



Rapport

Rapport betreffende een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau
Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) uit Rijswijk

Datum: 31 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/323

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) zijn dochter niet heeft toegelaten tot het rijexamen. Dit, omdat haar identiteitsbewijs was gestolen en het CBR geen alternatieve documenten accepteerde waarmee zijn dochter zich wilde legitimeren.

Bevindingen

1. Identiteitsbewijs gestolen

De dochter van verzoeker zou op donderdag 27 januari 2011 praktijkexamen doen voor haar rijbewijs. Volgens de examenvoorwaarden van het CBR moeten kandidaten een geldig identiteitsbewijs overleggen om hieraan deel te mogen nemen. Op vrijdag 21 januari, vijf dagen voor het praktijkexamen, wordt haar portemonnee gestolen met daarin haar identiteitsbewijs.

2. Wat heeft verzoeker gedaan?

Verzoeker doet dezelfde dag telefonisch aangifte van diefstal. Op dinsdag 25 januari meldt verzoeker de diefstal bij het CBR. Het CBR geeft aan dat zijn dochter een geldig identiteitsbewijs nodig heeft om examen te kunnen doen. Verzoeker informeert daarop bij het stads kantoor of hij een nieuw identiteitsbewijs voor zijn dochter aan kan vragen. Het stads kantoor deelt verzoeker mee dat indien de aanvraag vóór 12.00 uur wordt gedaan, het identiteitsbewijs de volgende dag om 09.00 uur klaar ligt. Omdat hij die middag niet meer bij het stads kantoor terecht kan, kan verzoeker pas de volgende dag een aanvraag doen.

Verzoeker vraagt op woensdag 26 januari een nieuw identiteitsbewijs aan voor zijn dochter. Het stads kantoor laat hem weten officiële, gestempelde documenten gereed te kunnen maken waaruit de spoedprocedure blijkt. Verzoeker laat op het politiebureau proces-verbaal opmaken van zijn aangifte. De rijinstructeur van zijn dochter informeert het CBR telefonisch dat verzoeker een bewijs van de spoedaanvraag, een proces-verbaal van de aangifte, en een kopie van het gestolen identiteitsbewijs aan het CBR kan overleggen.

3. Wat was de reactie van het CBR?

Het CBR deelt verzoeker mee dat het deze documenten niet kan accepteren als alternatief voor het identiteitsbewijs. Op donderdag 27 januari, de dag van het examen, mag de dochter van verzoeker geen examen doen van het CBR vanwege het ontbreken van een geldig identiteitsbewijs. Het CBR geeft aan dat de kosten van het examen niet worden terugbetaald.

4. Klacht verzoeker bij CBR

Verzoeker diende een klacht in bij het CBR. Hij vond het begrijpelijk dat het CBR eisen stelde aan de legitimatie voor een examen, maar was van oordeel dat de houding van het CBR in zijn situatie te star was geweest. Ter onderbouwing van zijn oordeel gaf verzoeker aan dat zijn dochter zich eerder bij het CBR had gelegitimeerd bij een rijexamen op 14 december 2010. Daarnaast had zijn dochter op de dag van het examen vervangende documenten kunnen tonen, waaronder een kopie van haar gestolen identiteitsbewijs. Bovendien had zijn dochter na haar rijexamen nog dezelfde dag een nieuw identiteitsbewijs aan het CBR kunnen tonen.

Verzoeker verzocht het CBR om zich om bovenstaande redenen coulant op te stellen en een nieuw examen voor zijn dochter in te plannen, zonder kosten.

5. Reactie CBR klacht verzoeker

Het CBR oordeelde de klacht van verzoeker ongegrond wegens eisen in de Wegenverkeerswetgeving. Deze eisen bepaalden dat een geldig legitimatiebewijs overgelegd diende te worden voor toelating tot het praktijkexamen. Het CBR verwees verzoeker naar de website en de examenvoorwaarden, waarin dit uitdrukkelijk stond vermeld. Een proces-verbaal van aangifte was helaas geen vervanging voor een geldig legitimatiebewijs.

6. Onderzoek klacht door Nationale ombudsman

Omdat verzoeker zich niet kon verenigen met deze reactie van het CBR, wendde hij zich tot de Nationale ombudsman. Deze stelde een onderzoek in naar zijn klacht. Hij vroeg het CBR daarbij onder meer waarom het niet mogelijk was geweest om in de bijzondere situatie van verzoeker een uitzondering te maken op de eis van een geldig legitimatiebewijs.

