



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit Den Haag (voorheen de minister van Wonen, Wijken en Integratie).

Datum: 29 maart 2011

Rapportnummer: 2011/102

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Consortium (Bureau ICE/Cito/ITTA), vallend onder de verantwoordelijkheid van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie, haar niet of onvolledig heeft geïnformeerd over de examenprocedure en de klachtenprocedure betreffende het examen 'Examinator Inburgering'. Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop het Consortium haar klachten van 21 april 2009 en 4 september 2009 heeft afgehandeld.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Vreemdelingen die in Nederland willen blijven, dienen een examen inburgering met goed gevolg af te leggen. Dit examen wordt afgenomen door zogenaamde "Examinatoren Inburgering" (hierna: de examiner). Om examiner te kunnen worden moet het examen "Examinator Inburgering" (hierna: het examen) met goed gevolg worden afgelegd. Dit examen werd tot eind 2010 afgenomen door een consortium bestaande uit Bureau ICE, Cito en ITTA (hierna: het consortium) onder verantwoordelijkheid van de minister van Wonen, Wijken en Integratie. Inmiddels bestaat het ambt van minister van Wonen, Wijken en Integratie niet meer en is de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verantwoordelijk voor de inburgering.

Verzoekster wilde graag examiner worden en heeft daarvoor de benodigde cursus gevolgd. Zij heeft alle lessen van de cursus gevolgd. Op 19 februari 2009 heeft zij het examen 'Examinator Inburgering' afgelegd. Zij heeft dit examen niet gehaald. Ook het herexamen van 9 april 2009 heeft verzoekster niet gehaald.

Op 13 mei 2009 heeft verzoekster een klacht ingediend bij het consortium tegen de uitkomsten tegen de wijze van afname van de examens. Omdat een inhoudelijke reactie van het consortium uitbleef heeft verzoekster op 24 augustus 2009 een reminder gestuurd.

Bij brief van 25 augustus 2009 is de klacht afgewezen. In de afwijzing was enkel aangegeven dat het Consortium geen reden zag om het eindoordeel te herzien. Verder was aangegeven dat het examen volgens de procedure was verlopen. Verzoekster is niet gehoord alvorens de klacht werd afgewezen.

Verzoekster heeft op 4 september 2009 beroep ingesteld tegen de heroverweging van 25 augustus 2009. Bij brief van 5 oktober 2009 heeft het consortium aangegeven geen reden te zien om het eerder gegeven oordeel te herzien.

Op 3 mei 2010 heeft verzoekster een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. Op 5 oktober 2010 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek geopend naar de klacht van verzoekster. Aan de minister van Wonen, Wijken en Integratie is verzocht om op de klacht te reageren en enkele vragen te beantwoorden.

De minister van BZK (hierna: de minister), heeft de klacht in drie onderdelen verdeeld. Te weten: de informatieverstrekking over de examenprocedure, de informatieverstrekking over de klachtprocedure en de afhandeling van de klachten van verzoekster door het consortium. De reactie van de minister van BZK kan als volgt - samengevat - worden weergegeven:

Het onderdeel over de informatieverstrekking over de examenprocedure acht de minister ongegrond. Tijdens het laatste dagdeel van de examinatorentoetsing is er uitleg gegeven over de examenprocedure. Verder werd de nodige informatie over het examen, zoals de beoordelingscriteria en het beoordelingsmodel tijdens de training uitgereikt in de lesmap. Daarnaast is in de cursus geoefend met het examenmodel en de examencriteria. Daarbij wijst de minister er op dat ten tijde van het examen van verzoekster nog geen examenreglement voorhanden was, zodat dit ook niet aan verzoekster kon worden uitgereikt.

Het onderdeel van de klacht, dat ziet op de informatieverstrekking over de klachtprocedure acht de minister wel gegrond. Tijdens de lessen op het laatste dagdeel werd de kandidaten enkel vermeld, dat zij een klacht in konden dienen bij de klachtencommissie van het consortium. Niet duidelijk is of deze informatie ook deel uitmaakte van de lesmap. Daarbij werd het klachtenreglement slechts op aanvraag ter beschikking gesteld aan de kandidaten. Indien het een kandidaat niet duidelijk was dat er een klachtenreglement bestond en gelet op het feit dat dit klachtenreglement pas op aanvraag werd verstrekt, kan het zijn dat een kandidaat niet op de hoogte was van de klachtenprocedure.

Ook het laatste onderdeel van de klacht, dat ziet op de behandeling van de klacht van verzoekster door het consortium, acht de minister gegrond. Het consortium heeft de klacht van verzoekster van 2 april 2009 niet volgens het klachtenreglement afgehandeld. Zo is de ontvangst van het klaagschrift niet aan verzoekster bevestigd en is aan verzoekster niet gemeld wie de klachtencommissie heeft aangewezen om de klacht te behandelen. Ook is verzoekster niet in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord, zoals het klachtenreglement voorschrijft. En tot slot is de klacht ook niet binnen de door het klachtenreglement genoemde termijn van zes weken afgehandeld.

