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Los daarvan ...

Minister **Verhagen**: We kunnen hier nu weer een discussie gaan voeren over de vraag waar we het geld aan uitgeven, maar dat is een heel andere vraag. We moeten die discussie voeren bij de begrotingsbehandeling. Deze vraag ga ik hier niet vlak voor het eind van een algemeen overleg beantwoorden.

De **voorzitter**: Er is al een VAO aangekondigd. U kunt daar voorstellen ter correctie van de minister indienen als u dat wenst. De minister gaat door met de beantwoording.

Minister **Verhagen**: Verder heb ik toegezegd dat ik zal uitzoeken op welke wijze het streven om te komen tot één toezichthouder het effectiefst kan plaatsvinden, mede gelet op de discussie over de vraag of de NZa er ook bij zou moeten worden betrokken of niet. In dit debat komt daar ook nog het Agentschap Telecom bij om de hoek kijken. In het antwoord aan de heer Verhoeven heb ik gezegd dat ik dat, gelet op de andere systematiek, niet voor de hand vind liggen. In het voorjaar van 2011 zal ik het plan van aanpak met inzicht in de financiële besparingsvarianten aan de Kamer sturen. Dat is meteen het antwoord op de verzoeken van de heren Van Dam en Verhoeven om dat punt nader te bespreken. Ik heb niet de neiging om daar het AT bij te betrekken, gelet op het feit dat dit een andere discipline is. Ik wil op dit moment ook niet vooruitlopen op extra taken, zoals gedragstoezicht. Ik wil wel kijken wat op dat terrein mogelijk is.

De heer **Verhoeven** (D66): Dank daarvoor. Kunt u in de schriftelijke afhandeling meenemen waarom u er niet toe genegen bent om het AT daarbij te betrekken? Dat u het nu zegt, ontslaat u niet van de verplichting om het even op te schrijven.

Minister **Verhagen**: In die brief zullen we daar nader op ingaan. Mevrouw Schaart wees er terecht op dat de minimumprijs niet in de nota stond. Daar sloeg mijn reactie op zich ook niet op. Mijn reactie was gebaseerd op de veronderstelling dat het gratis zou zijn. Dat stond er namelijk ook weer niet in. Mevrouw Schaart had gelijk dat in de nota niet staat dat er een minimumprijs zal komen, maar dat komt wel terug in de veilingvoorwaarden, die ik ook naar de Kamer zal sturen. Mevrouw Verburg vroeg naar de dekking van de regionale omroep. De vergunning voor een digitale omroep met landelijk bereik is in 2009 uitgegeven via een veiling. Een ruil met dit netwerk is mogelijk als de huidige vergunninghouder hier met ROOS een voorstel over indient. De dekking voor de regionale omroep is besproken in de taskforce voor niet-landelijke radio. Op dit moment wordt verder onderzocht op welke wijze de regionale en provinciale dekking gerealiseerd kan worden. De heer Verhoeven heeft gevraagd hoe het zit met het nieuwe thuiswerken. Als het nieuwe werken bij het Rijk wordt ingevoerd, is het logisch dat daarbij het openstandaarden- en opensourcesoftwarebeleid wordt meegenomen. Nogmaals, BZK is verantwoordelijk voor de nieuwe werkplek en is zeer wel op de hoogte en volledig begaan met dit onderdeel daarvan. Ik zal het zo nodig extra onder de aandacht brengen. Ik zal nu niet ingaan op het element van het AT, omdat dit meegenomen wordt in de algehele brief over de ene toezichthouder.

De **voorzitter**: Dat was de beantwoording van de minister in tweede termijn. We hebben nog een toezegging gekregen.
– In het voorjaar van 2011 stuurt de minister het plan van aanpak samenvoeging toezichthouders aan de Kamer. Daarin wordt ook de toelichting op de vraag meegenomen waarom het Agentschap Telecom niet in de samenvoeging meegenomen wordt.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Voorzitter. Mijn punt van de helpdesks heb ik niet meer terug horen komen in de beantwoording.

Minister **Verhagen**: Sorry, dat is heel slordig van mij. Dit is natuurlijk een essentieel punt. Mevrouw Verburg en de heer Verhoeven willen hierover eventueel een motie indienen. Ik zeg toe dat het element van de wachttijden nadrukkelijk onderdeel zal uitmaken van het overleg met de branche. Ik zal bekijken of dit probleem opgelost kan worden, mede gelet op de grote irritatie die dit met zich brengt. Ik zeg toe dat ik meeneem wat mevrouw Verburg en de heer Verhoeven vragen. In die zin is een motie niet nodig. Als zij haar desalniettemin willen indienen, dan gaan zij daarover en niet ik. Ik zeg hen toe wat zij vragen.

Ik heb nog één andere opmerking. De heer Van Dam sprak over het cappen, het stellen van een maximum aan wat verworven kan worden via de veiling. Het cappen heeft in de vorige veiling geleid tot een heel lage opbrengst. Dat is een van de redenen waarom wij dit juist nu niet gedaan hebben. Ik begrijp wat de heer Van Dam bedoelt, maar we willen tegelijkertijd een opbrengst die iets voorstelt en niet weer een debat krijgen waarom we in Nederland een opbrengst hebben die buitensporig laag is in vergelijking met het buitenland.

De **voorzitter**: Ik merk aan de lichaamstaal van mevrouw Verburg dat een motie niet meer nodig is. Of ben ik nu te snel?

Mevrouw **Verburg** (CDA): De toezegging over het gesprek met de Klantenservice Federatie is wat mij betreft akkoord. Een motie over de ruil van MTVNL tussen de regionale omroep en de landelijke omroep zou kunnen worden voorkomen als de minister wil toezeggen dat hij bereid is om na te gaan of die ruil mogelijk is.

De **voorzitter**: De minister zegt dat toe. Een volgende toezegging erbij.

Mevrouw **Verburg** (CDA): Oké. Prima.

De **voorzitter**: Mijnheer Braakhuis, hebt u nog behoefte aan een VAO?

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Ja. Het hoeft niet lang te duren, want het gaat natuurlijk om het indienen van een motie.

De **voorzitter**: Het zal zeer kort duren. Wij zullen de procedure in het werk stellen om ervoor te zorgen dat dit VAO morgen op de agenda staat. Wilt u ook dat er morgen wordt gestemd over de motie of kan dat na het reces?

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): De stemmingen mogen ook na het reces plaatsvinden.

De **voorzitter**: Dan mag het VAO ook na het reces.

De heer **Braakhuis** (GroenLinks): Vooruit.

De **voorzitter**: Oké. Dan gaan we dat zo doen. Ik dank de minister en de Kamerleden.