



Rapport

Datum: 6 april 2004

Rapportnummer: 2004/116

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Inspectie Militaire Gezondheidszorg van het Ministerie van Defensie een klacht van 17 december 2001 over zijn handelen in zijn hoedanigheid als psycholoog bij het Ministerie van Defensie, heeft behandeld. Hij klaagt er in dit verband over dat het onderzoek naar aanleiding van de klacht onzorgvuldig en onvolledig is geweest en dat de rapportage van 5 maart 2002 dienaangaande onjuistheden en verkeerd getrokken conclusies bevat.

Beoordeling

1. Verzoeker was tijdens de onderzochte periode werkzaam als psycholoog bij de Sectie Individuele Hulpverlening Zuid van de Afdeling Individuele Hulpverlening van het Ministerie van Defensie (SIH). In 2001 wendde de heer X, wachtmeester bij de Koninklijke marechaussee, zich tot de SIH voor hulp vanwege problemen in de thuissituatie. Op 17 december 2001 diende X bij de Inspectie Militaire Gezondheidszorg (IMG) van het Ministerie van Defensie een klacht in tegen de SIH en tegen verzoeker in het bijzonder. X klaagde er onder meer over dat verzoeker ondanks gedane toezeggingen geen contact met hem had opgenomen, dat hij had geweigerd hem desgevraagd het adres van de klachtencommissie te verstrekken en voorts dat hij hem arrogant en onheus had bejegend.

2. De IMG stelde een onderzoek in naar de klacht van X en bracht naar aanleiding daarvan op 5 maart 2002 een rapport uit.

3. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de IMG de klacht van 17 december 2001 heeft behandeld. Hij klaagt er in dit verband over dat het onderzoek naar aanleiding van de klacht onzorgvuldig en onvolledig is geweest en dat de rapportage van 5 maart 2002 dienaangaande onjuistheden en verkeerd getrokken conclusies bevat.

4. De behandeling van een klacht dient uit een oogpunt van zorgvuldigheid aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Zo moet het beginsel van onpartijdigheid worden toegepast. Dit houdt onder meer in dat klachten worden behandeld door onafhankelijke en onpartijdige personen, en dat ook de schijn van partijdigheid wordt vermeden.

Verder is het beginsel van hoor en wederhoor één van de voorwaarden waaraan de behandeling van een klacht uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient te voldoen. Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie kenbaar te maken op datgene waarover wordt geklaagd.

5. Ten aanzien van het opnemen van contact is het volgende van belang. Vast staat dat X tweemaal een voorgesprek heeft gehad met verzoeker, op 25 juni 2001 en 16 augustus 2001.

6. De visie van X is dat tijdens deze intakegesprekken de mogelijkheden tot hulp werden besproken. Het tweede intakegesprek werd beëindigd met de mededeling van verzoeker dat er door de SIH, in de persoon van verzoeker, met hem contact zou worden opgenomen. Toen dit na enkele weken nog niet was gebeurd, heeft X tot tweemaal toe telefonisch contact opgenomen met de SIH. Beide keren werd hem door de adjudant van de receptie gezegd dat verzoeker in verband met privé-omstandigheden niet aanwezig was en dat X zou worden gebeld door verzoeker zodra hij terug was. Vervolgens heeft de bedrijfsarts namens X contact opgenomen met de SIH. Daarop werd toegezegd dat X binnen een week zou worden gebeld, hetgeen vervolgens niet geschiedde. In de ochtend van 13 december 2001 nam X wederom telefonisch contact op met de SIH. Verzoeker bleek niet aanwezig te zijn. Hierop vroeg X naar het klachtenadres. Tien minuten later werd X gebeld door verzoeker, die hem vroeg wat er aan de hand was. Tijdens dit telefoongesprek bleek dat verzoeker ervan uitging dat X hulp kreeg van de maatschappelijk werker, welke vorm van hulpverlening in werkelijkheid echter al enige tijd was beëindigd. Verzoeker liet voorts weten dat hij met de echtgenote van X een afspraak had gemaakt voor een gesprek op 10 januari 2002.

7. Verzoeker heeft een andere lezing op dit punt. Volgens hem heeft hij X op 16 augustus 2001 geadviseerd een keuze te maken om óf de reeds bestaande hulpverlening ten behoeve van zijn echtgenote bij de maatschappelijk werker T. voort te zetten en daar zelf ook in te stromen, dan wel de gehele hulpverlening bij de SIH onder te brengen. Afgesproken was dat X dit aan verzoeker zou laten weten.

Op 27 september 2001 had verzoeker telefonisch overleg met de maatschappelijk werker T. Tijdens dit gesprek bleek dat zowel T. als verzoeker in de veronderstelling verkeerden dat X bij de ander gesprekken voerde. De verwarring was ontstaan, omdat X geen contact meer had opgenomen noch met verzoeker noch met T.

Begin november 2001, na te zijn benaderd door de bedrijfsarts van X, en niet eerder omdat verzoeker van 11 tot 29 oktober in Bosnië verbleef, belde verzoeker naar het huisadres van X. Aan de dochter dan wel echtgenote van X verzocht verzoeker vervolgens aan X te vragen hem terug te bellen. X nam (pas) op 13 december 2001 contact op.

8. De Nationale ombudsman stelt vast dat de lezingen van enerzijds verzoeker en anderzijds X haaks op elkaar staan. Beiden stellen zich op het standpunt dat de ander in strijd met een daartoe gedane toezegging geen contact had opgenomen.

Het oordeel van de IMG in haar rapportage van 5 maart 2002 luidt enerzijds dat verzoeker verwijtbaar lang heeft gewacht met contact opnemen met X, en anderzijds als feit dat X

tussen 16 augustus 2001 en 13 december 2001 meerdere malen heeft getracht telefonisch contact op te nemen met verzoeker.

9. De Nationale ombudsman kan zich gedeeltelijk vinden in de conclusie van de IMG. Niet omstreden is dat verzoeker op 27 september 2001 telefonisch heeft gesproken met de maatschappelijk werker van de echtgenote van X. Door dat telefoongesprek was verzoeker op de hoogte geraakt van de communicatiestoornis tussen hem en X. Van verzoeker had vervolgens vanwege zijn professionele functie mogen worden verwacht dat hij spoedig met X contact had opgenomen teneinde zich ervan te vergewissen of X al dan niet behoefte had aan hulpverlening bij de SIH. Door pas begin november 2001 contact op te nemen met X kan niet worden gezegd dat verzoeker met de vereiste voortvarendheid heeft opgetreden. Het feit dat verzoeker van 11 oktober tot en met 29 oktober 2001 afwezig was, doet hieraan niet af. Verzoeker had tussen 27 september 2001 en 11 oktober 2001 contact met X kunnen en moeten opnemen. Het door verzoeker in zijn klacht van 13 augustus 2002 (zie Bevindingen, onder A.4a) naar voren gebrachte argument dat de SIH niet het beleid voert dat cliënten pro-actief worden benaderd, doet hier evenmin aan af, nu verzoeker van de maatschappelijk werker kon vernemen dat X mogelijk interesse had in hulpverlening door de SIH.

10. De Nationale ombudsman kan zich echter niet vinden in de conclusie van de IMG dat X meerdere malen contact heeft opgenomen met de SIH.

