



# Rapport

**Datum: 19 mei 2003**

**Rapportnummer: 2003/132**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR), regio West-Zuid te Rijswijk, hem tot driemaal toe niet het juiste uitslagformulier van zijn theorie-examen voor het rijbewijs B heeft meegegeven.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat een baliemedewerkster van het CBR hem op 7 september 2002, toen hij haar vroeg om hem opheldering te geven over deze kwestie, heeft meegedeeld niet te kunnen nagaan wat er aan de hand was en hem indirect heeft beschuldigd van fraude.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de afgegeven uitslagformulieren

1. Van een bestuursorgaan dat examens afneemt, mag worden verwacht dat het alle relevante gegevens zorgvuldig registreert, en dat het er zoveel mogelijk voor zorgt dat vergissingen bij de uitslagen worden voorkomen.

2. Volgens verzoeker heeft de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk (het CBR) hem van drie theorie-examens voor het rijbewijs B het uitslagformulier van een andere kandidaat meegegeven. Deze kandidaat was alledrie de keren gezakt voor het examen. Verzoeker deed bij brief van 16 september 2002 zijn beklag bij het CBR. In zijn klachtbrief deelde hij onder meer mee dat hij verwachtte dat het CBR hem de kosten van de drie bedoelde examens zou vergoeden. Bij zijn brief stuurde hij kopieën mee van de uitslagformulieren van een andere, vrouwelijke, examenkandidaat. Het ging om de theorie-examens van 7 mei, 4 juni en 25 juni 2002.

3. Het CBR deelde bij brief van 29 oktober 2002 aan verzoeker mee dat het zijn klacht niet terecht achtte. Daarbij wees het CBR er onder meer op dat uit het interne onderzoek geen feiten naar voren waren gekomen die erop wezen dat er door het CBR vergissingen waren begaan bij de afgifte van de uitslagen van de examens waaraan verzoeker had deelgenomen.

4. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf het CBR een nadere toelichting op de gang van zaken bij theorie-examens en op de procedure die wordt gevolgd met het oog op het voorkómen van verwisselingen. Voorts verstrekke het CBR in het kader van het onderzoek de computerlogs van de theorie-examens van 7 mei, 4 juni en 25 juni 2002.

5. Over de gevolgde procedure wees het CBR erop dat alle examenkandidaten vooraf op hun papieren worden gecontroleerd, dat zij allen een tafelnummer krijgen, en dat zij nadat zij hebben plaatsgenomen per plaats worden gecontroleerd op legitimatie en tafelnummer.

Na afloop van het examen worden eerst de kandidaten die zijn gezakt via hun tafelnummer opgeroepen, waarna zij het uitslagformulier ontvangen. Bij deze gelegenheid worden hun ook hun pasfoto en uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie teruggegeven. Daarbij wordt aan hen verzocht deze documenten te controleren. Bij een nieuwe examenaanvraag kunnen zij deze documenten namelijk opnieuw gebruiken.

5. Uit de computerlogs kan worden opgemaakt dat verzoeker op 4 juni 2002 niet heeft deelgenomen aan het examen, en dat hij voor de twee andere examens een onvoldoende resultaat heeft behaald. De vrouw van wie verzoeker kopieën van de uitslagformulieren heeft verstrekt, heeft alledrie de keren onvoldoende vragen correct beantwoord.

7. Gezien de procedure zoals die door het CBR is beschreven en gezien de overgelegde computerlogs, acht de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat het CBR verzoeker op 7 mei, op 4 juni en op 25 juni 2002 telkens het uitslagformulier van een andere kandidaat heeft verstrekt.

8. Verzoeker heeft van het CBR verlangd dat hem in ieder geval de kosten van drie theorie-examens worden vergoed. Afgezien van het feit dat uit de desbetreffende computerlogs blijkt dat verzoeker bij de examens van 7 mei en van 25 juni 2002 onvoldoende vragen goed heeft beantwoord en afgezien van het gegeven dat verzoeker op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt dat hij heeft deelgenomen aan het examen van 4 juni 2002, bestaat er gezien hetgeen onder 7. is overwogen geen grond voor vergoeding van de examenkosten. Het is dan ook begrijpelijk dat het CBR het daartoe strekkende verzoek niet heeft gehonoreerd.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de bejegening

1. Medewerkers van bestuursorganen behoren zich tijdens hun contacten met burgers professioneel op te stellen.

2. Volgens verzoeker heeft de medewerkster van het CBR die hem op 7 september 2002 te woord stond toen hij om opheldering vroeg, te kennen gegeven dat zij niet kon nagaan wat er aan de hand was en hem indirect beschuldigd van fraude.

3. De betrokken medewerkster van het CBR heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaard dat zij, toen verzoeker zich samen met zijn zwager aan de balie meldde met de mededeling dat hij tot drie keer een uitslagformulier van een andere, vrouwelijke, kandidaat had meegekregen, onmiddellijk en in stellige bewoordingen heeft gereageerd met de mededeling dat dat helemaal niet kon.

Volgens haar heeft verzoekers zwager vervolgens gesuggereerd dat zij hem beschuldigde van valsheid in geschrifte. De medewerkster van het CBR reageerde daarop met een

opmerking die erop neerkwam dat zij inderdaad niet uitsloot dat er sprake was een poging tot fraude.

Daarnaast heeft deze medewerkster verzoeker in overweging gegeven zijn klacht op papier te zetten, hetgeen verzoeker ook heeft gedaan.

4. Gezien de door het CBR tijdens theorie-examens gevolgde procedure (zie Bevindingen, onder **C.**) is het zeer onwaarschijnlijk dat een (mannelijke) examenkandidaat tot drie keer toe het uitslagformulier van een vrouwelijke kandidaat mee naar huis krijgt. Gelet daarop is het begrijpelijk dat de betrokken CBR-medewerkster in een eerste reactie op verzoekers mededeling dat hij drie keer het formulier van een andere kandidaat had meegekregen, heeft gereageerd met de opmerking dat dat helemaal niet kon.

Nu het vervolgens verzoekers zwager zelf is geweest die in reactie daarop heeft gesuggereerd dat het hier dus kennelijk om een poging tot fraude ging, is het begrijpelijk dat de betrokken medewerkster die mogelijkheid heeft opengehouden. Van een directe beschuldiging daartoe aan het adres van verzoeker of van zijn zwager is geen sprake geweest.

Ten slotte is het begrijpelijk dat de betrokken medewerkster op 7 september 2002 heeft meegedeeld niet te kunnen nagaan wat er precies aan de hand was, en verzoeker in plaats daarvan in overweging heeft gegeven zijn klacht schriftelijk aan het CBR kenbaar te maken.

5. Gezien het voorgaande bestaat er geen grond de betrokken medewerkster van het CBR te verwijten dat zij verzoeker en/of zijn zwager op 7 september 2002 onheus heeft bejegend.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **Onderzoek**

Op 13 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Leidschendam, met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het 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.

Daarbij werden het CBR enkele specifieke vragen gesteld.

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

Daarna werd bij het CBR telefonisch nog een toelichting op enkele punten gevraagd.

Voorts werd de betrokken medewerkster van het CBR telefonisch gehoord.

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

Zowel het CBR als de betrokken medewerkster van het CBR deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. FEITEN**

1. Verzoeker deed in 2002 elf keer, voor het laatst op 16 juli 2002, theorie-examen voor het rijbewijs B bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR), regio West-Zuid te Rijswijk. Hij werd telkens afgewezen omdat hij minder dan 45 van de vijftig vragen goed had.

2. Op 4 september 2002 nam verzoeker telefonisch contact op met het CBR met de mededeling dat hij had geconstateerd dat hij van drie door hem afgelegde examens het uitslagformulier van een ander had meegekregen.

Op zaterdag 7 september 2002 ging verzoeker vervolgens samen met zijn zwager naar het CBR te Rijswijk om deze kwestie te bespreken.

3. Bij brief van 16 september 2002 diende verzoeker bij het CBR een klacht in. Hij schreef het CBR het volgende:

“...Ik heb drie keer bij u mijn theorie-examen afgelegd voor Rijbewijs B, alle drie de keren ben ik gezakt. Drie keer achtereenvolgend zwaar teleurgesteld in mijzelf.

Achteraf constateer ik dat er op de examenuitslag formulier, op alle drie, tot mijn grote verbazing, niet mijn naam en geboortedatum staan vermeld maar dat van een andere persoon?! Er is dus door het CBR drie! keer achtereenvolgend een fout gemaakt en de consequenties hiervan zijn voor mij (nog) niet geheel duidelijk te overzien.

Op 4 september jl. heb ik meteen naar uw organisatie gebeld om een verklaring voor deze fouten. Na een hoop gewacht, navraag en doorverbonden te zijn konden ze me niet helpen. Ik werd vriendelijk verzocht om in persoon naar het hoofdkantoor in Rijswijk te gaan.

Op zaterdag 7 september ben ik dan naar het CBR in Rijswijk gegaan om opheldering over de door het CBR gemaakte fouten te krijgen. Eenmaal aan de balie gekomen word ik buitengewoon onaangenaam verrast door de behandeling van mijn klacht door de op dat moment aanwezige medewerkster van uw organisatie. Zonder nog het probleem goed aan te horen werd ik al indirect van fraude en valsheid in geschrifte beschuldigd. Mij werd letterlijk gezegd: "Nou meneer dit kunnen wij niet meer nakijken, weet u hoeveel mensen aan de balie komen die hiermee frauderen?"

Ik werd al meteen in een hoekje gestopt alsof ik een oplichter en een fraudeur ben. In plaats dat er eerst bijvoorbeeld even goed over nagedacht wordt wat ik gemeld heb of dat er even overleg wordt gepleegd met een andere collega krijg ik dit soort vooroordelen naar me geworpen. In mijn ogen hadden er op zijn minst excuses aangeboden moeten worden maar integendeel ik krijg nog de zwarte Piet toegeschoven alsof ik maar beter naar mijn papieren had moet kijken. Misschien is er een klein verwijt mij aan te rekenen maar de fout van het CBR is vele malen groter, als ik zie dat ik gezakt ben dan ben ik op dat moment zodanig teleurgesteld dat ik niet nog eens even kijk of mijn naam en geboortedatum netjes op het formulier staan.

De opvang van mijn probleemstelling aan de balie was zo arrogant en bijdehand dat ik deze behandeling absoluut niet onopgemerkt aan mij voorbij zal laten gaan. Het was net of ik van een koude kermis thuis was gekomen, deze reactie van uw organisatie had ik absoluut niet verwacht. Daarom verwacht ik van u dat u deze slechte behandeling van uw kant ten aanzien van mij rechtzet en mijn examenkosten van alle drie de keren volledig vergoedt..."

Met zijn klachtbrief stuurde verzoeker kopieën mee van drie uitslagformulieren van theorie-examens die waren afgelegd op 7 mei, 4 juni en 25 juni 2002. De drie formulieren stonden alle op naam van een zekere mevrouw E. en de uitslag was telkens "niet geslaagd".

4. Het hoofd van de regio West-Zuid van het CBR reageerde bij brief van 29 oktober 2002 als volgt op verzoekers klacht:

“...Naar aanleiding van uw brief van 16 september jl. inhoudende een klacht omtrent de gang van zaken rond de volgens u op 7 mei, 4 juni en 25 juni door u afgelegde theorie-examens, delen wij u mede dat ter zake een onderzoek is ingesteld.

In uw brief schrijft u dat op uw uitslagformulieren niet uw naam en geboorte datum staan vermeld maar de gegevens van een andere persoon. U geeft aan dat het voor u niet is te overzien welke consequenties deze mogelijke vergissing voor u heeft. Toen u dit probleem voor wilde leggen aan een van onze medewerkers werd u op een arrogante wijze benaderd en dit kunt u niet aan u voorbij laten gaan.

Tijdens ons onderzoek hebben wij het volgende geconstateerd. Van elke theoriesessie houden wij een dagstaat bij waarop staat vermeld wie er examen hebben gedaan en een zogenaamd computerlog van de behaalde resultaten. Volgens deze gegevens hebben op 7 mei 2002 zowel de heer (verzoeker; N.o.) (43 vragen juist beantwoord) als mevrouw E. (41 vragen juist beantwoord) examen gedaan. Volgens onze gegevens hebben op 25 juni beide personen wederom examen gedaan. Op die dag had (verzoeker; N.o.) 44 vragen goed en mevrouw E. 44. Op 4 juni om 15.00 uur heeft alleen mevrouw E. examen gedaan met het resultaat van 39 goed beantwoorde vragen.

Verder is uit ons onderzoek naar voren gekomen dat tijdens het door mevrouw E. op 4 juni 2002 afgelegde examen aanvankelijk een ander kandidaatsnummer is ingegeven in het systeem. Dit is voor ons een duidelijk bewijs dat er geen sprake kan zijn van een typefout omdat op zo'n moment de volledige gegevens weer opnieuw worden ingegeven en het uitgesloten is dat in plaats van de naam (verzoeker; N.o.) de naam E. wordt ingegeven.

Bovendien worden er voorafgaande aan ieder examen zowel als na afloop daarvan door onze medewerkers enkele controles toegepast. Zo checken onze medewerkers voordat het examen begint aan de hand van de examenkaart met pasfoto of alle kandidaten aan de juiste tafel hebben plaatsgenomen. Pas als dit met zekerheid vaststaat, worden de gegevens in de computer ingevoerd zodat de gegeven antwoorden met zekerheid aan de juiste persoon worden gekoppeld.

Na afloop krijgen allereerst de gezakte kandidaten hun examenbescheiden persoonlijk overhandigd waarbij wederom een visuele controle plaatsvindt of de juiste bescheiden aan de juiste persoon worden teruggegeven.

Het is ons dan ook absoluut onduidelijk hoe u in het bezit bent gekomen van drie uitslagformulieren van een andere kandidaat. Tevens verbaast het ons dat u pas zo'n 12 weken na de laatste volgens u door ons begane vergissing reageert en dit ook bij de eerdere twee afgelegde examens niet hebt opgemerkt.

Het is jammer dat u het optreden van onze medewerkers als arrogant hebt ervaren. Helaas is het op basis van de door u verstrekte gegevens niet meer te achterhalen welke van onze

medewerkers u te woord heeft gestaan. Wij verzekeren u dat het CBR er alles aan doet om onze klanten op een vriendelijke wijze te benaderen.

Uit ons onderzoek zijn geen feiten naar voren gekomen die erop wijzen dat er door ons vergissingen zijn begaan bij de afgifte van de examenuitslagen van de door u afgelegde examens. Bijgevolg achten wij uw klacht hieromtrent niet terecht...”

## B. STANDPUNT VERZOEKER

1. Het standpunt van verzoeker is opgenomen onder Klacht.

2. In zijn verzoekschrift merkte verzoeker nog het volgende op:

“...Ik word door het CBR meegedeeld dat ik op 7 mei 43 en 25 juni 44 vragen juist heb beantwoord; hoe kan ik controleren of dat wat zij zeggen ook daadwerkelijk klopt? Er wordt verder geen bewijs geleverd dat dit zo is, immers ik heb de uitslagformulieren van iemand anders! De zogenaamde dagstaat en computerlog van het CBR hebben duidelijk bewezen niet zonder meer betrouwbaar te zijn, evenmin als de werkwijze van de medewerkers van het CBR, die vóór en na het examen allerlei controles uitvoeren. Want als ze dit wel goed hadden gedaan had dit probleem zich nu niet voorgedaan en had dit mij, het CBR en u heel wat tijd en moeite bespaard.

Het CBR erkent zijn fouten niet en probeert de schuld in mijn schoenen te schuiven door te beweren dat ik pas 12 weken na de laatst geconstateerde fout van het CBR reageer.

Voor de goede orde wil ik mededelen dat ik in die tussentijd zes weken op vakantie ben geweest en het trouwens niet mijn taak is om hun werk (goed) te doen. Dat neemt niet weg dat ik dit bij deze alsnog heb geconstateerd. Als het aan het CBR lag zou dit misschien nooit ontdekt worden of als ze dit toch zouden komen te ontdekken, zouden ze dit in de doofpot stoppen...”

## C. STANDPUNT CBR

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet het hoofd juridische zaken van het CBR het volgende weten:

“...Een theorie-examen wordt afgenomen in klassikaal verband, waarbij i.c. 42 kandidaten deelnamen. Alle kandidaten worden vooraf op hun papieren (betaling, pasfoto, uittreksel GBA) gecontroleerd. Zij krijgen een tafelnummer genoemd, waaraan zij moeten plaatsnemen. Na gezeten te zijn worden alle aanwezigen per plaats gecontroleerd op legitimatie en tafelnummer.

Nadat het examen heeft plaats gehad worden eerst de gezakte kandidaten opgeroepen door middel van het tafelnummer; deze personen ontvangen vervolgens de



computeruitslag met het behaalde resultaat op naam van degene aan de betreffende tafel, in combinatie met de pasfoto en het uittreksel GBA. Verzocht wordt om de terug ontvangen papieren te checken. De pasfoto en het uittreksel GBA kunnen door betrokkene immers opnieuw worden gebruikt voor een examenaanvraag.

Deze procedure wordt in alle theoriecentra gevolgd en dient ertoe om verwisselingen tijdens/bij een theorie-examen te voorkomen. CBR heeft in feite een eventuele verwisseling steeds tijdig vastgesteld en ongedaan gemaakt.

Er zijn geen klachten bekend van verwisselingen die ondanks de maatregelen zouden zijn voltooid. Het enige dat wel eens is voorgekomen is dat een setje documenten van een kandidaat vastgeclipd aan dat van een ander is uitgereikt. Dit handelen is in de praktijk altijd geconstateerd omdat dan een kandidaat zonder papieren was achtergebleven.

Uit het bovenstaande blijkt wel dat een fout niet of nauwelijks gemaakt wordt c.q. kan worden.

Vanwege deze strakke organisatie met een zeer geringe foutkans is de kans op een herhaling bij dezelfde kandidaat nagenoeg nul. Bijzonder is bovendien dat de heer (verzoeker; N.o.) ook in het bezit was van de uitslag van het examen van mevrouw E. van 4 juni 2002, bij welk examen hij **niet** aanwezig was!

Juist omdat hij geen examen aflegde op 4 juni 2002 is bij CBR het vermoeden gerezen dat de door de heer (verzoeker; N.o.) gesuggereerde verwisseling door hemzelf in gang is gezet.

In elk geval heeft hij contact gehad met mevrouw E. en heeft hij het bij haar aanwezige uitslagformulier in bezit gekregen.

De onmogelijkheid c.q. de hoge mate van onwaarschijnlijkheid van een fout aan de kant van CBR heeft in concreto geleid tot de uitspraak: "dat kan niet".

Deze uitspraak werd op de bewuste 7 september 2002 gedaan door de theorie-examenmedewerkster. De identiteit van deze persoon is inmiddels vastgesteld. (De betrokken medewerkster; N.o.) heeft op die zaterdagochtend de heer (verzoeker; N.o.) aan de balie ontvangen. Hij was vergezeld van een persoon, waarvan zij meende dat het een rechtshulpverlener was. De heer (verzoeker; N.o.) heeft zelf niets of vrijwel niets gezegd. De medewerkster was zo verbouwereerd door de vraagstelling dat zij vrij primair reageerde met de mededeling "dat kan niet".

CBR vermag niet in te zien in welk opzicht deze medewerkster betrokkene daardoor indirect beschuldigd zou hebben van fraude. Anderzijds heeft CBR er alle begrip voor dat de medewerkster zich op deze wijze over een ook bij nadere overweging onmogelijke situatie heeft uitgelaten..."

2. Bij zijn reactie stuurde het hoofd juridische zaken de zogenoemde computerlogs mee van de theorie-examens van 7 mei, van 4 juni en van 22 juni 2002.

In deze logs zijn onder meer de volgende gegevens opgenomen: de examendatum en de examenplaats, de naam van de examiner, de namen van alle examenkandidaten met hun voorletter(s), geboortedatum en -plaats, hun geslacht, de door ieder van hen gegeven antwoorden (code J of N voor "ja" of "nee") en per gegeven antwoord de code G (voor "goed") of F (voor "fout"), alsmede per kandidaat het totaal aantal juiste antwoorden.

Blijkens het computerlog van het examen van 7 mei 2002 hadden daaraan zowel verzoeker (tafel 5) als mevrouw E. (tafel 41) deelgenomen. Verzoeker had 43 van de 50 vragen juist beantwoord, mevrouw E. 41.

De naam van verzoeker komt niet voor op het computerlog van het examen van 4 juni 2002. Mevrouw E. had daar blijkens de genoteerde gegevens wel aan deelgenomen (tafel 42) en zij had 39 van de 50 vragen correct beantwoord.

Blijkens het computerlog van het examen van 25 juni 2002 hadden daaraan zowel verzoeker (tafel 35) als mevrouw E. deelgenomen (tafel 5).

Beiden hadden blijkens de genoteerde gegevens 44 van de 50 vragen correct beantwoord.

Van verzoeker waren de persoonsgegevens (naam, voorletter, geboortedatum [5 januari 1960], geslacht en geboorteplaats [Antakya]) steeds correct weergegeven.

De persoonsgegevens van mevrouw E. waren op de drie logs identiek weergegeven.

Haar geboortedatum is blijkens deze logs 5 februari 1969, haar geboorteplaats Sarikaya.

3. Het hoofd juridische zaken deelde in een nadere toelichting nog mee dat de examensessies in hun volledige bezetting op de computerlogs worden weergegeven, en dat alle deelnemers aan een examen een genummerde plaats hebben.

Voorts gaf hij een overzicht van de theorie-examens waaraan verzoeker vanaf 2001 had deelgenomen. Het ging om vijftien examens; het examen van 4 juni 2002 kwam niet voor in dit overzicht. Na het examen van 25 juni 2002 had verzoeker blijkens dit overzicht ook nog op 2 juli en op 16 juli 2002 examen gedaan, beide malen opnieuw met onvoldoende resultaat.

#### D. REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van de reactie van de zijde van het CBR, zoals weergegeven onder C, deelde verzoekers zwager namens verzoeker mee dat hij mevrouw E. nooit had ontmoet of had gekend.

Daarnaast suggereerde hij dat de medewerkers van het CBR een fout hadden gemaakt aangezien geboortedata en geboorteplaatsen van verzoeker en van mevrouw E. veel op elkaar lijken.

Over de gang van zaken op 7 september 2002 deelde hij het volgende mee:

“...Aangezien mijn zwager niet goed de Nederlandse taal beheerst ben ik met hem meegegaan voor uitleg, dit beantwoordt ook gelijk de opmerking van het CBR dat mijn zwager zelf niets of vrijwel niets gezegd zou hebben. Hier werd ons verhaal aan de dame achter de balie gelijk ongeloofwaardig geacht en ze bestempelde ons als oplichters. Het feit dat wij van buitenlandse komaf zijn was kennelijk voor haar genoeg aanleiding om ons van dit soort vooroordelen te beschuldigen. In haar optiek was het kennelijk zo dat dit soort praktijken wel vaker door buitenlanders zoals wij gedaan wordt...”

#### E. VERKLARING BETROKKEN MEDEWERKSTER CBR

De betrokken medewerkster van het CBR verklaarde in het kader van het onderzoek op 13 maart 2003 telefonisch dat zij op zaterdag 7 september 2002 baliedienst had in het CBR-gebouw te Rijswijk. Op een gegeven moment kwamen er twee mannen naar de balie, van wie er één het woord voerde. Volgens de CBR-medewerkster werd haar pas later duidelijk dat dit de zwager van verzoeker was. Volgens haar heeft verzoeker tijdens het bezoek aan het CBR niets gezegd. De zwager van verzoeker gaf haar drie uitslagformulieren met de mededeling dat hij verhaal kwam halen omdat drie keer het formulier van een andere kandidaat was meegegeven. De CBR-medewerkster zag onmiddellijk dat het om de uitslagformulieren van een Turkse vrouw ging, en zei daarop heel gedecideerd dat dat helemaal niet kon. Toen verzoekers zwager haar vroeg waarom dat dan niet kon, antwoordde zij met de opmerking dat het om de uitslagformulieren van een vrouw ging, en dat er bovendien verschillende nummers op stonden. Verzoekers zwager suggereerde vervolgens dat zij hem beschuldigde van valsheid in geschrifte of van oplichting. De betrokken medewerkster van het CBR reageerde daarop met de opmerking: “U moest eens weten, wij kijken nergens meer van op”, of met woorden van gelijke strekking. Voorts gaf zij verzoekers zwager in overweging zijn verhaal maar op papier te zetten; zijn brief zou dan als klacht worden behandeld.

Volgens de betrokken medewerkster is er op 7 september 2002 geen sprake is geweest van een escalatie; wel had zij het voorval direct aan haar leidinggevende gemeld.

Voorts verklaarde zij dat zij verontwaardigd was geweest over de suggestie van een herhaalde fout door het CBR, alsmede dat die verontwaardiging zichtbaar moet zijn geweest voor verzoeker en zijn zwager.

### **Achtergrond**