



# Rapport

## Klacht

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Beoordeling

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Conclusie

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Onderzoek

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het CBR:

hem onvoldoende heeft geïnformeerd over het feit dat bij een wijziging van zijn medische toestand geen wettelijke plicht bestond hier tussentijds melding van te maken;

niet onmiddellijk de ontvangst van zijn klacht heeft bevestigd, waardoor de totale duur van de klachtafhandeling meer dan tien weken bedroeg;

onnodig lang over de behandeling van zijn Eigen verklaring (EV) heeft gedaan;

onvolledig dan wel niet heeft gereageerd op vragen die hij heeft gesteld in correspondentie gericht aan het CBR;

niet heeft toegestaan dat de neuroloog het rapport van de keuring, dan wel een kopie, toestuurde aan hem voordat het rapport naar het CBR werd verstuurd.

## Onderzoek

Op 2 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over gedragingen van het CBR. Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd de algemeen directeur van het CBR verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werden hem een aantal vragen gesteld. Verzoeker kreeg de gelegenheid hierop te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het CBR berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag (op een enkel punt) te wijzigen. De neuroloog gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

### Algemeen

Op 16 maart 2009 stuurde verzoeker een EV naar het CBR. Op 18 maart 2009 ontving het CBR de EV. Verzoeker ontving hierop van het CBR per brief d.d. 22 maart 2009 een ontvangstbevestiging. In deze brief vermeldde het CBR dat het ernaar streeft om alle aanvragen van een Verklaring van geschiktheid zo spoedig mogelijk af te handelen met een maximumtermijn van vier maanden.

Verzoeker zond op 3 april 2009 een brief aan het CBR. In deze brief gaf hij onder meer een toelichting op zijn EV met het verzoek de brief toe te voegen aan het dossier. Verzoeker toonde zijn bereidheid om naar het regiokantoor te komen, zodat men met eigen ogen kon zien hoe het is met zijn gesteldheid. Voorts vroeg verzoeker om zijn aanvraag zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen omdat hij zonder auto uitermate beperkt is en hij vroeg met welke wachttijd hij rekening moest houden.

Op 14 april 2009 verzond het CBR een brief aan verzoeker dat een nader onderzoek door een neuroloog noodzakelijk was, met het verzoek een afspraak te maken.

Verzoeker stuurde op 19 april 2009 een brief aan het CBR waarin hij enkele vragen stelde over de brief van het CBR van 14 april 2009. Zo vroeg verzoeker waarom het CBR nader onderzoek noodzakelijk acht en waarom het CBR nergens op de EV dan wel de website vermeldt dat het raadzaam is om meteen een medisch specialist te raadplegen, als het oordeel van een 'gewone' arts niet volstaat. Verder vroeg verzoeker of de behandelend medewerker zijn brief van 3 april heeft gelezen en waarom het CBR niet van zijn aanbod om langs te komen gebruik heeft gemaakt. Daarbij merkte verzoeker op dat in januari zowel zijn neuroloog als zijn revalidatiearts het niet meer nodig vonden om een vervolgspraak met hem te maken. Ook vroeg verzoeker waarom hij werd verwezen naar een neuroloog te Gorinchem en of de neuroloog weet wat hij moet onderzoeken. Voorts stelde verzoeker de vraag op basis van welk wettelijk voorschrift in zijn situatie een Verklaring van geschiktheid een vereiste is. Ten slotte gaf verzoeker aan dat hij zijn aanvraag voor een Verklaring van geschiktheid wenste in te trekken en verzocht hij het CBR zijn EV te retourneren.

Op 24 april 2009 stuurde het CBR een herinneringsbrief, waarin verzoeker werd verzocht mee te delen of het onderzoek al had plaatsgevonden of wanneer dit zal plaatsvinden.

Verzoeker stuurde op 6 mei 2009 een brief aan het CBR. In deze brief vroeg verzoeker onder meer, naar aanleiding van eerder telefonisch contact tussen hem en een medisch adviseur van het CBR die dag, volgens welke wettelijke grondslag het niet mogelijk is een eenmaal ingestuurde EV in te trekken. Op 12 mei 2009 ontving het CBR deze brief.