De lezingen van X en van verzoeker stonden op dit punt tegenover elkaar, terwijl er geen feiten en omstandigheden waren die de ene lezing meer aannemelijk maakten dan de andere. Dit was wellicht anders geweest wanneer IMG niet de mogelijkheid achterwege had gelaten om bij de administratie van de SIH Zuid na te gaan - door middel van het horen van getuigen, dan wel door na te gaan of er telefoonnotities bestonden - of door X contact was opgenomen en zo ja, wanneer, met de SIH Zuid.

Nu de IMG dit - ten onrechte - heeft nagelaten, kon niet in redelijkheid worden uitgegaan van de lezing van X. Volstaan had moeten worden met de constatering dat geen oordeel kon worden gegeven.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

11. Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de weigering het adres van de klachtencommissie te verstrekken is het volgende van belang.

Voldoende staat vast dat X tijdens een telefoongesprek op 13 december 2001 verzoeker verzocht hem het adres te geven voor het indienen van een klacht.

12. Volgens X antwoordde verzoeker dat hij X dit adres niet wilde geven en dat hij op 10 januari 2002 hem een folder waarin het adres van de klachtencommissie was opgenomen, zou geven.

13. Verzoeker deelde hieromtrent onder meer mee dat X op 13 december 2001 inderdaad had gedreigd met het indienen van een klacht. In goed overleg was daar toen op dat moment van afgezien. Verzoeker en X hadden met elkaar een afspraak gemaakt voor een gesprek op 10 januari 2002. Aan het adres van de klachtencommissie had X op dat moment derhalve geen behoefte meer gehad, aldus verzoeker.

Daarnaast merkte verzoeker op dat X al tijdens voorgesprekken op 14 maart 2001 en 14 juni 2001 een folder was verstrekt, waarin uiteen werd gezet op welke wijze en waar een klacht kon worden ingediend.

14. De IMG is met zijn oordeel over de klacht op dit punt uitgegaan van de juistheid van de stelling van X. De IMG concludeert immers in haar rapport van 5 maart 2002 dat het als een ernstige fout moet worden beschouwd dat is geweigerd aan X het adres van de klachtencommissie beschikbaar te stellen. De IMG meldt verder onder meer dat een folder over het indienen van klachten al in een eerder contact met X overhandigd had moeten worden.

15. Indien juist zou zijn dat X op 13 december 2001 persisteerde bij zijn verzoek om het adres van de klachtencommissie, onthief het feit dat X reeds eerder een folder was overhandigd verzoeker niet van de verplichting hem alsnog het adres te verstrekken. Nog daargelaten het feit dat verzoeker hem alsdan had moeten wijzen op de eerder verstrekte folder, had hij uit een oogpunt van dienstbetoon en klantvriendelijkheid zonder meer het adres mondeling dienen te verstrekken.

Echter, niet staat vast dat X bij zijn verzoek persisteerde. De andersluidende visie van verzoeker staat hier immers tegenover en, evenals bij het voorgaande punt, valt niet in te zien op grond van welke feiten of omstandigheden aan verzoekers mening voorbij diende te worden gegaan. De IMG had ook ten aanzien van dit klachtonderdeel, op basis van het door de IMG verrichte onderzoek, niet meer kunnen concluderen dan dat er geen oordeel kon worden gegeven op dit punt.

De onderzochte gedraging op dit punt is eveneens niet behoorlijk.

16. Ten aanzien van de vermeende arrogante en onheuse bejegening door verzoeker is het volgende van belang.

17. De klacht van de heer X luidde op dit punt dat verzoeker zich tijdens het eerste gesprek, op 25 juni 2001, arrogant opstelde. Een onderbouwing of uitleg hiervan ontbreekt in de schriftelijke klacht van 17 december 2001.

Voorts klaagde X over een arrogante en onvriendelijke opstelling van verzoeker tijdens het telefoongesprek op 13 december 2001. In dit gesprek ontstond een discussie over wie contact had moeten opnemen. X vond dat verzoeker hierin arrogant en onvriendelijk was overgekomen. Uit de klacht kan worden afgeleid dat ook de weigering om het adres van de

klachtencommissie te verstrekken door X als arrogant en onvriendelijk was ervaren. Tot slot klaagde X erover dat verzoeker in het geheel niet had gereageerd op zijn mededeling dat hij een licht hartinfarct had gehad.

18. Het rapport van 5 maart 2002 van de IMG vermeldt op dit punt dat het niet onbegrijpelijk is dat X de bejegening van verzoeker als arrogant had bestempeld, daar ook in het gesprek tussen de IMG en verzoeker op 29 januari 2002 duidelijk de autoritaire toon van laatstgenoemde was opgevallen. Dit was volgens de IMG ook onderkend door het hoofd van de SIH.

19. De IMG heeft haar standpunt dat de klacht van X juist was, aldus gebaseerd op niet meer dan de eigen waarneming tijdens het gesprek, waarin verzoeker zijn visie op de klacht kon geven. Afgezien van de emoties die tijdens een dergelijk gesprek door een aangeklaagde kunnen worden ervaren en die de houding en toon mede kunnen bepalen, komt het oordeel van de IMG als niet onvoldoende onderbouwd en voorts onvoldoende objectief over. Het oordeel over een klacht dient te zijn gebaseerd op feiten en omstandigheden. In het rapport van 5 maart 2002 ontbreken ten aanzien van dit punt de bedoelde feiten en omstandigheden.

20. Verzoeker had tegen de beschuldiging ten aanzien van zijn arrogante en autoritaire houding onder meer ingebracht dat het gedrag van X bij de beoordeling van deze beschuldiging moest worden meegewogen. Volgens verzoeker was X aan het "shoppen geweest in hulpverleningsland". Hij was bij meerdere instellingen geweest en had bij meerdere instellingen de hulpverleningscontacten weer afgebroken. De IMG had ook andere factoren betreffende de psychologische problematiek van X bij haar beoordeling moeten betrekken, of had er ten minste nader onderzoek naar moeten doen, aldus verzoeker.

De IMG deelde in haar beslissing van 19 september 2002 ten aanzien van dit punt mee dat de ziekteproblematiek van X in het kader van de behandeling van de klacht niet van zodanig belang werd geacht, dat inzage in privacygevoelige medische gegevens nodig werd geoordeeld. In het gesprek met X was bovendien niet gebleken van verwardheid bij X.

De Nationale ombudsman volgt het standpunt van de IMG niet. Het viel immers niet uit te sluiten dat gedrag van X, al dan niet samenhangend met een psychische problematiek, zijn klacht had gekleurd. Dit geldt te meer, nu bij verzoeker, die immers psycholoog is, van een zekere deskundigheid op dit punt mag worden uitgegaan. De problematiek van X kon derhalve een omstandigheid opleveren als hiervóór onder 19. is bedoeld. De IMG heeft ten onrechte dit verweer van verzoeker zonder nader onderzoek bij voorbaat afgewezen.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

21. Tot slot merkt de Nationale ombudsman over de zorgvuldigheid van het onderzoek door de IMG naar de klacht van X het volgende op.

Op grond van artikel 9:9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) wordt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Deze toezending dient tevens tijdig - voor het horen - te geschieden. Alleen dan wordt de aangeklaagde op afdoende wijze in de gelegenheid gesteld zich tegen de klacht te verweren.

22. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat aan verzoeker op 29 januari 2002, tijdens het gesprek met de IMG, de schriftelijke klacht van X voor de eerste maal is verstrekt. Voorafgaande aan het gesprek op 29 januari 2002 is met verzoeker slechts telefonisch contact opgenomen en is hem de inhoud van de klacht globaal uiteengezet. Dit is niet juist. De IMG had verzoeker eerder dan tijdens het gesprek op 29 januari 2002, waar hij direct en als enige voor hem kenbaar gemaakte gelegenheid het woord ter verdediging kon voeren, de schriftelijke klacht moeten toesturen.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Inspectie Militaire Gezondheidszorg van het Ministerie van Defensie, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, is gegrond.

Onderzoek

Op 7 maart 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Vught, ingediend door de heer W.A. Herweijer te Den Helder, met een klacht over een gedraging van de Inspectie Militaire Gezondheidszorg van het Ministerie van Defensie.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Defensie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de minister van Defensie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister van Defensie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker was tijdens de onderzochte periode werkzaam als psycholoog bij de Sectie Individuele Hulpverlening Zuid van de Afdeling Individuele Hulpverlening van het Ministerie van Defensie (SIH). In 2001 wendde de heer X, wachtmeester bij de Koninklijke marechaussee, zich tot de SIH voor hulp vanwege problemen in de thuissituatie. Op 17 december 2001 diende X bij de Inspectie Militaire Gezondheidszorg (IMG) een klacht in tegen de SIH en tegen verzoeker in het bijzonder. De klacht van 17 december 2001 luidt onder meer als volgt:

"Ik werd uitgenodigd om te verschijnen bij (verzoeker; N.o.) werkzaam bij het S.I.H. te Eindhoven. Deze deelde mij mede dat hij voor mij niets kon betekenen en dat ik voor mijn zoon het bij het Riagg in Roermond moest proberen. Ik bemerkte bij dit eerste gesprek enige arrogantie, en waarbij ik geheel overbluft werd. (...) Wederom heb ik een afspraak gemaakt, hetgeen na uitleg enige tijd duurde. Het tweede gesprek was weer bij (verzoeker; N.o.). Mijn gedachte zeiden: "als dit maar goed gaat met deze arrogante man". Wederom deed ik mijn verzoek tot hulp daar het thuis niet goed ging en mij eveneens niet. (...). (Verzoeker; N.o.) deelde mij mede dat hij de zaak zou bekijken, maar het kon enige tijd duren. Nou, dat hebben wij geweten. Na enige weken niets vernomen te hebben, heb ik zelf contact opgenomen met het S.I.H. te Eindhoven. Ik kreeg de adjudant van de receptie aan de telefoon.

Deze deelde mij mede dat (verzoeker; N.o.) ziek thuis was en dat ik nog wel bericht zou krijgen wanneer te verschijnen. Enige tijd later toen ik nog niets vernomen had nam ik weer contact op met het S.I.H. De adjudant deelde mij wederom mede dat (verzoeker; N.o.) niet aanwezig was en dat zijn echtgenote een baby had gekregen. Wederom deelde hij mij mede dat er met mij contact zou worden opgenomen als (verzoeker; N.o.) terug was op de werklocatie. Ook dit gebeurde dus weer niet. De bedrijfsarts heeft toen voor mij contact opgenomen met het Afdelingshoofd S.I.H. te Eindhoven en de zaak uitgelegd. Mij werd beloofd dat ik binnen 1 week thuis gebeld zou worden. Ook dat is niet gebeurd. Hiervan werden de bedrijfsarts en ik zeer moedeloos. Wederom heb ik op donderdag 13 december 2001 omstreeks 09.30 uur telefonisch contact opgenomen met het S.I.H. te Eindhoven. Ik vroeg naar het afdelingshoofd, waarop de telefoniste mij mededeelde dat deze niet aanwezig was. Ook (verzoeker; N.o.) was niet aanwezig. Hierop heb ik gevraagd aan haar,

om mij het klachtenadres te willen verstrekken daar ik er genoeg van had. Ik heb haar de zaak in het kort verteld. Hierop deelde zij mij mede dat zij stage liep en mij geen adres van de klachtcommissie kon geven. Hierop heb ik haar medegedeeld dat zij mijn ongenoegen en klacht moest mededelen aan (verzoeker; N.o.) en ik zelf wel zou uitzoeken waar de klachtcommissie zat. Dit heb ik dtv mijn Afdelingscommandant APD gevonden. Plotseling op dezelfde dag, tien minuten later belde (verzoeker; N.o.) naar mijn werklokatie. Hij vroeg mij wat er aan de hand was. Ik heb hem mijn ongenoegen uitgesproken over de gehele gang van zaken. Hierop deelde hij mij mede dat het allemaal niet zo erg was en ik mij niet druk moest maken. Hij deelde mij verder mede dat de hulpverlening toch bij de maatschappelijk werker T. verliep. Hierop deelde ik hem mede dat dit al lang beëindigd was en dat hij hiervan op de hoogte moest zijn. Dit was namelijk medegedeeld door Ve. aan zijn afdelingschef. Blijkbaar zijn bij het S.I.H. communicatiestoornissen. Hij deelde mij verder mede dat hij thuis met mijn vrouw een afspraak had gemaakt om samen hem te bezoeken en wel op 10 januari 2002. Na enige discussie bleek dat hij wederom zeer arrogant en onvriendelijk overkwam. Hierop heb ik (verzoeker; N.o.) medegedeeld dat tijdens het telefoongesprek mijn vrouw hem zeer onvriendelijk vond, en dat voor een afspraak?

Ik heb hem gevraagd om mij het klachtenadres te willen verstrekken. Hierop antwoordde hij: "dat geef ik je niet". Als je 10 januari 2002 naar Eindhoven komt geef ik je een folder, alwaar het adres van de klachtencommissie opstaat. Ook hier spreek ik mijn ongenoegen over uit. Ik heb hem medegedeeld dat ik dan zelf het adres zou uitzoeken, maar nog niet wist of ik, en mijn echtgenote 10 januari 2002 met hem verder zouden gaan. Hierop antwoordde hij: dat komt wel goed. Ook heb ik (verzoeker; N.o.) medegedeeld dat ik voor de 2 jaarlijkse sportkeuring een hartcardiogram heb laten maken, waaruit bleek dat ik een licht hartinfarct heb opgelopen. Dit was begin december. Hiervoor ben ik momenteel in onderzoek. Hierop werd in zijn geheel ook niet gereageerd. Ik vind deze houding van (verzoeker; N.o.) in een woord schandalig. Op 13 december 2001, heb ik na enige tijd zoeken het klachtenadres gevonden, en wel via een tandarts die in de Klachtencommissie zat."

2. Op 29 januari 2002 vond een gesprek plaats in het kader van de klachtbehandeling tussen de IMG en verzoeker. Hierbij was ook het hoofd van de SIH, de heer S., aanwezig. Verzoeker legde daarbij de navolgende schriftelijke reactie van hem op de klacht over:

"1. Aanmeldingen

1e aanmelding: 12-02-2001:

* zelf aangemeld (...)

* taxatiegesprek bij L. op 23-03-2001

* Advies: de reeds opgestarte gezinsbehandeling bij het RIAGG Roermond voortzetten (zie intakeverslag)

2e aanmelding: 28-05-2001:

* Verwezen door MDD T.

* 25-06-2001: 1e gesprek (verzoeker; N.o.)

(Hulpvraag: iets anders doen in de werksituatie)

* 16-08-2001: 2e gesprek (verzoeker; N.o.)

(Hulpvraag: relatie verbeteren)

2. Genomen acties:

* Aangezien zijn vrouw al geruime tijd praatte met MDD T. over hun relatie (overigens zonder de aanwezigheid van de heer X zelf) heb ik hem geadviseerd op 16-08-2001 de keus te maken de gesprekken aldaar te continueren of de gesprekken te laten plaatsvinden bij de SIH-Zuid, in elk geval op één locatie. De heer X zou mij dit nog laten weten.

* Op 27-09-01 heb ik telefonisch overleg gehad met T. Hij dacht dat beiden bij mij gesprekken voerden terwijl ik juist dacht dat het echtpaar X bij hem de gesprekken voerde. De verwarring was ontstaan omdat de heer X zelf geen contact meer had opgenomen, zowel niet met SIH-Zuid, als met de MDD T.

* Begin november (behandelaar was de periode 11-29 oktober naar Bosnië om te gaan debriefen) heb ik gebeld (op verzoek van de bedrijfsarts die hij inmiddels bezocht) naar het thuisadres van de heer X. Daar zijn dochter aangetroffen die ik het verzoek deed de boodschap aan haar vader door te geven contact met mij op te nemen, voor de zekerheid tel.nr. SIH-Zuid doorgegeven. De heer X nam toen geen contact op.

* Pas op 13-12-2001 neemt de heer X weer contact op, hij was zeer boos dat hij al zo'n lange tijd niets gehoord had. Hij dreigde met het indienen van een klacht als hij nu niet zeer snel in behandeling genomen kon worden. Ik heb de heer X er op geattendeerd dat hij ook zelf een tijd niets meer van zich heeft laten horen en dat het ook zijn eigen verantwoordelijkheid is om te komen tot goede afspraken.

* Op 13-12-01 dreigde de heer X al met het indienen van een klacht, toch werd in overleg besloten een nieuwe afspraak te maken voor 10-01-2002, de heer X zou dan samen met zijn vrouw op gesprek komen. Op 07-01-2002 heeft hij deze afspraak afgezegd en laten weten dat hij een klacht in zou gaan dienen bij de IMG."

3. De IMG onderzocht de klacht en bracht op 5 maart 2002 rapport uit. Het rapport houdt onder meer het volgende in:

"Inleiding

Kort samengevat houdt de klacht in dat klager vele malen telefonisch contact heeft opgenomen met de SIH en ondanks toezeggingen van de SIH snel te reageren is daar aanvankelijk niet en in een later stadium zeer laat op gereageerd. Voorts dat de bejegening van een van de therapeuten, (verzoeker; N.o.) verder te noemen aangeklaagde, als arrogant en onvriendelijk is ervaren. Tenslotte dat op verzoek van klager hem het klachtenadres beschikbaar te stellen, dit niet direct verstrekt is.

(...)

Onderzoek

Op 15 januari 2002 heeft ten huize van klager een gesprek plaatsgevonden met klager en diens echtgenote teneinde de klacht zonedig te verduidelijken. In feite deden zich geen andere feiten voor dan die reeds in zijn brief van 17 december 2001 zijn vermeld. (...)

Op 29 januari heeft een gesprek plaatsgevonden met de aangeklaagde zorgverlener in het bijzijn van het hoofd van de SIH Eindhoven (...). Tijdens dat gesprek is het wedervaren van klager met de SIH en de zorgverlener aan de orde geweest (...).

Tijdens het gesprek is ingegaan op het verloop van de contactpogingen van klager en is door de zorgverlener een document overhandigd met een overzicht van activiteiten van de SIH in het algemeen en hemzelf in het bijzonder. Vervolgens is gekeken naar het chronologisch verloop en de discrepanties tussen hetgeen klager stelt en het overgelegde document.

Bevindingen

Volgens opgave van aangeklaagde meldt klager zich op 12 februari 2001 voor de eerste keer aan bij het SIH. De aanmelding is opgenomen door R. Op 23 maart 2001 vindt een taxatiegesprek plaats bij L. Klager krijgt het advies de reeds opgestarte gezinsbehandeling bij het RIAGG Roermond voort te zetten.

Op 28 mei 2001 meldt klager zich voor de tweede keer bij het SIH. (...).

Naar aanleiding hiervan vindt op 25 juni 2001 een eerste gesprek plaats met aangeklaagde. Volgens aangeklaagde was er sprake van werkproblematiek. Op 16 augustus vindt een tweede gesprek plaats met aangeklaagde. Volgens aangeklaagde tendeerde de inhoud van dit gesprek naar relatieproblematiek. In zijn toelichting schrijft

aangeklaagde dat hij gezegd zou hebben dat aangezien klagers echtgenote al geruime tijd met de MDDer T. praatte over hun relatie (overigens zonder de aanwezigheid van klager zelf) heeft aangeklaagde klager geadviseerd de keus te maken de gesprekken bij de MDD te continueren of de gesprekken te laten plaatsvinden bij de SIH, in elk geval op een locatie. Klager zou dit aangeklaagde nog laten weten. Op dit punt lopen de meningen van klager en aangeklaagde enigszins uiteen. Klager geeft aan zich medio juni op verwijzing van de heer T., MDD gewend te hebben tot de SIH en voor een intake gesprek bij Re. te zijn geweest. Enkele weken later volgde volgens hem het eerste gesprek met aangeklaagde. Klager geeft aan dat aangeklaagde zou hebben gezegd dat hij niets voor klager kon betekenen. Klager spreekt van een arrogante houding van aangeklaagde.

Vervolgens vermeldt aangeklaagde dat hij op 27 september telefonisch contact heeft gehad met T. T. was in de veronderstelling dat klager en echtgenote met aangeklaagde contact hadden en aangeklaagde was in de veronderstelling dat klager en echtgenote met T. in contact waren. Klager zou zelf geen contact met SIH hebben opgenomen. Vervolgens neemt aangeklaagde begin november, op verzoek van de bedrijfsarts van klager, telefonisch contact op met het thuisadres van klager. Zijns zeggen wordt hij te woord gestaan door de dochter van klager (moet zijn echtgenote!), met het verzoek de boodschap aan klager door te geven contact met aangeklaagde op te nemen. Klager heeft dat niet gedaan. Pas op 13 december neemt klager telefonisch contact op met SIH.

