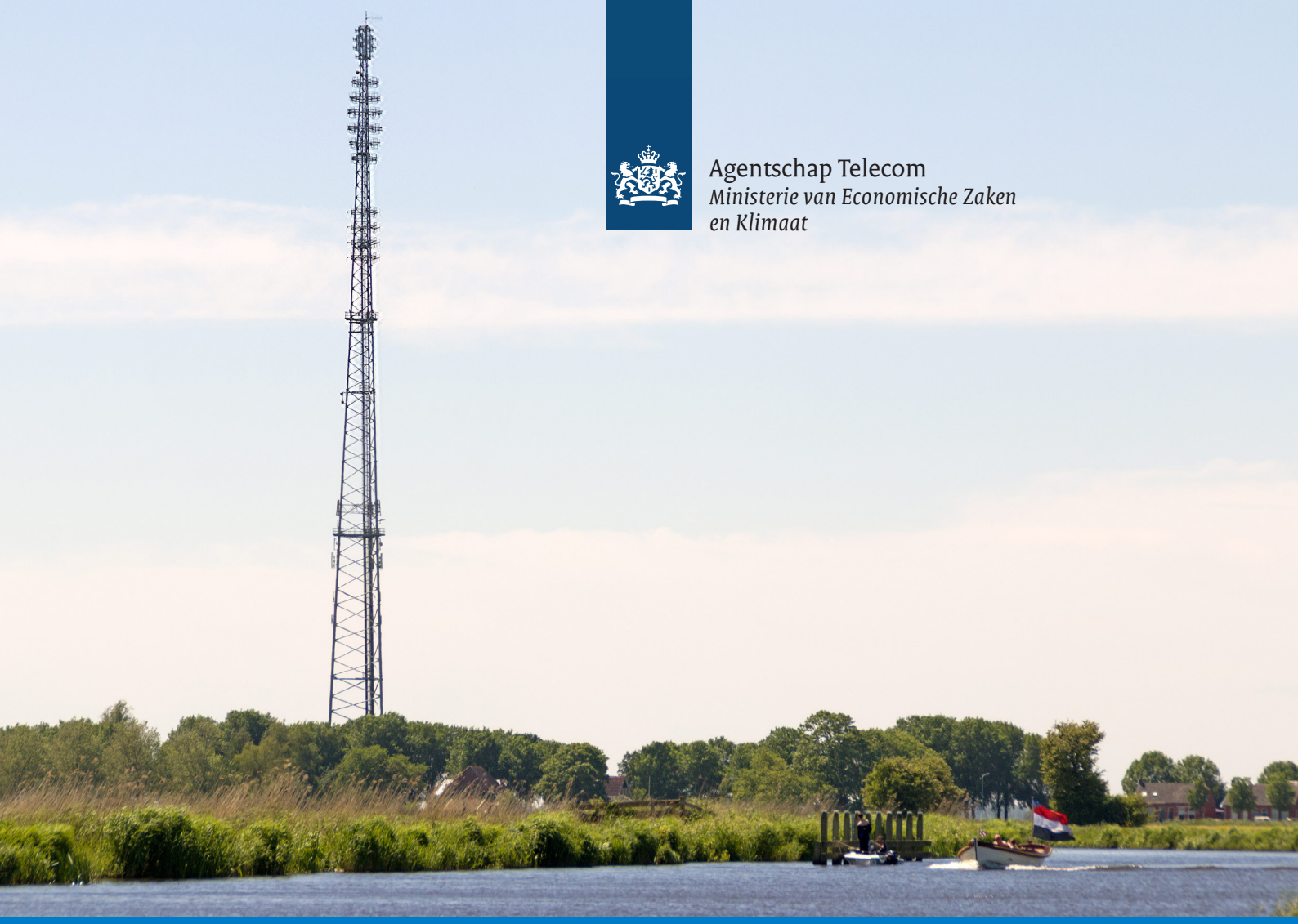


Agentschap Telecom
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Handreiking mobiele bereikbaarheid gemeenten

Stappenplan voor het verbeteren van mobiele bereikbaarheid in uw gemeente

12 september 2019

Inhoudsopgave

Handreiking

Blz 4-7 **Inleiding**

Blz 8-11 **Hoofdstuk 1**

Mogelijkheden voor optimale mobiele bereikbaarheid

1.1 Het plaatsingsplangesprek: bespreken van het plaatsingsplan

1.2 Problemen voorkomen: ruimtelijke ordening gemeenten

1.3 Het opstellen van een gemeentelijk antennebeleid

Blz 12-19 **Hoofdstuk 2**

Het stappenplan voor verbeteren mobiele bereikbaarheid

Stap 1: Verzamelen

Stap 2: Voorleggen en vastleggen

Stap 3: Opties bepalen

Stap 4: Keuze maken en committeren

Stap 5: Implementeren & bewaken

Blz 20-21 **Bijlage A**

Begrippenlijst

Blz 22 **Bijlage B**

Aanbevelingen voor inwoners voor betere (mobiele) bereikbaarheid

Blz 23-26 **Bijlage C**

Formulier stap 1- omschrijving aard klachten en situatie.

Inleiding
Handreiking

Mobiele telecommunicatie wordt door steeds meer burgers en bedrijven als basisbehoefte gezien voor het maatschappelijk en economisch verkeer, en als iets wat 'altijd en overal' beschikbaar moet zijn. De Nederlandse telecominfrastructuur behoort gelukkig tot de beste ter wereld. Mobiele netwerken zijn vrijwel overal beschikbaar en eindgebruikers hebben bijna overal bereik met hoge datasnelheden.

Desondanks zijn er gebieden waar problemen ervaren worden. Deze problemen met mobiele bereikbaarheid worden vaak door de gebruiker van mobiele telecom (burgers en organisaties) gesignaleerd. De gemeente raakt betrokken als klachten aanhouden of sterker worden. De oplossing van de klachten is echter geen eenvoudige taak. Er zijn veel partijen bij betrokken en er is vaak onduidelijkheid of onenigheid over de feitelijke situatie, de techniek en regelgeving. In zulke situaties kan het helpen om gezamenlijk afspraken te maken, zodat een betere mobiele bereikbaarheid soepeler en sneller kan worden gerealiseerd. Deze handreiking draagt daar aan bij.

