



Rapport

Rapport betreffende een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) uit Rijswijk.

Datum: 11 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/286

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het CBR niet adequaat heeft gereageerd op zijn klacht.

Bevindingen en beoordeling Bevindingen

Verzoeker had een Eigen verklaring bij het CBR ingediend om een Verklaring van geschiktheid te verkrijgen. Deze verklaring had hij nodig voor zijn rijbewijs. Het CBR had verzoeker na ontvangst van de Eigen verklaring een psychiater aangewezen voor een nader onderzoek. Dit onderzoek hield in dat verzoeker door bloedafname en urinescreening in het ziekenhuis getest zou worden op alcohol en drugs, en daarna feitelijk gekeurd zou worden door deze psychiater.

Verzoeker klaagde bij het CBR over de handelwijze van de psychiater in de keuringsprocedure. Hij zou volgens verzoeker in eerste instantie hebben verzuimd om een aanvraag voor urinescreening te doen. Ook zou verzoeker geen laboratoriumformulieren van de psychiater hebben ontvangen, ondanks zijn verzoek daartoe. Daarnaast had verzoeker zich onvriendelijk behandeld gevoeld en zou de psychiater niet meer telefonisch te bereiken zijn.

Verzoeker klaagde ook over de telefonische reactie van het CBR op zijn klachten. Het CBR zou verzoeker hebben verteld hem niet te kunnen helpen, omdat de psychiater een externe partij was. Verzoeker zou door het CBR zijn geadviseerd om een nieuwe verwijzing voor een arts aan te vragen. Dat zou betekenen dat hij opnieuw keuringskosten moest betalen. Verzoeker gaf aan verbolgen te zijn over deze reactie; het CBR had hem deze psychiater toegewezen.

Het CBR achtte de klacht van verzoeker niet terecht. In zijn reactie op de klacht van verzoeker deelde het CBR verzoeker mee geen specialisten in dienst te hebben, maar wel een aantal onafhankelijk specialisten te kennen die voor het CBR keuringen verrichten. Het CBR gaf aan begrip te hebben voor de situatie van verzoeker, maar dat het geen aansprakelijkheid kon nemen voor de werkwijze en het gedrag van onafhankelijk keurend specialisten. Het CBR informeerde verzoeker dat hij bij het tuchtcollege voor de gezondheidszorg een klacht in kon dienen over het gedrag van de specialist. Verzoeker heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Het tuchtcollege voor de gezondheidszorg oordeelde dat de psychiater niet tuchtrechtelijk verwijtbaar tekort is geschoten.

Verzoeker diende een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij kon zich niet vinden in deze reactie van het CBR. Verzoeker vond dat het CBR wel degelijk inbreng had in de uitvoering van taken door een specialist, omdat het CBR de betreffende psychiater aan hem had toegewezen.

De Nationale ombudsman opende een onderzoek naar de klacht van verzoeker. Hij stelde het CBR daarbij de vraag of het de klacht van verzoeker over de handelwijze van de psychiater had onderzocht.

Het CBR informeerde de Nationale ombudsman dat het aan verzoeker in algemene zin had aangegeven dat het CBR specialisten niet op de uitvoering van hun taken kan aanspreken, omdat zij niet in loondienst van het CBR zijn. Daarom was verzoeker gewezen op de mogelijkheid om bij het tuchtcollege voor de gezondheidszorg een klacht in te dienen. Het CBR liet weten dat het bij nadere bestudering van het dossier in de brief aan verzoeker uitgebreider in had kunnen gaan op de informatie die het van de psychiater had ontvangen. De psychiater had het CBR op verschillende momenten bericht dat hij de laboratoriumuitslag nog niet had ontvangen, waardoor hij geen volledig rapport in kon dienen. Het CBR had in dit verband op 14 december 2009 telefonisch contact opgenomen met de psychiater. De psychiater zou verzoeker ook meerdere malen een laboratoriumformulier hebben toegestuurd. Ten aanzien van de communicatie met verzoeker had de psychiater het CBR toegelicht dat hij meerdere malen telefonisch door de moeder van verzoeker was benaderd en de situatie had uitgelegd. Uiteindelijk had hij aangegeven hierover niet meer gebeld te willen worden. Naar de mening van het CBR had de psychiater niet onjuist gehandeld. Volgens het CBR was het de verantwoordelijkheid van verzoeker om alle gegevens die nodig zijn voor het onderzoek aan te leveren aan de psychiater. Het CBR zag in de klacht van verzoeker dan ook geen aanleiding om de samenwerking met de psychiater te verbreken.

