

Datum: 19 september 2016

Behandeling van klachten over examinatoren door het CBR

Aanleiding en doel

De Nationale ombudsman ontvangt met enige regelmaat klachten over het gedrag van rijexaminatoren tijdens of in verband met een rijexamen. Uit die klachten blijkt dat mensen niet tevreden zijn na afhandeling door het CBR van hun klacht.

Kenmerkend voor deze klachten is, dat ze betrekking hebben op een gebeurtenis waarbij maar twee mensen aanwezig zijn geweest (of drie, als de instructeur of een mentor meerijsdt¹). Juist omdat de verklaringen van de aanwezigen over wat er is gebeurd elkaar vaak tegenspreken, kan de klachtbehandeling voor betrokkenen onbevredigend zijn. Bovendien is er tijdens het examen sprake van een afhankelijkheidsrelatie tussen beide personen. De examinator neemt immers op basis van het afgelegde examen een beslissing die voor de kandidaat heel belangrijk is. Tegen deze beslissing staat geen rechtsmiddel open. Daar komt bij dat de houding en het gedrag van de examinator tijdens het examen - mede door de afhankelijkheidsrelatie - van grote invloed kunnen zijn op hoe een kandidaat het examen ervaart.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat overheidsinstanties klachten en signalen adequaat oppakken en oplossen. Vandaar dat de ombudsman besloten heeft om, in samenspraak met het CBR, te kijken naar mogelijkheden om de behandeling van deze specifieke klachten te verbeteren. Deze aanpak laat onverlet dat de Nationale ombudsman specifieke klachten in de tweede lijn blijft toetsen aan het kader van goede klachtbehandeling zoals dit nu, in samenspraak, is ontwikkeld, met de mogelijkheid deze opzet in de toekomst verder te verbeteren.

Wat hebben wij gedaan?

Medewerkers van de ombudsman hebben gesprekken gevoerd met medewerkers van het CBR over de klachtbehandeling. Zij hebben een gesprek gehad met een vijftal examinatoren. Ook is er een gesprek gevoerd met twee examenmanagers, de klachtencoördinator en de manager van de Divisie Rijvaardigheid van het CBR. De informatie die tijdens die gesprekken is uitgewisseld, heeft uiteindelijk geleid tot de verbeterpunten die in deze publicatie worden vermeld.

De Nationale ombudsman en het CBR hebben afgesproken om de voorgestelde verbeteringen over een jaar te evalueren.

Om wat voor klachten gaat het?

De Nationale ombudsman ontvangt klachten over rijexamens van zowel examenkandidaten (of hun ouders) als rijinstructeurs. De klachten gaan over de inhoudelijke beoordeling van het examen en/of de houding en het gedrag van de examinator tijdens het examen. In deze publicatie gaat het niet om klachten die louter en alleen betrekking hebben op de uitslag c.q. beoordeling van het examen. Die klachten worden door de ombudsman (net als door het CBR) slechts marginaal getoetst. De ombudsman beoordeelt niet of iemand al dan niet terecht geslaagd is; hij gaat hiervoor in beginsel uit van de deskundigheid van de examinator.

In deze publicatie gaat het om klachten die (daarnaastⁱⁱ) over ander gedrag of over de houding van de examinator gaan. Deze klachten kunnen volledig worden getoetst door de ombudsman. Klachten die de ombudsman bijvoorbeeld heeft ontvangen:

- de examinator neemt te weinig tijd voor het eindgesprek na het examen;
- de examinator is te laat op het examen;
- het gedrag van de examinator heeft de kandidaat onzeker gemaakt;
- uit opmerkingen van de examinator voorafgaand aan het examen blijkt dat hij bevooroordeeld is;
- de examinator heeft zich niet respectvol gedragen;
- de examinator haalt de kandidaat uit zijn concentratie door hem aan de praat te houden.

Bij de klachten wordt geregeld de objectiviteit van de examinator ter discussie gesteld.

Hoe behandelt het CBR de klachten tot nu toe?

Formeel

Een kandidaat die een klacht heeft, kan die schriftelijk indienen door het klachtenformulier op de website in te vullen. Ook kan een klager de klacht mondeling (telefonisch) indienen. In dat geval vult een medewerker van de klantenservice in samenspraak met de klager het klachtenformulier in. De klachtbehandelaar neemt in beginsel binnen twee werkdagen na ontvangst telefonisch contact op met de klager. De klachtbehandelaar vraagt de betrokken examinator schriftelijk om een reactie. Soms worden ook de instructeur en/of examenmanager benaderd. De klager wordt schriftelijk of telefonisch op de hoogte gebracht van de reacties, zodat hij daarop nog kan reageren. Uiteindelijk ontvangt de klager een schriftelijke reactie waarin de reacties van de betrokkenen op de klacht zijn verwerkt en waarin een gemotiveerd oordeel over de klacht wordt gegeven.

Tijdens de hierboven beschreven klachtenprocedure vindt er soms een gesprek plaats. Het gaat dan om een gesprek van de klachtbehandelaar met beide partijen afzonderlijk of tegelijkertijd. Een gesprek met beide partijen tegelijkertijd vindt meestal plaats nadat klager en examinator eerst afzonderlijk hun standpunt kenbaar hebben gemaakt. Het gesprek is vaak een vorm van horen. Het gespreksverslag wordt meegenomen bij de beoordeling van de klacht.

Informeel

Klachten worden niet altijd volgens de bovengenoemde procedure behandeld. Het CBR lost klachten soms ook informeel op via een gesprek. Zo kunnen klachten die op de dag van het examen mondeling op de examenlocatie wordt geuit, soms ter plekke worden opgelost door een gesprek van de klager met de examenmanager of de kringcoördinatorⁱⁱⁱ. Ook kunnen telefonisch ingediende klachten soms worden opgelost met een telefoongesprek tussen de klager en de examenmanager. De medewerker van de klantenservice kan de klager afhankelijk van de klacht en de behoefte van de klager zo'n gesprek aanbieden.

Klachten van instructeurs

Een instructeur die een klacht heeft, kan zijn klacht op dezelfde manier als een kandidaat indienen. Hij heeft daarnaast ook de mogelijkheid zijn klacht na afloop van het examen bespreekbaar te maken bij de kringcoördinator of deze voor te leggen aan de examenmanager.

Kader goede klachtbehandeling

Goede klachtbehandeling kenmerkt zich door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. Een persoonlijke aanpak, waarbij oog is voor het perspectief en de beleving van de burger, kan bijdragen aan het herstel van het vertrouwen tussen de overheid en de klager. Herstel van vertrouwen is met name dan van belang, als de klacht worden ingediend door iemand die ook in de toekomst nogmaals met die overheid te maken krijgt. Zo is de relatie van het CBR met degene die over een examinator klaagt over het algemeen niet voorbij: een kandidaat die voor zijn examen is gezakt of een rijopleider zal ook na het bewuste examen nog met het CBR te maken hebben.

Als een klacht goed wordt afgehandeld, kan er begrip voor elkaars standpunt ontstaan, ook als die standpunten en verklaringen van elkaar blijven verschillen. De klachtbehandeling kan zo toch bevredigend zijn voor een klager, al krijgt hij geen gelijk.

Wat gaat het CBR anders doen?

1. Vaker een persoonlijk gesprek met betrokken partijen

De ombudsman heeft aangegeven dat er in het kader van de klachtenprocedure vaker en op een eerder moment in de klachtprocedure een persoonlijk gesprek zou kunnen plaatsvinden met betrokkenen. Niet alleen om betrokkenen te horen, maar juist ook om nader tot elkaar te komen. Dit gesprek zou ook in een eerder stadium kunnen worden gepland dan nu vaak het geval is en niet pas nadat beide partijen al afzonderlijk hun standpunt hebben toegelicht.

De examinatoren waarmee gesproken is, geven aan dat zij open staan voor een gesprek, met name als er geklaagd wordt over gedrag van de examinerator waarin de examinerator zich totaal niet herkent. Het kan vooral ook in de rede liggen om een gesprek met alle partijen aan te gaan als de meerijsende opleider/instructeur bij het examen aanwezig is geweest en de visie van de klager deelt.

Het CBR onderschrijft de zienswijze van de ombudsman dat het in bepaalde situaties goed is om snel een persoonlijk gesprek met de betrokkenen te plannen. Sinds het eerste kwartaal van 2016 hebben er al met grotere regelmaat persoonlijke gesprekken plaatsgevonden. Het CBR ziet dit als een positieve ontwikkeling.

Verbeteracties:

Het CBR zal in de volgende situaties een persoonlijk gesprek organiseren, mits partijen hiervoor open staan:

- de klager, instructeur of beklagde verzoekt uitdrukkelijk om een persoonlijk gesprek, en/of
- de klachtbehandelaar maakt op basis van het klachtonderzoek de inschatting dat een persoonlijk gesprek vanwege de complexiteit of de aard van de zaak een toegevoegde waarde heeft. Dit wordt per klachtdossier beoordeeld.

Doel van het gesprek zal zijn partijen, waar mogelijk, nader tot elkaar te brengen.

Op de website wordt sinds 10 juni 2016 bij de informatie over de klachtenprocedure ook expliciet melding gemaakt van de mogelijkheid om in het kader van de klachtbehandeling een gesprek aan te vragen. Ook zal deze informatie binnenkort worden vermeld op de klachtkaartjes. Deze kaartjes worden meegestuurd met de ontvangstbevestiging van de klacht en daarin wordt de klachtenprocedure kort en bondig uitgelegd.

2. Aanpassen van de klachtafhandelingsbrieven

Vaak wordt bij klachten de objectiviteit en kwaliteit van de examinerator in twijfel getrokken. Als dat gebeurt, geeft het CBR nu in algemene bewoordingen in de klachtafhandelingsbrief aan dat en hoe deze geborgd worden. Dit zou volgens de ombudsman concreter kunnen, meer toegespitst op hetgeen in de klacht wordt aangevoerd. Daarnaast ziet de ombudsman dat klagers zich niet altijd gehoord voelen door wat er in de klachtafhandelingsbrief staat.

Het CBR borgt de objectiviteit en kwaliteit van de examinatoren op dit moment door opleiding, praktische en theoretische bijscholing en coaching. Daarnaast is het CBR bezig met een kwaliteitsverbetering, ook met het oog op de Europese eisen voor bijscholing en kwaliteitsborging. Dit is in de tweede helft van 2016 afgerond.

Het CBR vindt het belangrijk om klagers altijd een schriftelijke reactie te sturen op hun klacht. Maar het erkent dat het niet altijd eenvoudig is om in een klachtafhandelingsbrief de juiste toon te treffen en de noodzakelijke nuances aan te brengen.

Verbeteractie:

In het voorjaar van 2016 hebben alle klachtbehandelaars van het CBR een specifieke schrijfvaardigheidstraining gevolgd bij een extern trainingsbureau. Daar waar mogelijk zal de informatie in de klachtafhandelingsbrieven voortaan meer specifiek worden toegespitst op de klacht met als doel dat de klager zich beter gehoord voelt. Bijvoorbeeld door concreet aan te geven op welke manier het klantsignaal wordt opgepakt binnen het CBR, of door meer specifiek aan te geven op welke manier de kwaliteit van de examinatoren wordt geborgd.

