

RAPPORTAGE
DE POSITIE VAN BEWONERS BIJ HET
PLAATSEN VAN VERGUNNINGVRIJE
ANTENNE INSTALLATIES

Utrecht, 30 maart 2005

Drs. J. Beenakker
Drs. D. Buitendijk
Drs. R. Jansen
Drs. D.G. van der Kooij
Drs. R.C. van der Mark

RAPPORTAGE
DE POSITIE VAN BEWONERS BIJ HET
PLAATSEN VAN VERGUNNINGVRIJE
ANTENNE INSTALLATIES

INHOUD	Blz.
1. INLEIDING	1
1.1 ACHTERGROND	1
1.2 ONDERZOEKSVRAAG	2
1.3 ONDERZOEKSRONNEN	2
1.4 ONDERZOEKVERANTWOORDING	3
1.5 LEESWIJZER	4
2. CONTEXT VAN HET ONDERZOEK	6
2.1 ANTENNES IN DE MEDIA	6
2.2 KRACHTENVELD	6
3. ROLOPVATTING EN INVULLING VAN DE COMMUNICATIE	9
3.1 WERKGROEP VOORLICHTING EN COMMUNICATIE (128)	9
3.2 OPERATORS	10
3.3 NATIONAAL ANTENNEBUREAU	10
3.4 MINISTERIES	11
3.5 VNG EN GEMEENTEN	13
3.6 EIGENAREN VAN WOONGEBOUWEN	14
3.7 BEVINDINGEN ROLOPVATTING EN INVULLING COMMUNICATIE	15
3.8 AANBEVELINGEN ROLOPVATTING EN INVULLING COMMUNICATIE	16
4. KWALITEIT VAN DE COMMUNICATIE	18
4.1 HERKENBAARHEID	18
4.2 DOELGROEPGERICHTHEID	18
4.3 BEGRIJPelijkheid	19
4.4 VOLLEDIGHEID	19
4.5 BETROUWBAARHEID	20
4.6 BEVINDINGEN KWALITEIT COMMUNICATIE	21
4.7 AANBEVELINGEN KWALITEIT COMMUNICATIE	21

5.	DE INSTEMMINGSPROCEDURE	23
5.1	INLEIDING.....	23
5.2	RESULTATEN INSTEMMINGSPROCEDURES.....	25
5.3	KLACHTEN EN BEZWAREN	28
5.4	OORDEEL VAN BEWONERS OVER PROCEDURE	29
5.5	NAZORG	36
5.6	BEVINDINGEN.....	36
5.7	AANBEVELINGEN	38
6.	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	39
6.1	CONCLUSIES.....	39
6.2	AANBEVELINGEN	40

Bijlagen.

1. INLEIDING

1.1 ACHTERGROND

Eén van de belangrijke pijlers voor de Nederlandse kenniseconomie is een moderne (tele)communicatie infrastructuur. Het kabinetsbeleid is er dan ook op gericht om een voorspoedige en zorgvuldige uitrol van noodzakelijke nieuwe (draadloze) infrastructuur te faciliteren. Tegelijkertijd neemt de maatschappelijke weerstand tegen het groeiend aantal antenne-installaties toe. Er bestaat een toenemende zorg onder burgers over de vermeende effecten voor de gezondheid van het groeiend aantal antenne-opstelpunten voor verschillende netwerken.

Het nationaal antennebeleid is erop gericht een evenwicht in stand te houden tussen beide belangen. Het doel van het nationaal antennebeleid is het binnen duidelijke kaders van volksgezondheid, leefmilieu en veiligheid stimuleren en faciliteren van voldoende ruimte voor antenne-opstelpunten. Eén van de maatregelen voor het faciliteren van de vlotte uitrol van mobiele netwerken is dat sinds 15 augustus 2002 antenne-installaties tot een hoogte van vijf meter bouwvergunningvrij zijn. Het antenneconvenant is bij deze regeling een belangrijk instrument. Het convenant tussen de operators, DGTP (eerst onderdeel van het Ministerie van V&W, inmiddels ministeries EZ) en VROM en de VNG schetst de randvoorwaarden waaronder operators op een zorgvuldige manier antennes bouwvergunningvrij kunnen plaatsen.

Twee belangrijke elementen van het convenant zijn het plaatsingsplan en het instemmingsrecht. Op grond van het plaatsingsplan blijven gemeenten geïnformeerd over waar antenne-installaties staan en komen te staan. Daarnaast kunnen gemeenten aanvullende eisen stellen aan de visuele inpasbaarheid van antenne-installaties.

Het instemmingsrecht wil zeggen dat een operator geen nieuwe vergunningvrije antenne-installaties plaatst op of aan een woongebouw zonder dat vooraf is nagegaan of een meerderheid van de bewoners hiertegen bezwaar heeft. Het antenneconvenant beschrijft daartoe de instemmingsprocedure, die onder meer de termijnen van de procedure en de inhoud van de instemmingsaanvraag beschrijft. Binnen de instemmingsprocedure is aandacht voor de communicatie en voorlichting aan de burger. Zo zijn partijen overeengekomen dat bij een instemmingsaanvraag altijd een telefoonnummer voor klachten en/of vragen zal worden vermeld, dient algemene informatie over het nationaal antenne beleid te worden meeverzonden evenals informatie over de gezondheidsaspecten die samenhangen met vergunningvrije antenne-installaties. In het uitvoeren van de instemmingsprocedure speelt de Teller een belangrijke rol. De Teller is de instantie die de instemmingsaanvragen uitstuurt naar bewoners, de termijnen bewaakt en de uiteindelijke uitslag van de telling vaststelt en communiceert. Sinds de ondertekening van het convenant zijn zo'n 550 instemmingsprocedures uitgevoerd.

De communicatie rondom antennes richting de burger kan in twee soorten worden onderscheiden. In de eerste plaats de meer algemene voorlichting over het antennebeleid naar alle burgers en in de tweede plaats de specifieke informatievoorzie-

ning richting bewoners in het kader van een instemmingsprocedure voor het gebouw waarin zij wonen.

1.2 ONDERZOEKSVRAAG

Tijdens Algemeen Overleg met de Tweede Kamer over het Nationaal Antennebeleid op 7 december 2004 werd door de minister van EZ en de staatssecretaris van VROM toegezegd op korte termijn een tweede evaluatie van het antenneconvenant te starten.

Deze evaluatie valt uiteen in twee delen:

- een evaluatie in brede zin naar de werking van het convenant; deze evaluatie wordt door de convenantpartijen zelf uitgevoerd;
- een separaat evaluatieonderzoek naar de communicatie met en positie van de burgers, in het bijzonder de bewoners van gebouwen die betrokken zijn in procedures voor het plaatsen van vergunningvrije antenne-installaties.

De kernvraag van dit onderzoek luidt: 'hoe oordelen bewoners en andere betrokkenen over de communicatie rond het vergunningvrij plaatsen van antenne-installaties?' In het bijzonder gaat het daarbij over de wijze van voorlichting, de wijze van informatievoorziening en de wijze waarop de instemmingsprocedure toegepast wordt en werkt.

1.3 ONDERZOEKSRONNEN

Het onderzoek is gebaseerd op een aantal bronnen:

- een telefonische enquête onder ruim 400 bewoners die betrokken zijn geweest bij een inspraakprocedure
- rondetafelgesprekken in 5 steden met bewoners, eigenaren, gemeenten en operators
- deskresearch
- interviews met vertegenwoordigers van convenantpartijen en andere betrokkenen.

Deze rapportage is met name gebaseerd op de resultaten van de telefonische enquête en, voor wat betreft de evaluatie van het communicatiebeleid, de interviews. De rondetafelgesprekken zijn met name gebruikt om de bevindingen van de enquête in perspectief te plaatsen. Bij de beoordeling van de resultaten van de rondetafelgesprekken moet bedacht worden dat de aanwezige bewoners bij deze gesprekken geen representatieve weerspiegeling vormden van de geënquêteerde populatie.

Het merendeel van de aanwezige bewoners gaf aan tot de 'nee-stemmers' te behoren. 'Voorstemmers' en 'niet-stemmers' waren nagenoeg niet aanwezig.

1.4 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Direct na de start is een inventarisatie gemaakt van het beschikbare materiaal. Hierbij ging het voornamelijk om ontwikkelingen in het antennebeleid, uitgevoerde onderzoeken, officiële parlementaire documenten, gehanteerde communicatie uitingen en kwantitatieve en kwalitatieve informatie in bezit van de Teller. Hiertoe is gesproken met EZ, VROM, de Teller (KPMG), het Antennebureau en de Vereniging Mobiele Netwerkoperators Nederland (MoNet) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Op basis van de eerste analyse van het beschikbare materiaal hebben wij een analysekader opgesteld (zie bijlage 1). Het analysekader bevat een nadere operationalisering van te onderzoeken indicatoren. Dit kader is goedgekeurd door de begeleidingscommissie en besproken met de projectgroep.

Op basis van de gegevens van de Teller hebben wij de feitelijke informatie geordend en geanalyseerd. Tevens hebben wij interviews (individuele en groeps gesprekken) afgenomen bij de meest betrokkenen (zie voor een overzicht bijlage 6). Het doel van deze gespreksronde was het verkrijgen van inzicht in de sterke en zwakke kanten van de huidige communicatie werkwijze en de werking van de instemmingsprocedure.

Belangrijk onderdeel van deze fase was het onderzoek naar de meningen en percepties van bewoners die betrokken zijn geweest bij een instemmingsprocedure op basis van een telefonische enquête. In totaal is op basis van een aselechte steekproef bij ruim 400 bewoners betrokken bij een inspraakprocedure een korte vragenlijst (zie bijlage 2) afgenomen. De respons geeft een betrouwbaarheid van 95%. Er is op statistische gronden geen reden om aan te nemen dat bij het ondervragen van een grotere steekproef de uitkomsten van het onderzoek wezenlijk anders zullen zijn. Wanneer in plaats van 402 respondenten bijvoorbeeld 600 respondenten zouden zijn ondervraagd heeft dit slechts beperkte invloed op de interpretatiebreedte van de antwoorden (het betrouwbaarheidsinterval wordt dan in plaats van $-/+5%$ ongeveer $-/+4%$).

Het is op basis van dit onderzoek niet goed mogelijk om een representativiteitsvergelijking te maken tussen de populatie en de geënquêteerde steekproef op persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht, gezinssituatie of sociale klasse, omdat er zowel voor de populatie als de steekproef geen andere gegevens bekend zijn dan het adres. De onderzoekspopulatie is wel representatief voor plaats (gemeente) en tijdstip (periode) waarin de instemmingsprocedure heeft plaatsgevonden. Zie voor een uitvoeriger verantwoording bijlage 3. Bovenstaande impliceert dat enige voorzichtigheid met het generaliseren van de resultaten van de enquête in acht moet worden genomen.

Om het beeld dat uit de enquête naar voren komt verder te verdiepen zijn vijf case-studies uitgevoerd. Met het oog op de regionale spreiding hebben wij cases geselecteerd in Utrecht, Haarlemmermeer, Arnhem, Den Bosch en Breda. De keuze van deze steden is gebaseerd op de bereidheid van gemeenten om mee te denken bij het uitnodigen en benaderen van de betrokken bewoners. Naast de analyse van documenten is in elke gemeente een groeps gesprek gehouden met vertegenwoordigers van gemeente, operators, eigenaars en bewoners (zie bijlage 7).

Alle verzamelde informatie is in samenhang geanalyseerd en vervolgens is het rapport opgesteld.

Het onderzoek is begeleid door een commissie van onafhankelijk deskundigen (zie bijlage 8). De begeleidingscommissie is in totaal drie maal bijeengewees in het bijzijn van vertegenwoordigers van de ministeries van VROM en EZ (in de rol van waarnemer/secretaris).

De resultaten van het onderzoek zijn daarnaast twee maal besproken met een projectgroep met vertegenwoordigers van alle convenantpartijen (zie bijlage 8). Voor deze constructie is gekozen om de onafhankelijkheid van het onderzoek te garanderen en tegelijkertijd te borgen dat de inbreng van convenantpartners een plek zou krijgen in het onderzoek.

Het rapport is in conceptvorm voorgelegd aan de projectgroep. Dit heeft geleid tot een aantal redactionele aanpassingen en feitelijke correcties. Niet in alle gevallen zijn de opmerkingen of suggesties van de projectgroep verwerkt. Dit betrof met name toelichtingen op de gang van zaken met betrekking tot de samenwerking en de (uitvoering van) het communicatiebeleid. Wij hebben deze opmerkingen wel meegenomen in de weging die voorafging aan het trekken van de bevindingen en conclusies.

1.5 LEESWIJZER

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- allereerst gaan we in hoofdstuk 2 in op de context van het onderzoek; we doen dit aan de hand van een korte beschrijving van de aandacht voor antennes in de media en een krachtenveldanalyse
- in hoofdstuk 3 analyseren we de rolinvulling van de convenantpartijen en de wijze waarop invulling is gegeven aan de communicatie
- in hoofdstuk 4 gaan we vervolgens dieper in op de kwaliteit van de communicatie (met name de kwaliteit van het informatiepakket en de voorlichtingsbijeenkomsten); dit doen we door in te zoomen op een zestal aspecten
- hoofdstuk 5 is met name gebaseerd op de analyse van de telefonische enquête en beschrijft de wijze waarop bewoners de verschillende aspecten van instemmingsprocedure beoordelen
- hoofdstuk 6 tenslotte bevat de conclusies en aanbevelingen. Deze overallconclusies vloeien voort uit de bevindingen die aan het slot van de hoofdstukken 3, 4 en 5 zijn opgenomen.

In de bijlagen wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- het gehanteerde analysekader (bijlage 1)
- de vragenlijst zoals die is gebruikt voor de telefonische enquête (bijlage 2)
- een respons- en steekproefverantwoording (bijlage 3)
- de rechte tellingen van de enquête (bijlage 4)

- een selectie van de gescande artikelen in landelijke en regionale dagbladen (bijlage 5)
- de gesprekspartners in de achtergrondgesprekken c.q. interviews (bijlage 6)
- een verantwoording van de groepsgesprekken in vijf steden (bijlage 7)
- de samenstelling van de begeleidingscommissie en de projectgroep (bijlage 8).

2. CONTEXT VAN HET ONDERZOEK

2.1 ANTENNES IN DE MEDIA¹

Wanneer de berichtgeving over de plaatsing van antennes voor mobiele telefonie en UMTS in de landelijke en regionale dagbladen over een langere periode (de periode 2000 – 2005) geanalyseerd wordt valt het op dat er sprake is van een lichte verschuiving in thematiek en toonzetting. Waar in 2000/2001 de berichtgeving met name betrekking heeft op de versoepeling van de vergunningstructuur voor de plaatsing van gsm- en umts-antennes op hoogbouw met het oog op de toekomstige uitbreiding van het aantal antennes, verschuift in 2004 en 2005 de aandacht naar meer 'human interest' georiënteerde berichtgeving die vooral betrekking heeft op de ervaren negatieve gevolgen die de (straling van de) antennes zou kunnen hebben op de volksgezondheid en de onrust die plaatsing van antennes veroorzaakt bij bewonersgroepen en gemeenten. In vrijwel alle artikelen wordt aangegeven dat een eenduidig wetenschappelijk bewijs voor negatieve gevolgen van straling voor de volksgezondheid vooralsnog ontbreekt.

De verschuiving van focus in de berichtgeving is zichtbaar na twee gebeurtenissen: ten eerste de presentatie van een onderzoek van TNO in oktober 2003, waaruit zou blijken dat de straling bij umts-masten kan leiden tot duizeligheid, hoofdpijn en tintelingen. De tweede gebeurtenis is een uitzending van Zembla in december 2004: 'Ziek van mobiel bellen', waarin voor- en tegenstanders van het uitbreiden van het aantal antennes aan het woord komen. Na deze uitzending is zichtbaar dat de onrust zich niet langer beperkt tot verontruste burgers, maar dat ook gemeenten en woningbouwcorporaties aangeven zich meer actief te mengen in de discussie. Opvallend in de berichtgeving is dat in vrijwel alle berichten niet duidelijk wordt aangegeven of het vergunningvrije of vergunningplichtige antennes betreft.

2.2 KRACHTENVELD

Bij het vergunningvrij plaatsen van antennes voor mobiele telefonie op woongebouwen is een aantal actoren betrokken. Dit betreft in de eerste plaats de convenantpartijen: VROM, EZ, VNG en de individuele operators voor mobiele telefonie (Vodafone, T-mobile, Orange, KPN en Telfort).

Andere belanghebbende partijen zijn de eigenaren van gebouwen waarop een antenne geplaatst wordt. In tweede instantie zijn ook gemeenten, GGD's en maatschappelijke organisaties betrokken.

De ministeries van EZ en VROM verbinden zich beide aan het antennebeleid en aan het antenneconvenant als uitvloeisel daarvan. De VNG behartigt de belangen van de gemeenten die primair verantwoordelijk zijn voor de lokale leefomgeving en

¹ In Bijlage 5 is een overzicht gegeven van (een selectie van) artikelen die in de periode 2000-2005 zijn verschenen in landelijke en regionale dagbladen. Gezocht is op de trefwoorden mobiel, antenne en straling (www.nexis.com).

het welzijn van de burger. Indien daarin veranderingen plaatsvinden richt de burger zich in eerste instantie tot de gemeente.

Met betrekking tot bouwvergunningvrije antennes en als gevolg van het antenneconvenant is die positie van de burger gewijzigd ten opzichte van de situatie waarin het plaatsen van antennes op woongebouwen nog onder de gemeentelijke bouwvergunning viel.

De operators hebben belang bij een vlotte en zorgvuldige uitrol van de noodzakelijke antenne-installaties. Het antenneconvenant stelt dat installaties niet op woongebouwen worden geplaatst, tenzij dit niet anders kan. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn in stedelijk gebied. Operators dienen de noodzaak tot plaatsing op een woongebouw per geval met een motivatie te onderbouwen. Operators geven bovendien aan de voorkeur te hebben niet te plaatsen op woongebouwen, vanwege de bijkomende instemmingsprocedure die veel tijd met zich mee brengt.

De belangen van de eigenaren van gebouwen variëren van het hebben van een financieel belang bij het afsluiten van een contract met een provider naar het belang de huurders zo zorgvuldig mogelijk voor te lichten of zelfs helemaal niet in gesprek te willen gaan met een operator over het afsluiten van een contract.

Gemeenten, GGD's en maatschappelijke organisaties behartigen de belangen van burgers die zoeken naar betrouwbare voorlichting over antennes, gezondheid en veiligheid.

En last but not least: de bewoners zelf. De bewoners hebben meerdere belangen: de beschikbaarheid van mobiele telefonievoorzieningen (die een adequate infrastructuur veronderstelt), minimalisering van (ervaren) risico's m.b.t. gezondheid en veiligheid en een verantwoorde inpassing van antennes in de woonomgeving. In het beleid worden deze belangen indirect vertegenwoordigd, met name door VNG, gemeenten en GGD's. Verder is de instemmingsprocedure bedoeld om de bewoners een stem te geven.

3. ROLOPVATTING EN INVULLING VAN DE COMMUNICATIE

3.1 WERKGROEP VOORLICHTING EN COMMUNICATIE (128)

In 2002 is de werkgroep voorlichting en communicatie opgericht waarin de ministeries van EZ, VROM, VNG en MoNet en de Gezondheidsraad met elkaar samenwerken. Het Nationaal Antennebureau (toentertijd een hoofdafdeling van het Agentschap Telecom) is hierin vertegenwoordigd als 'overkoepelend loket' voor informatie over antennes van de Rijksoverheid.

De werkgroep heeft afspraken met elkaar gemaakt over taakafbakening en afstemming van de voorlichting en is in 2002 van start gegaan met een regulier maandelijks overleg onder voorzitterschap van het NABU. In beginsel werkten de afspraken goed en in 2002 heeft de werkgroep met elkaar 8 succesvolle informatiebijeenkomsten georganiseerd bij gemeenten n.a.v. het convenant.

In de loop van 2003 begint de eenheid en de slagkracht van de werkgroep voorlichting en communicatie af te nemen. De werkgroep wordt niet echt 'getrokken' en gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen.

Ook blijken er belangrijke verschillen van inzicht te bestaan tussen de convenantpartners met betrekking tot de inhoud van de boodschap. Zo wordt binnen de werkgroep een halfjaar lang gewerkt aan de totstandkoming van twee brochures over antennes; volgens betrokkenen was dit een moeizaam proces wat veel energie heeft gekost.

De onderlinge betrokkenheid tussen de werkgroepleden neemt langzamerhand af. Dit heeft ondermeer te maken met onder andere de publicatie van het COFAM onderzoek en het verschijnen van de VROM-nota 'Nuchter omgaan met risico's' waarin antennes zijn opgenomen als een 'hardnekkig dossier'. In het geval van deze twee voorbeelden is volgens betrokkenen de onderlinge inhoudelijke afstemming achterwege gebleven; dit komt niet ten goede aan de consistentie van de boodschap.

Een tweede reden voor afname van betrokkenheid ligt erin dat de publieke belangstelling voor mobiele telefonie in 2003 en eerste helft van 2004 was afgenomen. De gevoelde urgentie bij de totstandkoming van het convenant is hierdoor verminderd en de verschillende partijen trokken zich min of meer terug op hun eigen 'terp'.

In juni 2004 heeft de werkgroep voorlichting en communicatie een brainstormdag met elkaar gehad waarin een aantal conclusies is getrokken²:

- Er is sprake van onvoldoende afstemming tussen deelnemende partijen; investeren in nadere kennismaking en begrip voor elkaars standpunten is noodzakelijk.
- De informatiebehoefte van het algemene publiek is onbekend.

² Uit: 'Einddocument Brainstormdag Nationaal Antennebureau', 8 juni 2004, de H.A.A.N. communicatie

- Het Nationaal Antennebureau is als orgaan nog tamelijk onbekend.
- Operators vrezen voor stagnatie van de roll-out; erkenning van de overheid en samenwerking op dit punt is van belang.

Bovenstaande aanbevelingen zijn volgens betrokken convenantpartijen blijven liggen vanwege uiteenlopende redenen: gebrek aan tijd, de publiciteit in het najaar van 2005 (met name de eerder genoemde Zembla-uitzending) en gebrek aan capaciteit.

3.2 OPERATORS

Operators, gefaciliteerd door MoNet en KPMG (de Teller), voeren de instemmingsprocedure uit en verzorgen, na overleg en vooral ook op initiatief van de eigenaren, voorlichtingsavonden en inloopsprekuren. Ook houden ze, op verzoek van inwoners en eigenaren, metingen naar de straling van antenne-installaties.

MoNet faciliteert de operators hierin met een uitvoerig handboek 'Instemming- en plaatsingsplanprocedure' met daarin uitleg over de instemmingsprocedure en bijbehorende standaard brieven aan KPMG, vooraankondigingen die de eigenaren kunnen gebruiken, de brief aan de bewoners, het instemmingsformulier, de brief over de uitslag over de stemming, voorbeeldbrieven voor overleg met gemeenten over plaatsingsplannen en dergelijke. De uitvoering van dit alles wordt gecoördineerd door een hiertoe aangewezen secretaris van MoNet.

Wanneer het gaat om het beantwoorden van vragen (over antennes en gezondheid) en het behandelen van klachten, wordt doorverwezen naar het Nationaal Antennebureau, het NABU. En wanneer het gaat om het reageren op berichtgeving in de media en woordvoering, verwachten operators vooral een stevige proactieve rol van het NABU en van de overheid. Ze zijn van mening dat de overheid meer verantwoordelijkheid moet nemen t.a.v. de communicatie opdat zij beter in staat zijn hun uitrol te bewerkstelligen.

De operators hebben veel belang bij het (snel) plaatsen van antennes en geven aan hier zo weinig mogelijk vertraging in te willen oplopen. Vanuit dit perspectief wordt het instrument voorlichting ingezet.

3.3 NATIONAAL ANTENNEBUREAU

Het NABU is eind 2001 opgericht als overkoepelend loket met als taak de eerste-lijns vraagbeantwoording en voorlichting te verzorgen. Verder is bij het NABU het Nationaal Antenneregister ondergebracht.

In 2002 is een communicatieplan Nationaal Antennebureau verschenen³ op basis waarvan een start gemaakt is met het informeren van diverse partijen en het positioneren van het NABU. Belangrijke communicatiedoelstellingen van het NABU zijn als volgt gedefinieerd:

³ Communicatieplan Nationaal Antennebureau, februari 2002, Ellen Kleinlangevelsloo, Divisie Telecom van de Inspectie Verkeer en Waterstaat

- kennis vergroten van alle betrokken partijen
- bijdragen aan een juiste beeldvorming
- het vergroten van het draagvlak voor het Nationaal Antennebeleid
- het vergroten van de samenwerking tussen operators en gemeenten/provincies.

Verder is het NABU aangewezen als trekker van de werkgroep voorlichting en communicatie. Convenantpartijen geven aan dat het NABU in onvoldoende mate vorm heeft kunnen geven aan deze taak.

In het jaar 2003 wordt ook het NABU geconfronteerd met de trend waarmee de werkgroep communicatie en voorlichting te maken heeft gehad: het onderwerp antennes staat minder hoog op de agenda en hiermee nemen de vragen af.

Bovendien speelt vanaf eind 2003 een belangrijke reorganisatie bij het NABU. Het Directoraat Generaal Telecommunicatie en Post van het ministerie van Economische Zaken heeft de taken, formatieomvang en positionering van het NABU geëvalueerd en heeft in januari 2004 besloten tot een aanzienlijke inkrimping van 12 fte naar 5,25 fte.

Deze reorganisatie heeft geleid tot verlies van capaciteit, expertise en heeft het NABU ook lange tijd in onzekerheid gebracht. Hierdoor is verloren op slagkracht. Bij het NABU zelf en bij diverse convenantpartners leven gerede twijfels of het NABU in staat is haar functie van overkoepelend informatie- en communicatieloket adequaat in te vullen. Daarnaast blijkt uit de achtergrond- en groeps gesprekken dat het NABU onvoldoende bekendheid geniet.

Met de toegenomen onrust in het najaar van 2005 als gevolg van met name een uitzending van Zembla wordt het NABU juist geconfronteerd met een aanzienlijke toename in binnenkomende vragen en verzoeken voor voorlichtingsavonden. Het NABU geeft aan op dit moment over onvoldoende capaciteit en expertise te beschikken om recht te doen aan haar takenpakket met genoemde communicatiedoelstellingen. Dit houdt in dat het NABU zich concentreert op het afhandelen van 'calls' die overigens steeds complexer worden, het adviseren van gemeenten, het verzamelen en analyseren van berichtgeving en rapporten, het verzorgen van voorlichtingsavonden in het land (soms samen met een operator) en het bijhouden van het Antenneregister. Primaire, voornamelijk reactieve taken.

Het NABU komt naar eigen zeggen niet of nauwelijks toe aan belangrijke en meer pro-actieve taken als het uitvoeren van doelgroepenonderzoek, het uitwerken van doelgroepbenaderingen, het in algemene zin vergroten van het draagvlak voor het Nationaal Antennebeleid, noch aan het optimaliseren van een adequate klachtenregeling en een programma voor nazorg.

3.4 MINISTERIES

De ministeries van VROM en Economische Zaken hechten beiden belang aan zorgvuldige en consistente voorlichting. Het ministerie van VWS is betrokken geweest bij de totstandkoming van het convenant, maar is zelf geen convenantpartner. Het ministerie van VWS is niet langer een betrokken partij en is op het gebied van

communicatie dan ook niet actief. Vragen over straling en gezondheid worden doorgesluisd aan het ministerie van VROM.

De ministeries van VROM en Economische Zaken communiceren zelden of niet direct met de burgers over het vergunningvrij plaatsen van antennes. Ze beperken zich tot het verstrekken van algemene informatie over het antennebeleid (onder meer via de eigen internet site) en verzorgen de contacten met de media. Beide ministeries hebben actief geparticipeerd in de werkgroep voorlichting en communicatie.

De coördinatie van de woordvoering over dit dossier is een punt van aandacht. In beginsel was het NABU de aangewezen instantie hiervoor. Dit bleek in de praktijk niet te werken: het NABU is teveel op afstand, zowel geografisch als qua aansluiting met politiek Den Haag en bleek onvoldoende vertrouwd te zijn met woordvoering op een dergelijke gevoelig politiek dossier.

Naar aanleiding hiervan is ervoor gekozen de woordvoering over te dragen aan de betrokken ministeries. Het ministerie van Economische Zaken werkt hierin samen met het Agentschap Telecom; het Agentschap neemt de meer technische vragen van de media voor zijn rekening en het ministerie richt zich op media-uitnodigingen, vragen over beleid, internationale richtlijnen en dergelijke. Wanneer het gaat om de beantwoording van mediavragen over gezondheid en straling wordt doorverwezen naar het ministerie van VROM.

In 2002 hebben operators gepleit voor het organiseren van een nationale publiekscampagne (bestaande uit een aantal advertenties in landelijke en regionale dagbladen, een brochure, internet en een centraal telefoonnummer). Dit is afgeblazen omdat uit onderzoek is gebleken dat het effect van een dergelijke campagne minimaal zou zijn.

We signaleren dat op dit moment de operators wederom een beroep doen op de rijksoverheid om in te zetten op een (nationale) mediacampagne over het vergunningvrij plaatsen van antennes op woongebouwen. Ook het Nationaal Antennebureau geeft aan belang te hebben bij een meer actieve rol van 'Den Haag' op het gebied van communicatie.

3.5 VNG EN GEMEENTEN

De VNG heeft een actieve rol gespeeld in de werkgroep voorlichting en communicatie, maar heeft zich hieruit teruggetrokken om prioriteit aan andere onderwerpen te kunnen geven. De VNG geeft op dit moment geen prioriteit aan het convenant, maar geeft wel aan zich zorgen te maken over de rechtspositie van de burger. De positie van de burger is er, naar het oordeel van de VNG, met de komst van het convenant op achteruit gegaan. De gekozen instemmingsprocedure is in de ogen van VNG een moeizaam bereikt compromis geweest, waar men nog steeds niet blij mee is.

De VNG merkt dat gemeenten de onrust onder de burgers voelen en zoeken naar manieren waarop ze hierin kunnen meesturen. Met name gemeenteraden nemen hierin het voortouw. Met de komst van het convenant zijn de gemeenten ten opzichte van de 'oude, vergunningplichtige' situatie meer op afstand gezet. Tegelijkertijd kloppen ongeruste inwoners wel bij de gemeente aan. Gemeenten benaderen hiervoor de VNG en richten zich ook vaak tot het NABU.

Vragen die gemeenten hebben zijn bijvoorbeeld: kunnen we de plaatsingsplannen niet openbaar maken? Wat zijn onze mogelijkheden om het vergunningvrij plaatsen van antennes te beïnvloeden?

3.6 EIGENAREN VAN WOONGEBOUWEN

Dit kunnen tal van instellingen zijn zoals bijvoorbeeld woningcorporaties, huisbazen, vastgoedbeleggers of een Vereniging van Eigenaren in het geval van een koopwoning.

Instemmingsprocedures vinden uitsluitend plaats onder huurders. De eigenaren van deze gebouwen vervullen een spilfunctie in het proces van het vergunningvrij plaatsen van antennes, maar zijn geen convenantpartner en zijn evenmin vertegenwoordigd in de werkgroep voorlichting en communicatie. Zij zijn wel betrokken geweest in de beginfase van de totstandkoming van het convenant, maar hebben zich later teruggetrokken omdat zij van mening waren dat zij geen daarin geen rol hadden.

Uit de groepsgesprekken en achtergrondgesprekken met betrokken partijen blijkt dat eigenaren zich heel verschillend opstellen in het proces van het vergunningvrij plaatsen van antennes. Sommige eigenaren zijn heel actief in de communicatie met hun huurders en spreken af met de operators dat ze pas een contract afsluiten wanneer de instemmingsprocedure positief uitpakt.

Andere eigenaren laten zich heel weinig gelegen aan de communicatie en de relatie met de huurders. Zij sturen geen vooraankondiging uit, organiseren geen voorlichtingsbijeenkomsten in samenwerking met de operators, tonen geen betrokkenheid bij het verloop van de instemmingsprocedure en lijken het te houden bij het afsluiten van een contract met de betrokken operator.

Verder blijkt uit ons onderzoek dat met name vastgoedbeleggers zich afstandelijk opstellen t.a.v. de eventuele plaatsing en het graag overlaten aan de operators en KPMG.

3.7 BEVINDINGEN ROLOPVATTING EN INVULLING COMMUNICATIE

Hieronder volgen de bevindingen die voortvloeien uit de analyse van rolopvatting en invulling communicatie:

1. Werkgroep voorlichting en communicatie:
 - De interne communicatie en afstemming tussen de convenantpartijen blijkt op dit moment als onvoldoende te worden ervaren. De werkgroep voorlichting en communicatie leidt een slapend bestaan. Bovendien lijkt het in sommige gevallen aan onderling vertrouwen te ontbreken.
 - Er blijkt een discrepantie te zijn tussen de afspraken m.b.t. rollen en verantwoordelijkheden (ten aanzien van communicatie) en de wijze waarop deze afspraken in de praktijk functioneren.
 - Er ontbreekt een autoriteit die de werkgroep voorlichting en communicatie op slagvaardige wijze aanstuurt.
2. Er is geen sprake van een centrale, herkenbare afzender ten aanzien van het antennebeleid.
3. Operators vinden zelf dat zij hun voorlichtingsrol adequaat oppakken en spreken het NABU en de overheid aan zich nadrukkelijker in te zetten op het gebied van communicatie.
4. Sommige eigenaren van woongebouwen spelen een belangrijke rol in de communicatie met huurders. Samenwerking met deze partijen is niet afgestemd met de convenantpartijen.

5. Het NABU vult haar rol op dit moment met name reactief in komt onvoldoende toe aan meer pro-actieve en strategische inzet van communicatie.
6. Gemeenten spelen nauwelijks een rol in de communicatie met de bewoners over het vergunningvrij plaatsen van antennes. Gelet op het feit dat ze geen convenantpartij zijn is dit wellicht verklaarbaar; tegelijkertijd zou verwacht mogen worden dat hun 'natuurlijke' positie (dichtbij burgers, kennis van de lokale context) beter benut zou worden.
7. De betrokken departementen lijken op het punt van de communicatie op redelijke afstand te staan.

3.8 AANBEVELINGEN ROLOPVATTING EN INVULLING COMMUNICATIE

1. Werkgroep voorlichting en communicatie.
 - Maak een nieuwe start met de werkgroep voorlichting en communicatie en committeer hier alle convenantpartijen aan. Hierbij is het van groot belang helder en open te zijn over elkaars belangen en gemeenschappelijke doelstellingen en te leren van de ervaringen in de samenwerking tot nu toe.
 - Benoem onderling wie het best in staat is de werkgroep op deskundige en slagvaardige wijze aan te sturen; dit kan één van de convenantpartners zijn maar eventueel ook een externe partij.
 - Maak nieuwe, concrete afspraken over taken en verantwoordelijkheden.