Op 7 mei 2009 stuurde het CBR een reactie op de brieven van verzoeker van 3 en 19 april en op het telefoongesprek op 6 mei 2009. Hierin gaf het CBR aan dat zijn brieven waren ontvangen en toegevoegd aan zijn medische dossier. Het CBR noemde in de brief de regelgeving op basis waarvan verzoeker was doorverwezen voor nader onderzoek door een neuroloog. Verder merkte het CBR op dat het wettelijk niet mogelijk is om een eenmaal ingediende EV in te trekken. Ook gaf het CBR aan dat het vrijwel onmogelijk is om de website aan te passen aan de individuele casuïstiek. Voorts merkte het CBR op dat het verwees naar een neuroloog in Gorinchem gezien de kortere wachttijd waarbinnen de neuroloog een keuring kan verrichten, verwezen werd naar de manier waarop verzoeker naar een neuroloog in een andere plaats kon.

Verzoeker onderging op 9 juni 2009 een keuring door een neuroloog te Gorinchem. Het CBR ontving op 12 juni 2009 het keuringsrapport van de neuroloog.

Op 9 juli 2009 verstrekke het CBR aan verzoeker een Verklaring van geschiktheid met beperking van de rijbevoegdheid.

Over de gang van zaken bij het CBR diende verzoeker op 13 augustus 2009 een klacht in. Dit deed hij per aangetekende post. Verzoeker klaagde in het algemeen gesproken over de doorlooptijden, de informatievoorziening door het CBR en het uitblijven danwel summier beantwoorden van brieven. Het CBR stuurde op 28 september 2009 een ontvangstbevestiging, waarin het CBR aangaf dat zijn klacht was ontvangen via het hoofdkantoor en dat gestreefd werd de klacht voor 9 november 2009 af te handelen. Bij de ontvangstbevestiging zat als bijlage de klachtenprocedure van het CBR.

Op 13 augustus 2009 diende verzoeker ook per aangetekende post een bezwaarschrift in tegen het besluit van 9 juli 2009. De ontvangst van dit bezwaarschrift werd op 18 augustus 2009 door het CBR bevestigd. Op 24 augustus 2009 werd verzoeker inzake zijn bezwaar uitgenodigd voor een hoorzitting op 1 september 2009. Het CBR stuurde op 28 september 2009 de beslissing op het bezwaarschrift. Het bezwaar werd ongegrond verklaard. Bij brief van 9 oktober 2009 diende verzoeker beroep in tegen de beslissing op bezwaar van 28 september 2009 bij de rechtbank 's-Gravenhage.

Bij brief van 26 oktober 2009 reageerde het CBR op de klachten van verzoeker. Het CBR gaf daarin aan dat de behandeltermijn van een EV uiterlijk vier maanden bedraagt en dat deze termijn mede is vastgesteld in overleg met de Nationale ombudsman. Het CBR merkte over de doorlooptijden op dat de medisch adviseurs een groot aantal dossiers te behandelen hebben, welke in de regel naar binnenkomst behandeld worden. Verder

merkte het CBR op dat de procedure rond de Verklaring van geschiktheid volledig maatwerk is, waarbij persoonlijke en medische omstandigheden invloed hebben op het traject en daarmee de verwerkingstijden. De termijn heeft dan ook niet alleen te maken met het CBR, maar ook met de wachttijden bij medische specialisten en de gecompliceerde trajecten die zich daarbij voordoen. Verder merkte het CBR over de informatievoorziening op de website op dat deze voldoende informatie bevat, waarbij gewezen werd op de mogelijkheid om via een e-mail een vraag te stellen. Ook gaf het CBR aan dat de medewerkers de opdracht hebben klanten volledig en juist te informeren en dat het CBR het betreurt dat bij verzoeker een andere indruk is ontstaan. Het CBR gaf ook te kennen dat sommige standaardbrieven voor misverstanden kunnen zorgen. Het CBR gaf aan een voorstel te doen om die brieven aan te passen. Voorts gaf het CBR aan dat de brieven van verzoeker van 3 en 19 april zijn beantwoord per brief van 7 mei 2009, en dat de brief van verzoeker van 6 mei 2009 deze brief heeft gekruist. Het CBR is van mening dat het traject rond de aanvraag correct is verlopen.

Op de website van het CBR staat het volgende vermeld onder het kopje "rijbewijs houden met handicap of beperking":

"Als u een rijbewijs hebt kan het zijn dat er bijvoorbeeld door een ongeval of ziekte twijfels ontstaan over uw rijgeschiktheid. Ook kan er sprake zijn van een verslechtering van uw functionele mogelijkheden. In dat geval vraagt u een beoordeling van uw rijgeschiktheid bij het CBR aan. U hoeft niet opnieuw praktijkexamen te doen. Het CBR beoordeelt alleen of u geschikt bent om te rijden."

Op 2 november 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Visie Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel

Het CBR geeft aan dat het rijbewijsbezitters niet informeert over het feit dat er geen wettelijke verplichting bestaat melding te maken van een gewijzigde gezondheidstoestand. Dit omdat het CBR het verstandig acht als mensen met een gewijzigde gezondheidssituatie zich melden bij het CBR ter beoordeling van hun geschiktheid. Hierbij merkt het CBR op dat mensen veelal op advies van de behandelend arts, Arbo-arts of de verzekeringsmaatschappij zich melden bij het CBR. Als een aanvraag wordt ontvangen, dan neemt het CBR deze in behandeling.

Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel

Het CBR merkt verder op dat de afhandeling van de klacht door samenloop van de klachtprocedure en de bezwaarprocedure enige vertraging heeft opgelopen. Dit omdat verzoeker in zijn bezwaarschrift klachten naar voren bracht en in zijn klachtenbrief bezwaren naar voren bracht. Het CBR stelt dat verzoeker de klachtenbrief als bijlage bij

het bezwaarschrift had gevoegd. Intern is toen besloten om tijdens de hoorzitting van 1 september 2009 met verzoeker af te spreken welke onderdelen als bezwaar en welke onderdelen als klacht zouden worden behandeld. Verzoeker is volgens het CBR tijdens de hoorzitting geïnformeerd dat zijn klacht was ontvangen.

*Met betrekking tot het derde klachtonderdeel*

Verzoeker heeft volgens het CBR na ontvangst van de EV op 18 maart 2009 binnen zestien weken een besluit ontvangen. Het CBR verwijst hierbij naar het rapport van de Nationale ombudsman (2009/019), waarin volgens het CBR een termijn van zestien weken redelijk wordt geacht. Het CBR vermeldt hierbij dat een aanvrager gemiddeld binnen vier weken na ontvangst van een aanvraag of na ontvangst van het keuringsrapport bericht van het CBR krijgt. Dit is gemiddeld, gezien de werkvoorraad en fluctuaties van het aanbod van aanvragen en rapportages. Om het proces te bespoedigen stuurt het CBR de aanvrager, die door meerdere specialisten moet worden onderzocht, meteen alle verwijzingen toe, worden aanvragers en keurend artsen gerappelleerd en doet het CBR aan termijnbewaking.

Over de behandeltijd merkt het CBR in het algemeen op dat het in 2009 circa 585.000 EV's heeft ontvangen. Circa 245.000 EV's hoefden niet nader te worden beoordeeld. Deze werden binnen 1 dag afgehandeld. De overige circa 340.000 EV's zijn door het CBR nader beoordeeld. 70% had binnen drie weken een besluit na ontvangst van de aanvraag. 94% had binnen twaalf weken een besluit en 96% binnen zestien weken. Dit zijn cijfers die betrekking hebben op week 41 t/m 53 van 2009.

*Met betrekking tot het vierde klachtonderdeel*

Het CBR geeft aan van mening te zijn dat alle vragen van verzoeker genoegzaam zijn beantwoord.

*Met betrekking tot het vijfde klachtonderdeel*

Het CBR vermeldt dat in juli 2009 de keurend artsen zijn geïnformeerd dat zij de keurling moeten wijzen op het inzage-, correctie-, en blokkeringsrecht op grond van een uitspraak van de Raad van State (RvS) van 25 februari 2009 (LJ-nummer BH 4006). Verder merkt het CBR op dat de afdeling medische zaken van het CBR keurend artsen niet heeft verboden om een keuringsrapport aan een keurling te sturen. Voorheen was het gebruikelijk dat het rapport op verzoek van de keurling door het CBR werd verzonden. Het CBR heeft verzoeker alsnog in het bezit gesteld van het keuringsrapport, toen verzoeker aangaf dat hij geen rapport van de keurend arts had ontvangen.

Algemeen

Met betrekking tot de tekst in de standaardbrief zoals verstuurd op 9 juli 2009 aan verzoeker heeft het CBR een nieuw tekstvoorstel gedaan. Over de tekst van de standaardbrief zoals gestuurd op 14 april 2009 is het CBR van oordeel dat de betreffende tekst in de brief voldoende duidelijk is.

Visie verzoeker

Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel

Verzoeker stelt dat door het CBR stellig de indruk wordt gewekt, dat een verplichting tot het melden van een gewijzigde gezondheidstoestand bestaat. Verzoeker meent dat het CBR rijbewijsbezitters duidelijk moet informeren op dit punt. Verzoeker is het eens met het CBR dat het verstandig is om een gewijzigde gezondheidstoestand te melden, maar enkel als de betrokken arts twijfelt aan de geschiktheid van een betrokkene. Het CBR doet er volgens verzoeker niets aan om artsen, die de mening hebben dat een dergelijke verplichting bestaat, te corrigeren.

Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel

Verzoeker merkt op dat hetgeen het CBR zegt onjuist is. Verzoeker geeft namelijk aan dat hij bij het bezwaarschrift alleen het feitenrelaas had meegestuurd en niet de klachtenbrief. Het bezwaarschrift en de klacht waren volgens verzoeker twee gescheiden trajecten, die ook naar verschillende functionarissen zijn gestuurd. Verder merkt verzoeker op dat de klachtenbrief tijdens de hoorzitting slechts zijdelings ter sprake is geweest. Volgens verzoeker had de voorzitter tijdens de hoorzitting niet aangegeven dat er onduidelijkheden bestonden over wat er in de bezwaarprocedure respectievelijk de klachtprocedure aan de orde moest komen. Verzoeker kreeg ook de indruk dat zijn opmerking over het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging op zijn klacht voor kennisgeving werd aangenomen. Verzoeker begrijpt niet waarom er tussen de hoorzitting met betrekking tot het bezwaarschrift en de schriftelijke ontvangstbevestiging met betrekking tot de klacht nog een dergelijke periode heeft gezeten.

*Met betrekking tot het derde klachtonderdeel*

Verzoeker geeft aan dat in het rapport van de Nationale ombudsman (2009/019) staat vermeld dat de vastgestelde termijn voor afhandeling van een EV zo kort mogelijk dient te zijn, maar uiterlijk vier maanden. Dat is anders dan dat het CBR formuleert in haar reactie, namelijk dat vier maanden redelijk wordt geacht. Verder merkt verzoeker op dat in hetzelfde rapport staat vermeld dat het CBR heeft aangegeven dat zij ernaar streven om de eerste beoordeling van binnengekomen aanvragen binnen vijftien dagen te behandelen. Verder deelt het CBR volgens verzoeker in het rapport van de Nationale ombudsman mee dat nadat het CBR het rapport van de specialist heeft ontvangen, het binnen drie werkdagen beslist op de aanvraag en dat het binnen twee maanden rappelleert als het

CBR geen rapport van de specialist ontvangt. Dit is volgens verzoeker in strijd met hetgeen het CBR nu verklaart en in het specifieke geval van verzoeker. Verzoeker meent dat de behandeling onredelijk lang heeft geduurd.

*Met betrekking tot het vierde klachtonderdeel*

Verzoeker stelt dat in de brief van 7 mei 2009 van het CBR heel zijdelings enkele van zijn vragen zijn beantwoord, maar dat andere vragen geheel niet aan de orde komen. Op zijn brief van 6 mei 2009 heeft het CBR volgens verzoeker niet gereageerd. Het feit dat de brief van 7 mei 2009 van het CBR zijn brief van 6 mei heeft gekruist, is voor verzoeker geen reden om zijn brief niet te beantwoorden.

*Met betrekking tot het vijfde klachtonderdeel*

Verzoeker merkt hieromtrent op dat de neuroloog die hem heeft onderzocht hem niet het rapport (of een kopie) mocht toesturen van het CBR noch mocht de neuroloog de uitslag mededelen, aldus vertelde de neuroloog aan hem. Verzoeker geeft verder aan dat hij over dit punt eerder vragen had gesteld aan het CBR, maar eerder in de procedure hierop geen antwoorden heeft gekregen.

Verklaring neuroloog

Naar aanleiding van de verklaringen van het CBR en verzoeker is de keurend neuroloog telefonisch en per e-mail gevraagd zijn verklaring omtrent het vijfde klachtonderdeel te geven.

Over de inzage in het rapport merkt de neuroloog op dat hij tot op heden patiënten in het algemeen geen inzage geeft in de rapporten. De neuroloog stelt dat hij geen aantekening in het dossier van verzoeker heeft staan, waarin vermeld staat dat verzoeker om inzage in het rapport heeft verzocht. Hij merkt daarbij op dat het vermoedelijk geen prangende vraag van verzoeker is geweest, omdat hij anders wel een aantekening in het dossier had gemaakt hierover.

De neuroloog geeft aan dat de maatschap neurologie in juli/augustus 2009 een schrijven van het CBR kreeg, betreffende de mogelijkheid van de keurling gebruik te maken van het recht om het rapport in te zien, te corrigeren en te blokkeren. Voorheen was het niet gebruikelijk naar de keurling mededelingen te doen over het rapport. Het CBR heeft in het verleden herhaaldelijk de keuringsarts verzocht hierover geen uitspraken te doen. Dat gold ook nog ten tijde van de keuring van verzoeker. Dit omdat hij slechts een advies kan geven over de uitslag en het aan het CBR is om een beslissing daarin te nemen.

De neuroloog geeft aan dat hij veel patiënten ziet en dat het lastig is om dit specifieke geval voor de geest te halen gezien de tijdsduur die inmiddels sinds de keuring verstreken is.



## Beoordeling

### *Wat betreft het eerste klachtonderdeel*

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Verzoeker klaagt erover dat het CBR hem onvoldoende heeft geïnformeerd over het feit dat bij een wijziging van zijn medische toestand geen wettelijke plicht bestond hier tussentijds melding van te maken.

Het CBR geeft aan dat het rijbewijsbezitters niet informeert over het feit dat er geen wettelijke verplichting bestaat melding te maken van een gewijzigde gezondheidstoestand. Dit omdat het CBR het verstandig acht als mensen met een gewijzigde gezondheidssituatie zich melden bij het CBR ter beoordeling van hun geschiktheid. Alhoewel deze informatie van het CBR uitgebreider zou kunnen zijn, acht de Nationale ombudsman de informatieverstrekking daarmee niet onjuist, nu het CBR ook niet spreekt over een verplichting. Daarbij is de Nationale ombudsman van mening dat er wel gesproken kan worden van een morele plicht voor de rijbewijsbezitter om zich te melden bij twijfels over zijn rijgeschiktheid, ten behoeve van de verkeersveiligheid. Hierbij merkt de Nationale ombudsman nog op dat het voor alle partijen helderder zou zijn als er een wettelijke meldingsplicht zou zijn, zoals ook al eerder is geadviseerd door de Gezondheidsraad.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

### *Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel*

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Verzoeker klaagt erover dat het CBR niet onmiddellijk de ontvangst van zijn klacht heeft bevestigd, waardoor de totale duur van de klachtafhandeling meer dan tien weken bedroeg.

In artikel 9:6 Awb staat vermeld dat het CBR de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk dient te bevestigen. Artikel 9:11 lid 1 Awb bepaalt dat een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelt. In de klachtenregeling van het CBR staat vermeld dat een klacht onmiddellijk bij ontvangst wordt geregistreerd en bevestigd, en dat de klacht in de regel binnen zes weken wordt afgehandeld.

Het CBR heeft in het kader van het onderzoek aangegeven dat de afhandeling van de klacht door samenloop van de klachtprocedure en de bezwaarprocedure enige vertraging

heeft opgelopen. Het CBR ontkent niet dat de klacht van verzoeker niet onmiddellijk is bevestigd. Wel merkt het CBR op dat de ontvangst van de klacht van verzoeker mondeling is bevestigd tijdens de hoorzitting van 1 september 2010.

De Nationale ombudsman overweegt dat de reactie van het CBR een onvoldoende rechtvaardiging vormt voor het uitblijven van een tijdige schriftelijke ontvangstbevestiging. Tussen de ontvangst van het klaagschrift en de schriftelijke ontvangstbevestiging zat meer dan zes weken. De door het CBR aangevoerde specifieke omstandigheid van het gelijktijdig indienen van een bezwaarschrift en klaagschrift die mogelijk overlappend waren, kan wellicht als verklaring dienen, maar zijn jegens verzoeker in ieder geval niet toereikend als rechtvaardiging voor het uitblijven van een ontvangstbevestiging. Als er onduidelijkheden voor het CBR waren over de vraag wat aan te merken was als bezwaar en wat als klacht, had het op de weg van het CBR gelegen om verzoeker al vroegtijdig op de hoogte te stellen van de interne afspraak om met verzoeker deze onduidelijkheden te bespreken tijdens de hoorzitting van 1 september 2009. Ook na de hoorzitting heeft het CBR niet onmiddellijk schriftelijk de ontvangst van de klacht aan verzoeker bevestigd. Over de totale klachtafhandeling is na ontvangst van de klacht meer dan tien weken gedaan. Ook dit heeft te lang geduurd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CBR op dit onderdeel heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

#### *Wat betreft het derde klachtonderdeel*

Ook hier is getoetst aan het vereiste van voortvarendheid.

Verzoeker klaagt erover dat het CBR onnodig lang over de behandeling van zijn EV heeft gedaan.

Het CBR geeft echter aan dat na ontvangst van de EV op 18 maart 2009 verzoeker binnen zestien weken een besluit heeft ontvangen. Het CBR verwijst hierbij naar het rapport van de Nationale ombudsman (2009/019), waarin volgens het CBR een termijn van zestien weken redelijk wordt geacht.

De Nationale ombudsman heeft in het eerdergenoemde rapport de aanbeveling gedaan aan het CBR om een termijn vast te stellen voor de afhandeling van de EV-procedure en deze procedure zo kort mogelijk doch uiterlijk vier maanden te laten zijn. Dit mede gelet op het feit dat de procedure uit veel stappen kan bestaan en een verwijzing naar een specialist stappen met zich meebrengt waar het CBR in mindere mate invloed op kan uitoefenen. In dit rapport heeft het CBR aangegeven dat het binnen drie werkdagen beslist zodra het CBR het rapport van de specialist heeft ontvangen. Ook heeft het CBR aangegeven ernaar te streven om de eerste beoordeling binnen vijftien werkdagen plaats

te laten vinden.

In dit geval zat er tussen het moment van ontvangst van de EV en de verwijzing naar een medisch specialist een kleine vier weken. Tussen de ontvangst van het rapport van de neuroloog door het CBR en de afgifte van de geschiktheidsverklaring van het CBR zat ook een termijn van een kleine vier weken. Dit zijn stappen in de procedure waar het CBR zelf verantwoordelijk voor is en waarop het CBR ook invloed kan uitoefenen.

Hoewel het CBR de procedure binnen vier maanden heeft afgerond, vindt de Nationale ombudsman de behandeling niet voldoende voortvarend. Dit omdat het CBR de in het eerdere rapport genoemde (streef)termijnen van afhandeling van voornoemde stappen in de procedure niet heeft gehaald. Ook in de ontvangstbevestiging van de EV spreekt het CBR over een behandelingsduur die uiterlijk vier maanden duurt, doch zo spoedig mogelijk. Nu het CBR de eigen gestelde termijnen niet heeft gehaald, heeft het CBR de aanvraag niet zo spoedig mogelijk afgehandeld.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CBR op dit onderdeel heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is daarom op dit onderdeel niet behoorlijk.

#### *Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel*

Ook hier is getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Verzoeker klaagt erover dat het CBR onvolledig dan wel niet heeft gereageerd op vragen die hij heeft gesteld in correspondentie gericht aan het CBR.

Het CBR geeft aan van mening te zijn dat alle vragen van verzoeker genoegzaam zijn beantwoord.

Op 6 mei is er telefonisch contact geweest tussen een medisch adviseur van het CBR en verzoeker. Het is voor de Nationale ombudsman niet vast te stellen op welke vragen verzoeker tijdens dit telefoongesprek antwoord heeft gekregen. In zijn brief van 6 mei 2009 verzocht verzoeker het CBR vervolgens aan te geven volgens welke wettelijke grondslag het niet mogelijk is een eenmaal ingestuurde EV in te trekken. Klaarblijkelijk had verzoeker hier onvoldoende antwoord op gekregen danwel wenste hij nog een schriftelijke reactie. Dat de brief van verzoeker van 6 mei 2009 de brief van het CBR van 7 mei 2009 heeft gekruist, is geen rechtvaardiging om die vraag niet schriftelijk te beantwoorden.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het CBR op dit onderdeel heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is daarom op dit onderdeel niet behoorlijk.

Wat betreft het vijfde klachtonderdeel

Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het CBR de neuroloog niet had toegestaan het rapport van de keuring toe te sturen. De neuroloog bevestigt noch ontkent dat hij dit heeft gezegd tegen verzoeker. Weliswaar spreekt de neuroloog over het niet vertellen van de uitslag, maar niet over het niet laten inzien van het rapport.

Het CBR ontkent keuringsartsen te hebben verboden om een keuringsrapport aan een keurling te sturen.

De Nationale ombudsman kan gezien het voorstaande niet vaststellen of het CBR niet heeft toegestaan dat de neuroloog verzoeker het rapport (of een kopie daarvan) toestuurde.

Overigens merkt de Nationale ombudsman nog op dat er op dit punt een uitspraak is gedaan door de Afdeling bestuursrechtspraak van de RvS, waarin is aangegeven dat keurlingen een beroep toekomt op het inzage- en blokkeringsrecht met betrekking tot de uitslag van het onderzoek, waarbij keurlingen door de keurend artsen in de gelegenheid moeten worden gesteld gebruik te maken van hun recht. Het CBR heeft aangegeven de keurend artsen hierover in de tweede helft van 2009 te hebben geïnformeerd. Ook de keurend neuroloog van verzoeker bevestigde dit. De bekendheid over deze uitspraak bij de keurend artsen, kan daarom een einde maken aan de onduidelijkheid op dit punt.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over deze gedraging.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedragingen van het CBR is

gegrond ten aanzien van:

de behandelingsduur van de ontvangstbevestiging van de klacht van verzoeker, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

de behandelingsduur van de EV van verzoeker, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

het onvolledig danwel niet reageren op correspondentie van verzoeker, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Voor het overige is de klacht niet gegrond dan wel onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

de Nationale ombudsman,

## Informatieoverzicht

Verzoekschrift van verzoeker van 2 november 2009 met bijbehorende bijlagen en zijn vervolgcorrespondentie;

standpunt van het CBR bij brief van 12 februari 2010 en per e-mailbericht van 15 maart 2010;

reacties van verzoeker van 14 maart 2010 en van 1 juli 2010;

reactie van de neuroloog van 1 en 7 juli 2010;

reactie op het verslag van bevindingen van verzoeker op 8 september 2010 en van het CBR op 14 september 2010;

rapport van de Nationale ombudsman, 2009/019.

## **Achtergrond**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.