



# Rapport

**Datum: 23 juni 2004**

**Rapportnummer: 2004/248**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in haar brief aan verzoekster van 25 februari 2000 heeft meegedeeld contact te hebben gehad met een bepaalde inspecteur van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg Noord-Holland, terwijl verzoekster naderhand is gebleken dat er ter zake geen contact is geweest.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de minister haar brief van 31 maart 2000, waarin zij over deze aangelegenheid heeft geklaagd, tot het moment waarop zij zich voor het eerst tot de Nationale ombudsman wendde (27 februari 2002), nog niet had beantwoord.

Ten slotte klaagt verzoekster erover dat in de brief van de staatssecretaris van VWS van 13 november 2002 niet is ingegaan op voornoemde klacht terwijl die klacht door de Nationale ombudsman bij brief van 16 september 2002 wel was voorgelegd aan de minister.

## Beoordeling

### 1. Ten aanzien van de mededeling van 25 februari 2000

1. Verzoekster heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) haar bij brief van 25 februari 2000 heeft laten weten dat naar aanleiding van verzoeksters brief van 8 februari 2000 aan de staatssecretaris van VWS contact had plaatsgevonden met een bepaalde inspecteur van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg Noord-Holland. Volgens verzoekster had dergelijk contact niet plaatsgevonden en was bedoelde mededeling dus onjuist.

2. Bedoelde brief van 25 februari 2000 is namens de minister ondertekend door de (toenmalig) Directeur Geestelijke Gezondheidszorg, Verslavingszorg en Maatschappelijke Opvang (GGVMO). In deze brief heeft deze directeur aan verzoekster meegedeeld dat hij naar aanleiding van verzoeksters brief van 8 februari 2000 contact heeft gehad met bedoelde, bij naam genoemde, inspecteur.

3. Volgens verzoekster is de, namens de minister gedane, mededeling dat dergelijk contact had plaatsgevonden feitelijk onjuist. In dat verband wees zij erop dat zij eind maart 2000 had gesproken met de bedoelde inspecteur, en dat deze inspecteur haar had meegedeeld noch met de minister noch met de Directeur GGVMO contact te hebben gehad naar aanleiding van verzoeksters brief.

4. Ter onderbouwing van haar bewering stuurde verzoekster een cassettebandje toe waarop een telefoongesprek van eind maart 2000 tussen haar en de betrokken inspecteur is opgenomen. Tijdens dit telefoongesprek heeft verzoekster de inspecteur gevraagd of hij

in februari 2000 contact had gehad met de minister of met bedoelde directeur. De inspecteur had daarop geantwoord dat hij dat niet wist, en dat hij daar in ieder geval geen direct bericht over had gekregen, aangezien hij het anders wel had geweten.

5. De Secretaris-Generaal van het Ministerie van VWS heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman namens de minister meegedeeld dat helaas niet meer is te achterhalen hoe een en ander is gelopen. Hij voegde daar aan toe dat de betrokken inspecteur zich ook niet meer kan herinneren of er nu wel of geen contact is geweest.

6. De betrokken inspecteur heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaard dat hij zich niet meer kan herinneren of hij destijds wel of geen contact heeft gehad met de toenmalige Directeur GGVMO, dat hij in het dossier geen telefoonnotitie over een dergelijk gesprek heeft aangetroffen, en dat helaas niet meer is na te gaan hoe de communicatie met bedoelde directeur destijds is verlopen.

7. De toenmalig Directeur GGVMO heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaard dat hij zich niet meer kan herinneren of hij destijds met de bedoelde inspecteur heeft gecommuniceerd.

8. Op grond van hetgeen over en weer is verklaard, is het de Nationale ombudsman niet mogelijk onomstotelijk vast te stellen of de toenmalig Directeur GGVMO in februari 2000 naar aanleiding van verzoeksters brief van 8 februari 2000 nu wel of geen contact heeft gehad met bedoelde inspecteur. Ook de door verzoekster gemaakte geluidsopname van haar telefoongesprek van eind maart 2000 met bedoelde inspecteur geeft geen uitsluitel. Niet valt immers uit te sluiten dat, ondanks de mededeling van deze inspecteur, de Directeur GGVMO wel degelijk contact met de inspecteur heeft gehad.

Gezien het vorenstaande dient de Nationale ombudsman zich ten aanzien van dit klachtonderdeel te onthouden van een oordeel.

## II. Ten aanzien van de beantwoording van verzoeksters brief van 31 maart 2000

1. Bestuursorganen behoren adequaat te reageren op brieven van burgers.

2. Verzoekster heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat haar brief van 31 maart 2000 aan de minister eind februari 2002, toen zij zich voor het eerst tot de Nationale ombudsman richtte, nog niet was beantwoord. In haar brief van 31 maart 2000 had zij de minister er onder andere op geattendeerd dat de betrokken inspecteur haar desgevraagd had laten weten dat hij noch met de minister noch met de toenmalig Directeur GGVMO contact had gehad naar aanleiding van haar brief van 8 februari 2000, dit in tegenstelling tot hetgeen de minister haar bij brief van 25 februari 2000 had laten weten.

3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat een medewerkster van de Directie GGVMO op 14 april 2000 telefonisch contact heeft opgenomen met verzoekster naar aanleiding van haar brief van 31 maart 2000. In verband daarmee kan niet worden gesteld dat verzoeksters brief niet is beantwoord. Voor zover verzoekster van mening was dat tijdens het telefoongesprek met bedoelde medewerkster ten onrechte het punt van het contact tussen de Directeur GGVMO en de betrokken inspecteur niet aan de orde kwam, had het op haar weg gelegen bedoelde medewerkster daar op te wijzen.

4. Gelet op het vorenstaande wordt vastgesteld dat verzoekster brief van 31 maart 2000 wel degelijk, zij het telefonisch, is beantwoord. Haar klacht dat die brief eind februari 2002 nog niet was beantwoord, mist dan ook feitelijke grondslag.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

### III. Ten aanzien van de brief van de staatssecretaris van 13 november 2002

1. Bestuursorganen behoren in een klachtprocedure aandacht te besteden aan de verschillende klachtonderdelen.

2. Verzoekster heeft er in de derde plaats over geklaagd dat de staatssecretaris van VWS in haar brief van 13 november 2002 niet is ingegaan op verzoeksters klacht over de volgens haar onjuiste mededeling van de minister van 25 februari 2000 over het contact met de betrokken inspecteur.

3. Door middel van haar brief van 13 november 2002 heeft de staatssecretaris gereageerd op de door de Nationale ombudsman op 16 september 2002 naar het ministerie doorgezonden klachtbrief van verzoekster van 27 februari 2002. Ten behoeve van de behandeling van die klachtbrief overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) had de Nationale ombudsman de onder 2. bedoelde klacht van verzoekster als afzonderlijk klachtonderdeel geformuleerd. In zoverre kan er dan ook geen twijfel over bestaan dat bedoelde klacht één van de te behandelen klachtonderdelen behoorde te zijn in de interne klachtprocedure van hoofdstuk 9 van de Awb.

4. De minister heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman erkend dat noch tijdens het gesprek dat in het kader van de interne klachtbehandeling op 7 november 2002 op het ministerie is gevoerd met verzoekster en haar echtgenoot noch in de afdoeningsbrief van 13 november 2002 is ingegaan op bedoeld klachtonderdeel.

5. Bovendien is gebleken dat in bedoelde afdoeningsbrief met geen woord is gerept over de klacht van verzoekster dat haar brief van 31 maart 2000 niet was beantwoord.

6. Nu er geen grond bestond voor het buiten behandeling laten van bedoelde klachtonderdelen, stelt de Nationale ombudsman vast dat die klachtonderdelen in de interne klachtprocedure en in de afdoeningsbrief van de staatssecretaris ten onrechte

onbesproken zijn gebleven.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister respectievelijk de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is gegrond ten aanzien van de interne klachtbehandeling en niet gegrond ten aanzien van de beantwoording van verzoeksters brief van 31 maart 2000.

Ten aanzien van de mededeling van de minister van 25 februari 2000 onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

## **Onderzoek**

Op 11 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Limmen, met een klacht over een gedraging van de minister respectievelijk de staatssecretaris van VWS. Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 27 februari 2002, met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman gewend. Bij brieven van 10 mei 2002 en van 21 juni 2002 verstrekke zij een toelichting op dat verzoekschrift. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat haar klacht toen niet in onderzoek werd genomen. De brief van verzoekster is toen, na overleg met verzoekster, ter behandeling als klaagschrift in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) doorgestuurd naar het Ministerie van VWS.

Naar aanleiding van het op 11 februari 2003 ontvangen verzoekschrift werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid op de door de minister verstrekte inlichtingen te reageren.

Daarnaast werd aan twee betrokken medewerkers van het Ministerie van VWS om informatie gevraagd.

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

Eén van de betrokken medewerkers van het ministerie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Noch de minister noch de andere betrokken medewerker van het ministerie gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Sinds 1979 is verzoeksters broer, die toen veertig jaar oud was, opgenomen (geweest) in verschillende zorginstellingen in verband met psychische problemen.

Verzoekster heeft in de loop van de jaren, vanaf 1998, aan verschillende instanties brieven geschreven waarin zij klachten uitlette over de zorg die aan haar broer werd geboden. Ook maakte zij in haar brieven haar zorgen kenbaar over de gevolgen van de bezuinigingen in de zorgsector. Zij richtte haar brieven onder meer aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), aan de minister en aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

2. Op 8 februari 2000 stuurde verzoekster de staatssecretaris een brief waarin zij onder andere aangaf dat en waarom zij teleurgesteld was in de inspectie.

3. Namens de minister van VWS deelde de Directeur Geestelijke Gezondheidszorg, Verslavingszorg en Maatschappelijke Opvang (GGVMO) van het Ministerie van VWS bij brief van 25 februari 2000 het volgende mee aan verzoekster:

“...Onlangs ontving ik uw bovengenoemde brief (van 8 februari 2000; N.o.) waarin u nogmaals uw zorgen uitspreekt over de situatie van uw broer. Tevens geeft u aan weinig vertrouwen te hebben in de manier waarop de Inspectie voor de Gezondheidszorg uw klachten behandelt.

Naar aanleiding van uw brief heb ik contact gehad met de heer (een met naam genoemde inspecteur; N.o.) van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg Noord-Holland. Het blijkt dat door diverse personele problemen de behandeling van uw brief inderdaad erg lang op zich heeft laten wachten. Ik begreep echter op dat op zeer korte termijn met u een afspraak wordt gemaakt om uw problemen te bespreken...”

4. Op 3 maart 2000 had verzoekster een gesprek met twee medewerkers van de IGZ te Haarlem, onder wie de bedoelde inspecteur.

5. Verzoekster reageerde bij brief van 31 maart 2000 op de hiervoor genoemde brief van de minister van 25 februari 2000. In haar brief stelde zij een aantal kwesties aan de orde. Zij deelde de minister onder meer het volgende mee:

“Hartelijk dank voor uw brief van 25 februari jl. Ik moet echter een paar kanttekeningen maken. U laat weten dat u naar aanleiding van mijn brief contact hebt gehad met (bedoelde inspecteur; N.o.) maar desgevraagd liet deze weten dat hij noch met u, noch met (de Directeur GGVMO; N.o.) namens u, contact heeft gehad naar aanleiding van mijn brief.”

6. De bedoelde inspecteur deelde bij brief van 1 mei 2000 aan verzoekster mee dat hij, samen met een collega, op 7 april 2000 een gesprek had gevoerd met de behandelaars van verzoeksters broer. Hij informeerde verzoekster over zijn bevindingen. In zijn brief aan verzoekster wees hij erop dat zijn collega en hij tot de conclusie waren gekomen dat het zorgaanbod aan de broer van verzoekster was afgestemd op zijn zorg- en begeleidingsvraag, zoals die waren beschreven in onder meer zijn zorgplan.

7. Bij brief van 14 november 2001 richtte verzoekster zich tot de minister van VWS. Onder verwijzing naar een onderzoek van het Trimbos-instituut en een artikel in de Volkskrant vroeg zij de minister onder meer om aandacht voor het functioneren van de IGZ.

8. De minister van VWS liet in antwoord daarop bij brief van 8 januari 2002 aan verzoekster weten dat de gesignaleerde tekortkomingen in de zorg haar zeer verontrustten en dat in een bestuurlijk overleg met GGZ-Nederland en Zorgverzekeraars Nederland was afgesproken dat op korte termijn met verbeteractiviteiten op dat terrein moest worden gestart. Voorts stuurde de minister verzoekster een kopie van haar reactie aan de Tweede Kamer op het rapport van het Trimbos-instituut.

9. Bij brief van 27 februari 2002 richtte verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met een aantal klachten over het Ministerie van VWS en over de IGZ.

Omdat verzoekster haar klachten niet als zodanig eerst aan de minister van VWS had voorgelegd, stuurde de Nationale ombudsman deze, na overleg met verzoekster, op 16 september 2002 door naar het Ministerie van VWS met de vraag de brief van verzoekster overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te behandelen.

In zijn aanbiedingsbrief aan de minister had de Nationale ombudsman een van de onderdelen van de klacht van verzoekster als volgt geformuleerd:

“Verzoekster klaagt erover dat de minister van VWS haar brief van 31 maart 2000 nog niet heeft beantwoord, waarin zij erover klaagt dat de minister in haar brief van 25 februari 2000 ten onrechte heeft geschreven contact te hebben gehad met een bepaalde inspecteur van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg Noord-Holland, nu bij

navraag is gesteld dat ter zake geen contact is geweest met de betreffende inspecteur.”

10. In het kader van de behandeling van verzoeksters klachtbrief vond op 7 november 2002 een gesprek met verzoekster en haar echtgenoot plaats op het Ministerie van VWS. Van de zijde van het ministerie namen drie medewerkers van de Directie GGVMO deel aan dit gesprek. Namens de staatssecretaris van VWS reageerde de Directeur GGVMO bij brief van 13 november 2002 vervolgens schriftelijk op de door de Nationale ombudsman naar het ministerie doorgezonden klachtbrief van verzoekster. In deze brief - waarmee de klacht van verzoekster werd afgedaan - is niet gerefereerd aan de klacht van verzoekster dat haar brief van 31 maart 2000 niet was beantwoord. Evenmin is in die brief aandacht besteed aan de klacht van verzoekster dat de minister in haar brief van 25 februari 2000 ten onrechte zou hebben gesteld dat er contact had plaatsgevonden met de bedoelde inspecteur.