II Beoordeling

De klacht van verzoekster kan in drie onderdelen worden gesplitst. Zij klaagt erover dat:

zij onvoldoende is geïnformeerd over de examenprocedure die van toepassing is op het examen;

zij onvoldoende is geïnformeerd over de klachtprocedure;

het consortium haar klachten niet juist heeft afgehandeld.

Ad a

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

De minister heeft aangegeven dat het laatste dagdeel van het cursusprogramma in het teken stond van de examenprocedure. De Nationale ombudsman heeft geen reden om daaraan te twijfelen. Daarnaast heeft in de lesmap gestaan wat de beoordelingscriteria zijn en wat het beoordelingsmodel is. Deze beoordelingscriteria en het beoordelingsmodel zijn ook tijdens de cursus gebruikt om de deelnemers aan de cursus elkaar te laten beoordelen tijdens oefensituaties. Daarnaast is er ook informatie per e-mail verstrekt. Op dit punt heeft het consortium niet onbehoorlijk gehandeld. Het feit dat er ten tijde van het afnemen van het examen nog geen examenreglement voorhanden was, maakt dit niet anders. Er waren wel degelijk regels voor het examen en de beoordelingscriteria en het beoordelingsmodel gaven voldoende duidelijkheid over het af te leggen examen. Het consortium heeft zodoende niet in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ad b

Ook bij dit klachtonderdeel is getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Nu er in de lessen niet is gesproken over de klachtprocedure, behoudens de mededeling dat een klacht kan worden ingediend, en daarnaast het klachtreglement niet standaard aan kandidaten is uitgereikt, is het consortium tekortgeschoten in zijn informatieverstrekking over de klachtenprocedure. Dit heeft de minister zelf ook aangegeven in zijn reactie naar aanleiding van de klacht van 15 december 2010. Dit is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ad c

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

Het klachtenreglement van het consortium schrijft voor hoe klachten behandeld moeten worden. Zo zegt artikel 7 lid 1 en lid 2 van het klachtenreglement dat de ontvangst van een klaagschrift binnen zeven dagen aan verzoeker moet worden bevestigd en dat bij dat bericht van ontvangst wordt vermeld, wie door de klachtencommissie is aangewezen om de klacht te behandelen. Daarnaast zegt artikel 13 lid 1 van het klachtenreglement dat de klager moet worden gehoord. Tot slot zegt artikel 15 van het klachtenreglement dat de klacht binnen zes weken moet worden afgedaan en dat deze termijn met vier weken kan worden verlengd.

De minister heeft aangegeven dat het consortium niet gehandeld heeft volgens de hierboven omschreven artikelen uit het klachtenreglement. De Nationale ombudsman is het met dat standpunt eens. Immers, aan verzoekster is de ontvangst van het klaagschrift niet binnen zeven dagen bevestigd, is haar niet bekend gemaakt wie door de klachtencommissie is aangewezen om de klacht te behandelen, is verzoekster niet gehoord en is de klacht niet binnen zes weken afgehandeld terwijl ook geen uitstelmededeling aan verzoekster is gezonden. Zodoende is in strijd gehandeld met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het consortium, die wordt toegerekend aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, is gegrond voor wat betreft de verstrekte informatie over de klachtprocedure wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en gegrond voor wat betreft de klacht, dat het consortium de klachten niet goed heeft afgehandeld, wegens strijd met het vereiste van fair play. De klacht is niet gegrond voor wat betreft de verstrekte informatie over de examenprocedure.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de minister heeft aangegeven de examen- en klachtprocedure beter te verankeren in de instelling die met ingang van 2011 de trainingen examinering van examinatoren zal gaan verzorgen. Daarmee zullen alle onvolkomenheden, onduidelijk- en onjuistheden die voortvloeiden uit de oude examenprocedure worden rechtgezet. Voorts zal er voor worden gezorgd dat elke kandidaat tijdig kopieën van het examen- en klachtenreglement ter hand worden gesteld.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 6 mei 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uit Den Haag (voorheen de minister van Wonen, Wijken en Integratie).

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

klacht met bijlagen van 3 mei 2010;

e-mail met bijlage van verzoekster van 28 juli 2010;

reactie op de klacht met bijlagen van de minister van BZK van 15 december 2010;

e-mail van verzoekster van 26 januari 2011;

e-mail van verzoekster van 16 februari 2011.

Achtergrond

Artikel 7 lid 1 en lid 2 van de Regeling ter behandeling van klachten deelnemers aan de examinatorentraining van het consortium Bureau ICE, Cito en Itta luidt:

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen zeven werkdagen.

Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld wie de klachtencommissie heeft aangewezen om de klacht te behandelen en hoe de klacht behandeld zal worden.

Artikel 13 lid 1 en lid 2 van dit klachtenreglement luidt:

De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen geschiedt door de klachtencommissie.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 15 van het klachtenreglement luidt:

De klachtencommissie handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

De klachtencommissie kan de afhandeling ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, met opgave van de redenen van het uitstel.

8

JPM 2010.05718

de Nationale ombudsman