



# Jaarplan Toezicht 2019

Agentschap Telecom



## Voorwoord



Nederland kan niet zonder betrouwbare technische infrastructuur. IT-, telecommunicatienetwerken en andere technische infrastructuren worden steeds meer gezien als levensbehoefte. Apparaten moeten veilig en storingsvrij te gebruiken zijn. En meet- en weegapparatuur moeten betrouwbaar aangeven wat er wordt geleverd. Daar houdt Agentschap Telecom toezicht op.

Het publieke belang is daarbij leidend. Dat geldt voor alle toezichtdomeinen van het agentschap: van de telecom- en IT-infrastructuur tot meetapparatuur en van kabels en leidingen tot digitaal vertrouwen en weerbaarheid. Agentschap Telecom signaleert en agendeert ontwikkelingen die een risico vormen voor de samenleving. En treedt op als dat noodzakelijk is. Dat doen we professioneel en betrouwbaar. En met kennis van zaken.

Vanuit die verantwoordelijkheid en expertise signaleert Agentschap Telecom in het complexe en dynamische speelveld van technische infrastructuren een aantal significante ontwikkelingen en vergezichten.

Zo leidt de doorontwikkeling van 4G en de komst van 5G tot een **digitale transitie** en een toenemende afhankelijkheid van snelle en betrouwbare mobiele telecommunicatie. Deze afhankelijkheid is inmiddels doorgedrongen tot in de haarvaten van de samenleving. De 5G-techniek is daarbij een *enabler* voor nieuwe diensten en toepassingen, zoals smart mobility en in de agro-business. Dat brengt nieuwe toezichtsvraagstukken met zich mee op het gebied van continuïteit en betrouwbaarheid van de technische infrastructuur van deze diensten.

Significant is ook de **toenemende afhankelijkheid van digitale systemen en digitale diensten**. Transacties spelen zich meer en meer af in de digitale wereld; webshops verkopen inmiddels meer goederen dan fysieke winkels. Daardoor ontstaan nieuwe toezichtsvraagstukken op het gebied van betrouwbaarheid en het beveiligingsniveau van digitale identiteiten. Zeker gezien het feit dat de toenemende afhankelijkheid van digitale systemen zich ook voor doet in de leveringsketens van energie, internet- en clouddiensten. Dat vereist digitale weerbaarheid van dergelijke vitale infrastructuren en ook dat leidt weer tot nieuwe vraagstukken voor het toezicht.

De groeiende afhankelijkheid van telecommunicatie, digitale systemen en digitale diensten zal ook haar weerslag hebben op de **energietransitie**. Die zal bovendien leiden tot ingrijpende veranderingen aan de fysieke infrastructuur in en boven de bodem. Het aantal graafbewegingen neemt fors toe. Het belang van het voorkomen van graafschade daarbij groeit navenant. Agentschap Telecom houdt daar toezicht op. De energietransitie betekent daarnaast meer decentrale opwekking en afrekening. De meetsystemen moeten feilloos functioneren om vertrouwen te hebben en houden in de individuele en collectieve opbrengst van de energietransitie.

Als afgeleide van deze ontwikkelingen heeft Agentschap Telecom een aantal speerpunten voor het komende jaar 2019. Eén van die speerpunten is de continuïteit en toekomstvastheid van telecommunicatie- en IT-infrastructuur. Specifieke aandacht zal er daarbij zijn voor de randvoorwaarden voor de continuïteit van spectrumafhankelijke bedrijfsprocessen. Dat geldt niet alleen voor de grote industrie, maar zeker ook voor het midden- en kleinbedrijf.

Ook zal het agentschap in 2019 nadrukkelijk inzetten op het behouden van het vertrouwen in de veiligheid en betrouwbaarheid van in de handel gebrachte apparatuur. Daarbij gaat het zowel om telecommunicatie als om meet- en weegapparaten. Als derde prioriteit kiest Agentschap Telecom voor het investeren in de betrouwbaarheid van de digitale dienstverlening en het vergroten van de digitale weerbaarheid van vitale infrastructuren op het gebied van energielevering en internet- en clouddiensten.

Ons land kan niet zonder een robuuste technische infrastructuur. Daarom staat Agentschap Telecom ook in 2019 weer voor de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van IT- en communicatienetwerken. Agentschap Telecom, voor een veilig verbonden Nederland.

*John Derksen*  
waarnemend Hoofdinspecteur  
Agentschap Telecom

# Inhoud

	<b>Voorwoord—2</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding—4</b>
<b>2</b>	<b>Ontwikkelingen—6</b>
<b>3</b>	<b>Speerpunten in 2019—9</b>
3.1	Toezicht op beschikbaarheid van technische infrastructuren—10
3.2	Toezicht op continuïteit van netwerken en diensten—12
3.3	Toezicht op het vertrouwen in netwerken en diensten—14
<b>4</b>	<b>Uitgangspunten in het toezicht—16</b>

# 1 Inleiding



Telecommunicatie is altijd en overal aanwezig in onze huidige samenleving. Gelukkig maar, want zonder loopt Nederland vast. Achter telecom en andere technische infrastructuren schuilen maatschappelijke, economische en veiligheidsbelangen: denk aan dagelijks gebruik van internet maar ook toepassingen in de industrie, de agrosector, de retailsector, de zorgsector, of het onderwijs.

Onze missie is daarom:





*“Agentschap Telecom staat voor de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de IT- en communicatienetwerken, zodat Nederland veilig verbonden is.”*

Agentschap Telecom is toezichthouder én uitvoerder en houdt zich bezig met maatschappelijke vraagstukken die voor iedereen in het dagelijks leven actueel en relevant zijn:

- Mijn appje komt even niet aan, maar naar 112 kan ik toch altijd bellen?
- Is mijn slimme energiemeter wel betrouwbaar?
- Koop ik nu een apparaat dat niet stoort?
- Ze zijn aan het graven in mijn straat, heb ik straks nog wel gas en stroom?
- Digitale radio; werkt dat overal?
- Hoe weet ik of ik mijn persoonlijke gegevens betrouwbaar naar een website stuur?
- Hoe is het mogelijk dat ik kan bellen met mijn dochter die op missie is in Afghanistan?
- Is die antenne wel veilig die net op de hoek van de straat is neergezet?
- Krijg ik wel echt een kilo appels of 15 liter benzine?
- Hoe zit het met de cyberweerbaarheid van onze energievoorziening?

Bovenstaande vragen illustreren een groot deel van het werkveld van Agentschap Telecom: mobiel dataverkeer, wifi in en om het huis, kabeltelevisie, graven in de buurt van gasleidingen, veilig betalen en zaken doen via internet, continuïteit in de energievoorziening of de werking van weegbruggen bij de afvalstort.

Agentschap Telecom opereert in de volgende domeinen:

 Domein telecom en IT- infrastructuur	Het telecommunicatiedomein; Hieronder valt het toezicht op de beschikbaarheid, continuïteit en betrouwbaarheid van telecom- en omroepnetwerken en het toezicht op veilig en storingsvrij gebruik van frequenties en apparatuur.
 Domein kabel- en leidingeninfrastructuur	Het domein kabel- en leidingen infrastructuur; Hieronder valt het toezicht op de graafketen voor de continuïteit van ondergrondse en bovengrondse netten.
 Domein meten	Het meetdomein; Hieronder valt het toezicht op de metrologie en waarborgwet.
 Domein digitale weerbaarheid en vertrouwen	Het domein van de digitale weerbaarheid en vertrouwen; Hieronder valt het toezicht op elektronische vertrouwensdiensten, zoals elektronische handtekeningen en identiteiten, alsmede het toezicht op de cyberweerbaarheid van netwerk- en informatiesystemen van vitale infrastructuren.

Hoofddoel van het toezicht is het beschermen van publieke belangen en het verminderen van maatschappelijke risico's op het gebied van de beschikbaarheid van de technische infrastructures, de continuïteit van netwerken en diensten en het vertrouwen daarin.

Voor de komende jaren ligt de focus op de verdere ontwikkeling van onze organisatie als transparante systeembewaker door tijdig belangrijke maatschappelijke issues te signaleren en te agenderen. Burgers, bedrijven en bestuursorganen moeten kunnen vertrouwen op een onafhankelijk toezichthouder die inzicht heeft in het speelveld, de juiste informatie over dit speelveld deelt en ingrijpt wanneer nodig. Agentschap Telecom stimuleert het vertrouwen in een aantal wezenlijke randvoorwaarden voor het functioneren van de maatschappij en de markt en draagt daarmee bij, aan een gunstig ondernemingsklimaat en een veilige leefomgeving. Dit impliceert vrijheid maar betekent ook een grote verantwoordelijkheid voor de markt.

Als toezichthouder stelt Agentschap Telecom het publieke belang centraal. Dit komt tot uiting in de manier waarop keuzes voor en de invulling van speerpunten (hoofdstuk 3) zijn gemaakt. Met de meerjaren ontwikkelingen en maatschappelijke vraagstukken als uitgangspunt zijn speerpunten bepaald in het toezicht voor 2019. We werken vanuit de principes van informatiesturing en risicogerichtheid (hoofdstuk 4).

Dit jaarplan geeft de speerpunten weer voor het toezicht van Agentschap Telecom in 2019.

## 2 Ontwikkelingen



Het toezichtdomein waar Agentschap Telecom mee te maken heeft, ontwikkelt zich snel. De maatschappelijke vraag verbreedt zich van storingsvrije beschikbaarheid, naar vertrouwen in veilig en continu gebruik van technische infrastructures. De technologische ontwikkelingen volgen elkaar in een rap tempo op. De technische infrastructures worden complexer door de samensmelting van systemen vanuit de verschillende domeinen. Zo worden bijvoorbeeld weeginstallaties draadloos aangesloten op het internet en zijn netwerksystemen van onze energievoorziening kwetsbaar voor cyberaanvallen.

