



Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk.

Datum: 25 oktober 2013

Rapportnummer: 2013/156

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het CBR zijn partner niet heeft toegelaten tot het rijexamen. Dit, omdat zij haar identiteitsbewijs niet kon tonen omdat zij dat diende achter te laten bij het Chinese consulaat in verband met een visumaanvraag.

Verzoeker klaagt er in dat verband over dat het CBR bij de behandeling van de klacht geen rekening heeft gehouden met de specifieke omstandigheden van het geval.

Bevindingen en beoordeling

Bevindingen

Visie verzoeker

De partner van verzoeker, mevrouw Y., moest op 9 augustus 2012 haar rijexamen afleggen. Voorafgaand aan dat examen had zij haar paspoort afgegeven aan het Chinese consulaat vanwege een reis naar China, twee weken daarna, om haar zieke moeder te bezoeken. Een maand voordat iemand China inreist dient diegene een visum aan te vragen en daar het paspoort in te leveren voor de verwerking van de visumaanvraag.

Het was mevrouw Y. bekend dat zij een geldig identiteitsbewijs nodig had om rijexamen te doen. Mevrouw Y. had daarom een kopie gemaakt van haar paspoort.

Toen zij zich op 9 augustus 2012 meldde op het examen, gaf de examiner aan dat een kopie van het paspoort niet voldoende was voor het kunnen afleggen van het examen.

Mevrouw Y. gaf aan dat zij de week daarna weer zou beschikken over het paspoort.

Zij gaf aan dat zij niets anders had kunnen doen, dan een kopie van haar paspoort over te leggen en dat zij niet verplicht was om twee identiteitsbewijzen in bezit te hebben. Aangezien de geldigheid van haar theoriecertificaat zou eindigen na 24 augustus 2012, zou zij dat moeten overdoen en weer opnieuw een praktijkexamen moeten aanvragen, met alle kosten van dien.

Zij stelde dat er in haar geval sprake was van totale overmacht, dat zij te goeder trouw was en zij verzocht het CBR om restitutie van het examengeld en om vrijstelling van het theorie-examen.

Verzoeker stelde dat zijn partner van te voren aan het CBR had aangegeven dat zij haar paspoort niet zou kunnen tonen op het praktijkexamen en dat hij met haar vooraf naar het CBR in Groningen was gereden om overleg te hebben over de situatie. Ook had verzoeker het CBR voorgesteld om na het afgelegde examen binnen twaalf uur alsnog het paspoort te laten zien, maar het CBR had dit voorstel afgewezen.

Verzoeker stelde dat hij en zijn partner vooraf ook naar de gemeente Tynaarlo waren gegaan om het probleem voor te leggen. De gemeente was bereid (schriftelijk of mondeling) bewijs te leveren dat mevrouw Y. een geldig Nederlands paspoort heeft.

Verzoeker vroeg zich af wat mevrouw Y. had moeten doen toen bleek dat haar paspoort voor twee verschillende situaties nodig was ter inzage.

Visie CBR

Het CBR reageerde als volgt op de klacht.

In het reglement Rijbewijzen is bepaald dat voor toelating tot het praktijkexamen moet zijn voldaan aan de eis dat de aanvrager een op zijn naam gesteld identiteitsbewijs overlegt.

Indien kandidaten 24 uur voorafgaand aan het examen aan het CBR doorgeven dat het identiteitsbewijs vermist of gestolen is, krijgen zij op korte termijn een nieuw examenmoment aangeboden mits zij hiervan bewijsstukken kunnen overleggen. Bij kandidaten die pas op het examentijdstip de examinerator confronteren met de mededeling dat het identiteitsbewijs niet beschikbaar is, wordt in principe geen coulance betracht omdat het in verband met de noodzakelijke administratieve handelingen van belang is dat het CBR enige tijd wordt gegund om een mogelijke oplossing uit te werken.

Volgens het CBR was mevrouw Y. voor het eerst naar voren gekomen met de situatie op het moment dat zij zich meldde voor het afleggen van het praktijkexamen op 9 augustus 2013.

Een eerder contactmoment tussen mevrouw Y. danwel verzoeker met het CBR heeft volgens het CBR niet plaatsgevonden. Het CBR had dit – met betrekking tot het door verzoeker gestelde overleg met het CBR in Groningen - intern nagegaan en daaruit bleek niet dat een dergelijk overleg had plaatsgevonden. Uit andere correspondentie en telefoongesprekken bleek evenmin dat dit overleg of anderszins contact had plaatsgevonden. Het CBR wijst er ook op dat mevrouw Y. tijdens de interne klachtbehandeling niet heeft gerept over een eerder contact met het CBR voorafgaand aan het rijexamen.

De examinerator had in het kader van de interne klachtbehandeling het volgende verklaard. Mevrouw Y. had zich op de ochtend van het examen gerealiseerd dat zij haar paspoort niet kon meenemen omdat zij dit bij het Chinese consulaat had ingeleverd en was vervolgens naar het gemeentehuis in Tynaarlo gereden voor overleg. Het bleek niet mogelijk om op dat moment een alternatief ID bewijs af te geven. Op het moment dat mevrouw Y. het probleem meldde, dus op het moment van het willen afleggen van het examen, had de examinerator – ondanks dat niet aan de 24 uurstermijn werd voldaan – een ander tijdstip van het examen aangeboden, een tijdstip waarop mevrouw Y. het paspoort weer in bezit zou hebben en dat het theorie-examen nog geldig zou zijn. De examinerator gaf aan dat zij

bereid was op haar vrije dag daarvoor terug te komen.

Mevrouw Y. had echter aangegeven dat dat niet mogelijk was omdat haar rijsschool wegens vakantie van haar instructeur geen auto ter beschikking zou hebben. De examinator gaf in overweging een andere rijsschool te zoeken die wel een auto ter beschikking zou kunnen stellen, maar mevrouw Y. had die mogelijkheid onbenut gelaten.

Dat het tonen van een identiteitsbewijs na afloop van het examen niet is toegestaan, heeft aldus het CBR, de volgende reden. Dit zou het risico meebrengen dat een rechtsgeldig examenresultaat wordt behaald waaraan vervolgens geen uitvoering kan worden gegeven.

Beoordeling

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

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 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.

Naar aanleiding van een eerder onderzoek door de Nationale ombudsman in een geval waarin iemand door overmacht niet kon beschikken over een identiteitsbewijs voor het praktijkexamen heeft het CBR maatregelen getroffen die ruimte bieden voor het vinden van oplossingen voor daarvoor in aanmerking komende gevallen.

Dit houdt in dat kandidaten die uiterlijk 24 uur voorafgaand aan het examen aan het CBR doorgeven dat het identiteitsbewijs vermist (in het geval van verzoeker: niet beschikbaar) is, die kandidaten een nieuw examenmoment krijgen aangeboden, mits zij beschikken over een aantal documenten zoals onder andere een gewaarmerkt proces-verbaal van aangifte en een gewaarmerkt bewijs van (spoed)aanvraag van een nieuw identiteitsbewijs. Het CBR heeft uitsluitend een inspanningsverplichting om, binnen de planningsmogelijkheden, het nieuwe examenmoment zo snel mogelijk te plannen.

In het geval van mevrouw Y. stelt verzoeker dat eerder dan op het tijdstip van het praktijkexamen met het CBR overlegd is over de situatie, maar dat het CBR geen oplossing aandroeg.

Het CBR heeft in reactie hierop aangegeven dat – op basis van intern onderzoek- een dergelijk overlegmoment niet had plaatsgevonden. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat er geen sprake is geweest van een eerder contactmoment, nu mevrouw Y. daarover in de interne klachtbehandeling niet heeft gerept en hierop ook niet meer is teruggekomen na kennisneming van de reactie van het CBR op de klacht bij de Nationale ombudsman.

Wat hier ook van zij, uit de stukken valt vast te stellen dat mevrouw Y. op het tijdstip van het praktijkexamen haar situatie aan de examinator voorlegde.

Door het vereiste om minimaal 24 uur van te voren aan te geven dat een identiteitsbewijs niet voorhanden is, los te laten op het moment dat mevrouw Y. voorafgaand aan het praktijkexamen de situatie voorlegde en mevrouw Y. niettemin een nieuw examen-moment aan te bieden op korte termijn, heeft de examinator zich hulpvaardig en oplossingsgericht opgesteld. Haar voorstellen waren pragmatisch en realistisch.

Dat mevrouw Y. geen verdere uitvoering heeft gegeven aan de suggestie een andere rijkschool in te schakelen omdat de rijkschool van mevrouw Y. op de voorgestelde datum geen auto ter beschikking had, doet daar niet aan af. Het had op de weg van mevrouw Y. gelegen om daarop actie te ondernemen. Ook had zij bij de gemeente meteen na inlevering van haar paspoort aan het Chinese consulaat via een spoedprocedure een identiteitskaart kunnen verkrijgen. Deze worden doorgaans na een werkdag afgegeven.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 20 oktober 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Eelderwolde, met een klacht over een gedraging van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) te Rijswijk.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het CBR verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd

verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift 20 oktober 2012 met bijlagen

Reactie CBR 11 maart 2013 met bijlagen

Reactie verzoeker 28 april 2013