



Rapport

Openbaar Verzoekschrift betreffende een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) uit Rijswijk

Datum: 8 november 2010

Rapportnummer: 2010/322

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de examiner/rijvaardigheidsadviseur van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) het door haar op 24 september 2009 afgelegde faalangstexamen heeft afgenomen. Voorts klaagt verzoekster over de manier waarop het CBR haar klacht van 14 oktober 2009 heeft afgehandeld.

Beoordeling

Algemeen

1. Van februari 2009 tot februari 2010 heeft het CBR in opdracht van de Minister van Verkeer en Waterstaat een landelijke proef gehouden met het afnemen van faalangstexamens. Het faalangstexamen is een praktijkexamen dat speciaal is bedoeld voor mensen met faalangst voor het rijexamen. De kandidaten moeten aan dezelfde rijvaardigheidseisen voldoen als bij een regulier praktijkexamen, maar het verschilt volgens het CBR op de volgende punten van een regulier examen:

De examiner die het examen afneemt is getraind om mensen met faalangst te begeleiden.

Het faalangstexamen duurt 90 minuten. Het begint met een intakegesprek waarin de kandidaat de situatie als gevolg van de faalangst met de examiner kan bespreken. De examiner zal daar in het verdere verloop van het examen rekening mee houden.

De kandidaat kan één of meerdere time-outs aanvragen tijdens het examen. De examiner kan ook een time-out geven als hij denkt dat de kandidaat dat nodig heeft.

Omdat het faalangstexamen langer duurt, is het duurder dan een regulier praktijkexamen.

Per 1 juni 2010 is het faalangstexamen definitief ingevoerd.

2. Verzoekster heeft op 24 september 2009 een faalangstexamen afgelegd voor rijbewijscategorie B. Zij diende op 14 oktober 2009 een klacht hierover in bij het CBR. Verzoekster had haar faalangstexamen als een regulier rijexamen ervaren. Zij vond dat de examiner die het examen afnam haar onvoldoende op haar gemak had gesteld tijdens het rijden. Verzoekster had tijdens het rijexamen geen time-out gekregen om meer te ontspannen. Ook de mogelijkheid om zelf een time-out te vragen was volgens haar niet besproken tijdens het intakegesprek. Verder gaf zij aan dat het uitslagformulier verschilde van het afgelegde examen. De examiner zou in het eindgesprek aan verzoekster hebben meegedeeld dat zij alleen een onvoldoende scoorde op haar snelheid bij het naderen van kruispunten. In het uitslagformulier stonden echter ook andere onderdelen vermeld die onvoldoende waren bevonden. Voorts was hierin vermeld dat verzoekster had afgereden

met een navigatiesysteem, terwijl dit volgens verzoekster niet zo was.

3. Bij brief van 4 november 2009 reageerde de examiner op de klacht van verzoekster. Hij merkte op dat het zijn gewoonte was om aan het einde van het voorgesprek aan te geven dat een kandidaat het gelijk aan hem kan melden als er tijdens het examen iets is dat hem of haar dwars zit. Hij was van mening dat verzoekster het deed voorkomen alsof het ontbreken van een time-out bepalend zou zijn geweest voor haar slagen, evenals dat er geen rekening gehouden zou zijn met haar faalangst. Ondanks faalangst moet men wel veilig kunnen autorijden, stelde hij. Tot slot gaf hij aan geen navigatiesysteem te hebben gebruikt, maar zelf opdrachten te hebben gegeven aan verzoekster.