De ontwikkelingen die in dit hoofdstuk worden geschetst hebben een meerjarig perspectief. Agentschap Telecom monitort de ontwikkelingen en speelt daar met haar keuzes en jaarlijkse activiteiten op in. In ons jaarbericht “Staat van de Ether” blikken we terug op onze activiteiten en signaleren wij de belangrijke trends binnen onze werkvelden.

## Telecom als levensbehoefte

Telecom wordt steeds meer gezien als noodzakelijk voor het goed functioneren van de economie en maatschappij. De consument ziet de smartphone bijvoorbeeld als een primaire levensbehoefte. Mobiel bereik moet bij voorkeur overal en altijd aanwezig zijn. Tegelijkertijd is 100% dekking niet mogelijk. Technisch gezien is er daardoor een ontwikkeling gaande om steeds meer capaciteit uit de bestaande en nieuwe technieken te halen. De gevoeligheid voor storingen kan hierbij stijgen. De inhoudelijke complexiteit neemt toe en de maatschappelijke druk wordt steeds groter op het beschikbaar zijn en blijven en het hebben van voldoende datacapaciteit.

## Digitale transitie en veranderend toezicht

De verregaande functionele integratie van de van oudsher specifieke systemen met internet zet door. Fundamenteel begrip van de infrastructuur (kabels, apparatuur, protocollen, techniek, air-interface, etc.) blijft essentieel om vraagstukken op het niveau van continuïteit en vertrouwen in netwerken en diensten goed te kunnen begrijpen. Toezicht op de infrastructuur blijft belangrijk.

### Telecomtransitie naar 5G

De doorontwikkeling van de openbare mobiele netwerken is in een nieuwe fase aangeland. De komende jaren wordt de 5G technologie uitgerold. Met deze standaard wordt een compleet nieuwe netwerkstructuur geïntroduceerd. 5G biedt een grotere datacapaciteit en een snellere responstijd dan eerdere generatie netwerken. 5G netwerken bieden een platform voor veel verschillende toepassingen, waarvan de traditionele openbare telefonie en internettoegang via smartphones er slechts één is. Naast deze traditionele partijen gaan naar verwachting ook andere, nieuwe gebruikersgroepen naar 5G netwerken migreren, zoals video- en audio broadcast, bedrijfs-kritische toepassingen, OOV diensten, zelfrijdende voertuigen, drones en een veelvoud aan IoT toepassingen. Al deze toepassingen kunnen binnen een 5G netwerk naast elkaar bestaan dankzij de "network slicing" technologie.

Dit brengt wel nieuwe toezichtvraagstukken met zich mee. Deze verschillende soorten toepassingen stellen andere eisen aan betrouwbaarheid, beschikbaarheid en latency (responsnelheid). Voor toepassingen zoals ITS (zelfrijdende voertuigen) gelden hele andere eisen dan voor traditionele internettoegang om video's te bekijken.

Het samenspel tussen de verschillende soorten dienstverleners, gebruikersgroepen en apparaten, en de 5G operators maakt dat het toezicht op 5G netwerken zich zal moeten richten op verschillende partijen en toepassingen. Deze diversiteit en complexiteit vraagt om een herinrichting van het toezicht op dergelijke netwerken, naast het al bestaande toezicht op de huidige 2G, 3G en 4G netwerken. 4G zal zich nog verder ontwikkelen omdat deze technologie de komende jaren de ruggengraat blijft vormen van de openbare mobiele communicatie.

## Technologische ontwikkelingen en digitaal vertrouwen

Met de verregaande digitalisering van de samenleving wordt het vertrouwen in het gebruik van dienstverlening en de beveiliging van netwerken en informatiesystemen binnen de digitale wereld steeds belangrijker, zowel bij burger als bedrijfsleven. Nieuwe maatschappelijke vraagstukken dienen zich aan. Deze gaan over (internet)privacy, (cyber) veiligheid en spelen zich af op systeemniveau. De digitale dienstverleners, ondernemingen en instanties hebben gezamenlijk een rol om (het vertrouwen) in het systeem overeind te houden. Agentschap Telecom heeft een aanvullende rol in het versterken van het vertrouwen in deze systemen met taken zoals het toezicht op elektronische certificaten, handtekeningen en het toezicht op de cyberveerbaarheid van netwerk- en informatiesystemen van vitale infrastructuren.

Voor deze nieuwe werkvelden is Europese samenwerking essentieel. Digitaal vertrouwen stopt niet bij de traditionele landsgrenzen.



## Toename toepassingen in vergunningvrije banden

Vergunningvrije toepassingen zijn blijvend succesvol, worden grootschalig gebruikt, bijvoorbeeld voor toepassingen rond het Internet of Things en Intelligent Transport Systems. De gebruikers (consumenten en in toenemende mate het MKB) hebben veelal geen weet van het onbeschermd karakter bij het gebruik van deze toepassingen en de storingen die zich kunnen voordoen. Ook ontbreekt het bij de gebruiker aan een reëel handelingsperspectief bij grote storingen. Onvoorwaardelijk gebruik van deze toepassingen lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Agentschap Telecom blijft onderzoek doen naar deze banden en biedt handelingsperspectieven waar nodig.

