

# Rapport

Een onderzoek naar een gedraging van Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen tijdens het afleggen van het theorie-examen.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk deels ongegrond en geeft hij deels geen oordeel.

**Datum: 27 december 2017**

**Rapport: 2017/150**

## AANLEIDING

Verzoeksters zoon is in maart 2017 geslaagd voor het – individueel afgelegde - theorie-examen voor een bromfietsrijbewijs. Hij had het examen al drie keer eerder afgelegd en was steeds gezakt. Nadat haar zoon voor de derde keer was gezakt, diende verzoekster een klacht in bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Volgens verzoekster was haar zoon tijdens het afleggen van het eerste en het derde examen gestoord door een medewerker van het CBR. Tijdens het eerste examen zou hem zijn gevraagd of hij oordoppen wilde, de derde keer was hij aangesproken op de wijze waarop hij het examen aflegde.

Het CBR gaf in reactie op de klacht onder meer aan dat tijdens het eerste examen geen "oortjes" waren verstrekt, omdat aan het reguliere examen geen geluid gekoppeld is. Verder lezen volgens het CBR veel kandidaten de instructie aan het begin van het examen niet en leggen daardoor het examen niet op de meest optimale wijze af. Vanuit klantgerichtheid geeft het CBR aan kandidaten adviezen en die adviezen worden over het algemeen op prijs gesteld. Het CBR betreurde het dat verzoeksters zoon het vervelend vond om tijdens het examen advies te krijgen, maar achtte de klacht ongegrond.

Verzoekster legde daarop de klacht ter beoordeling voor aan de Nationale ombudsman.

Verzoekster klaagt erover dat haar zoon tijdens twee door hem afgelegde theorie-examens door een medewerker van het CBR werd aangesproken en daardoor uit zijn concentratie werd gehaald.

## VISIE VERZOEKSTER

Verzoekster geeft aan dat haar zoon concentratieproblemen heeft. Zij stelt dat een examenkandidaat een examen ongestoord moet kunnen afleggen en dat dit zeker geldt ten aanzien van iemand die zoals haar zoon snel uit zijn concentratie is. Dat was ook het geval toen een CBR-medewerker hem tijdens het afleggen van het examen gele oordopjes uitreikte.

Nadat haar zoon ook de tweede keer voor zijn tweede examen was gezakt, had verzoekster op advies van de rijsschoolhouder een examen aangevraagd met extra tijd. Die extra tijd zou haar zoon dan volgens de rijsschoolhouder volledig moeten benutten. Toen de medewerker van het CBR haar zoon er tijdens de examensessie op attendeerde dat hij op de knop kon drukken naar de volgende vraag, raakte haar zoon uit zijn concentratie en zakte hij opnieuw. Verzoekster stelt dat deze kwesties haar zoon steeds minder zelfvertrouwen geven. Haar zoon heeft het recht de extra tijd volledig te benutten en om ongestoord zijn examen te kunnen doen. Verzoekster is dan ook van mening dat de kosten voor het individueel afgelegde examen voor rekening van het CBR zouden moeten zijn.

## REACTIE CBR

Naar aanleiding van verzoeksters klacht van 24 januari 2017 heeft de klachtbehandelaar van het CBR op 31 januari 2017 telefonisch contact opgenomen met verzoekster. Tijdens dit telefoongesprek zijn de examenomstandigheden besproken. De klachtbehandelaar heeft geïnformeerd of hij rechtstreeks met de zoon van verzoekster in gesprek kon gaan, zodat deze gedetailleerd kon vertellen hoe de examens exact zijn verlopen. Dit gesprek heeft niet plaatsgevonden. Verzoekster heeft na afloop van het telefoongesprek het CBR per mail gevraagd om de klacht verder schriftelijk af te handelen, omdat het gesprek voor haar niet naar tevredenheid was verlopen. Het CBR betreurt dit omdat het telefoongesprek juist was bedoeld om, samen met verzoekster, na te gaan hoe de examens zijn ervaren.

Het CBR geeft in haar reactie eerst in zijn algemeenheid aan hoe een kandidaat zich zo goed mogelijk kan voorbereiden op de wijze waarop wordt het examen wordt afgenomen. In de oproepbrief verwijst het CBR naar de website voor algemene informatie en een instructiefilmpje. Dit filmpje kunnen kandidaten eveneens bekijken vlak voorafgaande het examen. Het CBR meent dat verzoekers voorbereiding op het examen mogelijk niet optimaal is geweest, ondanks de hiervoor door het CBR beschikbaar gestelde middelen.

Het CBR vindt het van belang om - waar nodig - maatwerk te leveren bij de begeleiding van kandidaten tijdens de examens. Daarom beantwoorden de theoriemedewerkers niet alleen de door kandidaten gestelde vragen, maar zijn zij tevens, uit oogpunt van klantgerichtheid, proactief als de situatie hierom vraagt. Wanneer de indruk bestaat dat een kandidaat een hulpvraag heeft, kan een medewerker een advies geven. Dit is terug te vinden in de functiebeschrijving van de theoriemedewerker (zie achtergrond; No). Dergelijke proactieve acties behoren vanuit klantgerichtheid tot de reguliere werkzaamheden van de theoriemedewerkers. Hierover worden dan ook geen aantekeningen gemaakt in het registratiesysteem van de divisie Theorie. Een medewerker zal nooit een kandidaat aanspreken op een moment dat dat tot verstoring zou leiden. Mocht het zo zijn dat er daadwerkelijk sprake is van een gesprek, dan kan de medewerker het examen pauzeren en terugzetten naar de vorige vraag, zodat de kandidaat niets mist. Van deze mogelijkheid hoeven de medewerkers over het algemeen geen gebruik te maken.

De betreffende medewerkers hebben mondeling gereageerd op de klacht van verzoekster. Uit het klachtonderzoek is gebleken dat er ten aanzien van de examens van 6 december 2016 en 24 januari 2017 geen bijzonderheden zijn geregistreerd. Verzoekster heeft aangegeven dat er tijdens het examen op 6 december door een theoriemedewerker "oordopjes" zijn aangeboden. "Oortjes" zorgen voor geluidsondersteuning tijdens bepaalde onderdelen van het verlengde examen en worden daarom altijd voorafgaand aan het examen uitgereikt, aldus het CBR. De zoon van verzoekster heeft op 6 december een regulier examen afgelegd, waardoor geluid tijdens het examens niet van toepassing was.

In de klacht van verzoekster aan de Nationale ombudsman wordt gesproken over het actief aanbieden van "herriestoppers". Er is tijdens het telefoongesprek van verzoekster met de klachtbehandelaar van het CBR niet over "herriestoppers" gesproken. "Herriestoppers" worden niet pro-actief tijdens het examen aangeboden. De "herriestoppers" staan prominent op de balie in de examenzaal van het theoriecentrum, waardoor zij bij binnenkomst direct opvallen. Daarnaast kunnen kandidaten om "herriestoppers" vragen tijdens het theorie-examen. De klacht van verzoekster omtrent het op eigen initiatief aanbieden van de "herriestoppers" kan het CBR niet plaatsen.

Verzoekster en/of haar zoon hebben na afloop van het examen niet bij de balie aangegeven dat er concentratieproblemen waren ervaren tijdens het examen. Indien dit was aangegeven, dan was hiervan in ieder geval een notitie gemaakt in het registratiesysteem van de divisie Theorie. Hiermee had dan bij het volgende examen rekening gehouden kunnen worden.

Het examen van 24 januari 2017 betrof een verlengd examen, waarbij de kandidaat gebruik kon maken van geluidsondersteuning door middel van de "oortjes". Bij het verlengde examen hebben kandidaten bij bepaalde examenonderdelen meer tijd voor het beantwoorden van de examenvragen. De praktijk heeft uitgewezen dat een kandidaat zoveel tijd vaak niet nodig heeft. Wanneer de CBR-medewerker ziet dat de kandidaat, bij herhaling, wacht tot de vraag vanzelf naar de volgende vraag overgaat, dan kan hij de kandidaat erop wijzen dat er op de knop 'volgende' gedrukt kan worden. Verzoeksters zoon liet tijdens het examen van 24 januari de tijd volledig uitlopen. De medewerker van het CBR heeft op correcte wijze en op het juiste moment aangegeven dat dat niet nodig is.

Verzoekster heeft in haar klacht aangegeven dat de rijschoolhouder haar zoon had aangeraden dat hij alle tijd die hem per vraag was gegeven, moest benutten. Indien verzoekster dan wel haar zoon dit voorafgaande het examen ook aan hen verteld zou hebben, had er maatwerk geboden kunnen worden. Dat is niet gebeurd en ook na afloop van het examen hebben zij aan de balie niets gezegd.

Op basis van het bovenstaande verklaart het CBR de klachten ongegrond en ziet geen aanleiding om een kosteloos examen aan te bieden.

## **REACTIE VERZOEKSTER**

Verzoekster benadrukt dat met 'oortjes' 'herriestoppers' zijn bedoeld en dat deze ongevraagd, tijdens het examen, zijn aangereikt. Verder vraagt verzoekster zich af of men van een 16-jarige puber verwachten kan en mag dat hij zijn beklag aan de balie doet. Het ligt volgens verzoekster meer voor de hand dat hij hierover nog zijn thuiszittende ouder informeert. Zij vindt het de taak van de CBR-medewerker om te constateren welk vlees men in de kuip heeft. Over het aanspreken van een kandidaat merkt verzoekster op dat dit gelijk staat met het verstoren van een kandidaat.

## **BEOORDELING**

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van de overheid volgens hun professionele normen werken. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Voor het CBR houdt dit in dat medewerkers die toezien op theorie-examens ervoor zorgen dat de omstandigheden waaronder de examenkandidaten het examen afleggen optimaal zijn: zij zorgen voor rust en grijpen in waar en wanneer noodzakelijk.

Verzoekster is van mening dat hetgeen het CBR in geval van haar zoon als noodzakelijk beschouwde, voor haar zoon echter een averechtse uitwerking had, waardoor hij zakte voor zijn examen, de eerste keer door het aanbod van oordopjes, en bij zijn derde poging door het aanspreken over het doorklikken zodra een vraag is beantwoord.

### **Oordopjes**

Voor wat betreft het – ongevraagd - aanbieden van oordopjes/herriestoppers kan niet worden vastgesteld wat zich precies heeft afgespeeld. Het is niet aannemelijk dat het CBR verzoekster zoon ongevraagd herriestoppers heeft aangeboden, nu de kandidaten deze zelf kunnen pakken dan wel er om vragen. Verzoekster beweert van wel. Wat dat betreft valt het te betreuren dat het CBR verzoeksters zoon niet zelf heeft gesproken en dat de betreffende medewerkers slechts mondeling op de klacht hebben gereageerd.

Mogelijk had contact met verzoekers meer informatie opgeleverd.

Nu verzoekers echter niet hebben meegewerkt aan een gesprek, kan de Nationale ombudsman niet anders dan op dit punt geen oordeel geven.

### **Doorklikken**

Volgens het CBR heeft de medewerker vanuit het oogpunt van hulpvaardigheid en klantgerichtheid verzoeksters zoon er op gewezen dat hij kon doorklikken naar de volgende vraag. Een pro-actieve houding kan echter ook verkeerd uitpakken indien, zoals bij verzoeksters zoon het geval was, er sprake is van concentratieproblemen.

De Nationale ombudsman kan zich vinden in de opmerking van het CBR dat het medewerkers van het examencentrum geholpen zou hebben, wanneer verzoeksters zoon ook aan hen zou hebben verteld wat de rijsschoolhouder hem had aangeraden. Verzoekster noch haar zoon hebben voorafgaande of na afloop van het examen aangegeven dat verzoeksters zoon concentratieproblemen had, zodat het CBR daarvan een aantekening had kunnen maken en daarmee rekening had kunnen houden. Het valt het CBR dan ook niet te verwijten dat een goed bedoelde actie voor verzoeksters zoon een kennelijk averechtse uitwerking heeft gehad. Er is dan ook niet in strijd gehandeld met het vereiste van professionaliteit

De gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk is niet gegrond ten aanzien van het ongevraagd

geven van een aanwijzing. Ten aanzien van het ongevraagd aanbieden van oordopjes onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

## ACHTERGROND

### Functieomschrijving theoriemedewerker

"(..)

b. Doel van de functie: Op uniforme en klantgerichte wijze afnemen van theorie-examens, (...)

#### 3. Algemene kenmerken

Oe theoriemedewerker heeft het eerste contact met de klant en is daarmee het visitekaartje van het bedrijf. De theoriemedewerker is verantwoordelijk voor het professioneel en klantgericht ontvangen van de klant, daar waar de klant niet zelfstandig het proces kan doorlopen verleent de medewerker proactief assistentie.

Onze medewerker houdt toezicht op het proces, neemt individueel begeleide examens af, voert controles uit, surveilleert en neemt besluiten zodat de happy flow geborgd is. Met klant worden verschillende doelgroepen bedoeld (naast de kandidaat ook bijv. begeleiders, tolken, rijsschoolhouders).

(...)

#### 4. Kerntaken en resultaatgebieden

Uitvoering examenproces

- openen van locatie, opstarten en controleren van de betreffende apparatuur.
- ontvangt klanten gastvrij en op proactieve wijze. Is op proactieve wijze behulpzaam tijdens het proces; beantwoordt vragen en lost problemen en klachten op en neemt, binnen de grenzen van zijn/haar bevoegdheid, zelfstandig besluiten.
- levert een positieve bijdrage aan de optimale klantbeleving.

(...)

- zorgt indien mogelijk voor een tijdige en juiste indeling van de werkstations in de examenzaal en reikt de juiste hulpmiddelen uit (in verband met de verschillende examens).

- voert controles uit op fraude, eventueel met behulp van apparatuur.
- creëert en waarborgt stilte bij het afnemen van examens.
- spreekt klanten aan op het moment van verstoringen en onderneemt passende actie.
- surveilleert in de examenzaal.

(..)

- neemt op uniforme en professionele wijze met inlevingsvermogen individueel begeleide examens af van zowel tolk-examens als examens van klanten met een beperking en deelt de uitslag mede.

(...)."