3. Meer aandacht voor klachten in de opleiding

Tijdens de opleiding voor examinator zou meer aandacht kunnen worden besteed aan klachten. Dit is aangegeven door zowel de examenmanagers als de examinatoren waarmee de ombudsman heeft gesproken. Een ingediende klacht heeft immers vaak een grote impact op de examinator. Tijdens de opleiding kan worden gestuurd op gedrag om zo klachten te voorkomen. Daarnaast zou aandacht kunnen worden besteed aan wat een examinator kan doen als hij aanvoelt dat er een klacht zal worden ingediend. Tijdens de gesprekken met de ombudsman zijn daarvoor twee nuttige tips gegeven die bij de opleiding meegegeven kunnen worden. Zo hebben sommige examinatoren tijdens het gesprek aangegeven dat ze zelf meteen notities maken van het examen als zij merken dat een kandidaat niet tevreden is en verwachten dat hij een klacht gaat indienen. En de examenmanagers hebben aangegeven dat ze examinatoren stimuleren om zelf het gesprek aan te gaan met de kandidaat of opleider als ze het idee hebben dat deze niet tevreden is en/of mogelijk een klacht zal indienen. Examinatoren worden zo aangemoedigd om de klacht bespreekbaar te maken.

Het CBR geeft aan dat het voortdurend aandacht besteedt aan sturing van gedrag en een kwalitatief goede klantbenadering en daarmee aan het voorkomen van klachten. Zowel in de opleiding als in de bijscholing wordt hieraan aandacht besteed. Alle klachten worden met de individuele examinator besproken en daar wordt zoveel mogelijk lering uit getrokken. Daarnaast voert het CBR trendanalyses uit op alle klachten.

Verbeteractie:

De informatie uit de trendanalyses van de klachten wordt als input gebruikt voor de scholingsdagen voor examinatoren. Tijdens die dagen zal zowel worden ingegaan op het voorkomen van klachten als de handelwijze van de examinator naar aanleiding van een ingediende klacht.

4. Wijzen op het belang van de klachttermijn

Niet alle klachten over examinatoren worden kort na het examen ingediend. Een klacht kan tot een jaar na het examen worden ingediend. Dat kan tot problemen leiden: hoe langer geleden iets is voorgevallen, hoe lastiger het is om vast te stellen wat er precies is gebeurd. Daarbij wordt aangetekend dat de meeste examinatoren meerdere examens per dag afnemen, gedurende meerdere dagen per week. De Nationale ombudsman stelt vast dat het CBR potentiële klagers er in zijn informatiemateriaal wel op wijst dat een klacht binnen een jaar moet worden ingediend. Er wordt echter niet aangegeven dat en waarom het van belang is om een klacht over een examen zo spoedig mogelijk na het examen in te dienen.

Het CBR is het met de ombudsman eens. Het wil potentiële klagers beïnvloeden om een klacht over een examen zo spoedig mogelijk in te dienen.

Verbeteractie:

Het CBR heeft de informatie op haar website over het indienen van een klacht uitgebreid opdat duidelijk wordt dat en waarom het van belang is een klacht over een examen zo spoedig mogelijk na het examen in te dienen^{iv}.

ⁱ Er kan behalve de examinator nog een tweede medewerker van het CBR bij het examen aanwezig zijn, bijvoorbeeld in het kader van opleiding of kwaliteitsborging.

ii Klachten over een examiner hangen niet zelden samen met de uitslag van het examen. De Nationale ombudsman en het CBR ontvangen nagenoeg geen klachten over het gedrag van een examiner tijdens een examen als de kandidaat voor dat examen geslaagd is.

iii Een kringcoördinator is een soort senior examiner die vooral voor opleiders het aanspreekpunt is

iv Het CBR heeft de volgende tekst toegevoegd: "Het is van belang dat uw klacht gaat over uw eigen ervaringen met het CBR. Verder is het belangrijk dat u niet te lang wacht met het indienen van uw klacht. Heeft u bijvoorbeeld een klacht over uw examen, dan is het in uw belang om de klacht snel in te sturen, zodat de examiner hier zo specifiek mogelijk op kan reageren."