NB: Het verslag van de brainstormdag van 8 juni 2004 met daarin een aantal concrete aanbevelingen leent zich prima voor deze 'doorstart'.

2. Aanvullende aanbevelingen aan de werkgroep voorlichting en communicatie zijn:
 - Ontwikkel een strategie om eigenaren van woongebouwen te betrekken bij de communicatie met bewoners.
 - Intensiveer de benadering van gemeenten om hen zodoende nader te betrekken bij de communicatie met burgers.
 - Ontwikkel een strategie om met omwonenden te kunnen communiceren rondom de instemmingsprocedure.
 - Ontwikkel een strategie met rolverdeling rondom de centrale woordvoering op dit dossier.
 - Zorg voor adequate monitoring van de publieke opinie en gevoelde informatiebehoefte van burgers.
3. Onderzoek de mogelijkheid het NABU een meer pro-actieve invulling te laten geven aan haar voorlichtingstaken.
4. Onderzoek de mogelijkheid en wenselijkheid het NABU nadrukkelijker te profileren als de centrale en betrouwbare afzender t.a.v. antennebeleid.

4. KWALITEIT VAN DE COMMUNICATIE

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kwaliteit van de communicatie m.b.t. de instemmingsprocedure. Het betreft hier met name de kwaliteit van het informatiepakket en eventuele voorlichtingsbijeenkomsten. De bevindingen van dit hoofdstuk zijn voornamelijk gebaseerd op de uitkomsten van de telefonische enquête, aangevuld met bevindingen uit de achtergrondgesprekken en de impressies die Berenschot heeft opgedaan tijdens de groepsgesprekken met bewoners en andere betrokken partijen.

4.1 HERKENBAARHEID

De herkenbaarheid van de informatie (van wie is het afkomstig?) is niet optimaal. Dit heeft te maken met de veelheid aan communicatoren en ook aan de relatieve onbekendheid van een aantal van hen.

Dit wordt duidelijk geïllustreerd wanneer we kijken naar de betrokken partijen bij de instemmingsprocedure. Bewoners ontvangen een blanco envelop met daarop: 'Aan de bewoners van dit pand'. Deze envelop bevat twee brochures van het Agentschap Telecom, plattegronden en/of technische tekeningen van de provider, een antwoordformulier van KPMG (instemmingsprocedure), een brief van KPMG, waarin wordt doorverwezen naar het Nationaal Antennebureau voor vragen over antennes in het algemeen en naar een provider voor vragen over de tekening of over technische gegevens en een retourenvelop van KPMG.

Dit pakket informatie is qua hoeveelheid, complexiteit en verscheidenheid aan afzenders wat lastig te doorgronden. De enquête onderbouwt deze waarneming en laat zien dat 57% van de respondenten niet meer weet van wie ze de informatie over de instemmingsprocedure heeft ontvangen. Slechts 10% geeft bij navraag aan dat deze afkomstig is van KPMG.

Deze bevinding hebben we bevestigd gekregen tijdens de groepsgesprekken met bewoners.

4.2 DOELGROEPGERICHTHEID

Het Antennebureau geeft aan zich (samen met de leden van de werkgroep) te richten op een aantal doelgroepen: gemeenten en provincies, burgers, rijksoverheid, operators, marktpartijen en maatschappelijke organisaties, eigenaren en media.

In de praktijk blijkt dat niet alle doelgroepen bereikt worden. De communicatie richt zich met name op bewoners en gemeenten. Deze krijgen prioriteit.

De communicatie met eigenaren blijkt lastig te zijn, omdat het moeilijk is te achterhalen wie nu de eigenaar van het betrokken gebouw is en omdat de doelgroep eigenaren zo divers is (bestaat uit woningcorporaties, huisbazen, vastgoedbeleggers enz.).

Verder noemt de werkgroep specifieke doelgroepen zoals werknemers/werkgevers (vanwege een EU richtlijn over antennes), belangengroeperingen en de medische

wereld. Hier wordt nog niet concreet vorm aan gegeven, behalve dat het NABU werkt aan samenwerking met de GGD's (circa 40) in het land.

Bovendien constateert de werkgroep voorlichting en communicatie (brainstormdag 8 juni 2004) dat het van belang is specifieke aandacht te besteden aan omwonenden. Hier is het NABU nog niet aan toegekomen.

Het belang van speciale aandacht voor omwonenden wordt bevestigd door onze groeps gesprekken met bewoners. Hierin is aangegeven dat omwonenden (mensen die bijvoorbeeld in de flat wonen naast de flat waar een antenne wordt geplaatst) geconfronteerd worden met een mogelijke plaatsing dichtbij huis zonder de gelegenheid te krijgen deel te nemen aan de instemmingsprocedure.

Er is geen voorlichtingsmateriaal ontwikkeld voor moeilijk bereikbare doelgroepen waaronder bijvoorbeeld anderstaligen en visueel gehandicapten. Verder signaleren we dat uit de open vragen van de enquête blijkt dat met name senioren moeite hebben met het begrijpen van het toegestuurd informatiemateriaal. Dit beeld is bevestigd tijdens onze groeps gesprekken met bewoners.

4.3 BEGRIJPELIJKHEID

De uitkomsten van de enquête geven aan dat het grootste deel van de respondenten (85%) alle informatie in de instemmingsaanvraag begrijpelijk vindt. Als de informatie niet begrepen wordt ligt dat aan moeilijk taalgebruik, te technische informatie, men vond het onduidelijk waar het precies om ging of men snapte de stemprocedure niet helemaal. De open vragen uit de enquête plus de groeps gesprekken geven hier een nadere inkleuring aan.

Hierdoor ontstaat het beeld dat de meeste betrokkenen de informatie inderdaad begrijpelijk vinden; zelf gebruiken ze hier termen bij als 'keurig', 'netjes'. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat men de plattegronden niet begrijpt, dat het instemmingsformulier ingewikkeld is en dat de begeleidende brief in een taal geschreven is die niet van hen is.

4.4 VOLLEDIGHEID

Uit de enquête over de instemmingsprocedure blijkt dat 60% van de respondenten geen informatie miste. De meest genoemde informatie die gemist werd staat in tabel 1.

Tabel 1

Miste u nog informatie? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	%
Nee, miste geen informatie	221	60%
Gezondheidsrisico's	101	27%
Veiligheid	64	17%
Nationaal antennebeleid	21	6%
Gegevens over het type antenne	27	7%
Onderzoeksresultaten	26	7%
Objectieve informatie	4	1%
Gevolgen voor technische apparatuur thuis	5	1%
Informatie was tegenstrijdig/onjuist	3	1%
Informatie over waar/wanneer plaatsing	3	1%
Kosten	2	1%
Anders, namelijk	6	2%
Weet niet	28	8%
<i>Totaal antwoorden</i>	<i>511</i>	<i>139%</i>
<i>Totaal respondenten</i>	<i>369</i>	<i>100%</i>

Dit beeld is bevestigd door de groepsgesprekken met bewoners. Gezondheid en veiligheid blijven toch de issues waar men het meest in geïnteresseerd is.

Ruim driekwart (76%) van de respondenten vond de informatie in de instemmingsaanvraag wel voldoende om een stem uit te brengen. 16% is zelf nog op zoek gegaan naar aanvullende informatie, met name via internet (34%) en via de burens of de bewonersvereniging (17%). 9% heeft informatie gezocht bij de eigenaar/VVE of de gemeente, 5% bij de providers en 3% bij het Nationaal Antennebureau.

4.5 BETROUWBAARHEID

Hierover kunnen we slechts een aantal observaties meegeven zoals opgedaan tijdens de groepsgesprekken. We hebben gemerkt dat bewoners over het algemeen veel vertrouwen hebben in de berichtgeving van de media.

Wat betreft het Antennebureau geldt dat dit minder goed bekend is en daar waar het bekend is, soms niet als onafhankelijke partij wordt gezien, maar als belanghebbende (overheids) partij. Dit punt verdient nader onderzoek en hangt samen met het vraagstuk van profilering van het Antennebureau.

Wat betreft de operators geldt dat de informatie van de operators ervaren kan worden als niet-onafhankelijk, vanwege hun belang antenne-installaties te plaatsen.

De informatie van de eigenaar is ook niet voor iedereen vanzelfsprekend betrouwbaar; ook zij kunnen immers (financieel) belang hebben bij de plaatsing van de antenne-installatie.

4.6 BEVINDINGEN KWALITEIT COMMUNICATIE

Hieronder volgen de bevindingen die voortvloeien uit de analyse van de verschillende aspecten met betrekking tot de kwaliteit van de communicatie:

1. De communicatie rondom de instemmingsprocedure wordt over het algemeen als adequaat ervaren:
 - de meeste betrokkenen vinden de communicatie rondom de instemmingsprocedure begrijpelijk
 - 60% geeft aan geen informatie te missen; de informatie die gemist wordt betreft met name gezondheid en veiligheid
 - ruim driekwart van de betrokkenen vond de informatie voldoende om een stem uit te kunnen brengen
 - slechts 16% is op zoek gegaan naar aanvullende informatie, met name op Internet.
2. Op een aantal punten zijn kritische kanttekeningen te maken bij de communicatie rondom de instemmingsprocedure. Dit betreft:
 - de begrijpelijkheid van de informatie
 - de herkenbaarheid van de informatie (met het oog op de vele verschillende afzenders)
 - de betrouwbaarheid van de informatie
 - de volledigheid van de informatie
 - de afhandeling van vragen en klachten.

Een specifiek punt van aandacht is de vraag die is opgenomen over de bewaring van het formulier in het kader van de privacy-wetgeving. Wij hebben gesignaleerd dat deze vraag kan leiden tot het ongewenste effect van ongeldigheid van stemmen. De formulering van deze vraag is zeer complex (dubbele ontkenning) en wordt vaak niet begrepen.

3. De communicatie rondom de instemmingsprocedure richt zich (nog) niet op alle verschillende doelgroepen uit het communicatieplan van het NABU en is niet afgestemd op moeilijk bereikbare doelgroepen.
4. Interpersoonlijke communicatie in de vorm van voorlichtingsavonden, inloopspreekuren en telefoongesprekken wordt over het algemeen goed gewaardeerd door bewoners.

4.7 AANBEVELINGEN KWALITEIT COMMUNICATIE

1. Zorg voor een helder, consistent informatiepakket rondom de instemmingsprocedure met een duidelijke, herkenbare afzender. Concrete suggesties hierbij zijn:

- Verzend het informatiepakket in een envelop van de centrale afzender (nader te bepalen) en voeg een retourenvelop toe gericht aan deze centrale afzender.
 - Verzorg het gehele informatiepakket in een herkenbare huisstijl van de centrale (betrouwbare) afzender.
 - Verzend het pakket op naam (i.p.v. 'aan de inwoners van dit gebouw').
 - Verbeter de leesbaarheid van de begeleidende brief ⁴.
 - Verbeter de leesbaarheid van het instemmingsformulier.
 - Denk na over een andere positionering van de instemmingsprocedure (zie paragraaf.....).
 - Geef meer toelichting bij de technische plattegronden.
 - Voeg vertalingen toe in een aantal talen voor allochtone groepen.
2. Overweeg de (formulering) van de juridische clausule over bewaring van het formulier in het kader van de privacy-wetgeving te herzien.
 3. Investeer in het bereiken van divers te onderscheiden doelgroepen zoals genoemd in het communicatieplan van het NABU plus moeilijk bereikbare doelgroepen waaronder allochtonen, blinden en senioren.
 4. Geef prioriteit aan het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten voor bewoners. Interpersoonlijke communicatie doet het meest recht aan de gevoelde behoefte aan nadere informatie, uitleg, zorgen uitspreken en in het algemeen 'gehoord' worden.

⁴ Deze brief en bijbehorend instemmingsformulier zijn in de loop der tijd door de operators aangepast om tegemoet te komen aan bezwaren gericht op een oudere versie. Berenschot kan niet achterhalen welke versie van beide documenten de respondenten onder ogen hebben gekregen.

5. DE INSTEMMINGSPROCEDURE

5.1 INLEIDING

Voordat operators een nieuwe vergunningvrije antenne-installatie voor GSM/UMTS-antennes (vergunningvrij zijn antennes kleiner dan vijf meter) op een woongebouw mogen plaatsen, moet instemming voor de plaatsing zijn verkregen van de bewoners van het betreffende gebouw. Deze instemming is geregeld in artikel 5 van het antenneconvenant, 'Instemmingsrecht bewoners'. De procedure bestaat op hoofdlijnen uit de volgende vier stappen:

1. De operator(s) die een antenne-installatie wensen te plaatsen op een woongebouw vragen hiervoor eerst toestemming aan de eigenaar. De operators proberen hierbij de medewerking van de gebouweigenaar aan de komende procedure te bewerkstelligen. Bij plaatsing ontvangen eigenaren hiervoor een vergoeding. Operator en eigenaar sluiten een contract voor de plaatsing. In dit stadium van de procedure is in dat contract veelal een clause opgenomen die ontbinding van het contract regelt ingeval geen instemming van de bewoners blijkt te worden verkregen. Als alternatief kan ook een intentieovereenkomst worden gesloten. Deze wordt omgezet in een contract wanneer instemming is verkregen en tot plaatsing kan worden overgegaan.
2. Naar elk huisadres in het betreffende gebouw wordt een instemmingsaanvraag verstuurd. De aanvraag is gericht 'aan de bewoner' van het betreffende adres. De Teller (KPMG) organiseert en coördineert het verzenden, de feitelijke verzending wordt uitgevoerd door het bedrijf PrimaPost. De instemmingsaanvraag die bewoners ontvangen bestaat uit:
 - Een (standaard) begeleidende brief;
 - Twee informatiebrochures van het Nationaal Antennebureau (NABU): 'GSM en UMTS antennes en uw gezondheid' en 'Nationaal antennebeleid: de spelregels uitgelegd';
 - Opgave van het aantal antennes waarop de instemming betrekking heeft en een tekening van de beoogde positie op het gebouw van de antenne;
 - Eén antwoordformulier;
 - Een retourenveloppe, gericht aan KPMG.

Het model voor zowel begeleidende brief als antwoordformulier zijn in het convenant opgenomen, respectievelijk in de bijlagen 3 en 4 van het convenant.

3. Bewoners brengen al dan niet hun stem uit. Zij dienen het antwoordformulier binnen 20 dagen na dagtekening van de brief te retourneren. Op het antwoordformulier is ruimte het bezwaar bij 'nee' stemmen toe te lichten en eventueel suggesties te geven, waarmee aan die bezwaren tegemoet kan worden gekomen.

In een aantal gevallen wordt de stem ongeldig verklaard. Dit is het geval als zowel het antwoord 'ja' als 'nee' is ingevuld of als er géén antwoord is ingevuld. Ook te laat ontvangen formulieren en formulieren die niet zijn ondertekend zijn ongeldig.

Tenslotte zijn de formulieren waarop de bewoner geen toestemming geeft voor telling en bewaring van het formulier ook ongeldig.

4. De Teller voert telling van de stemmen uit op dag 21 na dagtekening van de brief. Het aantal geldige 'ja' en 'nee' stemmen wordt geteld. Eventueel vermelde bezwaren en suggesties zijn hierbij niet van belang. Instemming van de bewoners met plaatsing van de antenne-installatie is verkregen tenzij meer dan de helft van het aantal uitgezonden antwoordformulieren geldig is geretourneerd met daarop het antwoord 'nee'. De Teller legt de uitslag van de telling vast. Het verslag wordt ter beschikking gesteld aan de bewoners, aan de gebouweigenaar, de betrokken operator(s) en het NABU. De geretourneerde antwoordformulieren worden ten minste vier jaar na de datum van de telling door de Teller bewaard. Dit geldt niet voor formulieren waarop de bewoner aangeeft dat hij of zij geen toestemming geeft voor bewaring.

Wanneer uit de telling blijkt dat géén instemming is verkregen voor de plaatsing, zijn de betrokken operators gerechtigd een tweede instemmingsronde te initiëren. Deze tweede ronde dient om alsnog instemming te krijgen door bezwaren die bij de eerste ronde door bewoners werden gemeld weg te nemen. De procedure verloopt als de eerste keer, alleen worden niet nogmaals de informatiebrochures meegezonden met de aanvraag.

5.2 RESULTATEN INSTEMMINGSPROCEDURES

In tabel 2 zijn de kengetallen rond de instemmingsperiodes in de periode december 2002 tot en met december 2004 opgenomen. De kengetallen zijn telkens afgezet tegen het totaal aantal aangeschreven adressen (N) om te komen tot de opgenomen percentages. Dit is conform de telling zoals de Teller die hanteert. Alle cijfers zijn gebaseerd op de feitelijke tellingen en uitslagen zoals die door de Teller per procedure zijn vastgelegd en gecommuniceerd. Tijdens ons onderzoek bleek dat de gegevens rond stemgedrag en resultaten procedures niet geaggregeerd voorhanden waren.

Resultaat instemmingsprocedure		
Aantal gevoerde instemmingsprocedures	532	
Procedures per maand	21	
Aantal aangeschreven huishoudens	39.606	
Respons	14.021	35,4%
Aantal geldige formulieren	12.141	30,7%
Aantal ongeldige stemmen	1.880	4,7%
Aantal stemmen vóór plaatsing	4.020	10,1%
Aantal stemmen tegen plaatsing	8.121	20,5%
Aantal procedures wél instemming	457	85,9%
Aantal procedures geen instemming	75	14,1%
Aantal tweede instemmingsrondes	1	

Tabel 2: kentallen instemmingsprocedures, periode 12/2002- 12/2004

Sinds de inwerkingtreding van het antennekonvenant in november 2002 werden er 532 instemmingsprocedures doorlopen. Van deze 532 procedures kon na telling van de geldige stemmen in 86% van de gevallen de plaatsing doorgang vinden. In 14% van de gevallen (75 procedures) stemde meer dan 50% van de aangeschreven bewoners tegen en kon plaatsing geen doorgang vinden. Van de mogelijkheid die het convenant de operators biedt een tweede instemmingsronde te starten is in deze periode slechts éénmaal gebruik gemaakt.

Onderstaande figuur (2) laat de vrij grote spreiding van het aantal procedures over het jaar zien, uitgesplitst naar resultaat (wel en géén doorgang). De kleine piek aan het begin van 2003 wordt verklaard doordat operators in die periode plaatsingen die zij aanhielden tot inwerkingtreding van het convenant, versneld hebben uitgevoerd. Het al dan niet verkrijgen van instemming voor plaatsing is gelijkmatig verdeeld over het jaar. Er is door de tijd heen geen duidelijke toename te zien van het aantal gevallen waarin geen instemming wordt verleend, wat met de toenemende onrust in de maatschappij misschien wel verwacht zou kunnen worden. Gemiddeld worden er 21 procedures per maand gevoerd. Een groep bewoners uit in groeps gesprekken, enquête en op antwoordformulieren richting de Teller bezwaar tegen het feit dat de procedure rond hun gebouw tijdens de zomervakantie plaatsvond, waardoor de respons klein bleef. Ook in de zomerperiode gaan de instemmingsprocedures door. Uit de cijfers kan echter niet worden afgeleid dat het aantal stemmers in die periode daadwerkelijk lager is en het aantal positieve instemmingen structureel hoger. Evenmin is er sprake van een beduidend hoger aantal pro-

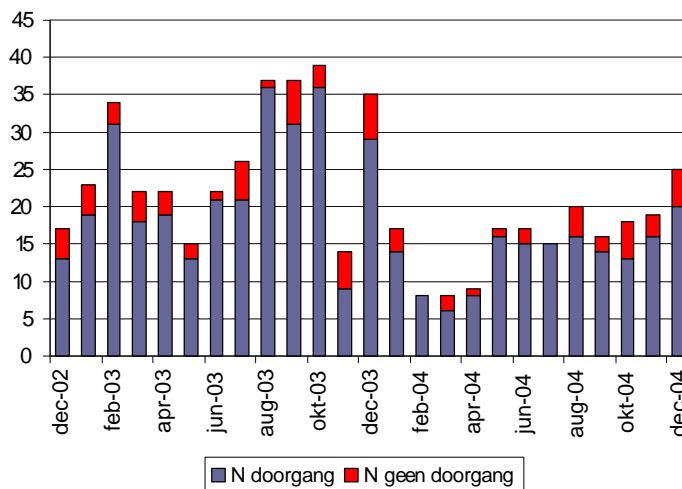


Fig. 2: spreiding procedures, gesplitst naar wél en geen doorgang plaatsing

cedures in de zomermaanden.

Het aantal plaatsingen dat doorgang kan vinden blijft voornamelijk over de gehele periode sinds 2002 redelijk stabiel op ongeveer 85%.

Bij de gevoerde 532 procedures werden in totaal 39.606 adressen door de Teller (KPMG) aangeschreven. De Teller ontving een totaal van 14.021 ingevulde antwoordformulieren retour. Dit betekent een respons van gemiddeld 35,4%. In 65% van de gevallen werd dus geen antwoordformulier geretourneerd. De non-respons bestaat deels uit adressen die op het moment van aanschrijven niet werden bewoond of waar gedurende de responsperiode geen bewoner aanwezig was, bijvoorbeeld wegens de vakantie periode. Het is onbekend hoe groot deze groep exact is. Uit verschillende groepsgesprekken kwam naar voren dat dit in individuele gevallen hoog kan oplopen, bijvoorbeeld daar waar sprake is van grote leegstand in een flatgebouw.

Van de bewoners die daadwerkelijk hun antwoordformulier geldig retourneerden stemde een ruime meerderheid 'tegen' (58%). Vóór stemde in totaal 28,5% van de stemmers. De overige 13,4% van de stemmen bleek ongeldig en telde dus niet mee

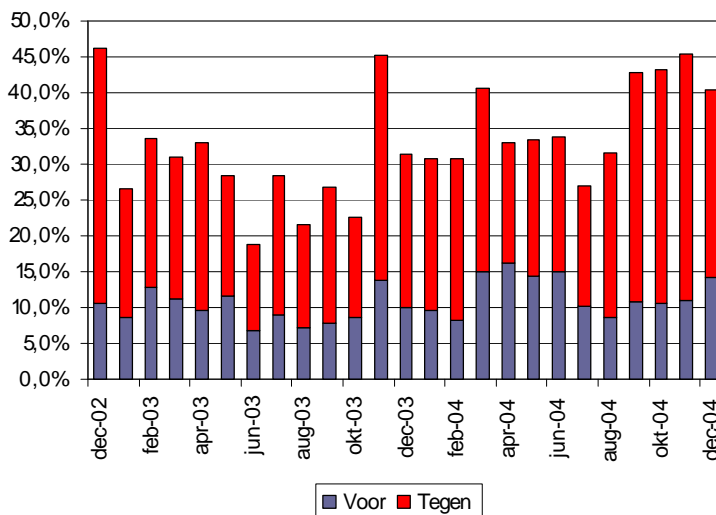


Fig. 3: vóór en tegenstemmers als % van het aantal aangeschreven huishoudens, alleen geldige stemmen.

in de stemming.

Het aantal stemmen tegen is in tweederde van de procedures groter dan het aantal stemmen vóór. In de meeste gevallen neemt het aantal stemmen 'tegen' weliswaar toe, maar (nog) niet tot boven de 50% grens die nodig is om plaatsing daadwerkelijk tegen te houden. Operators geven aan zich nu méér te moeten inspannen om instemming te verkrijgen: zij organiseren vaker informatiebijeenkomsten of inloopspreekuren voor bewoners.

Het wordt bovendien in de ogen van de operators merkbaar lastiger om een contract voor plaatsing te sluiten met een gebouweigenaar. Volgens de operators zien deze steeds vaker op tegen 'het gedoe' dat het plaatsen meer en meer met zich mee brengt.

De ongeldige stemmen zijn in figuur 3 niet opgenomen. Van het totale aantal gere-
tourneerde antwoordformulieren werd 13,4% ongeldig verklaard. Zoals in de proce-
dure beschreven (zie paragraaf 4.1) kan dit zijn omdat meerdere antwoorden zijn
ingevuld, het formulier niet werd ondertekend, te laat binnenkwam of omdat er
geen toestemming werd gegeven voor bewaring gedurende vier jaar.

De stemresultaten (vóór versus tegen) kunnen het gevoel van onbehagen verklaren
dat een groep bewoners uit rond de stemprocedure. Hoe kan een zo grote meerder-
heid van tegenstemmers worden gerijmd met het grote percentage procedures dat
doorgang vindt? Zowel in de enquête als in de groeps gesprekken geeft een kleine
groep bewoners aan de telling als onrechtvaardig te ervaren.

Binnen de instemmingsprocedure geldt 'wie niet stemt, stemt vóór'. Een bewoner
die voor plaatsing is, kan er dus voor kiezen zijn antwoordformulier niet in te zen-
den. Toch is er nog een relatief grote groep bewoners die expliciet vóór plaatsing
stemt (10% van alle aangeschreven bewoners, 29% van alle stemmers).

Het aantal stemmen ligt sinds september 2004 op een gemiddeld hoger niveau dan
voorheen. De stijging bestaat met name uit een toename van het aantal stemmen
tegen. Deze periode van vier maanden is echter te kort om van een daadwerkelijke
trend te mogen spreken.

5.3 KLACHTEN EN BEZWAREN

Het convenant beschrijft in bijlage 3, de model brief aan bewoners als onderdeel
van de instemmingsaanvraag, onder punt 5 de klachtenregeling: 'Vragen en even-
tuele klachten kunnen door de bewoner bij de operator worden ingediend. Deze
klachten worden in beginsel binnen vijf werkdagen na ontvangst behandeld. Indien
voor behandeling van de klacht meer dan vijf werkdagen nodig zijn, ontvangt u
hiervan bericht onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht behandeld
zal worden.'

De klachtenregeling is in de praktijk afwijkend ingericht. Door de werkgroep com-
municatie (128) werden klachten met betrekking tot communicatie en voorlichting
gedefinieerd als 'negatief geformuleerde vragen' en ook als zodanig behandeld. Dit
betekent dat eenzelfde procedure wordt aangehouden als bij het beantwoorden van
vragen⁵ en de bewoner zich moet richten tot het NABU. Het betekent óók dat de
term 'klacht(enregeling)', in tegenstelling tot de model brief uit het convenant, niet
voorkomt in de begeleidende brief die bewoners ontvangen bij de instemmingsaan-
vraag.

Het NABU registreert de klachten die het ontvangt. Deze hebben meestal betrek-
king op fouten in het aantal aangeschreven adressen en op aspecten van de proce-
dure: timing (vakantieperiode), telling (veronderstelde telfouten) en privacy (be-
waars van stemformulieren).

⁵ 'Communicatie en voorlichting over antennes; uitgangspunten en afspraken tussen de
betrokken partijen', werkgroep communicatie en voorlichting, 25 maart 2002.

Een tweede bron van bezwaren van bewoners zijn de antwoordformulieren uit de instemmingsprocedure. De Teller hanteert een categorisatie van terugkerende bezwaren en telt per instemmingsprocedure de genoemde bezwaren. Een overzicht wordt aan de betrokken operator(s) aangeleverd. Wij namen een steekproef van 30 procedures en analyseerden de genoemde bezwaren. De meest terugkerende bezwaren zijn:

- Gezondheid, straling en milieu
- Ontsiering van het gebouw
- Storing van apparatuur en daarbij behorende kosten
- Er staan al meerdere antennes op het dak

Als aangegeven, hebben de op de antwoordformulieren genoemde bezwaren geen invloed op de telling. Bezwaren en de daarbij opgegeven suggesties dienen om bij een eventuele tweede ronde deze gericht weg te nemen. Wanneer er geen tweede ronde wordt gestart, wordt er op deze bezwaren (en suggesties) voorzover ons bekend niet gereageerd.

5.4 OORDEEL VAN BEWONERS OVER PROCEDURE

Om de meningen en percepties te achterhalen van bewoners die te maken hebben gehad met een instemmingsprocedure hebben we een telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 402⁶ bewoners van gebouwen waar in de periode oktober 2003 tot en met december 2004 een instemmingsprocedure heeft plaatsgevonden. De enquête bestond uit een aantal vragen met betrekking tot de ontvangen informatie (afzender, duidelijkheid, compleetheid, de instemmingsprocedure, stemgedrag en klachtenbehandeling). In de volgende paragrafen beschrijven we de belangrijkste uitkomsten van de enquête. Voor de responsverantwoording, de vragenlijst en de volledige uitkomsten wordt verwezen naar de bijlagen 3 en 4 van dit rapport. Significante verschillen tussen wel- en niet stemmers en vóór- en tegenstemmers zijn geanalyseerd. Waar relevant zijn deze in de tekst of in tabellen vermeld.

5.4.1 Bekendheid en beoordeling informatie instemmingsaanvraag

402 respondenten konden zich herinneren een instemmingsaanvraag te hebben ontvangen. De meerderheid (57%) kon zich niet spontaan de afzender herinneren, 10% noemt de werkelijke afzender, namelijk KPMG. Opvallend is dat 12% van de respondenten als afzender de eigenaar van het gebouw/de Vereniging van Eigenaren noemt. Het kan zijn dat deze op eigen initiatief nadere informatie hebben verzonden aan de bewoners. Een kleine groep (8%) geeft aan dat zij informatie heeft

⁶ In totaal verleenden 447 respondenten hun medewerking aan het onderzoek. Van deze groep kon 10% (n=45) zich niet herinneren (zowel spontaan als geholpen) een instemmingsaanvraag te hebben ontvangen. De overige 402 respondenten hebben de vragen over de instemmingsaanvraag beantwoord. De percentages genoemd in deze paragrafen zijn – tenzij anders vermeld – gebaseerd op deze 402 respondenten.

ontvangen van een aanbieder van mobiele telefonie. Overige potentiële afzenders worden door minder dan 4% van de respondenten genoemd.

Het overgrote deel van de respondenten geeft aan de informatie gelezen (73%) of (vluchtig) bekeken (19%) te hebben. Hoewel het lastig is om hierover absolute uitspraken te doen, mogen deze percentages als opmerkelijk hoog worden gezien, aangezien de informatie niet op naam is gesteld. Slechts 4% van de respondenten geeft aan de informatie ongelezen weggegooid te hebben.

5.4.2 Stemgedrag

63% van alle respondenten heeft het stemformulier ingevuld en teruggestuurd⁷. 10% heeft het formulier niet ingevuld omdat zij het formulier kwijt waren of het vergeten zijn, etc. Ruim een vijfde van de respondenten heeft het formulier *bewust* niet ingevuld. De belangrijkste reden voor het bewust niet invullen van het stemformulier is 'het gevoel dat het toch geen nut heeft (door 38%) genoemd. Met andere woorden: wat je ook doet, die antenne komt er toch wel. De overige redenen staan genoemd in onderstaande tabel 1.

Tabel 1: Bewust niet ingevuld: toelichting	Aantal	%
Gevoel dat het geen nut heeft	33	38%
Geen zin/tijd/interesse	14	16%
Is voorstander van plaatsing	15	17%
Anderen zouden het regelen	4	5%
Onduidelijkheden in de brief	5	6%
Te ingewikkeld	4	5%
Persoonlijke omstandigheden	3	3%
Heb zelf geen mobiele telefoon	2	2%
Overig	7	8%
Totaal	87	100%

Van de 'stemmers' (n=254) heeft 70% tegen gestemd en 28% voor. Dit is overeenkomstig met het landelijke beeld van het absolute aantal vóór- en tegenstemmers (29% van de stemmers stemde vóór, 58% tegen).

Er kan een aantal factoren worden aangewezen die het stemgedrag van bewoners beïnvloeden. Ten eerste de ervaren zorgvuldigheid van behandelen. Mensen die het gevoel hebben zorgvuldig te zijn behandeld blijken significant minder vaak hun stem uit te brengen dan respondenten die zich onzorgvuldig behandeld voelen. Mensen die het gevoel hebben zorgvuldig te zijn behandeld en wél stemmen, stemmen vaker vóór plaatsing dan mensen die zich onzorgvuldig behandeld voelen (zie tabel 2).

Zorgvuldigheid behandeling	(Zeer) zorgvuldig	(Zeer) onzorgvuldig
Stemgedrag	%	%
Stem uitgebracht	67%	82%
Geen stem uitgebracht	33%	18%
Voor gestemd	48%	8%

⁷ Dit is een hogere respons dan landelijk (35,4% ingevulde stemformulieren) zichtbaar is. Mogelijk zijn mensen die het stemformulier hebben ingevuld meer betrokken bij het onderwerp en daardoor ook sterker geneigd aan de enquête mee te werken.

Tegen gestemd	52%	92%
Totaal	100%	100%

Tabel 2: Zorgvuldigheid behandeling en stemgedrag

Respondenten die het gevoel hadden niet zorgvuldig behandeld te zijn gaven hiervoor als belangrijkste redenen aan de volgens hen slechte stemprocedure (18%), het gevoel geen invloed te hebben omdat de antenne er toch komt (12%), het ontbreken van relevante informatie (10%), de rol die de woningbouwvereniging/VVE/eigenaar speelt in het proces (eveneens 10%). Overige opmerkingen zijn door minder dan 10% genoemd en hebben betrekking op de onvriendelijke/eenzijdige toon van de brief, doorgang van plaatsing ondanks veel tegenstand, en het gevoel dat protesten niet worden gehoord. Dit heeft te maken met de aantallen 'ja' en 'nee' stemmers ten opzichte van het aantal uitgezonden instemmingsaanvragen.

Opvallend is dat de duidelijkheid van de informatie geen invloed lijkt te hebben gehad op het al dan niet uitbrengen van een stem, maar wel op de richting van de stem. Respondenten die aangeven de informatie niet (helemaal) begrepen te hebben, stemmen vaker tegen dan respondenten die de informatie wel begrepen (zie hiervoor tabel 3).

Begrijpelijkheid informatie	Alles begrijpelijk	(op punten) niet begrijpelijk
Stemgedrag	%	%
Stem uitgebracht	71%	72%
Geen stem uitgebracht	29%	28%
Voor gestemd	31%	14%
Tegen gestemd	69%	86%
Totaal	100%	100%

Tabel 3: Begrip informatie en stemgedrag

5.4.3 Beoordeling procedure door bewoners

De procedure wordt door een groot deel van de bewoners als duidelijk bestempeld. Tweederde (66%) van de respondenten vindt de procedure duidelijk, 12% (zeer) onduidelijk. Van de respondenten die de procedure onduidelijk vonden (n=47) is voor 62% niet duidelijk hoe de stemming verliep, 43% vindt het niet duidelijk wat er precies gebeurt met de uitkomsten van de stemming, 38% geeft aan niet goed te weten wat er van hen verwacht wordt en voor 19% was het niet duidelijk hoe lang de procedure duurde. 17% stelde vraagtekens bij de anonimiteit van de stemming. Voor een volledig overzicht zie bijlage X.

De ervaren onduidelijkheid van de procedure lijkt ook hier geen invloed te hebben op het wel of niet stemmen: respondenten die de procedure onduidelijk vonden hebben even vaak een stem uitgebracht als respondenten die de procedure duidelijk vonden. Maar respondenten die de procedure onduidelijk vonden hebben wel vaker *tegen* gestemd (86%) dan respondenten die de procedure duidelijk vonden (68%).

