



Rapport

Datum: 2 augustus 1999

Rapportnummer: 1999/339

Klacht

Op 22 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer . te Groningen, met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage. Nadat verzoeker zijn klacht bij brief van 13 november 1998 nader had toegelicht, werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker, die de belangen behartigt van een vrouw die lijdt aan schizofrenie, klaagt er over dat de Dienst omroepbijdragen:

1. bij controles inzake de aanwezigheid van radio en televisie geen rekening houdt met de bijzondere situatie van de vrouw in kwestie. Meer in het bijzonder is verzoeker het er niet mee eens dat de Dienst omroepbijdragen de vrouw, die geïsoleerd leeft en die geen radio of televisie heeft, regelmatig benadert met voor haar verontrustende controleactiviteiten, zoals het zenden van in dreigende taal gestelde brieven en bezoeken van controleurs.
2. op geen enkele wijze heeft gereageerd op zijn brief van 10 juli 1998, ondanks een aangetekend verzonden rappel van 24 augustus 1998.

Achtergrond

1. Mediawet

(Wet van 21 april 1987, Stb. 249) Artikel 140, eerste lid:

"Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 112 tot en met 121 zijn belast de medewerkers van de Dienst omroepbijdragen die daartoe door de directeur van de Dienst omroepbijdragen zijn aangewezen."

2. In rapport 95/508

van 10 november 1995 overwoog de Nationale ombudsman het volgende:

1. Verzoeker klaagt over de intensiteit waarmee de Dienst omroepbijdragen (DOB) sinds 1990 heeft gecontroleerd of hij terecht geen omroepbijdrage betaalt. Hij is van mening dat de DOB hiermee inbreuk op heeft gemaakt op zijn privacy.
2. Op grond van de verstrekte informatie - in onderling verband en samenhang gezien - is het voldoende aannemelijk geworden, dat de DOB het adres van verzoeker in 1991 en in 1995 heeft aangeschreven, in het kader van een zogenoemde standaardmailing, om na te gaan of dit adres in de administratie van de DOB terecht stond geregistreerd als een adres waar geen ontvanginrichting aanwezig was en dat de bewoner(s) van dat adres derhalve terecht geen omroepbijdrage betaalde(n). Daarnaast is het voldoende aannemelijk geworden dat functionarissen van de DOB met hetzelfde doel de woning van verzoeker in de periode medio 1990 tot medio 1994 drie maal hebben bezocht. Verzoeker is derhalve in de periode van 1990 tot en met 1995 in totaal vijf maal door de DOB benaderd.
3. De DOB behoort de ruimte te hebben om intensief te controleren, in het belang van een accurate registratie van het aantal adressen waarvan de bewoners geen omroepbijdrage

betalen, en daarmee van het terugdringen van het aantal zogenoemde zwartkijkers. Gebleken is dat de DOB daarbij in voldoende mate de belangen in het oog houdt van de mensen die terecht geen omroepbijdrage betalen, omdat zij geen radio en televisietoestel hebben. Zo worden adressen van hen in een bepaald bestand opgenomen en voor enige tijd van "zwart-kijkers-mailings" uitgesloten.

4. Hoewel de controle door de DOB in het geval van verzoeker tamelijk intensief is geweest, kan - gelet op hetgeen hiervóór, onder 3., is overwogen - niet worden gesteld dat daarmee de grens van het redelijke is overschreden.

5. Voor de stelling dat de DOB inbreuk heeft gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van verzoeker door hem zo dikwijls te bezoeken, bestaat geen grond. Functionarissen van de DOB zijn, ingevolge artikel 141 van de Mediawet (het eerste lid van dit artikel kwam overeen met het huidige eerste lid van artikel 140; N.o.) belast met de controle op de naleving van het in de artikelen 112 tot en met 121 van deze wet bepaalde (...). In het kader daarvan zijn zij bevoegd huisbezoeken te brengen. Het enkele feit dat dat in het geval van verzoeker de frequentie van de bezoeken hoger lag dan het gemiddelde, betekent niet dat daarmee, objectief gezien, een inbreuk is gemaakt op diens persoonlijke levenssfeer."

