

Rapport met oordeel

Verzoeker

De heer J.H. B. te Zwolle, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 22 mei 2013.

Klacht

Verzoeker klaagt over gedragingen van de GGD IJsselland (hierna genoemd: GGD):

1. onfatsoenlijke bejegening door dienstdoend forensisch arts
2. tijdens klachtbehandeling geen gesprek met deze forensisch arts.

Bevoegdheid ombudscommissie

De GGD heeft de klacht over de bejegening behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Verloop van de klachtprocedure

Op 9 januari 2013 diende verzoeker zijn klacht in bij de GGD. De GGD hoorde verzoeker op 30 januari 2013 en verzond op respectievelijk 18 februari 2013 en 25 maart 2013 de schriftelijke reactie op de klacht naar verzoeker. Verzoeker is niet tevreden met deze reacties en liet dat op 22 mei 2013 weten aan de Overijsselse Ombudsman. De ombudscommissie vroeg op 27 mei 2013 stukken op bij de GGD en ontving deze op 11 juni 2013.

Op basis van de stukken achtte de ombudscommissie het zinvol om een gesprek te hebben met verzoeker en de GGD. Het gesprek vond plaats op 12 juli 2013 bij de GGD IJsselland te Zwolle.

Aanwezig waren verzoeker in persoon en van de kant van de GGD mevrouw B., manager Algemene Gezondheidszorg, de heer K., forensisch arts, en de heer C., klachtencoördinator. Van de kant van de ombudscommissie waren aanwezig de heer mr. A. Lunenburg (voorzitter) en mevrouw mr. A.D. van Zeben (commissielid belast met onderzoek en rapportage).

Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die relevant zijn voor de beoordeling van eventuele schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en

weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De behoorlijkheidswijzer staat vermeld op de website van de Overijsselse Ombudsman. In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- respectvol, in het bijzonder de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening
- betrokken en oplossingsgericht, in het bijzonder de-escalatie.

Feiten

Op basis van de schriftelijke informatie van verzoeker en de GGD en het gesprek van 12 juli 2013 is het volgende komen vast te staan.

1. Op 23 mei 2011 overleed de broer van verzoeker. De huisarts twijfelde of het ging om een natuurlijke dood en nam contact op met de dienstdoend forensisch arts van de GGD.
2. Via zijn nicht werd verzoeker op 23 mei 2011 op de hoogte gesteld van het overlijden van zijn broer. Verzoeker had namelijk sinds 1998 geen contact meer met zijn broer vanwege conflicten. De broer van verzoeker was bekend bij het Leger des Heils.
3. De forensisch arts nam vanuit het politiebureau op 29 mei 2011 telefonisch contact op met verzoeker over het overlijden van zijn broer.
4. Na enige tijd nam verzoeker contact op met de huisarts. De huisarts liet aan verzoeker een foto zien van zijn broer, op het moment dat de huisarts hem dood had aangetroffen. Toen kreeg verzoeker wantrouwen over de omstandigheden, waaronder zijn broer was gestorven en ging verder informeren bij onder meer het Leger des Heils en de GGD.
5. Op vraag van verzoeker stuurde de forensisch arts hem op 4 november 2011 een verklaring. De arts schrijft "op uw verzoek verklaar ik hierbij dat het overlijden van uw broer (...) is afgegeven als een niet-natuurlijke dood.
6. Verzoeker vroeg eind januari 2012 telefonisch aan de forensisch arts gegevens over het vermoedelijke tijdstip van overlijden. Op 1 februari 2012 liet de forensisch arts verzoeker schriftelijk weten dat hij de lijkschouw verrichtte om 12.00 uur en dat het vermoedelijke tijdstip van overlijden waarschijnlijk zeker voor 6.00 uur in de ochtend was.
7. Verzoeker kwam er uit vervolgens ingewonnen informatie achter dat zijn broer later was overleden dan de forensisch arts had vastgesteld, omdat een verzorger van Stichting Icare had verklaard zijn broer om ongeveer 10.45 uur 's morgens nog in leven te hebben gezien, maar wel in zodanige toestand dat hij daarvan melding deed bij de huisartsenpost. Zelf kon hij niet naar binnen bij de broer van verzoeker, omdat deze hem de deur wees.
8. Icare gaf op 22 februari 2012 opdracht aan het forensisch instituut te Maastricht (TMFI) om onderzoek te doen. Op 12 maart 2012 bracht het TMFI rapport uit. Uit dit rapport komt naar voren dat lijkstijfheid kan variëren van zes uren tot 30 minuten. Het TMFI concludeert dat het goed mogelijk is dat de broer van verzoeker kort na het sluiten van de deur onwel is geworden en is overleden.
9. Op 13 juni 2012 deed verzoeker aangifte bij regiopolitie IJsselland tegen de Icare verzorger, omdat deze volgens verzoeker niet adequaat zou hebben gehandeld door niet bij zijn broer te blijven en de ambulance te bellen.
10. Op 27 september 2012 liet het Openbaar Ministerie (OM) aan verzoeker weten dat er op basis van onderzoek niet is gebleken dat er sprake is van een strafrechtelijk verwijt jegens de Icare verzorger. Het OM wees verzoeker op de mogelijkheid van beklag bij het Gerechtshof. Verzoeker heeft daarvan geen gebruik gemaakt.
11. Verzoeker diende op 9 januari 2013 een klacht in bij de GGD jegens de forensisch arts over het tijdstip van overlijden en het verwijt dat verzoeker zich zeven jaar lang niet om zijn broer had bekommerd en dat verzoeker had moeten ingrijpen in de situatie waarin zijn broer verkeerde.
12. De GGD hoorde verzoeker en de forensisch arts apart. Verzoeker vroeg tijdens het horen om een persoonlijk gesprek met de forensisch arts en zei van hem excuses te verwachten voor zijn uitlatingen.