## Energietransitie

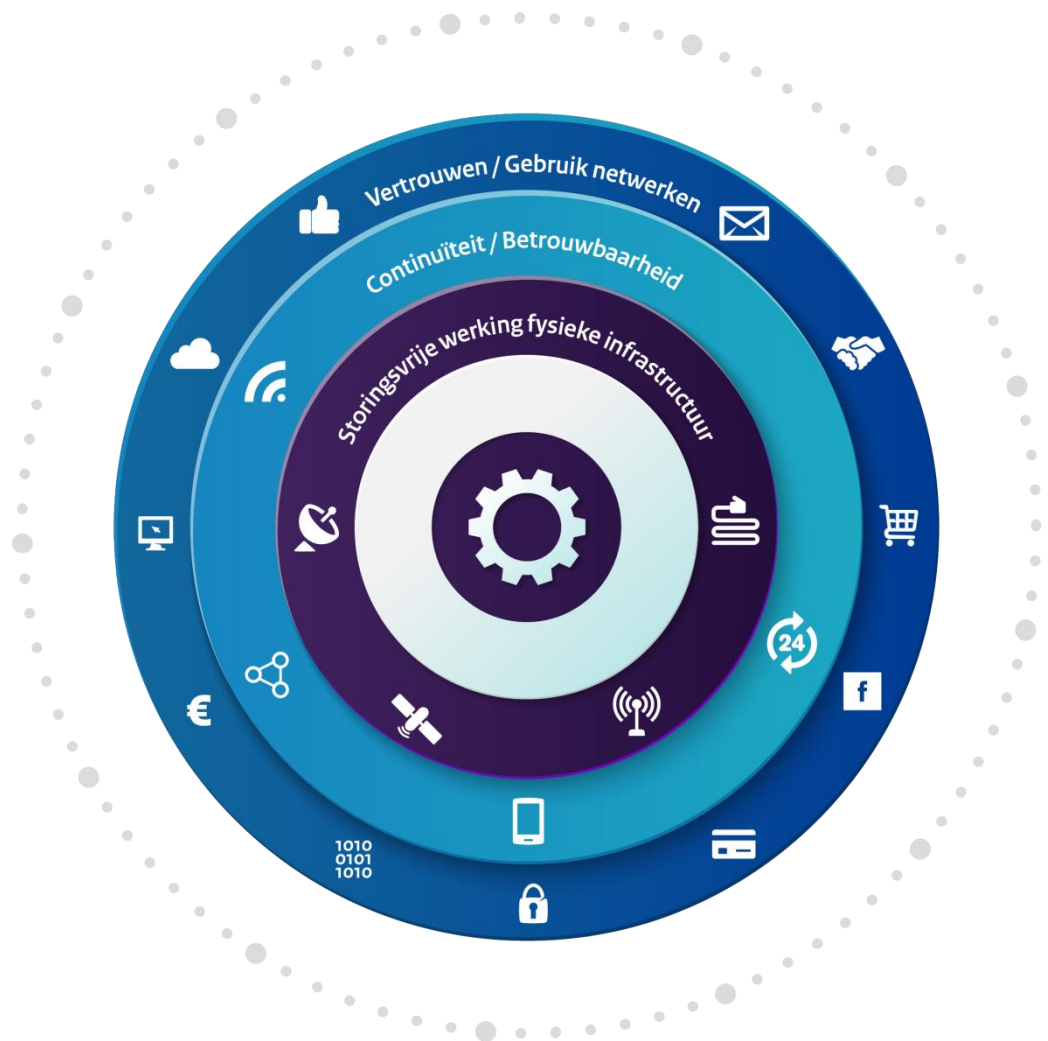
Betrouwbaarheid van de technische (meet)infrastructuur is een belangrijke randvoorwaarde voor het slagen van de energietransitie. Denk bijvoorbeeld aan het toenemende gebruik van slimme energiemeters, van laadpalen voor elektrisch vervoer, van warmtemeters en van waterstof als energiedrager.

Met de energietransitie wordt de opzet van de energieproductie en distributie anders. Voor Agentschap Telecom als toezichthouder op de cyberweerbaarheid van de energievoorzieningen brengt dit vraagstukken met zich mee over de leveringszekerheid van de diensten.

Leveringsonderbrekingen van essentiële diensten is tevens een risico omdat de energietransitie onder andere gepaard gaat met extra graafbewegingen. Met de energietransitie worden bijvoorbeeld gasleidingen verwijderd uit de ondergrond en worden meer elektriciteitskabels geplaatst. Andere soorten warmtenetten, waterstofnetten, grids met zonne- en windenergie moeten ook geplaatst worden.

Agentschap Telecom brengt in kaart waar vanuit de technische (meet)infrastructuur risico's kunnen optreden en zal zo nodig signaleren wanneer aanvullende maatregelen nodig zijn om het vertrouwen te waarborgen (denk hier bijvoorbeeld aan de goede werking van de slimme energiemeter).

### 3 Speerpunten in 2019



Eenzijds verwacht de maatschappij van het toezicht dat het alle risico's afvangt. Anderzijds wordt een laag kostenniveau en een beperkte toezichtlast verwacht. De beperkte toezichtcapaciteit noopt tot keuzes en prioritering waarbij het toezicht informatiegestuurd en risicogericht plaatsvindt. Gevolg bij selectiviteit is dat er sprake kan zijn van een restrisico bijvoorbeeld in de vorm van (ernstige) incidenten. Toezicht kiest bewust voor risicoaanvaarding, wetende dat niet alle risico's kunnen worden afgedekt.

Met de hierna beschreven speerpunten denkt Agentschap Telecom grip te houden op de eerder geschetste ontwikkelingen in hoofdstuk 2 en de maatschappelijke risico's zo klein mogelijk te houden. Aan de hand van de drie lagen uit bovenstaande afbeelding zijn per laag het belangrijkste keuzes weergegeven. In dit hoofdstuk wordt elke laag nader toegelicht.

### 3.1 Toezicht op beschikbaarheid van technische infrastructuren

Bij het toezicht op de technische infrastructuren gaat het om beschikbaarheid en storingsvrij gebruik van netwerken in gebruik bij de lucht- en scheepvaartsector, de OOV diensten, bedrijfsnetwerken, satellietnetwerken en de openbare telecom- en omroepnetwerken. Het veilig en storingsvrij gebruik van elektrische en elektronische apparatuur is ook onderdeel van het toezicht op de technische infrastructuur. Burger en bedrijf moeten kunnen vertrouwen op de aanwezigheid en goede werking van de technische infrastructuur om dagelijks gebruik te kunnen maken van de aangeboden diensten.

Agentschap Telecom houdt toezicht op de technische infrastructuur via onder andere nalevingstoezicht, markttoezicht, thematische onderzoeken en het behandelen van storingsklachten. Voorbeeld hiervan is het toezicht op de dekking en bereikbaarheid van mobiele netwerken.

Hieronder een overzicht van de speerpunten in 2019. De speerpunten komen voort uit de eerder geschetste ontwikkelingen “digitale transitie” en “telecom als levensbehoefte”. Daarbij staat het signaleren van toekomstige risico’s, dekking en handelingsperspectieven voor de bedrijven en burgers centraal. Met thematische onderzoeken wil het agentschap grip houden op de alsmaar groeiende markt voor vergunningvrije toepassingen.

Publiek belang	⇒ Toezichtdoel 2019	⇒ Speerpunten 2019
<b>In Nederland willen we nu en in de toekomst een goede dekking en een optimale capaciteit van mobiele netwerken.</b>	<p>Transparante opzet ingebruikname verplichting.</p> <p>Onderzoek naar de impact van toekomstige technologie op beschikbaarheid en storingsgevoeligheid van netwerken.</p> <p>Onderzoek naar oorzaken van gepercipieerd gebrek aan dekking.</p>	<p>Opstellen meetprotocol voor dekkings- en capaciteitseis multibandveiling-vergunningen met betrokkenheid van de markt.</p> <p>Onderzoek naar de gevolgen voor toezicht van nieuwe netwerktechnologie (o.a. verkenning impact 5G op bestaande netwerken diensten).</p> <p>Uitvoeren onderzoeken voor lokale en regionale overheden. (Bijvoorbeeld handelingsperspectieven gemeenten).</p>
<b>Keuzevrijheid in radioaanbod en kwaliteit van radio-uitzendingen.</b>	DAB+ uitrol laten plaatsvinden conform vergunningen.	Toezicht ingebruikname verplichting digitale radio conform het meetprotocol, waarop de markt heeft kunnen reageren.
<b>Acceptabele kwaliteit van het FM radiolandschap tot na uitfasering van de band.</b>	<p>Voorkomen en opheffen van verstoringen bij reguliere vergunninghouders en vitale frequentiegebruikers.</p> <p>Beperken maatschappelijke, economische schade door illegale activiteiten.</p>	<p>Multidisciplinaire aanpak bestrijding illegaal frequentiegebruik in samenwerking met onder andere Openbaar Ministerie en politie.</p> <p>Bevordering effectiviteit toezicht evenementenvergunningen.</p>



## 3.2 Toezicht op continuïteit van netwerken en diensten

Naast beschikbaarheid van technische infrastructuren is de continuïteit van netwerken en diensten van publiek belang. Netwerken dienen zo veel mogelijk beschermd te zijn tegen uitval als gevolg van externe factoren, zoals stroomuitval en graafschade. Met name aan diensten zoals het 112 alarmnummer, dat ononderbroken toegankelijk dient te zijn, worden hoge eisen gesteld. Agentschap Telecom is tevens aangewezen als toezichthouder voor de sectoren energie (gas, aardolie en elektra), internetinfrastructuur en digitale dienstverlening. Het doel van dat toezicht is de cyberweerbaarheid van onderhavige vitale infrastructuur te borgen (Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen, wBNI).

Agentschap Telecom houdt toezicht op de continuïteit via systeemtoezicht en nalevingstoezicht. Een belangrijk instrument is tevens het signaleren en agenderen door middel van incidentonderzoek of thematisch onderzoek. Agentschap Telecom doet regelmatig steekproefmetingen tijdens bijzondere omstandigheden naar de mate van bereikbaarheid van en toegang tot de belangrijke netwerken zoals 112. Op de graafketen houdt het agentschap toezicht via nalevingstoezicht, incidentonderzoek en handhavingscommunicatie. Op de wBNI houdt het agentschap toezicht via het uitvoeren van systeemtoezicht.

Hieronder een overzicht van de speerpunten op het gebied van continuïteit in 2019. De speerpunten zijn een versterking van het basistoezicht om gehoor te geven aan de maatschappelijke behoefte voor continuïteit van essentiële netwerken en diensten.

Publiek belang	⇒ Toezichtdoel 2019	⇒ Speerpunten 2019
<b>Vitale diensten zoals burgeralarmering, bereikbaarheid alarmnummer 112 functioneren.</b>	Continuïteit van dienstverlening NL alert en 112.	Onderzoek naar afhankelijkheden en kwetsbaarheden van vitale diensten van openbare netwerken i.s.m. Justitie & Veiligheid.  Bereikbaarheidsonderzoek 112 en NL alert tijdens grootschalige evenementen op specifieke locaties.
<b>Burgers en bedrijven kunnen ongestoord gebruik maken van telecomdiensten.</b>	Aanbieders treffen adequate maatregelen om de continuïteit van hun diensten te borgen.	Toezicht op maatregelen in continuïteitsplannen bij telecomaanbieders.  Onderzoek naar het gewenste continuïteitsniveau van de dienstverlening van kleine telecomaanbieders in relatie tot de eisen voor kleinere afnemers (consumenten en MKB).  Voorlichting nieuwe aanbieders en risicogericht toezicht (nieuwe) aanbieders.

Publiek belang	⇒ Toezichtdoel 2019	⇒ Speerpunten 2019
<b>Leveringszekerheid van vitale diensten zoals energie, gas, water en telecom/ internet.</b>	<p>De graafsector het aantal (vermijdbare) graafschades sterk te laten verminderen. Alle betrokkenen (opdrachtgever, netbeheerder en grondroerder) nemen hun verantwoordelijkheid in elke fase van het graafproces.</p> <p>Aanbieders treffen adequate maatregelen om de cyberweerbaarheid van vitale infrastructuren te borgen.</p>	<p>Uitbreiding toezicht netbeheerders t.a.v. huisaansluitingen gas.</p> <p>Samenwerking met Kadaster en netbeheerders voor nieuw informatie-uitwisselingssysteem KLIC-WIN.</p> <p>Focus op naleving van opdrachtgevers.</p> <p>Onderzoek naar de te nemen maatregelen t.b.v. de cyberweerbaarheid, ter invulling van de open norm.</p> <p>Startmeting bij aanbieders van essentiële diensten specifiek op het proces van incident afhandeling.</p>

### 3.3 Toezicht op het vertrouwen in netwerken en diensten

Bij het toezicht op het vertrouwen in netwerken en diensten gaat het om eerlijke handel, het bevorderen van vertrouwen in het gebruik van slimme meters, elektronische identiteiten en vertrouwensdiensten en de informatieveiligheid van telecommunicatiediensten.

Om eerlijke handel te bevorderen dient de technische infrastructuur op het gebied van meten en wegen te voldoen aan de eisen uit de Metrologiewet. Dit geldt ook voor het gehalte aan edelmetaal in bijvoorbeeld sieraden. De vereisten van de Waarborgwet zijn hierop van toepassing. Agentschap Telecom houdt hier toezicht op via nalevingstoezicht.

Bij elektronische vertrouwensdiensten gaat het om onder andere elektronische handtekeningen en certificaten voor de authenticiteit van websites. Agentschap Telecom houdt hier toezicht op en is verantwoordelijk voor het toelaten van partijen op de lijst van zogenaamde Trusted Service Providers die de zogeheten gekwalificeerde vertrouwensdiensten mogen leveren. Dit toezicht wordt namens de Minister van EZK uitgevoerd.

Daarnaast is er het afsprakenstelsel elektronische toegangsdiensten en handtekeningen, waar onder bijvoorbeeld eHerkenning. Agentschap Telecom voert tot aan de inwerkingtreding van de Wet Digitale Overheid het toezicht uit waarbij een Commissie van Deskundigen op basis van de toezichtbevindingen de staatssecretaris van BZK adviseert over de te nemen maatregelen richting de betreffende partij binnen het Afsprakenstelsel.

Voor het borgen van de noodzakelijke informatievoorziening aan behoeftezoekers (J&V, politie, veiligheidsdiensten), het toezien op de beveiliging van gegevens en de juiste toepassing van privacy bepalingen door aanbieders, voert Agentschap Telecom toezichtsactiviteiten uit op het gebied van aftappen en de privacyaspecten van verkeers- en locatiegegevens.

Hieronder is het overzicht van de speerpunten voor het toezicht op het gebied van vertrouwen in 2019 weergegeven. De speerpunten komen voort uit de verregaande digitalisering van de samenleving waarbij beveiliging van netwerken en informatiesystemen steeds belangrijker wordt. We spelen tevens in op de energietransitie in verband met de gevolgen hiervan op het werk(veld) van het agentschap.

Publiek belang	⇒ Toezichtdoel 2019	⇒ Speerpunten 2019
<b>Meten en wegen van onder andere stroomverbruik, liters en kilo's bij in- en verkoop klopt: consument en bedrijf "krijgt waar voor zijn geld".</b>	Betrokken partijen maken gebruik van gekeurde meetinstrumenten.	Toezicht op meetinstrumenten waaronder: laadpalen, recreatienetten, warmtemeters, weegwerktuigen in de zeevisserij en in ziekenhuizen.  Thematisch onderzoek naar de betekenis van correct meten en wegen in het kader van de energietransitie.

<i>Publiek belang</i>	<i>⇒ Toezichtdoel 2019</i>	<i>⇒ Speerpunten 2019</i>
<b>Digitale elektronische transacties zijn betrouwbaar.</b>	Verleners van vertrouwensdiensten hebben een accuraat beveiligingsniveau.	<p>Inspecties bij gekwalificeerde verleners van vertrouwensdiensten.</p> <p>Onderzoek naar de gevolgen van nieuwe typen handtekeningdiensten die op de Nederlandse markt verschijnen.</p>
<b>Informatievoorziening aan                      behoeftestellers is                      gegarandeerd.</b>  <b>Juiste toepassing van privacy                      bepalingen door aanbieders van                      telecommunicatiediensten.</b>	<p>Aftapbaarheid van diensten is goed geregeld.</p> <p>Aanbieders houden zich aan de privacy bepalingen.</p> <p>Specifiek in het geval van nieuwe innovatieve telecommunicatiediensten.</p>	<p>Voorlichting aan nieuwe aanbieders over de relevante bepalingen.</p> <p>Onderzoek naar de juridische en praktische oplossingen t.a.v. aftappen van nieuwe innovatieve telecommunicatiediensten samen met behoeftestellers.</p>



## 4 Uitgangspunten in het toezicht



**Agentschap Telecom vormt in haar rol als toezichthouder vanuit een gevoelde systeem-verantwoordelijkheid een gezaghebbend oordeel over de goede werking van technische infrastructuren en over het vertrouwen in digitale infrastructuren. Toezicht intervenueert effectief langs de lijnen van modern toezicht om de naleving te borgen. Toezicht is open en benaderbaar.**

### **Toezicht heeft als hoofddoel om publieke belangen te beschermen en maatschappelijke risico's te verminderen.**

- Wij hanteren publieke belangen als uitgangspunt voor ons toezicht. Dit komt tot uiting in ons jaarplan waar belangen en doelstellingen de grondslag zijn voor onze toezichtactiviteiten.
- Ons toezicht is meer dan de handhavende rol.  
Klassiek toezicht is gebaseerd op wettelijke regels. In het telecommunicatiedomein komen wij in de praktijk casussen tegen waar bijvoorbeeld voorkomende storingen niet gestopt kunnen worden op de conventionele wijze. In deze gevallen zijn andere mogelijkheden dan enkel de handhavende rol essentieel. Voorbeelden hiervan zijn het informeren en waarschuwen van burgers, bieden van (achtergrond)informatie en ook handelingsperspectieven. Ook wordt steeds vaker van het agentschap een arbitrage of bemiddelende rol gevraagd waarbij geen van de partijen een wettelijke norm overtreedt, maar toch sprake is van hinder of storing in de ether. Hiernaast overstijgen veel thema's afzonderlijke sectorale beleidsterreinen en moeten in de toekomst integraal worden gezien. Dit neemt Agentschap Telecom mee in haar toezichtaanpak. Een eigen onderzoeksagenda, waarbij maatschappelijke vraagstukken op het gebied van telecom centraal staan is hier een voorbeeld van. Ook deze activiteiten staan los van onze handhavende rol, maar geven wel informatie en richting voor de toekomstige handhaving. Wanneer regels niet meer aansluiten bij de praktijk, is er tevens een adviserende functie richting beleid.
- Wij werken met een flexibele programmering.  
Het basistoezicht maakt bij urgente maatschappelijke ontwikkelingen, incidenten of crises plaats voor onderzoeken. Dit kunnen zowel crisisonderzoeken als thematische onderzoeken zijn. Onze toezichtactiviteiten zijn onderverdeeld in drie categorieën, te weten:

#### Basistoezicht

Dit is het planbare reguliere toezicht op de werkvelden (alle wettelijke taken), jaarlijks geprogrammeerd en geprioriteerd. Het betreft veelal nalevingstoezicht waarbij op basis van informatiesturing gerichte steekproeven worden uitgevoerd. Bij patroonafwijkingen volgt veelal een thematisch onderzoek of een gerichte nalevingscampagne. Met het basistoezicht willen we een goede en storingsvrije werking van de technische infrastructuur bevorderen en houden we grip op de sectoren. Resultaten uit het basistoezicht vormen een belangrijke informatiebron voor de toekomstige toezichtkoers.

#### Thematisch toezicht

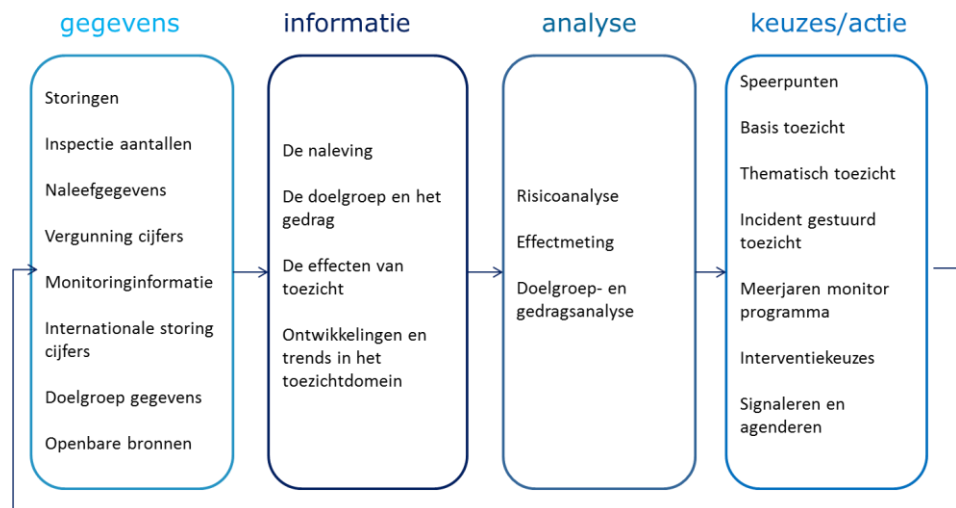
Thematisch georiënteerde onderzoeken worden projectmatig opgepakt. Deze themaonderzoeken vloeien ook voort uit de prioritering waarbij het (potentiele) maatschappelijke belang of risico een grote rol speelt. De thematische onderzoeken leiden veelal tot signalering en/of agendering van een vraagstuk en is een belangrijk instrument om de reflectieve functie van toezicht vorm te geven. Hiermee dragen we bij om tijdig en continu te werken aan verbeteringen van onze infrastructuur om toekomstbestendig te worden, alsmede robuust en toonaangevend te blijven.

#### Incident gestuurd toezicht

Dit is het uitvoeren van onderzoeken n.a.v. incidenten met een hoge maatschappelijke relevantie (bijvoorbeeld een gasontploffing ten gevolge van graafwerkzaamheden) of een actueel (telecom)vraagstuk (bijvoorbeeld de bereikbaarheid van 1-1-2 in een bepaalde regio). Dit zijn onvoorziene en niet geplande onderzoeken. Hiermee stimuleren we het systeemleren en het dragen we bij aan het oplossen en voorkomen van acute verstoringen in de infrastructuur.

### Toezicht streeft ernaar haar wettelijke taken zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren.

- Wij werken informatiegestuurd en risicogericht.  
Voor het maken van keuzes hanteren wij een werkwijze op basis van risicoperceptie en risicosturing gevoed door de beschikbare informatie en analyses. Per toezichtdomein of -thema wordt periodiek een analyse gemaakt van de relevante trends en ontwikkelingen (hoofdstuk 2), met oog voor maatschappelijke, politieke, technische en juridische ontwikkelingen. Naast de ontwikkelingen nemen wij actuele beschikbare informatie over de toezichtdomeinen mee voor onze keuzes binnen het toezicht. Deze methodiek uit zich in onderstaand schema.



De uitkomst van dit proces bepaalt de prioritering van de uit te voeren toezichttaken. Dit betekent dat er keuzes gemaakt worden m.b.t. de uitvoering en aandachtverdeling van het toezicht. Er is dan automatisch sprake van een restrisico. De acceptatie dat het agentschap niet altijd en overal aanwezig kan zijn met haar toezicht is als risicoaanvaarding een belangrijk onderwerp in de dialoog met de stakeholders.

- Wij zijn steeds op zoek naar de meest effectieve en efficiënte interventies.  
Wij kiezen interventies die wij passend vinden op basis van gedragsinzichten en de kennis over actoren in het systeem. Waar het kan kiezen we informele interventies, zoals waarschuwen. Waar het moet interneren we in formele zin met sancties zoals een last onder dwangsom of bestuurlijke boete. We geloven in de kracht van interventies gebaseerd op gedragsinzichten ten aanzien van ondertoezichtstaande partijen. Daarom zijn wij aangesloten bij het Behavioural Insights Team van EZK.
- Wij werken veelvuldig nationaal en internationaal samen met andere (rijks)organisaties en -inspecties:
  - Bij vraagstukken in het telecommunicatiedomein.
  - Bij domein- of sector-overstijgende toezichtsvraagstukken.
  - Betreffende totstandkoming nieuwe wet- en regelgeving.
  - Op het gebied van kennis over toezicht en methodieken.
  - Ten aanzien van knelpunten en incidenten in de praktijk.