



Rapport

Klacht

Verzoekers klagen erover dat het Centrum Indicatiestelling Zorg (verder: CIZ):

- bij de voorbereiding van de hoorzitting niet heeft voldaan aan de informatieplicht;
- een stuk dat aan de beslissing ten grondslag lag al voor de behandeling van het bezwaarschrift heeft vernietigd;
- bij de omzetting van het bezwaarschrift in een klacht geen duidelijke informatie heeft verstrekt.

Beoordeling Bevindingen

1. Verzoekers maakten op 30 mei 2006 bezwaar tegen een beslissing van het CIZ van 1 mei 2006. Het CIZ bevestigde de ontvangst van het bezwaarschrift bij brief van 7 juni 2006. In die brief wordt aangegeven dat verzoekers binnenkort nog geïnformeerd zullen worden over de afhandeling van hun bezwaar en dat zij de mogelijkheid hebben het bezwaar mondeling toe te lichten.
2. Op 10 juli 2006 stuurde het CIZ een uitnodiging voor een hoorzitting op 23 augustus 2006. In die brief stond naast de uitnodiging voor de hoorzitting de volgende tekst:

“Indien u naar aanleiding van deze brief vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de afdeling KcenT, telefoonnummer (...).”
3. Omdat verzoekers telefonisch informatie opvroegen, stuurde het CIZ hun op 17 augustus 2006 het indicatierapport nummer 11 toe. In de begeleidende brief werd aangegeven dat dit “onderliggende stukken voor de hoorzitting” waren.
4. Op 23 augustus 2006 vond de hoorzitting plaats. Verzoekers vroegen daarbij inzage in een brief van het hoofd verzorging van een behandelende instelling, die in het indicatierapport genoemd werd als bron van informatie. De medewerker van het CIZ verklaarde dat deze informatie vernietigd was en dat alleen informatie van artsen gedurende vijf jaar werd bewaard.
5. Tijdens de hoorzitting besloten verzoekers hun bezwaarschrift in te trekken en in te stemmen met behandeling van de bezwaren als klacht. Zij ondertekenden een verklaring waarmee zij het bezwaar introkken.
6. Bij brief van 23 augustus 2006 bevestigde het CIZ de intrekking van het bezwaar schriftelijk. Het CIZ schreef daarbij:

“Op 23 augustus 2006 ontvingen wij van u een brief dat u het bezwaarschrift intrekt.”

7. In verdere correspondentie vroegen verzoekers om een afschrift van die brief en een formele ontvangstbevestiging van de klacht. Naar aanleiding daarvan ontvingen zij een kopie van het formulier dat zij ter zitting op 23 augustus 2006 hadden ondertekend en een kopie van de brief van het CIZ van 24 augustus 2006 waarmee de ontvangst werd bevestigd van de schriftelijke toelichting die zij tijdens de hoorzitting hadden ingebracht.

8. Op de brieven van verzoekers van 31 augustus en 15 september 2006, met een verzoek om een nadere toelichting op de omzetting en informatie over de klachtprocedure, werd door het CIZ niet gereageerd. Uiteindelijk stuurde het CIZ op 11 en 19 oktober 2006 het klachtenreglement en de klachtenfolder aan verzoekers toe.

9. Bij brieven van 2 oktober 2006 en 28 november 2006 dienden verzoekers hierover klachten in.

10. De klachten van verzoekers handelde het CIZ bij brief van 29 maart 2007 af. Daarbij gaf het CIZ over een aantal klachten een inhoudelijke beoordeling, maar de klachten van verzoekers over de informatieverstrekking voorafgaand aan de hoorzitting in de bezwaarprocedure en over het vernietigen van een stuk dat aan de indicatie ten grondslag lag, werden niet beoordeeld.

11. Over de informatie rond de omzetting van het bezwaarschrift in een klacht merkte het CIZ het volgende op:

“Over de volgende onderdelen van deze klacht, te weten diverse correspondentie over omzetting bezwaarschrift in klacht: niet gegrond. De commissie verwijst naar de met de klagers gevoerde correspondentie (bijlage) die omvangrijk is.”

12. Omdat verzoekers zich met de afhandeling van de klachten door het CIZ niet konden verenigen, richtten zij zich op 31 juli 2007 tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman besloot de drie bovengenoemde klachten nader te onderzoeken.

13. Tijdens het onderzoek liet het CIZ weten dat het klachtenreglement inmiddels is aangepast en per juni 2007 is gepubliceerd (zie Achtergrond, onder 1.)

Beoordeling

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking voorafgaand aan de hoorzitting

14. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan dient te voldoen aan de procedurele vereisten die in de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb) worden gesteld.

15. In artikel 7.4 Awb (zie Achtergrond, onder 2.) is onder andere vastgelegd dat een bestuursorgaan voorafgaand aan de hoorzitting belanghebbenden in de gelegenheid stelt om nog schriftelijke stukken in te dienen en om de stukken die op de zaak betrekking hebben in te zien. Een bestuursorgaan dient de belanghebbenden hierover bij de oproeping voor de hoorzitting te informeren. Dit inzagerecht wordt door de wetgever als een van de fundamentele waarborgen voor een goed verlopende bezwaarschriftprocedure beschouwd.

16. Het CIZ heeft verzoekers niet op deze mogelijkheden gewezen. Hiermee heeft het CIZ gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II Ten aanzien van het vernietigen van een stuk voor de behandeling van het bezwaarschrift

17. Ook dit klachtonderdeel dient te worden beoordeeld aan de hand van het hiervoor onder I weergegeven beginsel van fair play. Het beginsel van fair play houdt onder meer in dat bestuursorganen documenten dienen te bewaren zolang deze voor de behandeling van een aanvraag en daaruit voortvloeiende procedures van belang kunnen zijn.

18. Het CIZ heeft ten tijde van de behandeling van het bezwaarschrift dat verzoekers hadden ingediend aangegeven dat de informatie waarnaar verzoekers vroegen, vernietigd was en dat alleen de informatie die van artsen afkomstig is gedurende vijf jaar wordt bewaard. Met deze wijze van handelen doet het CIZ geen recht aan het belang dat verzoekers hadden bij inzage in het stuk dat mogelijk een rol had gespeeld bij de beslissing waartegen bezwaar was gemaakt. Hiermee heeft het CIZ gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Het is de Nationale ombudsman uit een vergelijkbare zaak bekend dat het CIZ erkend heeft dat alle relevante informatie die ten grondslag ligt aan een indicatiebesluit tenminste bewaard dient te worden tot het einde van de geldigheidsduur van het betreffende indicatiebesluit en zoveel langer als in het kader van het doelmatig omgaan met cliëntgegevens nuttig wordt geoordeeld. Het CIZ heeft in die zaak aangegeven het beleid ten aanzien van dossierbeheer aan te passen.

III Ten aanzien van de omzetting van een bezwaarschrift in een klacht

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan aan belanghebbenden dient te bevestigen dat een bezwaarschrift wordt

omgezet in een klacht en tevens belanghebbenden dient te informeren over de verdere procedure.

20. Het CIZ heeft verzoekers schriftelijk bevestigd dat zij het bezwaarschrift hadden ingetrokken. Verzoekers verzochten vervolgens echter herhaaldelijk om een schriftelijke bevestiging dat het bezwaarschrift omgezet was in een klacht en om informatie over de klachtprocedure. Zij ontvingen in reactie daarop een kopie van het formulier waarmee tijdens de hoorzitting het bezwaar werd ingetrokken en een kopie van een brief van het CIZ waarmee de ontvangst van de schriftelijke toelichting van verzoekers werd bevestigd. Een duidelijke schriftelijke bevestiging van het feit dat een klacht was ingediend en in behandeling was genomen bleef echter uit. Op 11 oktober en 19 oktober 2006 ontvingen verzoekers uiteindelijk een kopie van het klachtenreglement en de klachtfolder.

21. Een behoorlijke klachtbehandeling brengt met zich mee dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd. Dit dient de rechtszekerheid. Het kan bovendien doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging ook informatie te verstrekken over de verdere procedure.

22. Met het toesturen van een kopie van het formulier waarmee het bezwaarschrift werd ingetrokken heeft het CIZ onvoldoende duidelijk gemaakt dat de bezwaren van verzoekers als klacht behandeld zouden worden. Daarnaast heeft het CIZ niet tijdig voldoende duidelijk gemaakt wat de gang van zaken in de klachtprocedure zou zijn.

Hiermee heeft het CIZ gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

Het CIZ heeft laten weten dat het klachtenreglement inmiddels is aangepast. In het klachtenreglement is nu opgenomen dat het CIZ de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen drie werkdagen bevestigt en daarbij informatie verstrekt over de verdere procedure (zie Achtergrond, onder 1.)

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van de Stichting Centrum Indicatiestelling Zorg te Driebergen, is gegrond ten aanzien van:

- de informatieverstrekking voorafgaand aan de hoorzitting, wegens schending van het beginsel van fair play;
- het vernietigen van een stuk voor de behandeling van het bezwaarschrift, wegens schending van het beginsel van fair play;

- de informatieverstrekking bij de omzetting van het bezwaarschrift in een klacht, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het CIZ het beleid rond het dossierbeheer en het klachtenreglement heeft aangepast.

Onderzoek

Op 31 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. en de heer L. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Centrum Indicatiestelling Zorg (verder CIZ) te Driebergen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Stichting Centrum Indicatiestelling Zorg, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden het CIZ en verzoekers verzocht op de bevindingen te reageren.

Verzoekers berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van het CIZ gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

het bezwaarschrift van 30 mei 2006 van verzoekers;

de brief van 7 juni 2006 van het CIZ aan verzoekers;

de brief van 10 juli 2006 van het CIZ aan verzoekers;

de brief van 17 juli 2006 van het CIZ aan verzoekers;

de brief van 23 augustus 2006 van het CIZ aan verzoekers;

de brief van 24 augustus 2006 van het CIZ aan verzoekers;

de brieven van 31 augustus 2006 en 15 september 2006 van verzoekers aan het CIZ;

de brieven van 11 en 18 oktober 2006 van het CIZ aan verzoekers;

de brieven van 2 oktober en 28 november 2006 van verzoekers aan het CIZ;

de brief van 29 maart 2007 van het CIZ aan verzoekers;

de brief van 31 juli 2007 van verzoekers aan de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Klachtenreglement Stichting CENTRUM INDICATIESTELLING ZORG van 6 juli 2007

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

"1. Het CIZ bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen 3 werkdagen en verstrekt daarbij informatie over de verdere procedure.

(...)"

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:4

"1. Tot tien dagen voor het horen kunnen belanghebbenden nadere stukken indienen.

2. Het bestuursorgaan legt het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen gedurende ten minste een week voor belanghebbenden ter inzage.

3. Bij de oproeping voor het horen worden belanghebbenden gewezen op het eerste lid en wordt vermeld waar en wanneer de stukken ter inzage zullen liggen.

4. Belanghebbenden kunnen van deze stukken tegen vergoeding van ten hoogste de kosten afschriften verkrijgen.

5. Voor zover de belanghebbenden daarmee instemmen, kan toepassing van het tweede lid achterwege worden gelaten.

6. Het bestuursorgaan kan, al dan niet op verzoek van een belanghebbende, toepassing van het tweede lid voorts achterwege laten, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Van de toepassing van deze bepaling wordt mededeling gedaan.

7. Gewichtige redenen zijn in ieder geval niet aanwezig, voor zover ingevolge de Wet openbaarheid van bestuur de verplichting bestaat een verzoek om informatie, vervat in deze stukken, in te willigen.

8. Indien een gewichtige reden is gelegen in de vrees voor schade aan de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een belanghebbende, kan inzage van de desbetreffende stukken worden voorbehouden aan een gemachtigde die hetzij advocaat hetzij arts is."