Een ruime meerderheid van de bewoners (70%) ervaart de gestelde responsperiode van 20 dagen als voldoende, 8% vindt deze te kort, 4% te lang en 18% geen mening. Er is hierin geen verschil tussen de voor- en tegenstemmers.

Informatie over de uitslag van de instemmingsprocedure

61% geeft aan schriftelijk te zijn geïnformeerd over de uitslag van de stemming. 23% zegt dat zij überhaupt niet op de hoogte zijn gesteld van de uitslag, 12% weet het niet meer. Overige mogelijke kanalen (buren, advertenties, eigenaars, gemeente) worden door minder dan 4% genoemd.

Positionering van de procedure

Volgens de operators is de instemmingsprocedure zoals opgenomen in het convenant een bezwaarprocedure, ter vervanging van de bezwaarprocedure zoals die gold toen antennes nog vergunningplichtig waren. Vanuit die optiek is de 50+1 regel goed te verdedigen. Uit de enquête blijkt dat een groot deel van de bewoners zich kan vinden in de procedure. Een kleine groep bewoners interpreteert de procedure echter als een daadwerkelijke stemprocedure. De positionering als 'instemmingsprocedure' kan dit ook suggereren. Deze bewoners bekruipt een gevoel van onbehagen bij het feit dat veelal een meerderheid (van de stemmers) tegen stemt en de plaatsing toch doorgang kan vinden.

5.4.4 Klachtenafhandeling

4% van de respondenten heeft naar aanleiding van de instemmingsaanvraag een klacht ingediend. Door het geringe aantal respondenten dienen de percentages die hierna worden genoemd als indicatief te worden gezien. De aard van de klacht betrof in 33% de stemprocedure als geheel, 27% vond het onterecht dat niet stemmen in de praktijk betekende dat men vóór stemde.

Overige klachten werden door 13% genoemd: het meetellen van extra of leegstaande woningen, of het feit dat er al teveel antennes op het dak stonden.

Bewoners richten zich met hun klachten in de meeste gevallen tot de bewonersvereniging of bij de eigenaar/VVE (beiden 44%). Slechts in één geval (6%) bij het Nationaal Antennebureau of de gemeente. In opzet is het NABU het primaire loket voor vragen en klachten rond de instemmingsprocedure. Het blijkt dat bewoners het NABU echter niet goed weten te vinden. Dit wordt onderschreven door de resultaten van de groepsgesprekken. Ook daar werd door bewoners aangegeven dat zij onbekend zijn met het NABU, terwijl in de begeleidende brief wel wordt verwezen naar het NABU voor vragen, inclusief het contactnummer. De bewonersvereniging of de VVE is een logisch alternatief dat immers dichtbij de bewoner staat. Het is echter de vraag of deze in staat zijn goed op klachten te reageren.

Voor wat betreft de afhandeling van de klacht geeft 44% aan dat er niets mee is gebeurd, 25% geeft aan wel antwoord te hebben gekregen, maar niet bevredigend. 19% heeft een bevredigend antwoord gekregen en 13% weet het niet meer.

Bezwaar op het stemformulier

Bewoners die tegen de plaatsing van een antenne stemden (n=178) hadden de mogelijkheid om op het stemformulier suggesties aan te geven om aan het bezwaar tegemoet te kunnen komen. 27% heeft hiervan gebruik gemaakt, 58% niet en 15% weet het niet meer.

5.4.5 Eindoordeel bewoners

Wij vroegen de bewoners afsluitend naar hun eindoordeel over de gehele procedure. Een meerderheid van 38% van de respondenten vindt dat zij – de gehele instemmingsprocedure overdenkend -(zeer) zorgvuldig zijn behandeld, 26% vindt dat zij (zeer) onzorgvuldig zijn behandeld. Eén vijfde oordeelt neutraal. De resterende 16% heeft geen mening.

In de enquête is gevraagd of respondenten zelf nog opmerkingen of suggesties hadden ten aanzien van de gehele instemmingsprocedure. 64% had verder geen opmerkingen, opmerkingen die zijn gemaakt zijn zeer divers van aard (allen door minder dan 10% genoemd) en hebben *onder andere* betrekking op de oneerlijkheid van de stemprocedure (niet stemmen betekent voor stemmen, 6%), behoefte aan meer informatie over gezondheidsrisico's (3%), het gevoel dat er niet naar bewoners geluisterd wordt (3%). Voor een volledig overzicht zie bijlage 4.

Nadere analyse respondenten

Om te kijken of de overall beoordeling van de informatie een rol speelt bij het wel of niet uitbrengen van een stem en het feitelijke stemgedrag hebben we bekeken of er groepen zijn te identificeren aan de hand van de scores op een aantal vragen. Hiertoe zijn de volgende vijf vragen uit de enquête samengevoegd:

5. *Vond u de informatie begrijpelijk?*

7. *Miste u informatie?*

8. *Vond u de informatie voldoende om een stem uit te brengen?*

14. *Hoe beoordeelt u de beschreven procedure?*

23. *Alles overdenkend, hoe vindt u dan dat er als bewoner met u is omgegaan?*

Als een respondent op drie of meer van bovenstaande vragen *uitgesproken* positief dan wel negatief heeft geantwoord (dus exclusief antwoorden 'neutraal' en 'weet niet') is deze toebedeeld aan de groep 'positieven' dan wel 'negatieven'.

De groep overall positieve respondenten is groter dan de groep overall negatieve (12% 'negatieven' tegenover 75% 'positieven' en 14% 'neutralen'). De 'neutrale' respondenten hebben op het totaal van deze vragen geen uitgesproken mening laten zien.

Het beeld dat ontstaat komt overeen met de eerder gevonden verschillen: de totale beoordeling heeft geen significante relatie met het al dan niet stemmen, maar wel met de stem zelf: respondenten die over het geheel genomen de procedure en de informatie niet duidelijk/volledig vonden en zich niet zorgvuldig voelen behandeld, stemmen significant vaker 'tegen' plaatsing dan respondenten die op deze aspecten wel positief scoren. Opvallend is wel de rol van de 'neutralen': zij hebben veel minder vaak een stem uitgebracht dan de positieven of negatieven. Als ze al stemmen, dan is dat in ruim tweederde van de gevallen tegen (zie tabel 4).

Tabel 4 Overall 'positieve' en 'negatieve' respondenten en stemgedrag

Overall beoordeling begrijpelijkheid en volledigheid informatie, procedure en zorgvuldigheid	'Positieven'	'Neutralen'	'Negatieven'
Stemgedrag	%	%	%
Stem uitgebracht	74%	30%	67%
Geen stem uitgebracht	26%	70%	33%
Voor gestemd	32%	29%	7%
Tegen gestemd	68%	71%	93%

Totaal	100%	100%	100%
--------	------	------	------

5.5 NAZORG

Het punt van nazorg is niet in het convenant geregeld. De enige mogelijkheid voor betrokkenen om uiting te geven aan hun onvrede, frustratie of zorg is door het indienen van een klacht over de procedure bij het NABU.

Het NABU merkt hierbij op dat deze klachten vaak ingediend worden als kapstok voor het uiten van veel onvrede en zorgen. Het NABU vangt dit nu zo goed als mogelijk op.

5.6 BEVINDINGEN

De belangrijkste bevindingen uit de analyse van de enquêteresultaten zijn:

1. Resultaten instemmingsprocedures

- Tot en met december 2004 werden 532 instemmingsprocedures gevoerd, bij verreweg de meeste procedures (86%) kon plaatsing na stemming doorgang vinden. Dit percentage blijft redelijk stabiel.
- In totaal zond 35,4% van de aangeschreven bewoners het stemformulier in. Van deze groep stemde een ruime meerderheid (67%) 'tegen' plaatsing. 13,4% van de antwoordformulieren was ongeldig.
- Het aantal 'nee-stemmers' neemt door de tijd heen toe, maar dit leidt (nog?) niet tot meer afwijzingen en minder plaatsingen.
- Operators moeten zich meer inspanningen (informatiebijeenkomsten, inloopsprekuren) getroosten om instemming te verkrijgen. Zij geven bovendien aan dat het sluiten van contracten met gebouweigenaren moeilijker wordt.

2. Oordeel bewoners over procedure

- De procedure wordt door een groot deel van de bewoners (66%) als duidelijk bestempeld, 12% van de respondenten in de enquête vindt de procedure (zeer) onduidelijk
- Het grootste deel van de bewoners (38%) is al met al van oordeel dat zij (zeer) zorgvuldig zijn behandeld. Ruim een kwart is daarentegen van oordeel (zeer) onzorgvuldig te zijn behandeld, een vijfde oordeelt alles afwegend neutraal.

3. Stemgedrag bewoners

- Mensen die het gevoel hebben zorgvuldig te zijn behandeld stemmen relatief vaker vóór plaatsing dan mensen die zich onzorgvuldig behandeld voelen
- De ervaren duidelijkheid van de informatie heeft geen invloed op het al dan niet uitbrengen van een stem, maar wel op de richting van de stem (voor/tegen). Respondenten die de procedure onduidelijk vonden hebben vaker tegen gestemd.

4. Klachtenregeling

- Het aantal klachten over de instemmingsaanvraag lijkt beperkt (4% van de respondenten van de enquête heeft een klacht ingediend) maar moet tegelijkertijd als een serieus signaal worden gezien van de onvrede die er bij bepaalde groepen leeft ten aanzien van de procedure.
- De klachtenregeling wordt in de praktijk op een andere wijze uitgevoerd dan als in het convenant opgenomen.
- Het herdefiniëren van klachten als 'negatief geformuleerde vragen' doet onvoldoende recht aan de serieuze zorgen van bewoners.
- De afhandeling van klachten is versnipperd doordat zij plaatsvindt over meerdere schijven; bovendien is sprake van vertraagde behandeling.

5.7 AANBEVELINGEN

- Zorg voor een adequate en duidelijke afhandeling van vragen en klachten binnen de in het convenant toegezegde termijn van 5 dagen.
- Overweeg om in dat verband de rol van het NABU te versterken en verder te profileren, zodat er voor de bewoners een loket voor vragen en klachten beschikbaar is.
- We geven in overweging meer aandacht te besteden aan nazorg, aanvullend op een verbetering van de klachtenprocedure; voor de specifieke deskundigheid die vereist is ten behoeve van een adequate nazorg aan bezorgde en soms gefrustreerde mensen, zou samenwerking kunnen worden overwogen met de GGD'en. We kunnen op dit moment nog niet overzien of deze suggestie haalbaar is en tegemoet komt aan de behoefte van groepen burgers. Nader onderzoek en overleg met GGD'en zou hier nader inzicht in moeten geven.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6.1 CONCLUSIES

In dit hoofdstuk formuleren wij de overall-conclusies zoals die naar aanleiding van de analyses en bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken getrokken kunnen worden. Tevens formuleren wij enkele aanbevelingen die in het verlengde liggen van deze conclusies. In de conclusies beperken wij ons tot de conclusies met betrekking tot het centrale thema van ons onderzoek, namelijk de communicatie met en de positie van burgers bij de uitvoering van het antenne convenant, in het bijzonder de bewoners van gebouwen die betrokken zijn in procedures voor het plaatsen van vergunningvrije antenne-installaties. Wij zullen derhalve geen conclusies formuleren ten aanzien van het functioneren van het antenne convenant in het algemeen.

Onze conclusies luiden:

1. Gegeven de tussen convenantpartners gemaakte keuzes m.b.t. de zogenaamde instemmingsprocedure en de vormgeving daarvan kan worden geconcludeerd dat de uitvoering van de instemmingsprocedure over het algemeen adequaat (dat wil zeggen: conform de daarover gemaakte afspraken) plaatsvindt; uitzondering hierop vormt de uitvoering van de afspraken m.b.t. de afhandeling van klachten (zie verder conclusie 4);
2. Het antwoord op de vraag of de positie van de burger daarmee tevens voldoende gewaarborgd is, hangt sterk af van de positie die men in de belangenafweging inneemt. Ten opzichte van het oorspronkelijke beleidsvoornemen om de plaatsing van antennes korter dan 5 meter vergunningvrij te maken - een situatie waarin burgers geen enkele vorm van inspraak (meer) hebben - is evident sprake van een verbetering van de positie van de bewoners. Bewoners hebben het recht een plaatsing af te wijzen en van dit recht wordt soms ook daadwerkelijk gebruik gemaakt. In 14% van de gevallen leidt dit tot niet-plaatsing. Stelt men zich op het standpunt dat de positie van de burger(s) betekent dat er sprake moet zijn van een actieve instemming van de meerderheid van het aantal bewoners in het betreffende gebouw, dan schiet de procedure tekort. Er is immers, anders dan de benaming instemmingsprocedure doet vermoeden, geen sprake van een actieve vorm van instemming. Bovendien is de helft plus een van het aantal 'stemmers' alleen doorslaggevend wanneer de helft van het aantal bewoners plus een de moeite neemt een (geldig) antwoordformulier te retourneren.
3. Hoewel de kwaliteit van de informatievoorziening met betrekking tot de instemmingsprocedure als toereikend wordt beoordeeld, kan de communicatie op een groot aantal punten nog beter. Het ligt voor de hand de communicatie-inspanningen versterkt te richten op dat deel van de bewoners die grote moeite heeft met het plaatsingsbeleid en die de huidige procedure als onzorgvuldig beoordeelt.

4. Het is echter de vraag of een betere en intensievere communicatie in staat zal zijn alle gevoelens van onbehagen weg te nemen. Bij een relatief kleine, maar in de maatschappelijke discussie nadrukkelijk aanwezige en 'hoorbare' groep is sprake van een groter wordende weerstand. Deze weerstand lijkt maar zeer beperkt door communicatie-inspanningen weg te nemen.

Deze minderheid is van oordeel dat de instemmingsprocedure zelf op de helling moet en dat deze procedure meer waarborgen voor de bewoners moet bevatten. Overigens kan uit dit onderzoek niet worden afgeleid hoe de hierboven beschreven groep is samengesteld en welke toegevoegde waarde betere en intensievere communicatie voor deze groep nog kan hebben.

5. Een handicap in de communicatie rondom de instemmingsprocedure is het ontbreken van een duidelijke autoriteit. Dit sluit aan bij de bevinding in hoofdstuk 3 dat er geen sprake is van een centrale herkenbare afzender in de voorlichting. Het ontbreken van een duidelijke autoriteit heeft tot gevolg dat rollen en verantwoordelijkheden in het communicatiebeleid niet altijd helder zijn en dat de communicatieboodschap niet eenduidig is.
6. De klachtenafhandeling wordt over het algemeen niet conform de afspraken in het convenant uitgevoerd. Door het herdefiniëren van klachten als 'negatief geformuleerde vragen' komt de term 'klacht' in de communicatie richting de bewoner niet voor. Dit doet geen recht aan de serieuze bewaren die bewoners kunnen hebben. Het primaire loket voor klachten is het NABU, de feitelijke afhandeling van klachten echter vindt over meerdere schijven plaats. Behandeling duurt hierdoor langer dan de in het convenant opgenomen vijf dagen.

6.2 AANBEVELINGEN

1. Hoewel de instemmingsprocedure over het algemeen adequaat wordt uitgevoerd, zijn er nog voldoende mogelijkheden om de huidige procedure te verbeteren. De verbeteringen op communicatief gebied zijn in hoofdstuk 4 benoemd.
2. De vraag of en hoe de positie van de bewoner in het antennebeleid respectievelijk bij de uitvoering van het antenneconvenant verbeterd kan worden vraagt om een politiek-beleidsmatige afweging en valt bovendien buiten de scope van ons onderzoek. Wij hebben wel vastgesteld dat de term instemmingsprocedure de lading niet dekt en mede daarom de nodige verwarring kan wekken. Wij bevelen daarom aan op zoek te gaan naar een betere benaming die meer recht doet aan de essentie van de procedure. Op dit moment heeft de procedure meer het karakter van een raadpleging dan van een instemmingsprocedure.
3. Omdat communicatie het belangrijkste instrument is dat richting de bewoners kan worden ingezet, is het van belang systematischer dan nu het geval is aandacht te besteden aan het communicatiebeleid. Gelet op het aantal antenne-plaatsingen dat de komende jaren gerealiseerd moet worden, is het aan te bevelen de communicatiestrategie, de coördinatie tussen convenantpartners en andere betrokkenen (gemeenten, eigenaren, woningbouwcorporaties)

en de inzet van communicatie-instrumenten opnieuw te herijken. De communicatie zal proactiever en strategischer van aard moeten zijn dan nu het geval is. Daarnaast lijkt er met name nog veel winst te behalen in communicatief maatwerk (toegesneden op de locatie) en in een versterking van de (interpersoonlijke) communicatie en persoonlijke 'nazorg'.

4. De herijking van de gevoerde communicatiestrategie zou ook een analyse moeten bevatten van de effectiviteit van de communicatie-inspanningen in relatie tot de samenstelling en motieven van de groep die grote moeite heeft met de instemmingsprocedure en het achterliggende antennebeleid. Nader onderzoek is hiervoor nodig en ons inziens ook aan te bevelen.
5. In het verlengde van de herijking van de communicatiestrategie zal gezocht moeten worden naar de mogelijkheden om een vergroting van de herkenbaarheid van de 'afzenders' in het antennebeleid. Het ligt voor de hand om in dit verband met name naar de rol van het NABU te kijken.
6. Het 'klachtenbeleid' is het minst ontwikkelde onderdeel van het convenant c.q. in het antennebeleid. Wij denken dat een goede (en goed uitgevoerde) klachtenregeling niet alleen onrust kan voorkomen, maar tevens kan leiden tot een versterking van het lerend vermogen van de convenantpartners bij de uitvoering en eventuele doorontwikkeling van het convenant. Een goed voorbeeld van het lerend vermogen is het tussentijds aanpassen van de tekst van de brief aan de bewoners naar aanleiding van reacties. Dit heeft inmiddels enkele malen plaatsgevonden.

BIJLAGE 1
ANALYSEKADER

ANALYSEKADER

AIV schema "communicatie" (I/II)

ASPECT	INDICATOR	VRAGEN	BRON
Vorbereiding	Planmatige aanpak communicatie	Is vooraf planmatig nagedacht over communicatie en voorlichting?	Deskresearch/ gesprek antennebureau/ gesprek werkgroep communicatie MoNet
	Afstemming met intermediaire kaders	Is er een structuur ingericht voor de coordinatie van de verschillende communicatie inspanningen?	Gesprek MoNet, VNG, antennebureau, EZ, VROM
	Overkoepelende communicatiestrategie	Is er een overkoepelende communicatiestrategie voor de betrokken partijen?	Gesprekken werkgroep communicatie, antennebureau, operators
	Eenduidigheid en herkenbaarheid van de afzender	Zijn afspraken gemaakt over afzenderschap?	Gesprekken antennebureau en KPMG/ enquête/ groepsgesprekken bewoners
	Eenduidigheid in centrale boodschap/ propositie	Is sprake van regie op de centrale boodschap?	Deskresearch/ individuele gesprekken met antennebureau, KPMG, werkgroep comm.
	Strategie voor diverse doelgroepen (ouderen, jongeren, blinden, allochtonen)	Worden specifieke communicatiemiddelen en/ of boodschappen ontwikkeld voor diverse doelgroepen?	Individuele gesprekken: werkgroep comm., antennebureau
	Definitie van communicatiedoelstellingen	Welke communicatiedoelstellingen zijn vastgesteld?	Deskresearch/ individuele gesprekken: werkgroep comm., antennebureau

AIV schema "communicatie" (II/II)

ASPECT	INDICATOR	VRAGEN	BRON
Uitvoering *	Afzenders	Vanuit welke instanties ontvangen burgers informatie over het vergunningvrij plaatsen van antennes?	Groepsgesprekken bewoners, operators
	Herkenbaarheid	Is de afzender herkenbaar voor de burger? Is het duidelijk om welke instantie het gaat?	Enquete
	Eenduidigheid	Zijn de boodschappen die de burgers ontvangen eenduidig, ofwel consistent? Of komen hierin tegenstrijdigheden voor?	Groepsgesprekken bewoners
	Betrouwbaar	Vinden bewoners de verkregen informatie betrouwbaar? Vinden bewoners de afzender(s) betrouwbaar?	Enquete/ groepsgesprekken bewoners
	Informatiebehoefte	Is de bij de instemmingsaanvraag verstrekte informatie voldoende om keuze te bepalen?	Enquete
		Van welke partijen betrekken bewoners aanvullende informatie?	Enquete/ groepsgesprekken bewoners
	Toegankelijkheid boodschap	Is de boodschap van de instemmingsaanvraag duidelijk en begrijpelijk voor de verschillende doelgroepen?	Enquete
	Toegankelijkheid middelen	Zijn de communicatiemiddelen van de verschillende afzenders toegankelijk voor de verschillende doelgroepen?	Enquete
	Tweezijdigheid	In hoeverre worden burgers uitgenodigd contact op te nemen/ te communiceren met de afzender?	Enquete/ groepsgesprek bewoners
	Terugkoppeling	In hoeverre wordt iets gedaan met vragen, opmerkingen, klachten?	Groepsgesprekken bewoners en operators
	Transparantie	Wordt op transparante wijze gecommuniceerd over ontwikkelingen, besluitvorming?	Groepsgesprekken bewoners/ operators
Bereikbaarheid	Is de afzender in voldoende mate bereikbaar voor de burgers? Welke wel, welke niet?	Enquete	

* Bij deze indicatoren bevragen we de respondenten naar de volgende afzenders: gemeenten, eigenaar(s), antennebureau, MoNet, Rijksoverheid

AIV schema "Instemmingsprocedure" (I/II)

ASPECT	INDICATOR	VRAGEN	BRON
Resultaat	Aantal instemmingsprocedures	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Aantal bewoners betrokken in procedures	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Respons (%): aantal geretourneerde formulieren	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Aantal (%) geldig geretourneerde formulieren	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Aantal ongeldige stemmen	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Aantal stemmen voor/ aantal stemmen tegen	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Aantal procedures: wel/ geen instemming	Wat is het resultaat van de instemmingsprocedure op dit gebied?	Analyse data* en gesprek KPMG
	Aantal tweede instemmingsrondes	In hoeveel gevallen is door de operator(s) een tweede ronde opgestart?	Analyse data* en gesprek KPMG, groepsgesprek operators

* Dit betreft de resultaten van instemmingsprocedures (respons, uitval, voor, tegen, resultaat) die worden verkregen van KPMG en/ of antennebureau

AIV schema "Instemmingsprocedure" (II/II)

ASPECT	INDICATOR	VRAGEN	BRON
Uitvoering	Toepassing	Wordt telkens de instemmingsprocedure gevolgd bij het plaatsen van vergunningvrije antenne-installaties?	Individueel gesprek/ groeps gesprekken
		Is de grens "nieuwe plaatsing" versus "onderhoud, reparatie, aanpassing en vervanging" (art. 5.1) voor betrokkenen duidelijk?	Groeps gesprekken operators, bewoners
	Tijdigheid	Vindt telling plaats op de eerste werkdag na sluitingstermijn antwoordformulieren?	Gesprek Teller
		Is de responstermijn van 20 dagen voor bewoners werkbaar?	Enquete/ Groeps gesprekken bewoners
		Wordt binnen de in het convenant (bijlage 3) genoemde termijn van 5 dagen op klachten gereageerd?	Enquete/ groeps gesprekken bewoners/ operators
	Volledigheid	Wordt telkens alle vereiste informatie (conform art. 5.3 convenant) verstrekt?	Deskresearch/ gesprek KPMG/ operators
	Actualiteit	Wordt de informatie van de instemmingsaanvraag bijgesteld n.a.v. nieuwe ontwikkelingen?	Gesprek operators, antennebureau, KPMG, werkgroep communicatie MoNet
	Begrijpelijkheid	Is het antwoordformulier (bijlage 4 convenant) voor de bewoners begrijpelijk?	Enquete
	Opvolging suggesties antwoordformulieren	Is de ontvangst en verwerking van suggesties goed georganiseerd?	Groeps gesprek operators/ gesprek antennebureau
		Wat wordt gedaan met bezwaren en suggesties?	Groeps gesprek operators/ gesprek antennebureau
	Transparantie	Is de wijze van telling transparant?	Individueel gesprek KPMG/ enquete
		Is een aantal proeven met openbare telling (conform art 5.10 convenant) uitgevoerd? En met welk resultaat?	Deskresearch/ gesprek KPMG/ operators
		Is de uitslag van de instemmingsprocedure voor betrokken bewoners inzichtelijk?	Enquete
	Klachten	Is een klachtenloket georganiseerd?	Groeps gesprek operators/ gesprek antennebureau
		Hoe is de bereikbaarheid van de klachtenlijn?	Enquete
		Worden klachten serieus genomen?	Enquete
		Welke opvolging wordt er aan klachten gegeven?	Enquete/ groeps gesprek operators/ gesprek antennebureau
	Samenwerking	Hoe is de samenwerking tussen eigenaars en operators georganiseerd, en hoe verloopt deze?	Groeps gesprek operators
		Hoe is de samenwerking tussen de operators onderling georganiseerd, en hoe verloopt deze?	Groeps gesprek operators
		Hoe is de samenwerking tussen operators en de Teller (KPMG) georganiseerd, en hoe verloopt deze?	Groeps gesprek operators/ gesprek MoNet
Hoe is de samenwerking van de verschillende partijen met het antennebureau georganiseerd, en hoe verloopt deze?		Groeps gesprek operators/ gesprek antennebureau	

BIJLAGE 2
VRAGENLIJST TELEFONISCHE ENQUÊTE

ENQUÊTE EVALUATIE BEWONERSCOMMUNICATIE ANTENNECONVENANT

Goedemorgen/middag/avond, U spreekt met van Berenschot. In opdracht van de Ministeries van EZ en VROM zijn wij op dit moment bezig met een onderzoek naar de gang van zaken met betrekking tot het plaatsen van antennes voor mobiele telefonie op gebouwen. Als het goed is heeft u hier vorige week een brief over ontvangen. Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen? Het onderzoek duurt niet langer dan 10 minuten.

(indien weigering of andere reden non-respons: reden noteren of terugbelaf-spraak maken)

INFORMATIE

1. Kunt u zich herinneren of u schriftelijke informatie heeft gekregen over de mogelijke plaatsing van een antenne voor mobiele telefonie op het gebouw waar u woont? Het ging om informatie met daarin een uitnodiging om aan een stemming deel te nemen over het wel of niet plaatsen van een antenne op het gebouw waar u woont.

ENQ: (Als respondent het niet weet nadere toelichting oplezen:). In de envelop zat een zogenaamde instemmingsaanvraag voor het plaatsen van een antenne voor mobiele telefonie op het gebouw waar u woont. In de envelop zat onder meer een begeleidende brief, algemene informatie over het nationale antennebeleid, en een antwoordformulier. Kunt u zich dit nu herinneren?)

Ja → **door naar vraag 3**

Nee

2. Is er misschien iemand anders in uw huishouden die dat wel weet? Zou ik die persoon misschien kunnen spreken?

Ja → **vraag 1 herhalen aan juiste persoon**

Nee → **afsprak of anders afsluiten**

3. Weet u ook nog van wie u deze informatie heeft ontvangen? (één antwoord mogelijk, spontaan)

Nee, weet niet (meer)

KPMG

Aanbieder/provider van mobiele telefonie (Orange, KPN Mobile, Telfort, T-Mobile of Vodafone)

het Ministerie van Economische Zaken

het Ministerie van VROM

MoNet

- Het Antennebureau
 - Eigenaar van het gebouw/Vereniging van Eigenaren
 - Gemeente
 - Anders
4. Ik wilde u nog een aantal vragen stellen over de informatie die u heeft gekregen. Heeft u de informatie in de envelop gelezen of gezien?
- Ja, gelezen
 - Ja, vluchtig bekeken
 - Nee, weggegooid → **naar vraag 11**
 - Weet niet (meer) → **naar vraag 11**
5. Vond u de informatie begrijpelijk? Het gaat hierbij met name om bijvoorbeeld het taalgebruik, de leesbaarheid, lay-out (kleine letters etc).
- Ja, alles begrijpelijk → **door naar vraag 7**
 - Ja, maar op een aantal punten niet begrijpelijk → **door naar vraag 6**
 - Nee, niet begrijpelijk → **door naar vraag 6**
 - Weet niet (meer) → **door naar vraag 7**
6. Wat begreep u niet? **[OPEN, IN TREFWOORDEN AANGEVEN]**
7. Miste u nog informatie? (ENQ: meerdere antwoorden mogelijk, spontaan, als er andere zaken worden genoemd deze graag onder anders, namelijk invoeren)
- Nee, miste geen informatie
 - Gezondheidsrisico's
 - Veiligheid
 - Nationaal antennebeleid
 - Gegevens over het type antenne
 - Onderzoeksresultaten
 - Anders, namelijk
.....
 - Weet niet

8. Vond u de informatie in de envelop voldoende om een stem uit te brengen op het antwoordformulier?

- Ja
- Nee

9. Bent u zelf nog op zoek gegaan naar andere of extra informatie?

- Ja
- Nee → **door naar vraag 11**

10. Weet u nog waar u heeft gezocht naar andere of extra informatie? (ENQ: meerdere antwoorden mogelijk, spontaan. Als respondent 'Internetsites' noemt dan doorvragen van wie. Als het een internetsite betreft van één van de antwoordcategorieën dan die categorie aanvinken).

- Nee, weet niet (meer)
- KPMG
- Aanbieder/provider van mobiele telefonie (Orange, KPN Mobile, Telfort, T-Mobile of Vodafone)
- het Ministerie van Economische Zaken
- het Ministerie van VROM
- MoNet
- Het Antennebureau
- Eigenaar van het gebouw/Vereniging van eigenaren
- Buren/bewonersvereniging
- Gemeente
- Internetsites
- Anders

11. Heeft u een stem uitgebracht/het antwoordformulier ingevuld en teruggestuurd?
ENQ: als respondent 'Nee' zegt vragen of dit bewust was of dat ze het vergeten zijn.

- Ja, ingevuld en teruggestuurd → **door naar vraag 13**
- Nee, bewust niet ingevuld → **door naar vraag 12**

- Nee (vergeten, formulier kwijt, etc) → **door naar onderdeel 'Procedure'**
- Weet niet (meer) → **door naar onderdeel 'Procedure'**

12. U heeft het antwoordformulier bewust niet ingevuld. Kunt u dit toelichten? **[OPEN]**

Indien vraag 11 optie 2: door naar onderdeel 'Procedure'

13. Mag ik vragen wat u heeft gestemd? Als u hierop geen antwoord wilt geven dan hoeft dat natuurlijk niet.

- Voor
- Tegen
- Blanco
- Weet niet (meer)
- Wil niet zeggen

PROCEDURE

ENQ: OPLEZEN: In de informatie die u heeft ontvangen staat onder andere de procedure van de stemming beschreven. In het kort betekent de procedure dat u als bewoner door het insturen van het antwoordformulier wel of geen instemming kunt geven aan het plaatsen van de antenne. Als meer dan de helft van de bewoners van het gebouw tegen stemt, wordt er niet ingestemd met de plaatsing. De volgende vragen gaan hierover.

14. Hoe beoordeelt u de beschreven procedure? Kunt u aangeven of u deze zeer duidelijk, duidelijk, onduidelijk of zeer onduidelijk vond?

- Zeer duidelijk → **door naar vraag 16**
- Duidelijk → **door naar vraag 16**
- Neutraal → **door naar vraag 16**
- Onduidelijk → **door naar vraag 15**
- Zeer onduidelijk → **door naar vraag 15**
- Weet niet → **door naar vraag 16**

15. **Indien (zeer) onduidelijk geantwoord:** Wat vond u niet duidelijk aan de procedure? (ENQ: meerdere antwoorden mogelijk, eerst spontaan, daarna doorvragen)

- Niet duidelijk wat er van mij verwacht werd

- Niet duidelijk waar ik met vragen/klachten terecht kon
- Niet duidelijke termijn waarop ik mijn antwoordformulier moest invullen
- Niet duidelijk hoe de stemming verliep
- Niet duidelijk hoe lang de procedure duurde
- Niet duidelijk wat er gebeurde met de uitkomsten van de stemming
- Anonimiteit van de stemming
- Anders, namelijk

- Weet niet (meer)

16. U had 20 dagen de tijd om het antwoordformulier in te vullen en op te sturen. Vond u deze periode van 20 dagen:

- Te kort
- Voldoende
- Te lang
- Geen mening

17. Bent u schriftelijk op de hoogte gesteld over de uitslag van de stemming of bent u de uitslag op een andere manier te weten gekomen? (ENQ: meerdere antwoorden mogelijk, spontaan).

- Nee, ik ben niet op de hoogte gesteld over de uitslag
- Schriftelijk op de hoogte gesteld/persoonlijk bericht
- Advertentie in de krant
- Via de burenen/bewonersvereniging
- Via de gemeente
- Via de eigenaar/Vereniging van eigenaren
- Anders
- Weet niet (meer)

18. Heeft u in het kader van de stemprocedure een klacht ingediend?

- Ja
- Nee → **door naar vraag 22**

- Weet niet (meer) → **door naar vraag 22**

19. *Waar ging uw klacht over? [OPEN]*

20. Weet u nog bij wie heeft u een klacht ingediend? (ENQ: spontaan, meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee, weet niet (meer)
- KPMG
- Aanbieder/provider van mobiele telefonie (Orange, KPN Mobile, Telfort, T-Mobile of Vodafone)
- het Ministerie van Economische Zaken
- het Ministerie van VROM
- MoNet
- Het Antennebureau
- Eigenaar van het gebouw/Vereniging van Eigenaren
- De bewonersvereniging
- Gemeente
- Anders

21. Wat is er met uw klacht gedaan?

- Bij mijn weten niets
- Antwoord gekregen, maar niet bevredigend
- Bevredigend antwoord gekregen
- Weet niet

Alleen indien vraag 13 optie 2 (tegengesteld):

22. Op het antwoordformulier was het mogelijk om suggesties te geven om aan uw bezwaren tegemoet te komen. Heeft u hiervan gebruik gemaakt?

- Ja
- Nee
- Weet niet (meer)

ALLEN:

23. Alles overdenkend, hoe vindt u dan dat er met u als bewoner van dit gebouw is omgegaan? ENQ: antwoordcategorieën oplezen.

- Zeer onzorgvuldig → **doorgaan naar vraag 24**
- Onzorgvuldig → **doorgaan naar vraag 24**
- Neutraal → **doorgaan naar vraag 25**
- Zorgvuldig → **door naar vraag 25**
- Zeer zorgvuldig → **door naar vraag 25**
- Weet niet/ geen mening → **door naar vraag 25**

24. Kunt u dit toelichten? **[OPEN]**

25. Heeft u verder nog suggesties of opmerkingen? **[OPEN]**

Hartelijk dank voor uw medewerking.

BIJLAGE 3
RESPONS EN STEEKPROEFVERANTWOORDING
TELEFONISCHE ENQUÊTE

Ten behoeve van de evaluatie is een telefonische enquête uitgevoerd onder 402 bewoners die in de periode oktober 2003 tot en met december 2004 te maken hebben gehad met een instemmingsprocedure ten behoeve van het plaatsen van een antenne voor mobiele telefonie op het gebouw waar zij wonen.

Uitgangspunt was een steekproef waarmee op *landelijk* niveau betrouwbare en representatieve uitspraken kunnen worden gedaan op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een betrouwbaarheidsinterval van $-/+5\%$. Het betrouwbaarheidsinterval geeft de interpretatieruimte aan van de uiteindelijke resultaten, en zegt derhalve iets over de nauwkeurigheid van de gevonden waarden. Een betrouwbaarheidsinterval van $-5\%/+5\%$ betekent dat wanneer bijvoorbeeld 70% van de bewoners aangeeft tegen de plaatsing van een antenne te hebben gestemd, dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat tussen de 70% ($75\%-5\%$) en 80% ($75\%+5\%$) van alle bewoners in de populatie tegen plaatsing heeft gestemd. Om dit te kunnen bereiken is een netto respons van 402 bewoners gerealiseerd.

Steekproeftrekking en respons

Uit het totaalbestand van 18.018 adressen van woningen binnen objecten waar een instemmingsprocedure⁸ heeft gelopen zijn eerst de nog lopende procedures verwijderd. Vervolgens zijn uit dit bestand adressen zonder huisnummer verwijderd. Uit de resterende 16.056 adressen is een aselechte steekproef getrokken van 3.500 adressen voor koppeling van telefoonnummers. Voor 2.024 adressen bleek koppeling van telefoonnummers mogelijk (dit is het bruto belbestand). Zie voor een gedetailleerd responsoverzicht de tabel op pagina X.

Representativiteit

Er is op statistische gronden geen reden om aan te nemen dat bij het ondervragen van een grotere steekproef de uitkomsten van het onderzoek wezenlijk anders zullen zijn. Wanneer in plaats van 402 respondenten bijvoorbeeld 600 respondenten zouden zijn ondervraagd heeft dit slechts beperkte invloed op de interpretatiebreedte van de antwoorden (het betrouwbaarheidsinterval wordt dan in plaats van $-/+5\%$ ongeveer $-/+4\%$).

Het is op basis van dit onderzoek niet goed mogelijk om een representativiteitsvergelijking te maken tussen de populatie en de geënquêteerde steekproef op persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht, gezinssituatie of sociale klasse, omdat er zowel voor de populatie als de steekproef geen andere gegevens bekend zijn dan het adres. Het is wel mogelijk om een vergelijking te maken op de plaats (gemeente) en de periode waarin de instemmingsprocedure heeft plaatsgevonden.

⁸ Bestanden afkomstig van KPMG.

Uit deze analyse blijkt dat er sprake is van een goede spreiding over de perioden waarin instemmingsprocedures zijn gehouden en waar het onderzoek betrekking op heeft (oktober 2003 tot en met december 2004). Zie hiervoor tabel X op de volgende pagina. Ook voor wat betreft landelijke spreiding is sprake van een redelijke dekking: van de 91 gemeenten waar in de beschreven periode instemmingsprocedures hebben plaatsgevonden zijn 68 gemeenten gerepresenteerd in de steekproef (75% van de gemeenten).

Tabel X: Vergelijking Populatie en steekproef perioden instemmingsprocedures

Periode Instemmingsprocedure	Populatie	%	Steekproef	%
Oktober 2003	1481	8%	29	7%
November 2003	1442	8%	39	10%
December 2003	606	3%	17	4%
Januari 2004	311	2%	10	2%
Februari 2004	826	5%	21	5%
Maart 2004	970	5%	17	4%
April 2004	1667	9%	55	14%
Mei 2004	1269	7%	33	8%
Juni 2004	2256	13%	26	6%
Juli 2004	1768	10%	40	10%
Augustus 2004	1057	6%	18	4%
September 2004	977	5%	12	3%
Oktober 2004	2043	11%	57	14%
November 2004	1139	6%	24	6%
December 2004	206	1%	4	1%
Totaal	18018	100%	402	100%

Overzicht respons

In totaal waren 936 adressen nodig om een nettosteekproef van 402 respondenten te bereiken (een respons van 43%). Hiervoor zijn 1.969 belpogingen ondernomen. De volgende tabel geeft een gedetailleerd overzicht van de respons.

I.	AANGELEVERD BESTAND			3.500		
II.	UITVAL			1.476		
	- Geen telefoonnummer (onbekend)	1.476			42,2%	
	- Verwijderd door ontdebbling	0			0,0%	
III.	BRUTO BELBESTAND			2.024		
	- Op verzoek klant niet benaderd	15				
	- Geen belpoging gedaan	1.073				
						% op netto
IV.	NETTO BELBESTAND			936	100,0%	belbe-stand
V.	GEEN VERBINDING			171	100,0%	18,3%
	- In gesprek	13			7,6%	1,4%
	- Geen gehoor	90			52,6%	9,6%
	- Verbinding verbroken	41			24,0%	4,4%
	- Foutief telefoonnummer	27			15,8%	2,9%
VI.	VERBINDING			765	100,0%	81,7%
	- Geen respondent (VII)	88			11,5%	9,4%
	- Respondent (VIII)	677			88,5%	72,3%
VII.	GEEN RESPONDENT			88	100,0%	9,4%
	- Modem/fax	6			6,8%	0,6%
	- Antwoordapparaat/voice-mail	82			93,2%	8,8%
VIII.	RESPONDENT			677	100,0%	72,3%
	- Geen medewerking (IX)	275			40,6%	29,4%
	- Medewerking (X)	402			59,4%	42,9%
IX.	GEEN MEDEWERKING			275	100,0%	29,4%
	- Kan zich niet herinneren instemmingsaanvraag te hebben ontvangen	45			16,4%	4,8%
	- Weigering	215			78,2%	23,0%
	- Dubbel in bestand	6			2,2%	0,6%
	- Taal/spreekt geen Nederlands	9			3,3%	1,0%
X.	MEDEWERKING			402	100,0%	42,9%
	- Vragen beantwoord	402			100,0%	42,9%
XI.	BELINSPANNINGEN					
	- Totaal aantal belpogingen	1.969	100,0%			

	- Effectief bereikt (VIII)	677	34,4%			
--	----------------------------	-----	-------	--	--	--

BIJLAGE 4
RECHTE TELLINGEN ENQUETE

1. Kunt u zich herinneren of u schriftelijke informatie heeft gekregen over de mogelijke plaatsing van een antenne voor mobiele telefonie op het gebouw waar u woont?		
	Aantal	%
Ja	402	90%
Nee	45	10%
Totaal	447	100%

2. Is er misschien iemand anders in uw huishouden die dat wel weet? Zou ik die persoon misschien kunnen spreken?		
	Aantal	%
Nee	45	100%
Totaal	45	100%

3. Weet u ook nog van wie u deze informatie heeft ontvangen? (één antwoord mogelijk, spontaan)		
	Aantal	%
Nee, weet niet (meer)	231	57%
KPMG	39	10%
Aanbieder/provider van mobiele telefonie	32	8%
het Ministerie van Economische Zaken	14	3%
het Ministerie van VROM	7	2%
Het Antennebureau	15	4%
Eigenaar van het gebouw/Vereniging van Eigenaren	47	12%
Gemeente	4	1%
Anders	13	3%
Totaal	402	100%

4. Heeft u de informatie in de envelop gelezen of gezien?		
	Aantal	%
Ja, gelezen	292	73%
Ja, vluchtig bekeken	77	19%
Nee, weggegooid	16	4%
Weet niet (meer)	17	4%
Totaal	402	100%

5. Vond u de informatie begrijpelijk?		
	Aantal	%
Ja, alles begrijpelijk	314	85%
Ja, maar op een aantal punten niet begrijpelijk	17	5%
Nee, niet begrijpelijk	16	4%
Weet niet (meer)	22	6%
Totaal	369	100%

6. Wat begreep u niet?		
	Aantal	%
Moelijke woorden	10	30%
Te technisch	4	12%
Risico's over gezondheid onduidelijk	2	6%
Stemprocedure/invullen formulier	3	9%
Onduidelijk waar het precies om ging	4	12%
Onjuistheden in de brief	3	9%
Onvoldoende informatie	2	6%
overig	5	15%
Totaal	33	100%

7. Miste u nog informatie? (meerdere antwoorden mogelijk)		
	Aantal	%
Nee, miste geen informatie	221	60%
Gezondheidsrisico's	101	27%
Veiligheid	64	17%
Nationaal antennebeleid	21	6%
Gegevens over het type antenne	27	7%
Onderzoekresultaten	26	7%
Objectieve informatie	4	1%
Gevolgen voor technische apparatuur thuis	5	1%
Informatie was tegenstrijdig/onjuist	3	1%
Informatie over waar/wanneer plaat-sing	3	1%
Kosten	2	1%
Anders, namelijk	6	2%
Weet niet	28	8%
Totaal antwoorden	511	139%
Totaal respondenten	369	100%

8. Vond u de informatie in de envelop voldoende om een stem uit te brengen op het antwoordformulier?		
	Aantal	%
Ja	280	76%
Nee	89	24%
Totaal	369	100%

9. Bent u zelf nog op zoek gegaan naar andere of extra informatie?		
	Aantal	%
Ja	58	16%
Nee	311	84%
Totaal	369	100%

10. Weet u nog waar u heeft gezocht naar andere of extra informatie? (meerdere antwoorden mogelijk)		
	Aantal	%
Nee, weet niet (meer)	2	3%
KPMG	0	0%
Aanbieder/provider van mobiele telefonie	3	5%
het Ministerie van Economische Zaken	0	0%
het Ministerie van VROM	1	2%
MoNet	0	0%
Het Antennebureau	2	3%
Eigenaar van het gebouw/Vereniging van eigenaren	5	9%
Buren/bewonersvereniging	10	17%
Gemeente	5	9%
Internetsites	20	34%
Anders	24	41%
Totaal antwoorden	72	123%
Totaal respondenten	58	100%

11. Heeft u een stem uitgebracht/het antwoordformulier ingevuld en teruggestuurd?		
	Aantal	%
Ja, ingevuld en teruggestuurd	254	63%
Nee, bewust niet ingevuld	87	22%
Nee (vergeten, formulier kwijt, etc)	39	10%
Weet niet (meer)	22	5%
Totaal	402	100%

12. Bewust niet ingevuld: toelichting		
	Aantal	%
Gevoel dat het geen nut heeft	33	38%
Geen zin/tijd/interesse	14	16%
Is voorstander van plaatsing	12	14%
Dacht dat je niet hoefde te stemmen als je voor was	3	3%
Anderen zouden het regelen	4	5%
Onduidelijkheden in de brief	5	6%
Te ingewikkeld	4	5%
Persoonlijke omstandigheden	3	3%
Heb zelf geen mobiele telefoon	2	2%
Overig	7	8%
Totaal	87	100%

13. Mag ik vragen wat u heeft gestemd?		
	Aantal	%
Voor	70	28%
Tegen	178	70%
Blanco	1	0%
Weet niet (meer)	3	1%
Wil niet zeggen	2	1%
Totaal	254	100%

14. Hoe beoordeelt u de beschreven procedure?		
	Aantal	%
Zeer duidelijk	57	14%
Duidelijk	209	52%
Neutraal	19	5%
Onduidelijk	35	9%
Zeer onduidelijk	12	3%
Weet niet	70	17%
Totaal	402	100%

15. Wat vond u niet duidelijk aan de procedure?		
	Aantal	%
Niet duidelijk wat er van mij verwacht werd	18	38%
Niet duidelijk waar ik met vragen/klachten terecht kon	4	9%
Niet duidelijke termijn waarop ik mijn antwoordformulier moest invullen	4	9%
Niet duidelijk hoe de stemming verliep	29	62%
Niet duidelijk hoe lang de procedure duurde	9	19%
Niet duidelijk wat er gebeurde met de uitkomsten van de stemming	20	43%
Anonimiteit van de stemming	8	17%
Anders, namelijk	9	19%
Weet niet (meer)	6	13%
Totaal antwoorden	107	229%
Totaal respondenten	47	100%

16. U had 20 dagen de tijd om het antwoordformulier in te vullen en op te sturen. Vond u deze periode van 20 dagen:		
	Aantal	%
Te kort	32	8%
Voldoende	281	70%
Te lang	16	4%
Geen mening	73	18%
Totaal	402	100%

17. Bent u schriftelijk op de hoogte gesteld over de uitslag van de stemming of bent u de uitslag op een andere manier te weten gekomen?		
	Aantal	%
Nee, ik ben niet op de hoogte gesteld over de uitslag	92	23%
Schriftelijk op de hoogte gesteld/persoonlijk bericht	246	61%
Advertentie in de krant	1	0%
Via de burenbewonersvereniging	18	4%
Via de gemeente	1	0%
Via de eigenaar/Vereniging van eigenaren	8	2%
Anders	7	2%
Weet niet (meer)	49	12%
Totaal antwoorden	422	104%
Totaal respondenten	402	100%

18. Heeft u in het kader van de stemprocedure een klacht ingediend?		
	Aantal	%
Ja	16	4%
Nee	347	86%
Weet niet (meer)	39	10%
Totaal	402	100%

19. Waar ging uw klacht over?		
	Aantal	%
Stemprocedure: niet stemmen is voor stemmen	4	25%
Gehele procedure	5	31%
Meetellen van extra of leegstaande woningen	2	13%
Er staan te veel antennes op het dak	2	13%
Overig	3	19%
Totaal	16	100%

20. Weet u nog bij wie u een klacht heeft ingediend?		
	Aantal	%
Nee, weet niet (meer)	5	31%
KPMG	1	6%
Aanbieder/provider van mobiele telefonie (Orange, KPN Mobile, Telfort, TMobile of Vodafone)	0	0%
het Ministerie van Economische Zaken	0	0%
het Ministerie van VROM	0	0%
MoNet	0	0%
Het Antennebureau	1	6%
Eigenaar van het gebouw/Vereniging van Eigenaren	7	44%
De bewonersvereniging	7	44%
Gemeente	1	6%
Anders	2	13%
Totaal antwoorden	24	150%
Totaal respondenten	16	100%

21. Wat is er met uw klacht gedaan?		
	Aantal	%
Bij mijn weten niets	7	44%
Antwoord gekregen, maar niet bevredigend	4	25%
Bevredigend antwoord gekregen	3	19%
Weet niet	2	13%
Totaal	16	100%

22. (Alleen indien tegengesteld) Op het antwoordformulier was het mogelijk om suggesties te geven om aan uw bezwaren tegemoet te komen. Heeft u hiervan gebruik gemaakt?		
	Aantal	%
Ja	48	27%
Nee	104	58%
Weet niet (meer)	26	15%
Totaal	178	100%

23. Alles overdenkend, hoe vindt u dan dat er met u als bewoner van dit gebouw is omgegaan?		
	Aantal	%
Zeer onzorgvuldig	34	8%
Onzorgvuldig	71	18%
Neutraal	81	20%
Zorgvuldig	143	36%
Zeer zorgvuldig	10	2%
Weet niet/geen mening	63	16%
Totaal	402	100%

24. Indien onzorgvuldig behandeld: Kunt u dit toelichten?		
	Aantal	%
Geen toelichting	6	5%
Slechte stemprocedure	19	18%
Gevoel geen invloed te hebben: antenne komt toch	12	12%
Te weinig relevante informatie gekregen	10	10%
Toon brief onaardig/taalgebruik brief	7	7%
Rol woningbouwvereniging/VVE/bewonersvereniging/verhuurder	10	10%
Stemming in vakantieperiode	2	2%
Graag informatie over uitslag stemming	2	2%
Veel tegenstanders, toch plaatsing	6	6%
Protesten worden niet gehoord	4	4%
Antennes geplaatst zonder toestemming	6	6%
Weinig aandacht voor ouderen	2	2%
Niet eens met plaatsing	4	4%
Overig	15	14%
Totaal respondenten	105	100%

25. Heeft u verder nog suggesties of opmerkingen?		
	Aantal	%
Geen opmerkingen	259	64%
Je kunt er toch niets tegen doen (algemeen)	7	2%
Strategisch: stemronde in zomerperiode	4	1%
Geen interesse (algemeen)	6	1%
Ervaar zelf gezondheidsproblemen	2	0%
Vertrouwt uitslag niet	3	1%
Problemen met tv/radio etc na plaatsing	3	1%
Graag meer informatie over gezondheidsrisico's	14	3%
Oneerlijk: niet stemmen betekent voor stem-men	24	6%
Brief onduidelijk	7	2%

BIJLAGE 5
OVERZICHT SELECTIE ARTIKELEN LANDELIJKE EN REGIONALE DAG-
BLADEN, 2000-2005

1. DeltaWonen: rem op zendmasten, Nieuw Kamper Dagblad, Maart 2, 2005, (regio), 350 woorden
2. UMTS-ANTENNES - 'We gaan er met z'n allen kapot aan', De Gelderlander, Februari 26, 2005, (regiopagina Tiel), 432 woorden
1. De overheid moet zendmasten bij woningen verbieden RIVIERENLANDPANEL, De Gelderlander, Februari 26, 2005, (regiopagina Tiel), 498 woorden
4. Voorlopig geen nieuwe zendmasten, BN/DeStem, Februari 25, 2005, 532 woorden
5. UMTS-ANTENNES - 'We gaan er met z'n allen kapot aan', De Gelderlander, Februari 22, 2005, (regiopagina Vallei - Renkum), 427 woorden
6. NRC Handelsblad, Januari 28, 2005, Binnenland; Pg. 6, 983 woorden, 'Laat ze eerst maar aantonen dat het niet schadelijk is' ; De 350 inwoners van Kranenburg verzetten zich tegen de bouw van een gsm-mast, MARTIN STEENBEEKE, KRANENBURG, 28 JAN.
7. Rotterdams Dagblad, Januari 15, 2005, Binnenland; Pg. 808, 628 woorden, Ook met oorflappen en zonder mobieltje is er straling, GERT VAN HARSKAMP
8. Het Parool, Januari 14, 2005, Binnenland; Pg. 6, 1233 woorden, De eeuwige angst voor het niet-waarneembare ;punt 5,
9. Ook zonder mobieltje is overal straling, Apeldoornse Courant, Januari 14, 2005, GOIECO (economie), 594 woorden
10. Ook zonder mobieltje is er straling, Brabants Dagblad, Januari 14, 2005, Buitenland, 415 woorden
11. Ook zonder mobieltje is overal straling, Dagblad Flevoland, Januari 14, 2005, (economie), 594 woorden
12. Ook zonder mobieltje is overal straling, Deventer Dagblad, Januari 14, 2005, (economie), 594 woorden
13. Ook zonder mobieltje is overal straling, Gelders Dagblad, Januari 14, 2005, (economie), 594 woorden
14. Ook zonder mobieltje is overal straling, Veluws Dagblad, Januari 14, 2005, (economie), 594 woorden
15. Ook zonder mobieltje is overal straling, Zwolse Courant, Januari 14, 2005, (economie), 594 woorden
16. LINK of LARIE? ZENDMASTSTRALING, De Telegraaf, Januari 8, 2005, Pg. 5, 1619 woorden
17. 'Onderzoek effect van straling telefoons', Haagsche Courant, Januari 7, 2005, (katern Den Haag), 264 woorden
18. Rotterdams Dagblad, December 23, 2004, Rotterdam; Pg. 723, 346 woorden, 'Nooit klachten over masten op dak van Kitsch & Kunst'
19. de Volkskrant, December 16, 2004, Media; Pg. 23, 207 woorden, Ziek gebeld
20. NRC Handelsblad, December 16, 2004, Media; Pg. 27, 391 woorden, Elektromagnetisch ziek, DOOR WIM KOHLER
21. PLAY KLASSIEK TV VANDAAG, BN/DeStem, December 16, 2004, Cultuur, 482 woorden
22. Zembla belicht de gevolgen van mobiele telefonie voor de volksgezondheid, Eindhovens Dagblad, December 16, 2004, RTV, 359 woorden
23. Hoe gevaarlijk is mobiel bellen, Provinciale Zeeuwse Courant, December 16, 2004, 9, 547 woorden
24. Trouw, December 2, 2004, de Gids; Pg. 22, 286 woorden, Duizelig van straling mobieltje
25. Onrust over hoge antenne, BN/DeStem, Oktober 28, 2004, Regio, 249 woorden
26. Mobiel bellen vanuit vliegtuig, De Telegraaf, Oktober 16, 2004, Pg. 13, 279 woorden

27. Rotterdams Dagblad, Oktober 9, 2004, Rotterdam; Pg. 723, 936 woorden, Gsm-mast is de dreiging voorbij, JOYCE DE BRUIJN, Rotterdam
28. MOBIEL BELLEN - GSM-antenne in Westervoort-Zuid, De Gelderlander, September 16, 2004, (regiopagina Liemers), 407 woorden
29. Student contra de UMTS-mast, Amersfoortse Courant, Augustus 27, 2004, (stadspagina), 585 woorden
30. de Volkskrant, Augustus 19, 2004, Economie; Pg. 6, 855 woorden, Mobiele telefoon geeft nog niet altijd thuis ; Techno, DOOR PETER VAN AMMELROOY
31. Onderzoek naar risico mobieltjes, Brabants Dagblad, Juni 29, 2004, Buitenland, 358 woorden
32. STRALING: MOBIELE ONZIN, Elsevier, Maart 6, 2004, Kennis & Cultuur, 1488 woorden, Simon Rozendaal in Seattle
33. 25.000 KLEINE ANTENNES OM NAAR DE OERKNAL TE KIJKEN, De Tijd, Maart 1, 2004, Monday, Pg. 19, 1167 woorden, Frankyvh
34. Met 25.000 kleine antennes 'kijken' naar de oerknal, Het Financieele Dagblad, Februari 24, 2004, 1149 woorden, BERT VAN DIJK
35. NRC Handelsblad, Januari 31, 2004, Wetenschap & Onderwijs; Pg., 1226 woorden, Piramidepark ; LOFAR VORMT EEN NETWERK VAN 25 DUIZEND ANTENNES, BRUNO VAN WAYENBURG
36. NRC Handelsblad, December 20, 2003, Zaterdags Bijvoegsel; Pg. 45, 3167 woorden, Grote Broer in Groningen ; Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) werkt aan Nederlands groot afluistersysteem, MENNO STEKETEE
37. Kerktorens voor mobiel netwerk, BN/DeStem, December 4, 2003, Regio, 363 woorden
38. Algemeen Dagblad, November 20, 2003, Binnenland; Pg. 06, 555 woorden, Radardetector gaat ondergronds ; Bezitters laten apparaat onopvallend inbouwen, DOOR OLOF VAN JOOLEN
39. 'Gevaren van straling apparaten onderschat', Dagblad Tubantia/Twentsche Courant, Oktober 31, 2003, (voorpagina), 454 woorden
40. 'Straling apparaten gevaarlijk'; Kritiek wetenschap op producenten, Eindhovens Dagblad, Oktober 31, 2003, Gezondheid, 367 woorden
41. Het Parool, Oktober 21, 2003, Amsterdam; Pg. 2, 614 woorden, Actie tegen zendmast umts op Surinameplein, PAROOL
42. Accuvrees en zenderangst, De Gelderlander, Oktober 11, 2003, 678 woorden
43. Het Parool, Oktober 3, 2003, Binnenland; Pg. 4, 287 woorden, Handel speelt handig in op angstgevoel, PAROOL
44. Belbedrijven laconiek over gevaren straling; Nog veel onderzoek nodig over gevolgen UMTS-masten, Brabants Dagblad, Oktober 3, 2003, 738 woorden
45. Straling van mobiele telefonie, hoogspanningskabels en magnetrons baart meni, Provinciale Zeeuwse Courant, Oktober 3, 2003, 4, 834 woorden
46. Hersens niet te heet door speciaal petje, Amersfoortse Courant, Oktober 2, 2003, (pagina drie), 292 woorden
47. Hersens niet te heet door speciaal petje, Dagblad Rivierenland, Oktober 2, 2003, (pagina drie), 291 woorden
48. Artikel(en) zonder titel, Dagblad Tubantia/Twentsche Courant, Oktober 2, 2003, (binnen- en buitenland), 286 woorden
50. Hersens niet te heet door speciaal petje, Utrechts Nieuwsblad, Oktober 2, 2003, (pagina drie), 292 woorden

51. Hersens niet te heet door speciaal petje, Veluws Dagblad, Oktober 2, 2003, (pagina drie), 292 woorden
52. Antennemast nachtmerrie Beltrumers, Gelders Dagblad, September 19, 2003, (regio), 458 woorden
53. Wie wil een mast van T-mobile naast z'n huis?, Dagblad Tubantia/Twentsche Courant, September 18, 2003, (Neede), 505 woorden
54. Wie wil een mast van T-mobile naast z'n huis?; TELEFONIE, De Gelderlander, September 18, 2003, Regio, 492 woorden
55. de Volkskrant, Juni 12, 2003, Economie; Pg. 16, 491 woorden, Stralingsarm met mobiel in auto, MICHAEL PERSSON
56. Artikel(en) zonder titel, Utrechts Nieuwsblad, Februari 21, 2003, (stadspagina), 447 woorden
57. Trouw, December 21, 2002, Etcetera; Pg. 27, 659 woorden, Steeds meer hebbedingetjes om je mobieltje mee op te tuigen ; Nieuwe diensten, DOOR ROB ZEEMAN
58. DE TIJD IS RIJP VOOR STRALINGSARME TELEFOONS, Het Financieele Dagblad, Juni 6, 2001, Column, 955 woorden
59. de Volkskrant, Mei 15, 2001, Binnenland; Pg. 3, 582 woorden, Weg vrij voor toename gsm-masten, VAN ONZE VERSLAGGEVER, DEN HAAG
60. NRC Handelsblad, Mei 15, 2001, Economie; Pg. 18, 772 woorden, Beleid antennes verzandt in goede bedoelingen, DEN HAAG, 15 MEI.
61. MOBIELE TELEFONIE: EIGEN SCHULD, GEEN HULP, Elsevier, April 14, 2001, Economie, 1380 woorden, Marike Stellinga
62. KABINET NEGEERT RISICO'S GSM-STRALING, Het Financieele Dagblad, April 6, 2001, 533 woorden
63. HAARLEMMERMEER VREEST WILDGROEI TELEFOONMASTEN, De Telegraaf, Februari 9, 2001, 349 woorden
64. Algemeen Dagblad, December 13, 2000, Voorpagina; Pg. 1, 645 woorden, Blij met vrijheid voor antennes?
65. Algemeen Dagblad, December 12, 2000, Economie; Pg. 12, 547 woorden, Einde aan wildgroei zendmasten, VAN ONZE POLITIEKE REDACTIE, Den Haag
66. Mobiele telefoons storen rolstoelen, Algemeen Nederlands Persbureau ANP, Oktober 30, 2000, BINNENLAND, 260 woorden, Stip, DELFT (ANP)
67. Trouw, September 30, 2000, Etcetera; Pg. 31, 1062 woorden, Moet er een beschermer op je mobieltje? ; Onrust over straling, ROB ZEEMAN
68. de Volkskrant, September 23, 2000, Wetenschap; Pg. 3, 1318 woorden, GSM houdt het hoofd koel, BROER SCHOLTENS
69. Leve de praatpaal!, Eindhovens Dagblad, September 1, 2000, 619 woorden, Door Joop Brons
70. De Dordtenaar, Augustus 30, 2000, Midweek Special; Pg. 13, 1776 woorden, Mobieltje in de verdrukking ; Steeds minder plaats voor antennemasten, MAARTEN KUIPER, ZUID HOLLAND ZUID
71. NRC Handelsblad, Augustus 16, 2000, Binnenland; Pg. 3, 347 woorden, 'Antennes voor mobiel bellen niet gevaarlijk', DOOR EEN ONZER REDACTEUR, ROTTERDAM, 16 AUG.
72. Antennes mobiele telefonie zijn niet gevaarlijk, Brabants Dagblad, Augustus 16, 2000, 269 woorden

73. TWEEDE KAMER Antennes mobiele telefonie niet gevaarlijk voor gezondheid, Algemeen Nederlands Persbureau ANP, Augustus 15, 2000, BINNENLAND, 380 woorden, Folkerts, DEN HAAG (ANP)
74. Lezersbrieven: GSM-antennes, Dagblad voor Zuidwest-Nederland, Mei 9, 2000, 90 woorden
75. Het Parool, April 8, 2000, Binnenland; Pg. 3, 490 woorden, Aldus, MARCEL WIEGMAN
76. Groningers kunnen over mobieltje klagen bij 'gsm-loket', Algemeen Nederlands Persbureau ANP, April 5, 2000, BINNENLAND, 197 woorden, Corr, GRONINGEN (ANP)

BIJLAGE 6
ACHTERGRONDGESPREKKEN

Parallel aan het feitenonderzoek zijn er gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van relevante partijen in het veld. Het doel van deze gespreksronden is geweest om zo veel mogelijk inzicht in de sterke en zwakke kanten van de huidige communicatie werkwijze en de werking van de instemmingsprocedure te krijgen. De gesprekken hebben we gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad. Hieronder staat een overzicht met de achtergrondgesprekken die gevoerd zijn.

Werkgroep bouw, Monet

Datum en plaats: Monet, Baarn, 17 februari

Aanwezig: 2 adviseurs Berenschot, Daniëlle Otten (Vodafone), Ton van 't Hof (KPN), Rien Jansen (KPN), Lisette Groeneveld (Orange), Libbe van der Velde (Telfort), Matthijs Vroom (T-Mobile), Roderick van Houten (T-Mobile en bestuurslid Monet), Geert Brummelhuis (secretariaat Monet).

Werkgroep communicatie (128), Monet

Datum en plaats: Monet, Baarn, 22 februari

Aanwezig: Geert Brummelhuis (secretaris van Monet), Arnoud Six (Vodafone), Herbert Brinkman (T-Mobile).

Nationaal Antennebureau

Datum en plaats: Groningen, 24 februari

Aanwezig: Ben van Duyvenvoorde, Marjan Oortwijn, Bart Huizing en Hildegard Schulten.

VNG

Datum en plaats: Den Haag, 25 februari

Aanwezig: Diana van Leeuwen

VROM

Datum en plaats: Den Haag, 25 februari

Aanwezig: Lodewijk van Aernsbergen

EZ

Datum en plaats: Den Haag, 3 maart

Aanwezig: F. van Osselen, S. Koreneef, G. Broesterhuizen

Aanvullende telefonische interviews:

- Bram Boogaard, voorlichter bij het NABU
- Wim van de Weegen; persvoorlichter VROM
- Anke Stapels, communicatieadviseur VROM
- Judith Thompson, persvoorlichter EZ
- Tiny Habets, GGD Rotterdam
- Libbe van der Velde, Telfort

BIJLAGE 7
GROEPSGESPREKKEN

Als onderzoeksbron hebben we ook gekozen voor groepsgesprekken. Deze groepsgesprekken hebben als doel dieper in te gaan op de achtergronden van de instemmingsprocedure en de communicatie hieromtrent. Ons doel was om bij elk groepsgesprek de gemeente, de operators, de eigenaren en de bewoners aan tafel te krijgen. Dit is helaas niet voor ieder groepsgesprek gelukt. Wel hebben we (doordat we alle partijen benaderd hebben om mee toe doen) goed zicht gekregen op de positie van de partijen die juist niet zo vaak aanwezig wilden zijn.

Er hebben in totaal vijf groepsgesprekken plaatsgevonden, telkens 's avonds van 20:00 tot in principe 21:30 met in een aantal gevallen een uitloop tot 22:00.

Voor het organiseren van de groepsgesprekken hebben we een aantal stappen moeten uitvoeren om de verschillende partijen te bereiken. We zijn begonnen met gemeenten, waarbij instemmingsprocedures gehouden zijn, telefonisch te benaderen. De tweede stap bestond uit het benaderen van de bewoners van de verschillende gemeenten. We hebben naast de drie gemeenten die zich aanmeldde vanuit het oogpunt van een landelijke spreiding gekozen voor de gemeenten Hoofddorp en Breda. In deze gemeenten was bovendien al eens ophef geweest over de plaatsing van een vergunningvrije antenne-installatie. Naar alle bewoners van deze vijf gemeenten waar een instemmingsprocedure heeft plaatsgevonden, hebben we een brief gestuurd met de vraag of zij deel wilden nemen aan het groepsgesprek. De aantallen brieven die we naar de bewoners hebben toegestuurd zijn:

	Aantal brieven toegestuurd naar bewoners
Hoofddorp	115
Den Bosch	314
Arnhem	105
Utrecht	429
Breda	345

Aan de operators gevraagd of ze aanwezig zouden willen zijn bij onze groepsgesprekken.

De laatste stap was het bellen van de eigenaren. Dit heeft geresulteerd in slechts 1 deelname van een eigenaar aan een groepsgesprek (Utrecht). Het aantal eigenaren dat we benaderd hebben voor deelname staat in onderstaand schema.

	Aantal eigenaren benaderd voor groepsgesprekken
Hoofddorp	3
Den Bosch	3
Arnhem	1
Utrecht	4

Breda	2
-------	---

Hieronder staat op een rijtje wie er per locatie uiteindelijk aanwezig zijn geweest bij de groeps gesprekken.

Hoofddorp , maart

Aanwezig: 2 adviseurs Berenschot, 8 bewoners, T-Mobile, Orange, KPN en Vodafone.

Den Bosch, 2 maart

Aanwezig: 2 adviseurs Berenschot, 5 bewoners, gemeente Den Bosch, T-Mobile, KPN en Vodafone.

Arnhem, 3 maart

Aanwezig: 2 adviseurs Berenschot, 2 bewoners, gemeente Arnhem, Orange, Vodafone en KPN.

Utrecht, 7 maart

Aanwezig: 2 adviseurs Berenschot, 8 bewoners, gemeente Utrecht, eigenaar (Mitros) T-Mobile, Orange, KPN en Vodafone.

Breda, 8 maart

Aanwezig: 2 adviseurs Berenschot, 7 bewoners, T-Mobile, Orange, KPN en Vodafone.

BIJLAGE 8
SAMENSTELLING BEGELEIDINGSCOMMISSIE EN PROJECTGROEP

Het onderzoek is een begeleid door een commissie van onafhankelijke deskundigen. Deze commissie is driemaal bijeen geweest tijdens de looptijd van het onderzoek. De commissie is als volgt samengesteld:

Prof. Dr. G. Keijzers (voorzitter) Instituut Nyenrode

dhr. C.C.H. Meijer

Stichting Consument en veiligheid

Dr. R. van Poll
zoek

RIVM/Centrum voor Milieu-Gezondheid Onder-

Drs. A. de Ruiters

Robertson Associates

De resultaten van het onderzoek zijn getoetst bij de projectgroep die in het leven is geroepen om het antenne convenant in bredere zin te evalueren. De projectgroep is twee (?) maal bij elkaar geweest. In de projectgroep is samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende convenantpartijen: de vijf operators voor mobiele telefonie, VNG, VROM en EZ. De projectgroep heeft vergaderd onder voorzitterschap van mevr. A. van Rijn, plaatsvervangende directeur bij het ministerie van EZ...