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft in het Actieplan Digitale Connectiviteit en in de Nota Mobiele Communicatie geïnventariseerd welke randvoorwaarden benodigd zijn om de nationale ambities voor connectiviteit mogelijk te maken. Het ministerie van EZK concludeert in dit Actieplan en de Nota dat lokale problematiek operators voor allerlei uitdagingen stelt, terwijl tegelijkertijd de verwachte netwerkmoderniseringen juist een aanzienlijke toename van antenne-opstelpunten vereisen. Deze handreiking wil ervoor zorgen dat gemeenten een gerichte, actieve en positieve bijdrage kunnen leveren en samen met de operators helpen bij het binnen de eigen gemeentegrenzen realiseren van de nationale ambities voor connectiviteit.

"Deze handreiking is ontwikkeld voor medewerkers bij gemeenten die zich bezig houden met de verbetering van de mobiele bereikbaarheid."

De handreiking geeft achtergrondinformatie en beschrijft stapsgewijs het proces en de afspraken die gemaakt kunnen worden tussen de gemeente en de operators om tot een betere mobiele bereikbaarheid te komen. Gelet op het karakter van deze handreiking vallen er geen rechten te ontlenen aan dit document en aan de rollen van betrokken partijen genoemd in dit document. Operators zullen hun medewerking verlenen als gemeenten het in de handreiking beschreven proces (zie Hoofdstuk 2) willen doorlopen om de mobiele bereikbaarheid in hun gemeente te verbeteren.

De handreiking is opgesteld op initiatief van Agentschap Telecom en in overleg met Monet en het Antennebureau. Agentschap Telecom waarborgt, namens de Rijksoverheid, de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de IT- en communicatienetwerken, zodanig dat Nederland veilig verbonden is. Monet is een vereniging die namens de mobiele netwerkoperators KPN, T-Mobile, en VodafoneZiggo de plaatsing van antennes afstemt met overheden. Daarnaast geeft Monet hier voorlichting over. Het Antennebureau is het voorlichtingsbureau van de Rijksoverheid over antennes voor draadloze en mobiele communicatie.

De handreiking is een document in ontwikkeling en houdt nog geen rekening met toekomstige effecten of reguleringen, bijvoorbeeld zoals voortvloeiend uit de frequentieveiling in 2020 of uit technische ontwikkelingen. Bij gebruik in de praktijk kan blijken dat aanpassingen in dit document noodzakelijk zijn.

In dit document wordt uitgegaan van mobiele bereikbaarheid onder "dagelijkse omstandigheden". De situatie waarin een grootschalig (buiten)evenement plaatsvindt, is dus niet meegenomen. Dit doet nadrukkelijk niet af aan het belang dat er goede aandacht is voor het borgen van mobiele bereikbaarheid bij evenementen. Organisatoren van evenementen en de vergunningverleners gaan er vanuit dat telecom het altijd doet. De praktijk is echter anders. Door telecom niet structureel te betrekken bij de voorbereiding van een evenement, ontstaat er een situatie waar de bereikbaarheid van 112 en NL-Alert via mobiele telecomnetwerken (en daarmee de veiligheid) niet is gewaarborgd. Het is van belang dat de betrokken actoren zich verantwoordelijk voelen dan wel de verantwoordelijkheid nemen om telecom als vast onderwerp te hanteren bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van een evenement. Dit document gaat echter niet verder in op deze problematiek.

Bij dit alles is het goed om te realiseren dat, door omgevingsvariabelen zoals bebouwing en bebossing, het onmogelijk is om op elke locatie in Nederland 100% dekking te kunnen garanderen, of overal dezelfde datasnelheden. Ook kunnen er maatschappelijke en economische redenen ten grondslag liggen aan een beperkte mobiele dekking op bepaalde locaties.

In hoofdstuk 1 leest u welke mogelijkheden uw gemeente zelf heeft voor de realisatie van optimale mobiele bereikbaarheid binnen de gemeente. Als de mobiele bereikbaarheid niet aan de wensen of verwachtingen van inwoners voldoet, spelen veel partijen een rol in het vinden van een gezamenlijke oplossing. Hoofdstuk 2 beschrijft het proces dat u met alle betrokkenen kunt doorlopen wanneer u te maken heeft met problemen op het gebied van mobiele bereikbaarheid. Bij het volgen van de stappen is het essentieel dat alle betrokken partijen hierin hun aandeel erkennen. In bijlage A worden een aantal begrippen die in deze handreiking voorkomen, toegelicht.

Complexe meervoudige problematiek: veel betrokken partijen met elk een eigen rol

Er zijn veel partijen betrokken bij problemen met mobiele bereikbaarheid. Hierdoor is het vaak complex om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Daarnaast kent het oplossen van problemen op het gebied van mobiele bereikbaarheid meerdere aspecten, zoals fysische (on)mogelijkheden, sociale aspecten en economische factoren. We spreken daarom vaak in deze context over een meervoudige problematiek.

De volgende partijen spelen in ieder geval een rol:

Gebruikers

hiermee bedoelen we burgers en organisaties binnen een gemeente die, als klant of eindgebruiker, gebruik maken van mobiele diensten. Het zijn in eerste instantie de gebruikers die hun zorgen uiten over mobiele bereikbaarheid. Ook actiegroepen vallen onder de term gebruikers van mobiele communicatie. Zorgen kunnen te maken hebben met een slechte mobiele bereikbaarheid, maar ook met elektromagnetische velden van antennes in de leefomgeving.

Gemeenten (en provincies)

gemeenten hebben een wettelijke taak op het gebied van ruimtelijke ordening. Daarnaast behartigt de gemeente de gezamenlijke belangen van gebruikers op hun grondgebied. Gemeenten zijn daarom ook vertegenwoordiger van (woordvoerder namens) alle verschillende gebruikers. Gemeenten hebben daarnaast een rol op het gebied van economische zaken, namelijk de digitale connectiviteit in hun gemeente op een hoger niveau tillen. Gemeenten hebben ook een rol richting woningbouwcorporaties op wiens gebouwen vaak de antennes van de mobiele operators staan. Ten slotte heeft de gemeente ook een rol als privaatrechtelijk eigenaar van de grond waarop in voorkomende gevallen de masten voor mobiele communicatie staan.