7. Reactie CBR onderzoek Nationale ombudsman

Uitzondering op eis geldig legitimatiebewijs niet wenselijk

Het CBR deelde de Nationale ombudsman mee dat het maken van een uitzondering op de eis van een geldig legitimatiebewijs niet wenselijk is. De reden is dat het CBR veel complicerende factoren en ongeregelheden constateert tijdens de identiteitscontrole bij de 1.2 miljoen praktijkexamens die het jaarlijks afneemt. Voorbeelden daarvan zijn onder andere het ontbreken van identiteitsbewijzen, de presentatie van voor het CBR niet aanvaardbare (buitenlandse) documenten, de vele gevallen van look-a-likes (iemand die lijkt op de examenkandidaat en in zijn plaats voor hem examen doet) en andere fraudes. Het formuleren van concrete uitzonderingen op de regel van het hebben van een geldig identiteitsbewijs is lastig volgens het CBR, gezien de diversiteit en complexiteit van de

gevallen. Ook het juridische kader waarin deze uitzonderingen ingepast zouden moeten worden vormt een beletsel. Daarom kent het beleid van het CBR geen uitzondering op de regel van het hebben van een geldig identiteitsbewijs.

Maar: specifieke omstandigheden situatie verzoeker

Volgens het CBR was het wel de vraag of er in de specifieke omstandigheden van verzoeker voldoende gekeken was naar een oplossing die binnen het beleid paste. Die specifieke omstandigheden bestonden er uit dat verzoeker voor de dag van het examen het CBR had ingelicht dat zijn dochter geen identiteitsbewijs had, en dat hij eveneens voor die dag met het CBR overleg had gehad over het alternatief. De betrokken medewerkers van het CBR hadden gehandeld volgens de algemene beleidslijn en instructies van het CBR, maar hadden enige ruimte gehad om advies in te winnen en onderzoek te doen naar een mogelijke oplossing voor verzoeker. Het CBR merkte op dat in dat verband bekeken had kunnen worden in hoeverre verschuiving van het examen naar een later tijdstip - zonder precedentwerking - tot een reële en werkbare mogelijkheid behoorde.

Klacht gegrond

Het CBR achtte de klacht van verzoeker gegrond wat betreft een te starre houding van het CBR bij het vinden van een oplossing voor verzoeker. Het CBR betreurde de gang van zaken en de wijze waarop de klacht van verzoeker was afgewikkeld. Het CBR bood verzoeker daarom aan de kosten van het gemiste examen van zijn dochter te vergoeden.

Het CBR deelde de Nationale ombudsman verder mee dat het naar aanleiding van de klacht van verzoeker intern zal overleggen hoe om te gaan met dit soort bijzondere situaties en in het algemeen de rol zal onderzoeken die examinatoren en andere medewerkers hebben bij de beantwoording van vragen in dit verband. Het CBR wil bekijken onder welke omstandigheden praktische oplossingen, zoals een verschuiving van het examenmoment, aanvaardbaar en werkbaar zijn. Daarnaast wil het CBR ook de toegang van examinatoren tot gespecialiseerde kennis verbeteren. Het CBR informeerde de Nationale ombudsman dat het op basis van dit overleg wil komen tot concrete maatregelen die (meer) ruimte bieden voor het vinden van oplossingen in de daarvoor in aanmerking komende bijzondere gevallen.

8. Vergoeding

Inmiddels heeft het CBR de door verzoeker geclaimde kosten (€ 500) aan hem vergoed.

Beoordeling

9. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

10. Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) zijn dochter niet heeft toegelaten tot het rijexamen. Dit, omdat haar identiteitsbewijs was gestolen en het CBR geen alternatieve documenten accepteerde waarmee zijn dochter zich wilde legitimeren.

11. De Nationale ombudsman stelt voorop dat het beleid van het CBR om geen uitzondering te maken op de regel van het hebben van een geldig identiteitsbewijs voor toelating tot het praktijkexamen redelijk is.

Een geldig identiteitsbewijs is een onderdeel van de eisen die het Reglement Rijbewijzen (zie Achtergrond) stelt aan examenkandidaten om zich te legitimeren voor een praktijkexamen. Het CBR kan niet zonder meer voorbij gaan aan dit wettelijke vereiste. De Nationale ombudsman ziet daarnaast voldoende rechtvaardiging van dit beleid in de grote hoeveelheid praktijkexamens die het CBR jaarlijks afneemt en de problemen in de identiteitscontrole die zich hierbij voor kunnen doen.

11. Zoals het CBR zelf ook heeft aangegeven, neemt bovenstaande constatering niet weg dat het CBR in de specifieke omstandigheden van de dochter van verzoeker de nodige inspanning had moeten leveren om te zoeken naar een oplossing die past binnen dit beleid. Verzoeker heeft al het mogelijke gedaan om alsnog te voldoen aan de eis van een geldig identiteitsbewijs. Hij heeft het CBR tijdig geïnformeerd en benaderd voor overleg, en alternatieve oplossingen voorgesteld. In zijn reactie heeft het CBR verzoeker verwezen naar de regelgeving.

12. De Nationale ombudsman vindt dat de burger erop mag vertrouwen dat een overheidsinstantie hem helpt zoeken naar een oplossing in een situatie van overmacht. In verzoekers geval was hiervan sprake. Het CBR heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman erkend dat het de ruimte had om te onderzoeken of een verschuiving van het examenmoment een mogelijkheid was. Deze mogelijkheid biedt het CBR ook in zijn examenvoorwaarden (zie Achtergrond). Nu het CBR deze mogelijkheid niet heeft onderzocht en verzoeker slechts heeft verwezen naar de regelgeving, heeft het CBR zich niet hulpvaardig opgesteld tegenover verzoeker. Dat is in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

13. Het CBR heeft tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman de klacht van verzoeker alsnog gegrond geacht en aangegeven de kritiek van verzoeker op de gang van zaken reëel te vinden. Het CBR heeft naast de kosten van het gemiste examen nog andere examenkosten vergoed die verzoeker heeft gemaakt. Hiermee heeft het CBR de klacht van verzoeker in tweede instantie op de juiste wijze afgehandeld. Het CBR heeft tevens laten weten dat het naar aanleiding van deze klacht stappen zal nemen om te komen tot concrete maatregelen die ruimte bieden voor het vinden van oplossingen in

daarvoor in aanmerking komende bijzondere gevallen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat het CBR examenkosten heeft vergoed aan verzoeker en naar aanleiding van deze klacht stappen neemt om te komen tot concrete maatregelen die ruimte bieden voor het vinden van oplossingen in daarvoor in aanmerking komende bijzondere gevallen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 3 maart 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) uit Rijswijk.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Tijdens het onderzoek kregen Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Het CBR gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

examenvoorwaarden CBR;

klachtbrief van verzoeker aan het CBR van 29 januari 2011;

schriftelijke reactie van het CBR van 15 februari 2011 aan verzoeker op zijn klachtbrief;

brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 3 maart 2011;

telefonische reacties van verzoeker aan een medewerker van de Nationale ombudsman van 4 april 2011 en 23 mei 2011;

een emailbericht van verzoeker aan een medewerker van de Nationale ombudsman van 19 september 2011;

de reactie van het CBR van 28 juni 2011 op het onderzoek door de Nationale ombudsman van 3 maart 2011.

Achtergrond

Examenvoorwaarden CBR

"3. Praktijkexamen

3.2 (...). Om tot het examen toegelaten te kunnen worden, legitimeert de kandidaat zich met een identiteitsbewijs dat voldoet aan de eisen van het CBR.

3.3 De plaats en het tijdstip voor een met het CBR afgesproken examen worden zoveel mogelijk aangehouden. Bij een dringende aanleiding mogen het CBR en de examinator een ander tijdstip of een andere plaats aanwijzen. Gemaakte kosten of schade komen niet in aanmerking voor vergoeding."

Artikel 67, Reglement Rijbewijzen

"1. Voor toelating tot het praktijkexamen moet zijn voldaan aan de volgende eisen:

(...)

c. de aanvrager dient bij de aanvraag een op zijn naam gesteld identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder 1^o, 2^o of 3^o, van de Wet op de identificatieplicht te overleggen, dan wel een eerder aan de aanvrager afgegeven rijbewijs dat hetzij nog geldig is hetzij zijn geldigheid heeft verloren door het verstrijken van de geldigheidsduur."

5

2011.02274

de Nationale ombudsman