4. Het CBR deelde verzoekster op 9 december 2009 mee dat niet was gebleken dat er van geldende procedures was afgeweken. Volgens het CBR had de examiner het rijexamen terecht als onvoldoende beoordeeld op basis van de door hem op het uitslagformulier vermelde fouten. Om deze reden achtte het CBR de klacht van verzoekster over de uitslag van het rijexamen ongegrond. Het CBR merkte op dat wel was gebleken dat de examiner het uitslagformulier niet op de juiste wijze en niet (geheel) in overeenstemming met de gang van zaken tijdens het rijexamen had ingevuld. Daarom werd deze klacht van verzoekster op procedurele gronden terecht bevonden. Het CBR bood verzoekster excuses aan en restitutie van het examengeld als tegemoetkoming. Ook werden verontschuldiging aangeboden voor de onplezierige ervaring van verzoekster in het contact met de examiner. Het CBR deelde verzoekster in dit verband mee dat achteraf helaas niet meer vast te stellen viel of het optreden van de examiner invloed heeft gehad op het verloop van het rijexamen van verzoekster.

5. Visie verzoekster

Verzoekster geeft aan dat zij het gevoel heeft dat er tijdens het rijexamen geen rekening is gehouden met haar faalangst. Zij blijft bij haar standpunt dat de examiner haar niet had verteld dat zij een time-out kon vragen of krijgen. Een moment van rust tijdens haar rijexamen zou in haar situatie zinvol zijn geweest, aldus verzoekster. Verzoekster vindt het tevens onterecht dat het CBR haar klacht over de uitslag van het rijexamen ongegrond heeft bevonden. Volgens verzoekster was niet alleen het rijden met een navigatiesysteem onjuist weergegeven op het uitslagformulier van haar rijexamen, ook stonden er onderdelen op die als onvoldoende waren beoordeeld en die niet aan bod waren gekomen in het eindgesprek. Zij is van mening dat er daarom niet gesproken kan worden van bepaalde leerpunten voor haar rijexamen. Daarnaast geeft verzoekster aan dat zij ontevreden is over de behandeling van haar klacht door het CBR. Het CBR heeft volgens verzoekster niet geïnformeerd bij haar rijinstructeur die bij het gehele rijexamen aanwezig is geweest. Voorts heeft zij het contact met de klachtbehandelaar niet prettig gevonden. Verzoekster had zelf contact met hem opgenomen omdat hij haar niet binnen de schriftelijke toegezegde termijn had gebeld. Het telefoongesprek dat zij vervolgens had met de klachtbehandelaar was vervelend verlopen.

Verzoekster vindt dat zij de kosten van het examen bij de rijsschool vergoed moet krijgen. Zij merkt op haar rijbewijs inmiddels op 14 oktober 2009 te hebben behaald via een regulier rijexamen, na drie extra rijlessen.

6. Visie CBR

Het CBR geeft aan dat een time-out tijdens het faalangstexamen zowel op initiatief van de kandidaat als van de examinerator kan worden ingebracht. Volgens het CBR wordt dit in het inleidende gesprek, voor aanvang van het rijexamen, door de examinerator aan de kandidaat uitgelegd. In het evaluatierapport dat is uitgebracht naar aanleiding van de proef met het faalangstexamen is als verbeterpunt aangegeven dat de examinerator vaker het initiatief voor een time-out zou mogen nemen. Dit verbeterpunt zou volgens het CBR dan ook worden opgepakt. Het CBR erkent dat de examinerator niet in het uitslagformulier had moeten vermelden dat verzoekster met een navigatiesysteem had afgereden. Hij had verzoekster opdrachten gegeven, dus had hij 'clusteren' moeten vermelden.

Het CBR geeft in zijn reactie over de behandeling van de klacht van verzoekster aan dat de klachtbehandelaar bij klachten over rijexamens altijd de rijinstructeur hoort om deze in de gelegenheid te stellen zijn visie over de gang van zaken tijdens het rijexamen te geven. De klachtbehandelaar had op 29 september 2009 de rijsschool bezocht en had met de rijinstructeur en de rijsschoolhouder het rijexamen van verzoekster besproken. Verder deelde het CBR mee dat het bij de behandeling van de klacht niet duidelijk was of de klachtbehandelaar van het BNOR (Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheidsbewijzen) of het CBR telefonisch contact met verzoekster op moest nemen. De klachtbehandelaar had aan verzoekster aangegeven dat er hierdoor vertraging was ontstaan in de behandeling van haar klacht.

7. Visie examinerator

De examinerator deelt mee dat hij zich het rijexamen van verzoekster niet kan herinneren. Hij geeft aan het kunnen stoppen tijdens de examenrit (time-out) niet apart mee te delen bij een rijexamen. Het is zijn gewoonte om aan het einde van het voorgesprek met de examenkandidaat te vragen of alles duidelijk is en of er nog vragen zijn. Hij merkt op dat hij letterlijk besluit met de volgende zin:

"Mocht er onderweg iets te vragen zijn, wat dan ook, vraag het, het telt niet mee in de beoordeling en je kunt alles vragen wat je maar wilt".

Een time-out tijdens de examenrit lag volgens de examinerator reeds besloten in "je kunt alles vragen". Het CBR schrijft volgens hem niet voor dat de kandidaat voor aanvang van het faalangstexamen gezegd moet worden dat gebruik kan worden gemaakt van de mogelijkheid van een time-out.

De examiner acht zichzelf vakkundig genoeg om voor omstandigheden te zorgen waardoor kandidaten voor een faalangstexamen optimaal de kans krijgen om te tonen wat zij kunnen. De reden daarvoor is dat hij als medewerker van de divisie BNOR ruime ervaring heeft met kandidaten die op een speciale manier opgevangen, behandeld en beoordeeld moeten worden. Bij deze divisie komen kandidaten die reeds viermaal voor hun praktijkexamen zijn gezakt bij het CBR. Naar zijn mening was zijn opleiding tot faalangstexaminator een bevestiging van zijn werkwijze als BNOR-medewerker.

De examiner geeft aan dat hij op het uitslagformulier had aangegeven dat verzoekster met een navigatiesysteem had afgereden, omdat de apparatuur hem geen andere mogelijkheid bood voor de manier waarop hij de examenroute aan verzoekster had verteld. Het verschil tussen het uitslagformulier en het eindgesprek waarover verzoekster klaagde komt volgens hem voort uit zijn werkwijze. Bij het eindgesprek met kandidaten deelt hij alleen de belangrijkste zaken mee en laat bijzaken achterwege, om te voorkomen dat kandidaten te grote waarde gaan hechten aan minder belangrijke zaken. Niettemin was verzoekster in zijn visie gezakt voor haar rijexamen omdat hij bij alle onderdelen die op het uitslagformulier als onvoldoende waren beoordeeld tekortkomingen heeft geconstateerd.

8. Visie rijinstructeur

De rijinstructeur geeft aan bij het gehele rijexamen van verzoekster aanwezig geweest te zijn. Hij heeft de klacht van verzoekster op 29 september 2009 besproken met de klachtbehandelaar van het CBR. Hij vindt dat de examiner er niet in is geslaagd om verzoekster op haar gemak te stellen tijdens het rijexamen. Naar zijn mening heeft de handelwijze van de examiner ertoe bijgedragen dat verzoekster niet is geslaagd. Voorafgaand aan het rijexamen heeft hij verzoekster geïnformeerd over het aanvragen van een time-out. De examiner heeft volgens hem verzoekster niet geïnformeerd over deze mogelijkheid. De rijinstructeur merkt op dat verzoekster ook geen time-out kreeg nadat ze hierom vroeg. Daarnaast deelt hij mee dat hem tijdens het examen is opgevallen dat de examiner soms te laat opdrachten gaf aan verzoekster of op het laatste moment een opgedragen handeling veranderde. Verder vindt hij dat de examiner onvolledig is geweest in zijn eindgesprek, omdat deze volgens hem niet heeft gesproken over het kijkgedrag van verzoekster op kruispunten, terwijl dat wel op het uitslagformulier staat vermeld.

9. Visie rijschoolhouder

De rijschoolhouder heeft de klacht van verzoekster op 29 september 2009 besproken met de klachtbehandelaar van het CBR. Hij geeft aan dat de rijinstructeurs van zijn rijschool aan faalangstkandidaten meedelen dat er tijdens het rijexamen een time-out kan worden aangevraagd. Hij is van mening dat het CBR niet alleen de rijexamenkosten aan verzoekster moet vergoeden, maar ook minimaal de kosten van het gebruik van de auto tijdens het rijexamen. Tot slot deelt hij mee dat zijn ervaringen met het faalangstexamen

over het algemeen positief zijn.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de wijze waarop de examiner/rijvaardigheidsadviseur van het CBR het faalangstexamen van verzoekster heeft afgenomen.

10. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Dit vereiste brengt met zich mee dat een burger mag verwachten dat de speciale condities die voor een examen gelden door de overheidsinstantie in acht worden genomen.

11. Verzoekster voelde zich onvoldoende op haar gemak gesteld door de examiner tijdens het rijexamen. Uit de verklaringen van betrokken personen valt af te leiden dat dit met name het algemene gevoel van verzoekster en haar rijinstructeur was. De examiner kan zich het examen niet herinneren, maar geeft wel aan dat hij zichzelf vakkundig genoeg acht om optimale omstandigheden te creëren tijdens een faalangstexamen. Aldus valt voor de Nationale ombudsman niet vast te stellen of verzoekster onvoldoende op haar gemak is gesteld.

12. Verzoekster stelt verder dat de examiner van het CBR haar bij het afnemen van haar faalangstexamen niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om een time-out aan te vragen. Uit de verklaring van de examiner blijkt dat hij verzoekster niet expliciet heeft gewezen op de mogelijkheid van een time-out. Het CBR geeft in het algemeen aan dat de examiner voor aanvang van het examen de kandidaat uitleg geeft over deze mogelijkheid.

13. Uit de uitleg die de examiner aan verzoekster heeft gegeven valt niet af te leiden dat verzoekster duidelijk de mogelijkheid is geboden om even te kunnen stoppen tijdens de examenrit. Dat de website van het CBR deze mogelijkheid vermeldt, en dat verzoekster hierover is geïnformeerd door haar rijinstructeur, doet niet af aan de gewenstheid van duidelijke uitleg van de examiner aan verzoekster op dit punt. De omstandigheid dat een kandidaat voor een rijexamen van het CBR in een afhankelijke positie verkeert ten opzichte van de examiner die het rijexamen afneemt, brengt immers met zich mee dat van verzoekster, als faalangstkandidate, niet verwacht kon worden dat zij zelf het initiatief zou nemen om een time-out aan te vragen, temeer als de examiner deze mogelijkheid niet expliciet benoemt. Verzoekster mocht er volgens de informatie van het CBR op vertrouwen dat de examiner haar deze mogelijkheid wel zou bieden. Voorts is gebleken, hetgeen ook door het CBR is erkend, dat de examiner het uitslagformulier niet geheel in overeenstemming met de gang van zaken tijdens het examen heeft ingevuld.

Nu de examiner verzoekster onvoldoende heeft gewezen op de mogelijkheid van een time-out en het uitslagformulier niet juist heeft ingevuld, voldeed het examen niet geheel aan de gerechtvaardigde verwachtingen van verzoekster. Dat is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de manier waarop het CBR de klacht van verzoekster heeft afgehandeld.

14. Verzoekster klaagt erover dat het CBR haar rijinstructeur die bij het rijexamen aanwezig is geweest niet heeft gehoord in de klachtprocedure. Voorts geeft zij aan dat zij zelf telefonisch contact heeft moeten opnemen met de klachtbehandelaar van het CBR omdat hij haar niet binnen de schriftelijk toegezegde termijn heeft gebeld, en dat zij dit geen prettig telefoongesprek heeft gevonden.

15. Uit het onderzoek is gebleken dat de klachtbehandelaar van het CBR de klacht van verzoekster op 29 september 2009 heeft besproken bij de rijnschool van verzoekster. Zowel de rijinstructeur als de rijnschoolhouder zijn op die datum over de klacht gehoord.

Het CBR heeft verzoekster op 4 november 2009 een brief gestuurd waarin staat dat de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen telefonisch contact met verzoekster zou opnemen. Omdat verzoekster op 12 november 2009 nog niet telefonisch was benaderd, heeft zij op 16 november 2009 zelf contact met hem opgenomen. Omdat het contact tussen verzoekster en de klachtbehandelaar telefonisch is verlopen, valt voor de Nationale ombudsman niet vast te stellen of dit een vervelend gesprek is geweest, zoals verzoekster opmerkt. Over de vertraging in de klachtafhandeling heeft het CBR aangegeven dat onduidelijkheid over de behandeling van de klacht van verzoekster door het BNOR of het CBR tot vertraging in de klachtbehandeling heeft geleid, waardoor niet binnen de schriftelijk toegezegde termijn contact is opgenomen met verzoekster. Verzoekster heeft dit achteraf, op eigen initiatief moeten vernemen. Op dit punt is het CBR tekort geschoten.

De Nationale ombudsman komt echter verder tot de conclusie dat het CBR de klacht van verzoekster wel serieus heeft genomen: betrokkenen zijn gehoord en er is uitvoerig gereageerd. Daarnaast is het CBR verzoekster tegemoetgekomen door het examengeld te restitueren en excuses aan te bieden. Aldus heeft het CBR verzoeksters klacht, op het punt van het telefonische contact na, goed afgewikkeld.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

16. Tenslotte merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op.

Verzoekster heeft aangegeven dat zij van mening is dat zij ook de kosten van het examen bij de rijnschool vergoed moet krijgen. Daarnaast heeft zij drie extra rijlessen genomen na

het faalangstexamen. Ook die kosten wil verzoekster vergoed zien door het CBR. Niet valt uit te sluiten dat verzoekster voor haar rijexamen zou zijn geslaagd als de examiner haar op een andere wijze bejegend had. Verzoekster heeft immers kort na het faalangstexamen haar rijbewijs middels een regulier rijexamen behaald.

Het bovenstaande geeft reden tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR

- is gegrond ten aanzien van de wijze waarop de examiner het faalangstexamen van verzoekster heeft afgenomen, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;
- is niet gegrond ten aanzien van de manier waarop het CBR de klacht van verzoekster heeft afgehandeld.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het CBR in overweging om verzoekster tegemoet te komen in de helft van de examenkosten bij de rijsschool voor het faalangstexamen, en de helft van de kosten van de drie rijlessen die verzoekster na het faalangstexamen heeft genomen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 30 december 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de algemeen directeur van het CBR en de examiner van het CBR verzocht op de klacht te reageren. Daarnaast werden aan hen, de rijsschoolhouder en de rijinstructeur een aantal vragen gesteld. Verzoekster kreeg de gelegenheid hierop te reageren.

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

Informatieoverzicht

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

informatie op de website van het CBR over het faalangstexamen;

correspondentie van verzoekster aan het CBR van 14 oktober 2009, 16 november 2009 en 23 november 2009;

reacties van het CBR aan verzoekster van 4 november 2009, 24 november 2009, 30 november 2009 en 9 december 2009;

brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 24 december 2009;

de antwoorden van het CBR van 1 februari 2010, 3 mei 2010 en 14 juni 2010 op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman van 18 januari 2010, 2 april 2010 en 19 mei 2010;

de antwoorden van de examiner van 21 april 2010 op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman van 2 april 2010;

de antwoorden van de rijkschoolhouder van 9 april 2010 op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman van 2 april 2010;

de antwoorden van de rijinstructeur van 3 juni 2010 op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman van 2 april 2010;

de reactie van verzoekster van 2 juni 2010 op de antwoorden van 21 april 2010 van de examiner op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman van 2 april 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

2

2009.12186

de Nationale ombudsman