Ook hier lopen de lezingen van klager en aangeklaagde uiteen. Tussen 16 augustus en 13 december heeft klager tenminste drie keer telefonisch contact opgenomen met de SIH en gesproken met de administratie, een adjudant en gevraagd naar aangeklaagde. Een keer werd door de adjudant gezegd dat aangeklaagde ziek is, een andere keer dat aangeklaagde niet beschikbaar is in verband met een bevalling. Dit laatste wordt door aangeklaagde als onjuist aangegeven, daar er geen sprake was van een bevalling. In november heeft de bedrijfsarts van klager telefonisch contact opgenomen met de SIH. Hem is toegezegd dat klager binnen een week zou worden teruggebeld. Volgens klager is dat niet gebeurd. Op 13 december neemt klager wederom telefonisch contact op met het SIH. Hij wordt te woord gestaan door een stagiaire. Klager is boos en verzoekt om het adres van de klachtencommissie teneinde een klacht in te kunnen dienen. Stagiaire reageert hier op met de opmerking dat zij stage loopt en geen adres van de klachtencommissie kan geven. Klager reageert hierop met het verzoek aan stagiaire aangeklaagde te "informereren over zijn ongenoegen en dat hij zelf wel zou uitzoeken waar de klachtencommissie zit". Diezelfde dag heeft aangeklaagde telefonisch contact opgenomen met klager en klager erop "geattendeerd dat hij ook zelf een tijd niets meer van zich heeft laten horen en dat het ook zijn eigen verantwoordelijkheid is om te komen tot goede afspraken". Tijdens dit gesprek verzoekt klager aangeklaagde om het adres van de klachtencommissie. Aangeklaagde weigert dit met de opmerking dat tijdens de samen overeengekomen afspraak op 10 januari 2002 klager een folder zou krijgen met het adres van de klachtencommissie. Klager geeft daarop aan zelf het adres uit te zoeken. Tijdens

dit gesprek vermeldt klager dat hij in december 2001 mogelijk een licht hartinfarct heeft opgelopen waarvoor hij in onderzoek was. Op die opmerking heeft aangeklaagde niet gereageerd. In zijn brief van 17 december 2001 spreekt klager daar zijn teleurstelling over uit. 7 januari 2002 neemt klager telefonisch contact op met de IMG met de vraag of hij de afspraak van 10 januari wel moet laten doorgaan. Inmiddels heeft klager een klacht bij de IMG ingediend. Hem is medegedeeld dat hij dit zelf moet beslissen en als hij de afspraak wil verzetten dit dan wel persoonlijk moet melden bij de SIH. Aldus geschiedde.

(...)

Beschouwing

Hoewel de brief van klager en het document van aangeklaagde niet geheel synchroon zijn kan geconcludeerd worden dat 28 mei 2001 klager contact heeft opgenomen met de SIH. Vervolgens vinden gesprekken met aangeklaagde plaats op 25 juni en 16 augustus. Over de inhoud van dit laatste gesprek lopen de lezingen van klager en aangeklaagde uiteen. Aangeklaagde verwachtte actie van klager en klager van aangeklaagde. Toen telefonisch reactie van klager uitbleef, wat overigens door klager wordt bestreden, heeft aangeklaagde op 27 september telefonisch contact gehad met MDD, de heer T. Uit dit gesprek kon aangeklaagde de conclusie trekken dat het mogelijk uitblijven van reactie van klager op misverstand bij klager berustte. Pas begin november heeft aangeklaagde, na telefonisch interventie van de bedrijfsarts van klager, telefonisch contact opgenomen met het thuisadres van klager. Dit heeft veel te lang geduurd. Meteen na het telefonisch overleg op 27 september had aangeklaagde contact moeten opnemen met klager. Het feit dat in die tijd sprake was van een onderbezetting van de SIH en aangeklaagde van 11 tot 29 oktober in Bosnië is geweest om te debriefen kan niet als excuus gezien worden. Het is aannemelijk dat klager tussen 16 augustus en 13 december meerdere malen getracht heeft telefonisch contact op te nemen met aangeklaagde. Waarom de administratie niet adequaat heeft gereageerd is niet duidelijk.

Het is verklaarbaar dat klager enigszins gepikeerd klonk tijdens het telefonisch contact op 13 december. Zeker als hem geweigerd wordt het adres van de klachtencommissie beschikbaar te stellen. Dit laatste moet als een ernstige fout beschouwd worden. Het SIH dan wel aangeklaagde had klager over de klachtmogelijkheden dienen te informeren en daarnaast eventueel de folder kunnen opsturen. Overigens had die folder in een eerder contact met klager al overhandigd moeten worden. Dat klager en diens echtgenote de bejegening van aangeklaagde als arrogant heeft bestempeld is niet onbegrijpelijk, daar ook in het gesprek tussen de IMG en aangeklaagde duidelijk de autoritaire toon van aangeklaagde opviel. Dit werd ook onderkend door (...) S. (...).

Samenvatting/conclusie

Het SIH dan wel aangeklaagde hebben niet adequaat gereageerd op pogingen van klager telefonisch contact te leggen met aangeklaagde. Het gevoel "met een kluitje in het riet gestuurd te worden" wordt onderschreven.

De bejegening van aangeklaagde in de richting van klager is op meerdere punten onprofessioneel geweest. Deze punten dienen als aandachtspunt voor hoofd SIH en aangeklaagde beschouwd te worden."

4a. Omdat verzoeker zich niet kon vinden in de uitkomsten van het rapport, diende zijn gemachtigde op 13 augustus 2002 de navolgende klacht in tegen en bij de IMG:

"...Op 5 maart 2002 heeft u uw rapport van onderzoek, hierna te noemen "de rapportage", uitgebracht met betrekking tot een tegen - onder andere - belanghebbende ingediende klacht. (...)

Belanghebbende kan zich op geen enkele wijze met de samenvatting/conclusie van de rapportage verenigen en is van mening dat hij enerzijds door u onheus is bejegend en anderzijds dat hij in zijn goede naam en eer is aangetast en wel om de volgende redenen.

(...)

1. (...) Een aantal feiten zoals vermeld in de rapportage onder de hoofdstukken "bevindingen" en "beschouwing" is apert niet juist, waardoor het naar de mening van belanghebbende heeft kunnen gebeuren dat u een onjuiste samenvatting/conclusie heeft gesteld. (...).

2. Door belanghebbende is nimmer geweigerd aan de wachtmeester X informatie te verstrekken over de of een klachtenregeling. Zowel op 14 maart 2001 (...) als ook op 14 juni 2001 (...) heeft de wachtmeester X een brochure toegestuurd gekregen met de bedoeling hem alvast wat meer informatie te geven over de AIH en haar werkzaamheden. In deze brochure staat ook de klachtenregeling omschreven. Daarnaast heeft belanghebbende op 12 december 2001 met de wachtmeester X afgesproken dat hij tijdens het gesprek, wat op 10 januari 2002 zou plaatsvinden - wederom - geïnformeerd zou worden over de klachtenregeling. (...) Dat de wachtmeester X op 7 januari 2002, om voor belanghebbende onbekende moverende redenen, de gemaakte afspraak voor 10 januari 2002 heeft afgezegd, is belanghebbende niet tegen te werpen.

3. Daarnaast had het u ook niet mogen ontgaan dat de wachtmeester X met verschillende monden praat. De ene keer stelt de wachtmeester X dat hij op 13 december 2001 de informatie over de klachtencommissie door tussenkomst van zijn Afdelingscommandant APD heeft gevonden en iets verder stelt de wachtmeester X dat hij op diezelfde dag het klachtenadres via een tandarts, die zitting in de klachtencommissie heeft, heeft gevonden. Dit verhoudt zich niet tot elkaar en naar de mening van belanghebbende had u hier op gepaste wijze op moeten handelen. (...)

4. U stelt dat het aannemelijk is dat de wachtmeester X tussen 16 augustus 2001 en 13 december 2001 meerdere keren heeft getracht contact op te nemen met belanghebbende. Vervolgens wordt hieruit de conclusie getrokken dat de administratie niet adequaat heeft gereageerd. Nog los van de vraag op basis waarvan het aannemelijk is en op basis waarop de conclusie wordt gesteld, kan het kennelijk disfunctioneren van de administratie belanghebbende niet tegengeworpen worden. Naar de mening van belanghebbende had deze passage niet opgenomen en meegewogen mogen worden in de rapportage, die tegen hem is gericht.

(...)

6. Belanghebbende heeft met betrekking tot de klacht ongeveer een half uur met u gesproken. Na dit halve uur had u uw oordeel al klaar over belanghebbende. Niet enkel als persoon maar ook als behandelaar lag er al zeer spoedig een oordeel klaar, dit zonder alle feiten en omstandigheden en al dan niet aannemelijkheden in ogenschouw te hebben genomen.

Dat de indrukken van u leiden tot de conclusies zoals gesteld onder "bevindingen" en "beschouwing", is niet enkel subjectief maar bovenal zeer onjuist te noemen. Belanghebbende is van mening dat de persoonlijke en subjectieve indruk van u, de objectiviteit van het onderzoek in twijfel trekt. (...) Ofwel zonder enige motivering waaruit blijkt dat belanghebbende arrogant en autoritair zou zijn, het zijn slechts meningen die gegeven worden, deze geven het vorenstaande meer het karakter van insinuerend en suggestief. (...)

7. Er is op grond van zeer relevante (vertrouwelijke) informatie uit de intake verslagen van de gesprekken op 26 juni 2001 en 16 augustus 2001, bekend bij H-SIH zuid en H-AIH, reden te meer vast te stellen dat de wachtmeester X aan het "shoppen" is geweest in hulpverleningsland. Zo heeft de wachtmeester X, voordat hij bij SIH in de lucht kwam, bij meerdere instellingen de hulpverleningscontacten afgebroken. Onder andere bij de psycholoog en de psychiater van het RIAGG Roermond en de MDD. Zo heeft de wachtmeester X zich bij belanghebbende denigrerend uitgelaten over onder andere jonge vrouwelijke psychologen, iets wat geheel in het beeld van de wachtmeester X past. U heeft de relevante stukken en/of informatie niet ter inzage opgevraagd, terwijl juist daarin de relevante informatie wordt vermeld met betrekking tot de problematiek van de wachtmeester X, die naar de mening van belanghebbende een cruciale rol van betekenis heeft in het onderzoek van de klacht tegen belanghebbende.

Belanghebbende is van mening dat als u enige aandacht aan uw "onderzoek" had geschonken, dat het toch al ras duidelijk dient te zijn dat het vorenstaande, samen met de opgestelde klacht, getwijfeld moet worden aan de betrouwbaarheid van de feitelijke weergave zoals gesteld in de klachtomschrijving van de wachtmeester X.

(...)

Zelfs spreekt de wachtmeester X erover dat "de adjudant die hem wederom mededeelde dat (verzoeker; N.o.) niet aanwezig was omdat zijn echtgenote een baby had gekregen", wat helemaal niet het geval was. Ook dit bevestigt wederom dat de wachtmeester X in de war is. Belanghebbende neemt dit de wachtmeester X uiteraard niet kwalijk, wel neemt hij het u kwalijk dat u in al uw enthousiasme deze feiten naast u zich heeft neergelegd en niet heeft betrokken in uw onderzoek om uiteindelijk tot een objectieve conclusie en aanbeveling te kunnen komen.

(...)

9. Door belanghebbende is aan de wachtmeester X duidelijk aangegeven dat hij de mogelijkheid had om vanwege zijn gezins- relatie- en arbeidsproblematiek bij het SIH-zuid in behandeling te komen. Het is echter binnen het AIH en SIH geen beleid om cliënten pro-actief te benaderen.

Als een cliënt zelf niets meer van zich laat horen, dan zal hij zelf "op het net" moeten komen, al dan niet met een concrete hulpvraag, zeker als de cliënt gemotiveerd is voor een behandeling."

4b. De brief van 14 maart 2001, waarnaar verzoeker in zijn klacht als productie 3 verwees, luidt onder meer als volgt:

"Naar aanleiding van uw aanmelding bij de SIH-Zuid van de Afdeling Individuele Hulpverlening (AIH) nodig ik u hierbij uit voor een kennismakingsgesprek op vrijdag 23 maart 2001 (...).

(...)

Tevens treft u een brochure aan die bedoeld is om u alvast wat meer informatie te geven over de AIH en haar werkzaamheden."

4c. De brief van 14 juni 2001, waarnaar verzoeker in zijn klacht als productie 4 verwees, luidt onder meer als volgt:

"Onlangs bent u middels een verwijzing ingeschreven bij de Sectie Individuele Hulpverlening Zuid van de Afdeling Individuele Hulpverlening (AIH).

(...)

Hierbij wil ik u uitnodigen voor een inventariserend gesprek op 25 juni 2001 (...) met (verzoeker; N.o.).

(...)

Tevens treft u een brochure aan die bedoeld is om u alvast wat meer informatie te geven over de AIH en haar werkzaamheden."

4d. De genoemde folder houdt, voor zover hier relevant, onder meer het volgende in:

"Klachten

(...) Wie kritiek heeft of het vertrouwen in zijn/haar hulpverlener verliest kan dit het beste zelf tegen de hulpverlener zeggen. (...) Wilt u dat niet of vindt u onvoldoende gehoor, dan zijn er verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. U kunt zich wenden tot het Hoofd van de Sectie waar de hulpverlener werkt of tot het Hoofd van de AIH.

U kunt met uw klacht ook terecht bij instanties buiten de AIH. In de wachtkamers van de AIH treft u hierover een folder aan.

Daarnaast kunt u ook een beroep doen op de Inspecteur Militaire Gezondheidszorg of vergelijkbare civiele instanties.

Meer vragen

De informatie in deze folder is heel beknopt. Mocht u na het lezen van deze folder nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met een SIH of de stafgroep AIH.

Ook de SCC leden van uw onderdeel of kazerne kunnen u meer vertellen over de AIH.

(...)

Adressen

(volgen de adressen van de Stafgroep AIH, SIH Centrum, SIH Zuid, SIH Oost en SIH Noord Duitsland)."

5. De IMG besliste op 19 september 2002 onder meer als volgt op de klacht:

"Ad 2) Uw cliënt stelt nimmer te hebben geweigerd om informatie over de klachtenregeling te verstrekken en verwijst daarbij naar producties 3 en 4, waarbij klager de AIH-brochure zou zijn verstrekt.

Opgemerkt is, dat in de bedoelde brochure wel een aanduiding is gegeven van de interne klachtmogelijkheid binnen de AIH, doch niet van de bestaande onafhankelijke klachteninstanties (klachtencommissie, IMG) en zeker niet het adres bevat van de klachtencommissie, waarom klager expliciet zegt te hebben gevraagd. Overigens heeft, voorzover bekend, ook niet eens verwijzing plaatsgevonden naar de (op dit punt onvolledige) brochure.

Daargelaten welke exacte bewoordingen zijn gebezigd, is terecht geconstateerd, dat het door klager herhaaldelijk gevraagde adres niet is verstrekt, hetgeen als weigering is aangemerkt.

Ad 3) Uw stelling dat klager met verschillende monden zou praten, kan niet worden onderschreven. Naar moet worden begrepen heeft hij, nadat hij dit van uw cliënt niet kreeg, via zijn commandant het adres van de klachtencommissie en via het (tandarts-)lid van de klachtencommissie het adres van de IMG gekregen. Anders dan U stelt, had hij deze informatie nog niet eerder ontvangen (zie Ad 2).

(...)

Ad 6) Het gesprek heeft langer dan 30 minuten geduurd. In de gegeven tijd was het zeer wel mogelijk om zich een oordeel te vormen over de attitude van uw cliënt. Bovendien was ook diens chef (op eigen verzoek van uw cliënt) aanwezig; deze bevestigde desgevraagd het ontstane beeld. (...)

Ad 7) Van denigrerende opmerkingen van klager over andere hulpverleners is de IMG niets gebleken. Klagers ziekte-problematiek werd gezien het karakter van de klacht niet van zodanig belang geacht, dat inzage in deze privacygevoelige informatie nodig werd geoordeeld. Van de zijde van uw cliënt is wel melding gemaakt van klagers problematiek, doch niet aangedrongen om alsnog specifieke stukken op te vragen; waarvan de relevantie i.c. overigens ook thans nog niet duidelijk is.

In het met klager gevoerde gesprek is niet gebleken van verwardheid aan zijn kant. Het door hem feitelijk weergegevene is door uw cliënt onvoldoende weerlegd.

(...)

Ad 9) Besproken is de inconsequentie tussen het door de SIH gevoerde "niet-proactieve" beleid enerzijds en de - zeer late - benadering van klager door uw cliënt na het MDD-gesprek anderzijds. Indien blijkt van onduidelijkheden m.b.t. de zorgvraag/zorgverlening bij de patiënt/cliënt; dan dienen deze te worden weggenomen. In ieder geval zou daarvoor contact moeten worden opgenomen met de andere betrokken instanties en zo nodig ook met de patiënt/cliënt. De gekozen benadering gaf juist geen duidelijkheid en helderheid; bovendien ging het bij de attitude-opmerkingen niet om het beleid, doch om de houding van uw cliënt, ook na de confrontatie met de klacht.

(...)

Ad 12) Het ware inderdaad zorgvuldiger geweest om ook de voor de administratie van de SIH verantwoordelijken i.c. te horen. Of dit enige consequenties voor de uitkomst van het onderzoek zou hebben gehad, moet echter zeer worden betwijfeld: indien de gesprekken wel zouden zijn genoteerd, dan zou dit klagers stellingen hebben bevestigd; het ontbreken

van notities zou zijn verhaal niet hebben ontkracht. Alleen inhoudelijke notities zouden mogelijk een ander licht op de gang van zaken hebben kunnen werpen; deze zijn echter noch door uw cliënt, noch door het verantwoordelijke hoofd SIH overgelegd.

(...)

Concluderend moet worden gesteld, dat het door U/uw cliënt geponeerde t.a.v. gedragingen van de IMG, respectievelijk tekortkomingen in het rapport slechts op 1 punt kan worden onderschreven, nl het achterwege laten van het horen van de voor de SIH-administratie verantwoordelijken.

Aangezien er geen aanwijzingen zijn voor consequenties van deze omissie voor de getrokken conclusies en zeker niet t.a.v. uw cliënt, blijft het rapport gehandhaafd."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt minister van defensie

De minister van Defensie reageerde bij brief van 12 juni 2003 op de klacht. De minister liet daarin weten de klacht niet gegrond te achten. Verder deelde hij onder meer mee:

"Klager stelt dat hij op 13 december 2001 telefonisch contact heeft opgenomen met de Sectie Individuele Hulpverlening (hierna: SIH). Daar werd hij aanvankelijk te woord gestaan door een stagiaire. Klager heeft haar verzocht om het adres van de klachtencommissie teneinde een klacht in te kunnen dienen. Stagiaire reageert hierop dat zij het adres van de klachtencommissie niet kan geven. Klager spreekt hierover zijn ongenoegen uit. Dezelfde dag neemt verzoeker telefonisch contact op met klager. Tijdens dit gesprek verzoekt klager wederom om het adres van de klachtencommissie. Verzoeker "weigert" dit met de opmerking dat tijdens de samen overeengekomen afspraak van 10 januari 2002 klager een folder zou krijgen met het adres van de klachtencommissie.

Verzoeker brengt via zijn raadsman de heer H. daar tegenin dat klager op 14 maart 2001 en op 14 juni 2001 een brochure toegestuurd heeft gekregen met het doel hem te informeren over de Afdeling Individuele Hulpverlening en haar werkzaamheden. In deze brochure staat ook de klachtenregeling omschreven. Voorts dat klager op 10 januari 2002 wederom zou worden geïnformeerd over de klachtenregeling.

In een eerder gesprek tussen verzoeker, de heer H., de heer K. en de heer A. (IMG) is dit punt aan de orde geweest. Daarbij is geconstateerd dat de genoemde brochures een aanduiding geven van de interne klachtenmogelijkheid binnen de Afdeling Individuele Hulpverlening maar niet het adres van de bestaande onafhankelijke klachteninstanties (klachtencommissie, IMG) bevatten en zeker niet het adres van de klachtencommissie

waarom klager expliciet zegt te hebben gevraagd.

Daargelaten of dit wel op 10 januari 2002 zou hebben plaatsgevonden constateert de IMG dat op 13 december 2001 ondanks herhaald verzoek van klager hem het klachtenadres niet is verstrekt. De IMG is van mening dat dit op 13 december 2001 wel had dienen te geschieden en dat niet had mogen worden volstaan met verwijzing naar de volgende afspraak.

Ten aanzien van het betrekken van het psychologisch dossier. Gezien het karakter van de klacht achtte de IMG onvoldoende belang aanwezig om inhoudelijk kennis te moeten nemen van het (privacy gevoelige) psychologisch dossier. Aan de orde was immers niet de inhoudelijke behandeling van klager, doch de bejegening door de SIH en met name door verzoeker.

(...)

De stelling dat het onderzoek onvolledig is geweest heeft betrekking op het verschil van mening tussen de klager en verzoeker over het aantal malen dat klager in de periode 16 augustus tot 13 december 2001 contact heeft opgenomen met de SIH. Volgens klager heeft hij tenminste drie maal telefonisch contact opgenomen, door verzoeker wordt dit in twijfel getrokken. (...) door de IMG opgemerkt dat het inderdaad zorgvuldiger geweest zou zijn om ook de voor de administratie van de SIH verantwoordelijken te horen. Daarbij is door de IMG tevens opgemerkt dat zeer betwijfeld moet worden of de uitkomst van zo'n onderzoek tot een andere conclusie zou leiden. Voorts is aangegeven dat er ter zake ook geen inhoudelijke (gedoeld wordt op de inhoud van telefonisch contact, niet op de inhoud van de behandeling) aantekeningen zijn overgelegd, die dit mogelijk zouden kunnen veranderen. Overigens is het niet verzoeker verweten dat niet adequaat gereageerd is op de contactpogingen maar de SIH in het algemeen.

Aan verzoeker wordt verweten dat hij onvoldoende actie heeft genomen na contact met de Maatschappelijke Dienst Defensie.

(...)

De stelling dat het onderzoeksrapport van 5 maart 2002 onjuistheden bevat wordt door de IMG niet onderkend. Enerzijds bevat het rapport de lezing van klager, anderzijds die van verzoeker. Dat er sprake is van enige discrepantie tussen de feiten is reeds gememoreerd en is ook in het onderzoeksrapport aangegeven. Dat laat onverlet dat verzoeker niet aan het uitdrukkelijke verzoek van klager hem op 13 december 2001 het klachtenadres te verstrekken heeft voldaan. Daarnaast is de IMG tijdens het onderzoek de autoritaire toon van verzoeker opgevallen. Dit werd door de chef van verzoeker, de kol psycholoog S., die bij het gesprek aanwezig was, bevestigd. Dit is door de IMG in relatie gebracht met klagers opmerking dat hij en diens echtgenote de bejegening door verzoeker als arrogant hebben

ervaren en heeft de aannemelijkheid van een tekortkoming in bejegening vergroot.

(...)

De IMG ziet geen aanleiding om het gestelde in de "Samenvatting/conclusie" van het onderzoeksrapport te herzien. Het is aannemelijk dat klager een aantal malen heeft getracht contact op te nemen met de SIH, waarbij de SIH op haar beurt contact zou opnemen met klager. Dit is niet geschied. Voorts heeft verzoeker niet meteen het klachtadres aan klager verstrekt en is het aannemelijk dat hij klager en diens echtgenoot zodanig telefonisch heeft te woord gestaan dat zij dit als arrogant hebben kunnen ervaren."

D. Reactie verzoeker

Bij brief van 9 juli 2003 deelde verzoekers gemachtigde onder meer het volgende mee:

"U heeft gevraagd hoe en wanneer (verzoeker; N.o.) kennis heeft gekregen van de klacht van 17 december 2001 van de heer X en of (verzoeker; N.o.) daarbij de klacht schriftelijk overlegd of ter inzage heeft gekregen.

(Verzoeker; N.o.) zijn reactie hierop is als volgt:

"Voorafgaande aan het gesprek met de IMG op 29 januari 2002 heb ik gevraagd aan de IMG wat de inhoud en aard van de klacht van X was. Deze zei mij dat hij dat pas zou vertellen in het gesprek van de 29". Ik heb dus niet van te voren de gelegenheid gehad mijzelf te verdiepen in de aard en inhoud van deze klachten en mij daar dus niet op kunnen voorbereiden. Mijn van te voren schriftelijk voorbereide reactie was dus niet gebaseerd op de informatie van de klachten van X. Nadat de IMG mij de klachtenbrief van X op 29 januari 2002 heeft gegeven, heb ik er voor het eerst kennis van genomen en daarna terplekke een eerste reactie gegeven. Met enige verbazing heb ik toen kennis genomen van de inhoud van de klachtenbrief van X.

Vervolgens heeft de IMG niet aangegeven dat ik nog een bepaalde termijn had om hier op te reageren, ook was hij tot driemaal toe niet geïnteresseerd in de inhoudelijke aantekeningen uit het dossier terwijl die hem door mij werden aangeboden".

Het door mij overhandigde document aan de IMG tijdens het gesprek op 29 januari 2002 is door mij mondeling toegelicht tijdens dat gesprek. In die mondelinge toelichting heb ik uitgelegd dat het klachtenpatroon van de heer X samenhangt met zijn gedrag, houding en reactie naar mij toe. De IMG hield dit meerdere malen af en wilde niets van de inhoud van de problematiek weten, ook niet toen ik naar voren bracht dat ik dat belangrijk vond om het gedrag van de heer X te kunnen begrijpen. Ik ben dus van mening dat de bejegening van mij naar de heer X, gezien door de ogen van de heer X er toe leidt dat de houding van mij naar hem toe al snel als arrogant en autoritair betiteld wordt. Indien hij niet snel genoeg krijgt wat hij wil dan krijgt hij al snel het idee dat de ander hem de les gaat lezen. (...)

Om de vraag naar de bejegening door de SIH en mij goed te kunnen beantwoorden is het m.i. nodig zich in de inhoud en de aard van het klachtenpatroon van de heer X te verdiepen. (...)

De IMG betwijfelt ten eerste of een onderzoek naar de administratie SIH tot een andere conclusie zou kunnen leiden. Er zouden ook geen aantekeningen zijn overgelegd die dit mogelijk zouden kunnen veranderen. Ik breng hier naar voren dat de twee krachten van de administratie SIH-Zuid zeer ervaren krachten zijn die zeer adequaat functioneren. Nog nooit heeft het functioneren van een van beiden tot klachten geleid! Natuurlijk zijn er geen aantekeningen te overleggen daar de heer X waarschijnlijk helemaal niet in die periode contact heeft opgenomen met het SIH. Als de heer X wel contact zou hebben opgenomen dan zouden beide heren van de administratie dit schriftelijk hebben vastgelegd in een standaardformulier te gebruiken voor telefonische afspraken."

E. Reactie minister van defensie

In reactie op verzoekers brief, zoals die hiervóór onder **D.** is weergegeven, liet de minister van Defensie onder meer het volgende weten:

"Voorafgaande aan het gesprek op 29 januari 2002 heeft de IMG telefonisch contact gehad met verzoeker. Dat de strekking van de klacht hierbij globaal aan de orde is geweest blijkt uit het feit dat de schriftelijke reactie van verzoeker, aan de IMG overhandigd op 29 januari, expliciet betrekking had op de inhoud van de klacht. Op 29 januari 2002 is aan verzoeker tevens een afschrift van de klachtbrief overhandigd.

Evenals de Nationale ombudsman bepaalt de IMG vanuit haar inspectietaak zelf welke in een klachtbrief genoemde aspecten worden aangemerkt als te onderzoeken klachten. Mede om ongewenste reacties vooraf op vaak in geëmotioneerde toestand geschreven brieven te voorkomen wordt in eerste instantie meest volstaan met het mededelen van de klacht, zoals door de inspectie ge(her)formuleerd.

De IMG heeft op 29 januari 2002 niet expliciet aangegeven dat verzoeker een bepaalde termijn had om in tweede instantie op de klachtbrief te reageren. Het stond hem vrij om dat al dan niet te doen. Kennelijk (er werd geen reactie meer ontvangen) had verzoeker daar geen behoefte aan omdat de door hem overhandigde schriftelijke toelichting afdoende was. Deze toelichting is zoals reeds eerder opgemerkt in het rapport verwerkt.

(...)

In zijn algemeenheid kan de IMG het beleid van het SIH-Zuid om cliënten die zelf niets meer van zich laten horen niet "achterna te bellen" billijken.

In dit geval was er echter duidelijk sprake van - bij verzoeker bekende - miscommunicatie na een actieve rol van klager als cliënt. Pas nadat de bedrijfsarts van klager contact heeft

opgenomen met hoofd SIH-Zuid nam verzoeker contact op met klager. De IMG is van mening dat in dit geval een actievere opstelling van verzoeker op zijn plaats was, waardoor in een vroeger stadium het contact tussen klager en de SIH/verzoeker zou zijn "hersteld".

Achtergrond

Artikel 9:9 Algemene wet bestuursrecht

"Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden."