



# Rapport

**Datum: 20 april 1999**

**Rapportnummer: 1999/186**

## Klacht

Op 14 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Zandvoort, met een klacht over A. een gedraging van de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen en B. een gedraging van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als A. een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening en B. een gedraging van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen haar klacht van 5 december 1997 over de wijze waarop het arbeidsbureau heeft gereageerd op haar wens om, met een Roemeens diploma, als verpleegkundige in Nederland te kunnen werken, heeft afgedaan. Met name klaagt zij erover dat de vestigingsmanager van het arbeidsbureau in zijn reactie van 18 december 1997 ten onrechte heeft gesteld dat het arbeidsbureau haar destijds wel informatie over de noodzaak tot waardering van haar Roemeense diploma heeft gegeven, en dat de vestigingsmanager in zijn reactie niet is ingegaan op haar verzoek om schadevergoeding.

. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op de dag dat zij zich tot de Nationale ombudsman richtte 9 oktober 1998 nog niet had beslist op haar bezwaarschrift van 12 november 1997 (aangevuld bij brief van 2 februari 1998) tegen de afwijzing van de Minister van 3 november 1997 van haar verzoek tot het verkrijgen van een bewijs van vakbekwaamheid op grond van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. **ACHTERGROND** Zie **BIJLAGE**

**ONDERZOEK** In het kader van het onderzoek werd zowel het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening als de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werden aan hen enkele specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Zowel de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport als verzoekster liet weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Verzoekster is afkomstig uit Roemenië en verblijft sinds juni 1993 in Nederland. In Roemenië heeft zij een opleiding tot verpleegkundige gevolgd. Van 1974 tot haar vertrek

naar Nederland heeft zij in Roemenië als verpleegkundige gewerkt.

2. Op 19 oktober 1993 meldde verzoekster zich als werkzoekende aan bij het Arbeidsbureau Hoogeveen. Tijdens het intakegesprek werden haar opleiding en haar werkervaring in Roemenië besproken. Op deze zelfde dag nog werd zij door het Arbeidsbureau Hoogeveen ingeschreven als werkzoekende. Op het bewijs van inschrijving was bij "beroep van inschrijving" ingevuld: "Verpleegkundige".

3. Op 4 juli 1996 stuurde het Arbeidsbureau te Meppel verzoekster een briefje waarin was vermeld dat het Diaconessenziekenhuis te Meppel op zoek was naar een verpleegkundige met ervaring in de dermatologie.

4. Tijdens een gesprek met een medewerker van de Afdeling Personeelszaken van het genoemde ziekenhuis kreeg verzoekster te horen dat zij niet bevoegd was om in Nederland het beroep van verpleegkundige uit te oefenen, en dat zij eerst haar Roemeense diploma moest laten waarderen.

5. Verzoekster nam hierop contact op met het Arbeidsbureau Hoogeveen, dat haar gegevens doorstuurde naar Compaz Nederland, adviseurs voor opleiding en beroep.

6. Compaz Nederland gaf vervolgens op 4 september 1996 een "diplomaverklaring" af, waarin was aangegeven dat verzoekster met het behalen van haar Roemeense diploma een eindniveau had bereikt dat in Nederland globaal vergelijkbaar was met dat van drie jaar MBO-verpleegkunde. In deze verklaring werd voorts aangegeven dat voor de uitoefening van een beroep in de medische sector contact moest worden opgenomen met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

7. Met het oog op erkenning van het Roemeense diploma van verzoekster stuurde het Arbeidsbureau Hoogeveen op 2 oktober 1996 kopieën van de relevante stukken naar het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

8. Het Hoofd Bureau Buitenlandse Diplomahouders van het Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn attendeerde het Arbeidsbureau er bij brief van 7 oktober 1996 op dat het Ministerie voor de behandeling van het verzoek om erkenning van verzoeksters diploma nog enkele aanvullende documenten nodig had.

9. Vervolgens verwees het Arbeidsbureau verzoekster voor de verdere procedure rond de waardering van haar diploma naar "Emplooi", een activiteit van VluchtelingenWerk.

10. Bij brief van 29 oktober 1997 liet de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan verzoekster weten dat zij van plan was het verzoek om een verklaring van vakbekwaamheid af te wijzen. In dat verband verwees zij naar het advies van de Commissie Buitenlands Gediplomeerde Verpleegkundigen van 27 oktober 1997.

11. Bij besluit van 3 november 1997 wees de Minister verzoekster verzoek om een verklaring dat tegen haar inschrijving in het register voor wat haar vakbekwaamheid betreft geen bedenkingen bestaan (artikel 41, eerste lid, onder b, van de Wet BIG, zie **ACHTERGROND**), af.

12. Op 12 november 1997 diende verzoekster bij het Ministerie een bezwaarschrift in tegen de afwijzing van haar verzoek. Bij brief van 2 februari 1998 verstrekte zij een toelichting op haar bezwaren.

13. De Stichting De Ombudsman te Hilversum diende op 5 december 1997 namens

verzoekster bij het Arbeidsbureau Hoogeveen een klacht in over de gang van zaken. De Stichting schreef onder meer het volgende:

"...Na telefonisch contact met (...) van het Diaconessenziekenhuis bleek mevrouw (verzoekster; N.o.) niet bevoegd te zijn om in Nederland het beroep van verpleegkundige uit te oefenen. Mevrouw had haar buitenlandse diploma moeten laten herwaarderen. Hierover is mevrouw echter nooit geïnformeerd. Wat precies aan deze gang van zaken bij het Arbeidsbureau Hoogeveen ten grondslag heeft gelegen is niet geheel duidelijk. Wel staat vast dat het Arbeidsbureau Hoogeveen nalatig is geweest door mevrouw niet te informeren over het feit dat haar diploma niet geldig was. Mevrouw mocht er immers op vertrouwen dat het Arbeidsbureau Hoogeveen haar voldoende en correct had geïnformeerd. Als het Arbeidsbureau Hoogeveen mevrouw goed had geïnformeerd dan had er eerder een oplossing gevonden kunnen worden. Hoogstwaarschijnlijk was mevrouw dan niet tot op heden werkloos geweest. Het Arbeidsbureau Hoogeveen heeft ten aanzien van mevrouw onzorgvuldig gehandeld en kan dan ook aansprakelijk worden gesteld voor de schade die hierdoor is ontstaan..."

14. De vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen reageerde bij brief van 18 december 1997 als volgt:

"...1. Op 19 oktober 1993 heeft (verzoekster; N.o.) zich op het Arbeidsbureau Hoogeveen ingeschreven als werkzoekende. Met betrekking tot haar plaatsingskansen op werk werd vastgesteld:

\*Mevrouw beheerste de nederlandse taal niet. \*Met haar verpleegkundigen diploma zou zij in Nederland niet aan het werk kunnen.

2. Op grond hiervan werd mevrouw:

- direkt bemiddelbaar geacht voor banen waar de nederlandse taal minder van belang zijn en haar diploma niet geldt. - Het volgende traject werd aangeboden. \* Nederlandse taal cursus volgen zodat mevrouw de basistaal zou beheersen. \* Diploma laten waarderen en daarna registreren. De inschatting was dat dit zinvol zou zijn zo halverwege het taalprojekt.

3. Trajektverloop:

- (Verzoekster; N.o.) is direkt aangemeld voor een nederlandse taalcursus. - De plaatsing op de cursus en de deelname vertoonden haperingen. Er zat geen consistentie in de deelname en uiteindelijk heeft mevrouw het traject vroegtijdig stopgezet.

4. Begin juli 1996 werd mevrouw door een collega van het Arbeidsbureau Meppel geattendeerd op een vacature van verpleegkundige. Ze werd niet aangenomen. - Gezien het trajectstadium van mevrouw was de attendering een onzorgvuldigheid waardoor onterechte verwachtingen gewekt werden. De kontakt consulent op het Arbeidsbureau Hoogeveen (...) heeft namens Arbeidsvoorziening excuses aangeboden.

5. Dit had overigens wel tot gevolg dat besloten werd, ondanks het stagnerende trajektverloop toch de diploma waardering aan te vragen. Dit is augustus 1996 gebeurd. Ook werden de aanvraagformulieren bij het Ministerie Volksgezondheid Welzijn en Sport opgevraagd voor de registratie van mevrouws diploma en haar toegezonden.

6. (Bedoelde contact-consulent; N.o.) heeft mevrouw in oktober 1997 doorgesluisd naar de konsulent van Emplooi. Met zijn deskundigheid was hij beter in staat (verzoekster; N.o.) te

begeleiden. Hoewel mevrouw niet de status van vluchteling heeft nam de consulent van Emplooi mevrouw verder in begeleiding. Sinds die tijd is er tussen (bedoelde contact-consulent; N.o.) en de consulent van Emplooi regelmatig contact over het traject van (verzoekster; N.o.)..."

15. Bij brief van 16 januari 1998 stuurde verzoekster haar commentaar op de brief van de vestigingsmanager naar de Stichting De Ombudsman. Volgens verzoekster werden in deze brief de feiten op verschillende punten verdraaid. Ook merkte zij op dat zij het vreemd vond dat enerzijds zou zijn vastgesteld dat zij met haar in Roemenië behaalde diploma niet aan het werk zou kunnen, maar dat zij anderzijds wel werd ingeschreven als werkzoekende verpleegkundige. Voorts stelde verzoekster dat haar tijdens het intakegesprek niets was verteld over de waardering en registratie van haar diploma. Volgens haar was het arbeidsbureau niet op de hoogte van de te volgen procedure.

16. In maart 1998 hield het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een hoorzitting met betrekking tot verzoeksters bezwaarschrift tegen het afwijzende besluit van de Minister op haar verzoek om een verklaring als bedoeld in artikel 41, eerste lid, onder b, van de Wet BIG. Verzoekster en haar echtgenoot gaven bij deze gelegenheid een toelichting op het bezwaarschrift.

17. Op het moment dat verzoekster bij de Nationale ombudsman klaagde (9 oktober 1998), had zij nog geen besluit op haar bezwaarschrift ontvangen.

### **B. Standpunt verzoekster**

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder **KLACHT**. Met haar verzoekschrift stuurde zij onder andere kopieën van haar brieven aan de Stichting De Ombudsman mee.

### **C. Standpunt Minister**

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het volgende weten:

"...Op 7 juli 1998 is de beslissing op het bezwaarschrift van (verzoekster; N.o.) door het ministerie verzonden. Nadere bestudering van het dossier heeft inmiddels uitgewezen dat de beslissing foutief was geadresseerd. Aangezien de beslissing niet is geretourneerd had ik, totdat ik uw brief ontving, geen aanleiding om te veronderstellen dat de beslissing (verzoekster; N.o.) niet had bereikt..."

2. Als bijlage bij haar reactie stuurde de Minister een kopie van haar brief aan verzoekster van 27 november 1998 mee. In deze brief is het volgende gesteld:

"...Op 7 juli 1998 is door het Ministerie van VWS de beslissing op uw bezwaarschrift verzonden. Bij nadere bestudering van het dossier is mij gebleken dat de beslissing abusievelijk is gestuurd aan de (...)straat nr. 42 in plaats van nr. 142, waarvoor ik u bij deze mijn excuses aanbied. Aangezien de beslissing niet geretourneerd is had ik, totdat ik uw klacht aan de ombudsman ontving, geen aanleiding om te veronderstellen dat beslissing u niet had bereikt. Hierbij doe ik u alsnog mijn beslissing op uw bezwaar toekomen. In de beslissing is vermeld dat u binnen 6 weken na verzending van het besluit beroep kunt instellen bij de rechtbank. Deze termijn is inmiddels verstreken. Dit neemt niet weg dat u alsnog in beroep kunt gaan. Ik raad u echter aan dit dan zo spoedig mogelijk te doen. De

rechter zal zich dan uitspreken over de ontvankelijkheid van het beroepschrift..."

#### **D. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening**

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening reageerde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman als volgt op de klacht van verzoekster: "...Verzoekster beheerste bij haar inschrijving als werkzoekende de Nederlandse taal niet. Om haar kansen op werk te vergroten was het van groot belang dat zij Nederlands zou leren, reden waarom haar door het arbeidsbureau een traject met een taalcursus werd geboden. Verzoekster is dan ook direct aangemeld voor de taalcursus. Een volgende stap in het traject haar verpleegkundigendiploma laten waarderen en registreren was derhalve bij haar inschrijving nog niet aan de orde. Immers, wanneer het voortraject van het aanleren van de Nederlandse taal goed loopt, kan er pas concreet de stap worden gemaakt naar welke soort functie(s) verzoekster door Arbeidsvoorziening bemiddeld kan worden. Hierbij is overigens de wens van verzoekster voor een beroep als verpleegster niet doorslaggevend. Gelet op de Richtlijn Passende arbeid (Stcrt. 1992, 103), die ook door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie wordt gehanteerd, wordt de kring van passende arbeid ruimer en het niveau van dergelijke arbeid lager naarmate de werkloosheid van een werkzoekende voortduurt. Het feit dat verzoekster aangemeld was voor een taalcursus en deze (gedeeltelijk) heeft gevolgd, doet niet af aan het feit dat verzoekster ook gedurende de taalcursus al zou kunnen worden geplaatst op een openstaande functie. Hiervoor was zij niet alleen afhankelijk van (door het arbeidsbureau) aangeboden vacatures. Niets stond verzoekster in de weg om zelf initiatieven te nemen. Het is niet duidelijk op welk punt in de gesprekken tussen verzoekster en arbeidsbureau voor het eerst de stap van waardering en registratie van verzoeksters diploma aan de orde is geweest. Omdat de deelname van verzoekster aan de taalcursus haperingen vertoonde en er geen consistentie in de deelname zat (het traject is vroegtijdig stopgezet), was de stap van waardering en registratie van het diploma door het arbeidsbureau (nog) niet aan de orde gekomen. Op het moment dat verzoekster uitdrukkelijk opteerde voor erkenning van haar buitenlandse diploma is het arbeidsbureau verzoekster behulpzaam geweest. De verantwoordelijkheid voor erkenning van (buitenlandse) diploma's ligt primair bij verzoekster. De kosten die een waarderingsprocedure van een buitenlands diploma met zich meebrengt, zoals vertalingen, dienen dan ook voor haar rekening en risico te komen. Alhoewel een erkend diploma haar kansen op een plaatsing in de door haar beoogde richting verhogen, is het niet noodzakelijk daartoe te komen, daar er een veel breder scala aan passende arbeid afgetast kan worden waarvoor verzoekster ook zonder dergelijke diploma's plaatsbaar is. Ten overvloede merk ik hierbij op dat de Arbeidsvoorzieningsorganisatie niet de instantie is die de procedure over de (on)geldigheid van buitenlandse diploma's kan beïnvloeden. Het kan dan ook niet de Arbeidsvoorziening verweten worden dat het diploma van verzoekster tot op heden niet is erkend. Aangezien er geen sprake is geweest van onzorgvuldig handelen van het arbeidsbureau, is de vestigingsmanager van het arbeidsbureau terecht niet ingegaan op het verzoek om schadevergoeding..."

#### **Beoordeling**

## I. . Ten aanzien van het Arbeidsbureau Hoogeveen

1. Verzoekster heeft in de eerste plaats geklaagd over de wijze waarop de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen haar klacht over de wijze waarop het arbeidsbureau heeft gereageerd op haar wens om als verpleegkundige met een Roemeens diploma in Nederland te kunnen werken, heeft afgedaan. Volgens verzoekster heeft de bedoelde vestigingsmanager in zijn reactie op die klacht ten onrechte gesteld dat het arbeidsbureau haar destijds heeft geïnformeerd over de noodzaak tot waardering van haar Roemeense diploma, en is deze vestigingsmanager in zijn reactie ten onrechte niet ingegaan op haar verzoek om schadevergoeding.
2. Uit de stukken is gebleken dat verzoekster in oktober 1993 door het Arbeidsbureau Hoogeveen is ingeschreven als werkzoekende. Alhoewel zij beschikte over een in Roemenië behaald diploma waarvan op dat moment niet bekend was in hoeverre dit in Nederland zou worden gelijkgesteld aan een alhier behaald verpleegkundigendiploma, werd op het inschrijvingsbewijs als beroep vermeld: "verpleegkundige". Toen verzoekster bijna drie jaar later naar aanleiding van haar sollicitatie naar een vacature bij een ziekenhuis in Meppel te horen kreeg dat zij niet bevoegd was om in Nederland het beroep van verpleegkundige uit te oefenen en dat zij eerst haar in Roemenië behaalde diploma moest laten waarderen, is de procedure tot het verkrijgen van een verklaring als bedoeld in artikel 41, eerste lid, onder b, van de Wet BIG gestart bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
3. In reactie op verzoeksters klacht over de gang van zaken heeft de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen op 18 december 1997 onder meer aan verzoekster meegedeeld dat bij de inschrijving van haar in oktober 1993 was vastgesteld dat zij met haar in Roemenië behaalde diploma in Nederland niet als verpleegkundige aan het werk zou kunnen, en dat het gezien het feit dat zij de Nederlandse taal niet beheerste zinnig werd geacht om haar eerst een taal cursus aan te bieden en om haar Roemeense diploma pas halverwege het taaltraject te laten waarderen en registreren. Volgens deze vestigingsmanager berustte de attendering van verzoekster op de bedoelde vacature bij een ziekenhuis in Meppel op een vergissing, omdat verzoekster op dat moment nog niet voor een dergelijke functie in aanmerking kwam. De vestigingsmanager ging in zijn reactie niet in op verzoeksters stelling dat het arbeidsbureau aansprakelijk kon worden gesteld voor de schade die zij had geleden doordat zij niet was geïnformeerd over het feit dat haar Roemeense diploma in Nederland niet geldig was.
4. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) aangevoerd dat de stap van waardering en registratie van verzoeksters Roemeense verpleegkundigen-diploma bij haar inschrijving in 1993 nog niet aan de orde was omdat zij de Nederlandse taal niet beheerste. In dat verband merkte het CBA op dat verzoeksters wens voor een beroep als verpleegkundige niet doorslaggevend was. Voorts wees het CBA erop dat niet duidelijk is op welk punt in de gesprekken tussen verzoekster en het arbeidsbureau voor het eerst de stap van

waardering en registratie van haar Roemeense diploma aan de orde is geweest, en dat het arbeidsbureau verzoekster behulpzaam is geweest op het moment dat zij opteerde voor erkenning van haar buitenlandse diploma. In dat verband benadrukte het CBA dat de verantwoordelijkheid voor de erkenning van een buitenlands diploma primair bij de betrokkene ligt. Ten slotte stelde het CBA dat de vestigingsmanager van het arbeidsbureau terecht niet was ingegaan op het verzoek om schadevergoeding aangezien geen sprake is geweest van onzorgvuldig handelen van het arbeidsbureau.

5. Wanneer een werkzoekende zich als zodanig bij een arbeidsbureau meldt, mag van het arbeidsbureau worden verwacht dat het de betrokkene adequaat informeert over zijn mogelijkheden en onmogelijkheden op de Nederlandse arbeidsmarkt. Indien het gaat om een werkzoekende die op basis van een buitenlands diploma in Nederland aan de slag wil gaan, mag van het arbeidsbureau worden verwacht dat het nagaat in hoeverre een procedure van waardering van dat diploma nodig is om het voor de betrokkene mogelijk te maken om in de desbetreffende sector aan de slag te kunnen, en dat het betrokkene daarover informeert. Er bestaat geen reden om dit traject van diplomawaardering niet direct bij de inschrijving van betrokkene als werkzoekende aan de orde te stellen. Een traject van diplomawaardering staat immers geheel los van bijvoorbeeld een eventueel noodzakelijk geacht taaltraject. De door het CBA bedoelde eigen verantwoordelijkheid van de betrokkene voor de erkenning van zijn buitenlandse diploma doet niets af aan de verantwoordelijkheid van het arbeidsbureau voor een adequate informatieverstrekking.

6. Verzoekster is in oktober 1993 door het Arbeidsbureau Hoogeveen ingeschreven als werkzoekende verpleegkundige. Gelet hierop is het aannemelijk dat verzoekster tijdens het intakegesprek de wens heeft geuit om op basis van haar in Roemenië behaalde diploma in Nederland als verpleegkundige aan de slag te gaan. Nu op geen enkele wijze aannemelijk is geworden dat verzoekster vóór juli 1996 expliciet is geattendeerd op de noodzaak haar diploma door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport te laten waarderen, moet worden geoordeeld dat het Arbeidsbureau Hoogeveen verzoekster onvoldoende heeft geïnformeerd.

7. Alhoewel de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen in zijn brief van 18 december 1997 niet met zoveel woorden heeft gesteld dat verzoekster bij haar inschrijving is geïnformeerd over de noodzaak haar diploma te laten waarderen, heeft hij dat wel gesuggereerd, door te stellen dat destijds, bij verzoeksters inschrijving als werkzoekende, is vastgesteld dat verzoekster met haar in Roemenië behaalde verpleegkundigen-diploma in Nederland niet aan het werk zou kunnen. Als deze vaststelling destijds inderdaad was gedaan, had het voor de hand gelegen dat verzoekster daarover direct was geïnformeerd. Zoals hiervoor onder 6. is aangegeven, is op geen enkele wijze aannemelijk geworden dat dit is gebeurd. De suggestie die in de reactie van de vestigingsmanager ligt besloten, is dan ook onjuist.

8. In de namens verzoekster opgestelde klachtbrief van 5 december 1997 heeft de Stichting De Ombudsman opgemerkt dat het arbeidsbureau aansprakelijk kan worden gesteld voor de schade die verzoekster heeft geleden als gevolg van de nalatigheid op het punt van informatieverstrekking over de noodzaak tot waardering van haar buitenlandse



diploma.

9. Indien de vestigingsmanager van mening zou zijn geweest dat er geen sprake is geweest van onzorgvuldig handelen van het arbeidsbureau, had hij in zijn reactie behoren mee te delen dat in verband daarmee geen aansprakelijkheid werd aanvaard. Het is niet juist dat hij in zijn reactie geheel aan dit punt is voorbijgegaan. De onderzochte gedraging van de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen is niet behoorlijk.

## **II. . Ten aanzien van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

1. Verzoekster heeft voorts geklaagd over het uitblijven van een beslissing van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op haar bezwaarschrift van 12 november 1997. Op 9 oktober 1998, de dag waarop zij zich met haar verzoekschrift tot de Nationale ombudsman richtte, had zij nog geen beslissing ontvangen.

2. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de Minister op 7 juli 1998 haar beslissing op het bezwaarschrift aan verzoekster heeft verstuurd, en dat deze door een foutieve adressering verzoekster niet heeft bereikt. Op 27 november 1998 heeft de Minister verzoekster de beslissing nogmaals toegezonden en in het begeleidende verzoekster haar verontschuldiging aangeboden.

3. Uit het voorgaande blijkt dat verzoekster de op 7 juli 1998 verzonden beslissing op haar bezwaarschrift niet heeft ontvangen als gevolg van een administratieve onzorgvuldigheid binnen het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

4. Voor de volledigheid wordt nog opgemerkt dat ook wanneer de beslissing op verzoeksters bezwaarschrift direct naar het juiste adres was gestuurd, de termijn voor het nemen van een beslissing op een bezwaarschrift, zoals die is neergelegd in artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie **ACHTERGROND**, onder 2.), zou zijn overschreden. De beslissing dateert immers van 7 juli 1998, terwijl verzoekster op 2 februari 1998 een toelichting op haar bezwaarschrift aan het Ministerie heeft gestuurd. Ook de onderzochte gedraging van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Hoogeveen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, is gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is gegrond. **BIJLAGE**

### **ACHTERGROND**

#### **1. Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg**

(Wet van 11 november 1993, Stb. 65; Wet BIG) Artikel 3, eerste lid:

"Er worden registers ingesteld, waarin degenen die aan de daarvoor krachtens deze wet gestelde voorwaarden voldoen, op hun aanvraag worden ingeschreven, onderscheidenlijk als:

(...) verpleegkundige." Artikel 4:

"1. Aan degenen die in een register ingeschreven staan, is het recht voorbehouden de in artikel 3, eerste lid, aan de hoedanigheid waarin zij ingeschreven worden, gegeven benaming als titel te voeren.

2. Het is degene wie het recht tot het voeren van een in deze wet geregelde titel niet toekomt op grond van het eerste lid, verboden deze titel, een daarop gelijkende benaming, dan wel een op die titel betrekking hebbend onderscheidingsteken (...) te voeren..." Artikel 6:

"De inschrijving wordt geweigerd:

a. indien de aanvrager niet voldoet aan de in hoofdstuk III bedoelde opleidingseisen..."

Artikel 41, eerste lid:

"In afwijking van het in artikel 6, onder a, bepaalde wordt aan een persoon die niet voldoet aan de terzake van de genoten opleiding bij of krachtens hoofdstuk III voor inschrijving in een register gestelde eisen, inschrijving in het register deswege niet geweigerd:

(...) b. indien Onze Minister, gelet op een door de betrokkene in het buitenland verkregen getuigschrift, hem op aanvraag een verklaring heeft afgegeven, inhoudende dat tegen zijn inschrijving in het register voor wat zijn vakbekwaamheid betreft geen bedenkingen bestaan..."

## **2. Algemene wet bestuursrecht Artikel 7:10:**

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken (...) na ontvangst van het bezwaarschrift. (...)

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belang kunnen worden geschaad of ermee instemmen."