Aanbieders (van mobiele diensten)

Nederland kent drie mobiele netwerkaanbieders, ook genoemd netwerkoperators (KPN, T-Mobile, en VodafoneZiggo). Tele2 is in 2019 gefuseerd met T-Mobile. Ook worden er telecomdiensten door MVNO's (Mobiele Virtuele Netwerk Operators) aangeboden en maken netwerkoperators gebruik van andere merknamen (zoals bijvoorbeeld Simpel, Ben, Telfort, Hollandsnieuwe). De MVNO's bieden diensten aan op één van de drie mobiele netwerken en spelen daarom geen directe rol in de verbeteringen voor mobiele bereikbaarheid in de gemeenten.

Monet

de drie mobiele netwerkoperators (KPN, T-Mobile, en VodafoneZiggo) in Nederland zijn verenigd in Monet. Monet is een vereniging die namens de netwerkoperators de plaatsing van antennes afstemt met overheden. Daarnaast geeft Monet hier voorlichting over. Op hun website https://monet.nl/gemeentes staat informatie over het gebruik van mobiele netwerken en antennes. Speciaal voor medewerkers van gemeenten is er praktische informatie over het proces rondom het plaatsen van antennes te vinden. Voor vragen over een specifieke antenne of een bepaalde locatie waar nu nog geen mobiele dekking is door een bepaalde operator, kan de gemeente het best de netwerkoperator zelf benaderen.

Gebouweigenaren

antennes staan vaak opgesteld op hoge gebouwen, die vaak eigendom zijn van woningcorporaties of Verenigingen Van Eigenaren (VVE's). In dat geval zal de operator met de gebouweigenaar tot overeenstemming moeten komen over plaatsing van mobiele infrastructuur. Ook voor gebouweigenaren is informatie te vinden over mobiele communicatie op de website van Monet (https://monet.nl/gebouweigenaren).

Antennebureau

dit is het informatiebureau van de Rijksoverheid over antennes voor draadloze en mobiele communicatie. Bij het Antennebureau (https://www.antennebureau.nl/) kunt u terecht met vragen over de gezondheidseffecten van de elektromagnetische velden van antennes, de wetgeving rond de plaatsing van antennes en de toepassingen van antennes en de voorbeeldnota Antennebureau[1]. Ook geeft het Antennebureau voorlichting op locatie en organiseert het cursussen voor professionals.

Agentschap Telecom

de minister van Economische Zaken en Klimaat is politiek verantwoordelijk voor mobiele telecom. Agentschap Telecom (https://www.agentschaptelecom.nl/) is uitvoerder van beleid en toezichthouder op het gebied van mobiele telecommunicatie. Gemeenten kunnen een beroep doen op het Agentschap on hen te ondersteunen bij gesprekken met de betrokken partijen bij het realiseren van een betere mobiele bereikbaarheid in hun gemeente. Om gemeenten beter in de gelegenheid te stellen om zelf deze gesprekken te voeren heeft het Agentschap het initiatief genomen voor het opstellen van deze handreiking.

Natuurbeheerders

klachten over mobiele bereikbaarheid spelen vaak in natuurgebieden. Voor natuurgebieden moet de gemeente of provincie een afweging maken tussen bereikbaarheid enerzijds en behoud van het landschap anderzijds.

[1] Zie voor een nadere toelichting op de voorbeeldnota paragraaf 1.3

Hoofdstuk 1

Mogelijkheden voor optimale mobiele bereikbaarheid

In dit hoofdstuk leest u over de mogelijkheden die u heeft om invloed uit te oefenen op de mobiele bereikbaarheid binnen uw gemeente:

- het plaatsingsplangesprek;
- het anticiperen in plannen ruimtelijke ordening;
- het gemeentelijk antennebeleid.

In bijlage B worden daarnaast aanbevelingen en tips gegeven voor inwoners van uw gemeente voor een betere mobiele bereikbaarheid.

1.1 Het plaatsingsplangesprek: bespreken van het plaatsingsplan

De mobiele operators geven jaarlijks aan waar in een gemeente zij nieuwe antenne-installaties zouden willen plaatsen voor het in stand houden van een kwalitatief goed mobiel netwerk. In het Antenneconvenant is bepaald dat dit voorstel wordt vastgelegd in een plaatsingsplan dat toegestuurd wordt aan elke Nederlandse gemeente. In het plaatsingsplan zijn, naast de geplande vergunningsvrije antennes, ook de bestaande antennelocaties opgenomen en de geplande antenne-installaties waar een bouwvergunning voor nodig is.

"Dit plaatsingsgeprek geeft elk jaar gelegenheid om in gesprek te gaan over de laatste ontwikkelingen en om invloed uit te oefenen in het plaatsingproces."

Gemeenten kunnen naar aanleiding van dit plan een plaatsingsgesprek aanvragen met de betrokken operator(s). Dit kan via Monet (www.monet.nl). Dit plaatsingsgesprek geeft elk jaar gelegenheid om in gesprek te gaan over de laatste ontwikkelingen en om invloed uit te oefenen in het plaatsingsproces. Ook is het een goede aanleiding om vragen of knelpunten op het gebied van mobiele bereikbaarheid te bespreken met de operators.

1.2 Problemen voorkomen: ruimtelijke ordening gemeenten

Gemeenten hebben bij het plaatsen van antennes te maken met de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo, omgevingsvergunning), de Wet ruimtelijke ordening en de Algemene wet bestuursrecht. De gemeente dient te zorgen voor voldoende opstelpunten om de dienstverlening van de mobiele operators te waarborgen. Hierbij kan een spanningsveld ontstaan tussen de voor de mobiele operator(s) gewenste locatie en de locatie die de gemeente wenselijk acht. Er moet ruimte zijn in het beleid om genoeg masten te plaatsen om de best mogelijke dekking te kunnen realiseren, nu en in de toekomst. In de praktijk wordt bij het ontwikkelen van nieuwbouwwijken of andere uitbreidingsplannen vaak weinig rekening gehouden met mobiel bereik. Door het plaatsen van masten mee te nemen in het gunningstraject van nieuwbouwprojecten kunnen toekomstige problemen met mobiel bereik worden voorkomen.

[2] In het Antenneconvenant staan de afspraken tussen Rijksoverheid, gemeenten en aanbieders mobiele telefonie over de plaatsing van antennes waar geen omgevingsvergunning voor nodig is. Zie https://www.antennebureau.nl/documenten/convenanten/2018/januari/26/antenneconvenant-2010.

Zo kan een gemeente vooraf ruimtes bestemmen voor het plaatsen van masten. In het geval van geplande hoogbouw is het wenselijk dat de gemeente de desbetreffende projectontwikkelaar voorschrijft, of als voorwaarde voor vergunning opneemt, om op deze hoogbouw antennes voor mobiele communicatie toe te staan. Dit om latere problemen met mobiele dekking te voorkomen, zowel vanuit de bewoners gezien als vanuit de operators. Daartoe kan bijvoorbeeld de bevoegde wethouder proactief het gesprek over ruimtelijke ordening aangaan met operators.

1.3 Het opstellen van een gemeentelijk antennebeleid

Speciaal voor gemeenten heeft het Antennebureau de “voorbeeldnota Gemeentelijk Antennebeleid” opgesteld. Dit voorbeeld is te gebruiken als model voor het eigen beleid. In de nota staat wat de huidige wettelijke kaders zijn voor het plaatsen van antenne-installaties, wat de stand van zaken is ten aanzien van de gezondheidseffecten van het elektromagnetische veld van een antenne en welke keuzes de gemeente kan maken bij het opstellen van een gemeentelijk antennebeleid. Het is altijd raadzaam om bij het opstellen van een gemeentelijk antennebeleid contact op te nemen met de operators. Zo kan worden nagegaan of het beleid hanteerbaar is en geen problemen oplevert bij de bouw, beheer en exploitatie van de mobiele netwerken.

[3] zie https://www.antennebureau.nl/documenten/beleidsnotas/2018/januari/26/voorbeeldnota-gemeentelijk-antennebeleid

Hoofdstuk 2

Het stappenplan voor verbeteren mobiele bereikbaarheid

Als er binnen een bepaald gebied problemen zijn met de mobiele bereikbaarheid, zijn het vaak gemeenten die met klachten en vragen worden geconfronteerd. Dit betreft ook situaties waar er geen beschikbaarheid is van één of meerdere mobiele netwerken in bepaalde delen van het grondgebied van een gemeente.

Dit hoofdstuk beschrijft het proces dat u als vertegenwoordiger van een gemeente kan helpen om tot een oplossing te komen als er een probleem is rond mobiele bereikbaarheid of als u de mobiele bereikbaarheid op een locatie wilt verbeteren. In het flowschema in figuur 1 zijn de vijf processtappen schematisch weergegeven. Deze stappen worden in dit hoofdstuk toegelicht.

Het schema laat zien van welke partij in welke stap actie wordt verwacht: de operator en/of Monet (blauw, linker kolom), de gemeente namens haar inwoners (rood, middelste kolom) of eventueel Agentschap Telecom (donkerblauw, rechter kolom) in een bemiddelende rol. De gemeente met bereikbaarheidsklachten neemt als eerste het initiatief.

Bij complexe situaties in een gemeente moeten deze processtappen soms meerdere malen doorlopen worden om de problemen op te lossen.

Stap 1: Verzamelen

Doel: deze eerste stap dient ertoe om als gemeente inzicht te geven in:
- de aard van de klachten (aantal en omschrijving);
- de omgeving waar de klachten zich (voornamelijk) voordoen;
- het beleid dat uw gemeente voert of gevoerd heeft voor de uitrol van mobiele netwerken en de gevolgen hiervan op de omgeving;
- welke stappen er al dan niet reeds zijn ondernomen bij het oplossen van dit probleem.

Betrokkenen: gemeente, Monet.

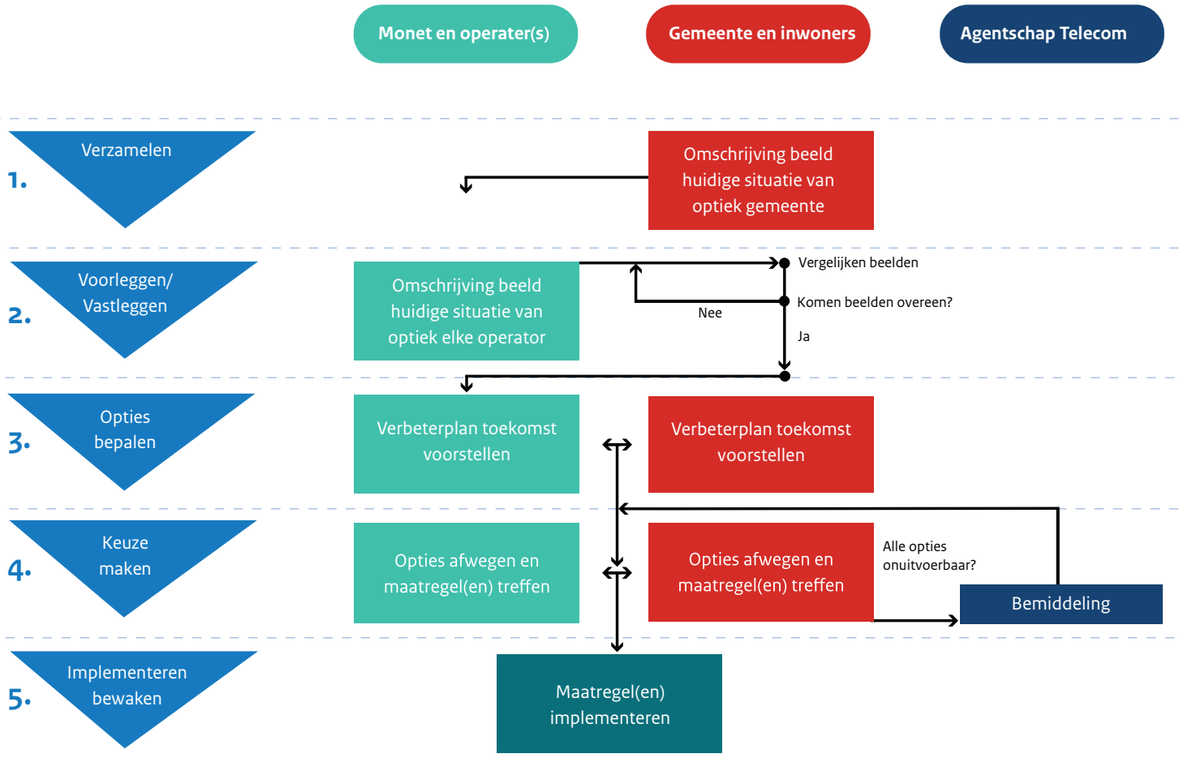
Omschrijving: in deze eerste stap structureert u de vragen of klachten die u heeft ontvangen over mobiele bereikbaarheid tot een concreet vraagstuk. Een heldere vraagstelling helpt de operators om zicht te krijgen op het probleem en vergemakkelijkt het zoeken naar een oplossing. Duidelijkheid helpt in deze fase alle betrokkenen. Als de meningen van bewoners bijvoorbeeld verdeeld zijn, is het aan u om te zorgen dat er, ongeacht de verdeeldheid, één weg wordt gekozen. Dit vergt een afweging van de zwaarte van de verschillende meningen.Het is voor alle betrokkenen een tijdrovend en duur traject om klachten te onderzoeken en te zoeken naar een oplossing. Operators verwachten daarom van een gemeente een proactieve houding. Daarnaast is het raadzaam om te zorgen dat er een (actueel) antennebeleid is. Om een concrete formulering van het probleem te krijgen, dient u als gemeente een aantal vragen zo volledig en uitgebreid mogelijk te beantwoorden. U kunt deze terugvinden in bijlage C. In bijlage C wordt aan u een aantal algemene vragen gesteld over de klachten en een aantal specifieke vragen over de groep gebruikers, betrokken operators, de locatie en de stappen die u al heeft ondernomen om het probleem op te lossen. Bijlage C helpt u bij het structureren van de klachten. Daarnaast is het bij telefonische of online klachten van burgers (zowel via e-mail als via opgespoorde openbare sociale media) ook raadzaam om vragen terug te stellen die in ieder geval aansluiten bij de vragen van bijlage C, zodat er een zo compleet mogelijk beeld van de klachten ontstaat.

Uitkomst: de resultaten van het ingevulde formulier leiden tot een concrete omschrijving van de klacht of vraag én tot een concrete wens van u tot verbetering van die situatie. Hoe vollediger vragen in bijlage C zijn beantwoord, hoe duidelijker het probleem in kaart wordt gebracht en hoe makkelijker een mogelijke oplossing in beeld kan komen.

U stuurt – als gemeente - dit formulier digitaal op naar Monet via info@monet.nl, met het verzoek hierover in gesprek te gaan. Monet zorgt ervoor dat de betrokken operators het formulier ontvangen en hiermee aan de slag gaan (stap 2).

Kanttekening: het is ook mogelijk dat het proces in deze fase al eindigt, indien een snelle oplossing van het probleem mogelijk is. Het proces zal in deze fase van het onderzoek bijvoorbeeld eindigen als de gemeente een beperkt aantal klachten over één bepaalde operator ontvangen heeft en het bereik bij andere operators geen problemen geeft. In dit geval zou het een optie voor gebruikers kunnen zijn om van telecomaanbieder te wisselen.

Figuur 1: De vijf processtappen voor een beter mobiel bereik zijn schematisch van boven naar onder weergegeven in de linker kolom (lichtblauw). Deze stappen worden in hoofdstuk 2 verder in detail beschreven. Het schema laat in de drie rechter verticale kolommen zien van welke partij actie wordt verwacht: de operator en/of Monet (groene blokken), de gemeente namens haar inwoners (rode blokken) of eventueel Agentschap Telecom (donkerblauwe blokken, rechter kolom) in een bemiddelende rol. De gemeente met bereikbaarheidsklachten neemt als eerste initiatief. De pijl in het flowschema leidt naar een volgende processtap.



Het stappenplan

Stap 2: Voorleggen en vastleggen

Doel: de operators stellen bij een significant aantal klachten binnengekomen bij de gemeente of rechtstreeks bij de operator een eigen beeld op van de huidige situatie in uw gemeente en leggen dit naast het beeld dat door de gemeente is weergegeven in stap 1.
Hierbij probeert elke operator onder andere de volgende vragen te beantwoorden:

- hoe is de bij de operator bekende dekking ter plaatse?
- heeft de operator ook zelf klachten uit de betreffende regio ontvangen?
- indien het probleem herkend wordt, zijn er dan al stappen ondernomen?
- is er in de planning van de operator iets opgenomen om het probleem in de desbetreffende regio op te lossen?

Betrokkenen: operators.

Omschrijving: het is belangrijk dat de operators de geschetste problemen herkennen. Mocht uw situatieschets daar nog niet voldoende aanknopingspunten voor bieden, dan kan (kunnen) de operator(s) zelf nader onderzoek doen. Bijvoorbeeld door een desktop studie of door metingen te (laten) doen in het betreffende gebied.

Uitkomst: een *gezamenlijk* beeld van gemeente en operators over de feitelijke situatie en mogelijke geplande verbeteropties van de operators. De gemeente wordt hierover door Monet geïnformeerd.

Kanttekening: mocht u het niet eens zijn met de bevindingen van de operators, dan kan in het uiterste geval een onafhankelijke partij de feitelijke situatie eveneens in kaart brengen. Agentschap Telecom kan daarbij als onafhankelijke derde partij bemiddelen.

Stap 3: Opties bepalen

Doel: in deze stap worden alle mogelijke oplossingsrichtingen beschreven door de operator(s) en met u besproken.

Betrokkenen: operators, gemeente.

Omschrijving: als blijkt dat één of meerdere operators de klachten herkennen, zullen zij intern nagaan of ze het netwerk kunnen aanpassen ter verbetering van de situatie. Dit besluit koppelen de operators aan u terug en zullen zij ook toelichten. Als operators het netwerk niet aanpassen, zullen ze met u nagaan hoe de situatie op een andere manier kan worden verbeterd.

Vaak gaat het om aanpassingen in de infrastructuur door de operator. De optie om de netwerk infrastructuur uit te breiden of aan te passen kan betekenen dat extra opstelpunten moeten worden gevonden. Dit is vaak een lastige opgave. Een gemeente kan hierin faciliteren, bijvoorbeeld door eigen locaties voor masten ter beschikking te stellen, door actief medewerking te verlenen bij een vergunningsaanvraag, door medewerking van VvE's en woningbouwcorporaties te zoeken en door een dusdanig antennebeleid te hebben dat plaatsing van antennes mogelijk is. Als bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie haar medewerking met een operator heeft opgezegd, een antenne(mast) moet worden verwijderd en er daardoor problemen met de mobiele bereikbaarheid ontstaan, is het van groot belang dat u hierop faciliteert vanuit de rol die u kunt aannemen naar de woningbouwcorporatie. Omgekeerd, zullen de operators ook proactief handelen in geval dat zulke situaties zich voordoen en hierover met de gemeente in dialoog gaan. De gemeente kan ook faciliteren door het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten.

Het stappenplan

Uitkomst: opties of maatregelen die kunnen worden getroffen door de verschillende partijen om de huidige situatie te verbeteren. Sommige opties zijn wenselijker dan andere; niet alle maatregelen zijn technisch even effectief en sommige maatregelen zijn duurder dan andere. Dat zal per optie duidelijk worden omschreven door de operator(s). De operator(s) (via Monet) en u bespreken de mogelijke opties waarin wensen en (financiële) mogelijkheden van beide partijen tegen elkaar worden afgezet.

Kanttekening: onderstaande vragen, door de operators (in samenspraak met de gemeente) te beantwoorden, geven inzicht in de diverse oplossingsrichtingen en geven aan welke rol uw gemeente hierbij kan spelen:

- Zijn er technische opties om tot een aanpassing te komen?
- Welke optie(s) zijn gezien de aard (ruimtelijke ordening, geografische grootte, aantal bewoners) van het 'probleemgebied' vanuit maatschappelijk en financieel perspectief het meest haalbaar?
- Welke andere betrokken partijen kunnen/moeten een rol spelen bij de diverse opties? Denk aan partijen als woningbouwcorporaties en VvE's. Bij welke optie(s) is een rol van de gemeente noodzakelijk? Geef per optie aan welke rol dit kan zijn.
- Welke doorlooptijden/termijnen zijn er verbonden aan de diverse opties?
- Is het nodig dat burgers zich op financieel gebied committeren aan de voorgestelde aanpassingen om deze te kunnen realiseren?
- Zijn er beleidsmatige wijzigingen door de gemeente nodig om de aanpassingen te kunnen realiseren?
- Zijn er overige inspanningen die de gemeente uit kan voeren om een aanpassing te vereenvoudigen en zo ja, welke zijn dit?
- Welke kosten gaan gepaard met het doorvoeren van de aanpassing?
- Kan de gemeente een rol spelen in het komen tot een oplossing en zo ja, welke?
- Binnen welke termijn kan de situatie worden aangepast?

Stap 4: Keuze maken en committeren

Doel: gezamenlijk een keuze maken voor de optie(s) die het meest geschikt is of zijn om de mobiele bereikbaarheid in uw gemeente te verbeteren.

Betrokkenen: operators, gemeente, Antennebureau.

Omschrijving: elke optie kent voor- en nadelen. Naast technische en financiële afwegingen spelen ook maatschappelijke omstandigheden een rol. U zorgt ervoor dat het democratische proces (inspraak) naar uw bewoners goed verloopt en leidt tot een breed gedragen besluit. Het Antennebureau kan u in deze fase van dienst zijn, omdat zij maatschappelijke discussies over gevolgen van het plaatsen van antennes voor de gezondheid kan begeleiden.

Het is primair de verantwoordelijkheid van de operator om na te gaan wat vanuit financieel en operationeel oogpunt de beste oplossing is [4]. Het staat partijen (operators gezamenlijk, al dan niet in samenwerking met een gemeente) altijd vrij om de dekking zo goed mogelijk te maken door samen te werken, denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van "social masts"[5].

Uitkomst: een keuze voor een verbetermaatregel die alle betrokken partijen ondersteunen, waarna zij zich daaraan committeren. In plaats van één maatregel kan ook gekozen worden voor een samenhangend pakket van maatregelen (waaronder maatregelen die gebruikers zelf kunnen treffen).

Kanttekening: indien alle opties onuitvoerbaar lijken, kan Agentschap Telecom als onafhankelijke derde partij bemiddelen en meedenken met gemeente en operator(s), of eventueel aanvullende metingen verrichten, waar er geen spanning kan ontstaan met haar toezichtstaak.

[4] Zie hiervoor het Actieplan Digitale Connectiviteit, Hoofdstuk 5 en 6.

[5] Een eventuele samenwerking moet voldoen aan de Mededingingswet.

Het stappenplan

Stap 5: Implementeren & bewaken

Doel: de gekozen verbetermaatregel(en) implementeren door gemeente en operators. Daarbij is het van belang dat u samen met de operator duidelijke (proces)afspraken maakt, inclusief tijdsplanning, voortgangsbewaking, randvoorwaarden en evaluatiemomenten.

Betrokkenen: operators, gemeente

Omschrijving: de operator(s) en de gemeente spannen zich in om zo snel als mogelijk de implementatie te laten plaatsvinden. Het is voor de verwachtingen vanuit burgers goed om op voorhand aan te geven dat dit soms langdurige trajecten zijn, die in bepaalde gevallen meer dan een jaar in beslag kunnen nemen. Mocht de rol van de gemeente voorwaardelijk zijn aan de implementatie, dan geeft de gemeente de verwachte doorlooptijd aan, zodat de planning van de operator daarop kan worden afgestemd.

Na implementatie bepaalt u samen met de operator wanneer de evaluatie plaatsvindt, bijvoorbeeld tijdens het jaarlijkse plaatsingsplangesprek. Dit betekent dat u vastlegt binnen welke termijn na de implementatie wordt nagegaan of de doorgevoerde verbeteringen het gewenste resultaat hebben gehad.

Uitkomst: implementatieplan met daarin onder andere vastgelegd:
- afbakening verantwoordelijkheden: wie doet wat en wanneer?
- wat is de concrete planning voor de acties van zowel gemeente als operator?
- binnen welke termijn mag er resultaat verwacht worden van de implementatie?
- evaluatie: leidt de geïmplementeerde optie tot een bevredigende oplossing?

Bijlage A
Begrippenlijst

Aanbieders
er zijn in Nederland drie mobiele netwerkaanbieders (KPN, T-Mobile, VodafoneZiggo). Tele2 is in 2019 gefuseerd met T-Mobile. Ook worden er telecomdiensten door MVNO's (Mobiele Virtuele Netwerk Operators) aangeboden en maken netwerkoperators gebruik van andere merknamen (zoals bijvoorbeeld Simpel, Ben, Telfort, Hollandsnieuwe). De MVNO's bieden diensten aan op één van de drie mobiele netwerken en spelen daarom geen directe rol in de verbeteringen voor mobiele bereikbaarheid in de gemeenten.

Agentschap Telecom
de minister van Economische Zaken en Klimaat is politiek verantwoordelijk voor mobiele telecom. Agentschap Telecom (https://www.agentschap-telecom.nl/) is uitvoerder van beleid en toezichthouder op het gebied van mobiele telecommunicatie. Gemeenten kunnen een beroep doen op het Agentschap om hen te ondersteunen bij gesprekken met de betrokken partijen bij het realiseren van een goede of betere mobiele bereikbaarheid in hun gemeente. Om gemeenten beter in de gelegenheid te stellen om zelf deze gesprekken te voeren heeft het Agentschap het initiatief genomen voor het opstellen van deze handreiking.

Antennebureau
informatiebureau van de Rijksoverheid over antennes voor draadloze en mobiele communicatie. Bij het Antennebureau (https://www.antennebureau.nl/) kunt u terecht met vragen over de gezondheidseffecten van de elektromagnetische velden van antennes, de wetgeving rond de plaatsing van antennes en de toepassingen van antennes en de voorbeeldnota Antennebureau. Ook geeft het bureau voorlichting op locatie en organiseert het cursussen voor professionals.

Gebouweigenaren
bijvoorbeeld Verenigingen Van Eigenaren (VVE's) of woningbouwcorporaties. Antennes staan vaak - en bij voorkeur - opgesteld op hoge gebouwen. In het geval van voorgenomen plaatsing op een hoog gebouw zal de gebouweigenaar met de operator overeenstemming moeten bereiken over plaatsing van de antenne installatie.

Gebruikers
burgers en organisaties binnen een gemeente die, als klant of eindgebruiker, gebruik maken van mobiele diensten. Het zijn in eerste instantie de gebruikers die hun zorgen uiten over mobiele bereikbaarheid. Ook actiegroepen vallen onder de term gebruikers van mobiele communicatie.

Gemeenten
gemeenten hebben een wettelijke taak op het gebied van ruimtelijke ordening. Daarnaast behartigt de gemeente de gezamenlijke belangen van gebruikers op hun grondgebied. Gemeenten zijn daarom ook vertegenwoordiger van (woordvoerder namens) alle verschillende gebruikers. Gemeenten hebben daarnaast een rol op het gebied van economische zaken, namelijk de digitale connectiviteit in hun gemeente zo goed mogelijk op een hoger plan tillen. Gemeenten hebben ook een rol richting woningbouwcorporaties op wiens gebouwen vaak de antennes van de mobiele operators staan. Ten slotte heeft de gemeente ook een rol als privaatrechtelijk eigenaar van de grond waarop in voorkomende gevallen de masten voor mobiele communicatie staan.

Mobiele netwerken
netwerken bestemd voor mobiele (data) communicatie.

Monet
de drie mobiele netwerkoperators (KPN, T-Mobile, VodafoneZiggo) in Nederland zijn verenigd in Monet. In 2019 is Tele2 gefuseerd met T-Mobile. Monet is een vereniging die namens de netwerkoperators de plaatsing van antennes afstemt met overheden. Daarnaast geeft Monet hier voorlichting over. Op hun website https://monet.nl/gemeentes staat informatie over het gebruik van mobiele netwerken en antennes. Speciaal voor medewerkers van gemeenten is er praktische informatie over het proces rondom het plaatsen van antennes te vinden.

Natuurbeheerders
klachten over mobiele bereikbaarheid spelen vaak in natuurgebieden. Voor natuurgebieden moet de gemeente of provincie een afweging maken tussen bereikbaarheid enerzijds en behoud van het landschap anderzijds.

Operators
de aanbieders van mobiele netwerken in Nederland, ook wel providers genoemd.

Providers
zie operators.

Plaatsingsplan
een plaatsingsplan geeft een overzicht van zowel geplande als bestaande antenne-installaties in de gemeente.

Plaatsingsplangesprek
een plaatsingsplan geeft een overzicht van zowel geplande als bestaande antenne-installaties in de gemeente. Dit plan wordt jaarlijks aan elke gemeente toegestuurd door de operators.

Wabo
Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht, mgevingsvergunning.

Bijlage B

Aanbevelingen voor burgers voor betere (mobiele) bereikbaarheid

Gebruikers van mobiele telefoons hebben zelf ook de mogelijkheid en verantwoordelijkheid om hun mobiele bereik te verbeteren. Dit kunnen manieren zijn om dit te doen:

- Controleer op welke locatie uw mobiel bereik het best is (zie het aantal ontvangststreepjes op uw mobiele telefoon).
- Doe voor het melden van een klacht eerst zelf een meting: er zijn geavanceerde methoden om de signaalsterkte van je mobiele telefoon te meten. Er zijn diverse apps te vinden, zoals deze van Opensignal, die de signaalsterkte kunnen meten. De uitkomst van een dergelijke meting is van belang bij het doen van een klacht. Zo valt goed te meten hoe slecht het bereik nu daadwerkelijk is.
- Controleer vóór de aanschaf van een mobiel telefoonabonnement de dekkingskaarten van de verschillende operators en kies de operator met het beste bereik voor uw omgeving.
- Ook kunt u overwegen een bestaand abonnement op te zeggen om een nieuw mobiel telefoonabonnement af te sluiten bij de operator die een betere dekking biedt in uw gebied.
- Zorg ervoor dat uw mobiele toestel up-to-date is en meerdere technieken ondersteunt, zoals GSM (2G), UMTS (3G), LTE (4G) en VoWiFi (bellen over WiFi).
- Bel binnenshuis via WiFi , als uw toestel en operator dit ondersteunt. Let op: 112 bellen met VoWiFi wordt (vooralsnog) niet ondersteund.
- Overweeg om het abonnement op de vaste telefoon aan te houden.
- Houd er rekening mee dat het tot 10 seconden kan duren om een mobiele telefoon verbinding tot stand te brengen.
- Houd er tevens rekening mee dat er ondergronds (parkeergarages etc.) per definitie een verminderde mobiele bereikbaarheid is.
- Ook op extreem drukke plekken zal de mobiele bereikbaarheid vaak minder zijn.

Zeker bij 112-oproepen geldt: blijf aan de lijn tot de verbinding tot stand komt of maak gebruik van een vaste lijn.

Bijlage C

Formulier stap 1 - omschrijving aard klachten situatie

Deze bijlage is als los invulbaar document verkrijgbaar.
De weergave hier is niet digitaal invulbaar.

Datum [Kies de datum]

Algemene gegevens

Gemeente :
Postadres/-bus :
Postcode en plaats :
Vestigingsadres: :
Postcode en plaats :

Wie heeft de vragenlijst ingevuld en kan als contactpersoon optreden?

Naam :
Functie :
Telefoon :
E-mail :

Deel 1: Omschrijving van de klachten mobiele bereikbaarheid

1. Geef een duidelijke omschrijving van de klacht(en) omtrent verminderde mobiele bereikbaarheid. Gaat het bijvoorbeeld om afwezigheid van dekking, slechte mobiele data of bellen, bereikbaarheid 112, etc.

2. Om hoeveel geregistreerde klachten gaat het? Geef zo veel mogelijk details zoals de aantallen aan, uitgesplitst per operator.

3. Beschrijf het type gebruikers dat klachten ervaart.
Gaat het om bewoners, bedrijven of andere groepen?

4. Binnen welk tijdsbestek zijn deze klachten ontvangen?

5. Doet het probleem zich alleen binnenshuis voor of ook buitenshuis?

6. Geef zo nauwkeurig mogelijk aan (bijvoorbeeld met adressen en/of coördinaten) in welk specifiek gebied binnen uw gemeente het probleem van verminderde mobiele bereikbaarheid zich voordoet. U kunt bijvoorbeeld een kaartje gemaakt met Google Maps toevoegen om het gebied met slechte dekking aan te duiden.

7. Omschrijf de omgeving en bebouwing van deze locatie zo nauwkeurig mogelijk. Bevindt dit gebied zich bijvoorbeeld binnen of buiten de kern, op het platteland, te midden van hoogbouw, te midden van bosgebieden of andere natuur, etc..

8. Heeft uw gemeente de tips voor verbetering van mobiele bereikbaarheid (zie Bijlage B) verspreid onder de gebruikers?

9. Geef andere relevante informatie of aandachtspunten betreffende de klachten.

Deel 2: Gemeentelijk beleid omtrent antennes

10. Heeft uw gemeente een antennebeleid? Zo ja, omschrijf dit of voeg een afschrift bij.

11. Uw gemeente ontvangt elk jaar via Monet een plaatsingsplan met alle antenne-opstelpunten t.b.v. mobiele telecommunicatie en zoekgebieden voor nieuwe locaties, inclusief een uitnodiging voor een gesprek met de mobiele operators.
Wanneer heeft uw gemeente voor het laatst een plaatsingsplangesprek gevoerd met de operators?

Heeft u de problematiek toen aan de orde gesteld?

12. Bestaat er gemeentelijk, provinciaal of ander beleid dat de plaatsing van antennes op deze specifieke locatie faciliteert of verhindert? Zoals bijvoorbeeld Beschermd Stadsgezicht, Monumentenbeleid, Ecologische Hoogstructuur, Natura2000, grondprijs, doorlooptijden, etc.

13. Zijn er op dit moment lopende vergunningsaanvragen voor antenne-opstelpunten? Zo ja, licht toe welke aanvragen dit zijn en wat de status van deze vergunningsaanvragen is.

14. Zijn er eerder vergunningen voor opstelpunten in of bij het probleemgebied geweigerd? Zo ja, op welke grond(en)?

Deel 3: Verkenning antenne opstelpunten

15. Geef aan op welke locaties in het probleemgebied antenne opstelpunten zouden kunnen worden geplaatst (bijv. hoge gebouwen/grond voor vrijstaande masten).

.....

.....

16. Zijn er in het probleemgebied gemeentelijke eigendommen (gebouwen/grond), die u bereid bent ter beschikking te stellen voor het realiseren van een opstelpunt?

.....

.....

17. Zijn er woningbouwcorporaties of organisaties binnen uw gemeente met hoge(re) gebouwen (4 verdiepingen of meer)? Zo ja, welke en waar bevinden deze locaties zich?

.....

.....

18. Verlenen deze corporaties of organisaties medewerking aan installatie van antennes op hun gebouwen?

.....

.....

Dank voor uw input. U kunt het zo volledig mogelijk ingevulde formulier opsturen naar Monet via info@monet.nl, met het verzoek hierover in gesprek te gaan. Monet zorgt ervoor dat de betrokken operators het formulier ontvangen en hiermee aan de slag gaan.