In zijn reactie op deze informatie van het CBR gaf verzoeker aan dat een medisch adviseur van het CBR hem telefonisch zou hebben toegezegd dat het CBR de psychiater in de toekomst niet meer toe zou wijzen als adviserend psychiater, omdat het CBR meerdere klachten over hem zou hebben ontvangen.

Het CBR deelde de Nationale ombudsman mee dat de medisch adviseur die dit aan verzoeker zou hebben verteld niet meer bij hen in dienst was. Deze toezegging aan verzoeker was het CBR niet bekend. Ook was niet bekend dat het CBR meerdere klachten over de psychiater zou hebben ontvangen.

Beoordeling

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van betrokkene.

Verzoeker klaagt erover dat het CBR niet adequaat heeft gereageerd op zijn klacht.

Verzoeker heeft telefonisch en schriftelijk bij het CBR geklaagd over de handelwijze in de keuringsprocedure van de psychiater die hem door het CBR was toegewezen. Het CBR achtte de klacht van verzoeker niet terecht en verwees verzoeker in de reactie op zijn klacht naar het tuchtcollege gezondheidszorg. Het CBR gaf als reden aan dat het geen aansprakelijkheid kan nemen voor de werkwijze en het gedrag van deze psychiater, omdat hij een onafhankelijk keurend specialist is.

In zijn reactie op het onderzoek door de Nationale ombudsman gaf het CBR aan dat het in de klachtafhandelingsbrief aan verzoeker uitgebreider in had kunnen gaan op de informatie die het CBR van de keurend arts had ontvangen. Het CBR deelde de Nationale ombudsman mee welke informatie van de toegewezen psychiater was ontvangen en telefonisch bij hem te hebben geïnformeerd. Op grond van deze informatie achtte het CBR de klacht van verzoeker niet gegrond. Aldus is de klacht van verzoeker alsnog voldoende gemotiveerd afgedaan.

Het CBR heeft verzoeker in eerste instantie niet op de hoogte gesteld van de bevindingen in het onderzoek naar zijn klacht, maar verwezen naar het tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Pas bij de reactie op het onderzoek door de Nationale ombudsman is verzoeker door het CBR geïnformeerd over de feiten die hebben geleid tot het oordeel van het CBR om zijn klacht niet gegrond te achten. Dat is in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Slotbeschouwing

Het CBR heeft in zijn reacties op de klacht van verzoeker en op het onderzoek door de Nationale ombudsman aangegeven dat het geen aansprakelijkheid kan nemen voor de werkwijze en het gedrag van onafhankelijk keurend specialisten. Hierdoor wekte het CBR de indruk dat het klachten over door het CBR toegewezen specialisten niet in behandeling kan nemen, maar door moet verwijzen naar het tuchtcollege voor de gezondheidszorg. Lopende het onderzoek is gebleken dat het CBR de klacht van verzoeker heeft onderzocht en bij de psychiater heeft geïnformeerd.

Het CBR heeft hiermee alsnog de juiste handelwijze gevolgd.

Het feit dat een arts niet in dienst is van het CBR hoeft het CBR er namelijk niet van te weerhouden om naar aanleiding van een klacht inlichtingen in te winnen bij de arts. Dat past in een zorgvuldige klachtprocedure en is immers ook in het belang van het CBR: de

burger vertrouwt erop dat het CBR hem een bekwaam arts toewijst. Het tuchtcollege voor de gezondheidszorg beoordeelt of een arts tuchtrechtelijk verwijtbaar tekort is geschoten. Dat is een, voor alle betrokkenen, redelijk zware procedure. Door te informeren bij de arts en de ingewonnen informatie te bespreken met de klager kan misschien een andere oplossing voor de klacht van verzoeker worden geboden dan een tuchtrechtelijke procedure. Hierna kan de afweging worden gemaakt of een verzoeker wordt verwezen naar een tuchtrechtelijke procedure. Tevens vraagt de Nationale ombudsman aandacht voor de "driehoeksgesprekken" die het UWV bij klachten over verzekeringsartsen toepast. Zie hierover onder andere rapport 2010/349 en 2008/272. De Nationale ombudsman wijst voorts op de door hem uitgebrachte 'Bezwaarwijzer'. Naar analogie van de vragen en aandachtspunten die hierin staan opgenomen om een burger te helpen om een afweging te maken al of niet een bezwaarprocedure te starten, kan dit voor overheidsinstanties een hulpmiddel vormen om in de behandeling van een klacht een juiste afweging te maken of naar een andere procedure verwezen moet worden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 3 september 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. uit 's-Hertogenbosch, met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) uit Rijswijk.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Daarbij werd het CBR tevens een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen het CBR en verzoeker ieder de gelegenheid op de door hen verstrekte inlichtingen te reageren, waarvan een verslag van bevindingen is gemaakt.

De reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen vormde aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

klachtbrief van verzoeker aan het CBR van 24 augustus 2010;

reactie van het CBR op de klachtbrief van verzoeker van 2 september 2010;

correspondentie van het CBR aan verzoeker van 30 september 2009, 11 november 2009, 16 december 2009 en 1 februari 2010;

klachtbrief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 3 september 2010;

reacties van het CBR van 10 februari 2011, 25 augustus 2011 en 28 september 2011 op het onderzoek van de Nationale ombudsman van 13 december 2010;

reacties van verzoeker aan een medewerker van de Nationale ombudsman van 6 oktober 2010, 8 november 2010, 21 maart 2011, 14 september 2011 en 28 september 2011;

de uitspraak van het tuchtcollege voor de gezondheidszorg van 25 mei 2011.

Achtergrond

Reglement Rijbewijzen

Artikel 101, eerste lid.

" Het CBR is bevoegd te vorderen dat de aanvrager zich op eigen kosten laat keuren door een of meer door het CBR aangewezen artsen of andere deskundigen dan wel dat de aanvrager zich onderwerpt aan een technisch onderzoek, verricht door een door het CBR aangewezen deskundige, of aan een rijproef, afgenomen door een door het CBR aangewezen deskundige, indien:

a. de door de aanvrager overgelegde eigen verklaring dan wel, indien een geneeskundig verslag wordt vereist, het geneeskundig verslag daartoe aanleiding geeft;

b. het CBR beschikt over gegevens met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke geschiktheid van de aanvrager, die het vermoeden rechtvaardigen dat de aanvrager niet voldoet aan de bij ministeriële regeling vastgestelde eisen ten aanzien van de lichamelijke en geestelijke geschiktheid tot het besturen van motorrijtuigen van de rijbewijscategorie of rijbewijscategorieën waarop de aanvraag betrekking heeft;

c. tijdens het praktijkexamen het vermoeden is gerezen dat de aanvrager niet voldoet aan de bij ministeriële regeling vastgestelde eisen ten aanzien van de lichamelijke en geestelijke geschiktheid tot het besturen van motorrijtuigen van de rijbewijscategorie of rijbewijscategorieën waarvoor het praktijkexamen wordt afgelegd."

2

2010.09790

de Nationale ombudsman