



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Aanbeveling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer (SEB) hem voor het ondernemersexamen taxivervoer op onduidelijke gronden slechts beperkte vrijstelling geeft. Op basis van gehanteerde richtlijnen gaf de SEB vrijstelling voor uiteindelijk twee modules.

Feiten

1. Verzoeker wil een taxibedrijf gaan uitoefenen waarvoor een ondernemersvergunning taxivervoer verplicht is. Daarvoor is onder andere een erkend vakdiploma voor taxiondernemers nodig. Voor het vakdiploma dient in vijf modules examen afgelegd te worden. Het is mogelijk een vrijstelling voor een module te krijgen als men in het bezit is van andere diploma's en bijbehorende cijferlijsten, waarbij geldt dat alleen afgeronde studies daarvoor in aanmerking kunnen komen. Het diploma wordt afgegeven door de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer (SEB). De SEB heeft met het CBR een overeenkomst gesloten, waarin is vastgesteld dat de divisie CCV-Examenhuis (CCV) van het CBR de uitvoerende werkzaamheden van de SEB zal verrichten, waaronder het afnemen van examens.
2. Verzoeker had op 13 maart 2009 de afdeling Ondernemersexamens, divisie CCV-Examenhuis van het CBR verzocht hem vrijstelling te verlenen voor alle vijf modules,

namelijk Bedrijfsmanagement, Calculatie, Financieel Management, Personeelsmanagement en Wegvervoer Taxi. Ondanks de overgelegde diploma's van de door verzoeker gevolgde Mbo- en Hbo-opleidingen kreeg verzoeker van de CCV slechts vrijstelling voor de module Financieel Management.

3. Verzoeker had tegen de beslissing van de CCV per e-mail op 2 april 2009 protest aangetekend, omdat hij volgens hem met de behaalde Mbo- en Hbo-opleidingen had aangetoond over de vereiste kennis voor de modules te beschikken. Hij verzocht om vrijstelling op korte termijn van alle vijf modules. In reactie op zijn verzoek kreeg verzoeker op 3 april 2009 van de CCV te horen dat de CCV gebonden was aan de database van het Ministerie van Economische Zaken waarin opleidingen vermeld staan waarvoor vrijstellingen verleend kunnen worden. Hij kwam niet in aanmerking voor extra vrijstellingen. Daarnaast werd verzoeker meegedeeld dat over opgedane ervaring geen vrijstelling verleend kan worden, omdat dat niet meetbaar is zoals bij een diploma. Verzoeker kreeg geen inzicht in de gehanteerde criteria waarop vrijstellingen voor de te volgen examens werden verleend.

4. Op zijn bezwaar van 10 april 2009 ter attentie van het bestuur van de SEB kreeg verzoeker van de CCV op 29 april 2009 antwoord dat vrijstellingen niet op basis van willekeur verleend kunnen worden. Voor het verlenen van vrijstellingen zijn richtlijnen opgesteld door het Ministerie van Economische Zaken en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Daarnaast deelde de CCV mee dat geen vrijstelling verleend wordt op basis van ervaring en leeftijd en dat voor de modules Calculatie en Bedrijfsmanagement zeer sporadisch vrijstelling wordt verleend. Verzoeker kreeg weer te horen dat hij niet in aanmerking kwam voor nog meer vrijstellingen dan de module Financieel Management. Omdat hij geen inzicht had gekregen in de gehanteerde criteria op basis waarvan vrijstellingen verleend worden, diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman.

5. Naar aanleiding van een interventie door de Nationale ombudsman zond de SEB aan verzoeker een besluit gedateerd 29 september 2009. In dit besluit stond dat hij alsnog voor de module Bedrijfsmanagement een vrijstelling kreeg. De reden daarvoor was dat een eerder door verzoeker behaald diploma voldoende gronden had om alsnog vrijstelling voor deze module te verlenen. De SEB erkende dat zijn bezwaar onvoldoende zorgvuldig was behandeld. Verzoeker werd tevens uitgelegd waarom hij voor de overige drie modules geen vrijstelling kon krijgen. Mocht verzoeker het daar niet mee eens zijn dan zou hij zich opnieuw tot de Nationale ombudsman kunnen wenden.

6. Verzoeker liet daarop aan de Nationale ombudsman weten dat hem nog steeds niet duidelijk was waarom de vrijstellingen wel of niet aan hem verleend werden. Naar aanleiding hiervan stelde de Nationale ombudsman een schriftelijk onderzoek in. De SEB werd gevraagd een toelichting te geven op de wijze waarop vrijstellingen verleend worden, alsmede een overzicht te verstrekken van opleidingen waarvoor vrijstellingen kunnen

gelden. Tevens werd gevraagd een toelichting te geven op de vereiste minimale 80%-overeenkomst tussen de eindtermen van een module en eerder behaalde vakken.

7. In reactie hierop deelde de SEB onder andere mee dat naar aanleiding van de klacht van verzoeker het SEB-bestuur besloten had de zaak als bezwaar in behandeling te nemen. Daarbij werd vastgesteld dat er reden was het besluit van 29 september 2009 aan te passen en verzoeker vrijstelling te verlenen voor de modules Financieel Management, Calculatie en Bedrijfsmanagement.

8. Resumerend speelt derhalve het volgende. Verzoeker ontving naar aanleiding van zijn vrijstellingsverzoek in maart 2009 van de CCV slechts vrijstelling voor de module Financieel Management. Na interventie door de Nationale ombudsman kreeg verzoeker van het SEB-bestuur na herbeoordeling van een diploma alsnog vrijstelling voor een tweede module, namelijk Bedrijfsmanagement. Tenslotte kreeg verzoeker vrijstelling voor de module Calculatie naar aanleiding van het schriftelijk onderzoek door de Nationale ombudsman naar de klacht van verzoeker. De SEB zond verzoeker hierover een nieuw besluit. Voor de modules Personeelsmanagement en Wegvervoer Taxi werd geen vrijstelling verleend.

VISIE VERZOEKER

Reden voor het schriftelijk onderzoek door de Nationale ombudsman was de klacht van verzoeker na de vrijstelling voor een tweede module. Volgens verzoeker had hij op onduidelijke gronden vrijstelling gekregen voor aanvankelijk twee modules. Ook na het nieuwe besluit van de SEB om verzoeker voor een derde module eveneens vrijstelling te verlenen, was het voor verzoeker nog steeds niet duidelijk welke criteria voor een vrijstelling gehanteerd worden. Verzoeker bleef bij zijn oordeel dat hij door zijn behaalde Hbo- en Mbo-opleidingen in aanmerking diende te komen voor vrijstelling van in ieder geval nog de vierde module Personeelsmanagement. Voor wat betreft de module Wegvervoer Taxi kan verzoeker zich vinden in het besluit om hem geen vrijstelling te verlenen vanwege de branchespecifieke kennis. Verzoeker gaf voor de interventie aan het niet juist te vinden dat een aan het SEB-bestuur gericht bezwaar door de CCV was beantwoord.

VISIE SEB

1. De SEB gaf naar aanleiding van de interventie toe dat de behandeling van het bezwaar van verzoeker onvoldoende zorgvuldig was geweest en dat per abuis de CCV zijn bezwaar had beantwoord. Jaarlijks worden er circa vier- tot vijfhonderd vrijstellingsverzoeken ingediend waarbij meestal de verzoeken correct behandeld worden. Voor de gang van zaken bij verzoeker bood de SEB zijn excuses aan.

2. Het SEB-bestuur baseert haar vrijstellingenbeleid op een interne memo. Daarin wordt aangegeven dat er in Nederland duizenden opleidingen en richtingen binnen opleidingen zijn, waardoor het toekennen van een vrijstelling vrij complex is. Door de SEB wordt vrijstelling verleend voor de vakken op het gebied van algemene ondernemersvaardigheden, die ook door andere instellingen worden geëxamineerd op het door de SEB gewenste niveau. Een diploma dient minimaal een Mbo-4 niveau te hebben. In de aan de SEB ter beschikking staande database van opleidingen zijn circa 360 soorten diploma's opgenomen. Mocht een kandidaat een diploma met relevante vakken op minimaal Mbo-4 niveau hebben en komt dat diploma niet voor in de database, dan moet beoordeeld worden of er sprake is van 80% overlap met de bijbehorende eindtermen van de betreffende module.

3. De SEB hanteert voor de vrijstellingen een database van opleidingen, opgesteld door de stichting STEVES in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken. Het SEB-bestuur kan zelf aan dit bestand eveneens nieuwe diploma's toevoegen, mits het diploma minimaal 80% overeenkomt met de eindtermen van de betreffende modules. Of een dergelijke overlap bestaat, is aan het oordeel van het SEB-bestuur. Tegen dat besluit kan een kandidaat eventueel in bezwaar gaan. Voor specifieke vervoergerichte vakken wordt geen vrijstelling verleend omdat op die gebieden geen vergelijkbare examens bestaan.

4. Het bijhouden van een volledig en actueel overzicht zou een zeer bewerkelijke taak zijn. Daarnaast zijn het gekozen vakkenpakket en de daarbij behaalde resultaten ook van belang bij de beoordeling van diverse opleidingen. Volgens het SEB-bestuur is dat niet eenvoudig en eenduidig aan kandidaten duidelijk te maken omdat elk geval op zich staat en verschillend kan zijn. Hierdoor is het niet mogelijk een overzicht te verstrekken dan wel openbaar te maken. Een overzicht waarmee de 80%-overlap wordt bepaald, kan evenmin op dezelfde gronden als hiervoor omschreven verstrekt worden.

5. Op grond van het vorenstaande kon aan verzoeker uiteindelijk vrijstelling verleend worden voor de modules Financieel Management, Bedrijfsmanagement en Calculatie. Voor de module Wegvervoer Taxi werd geen vrijstelling verleend vanwege de branchespecifieke inhoud die altijd getoetst moet worden. De module Personeelsmanagement kon evenmin voor vrijstelling in aanmerking komen omdat een aantal bedrijfsspecifieke onderwerpen getoetst wordt dat in geen ander examen aan de orde komt. Verzoeker werd door het SEB-bestuur erop gewezen dat hij tegen het besluit in beroep kon gaan bij de bestuursrechter in Den Haag.

6. Om te voorkomen dat een vrijstellingsverzoek onterecht wordt afgewezen, is afgesproken dat de vrijstellingsverzoeken voortaan worden behandeld door het SEBbestuur. Mocht een diploma niet bekend zijn, dan zal eerst nadere informatie opgevraagd worden bij de indiener van het vrijstellingsverzoek.

OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

1. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van een overheidsinstantie feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Een overheidsinstantie moet haar besluiten en handelingen steeds goed motiveren omdat zij niet vrij is om naar eigen goeddunken of willekeur te handelen. De motivering moet toegesneden zijn op het concrete geval en moet in elk geval laten zien dat rekening is gehouden met de belangen van de betrokken burgers.

2. Op het vrijstellingsverzoek en het protest van respectievelijk 13 maart en 3 april 2009 tegen de beslissing om vrijstelling voor één module te verlenen, antwoordde de CCV verzoeker dat de CCV voor vrijstellingen gebonden is aan de database van het Ministerie van Economische Zaken en dat daarvan niet mag worden afgeweken. Op basis van opgedane ervaring mag geen vrijstelling verleend worden, omdat dit niet meetbaar is zoals bij een diploma. Voor verzoeker was niet duidelijk welke criteria de CCV hanteerde voor de vrijstellingen. Evenmin was duidelijk waaruit de database bestond, alsmede dat er minimaal 80% overeenkomst tussen de eindtermen van een module en eerder behaalde vakken vereist werd. De beslissing van de CCV was niet goed gemotiveerd, zodat er sprake is van strijd met het **motiveringsvereiste**.

3. Tegen de hiervoor vermelde vrijstelling diende verzoeker op 10 april 2009 bezwaar in. In het antwoord van de CCV gedateerd 29 april 2009 stond dat vrijstellingen niet op basis van willekeur verleend kunnen worden. De vrijstellingen worden gebaseerd op richtlijnen van het Ministerie van Economische Zaken en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Verzoeker werd in de beslissing op zijn bezwaar niet duidelijk gemaakt op welke gronden gebaseerd was dat hij slechts vrijstelling kon krijgen voor één module.

Het antwoord van de CCV op het bezwaar van verzoeker had door het SEB-bestuur gegeven moeten worden. Dit werd na de interventie door de Nationale ombudsman door de SEB toegegeven en zo ook door het SEB-bestuur per brief aan verzoeker onder aanbieding van excuses meegedeeld. De brief van de CCV liet achterwege te vermelden welke criteria kunnen leiden tot vrijstelling. In de brief was verder geen motivering aanwezig. Vermeld had moeten worden waaruit de database bestond, dan wel had inzage in de database gegeven moeten worden. Tevens had vermeld moeten worden dat er minimaal 80% overeenkomst tussen de eindtermen van een module en eerder behaalde vakken vereist werd. Daar is niet aan voldaan.

4. Na interventie door de Nationale ombudsman zond de SEB aan verzoeker een besluit gedateerd 29 september 2009. In dit besluit werd verzoeker meegedeeld dat hij alsnog voor de module Bedrijfsmanagement een vrijstelling kreeg. De SEB legde uit waarop de vrijstelling was gebaseerd, maar gaf geen inzicht in de gehanteerde richtlijnen. Voor verzoeker was het nog steeds niet duidelijk waarom zijn eerder behaalde diploma's niet konden leiden tot meer vrijstellingen.

In het besluit had duidelijk aangegeven moeten worden dat vrijstelling wordt verleend als een eerder behaald diploma van een opleiding op minimaal Mbo-4 niveau op een door het SEB-bestuur gehanteerde lijst van opleidingen voorkomt. Mocht een opleiding niet op de lijst voorkomen, dan kan slechts vrijstelling verleend worden indien er minimaal 80% of meer overeenkomsten zijn tussen de eindtermen van een module en een eerder behaald diploma van een kandidaat. Hierbij zou het wenselijk zijn als inzage in de gehanteerde database gegeven kan worden. Het SEB-bestuur heeft dit onvoldoende gegeven.

5. Het SEB-bestuur heeft naar aanleiding van het schriftelijk onderzoek een duidelijke toelichting gegeven met betrekking tot het verlenen van vrijstellingen. Tevens gaf het SEB-bestuur aan dat inzage in de database alsmede een overzicht waarmee de 80%-overlap wordt bepaald niet mogelijk is. Wel is toegezegd dat ter voorkoming van misverstanden vrijstellingsverzoeken in het vervolg behandeld zullen worden door het SEB-bestuur.

6. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de motivering aanvankelijk onvoldoende was. Door het ontbreken van inzicht in de richtlijnen kon bij verzoeker het gevoel ontstaan van willekeur. Het feit dat verzoeker na de interventie door de Nationale ombudsman voor een tweede module vrijstelling kreeg en later ook nog voor een derde module, versterkte dat gevoel bij verzoeker. In zoverre kan gesteld worden dat niet voldaan is aan het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

Aanbeveling

Het SEB-bestuur wordt aanbevolen om in het vervolg gemotiveerd aan te geven waarom er voor bepaalde modules geen vrijstelling wordt verleend.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de melding van de SEB dat vrijstellingsverzoeken voortaan door het SEB-bestuur in behandeling genomen worden om te voorkomen dat vrijstellingsverzoeken onterecht worden afgewezen.

Onderzoek

Op 4 mei 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van verzoeker uit Breda, met een klacht over een gedraging van de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer (SEB).

Naar deze gedraging werd, na een interventie alsnog een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De SEB deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Besluit van de CCV van 27 maart 2009 op het vrijstellingsverzoek van 13 maart 2009.

Het antwoord van de CCV per e-mail van 3 april 2009 op het protest van verzoeker van 2 april 2009.

Het antwoord van de CCV van 29 april 2009 op het bezwaar van verzoeker van 10 april 2009.

Brief van het SEB-bestuur aan verzoeker van 29 september 2009.

E-mail van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 5 oktober 2009.

Brief van het SEB-bestuur aan de Nationale ombudsman van 8 december 2009.

Brief van het SEB-bestuur aan de Nationale ombudsman van 12 mei 2010.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.