



# Rapport

**Datum: 12 juli 2007**

**Rapportnummer: 2007/149**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) hem onheus heeft bejegend toen hij begin mei 2006 op het kantoor van het CBR is langsgesproken.

## Beoordeling

Algemeen

1. Bij de eerste aanvraag van een rijbewijs, of een verlenging van een rijbewijs, dient de aanvrager een zogenaamde Eigen Verklaring in te vullen. Met deze Eigen Verklaring wordt een Verklaring van Geschiktheid bij het CBR aangevraagd. Het CBR beoordeelt namelijk de lichamelijke en geestelijke geschiktheid tot het besturen van motorrijtuigen. In dat verband kan het CBR vorderen dat iemand zich door een, door het CBR aangewezen arts, laat onderzoeken. De aanvrager moet zelf de kosten van het onderzoek betalen.

## Bevindingen

2. Verzoeker behaalde op achttienjarige leeftijd (in 1999) zijn rijbewijs B. Het CBR vorderde, naar aanleiding van verzoekers aanvraag om een verklaring van geschiktheid, dat verzoeker zich op eigen kosten door een arts liet keuren. Het CBR gaf, na kennisneming van de uitslag van die keuring, aan verzoeker een verklaring van geschiktheid met beperkte geldigheidsduur af.

3. Vervolgens wilde verzoeker in 2003 ook zijn rijbewijs C halen. Hij vroeg hiertoe opnieuw een verklaring van geschiktheid aan bij het CBR. Het CBR vorderde ook nu dat verzoeker zich op eigen kosten door een arts zou laten keuren. Omdat verzoeker het daarmee niet eens was, ging hij naar het regiokantoor van het CBR te Assen. Hij sprak met een bij het CBR werkzame arts. Deze arts zag van de vordering af. Op grond van de aanwezige informatie gaf het CBR een verklaring voor geschiktheid af met een beperkte geldigheidsduur. Een verklaring van geschiktheid voor rijbewijs E bij C, die verzoeker in de tussentijd had aangevraagd, gaf het CBR tegelijkertijd af.

4. In mei 2006 verstreek de geldigheid van de aan verzoeker verstrekte rijbewijzen. Ten behoeve van de verlenging van zijn rijbewijzen, diende verzoeker wederom een aanvraag in voor een verklaring van geschiktheid bij het CBR. Het CBR vorderde dat verzoeker zich op eigen kosten door een arts zou laten keuren.

5. Verzoeker kon zich er niet in vinden dat hij weer moest worden gekeurd door een arts. Hij vond dat al die keuringen op eigen kosten hem teveel geld gingen kosten. Hij zocht daarom telefonisch contact met een arts van het CBR, de heer Bo., over de vordering. Het

gesprek verliep niet naar tevredenheid van verzoeker. Verzoeker ging daarom met zijn vader naar het regiokantoor van het CBR, met als doel de heer Bo. te spreken.

6.1 Volgens verzoeker had het CBR hem onheus bejegend bij zijn bezoek aan het regiokantoor. Verzoeker, noch andere betrokkenen, kunnen zich de precieze datum van het gebeuren herinneren.

6.2 Volgens verzoeker deed zich het volgende voor.

Verzoeker vroeg aan de baliemedewerkster of hij de arts, de heer Bo., kon spreken. De baliemedewerkster belde naar boven, kondigde aan dat verzoeker er was en vroeg of de arts hem te woord wilde staan. De arts wilde uitsluitend telefonisch contact. Verzoeker bleef zitten om te wachten tot iemand hem netjes te woord wilde staan. Na drie kwartier kwam er iemand om hem te woord te staan. Dat was niet de arts Bo., maar de heer Br. Verzoeker legde de situatie aan de heer Br. uit. De heer Br. vertelde dat hij verzoeker er verder ook niet mee kon helpen. Hij zei dat verzoeker zich moest laten keuren omdat de arts dit had gezegd. Hij zei dat verzoeker moest vertrekken en gewoon telefonisch contact met de arts kon opnemen. Verzoeker bleef erbij dat hij de arts persoonlijk wilde spreken. Volgens de heer Br. kon dit echter niet en moest verzoeker vertrekken. Verzoeker is blijven zitten. Later kwam de heer Br. naar verzoeker toe en zei dat hij de arts Bo. kon spreken. Hij bracht verzoeker naar een kantoortje. In het kantoortje werd hem een telefoon in de hand gedrukt en moest verzoeker de arts telefonisch te woord staan. Verzoeker deed dat, maar meent dat er absoluut niet met arts Bo. te spreken valt.

7. Bij brief van 29 mei 2006 reageerde het CBR in het kader van de interne klachtbehandeling op verzoekers brief van 9 mei 2006. Het CBR gaf daarin aan dat de procedure meerdere malen aan verzoeker was uitgelegd en dat hij in de gelegenheid was gesteld om de arts uitgebreid telefonisch te spreken. Het CBR achtte de klacht niet gegrond.

8.1 In het kader van het onderzoek naar de klacht door de Nationale ombudsman, liet het CBR weten dat de afhandelingsprocedure van de Eigen Verklaring niet in een gesprek met de arts voorziet. Het is niet de gewoonte dat artsen van het CBR betrokkenen te woord staan. In incidentele gevallen kan dit echter wel voorkomen.

8.2 Verder legde het CBR een schriftelijke verklaring over van de heer Br. Op 24 januari 2007 hoorde de Nationale ombudsman de heer Br. De heer Br., die inmiddels niet meer werkzaam was bij het CBR, leidde de administratie die de besluiten van de artsen moest uitvoeren. Hij had daarom veel met de heer Bo. te maken. Hij was echter niet van dezelfde afdeling noch de meerdere van de heer Bo. Zij vielen hiërarchisch beiden direct onder het regiohoofd.

De heer Br. verklaarde het volgende.

“De heer Bo. heeft voorafgaand aan de dag dat (verzoeker; N.o.) het CBR bezoekt een telefoongesprek met (verzoeker; N.o.). Tijdens dit gesprek legt hij uit dat de verlenging, op grond van bestaande medische informatie, niet zomaar kan worden verleend. Verzoeker kent de procedure en weet dat hij opnieuw naar een (arts; N.o.) zal moeten. Dit accepteert hij niet en hij wil daarom de heer Bo. persoonlijk spreken. De heer Bo. meldt dat de procedure van het CBR niet voorziet in een persoonlijk gesprek. Vragen kunnen alleen telefonisch gesteld worden tussen 13.15 uur en 15.00 uur.

(...)

(Verzoeker; N.o.) en zijn vader komen vervolgens naar het CBR. De balie belt naar boven en vraagt of de heer Bo. beneden wil komen omdat (verzoeker; N.o.) weigert weg te gaan voordat hij de heer Bo. heeft gesproken. De heer Bo. wil niet naar beneden komen en uiteindelijk ga ik naar beneden om (verzoeker; N.o.) in ieder geval te woord te staan. Ik bied de heren wat te drinken aan en leg nogmaals de procedure uit. Beiden laten me keurig uitpraten, maar willen niet weg alvorens de heer Bo. te hebben gesproken. Ze willen hem zelfs opwachten tot na werktijd. (...)

Toen bleek dat (verzoeker en zijn vader; N.o.) niet weg wilden gaan, ben ik weer naar boven gegaan om te overleggen met het regiohoofd over alternatieven. (...) Omdat de vader het woord voerde, wilde ik de zoon apart met de heer Bo. laten spreken, om te kunnen achterhalen wat er voor hem speelde. Ik heb duidelijk gezegd dat het om een telefoongesprek ging. Het telefoongesprek vond plaats in het kantoortje van de conciërge. Ik ben tijdens het telefoongesprek in het kantoortje gebleven om te zien hoe het telefoongesprek zou verlopen. (Verzoeker; N.o.) vroeg de heer Bo. waarom hij de toelichting niet persoonlijk kwam geven. Hij zei dat hij hem in de ogen wilde kijken. Het werd een welles-nietes-gesprek. Toen het telefoongesprek was afgelopen heb ik (verzoeker; N.o.) nog even laten bedaren in het kantoortje. Toen het rode in zijn gezicht was gezakt zijn we teruggegaan naar zijn vader, die met de conciërge nog in de hal zat. Vader en zoon hebben toen besproken hoe het gesprek ging en wat ze nu verder gingen doen. (Verzoeker; N.o.) zei dat hij geen stap verder was gekomen met de heer Bo. Uiteindelijk hebben ze samen het pand van het CBR verlaten.

Gevraagd naar de dreigendheid van de situatie liet de heer Br. weten dat hij de hele situatie niet bedreigend vond voor zichzelf. Hij had namelijk met de conciërge afgesproken dat hij bij de balie zou blijven. De conciërge en hij hebben allebei een fors postuur. De heer Br. vond de situatie echter wel bedreigend voor de heer Bo. Tijdens het telefoongesprek de dag ervoor had verzoeker, volgens de heer Bo, gedreigd dat hij hem persoonlijk wilde spreken en zou langskomen. Achteraf gesproken zou hij het ook onverantwoord hebben gevonden als de heer Bo. alleen (verzoeker en zijn vader; N.o.) zou hebben gesproken.

## Beoordeling

9. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

Volgens verzoeker is hij bij zijn bezoek aan het CBR niet correct bejegend. Verzoeker kan in zijn standpunt niet worden gevolgd. Toen verzoeker zich bij het regiokantoor van het CBR vervoegde en verzocht de arts te spreken, werd dit verzoek niet ingewilligd. Verzoeker werd te woord gestaan door de heer Br. Deze verstreekte verzoeker informatie over zijn zaak en regelde, toen verzoeker bleef aandringen en weigerde weg te gaan, een telefoongesprek tussen verzoeker en de arts. Deze handelwijze is correct. Gelet op de omstandigheden van het geval behoefde aan verzoekers eis om de arts persoonlijk te spreken, immers niet tegemoet gekomen te worden. Verzoeker wenste namelijk te spreken met de arts over een beslissing, die, naar de arts verzoeker de vorige dag telefonisch had meegedeeld, niet zou worden teruggedraaid en waarbij de arts had laten weten de zaak niet persoonlijk te zullen bespreken met verzoeker. Dat tenslotte toch de mogelijkheid werd geboden om tijdens het bezoek telefonisch met de arts te spreken, getuigt van een welwillende opstelling jegens verzoeker. Strikt genomen was dit, gelet op het vorenstaande, immers niet nodig geweest. Voor zover verzoeker er in dit verband over klaagt dat hem onvoldoende duidelijk was gemaakt dat sprake zou zijn van een telefoongesprek en niet van een persoonlijk gesprek, geldt dat verzoeker zijn stelling onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt en dat uit de verklaring van de heer Br. blijkt dat dit verzoeker duidelijk had kunnen zijn. Het CBR heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **ONDERZOEK**

Op 8 mei 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Emmen, met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) te Rijswijk.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het CBR, 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. Een onderzoeker van de Nationale ombudsman heeft een voormalige medewerker van het CBR gehoord.

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

Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Brief verzoekers vader aan de Nationale ombudsman van 5 mei 2006.
2. Brief van verzoeker aan het CBR van 9 mei 2006.
3. Brief van het CBR aan verzoeker van 29 mei 2006.
4. Brieven van het CBR aan de Nationale ombudsman van 13 oktober en 2 november 2006.
5. Tegenover de Nationale ombudsman op 24 januari 2007 afgelegde verklaring van gewezen medewerker van het CBR Br.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**