

**Stenografisch verslag van een gesprek in het kader van de
Parlementaire Onderzoekscommissie Privatisering/Verzelfstanding
Overheidsdiensten op woensdag 13 juni 2012 in de plenaire zaal van de
Eerste Kamer te Den Haag.**

Gesprek met: mr. B.C.M. van Buchem, drs. B. Combée, en mr. C.A. Fonteijn.

Aanvang: 12.00 uur

Voorzitter: de heer F.H.G. de Grave

Verder zijn aanwezig de leden van de commissie:

G. ter Horst, C.A. de Lange, R. Kuiper, G.H. Terpstra, A. Vliegthart en
M.B. Vos,

alsmede de heer P.A. van Oort, griffier.

De **voorzitter**: Bij dit gesprek van de parlementaire onderzoekscommissie heet ik bijzonder hartelijk welkom mevrouw Bernadette van Buchem, directeur van de Consumentenautoriteit, de heer Bart Combée, directeur van de Consumentenbond en de heer Chris Fonteijn, nu nog voorzitter van NMA en OPTA, en beoogd voorzitter van een nieuwe organisatie, namelijk de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De commissie doet onderzoek naar het privatiserings- en verzelfstandigingsbeleid van de rijksoverheid in de afgelopen decennia. Zij wil antwoord krijgen op vragen die rond dit belangrijke thema leven. Daartoe spreekt de commissie met een groot aantal betrokkenen. Vorige week zijn vooral gesprekken gevoerd met beleidsmakers. Vandaag spreken we met mensen die vanuit de praktijk kunnen bekijken wat het beleid voor de burger heeft betekend. In deze gesprekken staat dus het perspectief centraal van de burger in al zijn hoedanigheden, en alle complicaties die daarmee samenhangen. De vraag stellen is immers een stuk eenvoudiger dan hem beantwoorden.

Mijnheer Fonteijn, mag ik bij u beginnen? De burger is klant van verschillende diensten, maar ook onderdeel van de staat. Het zijn twee verschillende aspecten. Kunt u daar iets over zeggen? Hoe kijkt u vanuit uw ervaring aan tegen de positie van de burger in deze dubbele rol? Welke observaties hierover kunt u met de commissie delen?

De heer **Fonteijn**: Ik denk dat er een beweging is in het denken over markt en markttoezicht en concurrentietoezicht in het algemeen. In het begin dacht men: als de markt maar concurrerend is, dan zal het gunstige effect voor de burger, de consument, wel volgen. Dat is de typische "Chicago school of thought". Ik ben ervan overtuigd dat dit een te beperkte opvatting is. Je ziet bij de OPTA en de NMa, en helemaal in de beweging naar de Autoriteit Consument en Markt -- het woord "consument" zit daar niet voor niets in -- een groeiend bewustzijn dat de consument extra steun en een speciale positie nodig heeft. In de periode waar wij in het bijzonder naar kijken, met de liberalisering van telecom, energie en wat dies meer zij, was het marktdenken nog leidend. Er werden druppelsgewijs bevoegdheden toegevoegd voor de toezichthouders. Dan was er weer een spamprobleem en dan weer en marketingprobleem, als gevolg waarvan er ook stukjes wetgeving naar de toezichthouders toe kwamen. Er was een groeiend bewustzijn van de rol van de consument. Een van de centrale thema's in onze nieuwe organisatie, waarin dus Consumentenautoriteit, OPTA en NMa worden samengevoegd, is de rol van de consument in relatie tot de regulering van telecom, energie, vervoer enzovoorts en het mededingingstoezicht. Ik vind zelf dat die rol oorspronkelijk onderbelicht is geweest.

De **voorzitter**: Dat was omdat men er, zoals u aangeeft, van uitging dat gunstige effecten voor de consument automatisch zouden optreden op het moment dat er een markt zou zijn.

De heer **Fonteijn**: Ja, dat was toen het heersende denken. Het zou gebeuren als je dat maar goed op orde had en als er maar prikkels waren

voor de markt om te innoveren, betere producten te leveren en callcenters beter te bemannen. Dat is maar zeer ten dele het geval gebleken.

De **voorzitter**: Maar in welke mate heeft dat te maken met het feit dat het overheidsaangelegenheden betrof die naar de markt zijn gebracht? We houden geen speciale enquête over zaken die eigenlijk allang bij de markt lagen. Voor die zaken werkt het blijkbaar wel. Is er daarbij geen aanleiding voor discussie of is er minder discussie?

De heer **Fonteijn**: Terugkijkend geloof ik pertinent niet dat het voordat deze operaties in gang werden gezet, beter was. De klassieke gedachte dat het nutsbedrijf, de PTT of het energiebedrijf wel klantvriendelijk was, is een volstrekte illusie.

De **voorzitter**: Ik bedoel de andere kant. Er zijn ook zaken die al bij de markt lagen en die mogelijk ook van groot belang voor de burger zijn, waarover toch nog steeds de gedachte heerst dat het automatisch loopt vanuit de markt. Is er iets bijzonders aan de hand met zaken die vanuit de overheid naar de markt gaan?

De heer **Fonteijn**: De Consumentenautoriteit is natuurlijk een algemene instantie, dus die kijkt algemeen. De zaken die oorspronkelijk bij de overheid zaten, zaten daar niet voor niets. Daar zaten de fameuze publieke belangen. Iedereen gebruikt energie, telecom en dat soort dingen. Ik denk dat men oorspronkelijk heeft gedacht dat de overheid dat het beste kon, en dat deze gedachte ter discussie is gesteld. Het was de illusie dat dit ten gunste zou zijn van de consument. Dat is de dragende factor geweest.

Mevrouw **Van Buchem**: Ik kan daar nog het volgende aan toevoegen. Als de consument al een rol had in de markt, dan vervulde hij die al. Bij de sectoren waar we nu over spreken, die geliberaliseerd zijn en waarin bedrijven geprivatiseerd zijn, kreeg de consument echter keuzevrijheid terwijl hij die rol daar niet gewend was. Er was namelijk vaak sprake van een monopolist. Ik

denk dat dat onderschat is. Men dacht dat de consument die rol wel zou pakken, terwijl onvoldoende rekening werd gehouden met het gedrag van de consument. Kijk naar de energiesector. Energielivering wordt door de consument als een complex product beschouwd. Er moet dan transparantie komen en de consument moet informatie krijgen om zijn rol te kunnen spelen. Zeker in het transitieproces van markten, waarin de aandacht vooral op de aanbodzijde en de markttoetreders was gericht, is de vraag onderbelicht gebleven hoe de consument in zijn rol gefaciliteerd kon worden. Hoe informeren we de consument? Hoe zorgen we ervoor dat het aanbod transparant is? Daar zijn in de loop der tijd wel stappen in gezet, ook qua regelgeving, maar bij de start van het vrijgeven van de markt is niet gestructureerd nagedacht over de nieuwe rol van de consument. Voor het beschermen van de consument, bijvoorbeeld door universele dienstverlening, is wel aandacht geweest, maar men heeft niet bedacht hoe de consument meegenomen kon worden in zijn groeiende rol.

De **voorzitter**: U onderschrijft dus de analyse van de heer Fonteijn dat dit komt door het te optimistisch gebleken geloof dat dit vanzelf zou gebeuren door de werking van de markt.

Mevrouw **Van Buchem**: Ja. Ik denk dat men daarover te optimistisch is geweest. Dat zie je ook in de praktijk. Er is overigens wel verschil tussen sectoren. In de telecomsector heeft de consument bijvoorbeeld sneller zijn rol opgepakt en keuzes gemaakt, maar dat komt ook door de ontwikkelingen in die sector. Ook in de telecomsector liep de consument echter in het begin tegen problemen aan: hoe switch ik eenvoudig van aanbieder en hoe neem ik dan mijn nummer mee? Dat zijn allemaal aspecten die in de loop van de tijd zijn geregeld.

De energiesector is een voorbeeld van een sector waarbij het proces langzamer op gang is gekomen. Nu is de vraag of het proces zich stabiliseert of doorzet. Europees gezien scoren we niet slecht, maar in deze sector pakt de consument zijn rol niet op in de mate die vooraf werd verwacht.

De **voorzitter**: U zegt dat we in Europees verband niet slecht scoren in de energiesector. Hoe wordt dat gemeten? Hebt u daar cijfers over?

Mevrouw **Van Buchem**: Ik ben een generiek toezichthouder, dus ik mis sommige sectorspecifieke kennis, maar hierin heb ik me ter voorbereiding op dit gesprek wel verdiept. De stand van zaken op dit moment is dat 50% van de consumenten iets aan zijn contract heeft gedaan. Soms is men met de zittende aanbieder in onderhandeling gegaan, en soms is men overgestapt. Dat laatste geldt voor 60% van deze groep. Van alle consumenten zit 50% dus nog met zijn oude contract bij zijn oude aanbieder. Dan is natuurlijk de vraag hoe je ook deze consumenten mobiliseert om hun rol te vervullen en de prijsbewuste consumenten te worden waarvan wij uitgaan. In internationaal perspectief zijn wij geen koploper, maar lopen we wel vooruit op de middenmoot.

De **voorzitter**: Dank u wel.

Mijnheer Combée, u bent directeur van de Consumentenbond, de belangenbehartiger van de consument. Er wordt heel veel gesproken over de consument, die een drijvend argument is geweest achter veel verzelfstandigingen en privatiseringen. Hoe kijkt u aan tegen de ontwikkelingen in de afgelopen 30 jaar?

De heer **Combée**: Terwijl impliciet de consument de drijvende kracht achter al die bewegingen zou moeten zijn geweest, is hij eigenlijk in het debat vrij afwezig geweest, net als in de regelgeving die later is gekomen. Als belangenbehartiger nemen wij geen ideologisch standpunt in voor of tegen marktwerking. Wij zijn gewend om per sector of per casus te bekijken waar het consumentensurplus, dus het voordeel voor consumenten, zit. In het algemeen kun je zeggen dat het voordeel voor consumenten groter zal zijn als er meer aanbieders zijn, het aanbod gevarieerder is en er een feitelijke toegang tot keuze voor consumenten bestaat. Als het aantal aanbieders en dus de variatie in aanbod kleiner is, zal ook het voordeel voor consumenten

kleiner zijn. Als uiterste kun je zeggen dat het enige wat slechter is dan een publiek monopolie, een privaat monopolie is.

Wat mij in de loop van de afgelopen 20, 30 jaar discussie over marktwerking opvalt, is dat er heel makkelijk is gedacht over het begrip "marktwerking". Er lijkt een soort veronderstelling te zijn dat een situatie van volledig vrije mededinging zoals wij die uit de theorie kennen, een soort natuurlijk evenwicht in de markt is. Wij weten inmiddels dat dat allerminst het geval is, deels omdat bestaande aanbieders dat belang helemaal niet hebben, deels omdat er in alle markten allerlei marktimperfections, marktfalen en soms overheidsfalen optreedt. Je hebt actieve regels nodig om ervoor te zorgen dat de markt werkt. Vaak wordt gemakshalve gesuggereerd dat marktwerking samenhangt met deregulering. Dat is allerminst het geval. Je hebt regels en misschien zelfs meer regels nodig om ervoor te zorgen dat de markt goed gaat werken.

Hoe zijn die regels in de loop van de tijd geëvalueerd? Ze gaan heel erg over de marktstructuur, over de toetreding tot markten, over het verlagen van drempels, over het verdelen, het toegang geven tot infrastructuur, soms met prijsregulering, en over de verhoudingen tussen aanbieders onderling. Ze gaan nauwelijks over de verhouding tussen aanbieders en consumenten en al helemaal niet over het gedrag van consumenten zelf. Er wordt verondersteld dat een consument zich gedraagt als een homo economicus. Wij weten allemaal dat dat niet zo is. Een homo economicus heeft toegang tot alle informatie, maakt rationele keuzes, is extreem doelgericht, is alleen maar op zijn eigenbelang gericht. Gelukkig zitten mensen niet zo in elkaar. Het economisch model waar wij van uitgaan, gaat daar echter wel van uit. Als mensen zich in het echt niet zo gedragen, moet je niet verbaasd zijn dat marktwerking soms anders uitpakt.

Ik geef daar een voorbeeld van: de liberalisering in de taxibranche. Als je de structuur van de markt bekijkt, zou je ervoor kunnen kiezen om toetredingsdrempels weg te nemen. Je kunt reguleren dat iedereen met een rijbewijs die aan bepaalde eisen voldoet, een taxibedrijf kan beginnen. Maar het gedrag van consumenten is natuurlijk heel anders, namelijk: je loopt naar een taxistandplaats, je sluit achter aan de rij aan omdat het lomp is om

gewoon de eerste taxi te pakken, en je weegt dus helemaal niet af of die tweede taxi misschien een beetje goedkoper of beter is. In dat gedrag van consumenten ligt al besloten dat je niet zonder prijs- en kwaliteitsregulering kunt.

Ik noem nog een voorbeeld, waarin mij heel duidelijk werd dat het publiek belang niet per se gediend is met marktwerking. Wij zaten middenin de Arabische Lente en heel Nederland zat voor de tv om ademloos en geïnspireerd toe te kijken hoe mensen met hun mobiele telefoon en met gebruik van social media tanks wisten te verslaan. Dat was ongelooflijk inspirerend. Het volgende nieuwsitem was dat de topman van KPN, snel gevolgd door bazen van Vodafone en T-Mobile, zei dat het voor hun bedrijfsmodel heel vervelend was dat die social media gratis zijn. Zij wilden dat de provider mocht bepalen om die diensten uit te sluiten dan wel apart te beprijzen. Dat stond natuurlijk haaks op die geweldige inspiratie van wat internettechnologie voor de maatschappij kan doen. Overigens grepen de minister en de Tweede Kamer vrij snel in om dit onmogelijk te maken. Het toont aan dat een heel actief overheidsingrijpen in markten soms echt nodig is om publieke belangen te borgen. Tot zover mijn lange aftrap.

De **voorzitter**: Het waren interessante observaties. Als klant van taxi's wil ik overigens aangeven dat je wel apart afspraken met taxibedrijven kunt maken. Er is een aantal heel goeie bedrijfjes.

Er zijn heel erg veel consumenten in Nederland. De Consumentenbond heeft een heel grote achterban. Je zou denken: dat is een politieke factor van betekenis. En toch zegt u dat bij die privatiseringen en verzelfstandigingen heel lang de positie van de consument onderbelicht is gebleven en dat de consument zwak vertegenwoordigd was. Dat lijkt een paradox.

De heer **Combée**: Het klimaat was helder op dat moment, politiek maar ook ondersteund door economen. Er was gewoon heel weinig oog voor. Wij hebben heel veel moeite moeten doen om ervoor te zorgen dat er toezichthouders kwamen en regels voor de positie van de consument. De

Consumentenautoriteit is pas in 2007 opgericht. Ook de OPTA heeft pas vrij laat bevoegdheden gekregen om ook in het consumentenperspectief enige handhavende bevoegdheden te krijgen. Dat heeft heel erg lang geduurd. Het gaat dan over de relatie tussen aanbieders en consumenten. Het gedrag of de positie van de consument zelf is eigenlijk tot op de dag van vandaag een blinde vlek.

De **voorzitter**: Dat lijkt vreemd. Het gebeurt met een beroep op het belang van de consument en de burger. In het politieke handwerk is er over het algemeen een goed gevoel voor achterbannen en de belangen daarvan. En toch blijft het naar uw mening een blinde vlek.

De heer **Combée**: Ja. Er werd van uitgegaan dat marktwerking er automatisch voor zou zorgen dat de consumentenbelangen gediend worden.

De **voorzitter**: Dat kan herkenbaar zijn in de jaren tachtig en een deel van de jaren negentig, maar wij leven inmiddels in 2012 met heel veel meer kennis en ervaring. Er zijn weinig mensen die nog denken dat het vanzelf gaat. Er zijn sindsdien heel wat maatregelen genomen en verzelfstandigingen gepleegd. Er is een Consumentenautoriteit en de nieuwe OPTA is anders dan zij in het begin was.

De heer **Combée**: Als belangenbehartiger hebben wij in dit dossier steeds gepleit voor meer regels. Er is een hele tijd geweest waarin dit politiek lastig lag. Met name van de kant van de bedrijven werd gelobbyd voor deregulering. Beide ontwikkelingen stonden wat dat betreft haaks op elkaar.

De **voorzitter**: Ziet u enige mate van eigen verantwoordelijkheid voor de burger als onderdeel van de samenleving? Of is het echt: regels, overheid, toezichthouders? Waar ligt de balans?

De heer **Combée**: Burgers maken geen onderscheid tussen momenten waarop zij burger zijn en momenten waarop zij consument zijn. Ze zijn zelf

verantwoordelijk voor hun handelen en de effecten daarvan. Dat is wat mij betreft onweersproken, ook bij onze achterban. Maar het is een misvatting dat de markt zichzelf reguleert, dat de markt automatisch tot een goed resultaat leidt. Omdat er allerlei vormen van marktfalen zijn, die onder meer te maken hebben met schaalvoordelen, toetredingsdrempels en het gedrag van bedrijven en consumenten, zijn er regels nodig om dat te repareren. Zonder die regels zal de markt niet leiden tot het beoogde resultaat. Dat is een lastig standpunt, omdat politici en de maatschappij van de reflex af moeten dat marktwerking leidt tot deregulering en dat het vervolgens zichzelf regelt. Die reflex klopt gewoon niet.

De **voorzitter**: Hoe beoordeelt u de huidige situatie? Die is denk ik toch wel anders dan in de jaren tachtig en negentig. Welke instrumenten die gehanteerd zijn, zijn belangrijk voor toekomstige verzelfstandigingen en privatiseringen?

De heer **Combée**: Vanaf 2000 zagen wij hier gelukkig beweging in komen. Er zijn toezichthouders opgericht. Ik noem de Consumentenautoriteit, die de exclusieve taak heeft om toe te zien op de gedragscomponent. Ook andere toezichthouders als de AFM en de OPTA hebben het steeds meer over de relatie tussen bedrijven en hun klanten. Zij hebben steeds meer bevoegdheden gekregen. Die aandacht is dus groeiende. Tegelijkertijd kan ik nog tal van sectoren aanwijzen waar je grote marktproblemen kunt voorspellen als je naar het gedrag van de consument kijkt.

De **voorzitter**: Daar zijn wij zeer in geïnteresseerd. Misschien kunt u daar wat meer over zeggen.

De heer **Combée**: Ik noem de marktwerking in de zorg. Als je daarin uitgaat van calculerende mensen die tarieven en kwaliteit vergelijken en daarin rationele keuzes maken, als je ervan uitgaat dat dat hun gedrag leidt, dan zie je over het hoofd dat patiënten en zorgconsumenten heel sterk op de relatie en op een vertrouwensband kiezen. Dat laat zich veel minder makkelijk in

zo'n concurrerend economisch model gieten. Het effect zou dus wel eens kunnen zijn datgene wat wij nu bij de tandartsen zien. Op papier ontstaat weliswaar marktwerking, maar de patiënten/consumenten gaan niet switchen.

De **voorzitter**: Wie zou die keuze naar uw mening wel kunnen maken?

De heer **Combée**: Blijkbaar heeft de consument die behoefte dus niet.

De **voorzitter**: Wie moet die keuze dan wel maken?

De heer **Combée**: Als de consument die keuze niet maakt, is het logischer om tot een andere vorm van marktsturing te komen. Wij hebben een Zorgautoriteit die allerlei aspecten van de marktstructuur vaststelt.

De **voorzitter**: Dat is dus de overheid.

De heer **Combée**: Dan is dat de overheid.

De **voorzitter**: Mijnheer Fonteijn, ik stel u dezelfde vraag. Hoe schetst u de ontwikkelingen en welke lessen zou u ons willen meegeven? Wat zijn de belangrijke instrumenten geweest die helpen om de boel meer in balans te houden bij privatisering en verzelfstanding?

De heer **Fonteijn**: Oorspronkelijk komen die liberalisering en natuurlijk uit Europese regels voort. Die verordeningen blijven bestaan. Wij zien dat er piecemeal consumentenbescherming aan wordt toegevoegd. Ik wil ook even reageren op de opmerking van de heer Combée over het stellen van meer regels. Wij weten allemaal dat toezichthouders terug moeten in capaciteit, zoals iedereen, dus ik geloof niet dat daar de oplossing zit. Wij willen de toezichthouder juist veel meer een rol geven in advocacy, in bewustwording, in het bewust maken van de consument. Ik betwijfel of je met pure regelgeving op consumentengebied alle overtredingen op al die gebieden en

al die onderdelen te lijf kunt gaan. Ik loop wel eens tegen de openheid aan, openheid over wat zich allemaal afspeelt bij ondertoezichtgestelden in het bedrijfsleven. Daar worden wij over het algemeen kort in gehouden door de rechter en de wetgever. Wij mogen relatief weinig publiceren in de zin van naming and shaming. Het vergroten van de kennis bij de consument, de kennis in de maatschappij over wat zich afspeelt, kan bepaald een onderdeel zijn in de bewustwording en de keuzes die een consument op enig moment maakt. Het is een beladen onderwerp, maar meer ruimte voor een toezichthouder om de kennis bij de consumenten te vergroten zou goed zijn.

De **voorzitter**: Mevrouw Van Buchem, hebt u adviezen op dit thema voor ons?

Mevrouw **Van Buchem**: Als Consumentenautoriteit kunnen wij niet zover terugkijken, omdat wij pas sinds 2007 bestaan. Wij houden toezicht en wij handhaven. Bedrijven die de spelregels overtreden, ook in de telecomsector, beboeten wij. Zowel bestaande spelers als nieuwe toetreders zoeken de randen van de markt wel eens op om een marktaandeel te houden of te krijgen. In zulke gevallen treden wij op. In aanvulling op wat de Consumentenbond doet en wat andere partijen in het zogenaamde private fundament doen, geven wij consumenten informatie en tools om hun rol te vervullen. Dat doen wij via ons loket ConsuWijzer, dat wij samen met NMa en OPTA beheren. De consument kan zijn meldingen en klachten kwijt, zodat wij weten waar de problemen zitten en tegen welke problemen consumenten aanlopen. Dat kunnen wij dan direct regelen. Daarnaast zien wij dat bedrijven en brancheorganisaties bereid zijn om te bekijken hoe bepaalde gedragsregels kunnen worden toegepast. Een mooi voorbeeld zijn de vergelijkingssites. Hoe kunnen wij het voor de consument transparanter en inzichtelijk maken?

De **voorzitter**: Misschien kunnen wij hierover iets concreter worden. U hebt natuurlijk een breed overzicht. Wij zijn even wat minder geïnteresseerd in uw rol ten opzichte van de klassieke markt. Het gaat ons vooral om de

onderdelen die vanuit overheidshanden in de markt zijn geplaatst. Kunt u in de hoeveelheid en het soort klachten dat u krijgt, een bepaald patroon herkennen? Valt het op dat er, als er met bepaalde aspecten geen rekening is gehouden, een grotere taak voor de Consumentenautoriteit is om corrigerend op te treden?

Mevrouw **Van Buchem**: Wij zijn generiek toezichthouder. Wij hebben met name ervaring opgedaan met praktijken die bedrijven hanteren om consumenten tot klant te maken. Daarbij zijn instrumenten als colportage en telemarketing ingezet. Veel consumenten melden problemen daarbij. Soms zaten zij aan een contract vast zonder dat zij het idee hadden goed geïnformeerd te zijn en soms zonder dat zij zich ervan bewust waren dat zij waren overgestapt. Wij hebben daarop gereageerd met voorlichting. Zo hebben wij een deurhanger gemaakt met de rechten van consumenten als er een verkoper aan de deur staat. Daarbij wijzen wij op de bedenktijd van zeven werkdagen, etc. Wij willen de consumenten weerbaarder maken en beter informeren. Daarnaast sporen wij de branche aan tot zelfregulering. Wellicht konden de codes aangescherpt worden. Aan bedrijven die echt collectief de regels overtraden, hebben wij fikse boetes uitgedeeld. Je merkt dat dat uitstraling heeft op andere aanbieders in de markt. Wij krijgen de laatste tijd veel minder meldingen meer van colportage. Naar ons gevoel is dat echt teruggebracht.

De **voorzitter**: De politiek neemt besluiten. Moet zij van tevoren zien dat daar extra risico's liggen? Vindt u dat de wetgever dit eigenlijk had moeten regelen? Is daar een algemene les uit te trekken in de zin van: op die en die markten is het risico voor de consument extra groot?

Mevrouw **Van Buchem**: De algemene regels zijn er wel, maar je moet je ervan bewust zijn dat nieuwe aanbieders nieuwe kanalen zullen zoeken om zich een marktaandeel te verwerven. Je moet er alert op zijn dat die nieuwe aanbieders de regels kennen en die naleven. Ik denk dat hier veel meer vragen zijn gesteld die sectorspecifieke regels betreffen. In de praktijk blijkt

dan bijvoorbeeld dat er problemen ontstaan bij het overstappen of rondom de aansluitingen en de nummerportabiliteit. De problemen die zich dan in de praktijk voordoen, kun je niet altijd voorzien. De toezichthouder moet de instrumenten hebben om dan toch adequaat te kunnen reageren.

De heer **Fontejn**: Hoeveel keuze heeft de consument? U vroeg naar de oorzaken waarom het misgaat. Hoe meer een consument gebonden is, hoe erger het is. Er moet voor worden gezorgd dat een consument fatsoenlijk kan overstappen. Ik verwijs naar de nummerportabiliteit die vroeger bij de OPTA een groot issue was. Ik denk ook aan het overstappen naar een andere energieleverancier. Hoe makkelijker een consument kan overstappen, hoe minder risico er is en hoe minder de overheid hoeft te doen. Hoe zwaarder de consument aan een aanbieder vastzit, hoe meer je ervoor moet zorgen ... Ik noem de loodsen. Dat is het draaipunt waarop je moet sturen.

De **voorzitter**: U zegt dus: houd bij privatisering en verzelfstandiging heel scherp rekening met de positie waarin de consument terechtkomt. Hoe meer hij vastzit, hoe minder keuzes hij heeft, hoe meer de wetgever ex ante moet nadenken over een adequate regeling.

De heer **Combée**: De wetgever kan ook de ruimte geven aan de toezichthouder. In heel veel gevallen is de exacte frictie niet te voorspellen. Toen de telecommarkt geliberaliseerd werd, konden wij niet voorspellen dat wij zulke problemen met bijvoorbeeld premium-sms-diensten zouden krijgen. Dat was heel ingewikkeld, want een andere partij dan de partij die de factuur verstuurt, veroorzaakt de misstand. Juridisch was dat lastig op te lossen. De wetgever kan dat niet voorzien. Voor de toezichthouders was het aanvankelijk heel lastig om hiertegen op te treden. Zij moeten een voldoende ruime discretionaire bevoegdheid hebben om op situaties die net een beetje afwijken te kunnen optreden.

De **voorzitter**: Hebben toezichthouders op dit moment voldoende ruimte en discretionaire bevoegdheden?

De heer **Combée**: Nee, in het algemeen zou ik zeggen dat die ruimte groter mag. Soms moet de wetgever heel gedetailleerde wetgeving maken. Ik herinner met de discussie over de doorgiftetarieven voor energie. De consument moet beschermd worden dat die doorgiftetarieven niet te hoog worden. Er is een soort factor x waarmee je een soort efficiencykorting op het doorgeven van die netwerken bereikt. De Energiekamer van de NMa kan vervolgens ingrijpen om die tarieven te verlagen. Al snel bleek het duurder om in Zeeland onderhoud te doen aan leidingen dan ergens anders. Dus zou je in die x-factor moeten differentiëren, maar zo was het niet in de wet vastgelegd. Er werd vervolgens heel veel door de sector geprocedeerd. De oplossing was dat in de wet een heleboel verschillende factoren opgenomen werden. Dat duurt natuurlijk vreselijk lang. Bovendien is het heel moeilijk om als wetgever te bepalen wat de exacte hoogte van de factoren moet zijn. In dit geval zou het een veel eenvoudiger oplossing zijn geweest om een discretionaire bevoegdheid aan de Energiekamer te geven. Ik ken talloze vergelijkbare voorbeelden.

De heer **Vliegenthart**: De heer Combée sprak over het gegroeide besef dat deregulering niet altijd de oplossing is en dat soms reregulering nodig is. Is dat een wettelijke taak of is het iets dat wij kunnen uitbesteden aan de toezichthoudende autoriteiten? Kunt u aan de hand van een voorbeeld schetsen wat voor reregulering heeft plaatsgevonden ter bescherming van consumenten?

De heer **Combée**: Een positieve ontwikkeling is de Wet oneerlijke handelspraktijken, die generiek consumenten beschermt tegen agressieve of onjuiste handelspraktijken. Er is ook een toezichthouder die hier toezicht op houdt. Het is een voorbeeld van uitstekende reregulering of nieuwe regulering die echt helpt om de positie van consumenten sterker te maken. In markten waarin consumenten voldoende toegang tot het recht hebben, zal het ook disciplinerend werken. Je kunt je overigens de vraag stellen of in alle gevallen de toegang tot een recht, zoals het je kunnen beroepen op een

oneerlijke handelspraktijk, wel voldoende is. Op zich vind ik dit echter een geslaagd voorbeeld van reregulering. Daarnet noemde ik het voorbeeld van de energiemarkten, maar hetzelfde kan worden gezegd over interconnectiviteitstarieven, waar de OPTA op toeziet. Er moeten heel veel kleine maatwerkregeltjes steeds worden nageleefd en aangepast aan zich wijzigende omstandigheden. Er moet heel veel met de wetgever geregeld worden. Een toezichthouder kan slagvaardiger en beter optreden als hij dat zelf kan doen.

De **voorzitter**: Dank u. Collega De Lange zal het stokje overnemen.

De heer **De Lange**: In de afgelopen 20 jaar of meer hebben zich heel veel grote verzelfstandigings- en privatiseringsprocessen voltrokken. Die processen hebben heel veel impact op de burger gehad. Ik wil vooral spreken over de burger als consument en niet over de burger als onderdeel van een staatkundig systeem. Door die golf van verzelfstandigingen en privatiseringen zijn verwachtingen bij de burger gewekt. Nu de burger dat allemaal over zich heen heeft gekregen, is het de vraag in hoeverre de relatie tussen de burger en de overheid beïnvloed is. Is er een verandering opgetreden in de relatie burger-overheid en, zo ja, in welke richting? Is het vanuit het perspectief van de burger een gunstige ontwikkeling of niet?

Mevrouw **Van Buchem**: Op de naleving van de rechten die de consument heeft, wordt nu toezicht gehouden. Sinds 2007 is er een publieke toezichthouder die die rechten bewaakt en die ervoor zorgt dat ze gehandhaafd worden.

De heer **De Lange**: Weet de consument dat? Zo ja, apprecieert hij dat als een stap in de goede richting?

Mevrouw **Van Buchem**: Ons heel directe contact met de consument verloopt via ConsuWijzer. Wij merken dat dat een aanlooptijd nodig heeft gehad. Als je op straat vraagt of mensen de Consumentenautoriteit kennen, zullen niet

veel mensen ja zeggen. Wat de consumenten wel kennen, is ConsuWijzer, ons loket. Daar is een enorme groei te zien in het aantal bezoeken. Wij zijn er heel trots op dat wij twee keer achter elkaar tot beste overheidswebsite van het jaar zijn verkozen. Consumenten weten ons te vinden, met name om informatie te krijgen over hun rechten en plichten. Als consumenten zelf hun recht halen, hebben wij 16 miljoen toezichthouders. In die ideale situatie zou de Consumentenautoriteit niet meer nodig zijn. Daarnaast hebben wij zelf, als de drie toezichthouders achter het loket, een ontwikkeling doorgemaakt. Wij informeren over rechten en plichten, maar leveren ook een bijdrage aan een gedragsverandering door instrumenten aan te reiken. De consument moet de stap zetten om zijn recht te halen. Het zijn vaak heel concrete hulpmiddelen als voorbeeldbrieven, checklists, etc. De consument wordt daarmee weerbaarder en zelfstandiger op de markt.

De heer **De Lange**: Als er incidenten zijn met geprivatiseerde of verzelfstandigde ondernemingen, heeft de burger heel snel de neiging om de overheid daarvoor verantwoordelijk te houden en om aan de overheid de vraag te stellen wat zij eraan doet, terwijl de overheid die zeggenschap uit handen heeft gegeven. Daar ligt dus een zeker dilemma. In hoeverre bespeurt u in uw optiek dit dilemma? Hoe zou het aangepakt moeten worden?

Mevrouw **Van Buchem**: Als een consument problemen ervaart met een partij die vroeger een overheidsbedrijf was, weet hij heel goed de toezichthouder te vinden om melding te doen van de problemen. Als wij het in onze prioriteitenafweging als een groot consumentenprobleem zien, als wij zien dat het breder speelt, dan treden wij op.

De heer **De Lange**: Hebt u voorbeelden van plekken waar het heel goed gegaan is en waar het minder goed gegaan is?

Mevrouw **Van Buchem**: Ik richt mij in mijn antwoord vooral op de energie- en de telecomsector. Het sectorspecifieke toezicht daarop zit bij OPTA en NMA,

maar via ConsuWijzer krijgen wij veel informatie over de problemen die daar spelen. In de telecomsector zet de consument meer stappen vooruit. Hij wordt zich bewuster van de markt en neemt beter zijn rol in dan op het gebied van energie, waar meer terughoudendheid is. Ik zie ontwikkelingen: er ontstaan initiatieven als betere vergelijkingssites. De Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis helpen de consument door grotere veilingen aan te bieden om ook mee te liften op nieuwe contracten. Naar mijn gevoel komt het nu beter op gang. Mede door de complexiteit van het product heeft het langer geduurd.

De heer **De Lange**: Dank u wel. Ik ga naar de heer Combée. In hoeverre hebt u het gevoel dat de relatie tussen de burger en de overheid beïnvloed is door de ontwikkelingen van de afgelopen twintig jaar waarover wij spreken? Beoordeelt u die ontwikkelingen als gunstig of als ongunstig? Als u daar geen algemeen antwoord op kunt geven, hebt u dan voorbeelden van het een en het ander?

De heer **Combée**: In het algemeen is de relatie in die zin veranderd dat burgers en consumenten minder naar de overheid kijken om een dienst of product aan te bieden en meer op de overheid vertrouwen in de rol van toezichthouder. De toezichthoudende rol wordt dus belangrijker. Je ziet dat toezichthouders daar heel verschillend mee omgaan en daar overigens ook verschillende mogelijkheden toe krijgen. In het algemeen zijn de toezichthouders die het meeste gezag winnen, toezichthouders waarvan het publiek het gevoel heeft dat ze een goede radar hebben voor wat er in de samenleving speelt. Die zijn daar ook herkenbaar in en communiceren er actief over met de samenleving. Toezichthouders die daar minder goed in slagen, moeten elke keer op incidenten reageren. Dat tast al gauw het gezag aan. Je ziet met name bij de IGZ en de NVWA elke keer dezelfde discussies terugkeren. Daarentegen slaagt de AFM er heel goed in om die discussie voor te blijven. Volgens mij verwacht de samenleving dat ook van een toezichthouder.

Als je de verschillende markten overziend een oordeel probeert te geven over hoeveel er voor consumenten is veranderd, valt het volgende op bij een paar grote sectoren, zoals energie, telecom en vervoer. Dat waren voor de privatisering de grote sectoren waarover geklaagd werd bij ons, en na de privatisering is dat precies hetzelfde gebleven. Ik zou dus zeggen dat het een neutraal effect is. Wat je misschien wel ziet toenemen, is een gevoel van onmacht. Ik wijs op de actie van Youp van 't Hek, die veel weerklank vond omdat die een gevoelige snaar raakte. Mensen waren ontevreden over hoe ze gehoord werden bij telecombedrijven en voelden zich heel onmachtig om daar iets aan te doen. Dat zou misschien een trend kunnen zijn.

De heer **De Lange**: Uit het feit dat het aantal klachten onafhankelijk is van verzelfstandiging en privatisering valt misschien ook een les te leren. Maar voordat we die les gaan trekken, wil ik even van gedachten wisselen met de heer Fonteijn over hetzelfde punt. Ik wil er echter ook nog een opmerking van mevrouw Van Buchem aan verbinden, namelijk dat in de telecomsector de veranderingen groter zijn geweest, en de appreciatie van de burger misschien wat gunstiger, dan in de energiesector. Men zou kunnen suggereren dat dit ook te maken heeft met het autonome proces in de telecom, waar de technische ontwikkelingen helemaal onafhankelijk van wie de baas was in die sector, een dominante rol hebben gespeeld.

De heer **Fonteijn**: Ik zou natuurlijk graag zeggen dat dit allemaal aan de OPTA te danken is, maar dat is maar ten dele het geval. Ik ga heel kort in op de vraag die u ook aan mevrouw Van Buchem stelde. Ik denk dat, volstrekt los van deze processen, de relatie tussen burger en overheid fundamenteel veranderd is. Sociale media, emancipatie van de burger; de burger is veeleisender, kritischer en mondiger geworden. Dat heeft op zichzelf vrijwel niets met deze processen te maken. Men uit zich veel meer.

De heer **De Lange**: U ziet dat als een autonoom proces, ontkoppeld van de verzelfstandigingsactiviteiten die we doorgemaakt hebben en die toch veel impact op het dagelijks leven van de burger hebben gehad.

De heer **Fontejn**: Ja, maar de impact van internet, sociale media en alles wat daarmee te maken heeft, op de mondigheid van de burger is veel groter. U hebt die neiging helemaal niet, maar je moet ertegen waken om die sectoren over een kam te scheren. Bij telecom zijn dingen gelukt. Ik ben het volstrekt met u eens dat het een tweesnijdend zwaard was. De ontwikkelingen gingen heel snel. Toen ik zeven jaar geleden bij de OPTA begon, wist niemand dat de kabel ook nog telefonie kon aanbieden en dat internet kon wat het kon. Dat was volstrekt onoverzichtelijk toen de wetgeving gemaakt werd. Dat heeft een heel belangrijke functie gehad in de ontwikkeling. Dat is samengegaan met het feit dat de bevoegdheden van de toezichthouder, na een aarzelend begin, zodanig vorm zijn gegeven dat die toezichthouder ook echt wat kon. Die twee ontwikkelingen hebben gemaakt dat telecom een van de voorbeelden is waarvan eigenlijk niemand zich meer kan voorstellen dat het een niet-geliberaliseerde sector zou zijn.

De heer **De Lange**: U zegt dus dat de autonome ontwikkeling van de technologie in telecom belangrijk is geweest en dat het opbouwen van de bevoegdheden van de OPTA en toezichthouders gezwaluwstaart is met die processen, zodat het gelijk opgaat.

De heer **Fontejn**: Dat is mijn verklaring voor de gedachte dat het in telecom, met vallen en opstaan, over het algemeen goed is gegaan. Er is nu veel meer keuze, veel meer product en veel meer prijsdruk. Dat brengt mij op de bevoegdheden van de toezichthouder. Het is leerzaam om eens naast elkaar te leggen wat je bijvoorbeeld in telecom wel mag en in energie niet. In de postsector is wat de toezichthouder mag dan weer heel marginaal. Als je lessen probeert te leren, zou mijn voornaamste les zijn dat je moet durven doorpakken. Als je liberaliseert en je hebt een toezichthouder, moet je durven om die toezichthouder vertrouwen en ruimte te geven, gecontroleerd door de rechter, en hem de spreekwoordelijke tanden te geven zodat hij echt kan ingrijpen. Daar zie ik verschillen. Ik denk dat die verschillen effect hebben op hoe de burger het succes van die operaties beschouwt. Ik denk dat de burger

telecom over het algemeen als een succes beschouwt en post of spoor niet. De spreekwoordelijke gedachten in de buitenwereld hebben daar wel echt ook mee te maken.

De heer **De Lange**: Ik wil mij graag richten tot de heer Combée met een vraag over de burger als consument, dus strikt als iemand die kijkt naar de prijs die hij voor een bepaalde dienst betaalt en die prijs graag zo laag mogelijk ziet. Hoe is het de burger als consument bij een aantal van deze grote verzelfstandigingsoperaties vergaan? U kent de vier casussen waar we mee bezig zijn. Kunt u uw licht laten schijnen op de vraag in hoeverre de belangen van burger als consument tot stand gekomen zijn en zich ontwikkeld hebben?

De heer **Combée**: Het meest in het oog springende voorbeeld is natuurlijk de telecomsector. Het is ontegenzeggelijk waar dat consumenten nu veel beter af zijn dan begin negentiger jaren. In die tijd speelde echter niet alleen de liberalisering, maar ook een ongelooflijke en positieve technologische ontwikkeling die voor veel dynamiek heeft gezorgd.

De heer **De Lange**: Uitgaande van de gedachte dat meer keuze voor consument beter is.

De heer **Combée**: Ja. Waarbij het overigens bij telecom soms weer zo is dat er zo veel keuze is en het zo ontransparant is dat het daardoor voor consumenten moeilijker wordt om, hoewel ze de keuze hebben, die keuze te maken. Dan kan het zijn dat de disciplinerende werking van de consumentenkant misschien toch kleiner is dan die zou kunnen zijn. Dat is een aandachtspunt voor de sector.

Op verschillende deelmarkten zie je wel interessante verschillen. De concurrentie op het vaste net, waarbij de uitgangspositie was een monopolist die moest gaan concurreren, kwam nauwelijks tot stand, terwijl de concurrentie op het mobiele net pijlsnel tot stand kwam. Er kwam een nieuwe marktsituatie. Iedere toetreders was een nieuwe toetreders. Dat was een heel

andere uitgangssituatie. De concurrentie, ook ten faveure van consumenten, deed zich veel sneller voor dan op het vaste net. Je zag veel meer concurrentie van vast net naar mobiel net of van het vaste net naar de kabel, dus naar andere netwerken toe, en niet zozeer binnen het netwerk. Een soortgelijke ontwikkeling was er in de energiesector, waar het op zich best mogelijk is om te switchen, maar mensen deden het eenvoudigweg niet of weinig. Je kunt je afvragen of de disciplinerende werking op prijzen en bijvoorbeeld een variatie in aanbod, zich wel voordoen. In energie is het aanbod nog steeds zoals het was. Je kunt tussen weinig pakketten kiezen. Je kunt wel een beetje op prijs concurreren. Dat wordt transparanter en makkelijker gemaakt door een aantal ontwikkelingen. Toch is het aantal consumenten dat jaarlijks switcht, vrij beperkt. Nog steeds hebben we de vangnetregeling uit de Gaswet en de Elektriciteitswet nodig, die een soort price cap op de doorgifte van energie reguleert, om consumenten te beschermen tegen excessieve prijsstijgingen. De markt doet dat niet uit zichzelf. Blijkbaar is, ondanks de marktwerking, nog steeds een aantal aanvullende provisies nodig om bescherming te bieden tegen bijvoorbeeld prijsstijgingen.

In de openbaarvervoersector is de keuze voor consumenten niet groter geworden. De tariefstijging is elk jaar hoger geweest dan de inflatie. Bij die sector ben ik het minst positief over het effect voor de consument.

De **voorzitter**: Onderscheidt u daarbij naar oorzaken? Een olieprijsverdubbeling kan leiden tot een prijsstijging van bijvoorbeeld 10%. Als de organisatie 5% efficiënter werkt, is dat is per saldo plus 5%. Zegt u dan dat het niet goed is gegaan?

De heer **Combée**: Dat kun je inderdaad niet zo zeggen.

De **voorzitter**: Zo formuleerde u het wel.

De heer **Combée**: Je ziet zowel in energie als in openbaar vervoer een effect van de prijs van grondstoffen. Het zou natuurlijk iets te kort door de bocht zijn

om te zeggen dat daardoor de marktwerking niet goed heeft gewerkt. Wel geloof ik dat telecom van de drie sectoren grosso modo het best geslaagd is, energie iets minder en openbaar vervoer het minst.

De **voorzitter**: Waarom is het bij het openbaar vervoer het minst geslaagd? Zijn daar structuurkenmerken in te ontdekken?

De heer **Combée**: Omdat de consumenten daar het minst de mogelijkheid hebben om van aanbieder te wisselen.

De heer **De Lange**: Is de gedachtewisseling die we zojuist met de heer Combée hadden voor de andere gasten aan tafel aanleiding om te reageren?

Mevrouw **Van Buchem**: Misschien één toevoeging. We hadden het net over vervoer. We zien ook via ConsuWijzer dat het voor de consument nauwelijks inzichtelijk is waar hij terecht kan met zijn klachten over vervoer. Moet hij met problemen naar de NS, naar het OV Loket, naar Rover of naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer? Het is voor de consument weinig transparant, zeker bij specifieke klachten over de informatievoorziening, vertragingen of het serviceniveau in de trein. Wij zien via ons loket dat daar veel vragen over komen. Het klachtenrecht is weinig transparant geregeld. Dat is wel een punt van aandacht.

De heer **Kuiper**: Mijnheer Fonteijn, u maakte een opmerking over de loodsen. U merkte op dat je afhankelijk bent van één aanbieder. Dat werd net ook even in verband met het streekvervoer genoemd. Kunt u dat toelichten? Het punt is steeds dat je specifiek moet kijken. Markten vragen om ordening. Er zijn marktrelaties, je wilt dat de consument het beste af is, maar je moet dan goed nadenken over de marktordening. U gaf het voorbeeld van de loodsen. Wilt u dat toelichten?

De heer **Fonteijn**: Als je een monopolie creëert -- namelijk doordat alleen een erkende club van loodsen het werk mag doen -- dat monopolie

vervolgens in private handen brengt en daar een toezichthouder op zet met buitengewone geringe bevoegdheden, is dat een recepty for disaster.

De heer **Kuiper**: Wat zou er dan moeten gebeuren? Er is nog steeds een discussie rondom het loodswezen.

De heer **Fonteijn**: Je moet nadenken over de vraag in hoeverre die beslissing destijds juist is geweest. Daar twifelen mensen wel aan. Als je zou besluiten om de situatie te laten zoals die is, wat om pragmatische redenen heel goed zou kunnen, zul je de toezichthouder veel meer tools moeten geven om in te grijpen. Die drie factoren vormen een moeizame combinatie. Dat zou je kunnen doorbreken door de toezichthouder meer te kunnen laten ingrijpen in wat reële kosten zijn, wat reële tarieven zijn, wat efficiëntie is. Het is onder druk van allerlei maatschappelijke krachten destijds zo geregeld dat de toezichthouder erg op afstand is gehouden.

De heer **Kuiper**: Wilt u deze exercitie eens doen voor de postsector? U deed haar net voor de telecomsector.

De heer **Fonteijn**: De klassieke vraag is hoe wijs het is geweest om de post te liberaliseren. Dat is een beweging uit Europa geweest. Moet je in een krimpende markt, bij minder aanbod, minder omzet, gaan liberaliseren en is het realistisch om te verwachten dat je ander aanbod krijgt? Dat is een heel leerstuk. Gegeven dat je dat doet, zou je ook daar de toezichthouder -- nu de OPTA maar straks de Autoriteit Consument en Markt -- meer mogelijkheden tot ingrijpen hebben moeten geven dan nu is gedaan. Als je de mogelijkheden die de OPTA had voor telecom en post naast elkaar legt, komt post er heel bekaaid af. Ik denk dat dit komt doordat -- het woord "lobbyen" is nog niet gevallen --- de druk vanuit het maatschappelijke veld destijds zo groot is geweest om de incumbent, de bestaande speler, te beschermen, ook vanwege werkgelegenheid en allerlei aanpalende, in de marktwerking zijdelings belangrijke punten, dat men heeft geaarzeld om echt te kiezen. Mijn pleidooi is dus: als je het doet, moet je durven kiezen en moet

je een stevige toezichthouder maken die flinke bevoegdheden heeft. Als je dat niet doet, pluk je de wrange vruchten.

De **voorzitter**: Wat u eigenlijk zegt, is het volgende. Let op dat bij verzelfstandiging en privatisering het doel -- het belang van de consument, de burger -- niet raakt ondergesneeuwd door bestaande belangen. Dat kunnen belangen zijn van de gevestigde orde of van de overheidsbureaucratie. Die zien zo'n toezichthouder als een "new kid on the block" die gevaarlijk kan zijn.

De heer **Fonteijn**: Dat ben ik volstrekt met u eens.

De heer **De Lange**: Ik ga nu verder vanuit een andere invalshoek. Er wordt door de overheid veel gesproken over het publieke belang. Als we dat horen, krijgen we daar allemaal een warm gevoel bij, maar de echte vraag is natuurlijk wat we met dat publieke belang bedoelen. Zeker als we beseffen dat, ook over de periode van de laatste twintig jaar, sprake is van de noodzaak om tot een kleinere overheid te komen. Met een kleinere overheid die steeds minder zou kunnen ondernemen, moet je je dubbel bezinnen op de vraag wat dan de overblijvende kerntaken zijn die het publieke belang behelzen. Ik begin graag bij de heer Fonteijn met deze vraag.

De heer **Fonteijn**: Je kunt heel lang schrijven en praten over publieke belangen. Er zijn er twee waar men ook in het licht van die nieuwe organisatie veel over praat: duurzaamheid -- mogen afspraken over duurzaamheid en wat betekent dat voor mededinging? -- en innovatie. Neem innovatie. Dat is van belang voor eigenlijk van alles, bijvoorbeeld voor de werkgelegenheid. In de telecomregelgeving die vanuit Europa komt heeft het belang van innovatie vorm gekregen, als element om te betrekken bij de regulering, bij de vraag wat je wel en niet toestaat. In het klassieke mededingingsdenken is dat minder het geval. Een toezichthouder heeft een gereedschapskist -- energiewetten, telecomwetten, mededingingswetten -- waardoor er op een andere wijze ruimte is om de publieke belangen mee te

wegen. Ik denk ook dat de grenzen wel opgezocht mogen worden, meer dan misschien tot nu toe het geval is, in individuele beslissingen, bijvoorbeeld bij samenwerkingsafspraken en wat dies meer zij. Het publieke belang zou een rol van betekenis moeten spelen ten gunste van de consument, meer dan tot nu toe misschien het geval is geweest.

De heer **De Lange**: Dank u. Mevrouw Van Buchem.

Mevrouw **Van Buchem**: Ik denk dat in het kader van de sectoren waar we vandaag over spreken ook toegankelijkheid en leveringszekerheid publieke belangen zijn. Het is belangrijk dat daar goed toezicht op wordt gehouden.

De heer **De Lange**: Zijn toegankelijkheid en leveringszekerheid in het geval van telecom en energie voldoende aanwezig?

Mevrouw **Van Buchem**: Naar mijn gevoel wel. Ze zijn ook geborgd door de specifieke regelgeving die daarvoor is opgenomen en het toezicht dat erop wordt gehouden.

De heer **De Lange**: Terwijl, als je over energie praat, bij de burger toch vaak de zorg bestaat dat het uitbesteden van deze sector aan buitenlandse eigenaren niet van zekere risico's ontbloot is. Komt u dat ook tegen?

Mevrouw **Van Buchem**: Wij als Consumentenautoriteit niet, maar naar mijn overtuiging is het ook geborgd door de bestaande regels.

De heer **De Lange**: Duidelijk. De heer Combée.

De heer **Combée**: Een maatschappelijke efficiënte toegang tot producten en diensten is belangrijk. Ik denk dat ook de maatschappelijk verantwoorde voortbrenging daarvan een publiek belang is. Dat kan zijn in termen van duurzaamheid, van rechtvaardige arbeidsverhoudingen of van de meer

ethische kant daarvan. Zo zou ik het primaire publieke belang vanuit het consumentenperspectief benoemen.

De **voorzitter**: Dank. Voordat ik het woord geef aan mevrouw Vos, heeft de heer Vliegenthart nog een vraag.

De heer **Vliegenthart**: Mijnheer Fonteijn, ik wil kort met u van gedachten wisselen over het thema Europa. U hebt Europa nu drie keer genoemd, zowel bij de telefonie als bij de post. U zegt dat we uitvoering moeten geven aan Brusselse regelgeving. Kunt u, vanuit uw ervaringen bij de OPTA, inschatten hoe breed de beleidsruimte was in Nederland als je kijkt naar de Europese richtlijnen en het Europese kader waarin de afgelopen jaren beleid is gevoerd?

De heer **Fonteijn**: Bij de grote liberalisering, telecom en energie, is die beleidsruimte klein geweest. Je moest gewoon een verordening implementeren; dat is natuurlijk de liberalisering an sich. Daar heb je stukjes bij kunnen plakken. Maar ten aanzien van de fundamentele vraag of de markt open moet beschouwen ik die beleidsruimte als buitengewoon klein bij energie en telecom. Bij post is het een kwestie van timing geweest. Daarover heeft het Nederlandse parlement besloten om dat eerder dan strikt noodzakelijk te doen. Dat is een andere kwestie. De essentiële keuze of de markt open moet voor toetreders of dat we een monopolie houden, is niet door Nederlands beleid beïnvloedbaar geweest.

De **voorzitter**: Dus het feit dat in Frankrijk de postkantoren nog steeds open zijn is volgens u een tijdelijke kwestie? Het was geen vraag of we het anders konden doen, maar wanneer we het anders hadden moeten doen.

De heer **Fonteijn**: Post is een politiek heel beladen kwestie, ook tussen de landen. Maar de verordening over telecom en energie moest geïmplementeerd worden. Je kunt dan wel infractieprocedures over je afroepen en het jaren rekken ...

De **voorzitter**: Er is een beeld ontstaan, ook hier in de discussies, dat Nederland zich vaak ten onrechte heeft beroepen op Europese regels over privatisering, maar dat hangt af van het onderwerp. Naar uw inschatting geldt dat niet voor telecom en energie. Dat zou dus anders kunnen liggen voor post en spoor.

De heer **Fonteijn**: Ik maak een belangrijke opmerking daarbij. Het is liberalisering en geen privatisering. Uit het openmaken, het vrijgeven van de markt, volgt volgens alle theorieën en ook mijn opvatting dat je dan op enig moment kunt privatiseren, het eigendom van de hand kunt doen. De regels uit Brussel zien echter uitsluitend op liberalisering, het vrijgeven van de markt.

De **voorzitter**: Dat zou ook mogen met een overheidsbedrijf?

De heer **Fonteijn**: Ja. Daar zegt Europa niets over. Dat is een keuze. Of bij concurrentie op de markt de Nederlandse overheid nog een rol heeft als aandeelhouder, is een privaat besluit van de Nederlandse overheid.

De **voorzitter**: Maar dat zou in principe kunnen?

De heer **Fonteijn**: Dat kan. KPN had niet verkocht hoeven worden. Hetzelfde geldt voor energie. Dat zijn echt beslissingen geweest van Nederland zelf.

De heer **Vliegenthart**: Dan komen we op de splitsingswet. Die is in Europa op verschillende wijze en met politisering gepaard gegaan. U zegt dat er wellicht ruimte is in de manier waarop Nederland het moest doen, maar op het feit dat het moest gebeuren, was er voor de Nederlandse politiek geen speelruimte.

De heer **Fonteijn**: De liberalisering sec, namelijk het mogelijk maken van concurrentie op de markt, beoogde niet precies hetzelfde als de

splitsingswet. Men heeft er in Nederland voor gekozen om te zeggen: als je concurrentie wilt, moet je in ieder geval het leveringsbedrijf in overheidshanden houden en de productie, de centrales, verkopen, eventueel aan buitenlanders. Daarom heeft men het wijs gevonden om de splitsing tussen productie en netbedrijf te maken en het netbedrijf in overheidshanden te houden -- zodat iedereen op die snelweg kan -- en de productie niet. Europa heeft op die splitsingsdiscussie geen directe invloed gehad.

De heer **Vliegenthart**: We hebben hier de afgelopen weken verschillende geluiden over gehoord. Ik vind het daarom goed om dit scherp te krijgen.

De heer **Fonteijn**: Destijds, bedoel ik. Nu is het weer een andere discussie.

De heer **Vliegenthart**: Dat begrijp ik. Er is gezegd dat wat wij hier de afgelopen twintig jaar hebben gezien op het gebied van telefonie en energie, de uitwerking is van een Europees masterplan om de boel te liberaliseren en daarmee impliciet de mogelijkheid te scheppen om te privatiseren. Er is ook gezegd dat er veel Europese discussie was, maar dat die terzijde kon worden geschoven, want die was van ondergeschikt belang. Het was vooral de Nederlandse beleidscyclus die dit voorschreef. Als ik u goed begrijp, zegt u dat er qua tempo en invulling van totstandkoming van de liberalisering nationale speelruimte was, maar dat de liberalisering per se en an sich zowel op de energiemarkt als op de energie- en postmarkt moest worden ingevoerd.

De heer **Fonteijn**: Dat klopt. Bij telecom is bijvoorbeeld geen splitsing doorgevoerd. KPN is eigenaar van het net. Daar zijn allerlei redenen voor. De markt is geliberaliseerd, maar KPN is eigenaar van het net. In de energie heeft men ervoor gekozen om het echt vast te zetten, waardoor de productie verkocht kon worden. Of dat wijs is, is een ander debat. Men heeft gezegd dat het netbedrijf in overheidshanden moet blijven.

De **voorzitter**: Hartelijk dank. Het wordt er allemaal niet simpeler op. We dachten dat het helder was, maar u maakt het allemaal weer gecompliceerd! Terecht overigens, maar het geeft aan hoe ingewikkeld de discussie is.

Mevrouw Vos, aan u het woord.

Mevrouw **Vos**: Ik wil met de genodigden de onderwerpen toezicht en verantwoording nog eens nalopen. Mijnheer Fonteijn, u maakte heel duidelijk dat het belangrijk is dat, als je overgaat tot liberalisering en verzelfstandiging, er een sterke toezichthouder is met duidelijke bevoegdheden. U gaf al aan dat het een probleem is dat er vaak te veel verschillende bevoegdheden zijn voor verschillende toezichthouders. De een kan wel ingrijpen, de ander niet. U houdt eigenlijk een pleidooi om ervoor te zorgen dat de toezichthouder echt de mogelijkheid heeft om zijn werk te doen en om in te grijpen waar dat nodig is. Ik wil even met u terugblikken op de oorsprong van de OPTA in de beginjaren van de Telecomwet en de positie van de OPTA. Wat kunnen we leren van wat er is gebeurd? In het begin had KPN een vast net. In die jaren, begin jaren negentig, was dat nog van groot belang, want mobiele telefonie hadden we nog nauwelijks. Daarvan werd gezegd: dat gaan we op afstand plaatsen. KPN was een monopolist die op afstand van de overheid in de markt zou worden gezet. De OPTA is gecreëerd om daar toezicht op te houden. Was het in die situatie überhaupt mogelijk voor de OPTA om met kracht de toezichtsfunctie te vervullen? Is dat niet erg moeilijk met een marktspeler met een monopolide positie?

De heer **Fonteijn**: Ik ben nu zeven jaar bij de OPTA. U spreekt over de periode daarvoor. Je hebt een monopolist en je maakt een toezichthouder die in feite de concurrentie nabootst. De toezichthouder zegt aan de hand van je kosten welke tarieven je mag rekenen en houdt daar toezicht op. Hij legt op wat de tarieven zijn. Ik geloof absoluut dat dergelijk ex ante toezicht in theorie heel goed mogelijk is. Ik denk dat de OPTA door de vorm die het heeft gekregen, zeker in het begin erg geworsteld heeft met normen die onduidelijk waren, met eindeloze procedures bij de rechtbank, om uiteindelijk de plek te bevechten -- dat is letterlijk met geweld gebeurd, zou je kunnen

zeggen -- die ze uiteindelijk heeft gekregen. De telecomwetgeving is in de loop der jaren ook door Brussel aangescherpt. Er zijn meer mogelijkheden tot ingrijpen gegeven in het tweede pakket. In het begin was dat niet zo en toen waren er voortdurend enorme conflicten. Dat is nu steeds minder het geval, doordat een aantal begrippen is uitgediscussieerd en duidelijk is waar de grenzen liggen, en doordat de wetgever de regels heeft aangescherpt. Het antwoord is dus ja. In het begin was het moeizaam en het heeft zich in de gunstige richting ontwikkeld.

Mevrouw **Vos**: U zegt dat ervan is geleerd, dat de wetgever is gaan beseffen dat wetten aangescherpt moesten worden en dat zaken door onder meer rechterlijke uitspraken zijn verhelderd.

De heer **Fontein**: Ja, en dan ere wie ere toekomt: dat is door Europese regelgeving in het bijzonder geweest.

Mevrouw **Vos**: Europese regels waren dus heel belangrijk voor deze ontwikkeling. U gaf net aan dat het naar uw idee ongelooflijk belangrijk is, als je het belang van de consument wilt behartigen, dat je scherp hebt welke bestaande belangen dat mogelijk in de weg staan. U gaf aan dat ook de overheid zelf, door overheidsbureaucratie en overheidsbelangen, in de weg kan staan. Heeft dat in het begin van KPN en OPTA ook een rol gespeeld? Heeft de overheid de OPTA dwarsgezeten?

De heer **Fontein**: Een van de fundamentele en meest overtuigende redenen om de OPTA op te richten was dat in die tijd de overheid nog aandeelhouder van KPN was. Toen zei men: leuk als je concurrentie hebt, maar als de overheid zelf én toezichthouder is én aandeelhouder van een van de spelers, heb je ook weer een hopeloze situatie. Dat is opgevangen door een onafhankelijke toezichthouder te maken. Dat heeft flinke conflicten gegeven in het begin. Het is voor mijn tijd geweest, maar de Staat had natuurlijk een financieel belang bij het welzijn van KPN en de OPTA had een belang om KPN met de neus op de feiten te drukken en om ervoor te zorgen dat KPN

de tarieven zodanig maakte dat andere aanbieders konden toetreden. Dat is een fundamenteel strijdig belang. Dat is een reden dat de OPTA er is gekomen, maar dat betekende dus dat de OPTA niet alleen streed op het front met de KPN maar ook op het front met de rijksoverheid.

Mevrouw **Vos**: Heeft de rijksoverheid vanaf het eerste begin erkend dat die tegenstrijdigheid, die spanning er is en met de OPTA meegedacht over een oplossing? Of vindt u dat de OPTA in een heel lastige positie is geplaatst door de overheid?

De heer **Fontein**: Dan kom je op het punt van de onafhankelijkheid. Dat betreft de vraag of je onder druk wordt gezet of wordt beïnvloed. Of je op enigerlei wijze wordt geleid, door de minister of wie dan ook, naar een andere beslissing dan je zelf genomen zou hebben. Dat heb ik, ondanks het feit dat er flinke casussen zijn geweest, nooit meegemaakt. Ik vind, in mijn eigen ervaring bij de NMa en bij de OPTA, dat dit nooit gebeurd is. Met andere woorden: de rijksoverheid, die overigens op enig moment geen aandeelhouder meer was maar misschien wel andere belangen had, heeft die onafhankelijkheid nooit onder druk gezet.

Mevrouw **Vos**: Dat is een heldere en belangrijke uitspraak. In de jaren daarna volgde het openstellen van de kabel. Ook daarbij heeft de OPTA nogal strijd moeten leveren om ervoor te zorgen dat de kabel echt openging en dat er meerdere spelers op konden toetreden. Was de OPTA voldoende toegerust om haar rol daarin goed te spelen? Of had zij toch meer bevoegdheden nodig?

De heer **Fontein**: Telecom is onderdeel van een Europees kader. De Nederlandse toezichthouder en ook alle lidstaten zijn onderworpen aan het vetorecht van de Commissie als die meent dat regels niet in lijn zijn met de Europese regels. Dat keurslijf is gekozen. Wij hebben het wel als een probleem ervaren dat wij in Nederland, dat in tegenstelling tot de rest van Europa helemaal bekabeld is, in een zodanig specifieke situatie verkeerden

dat wij in het keurslijf van de regels zaten. We zijn ook wel tegen Europa opgelopen. Ik had graag in een eerder stadium de kabel opengegooid. Dat is toen op regelgevende beperkingen gestuit. De vraag is of dat goed was. Naderhand is er zo veel concurrentie gekomen dat het in onze ogen niet meer nodig was. Wij hadden destijds graag meer ruimte gehad. Nu de concurrentie is doorgestoten -- de kabel is helemaal vol; je hebt satelliet en mobiel -- is het minder nodig om dat soort dingen te doen. Destijds was het misschien anders.

Mevrouw **Vos**: Destijds was de positie van de overheid dat ze de OPTA steunde. Of heeft de overheid daar toch anders in geopereerd?

De heer **Fontejn**: Ik geloof dat het algemene gevoel in de Kamer was dat de kabel open moest. Dat was het klassieke beeld in de maatschappij. Het waren monopolisten, echt ouderwetse monopolisten. Ik durf nu wel te zeggen dat wij dat in beginsel ook vonden, maar wij zaten in een zodanig regelgevend kader dat onze mogelijkheden om dat te doen, en dan met name om ook door de Brusselse toetsing heen te komen, beperkt was. De Nederlandse Telecommunicatiewet gaf ons net te weinig ruimte om dat houdbaar te doen. Daar heb ik eindeloze juridische analyses op losgelaten.

Mevrouw **Vos**: U zegt dus dat zowel de Nederlandse wet als de Europese regelgeving het op dat moment niet mogelijk maakte voor de OPTA om ...

De heer **Fontejn**: Ik heb het dan specifiek over de kabel.

Mevrouw **Vos**: Dat was in die tijd een belangrijk debat. Vandaag de dag heeft de OPTA twee rollen. Zij is marktmeester en moet ervoor zorgen dat de markt eerlijk werkt en dat alle partijen toegang hebben. Maar zij is er ook om publieke belangen te beschermen. Geeft dat soms spanning? Kunt u toelichten hoe zij die twee rollen vervult?

De heer **Fonteiijn**: Dat wordt een van de grote uitdagingen voor onze nieuwe organisatie. Wij brengen al het consumentenwerk -- telecom, energie en de Consumentenautoriteit -- bij elkaar in een directie. De grote vraag is hoe dat zich verhoudt tot wat je op het gebied van regelgeving en mededinging doet. De OPTA is nu voor de helft markt en voor de helft consumenten. Tot nu toe heb ik nooit echt evidente gevallen van strijd tussen consumentenbelang en het markttoezicht gezien. Het beeld is dat je de markt moet regelen. Daar heb je allerlei tools en tarieven voor. Dan blijft er altijd gedoe met consumenten over. Daar moet je scherp en fel bovenop zitten, maar dat is dan aanvullend op het klassieke markttoezicht. Uw vraag is of ik botsingen waarneem en of ik iets met consumenten wil doen. Ik zie het als een aanvullende mogelijkheid om effect te bereiken.

Mevrouw **Vos**: Die twee zaken kunnen elkaar juist versterken?

De heer **Fonteiijn**: Dat is een van onze grote uitdagingen. Hoe zorg je dat dat goed op elkaar aansluit?

De **voorzitter**: Dat is helder. Zou uw oordeel veranderen als, bijvoorbeeld in het kader van een herreguleringsdiscussie, de overheid aanwijzingsbevoegdheden krijgt ten aanzien van uw rol als marktmeester?

De heer **Fonteiijn**: De grap van onafhankelijkheid is dat je los van de waan van de dag beslist. Als de overheid dat zou doen onder zware politieke druk, zou dat waarschijnlijk zijn onder druk van een van de belangrijke spelers.

De **voorzitter**: Of een beleefd maatschappelijk belang?

De heer **Fonteiijn**: Ik weet niet of ik uw vraag goed begrijp.

De **voorzitter**: Er is een andere toezichthouder en dat is geen onbekende, die ook optreedt als marktmeester en de belangen van de burger behartigt.

Daarvoor is pas geleden de aanwijzingsbevoegdheid van de minister door het parlement aanmerkelijk aangescherpt.

De heer **Fontein**: Is uw vraag of ik dat wenselijk vind?

De **voorzitter**: Hoe kan dit evenwicht daardoor worden beïnvloed? Er is natuurlijk een discussie gaande over herregulering en versteviging van de greep van de overheid. Waar wij naar zoeken, is wat dit zou betekenen voor uw positie en uw vermogen om de rol van marktmeester en de rol van consumentenbelangenbehartiger met elkaar in overeenstemming te brengen. Dat wordt dan wat lastiger.

De heer **Fontein**: Ik denk dat een toezichthouder die die naam waard is, juist op basis van zijn kennis en expertise verreweg het best geplaatst is om die afweging te maken, omdat hij de markt tot in de diepte kent; meer dan misschien de puur politieke afweging. Ik zou het een onwenselijke ontwikkeling vinden als de aanwijzingsbevoegdheid voor het gedrag van de toezichthouder verder zou gaan dan die nu gaat. Ik wel eens gezegd: noblesse oblige. Dat betekent ook dat je echt professioneel en echt kundig moet zijn; dat is dan wel de eis. In de complexiteit van vandaag de dag is dat een belangrijk gegeven. Je moet durven te sturen op wat langere termijn dan op alleen een politieke afweging op kortere termijn. Ik zou het als een achteruitgang beschouwen als het zo zou zijn.

Mevrouw **Vos**: Ik wil een algemenere vraag stellen over het toezicht op een aantal andere sectoren. De spoorsector is al een aantal keren genoemd. Daarbij is op het hoofdnet ook sprake van een monopolist, in dit geval een publieke monopolist. Die sector is op afstand van de overheid gezet. ProRail is zelfs als beheerder van het spoor een private partij, zij het met een 100% overheidsaandeel. Om die sector is veel te doen. Ik zat vanochtend ook weer in de trein. Iedereen heeft er een mening over. Het is dus begrijpelijk dat er veel commotie is. Het is ook een sector waarbij je je afvraagt waar het toezicht, de onafhankelijk toezichthouder is. Dat zou de Vervoerkamer van

de NMA moeten zijn. Kunt u iets zeggen over de vraag in hoeverre een toezichthouder juist in de spoorsector een rol speelt?

De heer **Fonteijn**: De bevoegdheden van de Vervoerkamer van de NMa zijn zeer beperkt. Ze zijn eigenlijk beperkt tot de vraag in hoeverre ProRail toegang moet verschaffen tot het net. De kwaliteit, de dienstverlening en de tarieven zijn echter heel bewust in handen van de politiek gehouden. Het departement is daar verantwoordelijk voor en stuurt daarin. De toezichthouder heeft daar een minimale rol in. Ikzelf geloof dat de werkelijke problemen op het spoor veel meer te maken hebben met de vraag hoeveel er geïnvesteerd wordt. Het gaat dus niet om het toezicht, maar om de vraag hoeveel de maatschappij bereid is erin te stoppen en wat het spoorkaartje vervolgens mag gaan kosten.

Mevrouw **Vos**: Zouden dat niet zaken zijn die ook een toezichthouder kan aankaarten?

De heer **Fonteijn**: Ik vind van wel, maar ik ben daar een beetje voorzichtig mee geweest. Dat brengt ons misschien straks op de relatie tussen toezichthouders en parlement. Ik zou vinden dat een toezichthouder in zijn advocacy-rol meer zou moeten aankaarten dan wij tot nu toe gedaan hebben. Dat is een heel interessante vraag, want over de rol die je daarin zou mogen nemen wordt vanuit het openbaar bestuur ook heel anders gedacht. Ik vind in ieder geval dat je een toezichthouder, als je dit soort operaties doet, meer invloed moet geven. Of dat het probleem bij het spoor oplost ... Dat zou dan misschien weer een illusie zijn. Dan heeft straks niet de minister het gedaan, maar de toezichthouder. Daar moet je een beetje voorzichtig mee zijn. Dat de toezichthouder nu echter minimale bevoegdheden heeft en daar heel weinig mee kan, is een feit. Ik denk dat meer bevoegdheden wel zou helpen, zonder dat ik de illusie heb dat dit het fundamentele vraagstuk oplost.

Mevrouw **Vos**: Dank u. Misschien is het toch ook aardig om de volgende vraag voor te leggen aan de heer Combée en daarna aan mevrouw Van Buchem. Als u kijkt naar de rol van toezichthouders in de hedendaagse samenleving, hun rol in de bewaking van de belangen van consumenten, ervoor zorgen dat de marktwerking fatsoenlijk verloopt, kunt u dan een wat algemener oordeel geven over de stand? Wat zou naar uw idee wellicht beter kunnen?

De heer **Combée**: Om bij het laatste voorbeeld te beginnen, kun je natuurlijk nooit van een toezichthouder verwachten dat hij de capaciteitsproblemen van het spoor zal oplossen. Dat moet je daar niet van verwachten. Ik geloof wel dat er iets te winnen valt als de toezichthouder expliciet opdracht krijgt om het eindresultaat van de marktwerking voor ogen te houden. Het vervoer en het spoor zijn typisch voorbeelden waarin de toezichthouder vooral een rol heeft op de aanbodstructuur, maar eigenlijk niet op het effect daarvan op de eindgebruiker. Wat mij betreft zou dat, op plekken waar het nog niet zo goed geregeld is, een expliciete opdracht aan een toezichthouder kunnen zijn.

Mevrouw **Vos**: U zegt: je zou de toezichthouder opdracht kunnen geven om het eindresultaat als het ware te meten en publiek te maken, om daar een soort publieke verantwoording mee te organiseren. Maar wat zou de toezichthouder dan precies moeten meten?

De heer **Combée**: Meten zei ik niet. Als toezichthouders meer discretionaire mogelijkheden krijgen om in te grijpen in een marktwerkingsproces als zij zien dat die niet het beoogde resultaat voor de eindgebruiker oplevert, dan hoort daar natuurlijk bij dat die toezichthouder daar verantwoording over aflegt. In die zin moet je het meetbaar maken en ontstaat er wellicht ook een iets andere relatie met minister en parlement. Dat is bijvoorbeeld in Angelsaksische landen gebruikelijk. In het VK en in de VS is het zeer gebruikelijk dat er een andere rolverdeling is tussen de toezichthouder aan de ene kant en de wetgever, de minister aan de andere kant. Wij hebben toch de traditie dat we vrij gedetailleerd in wetten dichttimmeren wat de

taakopdracht van de toezichthouder is. Daarna geven we vrij weinig discretionaire bevoegdheden aan die toezichthouder om verschillende gevallen verschillend te beoordelen. Dat is er natuurlijk ook de oorzaak van dat een toezichthouder zoals OPTA heel veel heeft moeten procederen: waar OPTA probeerde gebruik te maken van enige discretionaire bevoegdheid, werd dat direct voor de rechter in twijfel getrokken door de marktpartijen onder dat toezicht. Het is trouwens voor een parlement ook bijna ondoenlijk. Als je kijkt hoe ongelofelijk complex de Gas- en de Elektriciteitswet in elkaar zitten, ik noem maar wat, dan kun je bijna niet van een Kamerlid verwachten dat hij of zij volledig de berekeningsmethoden doorgrondt die daar achter liggen. Ik zou het niet vreemd vinden, zo'n bevoegdheid eerder bij de toezichthouder te leggen. Dan hoort daar vervolgens bij dat de toezichthouder daarover verantwoording aflegt.

Mevrouw **Vos**: En die verantwoording zou in het parlement moeten worden afgelegd?

De heer **Combée**: Dat is nu heel ongebruikelijk, maar ik zou dat eigenlijk een heel interessante richting vinden.

Mevrouw **Vos**: Het is interessant om ook van u, mijnheer Fonteijn, te horen wat u vindt van het direct afleggen van verantwoording in het parlement.

De heer **Fonteijn**: Er stond onlangs een heel interessant stukje in Het Financieele Dagblad, ik weet niet of u het gelezen hebt. Daarin werd de spoorregulering eigenlijk vergeleken met die van de energie. Men suggereerde dat je de structuur van de energieregulering heel goed zou kunnen gebruiken daarvoor. Dat vond ik een heel praktische suggestie. Was het volgende punt de parlementaire verantwoording?

Mevrouw **Vos**: Ja, de verantwoording. U doelde daar al even op. Zou het dienstig zijn voor u om direct verantwoording te kunnen afleggen over uw bevindingen en uw activiteiten, uw acties aan het parlement?

De heer **Fontejn**: Het is natuurlijk een beetje de vraag wat je verstaat onder verantwoording. Uiteindelijk is er de ministeriële verantwoordelijkheid. Ik geloof dat het goed zou zijn als dat meer dan nu zou gebeuren. We hebben daarover onlangs ook als gezamenlijke markttoezichthouders een opvatting geuit in het kader van de kaderstellende visie op toezicht. Ik geloof dat het goed zou zijn als ik of in ieder geval een vertegenwoordiger van markttoezichthouders met regelmaat in het parlement vertelde wat men doet, vragen beantwoorde en accountable kon zijn voor wat ze doen.

De **voorzitter**: U zegt "meer dan nu". Dat suggereert dat er nu al op enige wijze verantwoording wordt afgelegd, maar dat is deze commissie tot nu toe niet geworden. Wat bedoelt u met "meer dan nu"?

De heer **Fontejn**: Met "meer dan nu" bedoel ik twee dingen. Ik weet dat mijn voorganger Kalbfleisch jaarlijks bij het uitbrengen van het jaarverslag dat verslag in persoon kwam toelichten aan de vaste Kamercommissie. Dat is, zo heb ik mij laten zeggen, in onbruik geraakt, niet om een of andere fundamentele reden, maar omdat er blijkbaar geen tijd of belangstelling meer voor was. Toen ik net benoemd was als voorzitter van OPTA, na het heftige debat over de kabel -- ik was er net twee maanden en wist amper waar het over ging -- heeft toenmalig minister Brinkhorst in een Kamerdebat gezegd: dit wordt zo technisch en zo ingewikkeld, dat ik de voorzitter van OPTA vraag om morgen in de Kamercommissie te komen uitleggen wat het probleem is.

De **voorzitter**: Daar was u vreselijk blij mee.

De heer **Fontejn**: Ik heb dat, zeker gezien het gesprek dat zich daar heeft afgespeeld, een buitengewoon goede situatie gevonden. Niet alleen nam de minister zelf het initiatief en werd het geen strijd waarin die toezichthouder zich zit te profileren en zo nodig een grote broek moet aantrekken, maar dat juist in overleg tussen de minister en de toezichthouder dat soort situaties plaatsvonden. Ik heb dat als zeer positief en leerzaam ervaren. Of je dat

voortdurend moet doen, is een andere vraag, maar met regelmaat vertellen en uitleggen wat je aan het doen bent en daar in bijzondere gevallen accountable voor zijn, zou ik toejuichen.

Mevrouw **Van Buchem**: Onze ervaring is ook dat wij verantwoording via de minister afleggen. Wij zijn misschien in een bijzondere positie, in vergelijking met NMa en OPTA, omdat wij een ambtelijke dienst zijn. In die zin zijn wij geen zbo. Wij leggen verantwoording af via onze agenda, het jaarverslag en evaluaties. De eerste wettelijke evaluatie is recent gedaan. Wij hebben ook de ervaring dat er tot nu toe geen problemen waren, ook niet vanuit het ministerie, als wij verzocht werden om bijvoorbeeld een technische briefing of uitleg, of als er contacten waren met de vaste Kamercommissie. Ik denk dat dit heel behulpzaam kan zijn. Dat hebben we onder andere gemerkt toen de Wet oneerlijke handelspraktijken door de Kamer werd behandeld. Dan is het heel simpel om technische inbreng te kunnen leveren over eventuele uitvoeringsproblemen die wij voorzagen. Ik ben daar een groot voorstander van. Een ander mooi instrument vind ik het wettelijk vastgelegde maatschappelijk overleg dat wij hebben, en waarin wij met name tegenover consumentenorganisaties, maar ook VNO NCW, MKB Nederland en een aantal andere partijen verantwoording afleggen over de keuzes die wij maken en de onderwerpen die wij oppakken. Daar doen wij ook verslag over. Ik denk dat dit ook een mooi instrument is om tegenover de maatschappij verantwoording af te leggen.

Mevrouw **Vos**: De nieuwe vormen van verantwoording tegenover de samenleving, de maatschappij en de maatschappelijke organisaties zijn inderdaad een interessant onderwerp, dat wij graag met u willen bespreken. Er wordt nu gewerkt met tal van nieuwe handvesten, visitaties, benchmarks en klantenpanels. U zegt dat een positieve ontwikkeling te vinden. Ziet u ook effecten van dit type van verantwoording? Hebt u het idee dat u uw werk beter kan doen, dat het echt effectief is en dat het in dit geval ook de consumentenbelangen ondersteunt?

Mevrouw **Van Buchem**: Naar mijn gevoel wel. Als Consumentenautoriteit zijn wij een kleine toezichthouder en bestrijken wij een heel breed terrein, namelijk alle economische sectoren behalve de financiële sector. Dan moet je ook keuzes maken welke problemen je wel oppakt en welke niet. Een belangrijke bron van informatie zijn voor ons de meldingen die ik eerder noemde via ConsuWijzer, maar het is ook heel slim om met marktpartijen te praten. De Consumentenbond zit via zijn contacten op een schat van informatie, evenals de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en het Juridisch Loket. Bij elkaar gebracht met de input van aan de andere kant de brancheorganisaties en VNO NCW, kan dit helpen om keuzes te maken die je vervolgens ook kunt verantwoorden. We hebben zelf het gevoel dat dit een goede manier is om te werken. Uit onze eerste wettelijke evaluatie bleek dat dit ook wordt onderschreven door de marktpartijen: oké, jullie maken de goede keuzes en pakken de punten aan die wij belangrijk vinden.

Mevrouw **Vos**: Hebben de burgers ook het idee dat de informatie die op deze manier beschikbaar komt en wat u doet, voor hen van belang is?

Mevrouw **Van Buchem**: Daar hebben wij geen gericht onderzoek naar gedaan. Wat wij echter wel doen, is wat specifiek. We proberen de consumenten via het loket Consuwijzer te informeren en ze handvatten te geven om zelf hun recht te halen. Daar meten we wel jaarlijks de klanttevredenheid. Bezien wordt of mensen het gevoel hebben dat ze goed geholpen worden en dat ze iets kunnen met de informatie die ze krijgen. Dat is ons meest directe contact met de burger/consument om te polsen of hetgeen wij aanbieden ook hetgeen is waar men behoefte aan heeft.

Mevrouw **Vos**: Hoe verhoudt zich dit type verantwoording, meer richting de samenleving, marktpartijen, burgers, met de verantwoording die in het parlement via het democratisch proces wordt afgelegd, de representatieve democratie? Vindt u dat type van verantwoording voor een deel zou kunnen

vervangen wat er in het democratische proces gebeurt? Of zegt u: dat zijn zaken die elkaar aanvullen?

Mevrouw **Van Buchem**: Naar mijn gevoel kunnen ze elkaar versterken. Voor ons is het belangrijk om een beeld te krijgen van de problemen die er zijn. Ook de Kamer en de signalen die wij van de Kamer krijgen, spelen daarin een rol. Kamerleden worden ook benaderd door consumenten. Dat helpt ook wat de instrumenten betreft. In ons geval is door de Kamer gevraagd of de Consumentenautoriteit wel voldoende instrumenten heeft om snel te kunnen ingrijpen. Je ziet bij de problematiek die wij aanpakken immers vaak dat het met de formele aanpak -- onderzoek, rapport opmaken en eventueel een sanctie opleggen -- te lang kan duren, zodat de schade voor de consument doorloopt. Dat is duidelijk gesignaleerd in de Tweede Kamer, waardoor een discussie op gang is gekomen over de vraag of de toolbox van de Consumentenautoriteit wel op orde is. Nu zijn er stappen gezet om die toolbox op orde te brengen.

De heer **Fontein**: Ik heb een heel korte aanvulling daarop. Wij hebben drie kernwaarden voor onze nieuwe organisatie. Daar blijkt iets uit. Die waarden zijn: openheid, professionaliteit en onafhankelijkheid. In de openheid past dit helemaal. Bij het afleggen van verantwoording moet de onafhankelijkheid in de interactie met de Kamer natuurlijk wel blijven staan. Je wordt immers niet naar huis gestuurd met de boodschap: doe het maar zus of zo. Dat wederzijdse begrip is daar wel heel fundamenteel in. Als je een onafhankelijke toezichthouder hebt, die los van de waan van de dag opereert, dan moet je die vanuit de politiek ook beschermen. Dat is natuurlijk een gevoelig punt.

Mevrouw **Vos**: Kunt u daar misschien voorbeelden van geven? Ik vraag dat om te kunnen duiden waar zich dat zou kunnen voordoen. Ik begrijp wat u bedoelt.

De heer **Fontejn**: We moeten het niet al te zwaar aanzwengelen, maar je kunt je voorstellen dat er politieke opvattingen bestaan over de zorg, waar de toezichthouder op de markt, in dit geval de NMa, iets van zou vinden. Dan zie je botsingen tussen de opvattingen over marktwerking, over publieke belangen en over de vraag of er sowieso al marktwerking moet zijn. Ik denk dat dit soort vragen er een voorbeeld van zijn hoe vlug dat debat een politieke lading krijgt, terwijl er toch niet voor niets een onafhankelijke toezichthouder is.

Mevrouw **Vos**: Ziet u een mogelijkheid om juist wanneer u verantwoording aflegt in het parlement, op een zinvolle manier dat debat te voeren?

De heer **Fontejn**: Ja, ik geloof heel sterk in dialoog op dat punt. Als je die dialoog hebt, dan is mijn ervaring dat dit buitengewoon veel helpt. Dat merk ik heel vaak als ik, ook in fel bekritiseerde beslissingen van OPTA en NMa, even losraak van de krantenkop en uitleg waarom een toezichthouder dat doet en wat die allemaal al gedaan heeft in het verleden, buiten de krant om, om ervoor te zorgen dat er een bepaalde situatie zou ontstaan.

De **voorzitter**: Misschien mag ik dit nog even aanscherpen. We naderen het einde van dit gesprek, dan mag het nog even heel scherp. Als u als directeur van de Consumentenbond, de belangenbehartiger van de consument, voor de keuze zou worden gesteld om als hoofdlijn te kiezen voor een verzelfstandigde overheidstaak, heb je dan als Consumentenbond meer vertrouwen in parlementaire controle of in controle door een onafhankelijke toezichthouder? Welke hoofdlijn spreekt u dan het meest aan? En zegt u nu alstublieft niet "dat hangt ervan af". U hoeft ook geen "ja" of "nee" te zeggen, want we zijn hier in de Eerste Kamer, maar we willen er graag wat scherpere in. We willen uw bespiegelingen horen. Hoe kijkt u hier tegenaan, want dit is toch een heel fundamentele keuze.

De heer **Combée**: Ik zei eerder dat je wat mij betreft de grens tussen waar de beleidsverantwoordelijkheid ophoudt en wat nu een politieke

verantwoordelijkheid is, best wat verder zou mogen opschuiven en dat toezichthouders meer discretionaire bevoegdheden zouden moeten krijgen om in verschillende situaties verschillend op te treden. Daar zou ik voorstander van zijn. Vervolgens moet je dan wel de manier regelen waarop daarover verantwoording wordt afgelegd. Ik denk dat er twee manieren zijn die tegelijkertijd naast elkaar een plek horen te krijgen. Op dit moment is het al zo dat nagenoeg alle toezichthouders een of andere vorm van maatschappelijk overleg ...

De **voorzitter**: Mag ik u even onderbreken? Dat is een duidelijk antwoord. Het lijkt paradoxaal. U bent directeur van de Consumentenbond, dan lijkt het toch zo te zijn, althans dat zou ik mij kunnen voorstellen, dat u namens uw achterban meer invloed kunt uitoefenen op het parlement dan op een onafhankelijke toezichthouder. Waarom kiest u dan in zo'n situatie toch, natuurlijk onder randvoorwaarden en met het afleggen van verantwoording, voor de onafhankelijke toezichthouder?

De heer **Combée**: Bijvoorbeeld om redenen van snelheid. Soms ook omdat een kwestie heel erg gedetailleerd en heel precies kan zijn, waardoor het lastig wordt om dat in de Kamer op te lossen en waardoor het lastiger is om het met de minister op te lossen. Ik zeg niet dat het niet lukt, maar het is behoorlijk complex en het duurt soms ontzettend lang.

De **voorzitter**: Het gaat dus vooral om praktische overwegingen en niet om principiële redenen of om een bepaalde visie op hoe de overheid zou moeten worden ingericht?

De heer **Combée**: Er is één typisch principiële debat dat wij met bijna alle toezichthouders hebben. Wij willen graag dat toezichthouders zo transparant mogelijk zijn. Als zij een overtreding constateren, willen wij graag dat die zo snel mogelijk openbaar wordt gemaakt. Als dat gebeurt, dan zijn de consumenten het beste beschermd, want dan tuinen zij er niet in. Daar staat echter de rechtszekerheid tegenover van degene die de overtreding begaan

heeft. Er moet natuurlijk wel goed onderzoek worden gedaan, de feiten moeten vastgesteld worden, er moet hoor en wederhoor plaatsvinden et cetera. Daar zit gewoon een spanning in. Dat is een debat dat typisch met de politiek gevoerd moet worden, omdat het een politieke afweging is wat je zwaarder laat wegen. Wel heel gedienschtig vind ik al die maatschappelijke overleggen die wij bij de toezichthouders hebben. Soms doen we dat alleen, als consumentenvertegenwoordiger samen met andere consumentenorganisaties, maar heel vaak doen we het ook samen met de bedrijven, met de stakeholders erbij. Dat zijn heel gezonde en goede discussies. Ik ben er persoonlijk groot voorstander van om in die stakeholdersoverleggen de vraagkant en de aanbiederskant tegelijkertijd aan tafel te hebben. Dan kun je namelijk vrij goed wegen welke belangen er tegenover elkaar zijn. In dit geval is bijvoorbeeld transparantie typisch iets wat door de politiek besloten zou moeten worden. Je zorgt voor een goede discussie door het platform van die stakeholders te hebben, waar in feite die belangen vrij sterk tegenover elkaar gezet kunnen worden.

De **voorzitter**: Ik kijk even naar de commissieleden. Mevrouw Vos, was u klaar?

Mevrouw **Vos**: Ik was klaar met mijn blokje, maar ik heb nog één vraag aan de heer Combée. Die wil ik toch graag nog stellen. Het ging net over de vraag in welke sectoren de marktwerking wel en niet gelukt was. U zei dat het wat u betreft op het spoor het minst gelukt was, vergeleken bij telecom en energie. U kwam tot dat oordeel omdat daar de minste keuzevrijheid is ontstaan voor de consument. Ik wil daar een verhelderende vraag over stellen. Beoordeelt u het slagen van marktwerking met name aan de hand van de keuzevrijheid? Of zijn er ook andere factoren aan de hand waarvan u dat beoordeelt? Wellicht heb ik u verkeerd begrepen, maar daar wilde ik graag nog een toelichting op.

De heer **Terpstra**: Mag ik daar een vraag aan vastknopen? Mevrouw Jorritsma heeft in een eerder gesprek binnen het openbaar vervoer nog een

onderscheid gemaakt tussen de NS en het streekvervoer, omdat in het streekvervoer volgens haar de consumentenvrijheid en de consumentenbelangen aanmerkelijk beter waren behartigd dan bij de NS. Deelt u die mening?

De heer **Combée**: Het succes van marktwerking meten wij af aan keuzevrijheid, aan de reële toegang tot keuzes voor consumenten en aan de mogelijkheid om als consument marktmacht uit te oefenen, door iets anders te gaan doen als je ergens niet tevreden over bent. In die zin vind ik de marktwerking in het openbaar vervoer minder goed gelukt dan in de andere twee voorbeelden. Net dat is dus niet mogelijk. Natuurlijk kan het zijn -- dat is een ander consumentenbelang -- dat in de bedrijfsvoering de efficiëntie groter wordt, omdat de druk op bedrijfsprocessen groter wordt. Uiteraard is daar ook een consumentenbelang mee gemoeid. Als ik het echter vergelijk met de twee andere sectoren, dan moet ik vaststellen dat er in de sectoren telecom en energie meer keuze en meer concurrentie is dan in het vervoer. In dat opzicht zie ik het landelijk spoorvervoer en het streekvervoer eigenlijk gelijk. De positie van de consument verschilt niet wezenlijk tussen de een en de ander.

De **voorzitter**: Dank. Zijn er bij de leden van de commissie nog andere vragen?

De heer **Kuiper**: Ik wil nog even mijn gedachtewisseling voortzetten met de heer Fonteijn over het afleggen van verantwoording in het parlement. Dat kan door zbo's, door toezichthouders, zelfs het voorbeeld van sg's is hier al langsgesproken. Laten wij het even houden bij zbo's en toezichthouders. Ik pleit tegelijkertijd voor een ruimere bevoegdheid voor toezichthouders om in eigen recht beslissingen te nemen. Stelt u zich eens voor dat het hoofd van een zbo of een toezichthouder in het parlement komt en accountable wil zijn, maar de Kamer zegt: wij zijn het toch op een aantal punten niet eens met de manier waarop u gebruik hebt gemaakt van uw vrijheid om in eigen recht te

beslissen en gaan een aantal dingen teruggeven. Wat gebeurt er dan volgens u, politiek?

De heer **Fontejn**: Dan denk ik dat de toezichthouder ... Laat ik anders beginnen. Ik vind dat het pleidooi voor meer accountability past. Het is een tegenhanger van meer bevoegdheden. Als je pleit voor meer bevoegdheden, dan moet je ook accepteren dat je opener verantwoording moet afleggen en accountable moet zijn. Als de toezichthouder in het bijzonder in individuele gevallen beslissingen neemt en daarvoor door het parlement op het matje wordt geroepen, dan vind ik dat een toezichthouder die een rechte rug heeft en stevig in zijn schoenen staat, dat beleefd, maar beargumenteerd en gemotiveerd naast zich neer zou moeten leggen. Als het parlement dat niet accepteert, dan zal het parlement de regels moeten wijzigen. Ik geloof niet dat een toezichthouder daarvoor zou moeten zwichten. Dat is de kern van zijn onafhankelijkheid. Hetzelfde geldt als de minister tegen de toezichthouder zegt: je moet in een individuele zaak dit of dat doen. Het staat ook in de instellingswet: in individuele zaken mag de minister geen instructies geven. Ik denk dat de toezichthouder dat in zijn functie ook niet behoort te accepteren van het parlement, met alle respect voor het parlement.

De heer **Kuiper**: Dat is interessant. Je zou dus kunnen zeggen dat de minister helemaal niet over individuele zaken zou moeten gaan. Die zou je op enige afstand van de minister moeten beleggen. Wat als de Kamer hier en daar in individuele gevallen, maar vooral over de manier waarop de uitvoering geschiedt, opmerkingen maakt, en het dan toch oneens is met de toezichthouder of met het hoofd van het zbo? Dan zegt u dus dat het hoofd van het zbo dat naast zich neer zou moeten leggen. Moet de Kamer dan naar de minister gaan en zeggen: wij vinden eigenlijk dat u iets moet doen, door middel van regelgeving of hoe dan ook, om te kunnen ingrijpen in dat verzelfstandigde orgaan?

De heer **Fontejn**: Ik acht dat de Koninklijke route de gevolgd zou moeten worden.

De heer **Vliegenthart**: Nog een vraag om dit goed scherp te krijgen. U zegt geen bevoegdheid zonder verantwoording. Hoe zou dat dan in de praktijk moeten gaan? Er is een debat in de Tweede Kamer en daarin wordt gezegd: aan de manier waarop u die ruimere bevoegdheid vormgeeft, zouden wij graag dit en dat willen veranderen. Dan zou de route volgens u zijn dat daarna de minister gesommeerd wordt door de Kamer, door middel van een motie of op welke manier dan ook, om een aanwijzing te geven of om de wet- en regelgeving te veranderen?

De heer **Fonteijn**: Ik denk dat de toezichthouder bij zijn standpunt zou moeten blijven als het over individuele gevallen gaat. Dat is fundamenteel in alle regelgeving, zeker op het gebied van telecom en energie en dergelijke. Als het gaat om algemene beleidsinstructies aangaande de richting -- dat kunt u zich ook in de zorg of op andere terreinen heel goed voorstellen -- dan zou dat in ons huidige staatsrechtelijke systeem toch lopen via de verantwoordelijke minister, in dit geval die van EL&I. In sommige buitenlandse landen is dat anders.

De heer **Vliegenthart**: Dan maakt u onderscheid tussen het individuele geval en de manier waarop het systeem dient te worden aangestuurd.

De heer **Fonteijn**: Dat maak ik ook, want de relatie tot de minister van EL&I is ook zo dat de minister algemene beleidsbrieven kan uitdoen en algemene beleidsinstructies kan geven, maar zich niet mag bemoeien met individuele gevallen. Als er een rel is over het spoor en er zit hier een toezichthouder die de Kamer over zich heen krijgt, dan zal hij dat beleefd moeten pareren. Hij zal aan de Kamer moeten uitleggen dat de minister, als de Kamer meent dat het met de structuur te maken heeft, hem de ruimte moet geven of ruimte moet afnemen om het anders te doen. Ik kan me dat niet anders voorstellen. Het alternatief is dat je in dit geval het bestuur van de toezichthouder direct parlementaire verantwoordelijkheid geeft. Ik denk niet dat dit past in ons systeem.

De heer **Vliegenthart**: Dan hebben wij dat helder. Dan zegt u dus ook: de toezichthouder dient in de uitvoering van het individuele geval vrij te zijn en zijn rug in de verantwoording recht te houden. Tegelijkertijd vindt u dat de toezichthouder zich over de manier waarop het systeem wordt aangestuurd, te allen tijde door de minister aanwijzingen moet laten geven hoe er toezicht gehouden moet worden binnen de regels.

De heer **Fonteijs**: Ja. Dat ben ik met u eens.

Mevrouw **Van Buchem**: Het nader toezicht in de individuele gevallen loopt via de rechter.

De **voorzitter**: Dank. We hebben volgens mij een lang en intensief gesprek gehad. We hoeven niet noodzakelijkerwijs de allerlaatste minuut van de gereserveerde tijd op te maken. Ik wil deze bijeenkomst echter ook niet beëindigen voordat ik u allen heb gevraagd of er nog punten zijn die vandaag niet aan de orde zijn gekomen en die u toch graag aan deze commissie zou willen meegeven.

De heer **Fonteijs**: Ik kan het toch niet nalaten om te zeggen dat ik, toen ik de eerste dag van de discussies zag, de gesprekken over al deze operaties een buitengewoon negatieve uitstraling vond hebben. Mijn ervaring is dat in het bijzonder in de telecom, maar ook in de energiesector, mijn beeld zowel op het punt van de marktwerking als voor de consument aanzienlijk positiever is.

De **voorzitter**: Hebt u toen de hele uitzending gezien? Of hebt u vervolgens uw informatie vooral uit de media gehaald?

De heer **Fonteijs**: Beide.

De **voorzitter**: Wij zullen ernaar streven om een zo breed en genuanceerd mogelijk beeld neer te leggen. Dank voor uw opmerking.

Dan dank ik u bijzonder hartelijk voor uw komst. Ik sluit deze bijeenkomst en deel mee dat dit de laatste openbare bijeenkomst was. We gaan nog een aantal gesprekken voeren, maar die zijn niet meer openbaar en worden dus ook niet uitgezonden. Ik dank alle drie onze gasten nogmaals voor hun komst.

Sluiting 13.46 uur.