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 Dienst omroepbijdragen 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 Dienst omroepbijdragen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

. FEITEN

1. In een brief van 2 juni 1993 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen het volgende: "...Het is op zich al zeer verwerpelijk dat mensen zonder radio en TV moeten gaan reageren om van verdere contrôle aan de deur af te komen, nog erger wordt het als ondanks mijn dringende verzoek gewoon doorgedaan wordt met het zenden van in dreigende taal gestelde brieven. Enkele maanden geleden heb ik uw dienst gebeld en verteld dat mevrouw (...) geestesziek is, zij heeft geen radio en TV en leeft volkomen geïsoleerd. De controleur van uw dienst wilde zij niet opendoen maar via de brievenbus

riep zij dat er geen radio en TV in huis was, desondanks werd zij gemaand de deur open te doen en zelfs gedreigd dat politie zou worden ingeschakeld. Terreur die in een dictatuur niet zou misstaan. Gevolg was dat zij wekenlang overstuurd was. Als de enige met wie zij contact heeft, heb ik veel moeite moeten doen om haar gerust te stellen en heb telefonisch verzocht haar met rust te laten. Waarom wordt aan een mondelinge verklaring van haar geen waarde gehecht en wel aan een schriftelijke verklaring n.l. de nu toegezonden paperassen? Ik wil schriftelijk bevestigd hebben dat zij verder met rust wordt gelaten..."

2. Bij brief van 10 juli 1998 deelde verzoeker het hoofd controle en opsporing van de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende mee:

"Door mijn schriftelijke en telefonische verzoeken is bij uw dienst al jaren bekend dat de bewoonster van het pand (...), mevrouw (...), ernstig psychisch ziek is, zij is niet in het bezit van TV of radio. Ondanks mijn dringende verzoeken weigert uw dienst rekening te houden met deze uiterst kwetsbare patiënt die in volledig isolement leeft. Op zeer intimiderende en de grenzen van fatsoen overtredende wijze wordt zij ook nu weer lastig gevallen door uw dienst. **Hier moet een eind aan komen.** Het argument van een medewerkster van uw dienst dat de computer geen rekening kan houden met dit soort uitzonderingen, lijkt me flauwekul. Het is uw taak daarvoor een oplossing te vinden. Dit is ook een principiële zaak. Ik wil daarom dat **schriftelijk** wordt bevestigd dat zij vanaf nu met rust wordt gelaten."

2. Omdat een reactie uitbleef zond verzoeker de Dienst omroepbijdragen op 24 augustus 1998 per aangetekende post een afschrift van zijn brief van 10 juli 1998.

B. STANDPUNT VERZOEKER

1. Het standpunt van verzoeker is in het kort weergegeven in de klachtformulering onder klacht.

2. In zijn verzoekschrift deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"De brief van 2 juni 1993 heb ik geschreven nadat ik per telefoon geen begrip kreeg voor mijn verzoek, op deze brief kreeg ik geen antwoord. Na deze brief heb ik opnieuw gebeld, mij werd gezegd dat geen rekening kon worden gehouden met dit soort gevallen, ook kreeg ik te horen dat bij elke nieuwe controleronde opnieuw een formulier moet worden opgezonden waarop vermeld dat er geen radio of t.v. aanwezig is. Omdat dit soort post van D.O.B. niet op naam staat van de bewoonster, krijg ik deze post niet doorgezonden. De controleur staat hierdoor onverwacht voor haar deur, wat haar in ernstige verwarring brengt. Na enige tijd rust krijgt mevrouw opnieuw brieven en controleurs aan de deur. Mijn brief d.d. 10 juni 1998 is niet beantwoord. De aangetekende brief d.d. 24 augustus is niet beantwoord. Mevrouw (...) is 25 jaar schizofreen, zij woont nu zeven jaar alleen, ik verzorg haar zaken voor zover dat kan. Verder heeft zij geen enkel contact. In Nederland lijden meer dan 100.000 mensen aan deze ziekte, die gepaard gaat met angsten en waanideeën. Het lijkt mij niet teveel gevraagd dat de Dienst Omroepbijdragen rekening houdt met dit soort bijzondere gevallen. Mijn klachten tegen de dienst zijn:

A Dat men kennelijk niet wil zoeken naar een oplossing voor dit soort gevallen. B Dat men niet reageert op mijn brieven."

3. Verzoeker zond de Nationale ombudsman voorts nog diverse afschriften toe van brieven

en formulieren die de Dienst omroepbijdragen in de periode april-oktober 1998 had verzonden naar de vrouw, wier belangen hij behartigt.

C. STANDPUNT DIENST OMROEPBIJDRAGEN

In reactie op de klacht van verzoeker deelde de Dienst omroepbijdragen de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

"Op het adres (...) te Groningen, waar kennelijk mevrouw (...) woonachtig is, is bij mijn dienst geen geregistreerde houder van een radio of televisietoestel bekend. Dit was de reden dat een van onze toezichthouders zich op 2 april 1998 naar het adres (...) heeft vervoegd. Hij trof echter niemand thuis, althans er werd niet opengedaan. Omdat we niettemin aan onze toezichthoudende taak gehouden zijn, is aan haar adres op 9 april 1998 een brief verzonden met het verzoek ons te informeren over het al dan niet aanwezig zijn van een ontvanginrichting en indien er toestellen aanwezig zijn daarvan aangifte te doen. Toen de reactie daarop uitbleef hebben wij ons verzoek herhaald bij brief van 7 mei 1998 en is bij brief van 2 juli 1998 een bezoek van de toezichthouders aangekondigd. Dit bezoek heeft in augustus 1998 plaatsgevonden. Ook toen werd er niemand thuis aangetroffen en is wederom een informatiepakket in de brievenbus gedaan. Naar mijn mening heeft mijn dienst zich in voldoende mate ingespannen om in contact te komen met mevrouw (...). Voorts deel ik u mee dat de gegevens van niet geregistreerde adressen (...) afkomstig zijn uit het afgiftepunt van PTT-post, dat slechts adresgegevens bevat. Er zijn ons derhalve geen persoonlijke omstandigheden, laat staan van medische of psychisch sociale aard bekend. Aan de vraag of we daarmee rekening houden kom ik derhalve niet toe. Op grond van de ons bekende feiten of omstandigheden kan worden besloten een adres voor één of meerdere jaren uit de mailing te houden. Daarna verzoekt mijn dienst aan de bewoners van het adres opnieuw gegevens te verstrekken, omdat zich in de loop van de tijd immers wijzigingen kunnen voordoen. In dit geval zal haar adres voor 3jaar worden geblokkeerd van mailings, hetgeen haar niet ontslaat van het doen van aangifte indien ze overgaat tot het aanschaffen van één of meerdere toestellen. Voorts wil ik voor alle duidelijkheid opmerken dat de blokkering is gebonden aan dat adres en bij een verhuismutatie automatisch komt te vervallen. Het andere klachtonderdeel heeft betrekking op het niet reageren op de toegezonden brieven van 10 juli 1998 en 24 augustus 1998. Helaas hebben geen van deze brieven mijn dienst bereikt. Naar aanleiding van deze voor mij zeer onbevredigende constatering heb ik laten nagaan waar de brief van 24 augustus 1998, die aangetekend was verzonden, terecht is gekomen. Deze blijkt daadwerkelijk op 25 augustus 1998 door PTT-Post te zijn bezorgd op Postbus 1500, 3430 BM Nieuwegein. Daarna ontbreekt van de brief elk spoor. De afspraak dat brieven worden doorgezonden naar het hoofdkantoor te Den Haag is in dit geval niet nagekomen. Aangezien ook de vorige brief, die naar ik aanneem ook naar Nieuwegein is verzonden, niet meer is op te leveren, is dit voor mij aanleiding geweest de verzendprocedure tussen Nieuwegein en Den Haag aan te scherpen. De aangifte- en informatieformulieren worden voortaan scherper gescheiden van de gewone brieven. De aangetekende stukken worden voortaan direct gescheiden van de gewone brieven, vervolgens worden de partijen afzonderlijk verzonden naar een vast contactpersoon in onze hoofdvestiging te Den Haag. Mijn

welgemeende excuus voor het niet meer kunnen opleveren van de brieven."

D. REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van de reactie van de Dienst omroepbijdragen liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"Sinds 1993 heb bij de D.O.B. ik te maken gehad met onwillige reacties op mijn telefonische verzoeken, op brieven (3 stuks, zelfs een aangetekende) reageerde men in het geheel niet. Nu heb ik dan eindelijk, zij het via de ombudsman, een reactie. De "oplossing" voor mijn dringende verzoek om deze schizofrene en totaal eenzame vrouw niet lastig te vallen met contrôles, bestaat hieruit dat in plaats van de gebruikelijke contrôle-cycles van 1 à 1 ½ jaar, haar nu "pas" na drie jaar weer mailing wordt toegezonden. Alles begint dan weer van voren af aan:

Opnieuw zal dan dezelfde situatie ontstaan omdat zij ook dan niet zal reageren op die mailing en opnieuw de onwil en de zinloze controle's aan de deur. Bijna komisch wordt het onbegrip als ter reactie op mijn klacht wordt aangevoerd dat de "dienst zich in voldoende mate (heeft) ingespannen om in contact te komen met mevrouw (...)".

. B. die inspanning moet juist gestaakt worden!!! In mijn drie telefoongesprekken en drie brieven van de D.O.B. heb ik telkens gewezen op de ernstige verwarring en angst die dit soort controle's veroorzaken. Men kon wel degelijk op de hoogte zijn van de situatie. In een beschaafde samenleving mag men van een overheidsinstelling een ruimhartige opstelling verwachten t.o.v. mensen in zo'n betreurenswaardige situatie als mevrouw (...).

Dat kan alleen maar betekenen, geen contrôle aan de deur. Desgewenst kan de D.O.B. d.m.v. slechts één telefoontje zich via de burgerlijke stand op de hoogte stellen of mevrouw nog op het adres woont, dat bespaart veel mailing en contrôlewerk, maar vooral veel totaal overbodige narigheid. Het enige waarover de D.O.B. zich dan nog kan drukmaken is of mevrouw in tussentijd niet stiekem toch een TV of radio aanschaf (en men dus een gering bedrag misloopt). Ik kan u verzekeren dat de kans daarop 0% is. Wat betreft het tweede deel van mijn klacht: in de brief wordt aan u (de ombudsman) excuus aangeboden "voor het niet meer kunnen opleveren van de brieven". Voor het feit dat mijn drie brieven (waaronder n.b. een aangetekende brief) onbeantwoord zijn gebleven, wordt geen excuus aangeboden, niet rechtstreeks en ook niet via de aan u gerichte brief. Ik hoop dat u er begrip voor heeft dat ik de reactie van de D.O.B. te schamel vind."

. **REACTIE DIENST OMROEPBIJDAGEN** In reactie op een aantal nadere vragen van de Nationale ombudsman liet de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Eens per maand ontvangen wij van PTT-Post de wijzigingen in het PTT-Post afgiftepunten- bestand. Deze gegevens worden door mijn organisatie vergeleken van de postcodes en bijbehorende adressen van die geregistreerden. Degenen die ons schriftelijk in kennis stelt van het niet of niet meer aanwezig zijn van een ontvanginrichting wordt gedurende twee jaar voor het toezenden van de mailing uitgesloten. Voor deze termijn is gekozen op grond van het ervaringsgegeven dat zich in de loop van die periode meestal een wijziging in de persoonlijke situatie heeft voorgedaan, waarbij onder meer gedacht kan worden aan een wisseling van de gezinssamenstelling of aan aanschaf van nieuwe apparatuur. (...) Nu wij iets meer weten van de persoonlijke omstandigheden van mevrouw

(...) is gekozen voor een iets langere periode. Gelet op de bovenstaande argumentatie willen we de periode niet al te lang laten zijn. Dit geldt ook voor uw laatste vraag of het mogelijk is een adres uit de mailing te houden totdat een verhuismutatie plaats vindt. Het antwoord daarop luidt bevestigend. Ik vind dit echter geen wenselijke optie omdat de kans naar mijn mening groot is dat in de loop van de periode wel een radio of televisietoestel wordt aangeschaft. Ik wil u in dit verband wijzen naar het door u uitgebrachte rapport nummer 95/508, waar een oordeel wordt gegeven over de mailingactiviteiten en waarin ook de intensiteit van de controle ter sprake kwam. Het door mij ingenomen standpunt dat de DOB de ruimte moet hebben om waar nodig intensief te controleren in het belang van een accurate administratie en het uitoefenen van toezicht op de naleving van de bepalingen van de Mediawet, heeft u in overweging 3 van het rapport onderschreven. Juist met het oog op de belangen van mensen die terecht geen aangifte hebben gedaan, is de mogelijkheid van het tijdelijk buiten de mailing laten en tijdelijk af te zien van controle op die adressen, in het leven geroepen. Naar mijn mening hebben wij ook in het geval van mevrouw (...) voldoende oog gehad voor haar belangen in deze."

Beoordeling

I. Ten aanzien van de controleactiviteiten van de Dienst omroepbijdragen

1. Verzoeker behartigt de belangen van een vrouw die lijdt aan schizofrenie. De vrouw leidt een geïsoleerd leven en is niet in het bezit van radio of televisie. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen bij controles inzake de aanwezigheid van radio en televisie geen rekening houdt met de bijzondere situatie van de vrouw. Volgens verzoeker is het voor haar zeer verontrustend dat de Dienst omroepbijdragen haar regelmatig benadert met controleactiviteiten, zoals het zenden van in dreigende taal gestelde brieven en bezoeken van controleurs.

2. Ingevolge de Mediawet is de Dienst omroepbijdragen belast met het toezicht op de naleving van de bepalingen inzake de verplichting om omroepbijdrage te betalen (zie

Achtergrond

, onder 1.). In dat kader vergelijkt de Dienst omroepbijdragen de adressen van geregistreerde houders van een radio- en/of televisietoestel (ontvanginrichting) met het afgiftepuntenbestand van PTT-post. Adressen waar geen houder van een ontvanginrichting is geregistreerd, worden benaderd met mailings en - eventueel - door controleurs. In het belang van een accurate registratie van de adressen waarvan bewoners geen omroepbijdrage betalen, behoort de Dienst omroepbijdragen de ruimte te hebben om intensief te controleren (zie

Achtergrond

, onder 2.). De Dienst omroepbijdragen houdt daarbij de belangen in het oog van hen die terecht geen omroepbijdrage betalen omdat zij geen ontvanginrichting (radio- en/of televisietoestel) hebben. Wanneer het bericht is ontvangen dat er geen ontvanginrichting aanwezig is, wordt een adres gedurende twee jaar uitgesloten van het toezenden van mailing. De Dienst omroepbijdragen acht het, met het oog op een effectieve controle, in principe niet wenselijk om een adres langer dan twee jaar van controleactiviteiten uit te sluiten. De wijze waarop de Dienst omroepbijdragen de adressen controleert waar geen houders van ontvanginrichtingen zijn geregistreerd, is in het algemeen gesproken acceptabel.

3. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat op grond van feiten en omstandigheden kan worden besloten om een adres voor één of meer jaren uit de mailing te houden. De Dienst omroepbijdragen wees er op dat het adres van de vrouw wier belangen verzoeker behartigt afkomstig was uit het afgiftepuntenbestand van PTT-Post en dat er daarom geen persoonlijke gegevens over haar bekend waren. Naar aanleiding van hetgeen door verzoekers klacht naar voren is gekomen, zal de Dienst omroepbijdragen het adres van de vrouw in verband met haar persoonlijke omstandigheden gedurende drie jaar niet met mailings benaderen.

4. Het is niet gebleken dat de Dienst omroepbijdragen ten aanzien van de vrouw wier belangen verzoeker behandelt, is afgeweken van het gebruikelijke stramien inzake de controleactiviteiten. Tijdens het onderzoek heeft de Dienst omroepbijdragen aangegeven in enige mate rekening te zullen houden met de persoonlijke omstandigheden van de vrouw, door haar adres langer dan de gebruikelijke periode uit te sluiten van het toezenden van mailings. Het is niet onbegrijpelijk of onredelijk dat de Dienst omroepbijdragen er niet toe wenst over te gaan de vrouw voor onbepaalde tijd van controleactiviteiten uit te sluiten.

5. Verzoeker heeft gesteld de Dienst omroepbijdragen sinds 1993 verschillende malen schriftelijk en telefonisch te hebben gewezen op de situatie van de betrokken vrouw. Het staat vast dat verzoekers aangetekende brief van 24 augustus 1998 door de Dienst omroepbijdragen is ontvangen. De Dienst omroepbijdragen had in ieder geval na de ontvangst van deze brief op de signalen van verzoeker moeten reageren en derhalve niet pas naar aanleiding van de door verzoeker bij de Nationale ombudsman ingediende klacht tot de hiervoor onder 3. aangegeven uitsluiting van mailings dienen over te gaan. De omstandigheid dat de brief van 24 augustus 1998 na ontvangst door de DOB spoorloos is komt voor rekening van de DOB en kan derhalve het nalaten van enigerlei actie door de DOB niet rechtvaardigen. De onderzochte gedraging is in zoverre op dit punt niet behoorlijk II. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers brieven

1. Verzoeker heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat de Dienst omroepbijdragen op geen enkele wijze heeft gereageerd op zijn brief van 10 juli 1998, ondanks een aangetekend verzonden rappel van 24 augustus 1998.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft aangegeven dat verzoekers brieven onbekend zijn. De brief die verzoeker op 24 augustus 1998 aangetekend verzond, was weliswaar ontvangen op het postadres te Nieuwegein, maar niet volgens de interne afspraak doorgezonden naar het hoofdkantoor te 's-Gravenhage. Daarmee staat vast dat de aangetekende rappelbrief

niet met de vereiste zorgvuldigheid is behandeld. Terecht heeft de Dienst omroepbijdragen excuses gemaakt voor het niet meer kunnen opleveren van verzoekers brieven. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

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