13. In de brief van 18 februari 2013 in reactie op de klacht schrijft de GGD (manager Algemene Gezondheidszorg, hierna genoemd: manager): " (red. OO: De forensisch arts) is alleen tijdens de lijkschouw met uw broer in contact geweest. Vanwege de beperkte aard van deze werkzaamheden heeft een forensisch geneeskundige normaliter geen contact met familieleden of betrokkenen van een overledene. (red. OO: De forensisch arts) en enkele collega's hebben echter gemeend dat het in uw belang was om u te woord te staan en antwoord te geven op uw vragen. U heeft hen diverse keren om informatie en toelichting gevraagd en deze ook ontvangen. Zij hebben daarbij de intentie gehad u zo goed mogelijk te informeren en het is geenszins hun bedoeling geweest u onprettig te bejegenen. Uit het gesprek met (red. OO: de forensisch arts) is niet gebleken dat hij uw vragen niet serieus heeft genomen of er op uit is geweest u te kwetsen of te beledigen. Wat er precies gezegd is in de gesprekken tussen u en (red. OO: de forensisch arts) is niet meer te achterhalen, omdat de gesprekken grotendeels meer dan een jaar geleden hebben plaats gevonden." De GGD constateert dat verzoeker een andere beleving heeft van de gesprekken dan de forensisch arts en betreurt het dat verzoeker zich door een medewerker van de organisatie onprettig bejegend voelt. Verder schrijft de GGD dat het behandelen van de klacht heeft bijgedragen als leereffect.
14. Op 25 februari 2013 en 4 maart 2013 nam verzoeker telefonisch contact op met de klachtencoördinator. Verzoeker gaf aan dat de GGD niet was tegemoet gekomen aan zijn wens om een gesprek te hebben met de forensisch arts en dat hij de indruk kreeg dat de GGD de forensisch arts uit de wind houdt. Daardoor voelt verzoeker zich niet serieus genomen. In het telefoongesprek van 4 maart 2013 vroeg verzoeker aan de klachtencoördinator of de manager hem wilde terugbellen. Op 5 maart 2013 belde verzoeker zelf met de manager. Deze laatste heeft het gesprek beëindigd wegens volgens haar onheuse uitlatingen van verzoeker. Daarop heeft de klachtencoördinator telefonisch contact opgenomen met verzoeker en deze toegezegd dat hij nog een brief ontvangt over zijn klacht.
15. Op 25 maart 2013 stuurde de GGD de beloofde brief naar verzoeker. Daarin schrijft de GGD (manager) "Helaas zijn er vanuit de behoorlijkheidsvereisten 'luisteren naar de burger', 'fatsoenlijke bejegening' en 'coulante opstelling' in uw geval kanttekeningen bij het optreden van de GGD te plaatsen." De manager biedt hiervoor namens de GGD excuses aan.
16. De ombudscommissie vroeg in haar brief aan de GGD van 27 mei 2013 uitleg over bovenstaande. Op 10 juni 2013 schreef de klachtencoördinator "Het optreden waarop in de hierboven aangehaalde passage wordt bedoeld is het optreden waarover (red. OO: verzoeker) in het klachtenformulier van 9 januari 2013 heeft geklaagd. Het betreft met name het onderdeel van de klacht dat betrekking heeft op een aantal uitlatingen van de (red. OO: forensisch arts), waardoor (red. OO: verzoeker) zich onprettig bejegend voelt."