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de Secretaris-Generaal van het ministerie van VWS namens de minister het volgende mee:

“...Naar aanleiding van de brief van verzoekster van 31 maart 2000 heeft één van mijn medewerkers op 14 april 2000 een telefoongesprek met haar gevoerd. Ik heb hiervan in het dossier een korte aantekening aangetroffen. Van de inhoud van het gesprek is geen verslag gemaakt. De brief van verzoekster is alleen telefonisch en niet schriftelijk beantwoord.

Vervolgens heeft naar aanleiding van uw brief van 16 september 2002, waarmee u de behandeling van de klacht van verzoekster van 21 juni 2002 aan mij heeft overgedragen, een mondeling onderhoud met (verzoekster en haar echtgenoot; N.o.) plaatsgevonden op 7 november 2002 op het departement. Tijdens dit gesprek zijn ook de onderwerpen aan de orde gekomen die verzoekster in haar brief van 31 maart 2000 naar voren heeft gebracht.

Bij brief van 13 november 2002 heeft de staatssecretaris hetgeen besproken is tijdens het onderhoud van 7 november verwoord. Dat de beantwoording van de brief van 31 maart 2000 daarmee feitelijk was gerealiseerd was zo evident dat deze brief als zodanig niet genoemd is in de brief van 13 november 2002.

Verzoekster heeft overigens gelijk dat tijdens het gesprek en de brief die daarop volgde niet is ingegaan op haar klacht dat er geen contact zou zijn geweest met een inspecteur van de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg, zoals aan verzoekster is medegedeeld in de brief van 25 februari 2000.



Helaas is voor mij inmiddels niet meer te achterhalen hoe een en ander gelopen is. De desbetreffende inspecteur kan zich ook niet meer herinneren of er nu wel of geen contact is geweest...”

#### D. Reactie verzoekster

Naar aanleiding van de informatie van de minister deelde verzoekster mee dat er naar aanleiding van haar brief van 31 maart 2000 destijds inderdaad door een medewerkster van de Directie GGvMO telefonisch contact met haar was opgenomen. Volgens verzoekster was toen echter niet gesproken over haar klacht dat de minister haar op 25 februari 2000 in strijd met de feiten had meegedeeld dat er contact was opgenomen met bedoelde inspecteur.

Om aan te tonen dat de minister haar destijds inderdaad ten onrechte had laten weten dat er contact was opgenomen met bedoelde inspecteur, stuurde verzoekster de Nationale ombudsman een cassettebandje toe waarop zij een telefoongesprek van eind maart 2000 met bedoelde inspecteur had opgenomen. Blijkens deze geluidsopname heeft verzoekster aan de betrokken inspecteur expliciet de vraag gesteld of de minister dan wel de (toenmalige) Directeur GGvMO naar aanleiding van verzoeksters brief van 8 februari 2000 contact met hem had opgenomen. Blijkens de bandopname heeft de betrokken inspecteur in antwoord op de vraag van verzoekster of hij in februari 2000 contact had gehad met de minister het volgende geantwoord: “Even kijken, ik zou het niet weten”. In antwoord op de vraag van verzoekster of de inspecteur dan misschien contact had gehad met de Directeur GGvMO, heeft de betrokken inspecteur geantwoord: “Ik heb daar in ieder geval geen direct bericht over, anders had ik het wel geweten.”

#### e. Informatie (toenmalig) directeur ggvmO

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de toenmalig Directeur Geestelijke Gezondheidszorg, Verslavingszorg en Maatschappelijke Opvang bij brief van 14 oktober 2003 het volgende mee:

“...Helaas kan ik mij niet herinneren of ik destijds met (de bedoelde inspecteur; N.o.) heb gecommuniceerd. Ik merk overigens op dat ik in het algemeen zeer serieus met dit soort kwesties omga en dat dit in het onderhavige geval ook ongetwijfeld het geval is geweest...”

#### F. informatie van de betrokken inspecteur

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de betrokken inspecteur bij brief van 24 oktober 2003 het volgende mee:

“...Ik kan mij niet herinneren of ik destijds wel of geen contact heb gehad met (de Directeur GGvMO; N.o.). Een telefoonnotitie over een dergelijk gesprek heb ik in het dossier niet aangetroffen. Helaas is voor mij niet meer na te gaan hoe toentertijd de communicatie met

(bedoelde directeur; N.o.) is verlopen...”