



Rapport

Datum: 26 februari 1999
Rapportnummer: 1999/076

Klacht

Op 9 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 7 oktober 1998, van de heer V. te Zeist, met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage hem de omroepbijdrage over de periode van september 1998 tot en met augustus 1999 in rekening heeft gebracht. Meer in het bijzonder klaagt verzoeker er over dat de Dienst omroepbijdragen:

1. hem de op 14 augustus 1998 gedateerde rekening voor de omroepbijdrage pas liet toekomen op 20 augustus 1998, waardoor de betalingstermijn en de termijn om alsnog te kiezen voor een andere betalingswijze in het gedrang zijn gekomen;
2. bij het verzenden van de nota - en het stellen van de termijn - geen rekening heeft gehouden met het feit dat het een vakantieperiode betrof;
3. in een (bijsluiter bij) de rekening heeft verwezen naar informatie over wijzigingen in de betalingstermijnen, die hij niet had ontvangen;
4. in de rekening, noch de bijsluiter heeft vermeld langs welke weg bezwaar kon worden gemaakt tegen de nieuwe betaalwijze en wat het overgangsrecht was;
5. geen telefoonnummer heeft vermeld op de nota of de bijsluiter; 6 op geen enkele wijze heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 20 augustus 1998;
7. telefonisch niet te bereiken is geweest.

Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

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. Tevens werd de Dienst omroepbijdragen een aantal nadere vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker en de Dienst omroepbijdragen gaven aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Op (donderdag) 20 augustus 1998 ontving verzoeker van de Dienst omroepbijdragen een rekening, gedateerd (vrijdag) 14 augustus 1998, inzake de omroepbijdrage A (radio en televisie) over de periode september 1998 tot en met augustus 1999. In de rekening, welke f202 bedroeg, was vermeld dat zij moest worden voldaan vóór 1 september 1998. Bij de rekening bevond zich een zogeheten bijsluiter, waarin onder meer het volgende was vermeld:

"De betalingstermijn voor uw omroepbijdrage is gewijzigd Enige tijd geleden heeft u informatie ontvangen, over de wijzigingen in de betalingstermijnen van kijk- en luistergeld. Deze wijzigingen zijn het gevolg van aanpassingen in de Mediawet. Omdat u niet heeft gereageerd, gaan wij er van uit dat u akkoord bent met de standaardkeuze. Jaarlijkse betaling van uw omroepbijdrage per acceptgiro in één keer **U kunt nu nog veranderen...**Een acceptgiro voor de nieuwe wijze van betalen is ingesloten. Bovendien is een machtigingsformulier bijgevoegd, mocht de eerder toegezonden informatie aan uw aandacht zijn ontsnapt. U kunt met dit formulier alsnog een andere betalingstermijn kiezen. Er zijn drie alternatieven:

* automatische afschrijving per jaar; * automatische afschrijving per half jaar; * automatische afschrijving per kwartaal. **...als u binnen zeven dagen reageert.** Kiest u voor één van deze drie alternatieven, geeft u dan uw keuze aan op de bijgaande machtigingskaart. Voor een correcte afhandeling is het nodig dat u binnen zeven dagen reageert. U hoeft in dat geval de bijgaande acceptgiro niet te betalen. De machtigingskaart kunt u gefrankeerd opsturen (als briefkaart of in een envelop) naar Dienst omroepbijdragen, (...). **Wilt u reageren, dan heeft u zeven dagen de tijd.** (...)

Voorkom aanmaningskosten Door binnen zeven dagen te reageren of door de bijgaande acceptgiro binnen dertig dagen te betalen, voorkomt u een aanmaning. (De aanmaningskosten bedragen f 6,25.)"

2. Bij brief van 20 augustus 1998 liet verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Vandaag, 20 augustus 1998, ontving ik uw nota omroepbijdrage 1998/1999, gedateerd 14 augustus 1998. Het valt mij daarbij op dat u kennelijk nog steeds bang bent om telefonisch te worden benaderd, want u vermeldt nog steeds geen telefoonnummers! Ik maak hierbij bezwaar tegen deze nota op grond van het volgende.

1. In de bijsluiter wordt aangegeven dat ik al eerder een mededeling van u zou hebben ontvangen waarin de nieuwe regeling zou zijn verwoord. Een dergelijke mededeling bereikte mij tot dusverre niet. Desondanks hebt u mij toch ingedeeld in de categorie "jaknikkers" zonder dat mij daar iets van bekend is. Ik maak daarom bezwaar tegen het door u gestelde.

2. In de bijsluiter geeft u aan dat mij een betaaltermijn is gegund van 1 maand. De nota,

welke 6 dagen te vroeg gedateerd op 20 augustus 1998 werd ontvangen, gunt u mij een betaaltermijn van slechts 9 dagen. Ik maak hierbij bezwaar tegen deze vorm van anti-datering en de, onrechtmatig verlaagde betaaltermijn.

3. In de bijsluiter stelt u dat, indien een gespreide inkassoregeling wordt gewenst, er binnen een week moet worden gereageerd. Vervolgens anti-dateert u wel de betreffende nota en reduceert u daarmee de reaktietermijn tot 0 dagen! Daarnaast hebt u de nota verzonden in een reguliere vakantieperiode, zodat veel medeslachtoffers op voorhand van u niet de kans krijgen om tijdig te reageren! Ik maak bezwaar tegen deze ontneming van rechten en onzorgvuldige handelswijze.

4. U introduceert een nieuwe betalingsregeling met smalle marges. Nergens geeft u aan op welke wijze er bezwaar gemaakt kan worden en welk overgangsrecht er geldt. Volgens het Algemeen Bestuursrecht bent u daartoe wel verplicht. Ik maak bezwaar tegen dit nalaten.

5. De wijze waarop u mij betalingsverplichtingen oplegt, is onzorgvuldig en onbehoorlijk en verdraagt zich niet met de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur. Daaraan bent u ook gebonden. Op grond van deze beginselen maak ik bezwaar tegen de wijze waarop u de wet uitvoert.

6. Nog steeds vermeldt u geen telefoonnummers op uw nota's en bijsluiters, zodat mondeling overleg met u onmogelijk is. Ik ervaar het als ongepast en ronduit onbehoorlijk dat een - ons betalingsverplichtingen opleggende - overheidsdienst zich achter een postbusnummer verschuilt en mondeling overleg over de heffing ontwijkt. Dat is een regentenmentaliteit uit de jaren 50 en past niet meer in de aanloop naar het millennium. Ik maak hierbij danook bezwaar tegen deze "wegkruip-strategie".

7. U dreigt mij met aanmaningskosten etc. terwijl u de, voor u geldende, procedure-richtlijnen gewoon "aan uw laars lapt". Ik maak hierbij bezwaar tegen deze hypocrisie. Ondanks het feit dat ik in 1968 ook al zeer slechte ervaringen met uw slordige-, klantonvriendelijke- en niet of slecht communicerende organisatie onderging, ben ik tot dusverre toch altijd mijn verplichtingen jegens u op korrekte wijze en altijd binnen de aangegeven termijnen nagekomen."

3. Bij brief van 27 november 1998 antwoordde de Dienst omroepbijdragen verzoeker onder meer als volgt:

"In antwoord op uw brief, waarvan de afhandeling vertraging heeft ondervonden in verband met een weliswaar tijdelijke, maar toch aanzienlijke toename van het aantal reacties op de nieuwe heffingswijze deel ik u het volgende mee. Uw klacht heeft betrekking op de heffingstermijn voor omroepbijdrage A, die van toepassing is indien de houder een televisietoestel aanwezig heeft. Tot op heden is omroepbijdrage A op grond van artikel 110 lid 2 geheven over een tijdvak van een half jaar. In de wet van 19 december 1996, Stb. 648 is artikel 110 gewijzigd onder meer in die zin dat een nieuw lid 3 is toegevoegd hetgeen luidt als volgt: "De omroepbijdrage wordt geheven over het tijdvak van een jaar." In diezelfde wet is geregeld dat de houder op diens verzoek de mogelijkheid kan worden geboden de omroepbijdrage A in twee of vier termijnen te betalen. Hieraan is de restrictie verbonden dat de betaling geschiedt door machtiging van de DOB tot automatische

incasso. Het gevolg van deze wijziging is dat alle geregistreerde houders, ruim 6,1 miljoen, door ons op de hoogte moesten worden gesteld van de wijziging naar jaarheffing en de mogelijkheid tot betaling in termijnen. Om alle reacties tijdig te kunnen verwerken is er voor gekozen een half jaar van te voren te starten met de voorlichtingscampagne. Dit is gebeurd in de vorm van een bijsluiters bij de nota, die u in januari 1998 (bedoeld is: februari; N.o.) is toegezonden. Indien daarop niet wordt gereageerd wordt de bijsluiters bij de volgende nota nog een maal toegevoegd. Deze werkwijze is niet onzorgvuldig, integendeel, ook de Nationale ombudsman is van mening dat de DOB ter zake een zorgvuldig beleid heeft gevoerd (kennelijk doelt de Dienst omroepbijdragen hier op rapport 98/231, waarin onder meer de voorlichting over de invoering van de jaarheffing aan de orde is: zie **ACHTERGROND**, onder 3.; N.o.). Uw bezwaar tegen het verschil tussen datering van de nota en de verzenddatum is wel terecht. Inmiddels zijn er maatregelen genomen om het verschil tussen aanmaakdatum en verzenddatum zo gering mogelijk te doen zijn. Niettemin ons excuus hiervoor. Ten slotte deel ik u mede dat het niet vermelden van het telefoonnummer in bepaalde situaties om verwerkingstechnische reden achterwege moest blijven. Het is de bedoeling het nummer weer op de nota's af te drukken."

. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de onder **A. Feiten** geciteerde klachtbrief van verzoeker, alsmede (in het kort) in de klachtformulering onder **KLACHT**.
2. In een telefoongesprek met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman liet verzoeker weten dat hij tevergeefs had getracht om telefonisch in contact te komen met de Dienst omroepbijdragen. Tevens gaf hij aan dat hij ook wilde klagen over de telefonische bereikbaarheid van de Dienst omroepbijdragen.

C. Standpunt Dienst omroepbijdragen

1. In reactie op de klacht van verzoeker liet de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Ten einde de klacht in het juiste kader te plaatsen geef ik u vooraf een schets van de algemene situatie die zich in 1998 bij mijn dienst heeft voorgedaan. Tot 1 juli 1998 is omroepbijdrage A op grond van artikel 110 lid 2 Mediawet (Mw) geheven over een tijdvak van een half jaar. In de wet van 19 december 1996, Stb. 648 is artikel 110 Mw gewijzigd onder meer in die zin dat een nieuw lid 3 is toegevoegd welke luidt als volgt: "De omroepbijdrage wordt geheven over een tijdvak van een jaar." In diezelfde wet is geregeld dat de houder op diens verzoek de mogelijkheid kan worden geboden de omroepbijdrage A in twee of vier termijnen te betalen. Hieraan is de restrictie verbonden dat de betaling geschiedt door machtiging van de Dienst omroepbijdragen tot automatische incasso. Deze wijzigingen zijn van kracht geworden door het Besluit van 2 juni 1998, Stb. 345, 1998. Het gevolg van deze wijzigingen is dat alle geregistreerde houders, ruim 6,1 miljoen, door ons op de hoogte moesten worden gesteld van de wijziging naar jaarheffing en de mogelijkheid tot betaling in termijnen. Om alle reacties tijdig te kunnen verwerken is er voor gekozen een half jaar van te voren te starten met de voorlichtingscampagne. Dit is gebeurd in de

vorm van een bijsluiter bij de nota, die aan alle geregistreerden is toegezonden. De toezending aan betrokkene vond plaats in februari 1998. Indien geregistreerde daarop niet reageerde, werd de bijsluiter bij de volgende nota nog éénmaal toegevoegd. Die was in het geval van klager gevoegd bij de nota van 14 augustus 1998 en is als bijlage gevoegd bij brief 7-10-98 van klager aan u. Het lijkt me niet aannemelijk dat (verzoeker; N.o.) de eerder aan hem toegezonden bijsluiter niet heeft ontvangen. Dit in reactie op uw derde vraag. Een ander klachtonderdeel (...) richt zich tegen het verschil tussen de datering van de nota en de verzenddatum. Hier heeft zich inderdaad een niet te accepteren verschil voorgedaan. In onze brief van 27 november 1998 hebben wij daarvoor reeds ons excuus aangeboden (...), die door hem niet wordt geaccepteerd (...). Inmiddels zijn maatregelen genomen om het verschil tussen de aanmaakdatum van de nota en de verzenddatum zo gering mogelijk te doen zijn. Het verschil tussen de twee data moet mede verklaard worden uit de extra hoeveelheid nota's die rond die tijd moesten worden geproduceerd en verzonden, wederom in verband met de gewijzigde inningsregels. Bij het verzenden van de nota wordt geen rekening gehouden met de vakantieperiode, (...) omdat het voor de Dienst omroepbijdragen niet is vast te stellen wanneer iemand op vakantie gaat. Het is naar mijn mening de verantwoordelijkheid van de geregistreerde om bij een langere periode van afwezigheid passende maatregelen te nemen voor zijn eigen huishouding. Wij hebben in de bijsluiter of in andere publicaties geen melding gemaakt van de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de nieuwe betaalwijze, omdat het hier om een wettelijke maatregel gaat; dat wil zeggen een besluit dat genomen is door een orgaan als genoemd in artikel 1:1, lid 2, sub b van de Algemene wet bestuursrecht

(Awb). Besluiten genomen door organen, genoemd in art 1:1, lid 2 Awb vallen buiten de reikwijdte van de Awb. Een bezwaarschrift gericht tegen voornoemd besluit zal derhalve niet ontvankelijk moeten worden verklaard. Ik acht het in die situatie weinig zinvol de burgers te wijzen op een mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift. (...) Om de toevloed van de reactie in goede banen te leiden is er voor gekozen de reacties op de bijsluiter inzake de nieuwe betaalwijze, schriftelijk te gaan verwerken. In verband daarmee is besloten het telefoonnummer van de DOB tijdelijk achterwege te laten. (...) Zelfs ondanks bovengenoemde maatregel zijn er in augustus 1998 inderdaad problemen geweest met de telefonische bereikbaarheid van mijn dienst. Dit hangt samen met de grote hoeveelheid reacties inzake de invoering van bovenvermelde wijzigingen van de Mediawet en het Mediabesluit. (...) Ten slotte deel ik u (...) mede dat de klachtbrief van 20 augustus 1998 op 27 november 1998 is beantwoord."

2. Bij de reactie voegde de Dienst omroepbijdragen een kopie van een brief die op 27 november 1998 aan verzoeker werd gericht (zie **A. Feiten**, onder 3.).

3. Telefonisch vroeg een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman aan een medewerker van de Dienst omroepbijdragen op enkele punten om een nadere toelichting op de reactie op de klacht. De medewerker van de Dienst omroepbijdragen liet onder meer weten dat de maatregelen om het verschil tussen de datering en de verzending van de nota's terug te brengen bestonden uit verbeterde afspraken met de drukker van de nota's.

Afgesproken is dat de verzending door de drukker minder wordt gespreid, maar meer wordt geconcentreerd op één datum, en dat op de nota's niet langer de datum van aanmaak, maar de datum van vermoedelijke verzending wordt vermeld. Over de bijsluiter bij de rekening die verzoeker volgens de Dienst omroepbijdragen in februari 1998 werd toegezonden, merkte de medewerker van de Dienst omroepbijdragen op dat deze bijsluiters bij de drukker van de nota's in een volledig geautomatiseerd proces in de envelop worden gevoegd. Dit proces wordt gecontroleerd door een vergelijking van de aantallen nota's en bijsluiters. Er was omstreeks aanmaak en verzending van de rekening van februari 1998 geen foutmelding geweest. Over de problemen met de telefonische bereikbaarheid deelde de medewerker van de Dienst omroepbijdragen mee dat deze zich vooral in augustus 1998 hadden voorgedaan. Toen de problemen aanhielden is binnen de organisatie gezocht naar een oplossing. Omstreeks september 1998 is externe capaciteit ingehuurd om de telefonische bereikbaarheid te vergroten.

D. Reactie verzoeker op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen liet verzoeker onder meer het volgende weten: "Mij valt op dat de DOB nog steeds te gemakkelijk voorbij gaat aan de financiële consequenties voor de verzoekers om spreiding van betaling, die als gevolg van de anti-datering feitelijk te laat reageerden en hun verzoek als gevolg daarvan afgewezen zagen. Omdat deze dienst daar gewoon aan voorbij gaat, was dat voor mij reden om haar excuses niet te accepteren. Voor mij persoonlijk is echt er geen enkele financiële belemmering om de Omroepbijdrage jaarlijks ineens te betalen, maar daarover gaan mijn klachten feitelijk ook niet. Zoals u wellicht hebt begrepen, treed ik als vrijwilliger/zaakgelastigde op voor een aantal families met torenhoge schuldenlasten om tot schuldsanering en/of betalingsspreiding van hun financiële verplichtingen te komen en zo weer een leefbaar klimaat voor de betreffende gezinsleden te scheppen. (...) Voorts verklaar ik hierbij naar eer en geweten de eerste aankondiging van de DOB inzake de wetwijziging nimmer te hebben ontvangen. De DOB maakt het naar mijn mening onvoldoende hard dat ik ongelijk heb en dat kan ook niet anders, want die eerste aankondiging zag ik nimmer."

Beoordeling

I. Ten aanzien van de datering en verzending van de nota voor de omroepbijdrage

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen hem de op 14 augustus 1998 gedateerde nota voor de betaling van de omroepbijdrage over de periode van september 1998 tot en met augustus 1999 op een latere datum heeft toegezonden. Hij ontving de nota pas op 20 augustus 1998. Verzoeker wees er in dat verband op dat op de nota was vermeld dat deze moest worden voldaan vóór 1 september 1998, en dat in de bijsluiter stond dat de keuze voor een andere betalingstermijn binnen zeven dagen kenbaar moest worden gemaakt.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat zich in dit geval een niet te accepteren verschil heeft voorgedaan tussen de datering van de rekening en de verzenddatum. In dat verband heeft de Dienst omroepbijdragen er op gewezen dat met ingang van juli 1998 in de Mediawet de jaarheffing van de omroepbijdrage is ingevoerd. Sedertdien is niet langer het uitgangspunt dat de omroepbijdrage per half jaar wordt geheven. Volgens de Dienst omroepbijdragen moest hierdoor omstreeks medio 1998 een extra hoeveelheid nota's worden geproduceerd en verzonden. De Dienst omroepbijdragen heeft tevens laten weten dat maatregelen zijn genomen om het verschil tussen de datering en de verzenddatum van de nota's zo gering mogelijk te doen zijn.

3. Op grond van artikel 120 van de Mediawet zendt de Dienst omroepbijdragen de houder van een radio en/of televisietoestel tenminste twee weken voor de aanvang van het tijdvak waarover de omroepbijdrage is verschuldigd een schriftelijke kennisgeving (zie **ACHTERGROND**, onder 1.). Gelet daarop is het van groot belang dat de datering van de nota voor de omroepbijdrage zoveel mogelijk overeenkomt met de datum van verzending. Daar komt bij dat in dit geval een bijsluiter bij de rekening was gevoegd waarin verzoeker de mogelijkheid werd geboden de jaarlijkse omroepbijdrage per automatische incasso en/of in termijnen te betalen. In de bijsluiter werd verzoeker gevraagd zijn keuze binnen zeven dagen kenbaar te maken.

4. Dat de invoering van de jaarheffing extra werkzaamheden met zich meebracht voor de Dienst omroepbijdragen kan wellicht verklaren, maar niet rechtvaardigen dat er in dit geval een te groot verschil was tussen de datering en de verzenddatum van de nota. Terecht heeft de Dienst omroepbijdragen verzoeker excuses aangeboden. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. **II. Ten aanzien van het verzenden van de nota met bijsluiter in de vakantieperiode**

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat de Dienst omroepbijdragen er bij het verzenden van de nota met bijsluiter en het stellen van de termijnen geen rekening mee heeft gehouden dat er sprake was van een reguliere vakantieperiode.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat bij de verzending van nota's geen rekening wordt gehouden met de vakantieperiode, omdat het voor de dienst niet is vast te stellen wanneer iemand op vakantie gaat. Tevens gaf de Dienst omroepbijdragen aan dat het de verantwoordelijkheid van betrokkene is om bij een langere periode van afwezigheid passende maatregelen te nemen voor zijn huishouding.

3. De omroepbijdrage wordt geheven over vaste periodes van een jaar (vóór 1 juli 1998 was dit een half jaar). In artikel 118 van de Mediawet is bepaald dat de omroepbijdrage verschuldigd wordt in de maand volgende op die waarin betrokkene houder is geworden van een ontvanginrichting. Het staat de Dienst omroepbijdragen niet vrij om te bepalen over welke termijnen omroepbijdrage van iemand wordt geheven; deze termijnen zijn afhankelijk van het moment waarop het houderschap van de ontvanginrichting is ontstaan. Het is de Dienst omroepbijdragen dan ook in redelijkheid niet te verwijten wanneer kennisgevingen inzake de verschuldigdheid van omroepbijdrage worden verzonden in een vakantieperiode.

4. Wat betreft de termijnen die de Dienst omroepbijdragen hanteert op de rekening en in

de bijsluiter die worden verstuurd tijdens een vakantieperiode, is van belang dat de houder van een radio en/of televisietoestel ervan op de hoogte kan zijn wanneer de volgende termijn voor de betaling van de omroepbijdrage vervalt. Bij eventuele afwezigheid kan hij daar rekening mee houden. De Dienst omroepbijdragen heeft voorts de houders van ontvanginrichtingen tijdens de voorlichtingscampagne via de bijsluiter in de gelegenheid gesteld een nieuwe betalingswijze te kiezen, en dit later herhaald indien de houder daar niet op had gereageerd. De Dienst omroepbijdragen heeft hiermee voldoende zorgvuldigheid betracht. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. **III. Ten aanzien van het niet ontvangen van de informatie over de jaarheffing**

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de Dienst omroepbijdragen in de bijsluiter bij de nota van 20 augustus 1998 heeft verwezen naar informatie over de wijziging van de betalingstermijn, die hem eerder zou zijn toegezonden maar die hij niet had ontvangen.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft medegedeeld dat de geregistreerde houders van ontvanginrichtingen (radio- en/of televisietoestellen) in het halve jaar gelegen vóór de invoering van de jaarheffing door middel van bijsluiters bij de rekening voor de omroepbijdrage op de hoogte zijn gebracht. De desbetreffende nota is verzoeker toegezonden in februari 1998. Verder heeft de Dienst omroepbijdragen laten weten dat de bijsluiters destijds bij de rekeningen waren gevoegd in een volledig geautomatiseerd proces, waarop controle plaatsvond door vergelijking van de aantallen nota's en de aantallen bijsluiters.

3. Het is niet gebleken dat verzoeker de nota van februari 1998 niet heeft ontvangen. De beoordeling van dit klachtonderdeel spitst zich derhalve toe op de vraag of de bijsluiter bij die nota zat. Verzoeker heeft weliswaar aangegeven de eerste aankondiging van de Dienst omroepbijdragen inzake de wetwijziging niet te hebben ontvangen, maar gezien hetgeen de Dienst omroepbijdragen heeft laten weten over de productie van de nota's, is het voldoende aannemelijk dat verzoeker ook de bijsluiter is toegestuurd, zodat hij van een en ander op de hoogte had kunnen zijn. De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk. **IV. Ten aanzien van de informatie over de mogelijkheid bezwaar te maken en over het overgangsrecht**

1. Tevens klaagt verzoeker er over dat de Dienst omroepbijdragen in de rekening voor de betaling van de omroepbijdrage en de daarbij gevoegde bijsluiter niet heeft vermeld hoe bezwaar kon worden gemaakt tegen de nieuwe betaalwijze en wat het overgangsrecht was.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft erop gewezen dat de nieuwe betaalwijze is ingevoerd door de wetgever en dat een besluit van de wetgevende macht buiten de reikwijdte van de Algemene wet bestuursrecht valt. De Dienst omroepbijdragen kan in dit standpunt worden gevolgd. De wijze waarop de omroepbijdrage dient te worden voldaan, is rechtstreeks vastgelegd in de Mediawet en het Mediabesluit. Tegen deze bepalingen van de Mediawet en het Mediabesluit staat geen rechtsmiddel open (zie **ACHTERGROND**, onder 4.).

3. De jaarheffing van de omroepbijdrage is ingevoerd met ingang van 1 juli 1998. Dit houdt in dat de Dienst omroepbijdragen houders van radio's en/of televisietoestellen voor de termijnen die verstrijken na 1 juli 1998 omroepbijdrage in rekening zal brengen over

tijdvakken van een jaar. De houders van radio- en/of televisietoestellen zijn door middel van een bijsluiters bij de laatste halfjaarlijkse rekening op de hoogte gebracht. De invoering van de jaarheffing kent voor betrokkenen verder geen relevant overgangsrecht.

4. Gelet op het voorgaande behoefde niet van de Dienst omroepbijdragen te worden verwacht dat hij informatie zou hebben verstrekt over het feit dat er geen bezwaarmogelijkheid was en geen overgangsregeling. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk.

V. Ten aanzien van het niet vermelden van een telefoonnummer

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat de Dienst omroepbijdragen geen telefoonnummer heeft vermeld op de rekening van 20 augustus 1998 en op de daarbij gevoegde bijsluiters.

2. Een organisatie die is belast met een publieke taak dient voor de burger goed toegankelijk te zijn. Dit brengt met zich mee dat deze organisatie dient te beschikken over zodanige voorzieningen dat zij voor de burger zowel schriftelijk als telefonisch bereikbaar is. Daarnaast mag uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking van haar worden verlangd dat zij bij de uitvoering van haar werkzaamheden, bijvoorbeeld in een briefwisseling, aan de burger kenbaar maakt op welke wijze zij te bereiken is. Slechts bijzondere omstandigheden kunnen rechtvaardigen dat hiervan wordt afgeweken.

3. De Dienst omroepbijdragen liet weten dat er, om de toevloed van reacties in goede banen te leiden, voor was gekozen om de reacties op de bijsluiters schriftelijk te verwerken. De Dienst omroepbijdragen had in verband daarmee besloten het vermelden van het telefoonnummer op de rekening tijdelijk achterwege te laten.

4. Aangezien de invoering van de jaarheffing van de omroepbijdrage van belang was voor ruim zes miljoen geregistreerde houders van radio's en/of televisietoestellen, is het begrijpelijk dat de Dienst omroepbijdragen maatregelen heeft genomen met het oog op de verwachte toevloed aan reacties. De bijsluiters bij de nota bevatte onder meer een antwoordkaart, waarmee de houder kon aangeven voor welke betalingswijze hij koos. Onder de gegeven omstandigheden is het te rechtvaardigen dat de Dienst omroepbijdragen gedurende een beperkte periode geen telefoonnummer heeft vermeld op de rekeningen voor de omroepbijdrage. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk. **VI. Ten aanzien van het uitblijven van een reactie op verzoekers brief van 20 augustus 1998**

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de Dienst omroepbijdragen tot op het moment dat hij zijn verzoekschrift richtte aan de Nationale ombudsman 7 oktober 1998 - op geen enkele wijze had gereageerd op zijn brief van 20 augustus 1998.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft pas bij brief van 27 november 1998 op verzoekers brief gereageerd. Dit is niet juist. De door de Dienst omroepbijdragen in zijn antwoord aan verzoeker genoemde oorzaak van de vertraagde afhandeling is weliswaar een verklaring, maar niet toereikend als rechtvaardiging. De Dienst omroepbijdragen heeft op dit punt niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld. Bovendien is het niet correct dat, nu een vlotte beantwoording uitbleef, verzoeker geen behandelingsbericht is gezonden. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. **VII. Ten aanzien van de telefonische**

bereikbaarheid

1. Tenslotte klaagt verzoeker er over dat de Dienst omroepbijdragen telefonisch niet was te bereiken.
2. De Dienst omroepbijdragen liet weten dat er, in verband met de grote hoeveelheid reacties op de invoering van de jaarheffing, in augustus 1998 problemen waren geweest met de telefonische bereikbaarheid. Toen deze problemen aanhielden, zijn omstreeks september 1998 maatregelen getroffen.
3. Zoals hierboven overwogen onder V.2., moet een organisatie die belast is met een publieke taak voor de burger zowel schriftelijk als telefonisch goed te bereiken zijn. Het was te voorzien dat het telefoonverkeer met de Dienst omroepbijdragen zou toenemen omstreeks de invoering van de jaarheffing, ondanks het feit dat de Dienst omroepbijdragen er toe was overgegaan om het telefoonnummer tijdelijk niet op de nota's voor de omroepbijdrage te vermelden. Pas nadat problemen met de telefonische bereikbaarheid waren ontstaan, en toen deze aanhielden, is de Dienst omroepbijdragen zich gaan bezinnen op nadere maatregelen op dit punt. Dit is niet juist. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage is niet gegrond, behalve wat betreft het verschil tussen de datering en de datum van verzending van de nota van 20 augustus 1998, de beantwoording van verzoekers brief van 20 augustus 1998 en het niet anticiperen op te verwachten problemen met de telefonische bereikbaarheid; op deze punten is de klacht gegrond. **BIJLAGE**

ACHTERGROND

1. **Mediawet** (Wet van 21 april 1987, Stb. 249) Artikel 110:

"1. Ter bestrijding van de kosten genoemd in artikel 28 met uitzondering van de onder e bedoelde wordt, onder de naam omroepbijdrage, een heffing geheven ter zake van het aanwezig hebben van ontvanginrichtingen.

2. De omroepbijdrage wordt onderscheiden in omroepbijdrage A en omroepbijdrage B.

3. De omroepbijdrage wordt geheven over een tijdvak van een jaar.

4. De Dienst omroepbijdragen is belast met de inning van de omroepbijdrage." Artikel 118, eerste, tweede, derde en vijfde lid:

"1. De verschuldigheid van de omroepbijdrage gaat in op de eerste dag van de maand volgende op die waarin betrokkene houder is geworden.

2. De over een tijdvak verschuldigde omroepbijdrage moet bij vooruitbetaling worden voldaan.

3. De Dienst omroepbijdragen kan aan een houder op diens verzoek de mogelijkheid bieden de omroepbijdrage A in twee dan wel vier termijnen te voldoen.

5. De wijze van betaling wordt bij algemene maatregel van bestuur geregeld. Daarbij kan worden bepaald dat de betaling in termijnen van de omroepbijdrage A slechts mogelijk is, indien de houder de Dienst omroepbijdragen heeft gemachtigd tot automatische incasso."

Artikel 120:

"Tenminste twee weken voor de aanvang van het tijdvak waarover de omroepbijdrage is verschuldigd wordt de geregistreerde houder door de Dienst omroepbijdragen een schriftelijke kennisgeving gezonden waarin het bedrag van de door hem voor dat tijdvak verschuldigde omroepbijdrage is vermeld."

2. **Mediabesluit** (Amvb van 19 november 1987, Stb. 573) Artikel 48, eerste en tweede lid:

"1. De Dienst omroepbijdragen zendt aan de geregistreerde houder een nota voor de verschuldigde omroepbijdrage. De houder is verplicht de omroepbijdrage te voldoen door voor de op de nota vermelde vervaldatum het verschuldigde bedrag te storten, over te schrijven of over te doen schrijven.

2. Betaling van de omroepbijdrage A in twee, dan wel vier termijnen is slechts mogelijk indien de houder de Dienst omroepbijdragen heeft gemachtigd tot automatische incasso."

3. In rapport 98/231 overwoog de Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"De Dienst omroepbijdragen liet verder weten ervoor gekozen te hebben om een half jaar tevoren te starten met een voorlichtingscampagne, om de ruim zes miljoen geregistreerde houders tijdig van de wijzigingen op de hoogte te brengen en om alle reacties tijdig te kunnen verwerken. De Dienst omroepbijdragen heeft dit gedaan door zogenoemde bijsluiters te voegen bij de rekening voor de omroepbijdrage, waarin er onder meer op werd gewezen dat een wijziging van de Mediawet ten grondslag ligt aan de verandering in de betalingswijze, alsmede dat de verandering zou ingaan met ingang van de eerstvolgende betalingstermijn (...). (...) Zeker gezien het grote aantal geregistreerde houders dat op de hoogte moet worden gebracht en in de gelegenheid moet worden gesteld om een keuze te maken voor een nieuwe betalingswijze, is het correct dat de Dienst omroepbijdragen ervoor heeft gekozen om met de berichtgeving aan de geregistreerde houders op de nieuwe regelgeving vooruit te lopen."

4. In de **Algemene wet bestuursrecht** (Awb) is onder meer geregeld dat bezwaar en beroep openstaat tegen besluiten van bestuursorganen. Artikel 1:1, tweede lid, aanhef en sub a van de Awb luidt als volgt:

"De volgende organen, personen en colleges worden niet als bestuursorgaan aangemerkt:
a. de wetgevende macht;"