



Rapport

Rapport over een klacht betreffende de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie uit Den Haag.

Datum: 11 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/287

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (ELI) haar nog steeds geen oplossing heeft geboden voor haar ontvangstprobleem met de publieke zenders. Verder klaagt zij over de wijze waarop het Ministerie heeft gereageerd op haar klachten hierover.

Feiten

De situatie

Sinds de nieuwe verdeling van de etherfrequenties in 2003 heeft verzoekster naar haar zeggen slechte ontvangst van de publieke omroepen op de FM-band (Radio 1, 2, 3 en 4). Er zijn storingen veroorzaakt door de commerciële omroepen. Zij heeft dit al in 2003 bij het Ministerie van Economische Zaken (EZ), thans het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (ELI) aangekaart, maar is altijd afgescheept, vindt ze. Zij heeft de adviezen om een andere radio aan te schaffen opgevolgd, heeft zij de Nationale ombudsman telefonisch meegedeeld, maar dat heeft niet geholpen. Volgens verzoekster heeft EZ een prestatieverplichting in deze.

Eerder rapport

In 2006 is een rapport uitgebracht (2006/354) over soortgelijke problematiek in een andere regio. In dat geval had een vrouw een wekkerradio in haar slaapkamer, waarop ze sinds de herindeling van de etherfrequenties op 1 juni 2003, Radio 2 niet meer goed ontving. Zij klaagde hierover diverse keren bij het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken. Het ontvangstprobleem bij haar werd veroorzaakt door het feit dat zich in de buurt van haar woning drie zenders bevonden die uitzonden op een frequentie die dicht bij de frequentie van Radio 2 ligt. De signaalsterkte van de naastliggende frequenties was hoger dan de signaalsterkte van Radio 2. Daardoor werd Radio 2 bij ontvangers die signalen met een groot niveauverschil niet goed kunnen verwerken als het ware 'weggedrukt'. Het ontvangstprobleem zou door het verplaatsen van de naastliggende zenders of door het plaatsen van een steunzender, waarschijnlijk zijn opgelost.

De Nationale ombudsman was echter van oordeel dat het Agentschap Telecom hiermee het algemeen belang uit het oog zou verliezen. Behalve van betrokkene waren over de radio-ontvangst in de regio Eindhoven geen klachten ontvangen en zowel het verplaatsen van zenders als het plaatsen van steunzenders is een omvangrijke operatie terwijl bovendien het verplaatsen van zenders het probleem zou verplaatsen omdat de ontvangst dan op andere plaatsen in de regio problematisch zou kunnen worden. Gelet daarop achtte de Nationale ombudsman het redelijk dat het Agentschap Telecom zich op het standpunt had gesteld dat de oplossingen van het probleem van de vrouw moesten worden gevonden in de ontvanger.

Daarnaast had de vrouw geklaagd over de wijze waarop het Agentschap Telecom op haar klachten over de slechte radio-ontvangst had gereageerd. De Nationale ombudsman was van oordeel dat er sprake was van schending van de vereisten van voortvarendheid, rechtszekerheid en de actieve en adequate informatieverstrekking. Dit en het feit dat de vrouw op advies van het Agentschap Telecom tot tweemaal toe een radio had gekocht die ook geen goede ontvangst gaf, was voor de Nationale ombudsman aanleiding om een aanbeveling te doen. De minister van Economische Zaken werd in overweging gegeven de vrouw op basis van coulance de kosten van de aanschaf van een digitale wekkerradio te vergoeden. Met een digitale radio had zij namelijk wel ontvangst.

Deze aanbeveling is opgevolgd.

Contacten tussen verzoekster en EZ/ELI

Verzoekster heeft tot drie keer toe schriftelijk aandacht voor de slechte ontvangst van de publieke zenders gevraagd bij ELI, dan wel de voorganger daarvan (in het vervolg kortweg ELI). Ook is er een aantal keren telefonisch contact geweest.

De eerste keer stuurde verzoekster een brief in 2003. In reactie daarop stuurde ELI haar op 19 december 2003 een standaardbrief, waarin werd aangegeven dat er een taskforce was ingesteld om de problemen te onderzoeken en op te lossen. Bijgevoegd werd een nieuwsbrief over de oplossing van de ontvangstklachten, met onder andere tips over wat verzoekster zelf zou kunnen doen om de ontvangst te verbeteren.

Op 4 mei 2006 stuurde verzoekster opnieuw een brief, omdat het probleem met de zenders nog steeds niet was opgelost. Hierop reageerde ELI met een brief van 14 juni 2006, waarin werd aangegeven dat is geconstateerd dat in de regio van verzoekster, Rotterdam, de ontvangst van de publieke omroep niet in alle delen optimaal is. Er is gezocht naar een oplossing, maar daaraan wilde een derde partij (de eigenaar van de storende antennes) niet meewerken. ELI kan die medewerking niet afdwingen.

Verzoekster stuurde op 5 oktober 2009 opnieuw een brief aan ELI, waarin zij aangaf dat de verstoringen van de publieke zenders alleen maar erger waren geworden. In reactie daarop gaf ELI verzoekster op 24 februari 2010 uitleg over de oorzaak van de problemen en deelde verder mee dat de ontvangstproblematiek naar verwachting per 1 september 2011 zou zijn verholpen. Dan worden er namelijk nieuwe vergunningen afgegeven aan de commerciële omroepen.

Visie van ELI

Wat betreft het oplossen van het storingsprobleem.

ELI acht de klacht van verzoekster hierover niet gegrond, omdat bij de afweging van het belang van verzoekster bij een ongestoorde ontvangst van de publieke omroep via de

ether tegenover het algemeen belang van een optimaal gebruik van het radiofrequentiespectrum, in redelijkheid het algemeen belang de doorslag mag geven. ELI verwees daarbij naar het rapport van de Nationale ombudsman met nummer 2006/354.

ELI legde verder uitvoerig uit waarom het lastig was het storingsprobleem in Rotterdam op te lossen. Verder gaf ELI aan dat aan de Tweede Kamer was toegezegd dat de ontvangstklachten in onder meer Rotterdam met ingang van de nieuwe vergunningsperiode per september 2011 zouden worden opgelost. Dat zou vanaf dat moment mogelijk zijn door een aantal opstelpunten van commerciële zenders te verplaatsen naar de rand van de stad. Een oplossing is dan mogelijk, mits de internationale coördinatie op dit punt succesvol verloopt. De stand van zaken is dat naar verwachting per 1 september 2011 de ontvangstklachten grotendeels zullen zijn opgelost, door verplaatsing van klachten veroorzakende commerciële zenders. De storingen waar verzoekster last van heeft zullen naar verwachting dan niet zijn opgelost, omdat er een lokale omroepzender in haar buurt is die grootsignaal uitzendt. Agentschap Telecom is nog met dat bedrijf in gesprek over een ander opstelpunt. Of dat zal lukken is de vraag, gelet op de weinige ruimte voor masten in de regio Rotterdam. ELI kan deze verplaatsing niet afdwingen.

Op basis van de adresgegevens van verzoekster, zou haar ontvangst overigens goed moeten zijn. Omdat verzoekster stelt dat zij nog steeds ontvangstproblemen heeft, heeft ELI bij haar een storingsonderzoek door Agentschap Telecom laten plaatsvinden. Uit dit volgens de inspecteur naar waarheid opgemaakte rapport blijkt dat verzoekster via de kabel in de woonkamer de publieke zenders goed kan beluisteren. De ontvangst van haar draagbare radio in de studeerkamer is bij een aantal zenders niet goed (geen ontvangst van radio 1 en radio 3). De ontvangst van haar wekkerradio in de slaapkamer is redelijk (zender is verstaanbaar met enige ruis). Ontvangst van de publieke zenders via de kabel is in ieder geval mogelijk. Het is aan verzoekster om daar keuzes in te maken, aldus ELI.

De reden dat er niet eerder een storingsonderzoek heeft plaatsgevonden, is dat verzoekster een aantal keren bij EZ had geklaagd over de slechte ontvangst. Omdat deze ontvangstklachten al bij EZ bekend waren, zijn de brieven van verzoekster als burgerbrieven in behandeling genomen en beantwoord. Verzoekster had geen formele storingsmelding gedaan bij Agentschap Telecom.

Wat betreft de wijze waarop ELI verzoeksters klachten heeft afgehandeld.

Verzoekster brieven zijn steeds beantwoord, maar de afhandelingsduur is een aantal keren wel veel te lang geweest. Ook is de informatie in de reacties van ELI niet steeds voldoende geweest. Achteraf gezien waren er eerder geschikte momenten geweest om een storingsonderzoek te overwegen, nu verzoekster haar klachten bleef herhalen.

Reactie van verzoekster

Verzoekster is niet tevreden over het storingsrapport. Enerzijds erkent ELI dat ze bepaalde radiozenders niet kan ontvangen, anderzijds wordt er geen oplossing geboden. Er wordt in het rapport ook niet gesteld dat het probleem in september opgelost zal zijn, noch wordt er een andere (digitale) radio aangeboden. Volgens haar zijn radio 1 en 3 op haar wekkerradio en op haar draagbare radio in het geheel niet te ontvangen.

Beoordeling

Wat betreft het oplossen van het storingsprobleem

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

In dit geval gaat het om de afweging tussen het belang van verzoekster op een ongestoorde ontvangst van de publieke zenders op haar radio's en het algemene belang van het Ministerie van ELI om op een verantwoorde manier zorg te dragen voor een optimaal gebruik van de ether.

Uit het storingsrapport blijkt dat verzoekster via de kabel alle zenders kan ontvangen. Via haar wekkerradio heeft zij daarnaast ontvangst van alle zenders, zij het niet optimaal. Op een draagbare radio kan zij niet alle publieke zenders ontvangen. Verzoekster stelt overigens dat zij zowel radio 1 als 3 niet kan ontvangen op de beide laatstgenoemde radio's. De Nationale ombudsman acht het echter aannemelijk dat het door een inspecteur van Agentschap Telecom opgemaakte storingsrapport juist is, waaruit blijkt dat de zenders met ruis ontvangen kunnen worden.

Verzoekster kan dus via de kabel wel alle zenders kan ontvangen en in ieder geval via één radio ook alle publieke zenders, zij het niet optimaal: Er zijn dus ontvangstproblemen. Het ministerie werkt aan een oplossing (verplaatsing van de mast van een lokale omroepzender), maar het is niet zeker of dat gaat lukken. Gelet op de mogelijkheden van ELI kan niet worden gesteld dat ELI onvoldoende actie heeft ondernomen om te proberen het probleem van verzoekster op te lossen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Wat betreft de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

Zoals het Ministerie van ELI zelf al heeft toegegeven, heeft de afhandeling van verzoekster brieven een aantal keren veel te lang geduurd. Ook is de informatie in de reacties van ELI niet steeds voldoende geweest. Verder waren er eerder geschikte momenten geweest om een storingsonderzoek te overwegen, nu verzoekster haar klachten bleef herhalen.

Al met al heeft het Ministerie van Eli zich onvoldoende hulpvaardig opgesteld nadat verzoekster zich met storingsproblemen bij het ministerie meldde. Dat is in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht van verzoekster over de onderzochte gedraging van het Ministerie van ELI is gegrond wat betreft de klachtafhandeling, wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening;

niet gegrond wat betreft het oplossen van het storingsprobleem.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer