



# Rapport

Rapport over een klacht over het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

**Datum: 6 november 2013**

**Rapportnummer: 2013/162**

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker treft op de website van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (hierna: CBR) verouderde informatie aan over de regels die gelden voor het rijden op een lichte en zware motor. Hij voelt zich benadeeld door de foute informatie en dient een klacht in bij het CBR. Verzoeker hoopt alsnog onder de oude regels te kunnen vallen. Het CBR acht zijn klacht ongegrond. Verzoeker vraagt daarom de Nationale ombudsman om hulp. De Nationale ombudsman besloot een onderzoek in te stellen en hanteerde, als basis voor zijn onderzoek en oordeel, de volgende klachtformulering:

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen onjuiste informatie heeft geplaatst op de website over de nieuwe regels die sinds 19 januari 2013 gelden voor het rijden op een lichte en zware motor.

## WAT IS ER GEBEURD?

In oktober 2012 begint verzoeker aan zijn motorrijopleiding. Zijn rijinstructeur raadt hem aan om vóór 19 januari 2013 zijn rijbewijs te behalen, omdat vanaf die datum de regels voor het rijden op een lichte en zware motor gaan veranderen. Verzoeker doet daarom op 3 januari 2013 praktijkexamen voor een lichte motor. Helaas slaagt hij niet.

Verzoeker zoekt vervolgens op het internet uit wat de veranderingen inhouden. Op de website van het CBR treft hij de informatie aan die hij zoekt. Eerst moet hij een rijbewijs behalen voor een lichte motor, omdat hij jonger is dan 21 jaar. Na twee jaar kan hij overstappen op een zwaardere motor. Daarvoor is volgens de website niet vereist om opnieuw een praktijkexamen af te leggen.

Familie en vrienden brengen verzoeker echter aan het twijfelen over de geldende regels. Zij vertellen aan verzoeker dat hij door de nieuwe regels niet zo maar na twee jaar kan overstappen op een zwaardere motor, maar dat hij daarvoor opnieuw een rijexamen moet afleggen. Om na te gaan hoe het zit, belt verzoeker op 12 april 2013 met het CBR. Uit dit telefoongesprek blijkt dat verzoeker inderdaad opnieuw een motorrijexamen zal moeten afleggen, indien hij na twee jaar op een zwaardere motor wil gaan rijden. Het CBR geeft volgens verzoeker aan dat de informatie niet helemaal duidelijk is geplaatst op de website en verwijdt diezelfde dag de foutieve informatie.

## WAT VINDT VERZOEKER?

Verzoeker voelt zich benadeeld door de onjuiste informatie die hij aantrof op de website van het CBR. Na 19 januari 2013 ging hij door met de rijlessen voor een lichte motor in de veronderstelling dat hij na twee jaar automatisch op een zware motor zou kunnen rijden. Indien hij had geweten dat dit niet mogelijk was, dan zou hij geen rijlessen hebben gevolgd en geen rijexamen hebben afgelegd voor een lichte motor. In plaats daarvan zou hij hebben gewacht met het behalen van zijn motorrijbewijs tot hij 24 jaar zou zijn. Op deze

leeftijd kan hij immers direct een examen afleggen voor een zware motor.

Dat door het CBR is aangegeven dat er andere berichten op de website stonden met de juiste informatie, vindt verzoeker onvoldoende. Hij vond de informatie die hij nodig had op de website van het CBR. Er was dus geen aanleiding om verder te zoeken. Hij heeft het gevoel dat het CBR de fout bij hem neerlegt.

Verzoeker vindt het redelijk dat hij in overeenstemming met de informatie die hij op de website aantrof, alsnog onder de regels valt die golden vóór 19 januari 2013.

#### WAT VINDT HET CBR?

Naar aanleiding vande interne klacht van verzoeker, is het CBR in eerste instantie van mening dat het niet is tekortgeschoten in de informatievoorziening. Ter onderbouwing wijst het CBR op een tweetal nieuwsberichten die het op 14 september 2012 respectievelijk 18 januari 2013 op zijn website heeft geplaatst. Het CBR acht de klacht daarom ongegrond. Bovendien kan het CBR niet afwijken van de wetgeving die als gevolg van de invoering van Europese regelgeving is ingevoerd.

De vragen die de Nationale ombudsman stelt over de klacht van verzoeker, zijn voor het CBR aanleiding om zijn standpunt te herzien. Het CBR legt uit dat een overgangsregeling bij de invoering van de derde Europese richtlijn ontbrak. Daarom moest het CBR, tot de implementatie op 19 januari 2013, kandidaten op de website informeren over de regels die vóór en ná 19 januari 2013 golden bij het verkrijgen van een motorrijbewijs. Daarnaast werden kandidaten met een brochure die werd uitgereikt na afloop van het theorie-examen, op de hoogte gesteld van de nieuwe regels. Op de implementatiedatum van de nieuwe Europese regels is de informatie over de regels die golden vóór 19 januari 2013 op inactief gezet op de website. Het CBR ging er vanuit dat deze informatie vanaf dat moment niet meer toegankelijk was.

Direct nadat verzoeker op 12 april 2013 aan het CBR meldde dat er foutieve informatie op de website stond heeft het CBR een kort intern onderzoek gedaan. Hieruit bleek dat de oude informatie, die per 19 januari 2013 op "inactief" was gezet, niet via de website van het CBR was te bereiken. Echter, via links op externe websites was deze pagina wel nog toegankelijk. Binnen 20 minuten na het telefoongesprek met verzoeker is de betreffende informatie volledig verwijderd zodat deze ook niet meer via externe links toegankelijk was.

Het CBR is van mening dat de informatie op zijn website zowel voor als na 19 januari 2013 op zichzelf correct was. Echter, de mogelijkheid om via een link op een externe website informatie op te halen die niet overeenkomt met de op dat moment geldende regels had niet mogen bestaan. Voor het CBR bestaat dan ook aanleiding om het eerdere standpunt te herzien, in die zin dat het CBR in gebreke is gebleven door de betreffende informatie pas op 12 april 2013 definitief ontoegankelijk te maken. Het CBR ziet de klacht op dit punt

als gegrond.

Om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen, is besloten om digitale informatiedragers niet meer op "inactief" te zetten indien er sprake is van verouderde of onjuiste informatie. Dergelijke informatie zal voortaan onmiddellijk van de website worden verwijderd.

Het CBR blijft bij zijn standpunt dat het niet mogelijk is om verzoeker alsnog onder de oude regels te laten vallen, omdat de huidige wetgeving dit niet toestaat. Wel acht het CBR het redelijk om verzoeker een gratis examenmogelijkheid aan te bieden.

#### WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de klacht van verzoeker aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Dit betekent onder meer dat de overheid zorg draagt voor actuele, tijdige en consistente informatieverstrekking via het internet over wijzigende regelgeving, zodat de burger in staat wordt gesteld om hierop te anticiperen.

De Nationale ombudsman constateert dat het CBR op verschillende manieren de burger heeft geïnformeerd over de wijzigingen in de regelgeving over het rijden op een lichte en zware motor. Zo heeft het CBR aan kandidaten na afloop van het theorie-examen een brochure uitgedeeld met daarin informatie over de nieuwe regels. Daarnaast heeft het CBR vanaf september 2012 op de website nieuwsberichten geplaatst waarin informatie is gegeven over de wijzigende regelgeving. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het CBR actief en tijdig informatie verstrekt om burgers op de hoogte te stellen van de wijzigende regels.

De Nationale ombudsman constateert verder dat het CBR heeft geprobeerd zorg te dragen voor consistente en actuele informatie, door de webpagina met de oude regels vanaf 19 januari 2013 op "inactief" te zetten. Het CBR ging er van uit dat deze informatie vanaf dat moment niet meer toegankelijk was. Echter, door de melding van verzoeker bleek dat de verouderde informatie ook ná 18 januari 2013 nog op het internet te vinden was. Het CBR heeft daarom meteen een kort intern onderzoek gedaan en de informatie binnen 20 minuten na het telefoongesprek alsnog volledig verwijderd.

De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoeker de informatie vond die hij nodig had op een webpagina van het CBR. Verzoeker mocht er naar het oordeel van de Nationale ombudsman van uit gaan dat de informatie die hij aantrof correct was. Hoewel de webpagina met de verouderde informatie enkel te bereiken was via externe links, leek de informatie actueel en afkomstig van het CBR. Ook van de burger mag een inspanning

verwacht worden om zich goed te laten informeren over de voor hem relevante regels, maar de Nationale ombudsman vindt het in dit geval begrijpelijk dat verzoeker niet verder heeft gezocht.

Daarbij acht de Nationale ombudsman van belang dat de overheid in steeds grotere mate gebruik maakt van informatieverstrekking via het internet. Van burgers wordt verwacht dat zij zich via het internet laten informeren over hun rechten en plichten. De Nationale ombudsman vindt daarom dat een burger er op moet kunnen vertrouwen dat de informatieverstrekking door de overheid via internet correct is. Doordat het CBR onvoldoende zorg heeft gedragen voor het ontoegankelijk maken van de onjuiste informatie over de geldende regels, heeft er bij verzoeker verwarring kunnen ontstaan. Hierdoor is hij niet in staat is gesteld om te anticiperen op de gewijzigde regelgeving.

Het getuigt naar het oordeel van de Nationale ombudsman overigens wel van grote voortvarendheid dat, nadat op 12 april 2013 werd geconstateerd dat er onjuiste informatie op de website stond vermeld, het CBR onmiddellijk actie heeft ondernomen.

Gelet op het voorgaande vindt de Nationale ombudsman het niet terecht dat het CBR in eerste instantie de klacht van verzoeker ongegrond verklaarde onder verwijzing naar nieuwsberichten op de website van het CBR die wel de juiste informatie bevatten. De Nationale ombudsman merkt op dat het onvermijdelijk is dat de overheid fouten maakt. Dat geldt zeker ook voor de informatieverstrekking via het internet waarbij zich technische problemen kunnen voordoen. Of bij informatieverstrekking over regelgeving die snel verandert. De Nationale ombudsman vindt het van belang dat wanneer wordt geconstateerd dat er foute informatie is verstrekt, de overheid dit erkent en daar eventueel gevolgen aan verbindt indien een burger daardoor is benadeeld. Bovendien kan dit aanleiding zijn om te bezien hoe dergelijke fouten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging in zoverre niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking, dat het CBR heeft nagelaten om de informatie over de verouderde regels over het rijden op een lichte en zware motor tijdig volledig ontoegankelijk te maken.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat het CBR in reactie aan de Nationale ombudsman aangeeft dat het in gebreke is gebleven door de verouderde informatie pas op 12 april 2013 definitief ontoegankelijk te maken. Terecht stelt het CBR vast dat het niet mogelijk is om verzoeker alsnog onder de oude regels te laten vallen, omdat de nieuwe wetgeving deze ruimte niet biedt. Het CBR verbindt daaraan naar het oordeel van de Nationale ombudsman een passende reactie door aan verzoeker een gratis examenmogelijkheid aan te bieden. Bovendien neemt de Nationale ombudsman met instemming kennis van de voornemens van het CBR om in de toekomst te voorkomen dat verouderde informatie alsnog op het internet toegankelijk is.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer