



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Een rijexamen zonder dakbord op de lesauto?**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het CBR te Rijswijk gegrond.

## Inhoudsopgave

Wat is de klacht? .....	3
Wat is er volgens verzoeker gebeurd? .....	3
Hoe heeft het CBR gereageerd op de klacht die verzoeker bij het CBR heeft ingediend? .....	3
Hoe reageerde het CBR op verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman en de daarover gestelde vragen? .....	3
Hoe reageerde verzoeker op de reactie van het CBR? .....	4
Reactie van het CBR op de bevindingen van de Nationale ombudsman .....	4
Reactie van verzoeker op de bevindingen van de Nationale ombudsman .....	5
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	6
Conclusie .....	7
Achtergrond.....	8

## Wat is de klacht?

Verzoeker heeft op 10 januari 2020 bij de Nationale ombudsman geklaagd dat het CBR te Rijswijk ten onrechte een lesauto van hem ongeschikt had verklaard om daarin een praktijkexamen af te nemen. Een gevolg daarvan was dat een examen van een leerling niet door kon gaan en verzoeker voor de kosten moest opdraaien. Het CBR heeft de klacht die hij hierover heeft ingediend met een brief van 7 januari 2020 ongegrond verklaard.

Verzoeker klaagt erover dat het CBR een praktijkexamen voor rijbewijs categorie B annuleerde omdat het examenvoertuig niet zou hebben voldaan aan de richtlijnen van het CBR, zonder dat verzoeker in de gelegenheid werd gesteld om het voertuig alsnog geschikt te maken.

Voorts klaagt verzoeker over de manier waarop het CBR zijn klacht hierover heeft afgehandeld.

## Wat is er volgens verzoeker gebeurd?

Verzoeker kwam op 18 december 2019 met een leerling voor een praktijkexamen bij het CBR. Na aankomst bij de auto vroeg de examiner aan hem wat er met zijn dakbord aan de hand was. Verzoeker vertelde haar dat dit kapot was maar dat het examenvoertuig wel was voorzien van het wettelijk voorgeschreven L-bord op het dak. Na overleg met een collega ging de examiner in gesprek met de leerling die in de auto zat. Verzoeker heeft toen het beschadigde dakbord uit de achterbak gehaald en op het dak geplaatst naast het al aanwezige L-bord. De examiner liet vervolgens aan verzoeker weten dat het examen inmiddels was afgelast, omdat er geen examen mag worden afgenomen in een auto waarop de rijkschoolnaam niet staat en verzoeker had gezegd dat het dakbord kapot was. Het viel verzoeker tegen dat de examiner toen niet een meer constructieve houding aannam om te bekijken of het mogelijk was om het examen alsnog door te laten gaan.

## Hoe heeft het CBR gereageerd op de klacht die verzoeker bij het CBR heeft ingediend?

In de reactie op de klacht die verzoeker bij het CBR heeft ingediend, heeft het CBR in zijn brief van 7 januari 2020 verwezen naar de eisen waaraan een examenvoertuig moet voldoen zoals deze staan beschreven in het Vademecum van het CBR<sup>1</sup>. Het voertuig waarmee verzoeker naar het praktijkexamen was gekomen, voldeed niet aan alle richtlijnen, waarna de examiner volgens het CBR correct heeft gehandeld door het examen te cancelen. Dit was ook de reden dat het CBR de klacht van verzoeker ongegrond heeft verklaard. Het CBR gaat in de brief niet in op de vraag waarom het examen niet alsnog is doorgegaan nadat verzoeker het beschadigde dakbord op het dak had geplaatst.

## Hoe reageerde het CBR op verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman en de daarover gestelde vragen?

In verband met verzoekers klacht heeft de Nationale ombudsman eerst bij het CBR om opheldering gevraagd over de eisen waaraan een examenvoertuig moet voldoen. Het voeren van het L-bord is een wettelijk voorschrift, maar dat geldt niet voor het voeren van een dakbord met daarop naast de 'L' ook de naam van rijkschool. Dat laatste is alleen vastgelegd in het genoemde Vademecum.

Het CBR heeft de Nationale ombudsman laten weten dat in het Vademecum voor rijkschoolhouders in bepaling 12.3 aanhef en onder 14 (zie Achtergrond) staat dat de naam van de rijkschool prominent op het examenvoertuig aanwezig moet zijn. Dat kan met een dakbord, maar het mag ook met stickers op het voertuig. De rijkschoolhouders hebben zich door ondertekening van de algemene voorwaarden akkoord verklaard met de richtlijnen uit het Vademecum.

<sup>1</sup> In het CBR Vademecum voor rijkschoolhouders staan richtlijnen voor rijkschoolhouders met betrekking tot de examens die het CBR afneemt. Door ondertekening van de algemene voorwaarden gaan de rijkschoolhouders hiermee akkoord.

Verder heeft de ombudsman aan het CBR gevraagd waarom het examen niet alsnog door kon gaan nadat verzoeker had geprobeerd het examenvoertuig geschikt te maken voor het examen. Volgens het CBR was het geen optie meer om het examen toch nog te laten doorgaan. Het CBR verwees daarbij naar een schriftelijke verklaring die de examinerator na het voorval had opgesteld. De examinerator stelt dat zij bij inspectie van de auto aan verzoeker heeft gevraagd waar de naam van zijn rijkschool op het voertuig stond. Verzoeker zei daarop dat het dakbord kapot was. Ze heeft vervolgens navraag gedaan bij een collega of het examen misschien toch nog door kon gaan zonder het dakbord en de collega van de examinerator bevestigde dat er zo niet gereden kon worden. Toen de examinerator terugkwam heeft zij dat tegen verzoeker gezegd en vervolgens is zij in de auto gestapt om dit ook tegen verzoekers leerling te zeggen. Tijdens dat gesprek haalde verzoeker het dakbord uit de achterbak en heeft dat, volgens de examinerator met een harde klap, alsnog op het dak geplaatst. Toen de examinerator uitstapte, zag zij tot haar verbazing een dakbord met de rijkschoolnaam op de auto staan. De examinerator vroeg verzoeker vervolgens 'wat dit allemaal moest voorstellen en waarom hij zich zo gedroeg'. Zij maakte nog een paar foto's van het dak van de auto en gaf aan dat het gesprek daarmee ten einde was. De reden daarvoor was niet alleen het 'hele tafereel waar anderen getuige van waren', maar ook het taalgebruik van verzoeker en zijn scheldwoorden naar het CBR en diens management, die hij uitte met verheven stem. De examinerator stelt dat dit taalgebruik al begon toen zij vroeg waar op de auto de rijkschoolnaam vermeld stond. De examinerator ervoer het gedrag van verzoeker als buitengewoon onwenselijk en grensoverschrijdend. Daarnaast gevraagd liet het CBR weten dat de door de examinerator gemaakte foto's na het incident door haar waren gewist.

## Hoe reageerde verzoeker op de reactie van het CBR?

De reactie van het CBR is aan verzoeker voorgelegd en die heeft daarop geantwoord dat het voorval in zijn ogen anders is verlopen dan het CBR stelt. Volgens verzoeker heeft de examinerator na de constatering dat er geen dakbord aanwezig was nog niet gezegd dat het examen niet door kon gaan. Zij zei alleen dat ze even ging overleggen. Na terugkeer is zij rond de auto gelopen en heeft zij tegen verzoeker gezegd dat er ook geen naamstickers op de auto aanwezig waren. Ze nam toen plaats in de auto om met de leerling te gaan praten. Tijdens dat gesprek bedacht verzoeker zich dat het goed was om het beschadigde dakbord alsnog op het dak te plaatsen. Na het gesprek met de leerling stapte de examinerator uit de auto en zei tegen verzoeker dat het examen gecancel was. Verzoeker antwoordde daarop dat het examen wel door kon gaan aangezien hij de situatie nu in orde had gebracht. Zij zei toen tegen verzoeker dat dat niet kon, omdat hij eerder tegen haar had gezegd dat het bord kapot was. Hierop werd verzoeker boos en hij heeft toen iets gezegd over bureaucraten, voorafgegaan door een 'bescheiden scheldwoord'. Volgens verzoeker was dit niet gericht tot de examinerator, maar eerder een uiting van machteloze boosheid tot hemzelf gericht. De examinerator ging vervolgens terug naar het CBR-gebouw. Later sprak verzoeker haar nog en vroeg toen om het telefoonnummer van de examenmanager. Verzoeker bemerkte toen in het geheel niet dat de examinerator bang voor hem was of geschokt door het voorval. Waar verzoeker achteraf gezien het meeste moeite mee had, is dat er niet is overlegd om tot een oplossing te komen om het examen wel door te kunnen laten gaan. Verzoeker heeft daarbij de indruk dat het CBR alleen naar het eigen financiële belang kijkt en niet naar het 'ruimere' belang van de kandidaat die zo snel mogelijk een rijbewijs wil halen, van de verkorting van de wachttijden, van het financiële belang van de kandidaat en de rijkschool en van de kwaliteit van de rijopleiding.

Uit de informatie van het CBR en de reactie van verzoeker daarop komt in ieder geval duidelijk naar voren dat de examinerator en verzoeker vanaf het moment dat de examinerator terugkwam van overleg met een collega geen gesprek meer met elkaar hebben gevoerd over de mogelijkheid om de auto alsnog in orde te maken.

## Reactie van het CBR op de bevindingen van de Nationale ombudsman

In aanvulling op de eerdere reactie heeft het CBR in zijn brief van 10 november 2020 verduidelijkt waarom het voorschrift om de rijkschoolnaam op het examenvoertuig te voeren in het Vademecum is opgenomen. Dit is ingevoerd om te voorkomen dat rijkscholen minder getalenteerde leerlingen onder de naam van een andere rijkschool lieten afrijden om zo het slagingspercentage te beïnvloeden. Alle rijkscholen kennen het voorschrift en weten dat het examen geen doorgang kan vinden als de naam niet op het examenvoertuig staat vermeld, aldus het CBR.

Omdat de examiner het voor de kandidaat toch uitermate vervelend vond dat het examen zo niet kon doorgaan, heeft zij daarover toch nog overleg gevoerd met een collega. Vanwege het belang om de naam wel op het voertuig te voeren, was het niet mogelijk om het examen te laten doorgaan. De examiner heeft dat bij terugkeer op het parkeerterrein tegen verzoeker gezegd. Toen verzoeker vervolgens alsnog het dakbord tevoorschijn haalde, ervoer de examiner dit als buitengewoon onwenselijk en grensoverschrijdend. Zij schatte in dat het voeren van een gesprek met verzoeker op dat moment niet meer constructief zou zijn. Het examenproces was in haar ogen op dat moment dermate verstoord, dat een gesprek niet meer kon leiden tot een productieve afwikkeling. Wel heeft zij toen haar besluit toegelicht aan de teleurgestelde kandidaat.

### **Reactie van verzoeker op de bevindingen van de Nationale ombudsman**

Verzoeker heeft met een e-mail van 4 november 2020 op het verslag van bevindingen gereageerd. De meeste suggesties voor aanpassingen zijn in het verslag verwerkt. Van verzoekers aanbod om zijn leerling als getuige van het incident te horen, heeft de Nationale ombudsman geen gebruik gemaakt in verband met de geringe relevantie. Verzoeker heeft in aanvulling op de verwijzing naar bepaling 12.3 van het Vademecum voor rijsschoolhouders van het CBR ook gewezen op bepaling 10.4 (Controle examenvoertuig) (zie Achtergrond). Hierin staat dat als er een defect aan het examenvoertuig wordt geconstateerd, de kandidaat of de opleider in de gelegenheid wordt gesteld dat defect snel te herstellen.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

### *Ten aanzien van het annuleren van het examen*

Verzoeker klaagt erover dat het CBR een praktijkexamen voor rijbewijs categorie B annuleerde omdat het examenvoertuig niet zou hebben voldaan aan de richtlijnen van het CBR, zonder dat verzoeker in de gelegenheid werd gesteld om het voertuig alsnog geschikt te maken.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Dit is het vereiste van goede voorbereiding. In dit geval betekent dat, dat als een examinerator een probleem constateert waardoor een rijexamen niet door kan gaan, hij/zij eerst met de rijinstructeur moet bespreken of het mogelijk is het probleem op te lossen, voordat hij/zij een beslissing neemt.

Op basis van wat het CBR en verzoeker hebben aangevoerd, stelt de Nationale ombudsman vast dat het CBR een examen mag annuleren als het praktijkvoertuig alleen is voorzien van het wettelijk voorgeschreven L-bord op het dak. In het Vademecum voor rijschoolhouders van het CBR (zie Achtergrond) staat voorgeschreven dat naast het L-bord ook de naam van de rijschool prominent op het examenvoertuig aanwezig moet zijn. Door ondertekening van de algemene voorwaarden zijn de rijschoolhouders met deze voertuigeisen akkoord gegaan.

Voordat het CBR de definitieve beslissing neemt om een examen af te gelasten, moet het echter nagaan of er mogelijkheden zijn om het examen toch door te laten gaan. In reactie op de vraag van de ombudsman of de examinerator verzoeker nog in de gelegenheid had gesteld om het ontbreken van het dakbord te herstellen, heeft het CBR geantwoord dat dit geen optie was omdat verzoeker al had aangegeven dat het dakbord kapot was. Uit de verklaring van de examinerator blijkt dat zij na ruggenspraak met een collega verzoeker heeft gewezen op het belang van het voeren van de naam van de rijschool op de auto en dat het examen zonder die naam niet door kon gaan. Voor de ombudsman staat in ieder geval vast dat de examinerator en verzoeker toen niet met elkaar in gesprek zijn gegaan. Het had in de rede gelegen dat de examinerator wel eerst aan verzoeker zou hebben gevraagd of hij een mogelijkheid zag om het examenvoertuig alsnog geschikt te maken voor het examen. Deze mogelijkheid wordt ook genoemd in het Vademecum: als er een defect aan het examenvoertuig wordt geconstateerd, krijgt de kandidaat of de opleider de gelegenheid om dat snel te herstellen. Nu de examinerator kennelijk heeft nagelaten verzoeker in de gelegenheid te stellen het voertuig geschikt te maken voor het examen, is de ombudsman van oordeel dat de klacht gegrond moet worden geacht.

### *Ten aanzien van de behandeling van de klacht*

Hiermee is de kous in deze zaak echter nog niet af, want verzoeker zorgde er uiteindelijk voor dat het examenvoertuig voldeed aan exameneisen. Dat heeft hij gedaan door alsnog het dakbord te plaatsen. De vraag rijst waarom het examen toen niet alsnog door kon gaan. Het CBR heeft dit niet duidelijk gemaakt in de klachtafhandelingsbrief van 7 januari 2020, want in deze brief is het CBR niet ingegaan op dit aspect van de klacht. Uit de stukken en de beantwoording van de vragen blijkt dat de examinerator vond dat verzoeker zich op dat moment – en ook al eerder – uitte op een manier die voor haar grensoverschrijdend was, door te schelden op het CBR en zijn management. Verzoeker stelt dat hij inderdaad iets heeft gezegd over bureaucraten en een 'bescheiden scheldwoord' heeft gebruikt, maar hij had niet de indruk dat de examinerator bang voor hem was. Het is voor de ombudsman niet te beoordelen of het taalgebruik van verzoeker dusdanig onfatsoenlijk was dat het examen niet alsnog door had kunnen gaan. Dit aspect had echter niet onbenoemd mogen blijven in de klachtafhandeling door het CBR.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. Omdat het CBR in de klachtafhandelingsbrief verzoekers klacht ongegrond heeft verklaard uitsluitend met als reden dat het voertuig niet voldeed aan de exameneisen terwijl in dit onderzoek is gebleken dat het annuleren van het examen ook een gevolg was van het gedrag van verzoeker, heeft het CBR niet voldaan aan het vereiste van goede motivering. Ook in zoverre is de klacht van verzoeker gegrond.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR te Rijswijk is:

- Ten aanzien van het annuleren van het examen, gegrond wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding;
- Ten aanzien van de behandeling van de klacht, gegrond wegens schending van het vereiste van goede motivering.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Achtergrond

### Vademecum voor rijsschoolhouders (CBR)

#### 10.4 Controle examenvoertuig

##### Algemeen

Elk examenvoertuig moet voldoen aan de wettelijk voorgeschreven eisen. Anders wordt het examen niet afgenomen. Ook moet het voertuig voldoen aan de aanvullende eisen die het CBR stelt (zie elders in dit vademecum).

(...)

Als een defect aan het examenvoertuig wordt geconstateerd, dan krijgt de kandidaat of de opleider de gelegenheid dit snel te herstellen. Als dit herstel echter zoveel tijd in beslag neemt dat er geen valide examen meer kan worden gereden, dan wordt het examen afgebroken.

#### 12.3 Motorvoertuigen praktijkexamen B

##### Algemeen

Toegelaten voor het auto-examen zijn motorvoertuigen die zijn opgenomen in de beoordelingslijst examenvoertuigen B.

Bij twijfel kunt u contact opnemen met de Klantenservice van het CBR.

Verder moeten examenauto's voldoen aan de volgende eisen: (...)

14. Voorzien van het wettelijk voorgeschreven L-bord, in verticale stand aangebracht op het dak van het motorvoertuig en zodanig bevestigd dat het niet door (rij)wind of anderszins kan losraken.

De L-aanduiding mag een onderdeel vormen van een rijsschoolnaam(reclame)bord, dat goed bevestigd is en aangebracht op een verticaal vlak en overeenkomstig de bepalingen over afmetingen.

Het L-bord moet in verticale stand en haaks op de lengteas van het voertuig aanwezig zijn en moet zowel aan de voor- als achterzijde goed leesbaar zijn; eventuele dak(reclame)borden zijn zodanig bevestigd dat zij niet door de (rij)wind of op een andere manier kunnen losraken.

Op (het dakbord van) het examenvoertuig staat de naam vermeld van de opleider via wie dit praktijkexamen is aangevraagd. Bij examens in de categorie B is slechts één rijsschoolnaam op het examenvoertuig toegestaan. Deze naam is naar het uitsluitende oordeel van het CBR prominent aanwezig ten opzichte van andere uitingen die op het voertuig zijn aangebracht.

De naam van de opleider die het examen heeft aangevraagd, moet overeenstemmen met de naam op het examenvoertuig en met de naam waaronder de opleider bij het CBR is ingeschreven;(...)