



Rapport

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

Datum: 27 december 2011

Rapportnummer: 2011/365

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) haar klacht heeft afgehandeld. Zij klaagt er met name over dat:

haar rijinstructeur niet is gehoord;

de klacht ongegrond is verklaard, enkel op basis van de verklaring van de examinerator.

Bevindingen

Verzoekster diende een klacht in bij het CBR over het verloop van het praktijkexamen voor haar rijbewijs. Van klantvriendelijkheid was naar haar mening geen sprake geweest. De examinerator zou tijdens haar rijexamen een opmerking over haar leeftijd hebben gemaakt die verzoekster discriminerend vond. Daarnaast had hij verzoekster niet op haar gemak kunnen stellen tijdens haar examen. Verzoekster gaf aan dat zij zeven jaar geleden dezelfde examinerator had gehad en ook toen geen goede ervaring met hem had.

Het CBR achtte de klacht van verzoekster ongegrond. De reden was dat de examinerator aan het CBR had verklaard dat hij slechts uit interesse aan verzoekster had gevraagd of zij door omstandigheden niet eerder in de gelegenheid was geweest om haar rijbewijs te halen. Hij vond het vervelend dat verzoekster deze opmerking als negatief had ervaren. Het was juist zijn bedoeling geweest om verzoekster tijdens dit gesprek op haar gemak te stellen.

Verzoekster kon zich niet vinden in de reactie van het CBR. Zij wendde zich tot de Nationale ombudsman. Volgens verzoekster had het CBR haar in de telefonische hoorzitting over haar klacht toegezegd dat haar rijinstructeur ook zou worden gehoord. Dat zou het CBR niet hebben gedaan, terwijl haar rijinstructeur aanwezig was geweest bij het examen. Hij had verzoekster bevestigd in haar gevoel over het verloop van het examen. Toch concludeerde het CBR op grond van de verklaring van de examinerator dat haar klacht ongegrond was, aldus verzoekster. Zij miste bovendien inleving in haar klacht. Die inleving had zij zeven jaar geleden wel ervaren. Toen had verzoekster zich in haar klacht gehoord gevoeld door het CBR.

De Nationale ombudsman opende een onderzoek naar de klacht van verzoekster. Hij vroeg het CBR of de rijinstructeur van verzoekster was gehoord. Voorts verzocht hij het CBR om aan te geven waarom het CBR de klacht van verzoekster ongegrond achtte. Verzoekster en de examinerator hadden immers tegenstrijdige verklaringen afgelegd over het verloop van het examen.

Het CBR informeerde de Nationale ombudsman dat het de klachtbehandelaar niet was gelukt om de rijinstructeur telefonisch te bereiken, ondanks meerdere pogingen daartoe. Om deze reden was de afhandeling van de klacht van verzoekster zelfs met vier weken verdaagd. Uiteindelijk had het CBR besloten om de klacht te behandelen op basis van de beschikbare informatie. Het CBR deelde mee dat de examinerator als een integer en betrouwbaar persoon bekend stond. Zoals het CBR in eerste instantie had aangegeven was zijn opmerking geïnteresseerd bedoeld geweest, niet kwetsend. Het was juist zijn bedoeling geweest om verzoekster tijdens het gesprek op haar gemak te stellen. Het CBR betreurde dat verzoekster het contact met de examinerator niet prettig had gevonden.

De klacht van verzoekster was nader bestudeerd. Op grond van deze nadere bestudering kwam het CBR nu tot een andere conclusie in zijn oordeel over haar klacht. Het CBR gaf aan zich thans te onthouden van een oordeel over de klacht van verzoekster. De reden was dat het CBR was gebleken dat er geen feiten en/of omstandigheden in de klacht van verzoekster waren aan te wijzen op grond waarvan meer waarde kon worden gehecht aan de verklaring van de examinerator dan aan de verklaring van verzoekster. Volgens het CBR was het immers moeilijk om te achterhalen wat er precies tijdens het examen door de examinerator was gezegd of gedaan.

Tot slot deelde het CBR mee dat de kwaliteit van de examineratoren en de examens permanent worden bewaakt via opleiding, bijscholing en praktijkbegeleiding. Positieve en negatieve ervaringen van examenkandidaten en rijopleiders vormen volgens het CBR belangrijke input hiervoor. Het CBR gaf aan het belangrijk te vinden dat de examineratoren hun kandidaten correct begeleiden, opdat die zo goed mogelijk kunnen presteren. De ervaringen van verzoekster zouden als input worden meegenomen ter verbetering van de dienstverlening van het CBR.

Naar aanleiding van deze reactie van het CBR heeft de Nationale ombudsman nog geïnformeerd bij de rijinstructeur van verzoekster.

De rijinstructeur bevestigde dat hij de opmerking van de examinerator tijdens het examen van verzoekster niet gepast had gevonden. Hij deelde mee dat hij zich kon herinneren dat een medewerker van het CBR ongeveer drie weken na het rijexamen van verzoekster zijn antwoordapparaat had ingesproken. De betreffende medewerker zou echter niet hebben ingesproken waarvoor hij belde, en zou geen naam en telefoonnummer hebben achtergelaten. Volgens de rijinstructeur zou het CBR hem nogmaals terugbellen, maar was dat niet gebeurd. Hij had in dit verband ook geen e-mailbericht of brief van het CBR ontvangen. De rijinstructeur had zelf geen contact met het CBR gezocht omdat hij veronderstelde dat het CBR hem nogmaals telefonisch zou benaderen als het een urgente kwestie zou zijn.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de klacht van verzoekster dat het CBR haar rijinstructeur niet heeft gehoord in de klachtprocedure.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

De klacht van verzoekster bij het CBR betrof haar bejegening door de examiner. Duidelijk is dat verzoekster en de examiner verschillende visies hebben op hetgeen is voorgevallen tijdens het examen. Verzoekster heeft aangegeven dat haar rijinstructeur bij het examen aanwezig was. De Nationale ombudsman acht het daarom van belang dat de rijinstructeur was gehoord in de klachtprocedure bij het CBR. Achteraf is de Nationale ombudsman ook gebleken dat het horen van de rijinstructeur van belang zou zijn geweest, nu deze de lezing van verzoekster tegenover de Nationale ombudsman heeft bevestigd.

Het CBR stelt de rijinstructeur meerdere malen vergeefs telefonisch te hebben benaderd in de klachtprocedure. De afhandeling van de klacht van verzoekster is met vier weken verlengd om alsnog zijn verklaring te verkrijgen over hetgeen is voorgevallen. De rijinstructeur heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat het CBR hem eenmaal telefonisch heeft benaderd en zijn voicemail heeft ingesproken. Het CBR zou echter geen naam en telefoonnummer hebben achtergelaten en niet hebben aangegeven waarom hij werd gebeld. Het CBR zou hem nogmaals terugbellen.

De rijinstructeur heeft geen e-mailbericht of brief van het CBR ontvangen. Het CBR heeft in reactie op het onderzoek van de ombudsman slechts aangegeven de rijinstructeur telefonisch te hebben benaderd.

Het had op de weg van het CBR gelegen om de rijinstructeur ook schriftelijk of per e-mail te benaderen over zijn verklaring indien telefonisch contact niet mogelijk was. Nu dat niet is gebeurd, heeft het CBR zich naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet voldoende ingespannen bij het verwerven van de benodigde informatie voor een oordeel over de klacht van verzoekster. Op dit punt heeft het CBR gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klacht van verzoekster dat het CBR haar klacht ongegrond heeft verklaard, enkel op basis van de verklaring van de examiner.

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van betrokkene.

Verzoeksters visie op de gang van zaken tijdens haar praktijkexamen en de visie van de examinerator verschillen van elkaar. Zoals het CBR in reactie op het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft erkend, is niet gebleken van objectieve feiten en/of omstandigheden op basis waarvan meer waarde gehecht kan worden aan de verklaring van de examinerator dan aan die van verzoekster. Het CBR heeft daarom aangegeven zich bij nader inzien te onthouden van een oordeel over de klacht van verzoekster.

Het CBR heeft de klacht van verzoekster in eerste instantie ongegrond verklaard, enkel op basis van de verklaring van de examinerator. Dat is in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Voorts merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op.

De Nationale ombudsman stelt vast dat uit de verklaringen van de examinerator en verzoekster blijkt dat de examinerator een opmerking heeft gemaakt over haar deelname aan het rijexamen op latere leeftijd. De examinerator heeft zijn opmerking wellicht niet negatief bedoeld, maar zo is dit wel overgekomen op verzoekster. De rijinstructeur van verzoekster heeft de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek meegedeeld dat hij de opmerking van de examinerator niet gepast vond. Indien de rijinstructeur gehoord was in de klachtprocedure bij het CBR, had het CBR de klacht van verzoekster gegrond moeten verklaren. Dit, omdat zowel verzoekster als haar rijinstructeur hebben aangegeven de opmerking van de examinerator niet gepast te hebben gevonden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond:

ten aanzien van het niet horen van de rijinstructeur in de klachtprocedure, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;

ten aanzien van het ongegrond verklaren van de klacht van verzoekster, wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 30 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 de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen en verzoekster 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. Betrokkenen deelden me zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

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

klachtbrief van verzoekster aan het CBR van 7 januari 2011;

klachtbrief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 30 maart 2011;

schriftelijke reactie van het CBR van 27 januari en 8 maart 2011 aan verzoekster op haar klachtbrief;

schriftelijke reactie van de examiner van het CBR van 27 januari 2011 op de klacht van verzoekster;

telefonische reactie van verzoekster aan een medewerker van de Nationale ombudsman van 19 april 2011;

schriftelijke reactie van het CBR van 29 juni 2011 op het onderzoek door de Nationale ombudsman van 6 juni 2011;

telefonische reactie van de rijinstructeur van verzoekster van 26 oktober 2011.

7

2011.03442

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman