



Rapport

Datum: 20 oktober 1999
Rapportnummer: 1999/448

Klacht

Op 30 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer J. te Hellevoetsluis, 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 er over dat de Dienst omroepbijdragen:

1. een voor hem bestemde nota, gedateerd 13 oktober 1998, heeft verzonden naar het adres van zijn moeder;
2. hem, ondanks het verzoek in zijn brief van 1 november 1998, geen opheldering heeft gegeven over het gebruik van het adres van zijn moeder;
3. hem, ondanks zijn verzoek in genoemde brief om hem per ommegaande een nieuwe nota toe te zenden met het juiste adres, pas op 15 december 1999 een tussenbericht en op 12 februari 1999 een nieuwe nota heeft toegezonden;
4. niet is ingegaan op het eveneens in zijn brief van 1 november 1998 vervatte verzoek om de betalingsperiode van de omroepbijdrage met een redelijke termijn te verlengen.

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. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoeker noch de Dienst omroepbijdragen gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. De Dienst omroepbijdragen verzond een nota voor de betaling van de omroepbijdrage, gedateerd 13 oktober 1998, gericht aan verzoeker en met vermelding van verzoekers registratienummer, naar het adres van verzoekers moeder.
2. In een brief van 1 november 1998 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende:
"Sedert oktober 1979 woon ik op het adres (...) in **Hellevoetsluis** (Zuid-Holland) . Ik ben onlangs *niet* verhuisd noch heb ik daar de komende periode plannen toe. Derhalve zou ik

graag *binnen drie weken na dagtekening* van deze brief van u vernemen hoe het mogelijk is dat een op 13 oktober 1998 gedateerde acceptgirokaart (correctienota) met mijn registratienummer is bezorgd op het adres (...) te **Roden** (Drenthe). De bewoner van dat adres heeft een eigen registratienummer en andere betaalperioden dan ik. (...) Tevens verzoek ik u dringend om mij per ommegaande op mijn juiste adres een acceptgirokaart voor de betaling van de komende periode toe te zenden. Ook verzoek ik u de betalingsperiode met een redelijke termijn te verlengen om mij de kans te geven te betalen zonder de door u gehanteerde opslagen wegens te late betaling."

3. Bij brief van 15 december 1998 liet de Dienst omroepbijdragen verzoeker het volgende weten:

"...Uw brief van 1 november 1998 is in goede orde door ons ontvangen. In verband met een achterstand zal de behandeling ervan echter wat langer op zich laten wachten. Wij bieden onze excuses aan voor het mogelijke ongemak..."

4. In een (standaard)brief, gedateerd 28 januari 1999, gericht aan "de bewoners van" verzoekers adres, vroeg de Dienst omroepbijdragen om informatie over de gewijzigde situatie op dat adres.

5. In een brief van 3 februari 1999 liet verzoeker de Dienst omroepbijdragen, onder bijvoeging van onder meer een kopie van zijn brief van 1 november 1998, weten dat hij een klacht zou gaan indienen bij de Nationale ombudsman.

6. Bij brief, gedateerd 12 februari 1999, zond de Dienst omroepbijdragen verzoeker een nieuwe nota toe op diens eigen adres.

B. STANDPUNT VERZOEKER

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtformulering onder klacht.
2. In zijn verzoekschrift gaf verzoeker verder nog aan dat hij het ouderlijk huis had verlaten toen zijn ouders nog in Delfzijl woonden en dat zijn moeder daarna nog driemaal is verhuisd.

C. STANDPUNT DIENST OMROEPBIJDAGEN

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

"(Verzoeker; N.o.) staat bij ons sinds 1 januari 1980 geregistreerd als houder van een televisietoestel. Van 1 januari 1980 tot 15 september 1998 heeft hij geregistreerd gestaan op het adres (...) te Hellevoetsluis. Van 15 september 1998 tot en met 27 januari 1999 stond hij geregistreerd op (...) te Roden en vanaf laatstgenoemde datum weer op het oude adres te Hellevoetsluis. Aangezien klager zich afvraagt waarin de adresmutatie zijn oorzaak vindt, is een nader onderzoek ingesteld waarbij onder meer navraag is gedaan bij de gemeentelijke basisadministratie. Uit de daar bekende adresgegevens blijkt dat hij sinds 19 oktober 1979 onafgebroken op het eerder genoemde adres in Hellevoetsluis geregistreerd heeft gestaan. Het is dus uitgesloten dat de adreswijziging die de DOB heeft doorgekregen van het GBA afkomstig is. Gelet op het feit dat er een duidelijke relatie bestaat tussen de personen die op genoemde adressen woonachtig zijn, is het niet

aannemelijk dat de adresmutatie berust op een toevallige fout die is ontstaan bij het verwerken van adreswijzigingen. Deze adresmutatie is via een verhuiskaart of een telefonische mededeling door ons ontvangen en dienovereenkomstig in onze administratie aangekend. Kortom de correctienota is naar het adres van zijn moeder gezonden op grond van een naar alle waarschijnlijkheid van hem afkomstig bericht. Voor zover door mij is na te gaan is geen antwoord gegeven op de vraag die klager heeft gesteld, hoe het mogelijk is dat zijn nota op het adres (...) te Roden is terecht gekomen. Dit antwoord is heden alsnog per brief (...) aan (verzoeker; N.o.) gezonden. Tevens is naar aanleiding van die brief zijn adres weer gewijzigd naar Hellevoetsluis. Klagers brief van 1 november 1998 kon in verband met een achterstand in de afhandeling van correspondentie niet eerder dan 27 januari 1999 worden behandeld, zodat de gevraagde nota begin februari 1999 is verzonden. Er is inderdaad niet ingegaan op het verzoek om uitstel van betaling te verlenen. Indien, zoals in dit geval, geen bijzondere reden wordt aangegeven voor het betreffende verzoek, vindt in de regel een afwijzing plaats. Het is in een voorkomend geval echter beter betrokkene op de hoogte te stellen van onze beslissing om de toezending van de nota uit te stellen en hem te berichten over het al dan niet toestaan van een verzoek om een termijnbetalingsregeling toe te passen, zodat de aanvrager weet waar hij aan toe is. Aangezien dit niet is gebeurd, lijkt me hiervoor een excuus op z'n plaats."

2. De Dienst omroepbijdragen zond de Nationale ombudsman tevens een kopie toe van een brief, gedateerd 14 juli 1999, die aan verzoeker werd gericht. De inhoud van de brief aan verzoeker was nagenoeg gelijk aan de inhoud van de reactie op de klacht (zie hierboven onder C.1.).

D. REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van de reactie van de Dienst omroepbijdragen deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"Uw vraag of ik omstreeks 15 september 1998 op enigerlei wijze contact heb gehad met de Dienst omroepbijdragen, moet ik negatief beantwoorden. Direct contact heb ik zeker niet gehad, en indirect contact, naar mijn beste weten, evenmin. Uiteraard heeft de opmerking van (de Dienst omroepbijdragen; N.o.) in zijn schrijven ("Kortom de correctienota is naar het adres van uw moeder gezonden op grond van een naar alle waarschijnlijkheid van u afkomstig bericht."), mij aan het denken gezet. De enige instantie waaraan ik in de vakantieperiode van 1998 een adreswijziging heb doorgegeven, is de PTT-Post. In juli en augustus 1998 heb ik tweemaal gebruik gemaakt van de Vakantieservice van deze dienst, (...) de tweede maal voor een periode van een week naar het huisadres van mijn moeder in Roden. (...) Daarbij zou ik wel willen aantekenen dat ik van geen enkele andere instantie post via mijn moeders adres heb ontvangen. Bovendien zie ik geen relatie met 15 september 1998, omdat de periode waarin ik gebruik maakte van de Vakantieservice toen al was verstreken. (De Dienst omroepbijdragen; N.o.) zegt vrij stellig dat een adresmutatie van mij afkomstig zou moeten zijn. Uiteraard kan ik niet bewijzen dat dat niet het geval is..... Maar naar ik meen hoeft iemand in ons huidige rechtsbestel ook niet te bewijzen dat hij of zij onschuldig is. Ik zou de Dienst Omroepbijdragen dan ook willen vragen op welke wijze zij bijhoudt door wie en hoe mutaties worden aangeleverd. In de tweede plaats zou ik

de Dienst omroepbijdragen willen vragen hoe het een en ander in mijn geval heeft plaatsgevonden."

E. REACTIE DIENST OMROEPBIJDRAGEN

In reactie op een telefonisch verzoek om nadere informatie liet een medewerkster van de Dienst omroepbijdragen weten dat de Dienst omroepbijdragen ten aanzien van adresmutaties in beginsel uitsluitend registreert of zij afkomstig zijn van de gemeentelijke basisadministratie of van betrokkene.

Beoordeling

I. . Ten aanzien van het verzenden van de nota naar het adres van verzoekers moeder

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen een voor hem bestemde nota voor de betaling van de omroepbijdrage heeft verzonden naar het adres van zijn moeder. Verzoeker merkte in dat verband onder meer op dat hij het ouderlijk huis had verlaten toen zijn ouders woonden in een andere gemeente dan die waar zijn moeder thans woont. Verder merkte hij op dat zijn moeder in de tussentijd nog driemaal was verhuisd.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat verzoeker van 1 januari 1980 tot 15 september 1998 bij de dienst geregistreerd is geweest op zijn eigen adres. Van 15 september 1998 tot en met 27 januari 1999 was verzoeker geregistreerd op het adres van zijn moeder. Naar aanleiding van verzoekers brief van 1 november 1998 werd vervolgens weer het juiste adres geregistreerd. Volgens de Dienst omroepbijdragen is het uitgesloten dat de adresmutatie afkomstig was van de gemeente, aangezien verzoeker aldaar in de desbetreffende periode ingeschreven heeft gestaan op één en hetzelfde adres. Gelet op het feit dat verzoekers adres is gewijzigd in het adres van zijn moeder, acht de Dienst omroepbijdragen het niet aannemelijk dat er sprake is geweest van een toevallige fout bij het verwerken van adreswijzigingen. Volgens de Dienst omroepbijdragen is de registratie van verzoekers adres naar alle waarschijnlijkheid gewijzigd naar aanleiding van een verhuiskaart of telefonische mededeling die van verzoeker afkomstig was.

3. Verzoeker heeft laten weten omstreeks 15 september 1998 geen contact te hebben opgenomen met de Dienst omroepbijdragen.

4. De Dienst omroepbijdragen heeft medegedeeld dat ten aanzien van adresmutaties in beginsel uitsluitend wordt vastgelegd of zij zijn doorgegeven door de gemeentelijke basisadministratie of door betrokkene. Uit een oogpunt van efficiency is deze praktijk acceptabel. Onder de gegeven omstandigheden is niet meer vast te stellen wat de Dienst omroepbijdragen ertoe heeft gebracht op 15 september 1998 verzoekers adres te wijzigen in dat van zijn moeder. Het is niet duidelijk of de adreswijziging heeft plaatsgevonden naar aanleiding van een mededeling van verzoeker, dan wel ten gevolge van een onjuist handelen van de Dienst omroepbijdragen. De Nationale ombudsman kan op dit punt geen

oordeel geven over de onderzochte gedraging. II. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers brief van 1 november 1998

1. Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop de Dienst omroepbijdragen heeft gereageerd op de brief van 1 november 1998, waarin hij de Dienst omroepbijdragen vroeg hoe het mogelijk was dat een voor hem bestemde rekening werd verzonden naar het adres van zijn moeder. Tevens vroeg hij de Dienst omroepbijdragen in zijn brief om hem een acceptgirokaart voor de betaling van de omroepbijdrage toe te zenden op het juiste adres, en om hem uitstel van betaling te verlenen.

2. In reactie op de brief van 1 november 1998 zond de Dienst omroepbijdragen verzoeker op 15 december 1998 een behandelingsbericht toe, waarin hem werd medegedeeld dat de behandeling van zijn brief door een achterstand langer op zich zou laten wachten, en waarin hem excuses werden aangeboden voor het mogelijke ongemak. Het had op de weg van de Dienst omroepbijdragen om, toen bleek dat directe afhandeling van verzoekers brief niet mogelijk was, hem binnen twee à drie weken een behandelingsbericht toe te zenden. De Dienst omroepbijdragen deed dit echter pas na anderhalve maand. Verder had verzoeker onder meer mogen verwachten dat de Dienst omroepbijdragen hem in het bericht zou hebben meegedeeld hoeveel tijd naar verwachting nog met de behandeling van zijn brief zou zijn gemoeid. De Dienst omroepbijdragen gaf hem daarover evenwel geen enkele indicatie. Het behandelingsbericht van de Dienst omroepbijdragen voldeed dan ook niet aan de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid.

3. Naar aanleiding van verzoekers brief, wijzigde de Dienst omroepbijdragen op 27 januari 1999 de registratie van verzoekers adres en zond de Dienst omroepbijdragen verzoeker een nieuwe rekening toe, welke was gedateerd 12 februari 1999. De Dienst omroepbijdragen ging, tot het moment dat verzoeker zich wendde tot de Nationale ombudsman, niet in op verzoekers vragen over het gebruik van het adres van zijn moeder en over uitstel van betaling. Pas bij brief van 14 juli 1999 ging de Dienst omroepbijdragen expliciet op verzoekers vragen in. De Dienst omroepbijdragen heeft verzoekers brief niet met de vereiste zorgvuldigheid beantwoord. Terecht heeft de Dienst omroepbijdragen verzoeker hiervoor excuses aangeboden. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. CONCLUSIE De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage is gegrond op het punt van de behandeling van verzoekers brief van 1 november 1998. Over het verzenden van de nota naar het adres van verzoekers moeder wordt geen oordeel gegeven.