



Rapport

Datum: 27 maart 1998

Rapportnummer: 1998/096

Klacht

Op 16 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Alphen aan den Rijn met een klacht over een gedraging van de Dienst Omroepbijdragen te 'sGravenhage. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker, die vrijwel volledig doof is, klaagt erover dat de Dienst Omroepbijdragen naar aanleiding van zijn verzoek om vrijstelling van omroepbijdragen wegens doofheid een medische keuring en verklaring verlangt van een bepaalde, door de dienst aangewezen, instantie. Volgens verzoeker kan zijn doofheid ook op een eenvoudiger en goedkopere wijze worden vastgesteld.

Achtergrond

Mediabeluist (Amvb van 19 november 1987, Stb. 573) Artikel 38, aanhef en onder c "Van de verschuldigheid van de omroepbijdrage kunnen worden ontheven:

c. zij, die hun gezichts- of gehoorvermogen, ook met gebruikmaking van de geëigende hulpmiddelen geheel of nagenoeg geheel ontberen, voorzover zij alleenwonend zijn, dan wel in gezinsverband samenwonen uitsluitend met andere in dezelfde mate gezichts- of gehoorgestoorden."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Dienst Omroepbijdragen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de DOB een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de DOB gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker verzocht de Dienst Omroepbijdragen (hierna: DOB) op 9 april 1997 om vrijstelling van de betaling van de omroepbijdrage op grond van zijn gehoorandoening.

1.2. Nadat verzoeker de door de DOB verstrekte aanvraagformulieren had ingestuurd, berichtte de DOB hem bij brief van 1 mei 1997 dat een medisch onderzoek was vereist om

te kunnen bepalen of hij voor vrijstelling in aanmerking kwam. Daartoe zou gebruik worden gemaakt van de diensten van de dichtstbijzijnde vestiging van ZVN Advies NV, aldus de DOB. Verzoeker werd uitgenodigd om een afspraak te maken met de vestiging te Den Haag voor een onderzoek. Hiervoor diende hij f 75 te betalen. Ook de reiskosten zouden voor zijn rekening komen.

1.3. In reactie op een brief van verzoeker deelde de DOB hem op 5 september 1997 het volgende mee:

"...In reactie op uw brief met bijlage waarin u te kennen geeft het niet eens te zijn met de procedure die wij hanteren bij het behandelen van ontheffingsverzoeken deel ik u het volgende mee. De voorwaarden waaraan moet worden voldaan om voor bepaalde uitkeringen of voorzieningen in aanmerking te komen kunnen per wet of regeling verschillen. Bovendien kan de medische toestand zich wijzigen. Daarom is het, hoewel dit door u kennelijk als een doublure wordt ervaren, toch nodig opnieuw een onderzoek in te stellen. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid heeft de Dienst Omroepbijdragen een eigen keuringsprocedure in het leven geroepen. Daarover bent u in de vorige correspondentie reeds ingelicht. Om voor de ontheffing van het betalen van omroepbijdrage op grond van gehoorstoornis in aanmerking te komen moet aan bepaalde audiologische criteria worden voldaan. Om daarbij zoveel mogelijk één lijn te trekken heeft de Dienst Omroepbijdragen er voor gekozen om de medische feiten door een instantie te laten vaststellen. Indien u niet bereid bent aan deze procedure mee te werken kan uw ontheffingsverzoek niet verder worden behandeld. In de toekomst blijft u dan de volledige omroepbijdrage verschuldigd..."

2. Standpunt van verzoeker Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klacht- samenvatting onder **KLACHT**.

3. Standpunt van de Dienst Omroepbijdragen

3.1. In reactie op de klacht bracht de DOB het volgende naar voren:

"...Betrokkene heeft bij mij op 10 april 1997 aangifte gedaan van de aanwezigheid van een televisietoestel en vrijwel tegelijkertijd de aanvraagprocedure gestart ten einde in aanmerking te komen voor ontheffing van de betaling van omroepbijdrage op grond van gehoorstoornis. Artikel 38 lid c van het Media- besluit kent aan de directeur van de DOB de bevoegdheid toe om houders van ontvanginrichtingen (radio- en televisietoestellen) te ontheffen van de betaling van omroepbijdrage. Zij moeten dan wel voldoen aan de criteria die staan genoemd in artikel 38 lid c Mediabesluit, namelijk het geheel of nagenoeg geheel ontberen van het gezichts- of gehoorvermogen. Ten einde dit op een zorgvuldige wijze te kunnen vaststellen wordt de keuring verricht door een instantie die daarvoor is toegerust. Om met het oog op het gelijkheidsbeginsel zo veel mogelijk één lijn te trekken is besloten de keuringsactiviteiten door één instantie te laten verrichten. Daarvoor leek de Zorg voorziening Nederland N.V. (Z.V.N.), een landelijk opererende organisatie, de beste keuze. Ik ben er niet van overtuigd dat de procedure zoveel eenvoudiger of goedkoper kan worden uitgevoerd. Immers ook een onderzoek in medische

dossiers levert het nodige werk op en blijkt zelfs duurder te zijn dan een audiologisch onderzoek. Wat aan verzoeker in rekening wordt gebracht (bij een keuring op basis van opgevraagde medische gegevens; N.o.) en waarvoor, blijkt uit het overzicht (van ZVN; N.o.) De reden waarom ik hecht aan een eigen keuringsprocedure vindt zijn oorzaak in de constatering dat de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om voor bepaalde uitkeringen of voorzieningen in aanmerking te kunnen komen per wet of regeling kunnen verschillen. Daarnaast is het algemeen gesproken niet uit te sluiten dat de medische toestand in de loop van de tijd zich wijzigt. Echter in die gevallen waarin er sprake is van een in medisch opzicht stabiele situatie en de aanvrager voldoet aan de criteria kan worden volstaan met een verklaring van een specialist. Bij het verzoek van (verzoeker; N.o.) is weliswaar een verklaring van een arts bijgevoegd, maar daaruit blijkt nog niet in

welke mate (verzoeker; N.o.) zijn gehoorvermogen mist en of rekening is gehouden met de voorwaarde dat die vaststelling dient te geschieden met gebruikmaking van de geeigende hulpmiddelen. Met een éénmalig audiologisch onderzoek kan op deze vraag antwoord worden gegeven. Het is mijns inziens daarom niet onredelijk (verzoeker; N.o.) aan de bedoelde keuring te laten deelnemen..."

3.2. Bij zijn reactie voegde de DOB een specificatie van de ZVN betreffende de kosten van een keuring op basis van opgevraagde medische gegevens. Hierin werd het volgende vermeld:

"...**1. Administratieve ondersteuning** bestaande uit:

- ontvangst en verwerking van aanvraagformulier -telefonisch te woord staan van aanvrager
- toezenden van machtiging -ontvangst en verwerken van getekende machtiging
- aanvragen medische gegevens bij huisarts of specialist -ontvangst en verwerken van medische gegevens -sluiten dossier en toezenden faktuur De kosten voor deze handelingen bedragen minimaal **fl. 30,-**

2. Medische beoordeling stukken door arts

bestaande uit:

- beoordeling stukken -eventueel telefonisch contact met arts of specialist -rapporten aan DOB De kosten voor deze handelingen bedragen minimaal **fl. 50,-**

3. Kosten opvragen medische gegevens

Indien medische stukken worden opgevraagd bij de behandelende sector worden de kosten hiervoor aan de aanvrager in rekening gebracht. De kosten die een huisarts doorbelast bedragen **fl.35,-** en de kosten die een specialist doorbelast doorgaans **fl. 56,-**. In het laatste geval kunnen de kosten zelfs nog hoger zijn. Gemiddeld bedragen deze kosten minimaal **fl. 45,-**.

Gezien de extra administratieve handelingen, extra communicatie en bewaking van termijnen is het bedrag van **fl. 125,-** voor een onderzoek op stukken een minimaal benodigd bedrag. Hierbij is nog geen rekening gehouden met het debiteurenrisico..."

3.3. In antwoord op nadere vragen deelde de DOB mee dat kan worden volstaan met de verklaring van een specialist, indien betrokkene zijn of haar gezichts- en/of

gehoorvermogen geheel ontbeert, er sprake is van een medisch stabiele situatie en mits de verklaring voldoet aan de criteria van de DOB. In dat geval hoeft er geen keuring door de ZVN plaats te vinden. De extra kosten die aan deze procedure verbonden zijn, komen voor rekening van de aanvrager. Verder merkte de DOB nog op dat de DOB in het verleden was gaan samenwerken met een andere keuringsinstantie, omdat de vorige keuringsinstantie naar de mening van de DOB te veel kosten in rekening bracht bij de aanvrager.

4. Reactie van verzoeker

In reactie op het standpunt van de DOB deelde verzoeker mee een keuring door de ZVN niet redelijk te achten, nu hij al verscheidende keren aan een audiologisch onderzoek was onderworpen en er naar zijn mening sprake was van een stabiele medische situatie.

Beoordeling

1. Verzoeker, die vrijwel volledig doof is, klaagt erover dat de Dienst Omroepbijdragen te 's-Gravenhage (hierna: de DOB) naar aanleiding van zijn verzoek om vrijstelling van omroepbijdragen wegens doofheid een medische keuring (audiologisch onderzoek) en verklaring verlangt van een bepaalde, door de dienst aangewezen, instantie. De kosten van dit onderzoek bedroegen f 75,-. Volgens verzoeker kan zijn doofheid ook op een eenvoudiger en goedkopere wijze worden vastgesteld.
2. In reactie op de klacht gaf de DOB aan dat de huidige regeling het meest doeltreffend en het goedkoopst voor de aanvrager wordt geacht. Door uit te gaan van keuringen door één instantie is er immers altijd sprake van een keuring aan de hand van de criteria die de DOB zelf heeft vastgesteld voor vrijstelling van omroepbijdragen wegens doofheid. Tevens is deze keuring goedkoper voor betrokkene dan een beoordeling door de betreffende keuringsinstantie van een medische verklaring die is opgemaakt door een andere arts, zoals de door de DOB overgelegde specificatie aantoont. Daar komt bij dat de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om voor bepaalde uitkeringen of voorzieningen in aanmerking te komen per regeling kunnen verschillen, aldus de DOB. Daarom houdt de DOB vast aan een eigen beoordeling van de mate van doofheid.
3. Er kan in zijn algemeenheid begrip voor worden opgebracht dat verzoeker er moeite mee heeft dat hij zich voor verschillende doeleinden steeds opnieuw moet laten keuren. Dit doet er echter niet aan af dat de DOB -op grond van de onder 2. genoemde argumenten- niet onredelijk handelt door bovengenoemde procedure toe te passen. De onderzochte gedraging is daarom behoorlijk.
4. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. In reactie op de klacht heeft de DOB laten weten dat onder bepaalde voorwaarden wel akkoord kan worden gegaan met een verklaring van een specialist, maar dat de extra kosten daarvan voor rekening van de aanvrager komen. Verwacht had mogen worden dat de DOB al direct in zijn brief van 5 september 1997 deze informatie aan verzoeker had verstrekt nadat verzoeker had

geprotesteerd tegen de wijze van keuring. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Omroepbijdragen te 's-Gravenhage is niet gegrond.