Gesprek met de ombudscommissie

Het viel de ombudscommissie op dat de forensisch arts verzoeker een hand wilde geven, maar dat verzoeker dit weigerde. Verzoeker gaf de andere aanwezigen wel een hand. Verder reageerde verzoeker heftig op wat de arts vertelde over de gang van zaken. De ombudscommissie gaf aan dat met een dergelijke houding het niet mogelijk is om er tijdens het gesprek met elkaar uit te komen. Wat besproken is wordt daarom als aanvullende informatie van betrokkenen beschouwd.

Bejegening

Verzoeker blijft erbij dat de forensisch arts hem in een telefoongesprek op 29 mei 2011 heeft verweten dat hij zich zeven jaar niet om zijn broer had bekommerd en dat hij had moeten ingrijpen; dat hij voor dit verwijt persoonlijke excuses verlangt van de forensisch arts, maar dat hij er bij de GGD niet doorkwam en die persoonlijke excuses niet heeft gekregen. Verder deelde verzoeker nog mee dat het eerste contact dat verzoeker met het Leger des Heils had in februari 2011 was toen het Leger des Heils

met hem contact opnam. Zijn broer lag in het ziekenhuis voor een operatie. Het ziekenhuis belde hem op met de vraag of hij zijn broer wilde ophalen. Dat wilde hij niet. Hij had al jarenlang geen contact meer met zijn broer. Hij vindt zijn broer een grote egoïst en wilde dan ook onder geen beding weer contact met hem. Hij wilde wel weten hoe het met hem ging via zijn nicht, maar wilde absoluut geen bemoeienis met zijn broer.

Verzoeker gaf het Leger des Heils te kennen dat hij geen opdrachtgever wilde zijn voor de uitvaartondernemer. Eerst wilde hij uitzoeken of zijn broer geen schulden had, waarvoor hij zou opdraaien als hij zich zou melden. Later hoorde hij van de gemeente over de overlijdensverzekering van zijn broer en heeft toen zijn broer laten opgraven uit het algemene graf van de gemeente en heeft voor hem op een voor de familie passende wijze een uitvaart geregeld. De gemeente heeft de kosten van het opgraven betaald.

Verzoeker weet van zichzelf dat hij fel en kort kan reageren. Hij heeft echter niet tientallen keren gebeld met de GGD, zoals wordt beweerd. Hij wilde graag weten wat nu precies de doodsoorzaak van zijn broer was en de diverse berichten die hij kreeg waren tegenstrijdig.

Hij heeft een gesprek gehad met de forensisch arts in de hal van de GGD in bijzijn van zijn neef en nicht.

De forensisch arts verklaart dat de GGD van Icare en het Leger des Heils vernam dat de broer van verzoeker geen contact meer wilde met zijn familie. Een dergelijke wens respecteert de GGD. Daarom is de broer van verzoeker op kosten van de gemeente begraven. Pas na enige tijd nam verzoeker contact op met hem en vervolgens met andere medewerkers van de GGD. Hij heeft met verzoeker een gesprek gehad in de spreekkamer bij de GGD.

Het is niet gebruikelijk dat een forensisch arts familie te woord staat, omdat een forensisch arts alleen maar wordt opgeroepen voor lijkschouw. Toch wilde hij in het geval van verzoeker hem en zijn familie wel te woord staan.

Omdat verzoeker hem op een agressieve manier benaderde, raakte hij geïrriteerd. Hij heeft verzoeker echter niet verweten dat hij zich jarenlang niet om zijn broer heeft bekommerd en/ of gezegd dat hij had moeten ingrijpen, gezien de omstandigheden waarin zijn broer leefde.

Hierna heeft hij nog diverse keren telefonisch en in persoon een gesprek gehad met verzoeker, waarbij onder andere enkele documenten op basis van verzoeken door hem zijn opgesteld en overhandigd aan verzoeker.

Klachtbehandeling (de-escalatie)

De manager verklaart dat verzoeker tientallen keren belde met verschillende medewerkers van de GGD en daardoor ontstond er intern een situatie, waarin er medewerkers waren die de grenzen van professionaliteit bereikt hadden. Vandaar dat er excuses zijn aangeboden namens de GGD. De GGD nam als organisatie de verantwoordelijkheid voor mogelijk verlies aan zelfbeheersing van medewerkers op zich. Dat is de uitleg voor het nuanceverschil tussen de brieven van 18 februari en 25 maart 2013. Het antwoord op de vraag van de ombudscommissie van 10 juni 2013 is van de hand van de klachtencoördinator.

Reacties op de bevindingen

Betrokkenen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen. Van deze gelegenheid hebben verzoeker, de forensisch arts en de klachtencoördinator gebruik gemaakt. Voor zover relevant zijn de reacties verwerkt in dit rapport bij de feiten en het verslag van het gesprek.

Overwegingen van de ombudscommissie

Allereerst wordt opgemerkt dat de periode, waarin zich de omstandigheden afspeelden die aanleiding

vormden voor de klacht op het moment van het onderzoek van de ombudscommissie meer dan een jaar geleden zijn. Vooral wanneer het gaat om bejegening is dan lastig vast te stellen wat er nu precies is gezegd of voorgevallen, zeker als daarover verschillende versies van betrokkenen bestaan. De wetgever heeft de termijn van een jaar opgenomen in de wet vooral met de mogelijkheden en onmogelijkheden van een onderzoek. Als er voor de behandeling van een klacht overwegend schriftelijke stukken beschikbaar zijn, behoort een oordeel na verloop van tijd nog steeds tot de mogelijkheden. Mondelinge getuigenissen zijn echter in ernstige mate aan slijtage onderhevig en leiden vaak hun eigen leven door subjectieve invulling van de gebeurtenissen. De ombudscommissie heeft de klacht toch in behandeling genomen, omdat de klachtafhandeling van de GGD recent is.

Bejegening

De norm van fatsoenlijke bejegening impliceert dat medewerkers van overheidsinstanties attent zijn in de contacten met burgers. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Hoe de communicatie tussen de forensisch arts en verzoeker op 29 mei 2011 precies is verlopen valt niet te achterhalen vanwege de tegenstrijdige verklaringen. Daarmee valt niet vast te stellen dat de forensisch arts letterlijk tegen verzoeker heeft gezegd dat hij zich zeven jaar lang niet om zijn broer heeft bekommerd en dat verzoeker had moeten ingrijpen. Wel staat vast dat verzoeker de indruk heeft dat de forensisch arts op die manier over hem denkt. Hoe dan ook verliepen gesprekken na 29 mei 2011 tussen verzoeker en de forensisch arts niet goed blijkens boze uitlatingen van verzoeker en de verklaring van de forensisch arts dat hij geïrriteerd raakt door de agressieve manier van benaderen van verzoeker.

Wat opvalt is dat verzoeker in 2011 geen klacht over de bejegening heeft ingediend, maar pas in januari 2013. Mogelijk hebben latere omstandigheden en gesprekken daartoe aanleiding gegeven. Voor zover nog valt te reconstrueren op basis van de stukken kreeg verzoeker na het zien van de foto van zijn overleden broer bij de huisarts wantrouwen over de omstandigheden, waaronder zijn broer was gestorven en vanaf dat moment (blijkens de stukken ongeveer in oktober 2011) ging hij verder informatie inwinnen bij onder meer medewerkers van de GGD, onder wie de forensisch arts. Volgens de manager ontstond er intern bij de GGD een situatie, waarin er medewerkers waren die de grenzen van professionaliteit bereikt hadden. Overigens kreeg verzoeker van de forensisch arts de gevraagde schriftelijke informatie en had hij nog een persoonlijk gesprek met verzoeker in het gebouw van de GGD.

De-escalatie

Volgens deze behoorlijkheidsnorm mag van medewerkers bij een overheid worden verwacht dat zij proberen in hun contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt.

Op basis van de over en weer gegeven verklaringen mag er van worden uitgegaan dat de situatie tussen de forensisch arts en verzoeker escaleerde. Enerzijds, omdat verzoeker een agressieve houding aanneemt in de contacten met de arts, een indruk die ook de ombudscommissie van verzoeker kreeg. Anderzijds, omdat de arts zich de agressieve houding van verzoeker aantrekt en daarop geïrriteerd reageert. Met een dergelijke houding over en weer is escalatie niet te voorkomen.

De vraag is of van de forensisch arts kan worden gevergd dat hij aan verzoeker excuses aanbiedt,

zoals verzoeker graag zou willen. De ombudscommissie is van oordeel dat de arts het mogelijke heeft gedaan door alsnog in het kader van klachtbehandeling naar het gesprek met de ombudscommissie te komen en verzoeker een hand te willen geven. Door de agressieve houding van verzoeker richting arts was het onmogelijk om in een gesprek de ontstane situatie te de-escaleren.

Conclusie en oordeel van de ombudscommissie

De communicatie tussen de forensisch arts en verzoeker is niet goed verlopen. Verzoeker stelde zich agressief op richting de forensisch arts, mogelijk veroorzaakt door emoties uit het verleden over wat in de familie is voorgevallen, door zelfverwijt en/of onzekerheid over de doodsoorzaak van zijn broer. De arts raakte geïrriteerd door de houding van verzoeker. Aannemelijk is dat hij dit in (het) gesprek(ken) liet merken op een wijze, die bij verzoeker nog meer agressie opriep.

Bejegening

Dat de forensisch arts zou hebben gezegd dat verzoeker zich zeven jaar lang niet om zijn broer heeft bekommerd en dat verzoeker had moeten ingrijpen kan niet worden vastgesteld. Wel mag worden geconcludeerd dat de communicatie over en weer niet getuigt van respect. Van een medewerker van een bestuursorgaan mag echter worden verwacht dat hij/zij zich niet laat beïnvloeden door emotioneel en/of agressief gedrag van een burger en correct blijft in zijn/haar bejegening. De forensisch arts liet zich wel beïnvloeden en raakte geïrriteerd.


Daarmee is de gedraging van de forensisch arts ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm van fatsoenlijke bejegening niet zorgvuldig.

De klacht over de bejegening is gegrond. Er is evenwel geen grond tot het aanbieden van excuses.

De-escalatie

Gelet op de houding van verzoeker is het begrijpelijk dat de GGD het bij de interne klachtbehandeling niet opportuun achtte een gesprek te houden tussen verzoeker en de forensisch arts. De-escalatie behoorde niet meer tot de mogelijkheden. De klachtbehandeling door de GGD is behoorlijk. Daarmee is de klacht over het niet hebben van een gesprek met de forensisch arts tijdens de klachtbehandeling bij de GGD ongegrond.

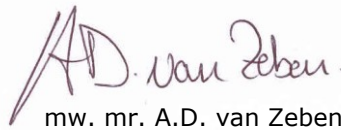
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 19 augustus 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeben