



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) uit Rijswijk.

Datum: 26 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/247

Klacht

Verzoekster, een rijinstructrice, klaagt:

1. erover dat een examiner van het CBR, een praktijkexamen voor de personenauto van een leerlinge van haar, als onvoldoende heeft beoordeeld.
2. over de manier waarop het CBR haar klacht daarover heeft afgehandeld. In het bijzonder merkt verzoekster op dat er onwaarheden staan in de klachtafhandelingsbrief van het CBR en dat de leerlinge niet is gehoord.

Feiten

Op 11 oktober 2010 had de leerlinge van verzoekster praktijkexamen voor de categorie B. Dit examen werd als onvoldoende beoordeeld. Verzoekster diende over dit examen per brief van 24 oktober 2010 een klacht in bij het CBR waarin staat vermeld dat verzoekster een klacht indient tezamen met haar candidate. Dit omdat zowel de candidate als verzoekster van mening waren dat de examiner de candidate onterecht had laten zakken. Daarnaast klaagde verzoekster over het feit dat zij niet terug was gebeld door de examenmanager, terwijl dit wel telefonisch was afgesproken, aldus verzoekster.

In het kader van het onderzoek naar de klacht van verzoekster vond er op 1 november 2010 een gesprek plaats tussen verzoekster, de examiner en de examenmanager van het CBR.

Op 24 november 2010 stuurde het CBR een klachtafhandelingsbrief aan verzoekster. Het CBR gaf hierin onder meer aan dat verzoekster niet was teruggebeld door ziekte van de examiner en door haar vakantie. Ook na de vakantie van verzoekster heeft het CBR verzuimd telefonisch contact op te nemen en hiervoor heeft het CBR zijn excuses aangeboden. Het gesprek kon pas op 1 november plaatsvinden omdat de examiner niet eerder op een bepaalde locatie kon worden ingedeeld. Verder gaf het CBR aan dat tijdens het gesprek van 1 november 2010 bleek dat de mening van verzoekster en de examiner over het desbetreffende examen uiteen lag. De examiner gaf aan het totale beeld van het examen te hebben beoordeeld. Het CBR merkte daarbij op dat de beoordeling van het examen is voorbehouden aan de examiner en dat bij verschil van mening van zijn oordeel dient te worden uitgegaan. Er zijn voor het CBR geen feiten of omstandigheden gebleken die aanleiding gaven te twifelen aan het oordeel van de examiner. Ook gaf het CBR aan dat verzoekster zelf heeft aangegeven dat de candidate fouten heeft gemaakt tijdens het examen, maar dat die fouten niet van dien aard waren dat de candidate erop zou moeten zakken. Voorts merkte het CBR op dat verzoekster vanuit haar positie op de achterbank tijdens het examen mogelijk een ander zicht heeft op een aantal gevallen dan de examiner. Op basis van het bovenstaande concludeerde het CBR in de klachtafhandelingsbrief dat het examen terecht als onvoldoende is beoordeeld, waarbij het

CBR nog opmerkt dat het betreurt dat verzoekster het contact met de examiner als onplezierig heeft ervaren. Ten slotte laat het CBR in de brief nog weten dat de kwaliteit van de examinatoren en de examens permanent bewaakt wordt via opleiding, bijscholing en praktijkbegeleiding, waarbij input wordt gevormd vanuit ervaringen van kandidaten en opleiders.

Op 6 december 2010 schreef verzoekster een klacht aan de Nationale ombudsman, nu zij zich niet kon verenigen met de reactie van het CBR.

Het CBR heeft het interne beleid dat bij klachten over rijexamens, de instructeur wordt gehoord indien de klager bij het horen aangeeft dat de instructeur een mening of feitenmateriaal heeft.

Visie CBR

Examen

Het CBR is van mening dat op grond van de geconstateerde fouten het rijexamen van kandidate terecht als onvoldoende is beoordeeld. Er zijn tijdens het onderzoek geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen die aanleiding geven tot twijfel aan de uitslag van het examen. Op basis hiervan acht het CBR de klacht op dat punt ongegrond. Voor wat betreft de beoordeling van het examen van de kandidate, verwijst het CBR naar de verklaring van de examiner.

De examiner gaf de navolgende verklaring. Na kennismaking en controle van het voertuig startte de examenrit. Al vrij snel in de rit bemerkte de examiner dat de kandidate niet ver genoeg voor haar uitkeek, wat resulteerde in een te laat opgemerkte "afbuigende voorrangssituatie", waardoor zij gezien de scherpte van de bocht niet meer in staat bleek om tijdig te remmen c.q. terug te schakelen, waardoor de examenauto met een te hoge snelheid op de verkeerde weghelft terecht kwam.

Verder geeft de examiner aan dat de kandidate gedurende de rit besloot om op een rijbaan verdeeld in twee rijstroken in dezelfde richting, bij een verkeerslicht, de linker rijstrook te kiezen. Toen het verkeerslicht op groen sprong moest de kandidate een voertuig inhalen dat op de rechter rijstrook met hen meereed. Deze inhaalmanoeuvre duurde vrij lang, omdat kandidate niet voldoende snelheid maakte en consequent in haar binnenspiegel bleef kijken om de voorzijde van het in te halen voertuig te kunnen waarnemen. Het gevolg van dit te lang blijven kijken in de binnenspiegel was dat de kandidate de rijlijn van de examenauto niet vast wist te houden, waardoor de kandidate tientallen meters op het midden van twee rijstroken bleef rijden.

Om ongemak c.q. irritatie bij onder andere achter hen rijdende voertuigen niet te lang te laten duren, heeft de examiner de kandidate het advies gegeven om wat snelheid te verhogen en vervolgens rechts te gaan rijden. Deze "mondelijke ingreep" hoeft volgens de

examinator in principe geen nadelige invloed te hebben op de uitslag van een rijexamen. Haar plaats op de weg was op dat moment niet juist.

Rijdende op de auto(snel)weg bemerkte de examiner dat de kandidate niet het initiatief nam om een voor haar rijdende vrachtauto in te halen. De vrachtauto was het enige voertuig wat op dat moment op de autoweg reed. Er was tevens geen sprake van achter hen rijdende of inhalende voertuigen. Kandidate had te allen tijde de mogelijkheden om haar zicht op de autoweg niet te laten beperken door de achterzijde van een vrachtauto.

Het examen vervolgde zich in een woonwijk, waar aan de rechterzijde geparkeerde auto's stonden opgesteld. Het is in deze straat niet mogelijk om met geparkeerde auto's elkaar te passeren. Doordat de kandidate te laat de straat inkeek en de naderende auto te laat opmerkte, heeft de examiner haar verzocht om de examenauto aan de rechterzijde van de weg, waar de meeste ruimte aanwezig was, stil te zetten, zodat de tegenligger zijn weg kon vervolgen. Doorrijden had tot hinder en irritatie kunnen leiden. Om vervolgens weer weg te kunnen rijden, middels een zijdelingse verplaatsing, had de kandidate goed in haar binnenspiegel gekeken en een stilstaande fietser opgemerkt die stond te wachten totdat zij zouden vertrekken. Ook keek de kandidate goed in haar buitenspiegel, maar vergat echter haar 'dode hoek' te controleren alvorens weg te rijden. Op dat moment heeft de examiner de rem bediend en de kandidate verzocht om over haar linker schouder te kijken, wat bij wegrijden middels een zijdelingse verplaatsing essentieel is. Het examenvoertuig stond enkele meters na een kruispunt stil en op ieder moment zou er bijv. een fietser (kind), scooter, motorrijder etc. in de 'dode hoek' van de examenauto kunnen komen. Als dit vóór het wegrijden niet wordt gecontroleerd, dan kunnen de gevolgen zeer ernstig zijn.

Bij terugkomst op de parkeerplaats van het examen centrum heeft de examiner kort aan verzoekster verteld dat het examen nog onvoldoende was. De examiner geeft aan dat verzoekster vroeg waarom, wat hem verbaasde, daar hij een ervaren rijinstructrice achterin de examenauto had zitten die de gehele rit heeft kunnen meekijken met wat er allemaal gebeurde gedurende de examenrit. Verder zou verzoekster volgens de examiner gevraagd hebben of het nodig was om op de rem te trappen, welke vraag de examiner bevestigend beantwoordde. Hierop reageerde verzoekster volgens de examiner met: "oh, dan begrijp ik dat ze is gezakt."

Hierna heeft de examiner de uitslag medegedeeld aan de kandidate en gemotiveerd uitgelegd welke examenonderdelen met de daarop betrekking hebbende onderwerpen nog verbeterd konden worden. De examiner heeft de kandidate uitgelegd, dat als zij in het algemeen veel verder voor zich uit gaat leren kijken, zij beter kan anticiperen en veel eerder kan gaan beslissen en eerder kan gaan handelen in het verkeer. De examiner heeft de kandidate gecompimenteerd over een aan het einde van de rit door haar goed uitgevoerde bijzondere manoeuvre, namelijk de "omkeeropdracht". Deze bijzondere manoeuvre werd door haar technisch goed uitgevoerd en het daarbij behorende kijkgedrag

bij het weer wegrijden werd op een juiste wijze uitgevoerd. De examinator heeft haar verteld dat zij dit correcte kijkgedrag op deze wijze had moeten uitvoeren bij de situatie met de achter de examenauto opgestelde fietser. Zij begreep dit en was het daar mee eens.

De kandidate is gezakt omdat zij op meerdere onderdelen, zoals vermeld in het uitslagformulier van het examen bij herhaling en in ernstige mate afweek van het gedrag wat in de Rijprocedure B staat beschreven. Conform de richtlijnen van de rijprocedure B wordt het CBR rijexamen van de bestuurder van een personenauto afgenomen. Hiervan mag worden afgeweken, maar niet bij herhaling en/of in ernstige mate. Het niet ver genoeg voor haar uitkijken, wat uiteindelijk structurele vormen begon aan te nemen en voorkwam op twee van de drie vermelde examenonderdelen (rijden op rechte en bochtige weggedeelten, waaronder tegemoetkomen / inhalen - zijdelingse verplaatsing) heeft geleid tot zijn besluit voor een onvoldoende resultaat. De twee mondelinge ingrepen en het bedienen van de remingreep zijn niet de reden dat het examen onvoldoende was. Het totaalbeeld van een examenrit is bepalend voor de uitslag. De kandidate heeft de examinator gedurende de examenrit, niet kunnen overtuigen dat zij op een vlotte, veilige en zelfstandige manier aan het verkeer kan deelnemen.

Voordat de examinator afscheid nam van de kandidate heeft hij haar, in het bijzijn van verzoekster, gevraagd of de uitleg die hij haar heeft gegeven met de daarbij behorende adviezen voor haar duidelijk waren en of zij nog vragen had, waarop de kandidate hem antwoordde: "ik ben het helemaal met u eens".

Klachtafhandeling

Verzoekster heeft in eerste instantie op 11 oktober 2010 een telefonische klacht ingediend bij een examenmanager van het CBR. De examenmanager heeft verzoekster toegezegd eerst contact op te nemen met de examinator en haar daarna te berichten. Door het feit dat de examinator de volgende dag ziek werd en het gegeven dat verzoekster op vakantie was, heeft de examenmanager het aan verzoekster toegezegde telefonische contact uitgesteld. Omdat de examinator niet eerder beschikbaar was, heeft de examenmanager pas op 25 oktober 2010 telefonisch contact opgenomen met verzoekster en een afspraak met haar gemaakt voor een gesprek met de examinator op 1 november 2010. Dat verzoekster op 24 oktober 2010 reeds een klachtbrief had geschreven, was bij de examenmanager op dat moment niet bekend en is ook niet door verzoekster aan hem verteld tijdens het telefonisch contact.

Tijdens het gesprek van verzoekster met de examinator en de examenmanager was de kandidate niet aanwezig. Verzoekster heeft dit verzoek ook niet aangegeven tijdens het maken van de afspraak voor dit gesprek. De klacht was ook niet ingediend door de kandidate. Gezien de inhoud van de klacht vond het CBR het ook niet logisch om de kandidate voor dit gesprek uit te nodigen, nu de klacht een vakinhoudelijke discussie was inzake de normering van het examen. Pas op het moment dat verzoekster voor het

gesprek verscheen, heeft zij deze wens kenbaar gemaakt en heeft de examenmanager haar uitgelegd dat dit om bovenstaande reden weinig zinvol was. Er was verder geen beletsel om kandidate bij het gesprek aanwezig te laten zijn. Kandidate was echter niet aanwezig en kon derhalve niet deelnemen aan het gesprek. De kandidate is verder niet gehoord inzake de klacht van verzoekster, nu het CBR hier geen aanleiding toe zag omdat de kandidate zelf de klacht niet had ingediend.

In dit geval is niet voldaan aan de procedure klachtafhandeling conform de klachtenregeling waar het gaat om het versturen van een ontvangstbevestiging aan verzoekster en waar het gaat om het opvragen van een schriftelijke reactie van de examiner. Reden hiervoor is gelegen in het feit dat de klacht in eerste instantie mondeling werd gedaan en pas lopende het onderzoek door verzoekster met een brief werd bevestigd. Op nagenoeg hetzelfde moment was er al een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen verzoekster, de examiner en de examenmanager. Conform de geldende klachtenregeling is na onderzoek een afhandelingsbrief naar verzoekster verzonden.

Het feit dat de examenmanager in de periode tussen 11 oktober en 24 oktober niet op eigen initiatief verzoekster in kennis heeft gesteld van het feit dat de examiner vanwege ziekte niet gehoord kon worden, betreurt het CBR en biedt daarvoor zijn excuses aan.

Visie verzoekster

Examen

Verzoekster merkt op dat zij niet heeft geconstateerd dat de kandidate tijdens de examenrit meerdere fouten heeft gemaakt. Tijdens het examen heeft de examiner het alleen gehad over de fietser die achter de auto bleef staan. Het ging dan om het niet opmerken van de fietser zelf waarvoor de ingreep zou zijn geweest en niet om het niet kijken in een dode hoek. Bovendien merkt verzoekster op dat het zeer ongebruikelijk is dat een ingreep wordt gegeven voor het niet kijken in de dode hoek voor iets wat er zou kunnen komen, zonder dat er daadwerkelijk iets was.

Daarnaast merkt verzoekster op dat als haar kandidate echt zo slecht heeft gekeken en daardoor veel fouten heeft gemaakt, zij dan niet snapt hoe haar kandidate na anderhalf uur lessen alsnog slaagt voor haar examen.

Verzoekster beaamt dat er na afloop van het examen een gesprek in de auto heeft plaatsgevonden, waarbij zij verbaasd reageerde op de uitslag. De examiner bleef bij zijn uitslag waarop zij heeft gereageerd dat hij de examiner is en het zijn beslissing is. Nimmer heeft zij gezegd dat zij het met de examiner eens was. Verder geeft zij aan dat de kandidate het ook niet eens was met de uitslag en dat zij dit ook heeft aangegeven tijdens het nagesprek. Verzoekster en haar kandidate hebben echter geen verdere stampij gemaakt, omdat duidelijk was dat de examiner bij zijn besluit bleef.

Ook merkt verzoekster op dat het zelfreflectieformulier weliswaar is ingevuld door de kandidate zelf, maar dat de examinerator bij het bespreken van het formulier enkel op 1 punt het eigen gegeven cijfer van een zeven op een zes zet. Verzoekster is van mening dat als de examinerator vond dat zij op bepaalde onderdelen onvoldoende handelde, de examinerator het reflectieformulier had moeten wijzigen op die punten in onvoldoendes. Bovendien zou de examinerator helemaal geen compliment hebben gegeven over de bijzondere manoeuvre, maar enkel dat ze best goed reed en dat ze maar snel weer examen moest doen wat verzoekster tegenstrijdig vond.

Klachtafhandeling

Verzoekster merkt op dat zij niet begrijpt waarom er in de klachtafhandelingsbrief van het CBR vermeld staat dat zij het contact met de examinerator als onplezierig heeft ervaren. Het gesprek verliep prettig en verzoekster heeft ook niets persoonlijks tegen de examinerator.

Volgens verzoeksters gaf de examinerator telefonisch aan dat de examinerator ziek naar huis was gegaan kort na het examen en niet pas de volgende dag zoals het CBR meldt. De examenmanager zou haar de volgende dag terugbellen wat hij niet heeft gedaan en uiteindelijk heeft verzoekster zelf enkele dagen later telefonisch contact opgenomen met de examenmanager. Toen heeft zij verteld dat zij de volgende dag op vakantie zou gaan, maar dat zij haar telefoon mee zou nemen en dat hij haar dus gewoon kon bellen. De examenmanager beloofde op zijn beurt haar te bellen, zodra hij de examinerator had gesproken, aldus verzoekster. De examenmanager benaderde haar telefonisch op 27 oktober 2010. Zij heeft tijdens dit gesprek gevraagd of de kandidate aanwezig mocht zijn bij het gesprek nu het haar examen betreft, maar dit weigerde de examenmanager omdat dit niet gebruikelijk was. Zij heeft dus niet pas tijdens het gesprek op 1 november 2010 gevraagd of de kandidaat aanwezig kon zijn.

Bovendien is het de kandidate geweest die verzoekster heeft verzocht een klacht in te dienen. Verzoekster stelt dat zij zelfs een smsje van de kandidate aan de examenmanager heeft doorgestuurd waarin ze verzoekt een klacht in te dienen namens haar.

De weergave van het gesprek van 1 november 2010 zoals omschreven in de klachtafhandelingsbrief berust op onwaarheden en verdraaiingen. De woorden worden uitgelegd in het voordeel van de examinerator dan wel het CBR. Niet wordt vermeld dat de examenmanager tijdens het gesprek wegliep omdat hij telefoon kreeg, niet erg betrokken was bij de zaak, enkel wat aantekeningen maakte en aan het einde meldde dat de examinerator altijd gelijk heeft. Verzoekster merkt op dat een gesprek dan net zo goed niet had hoeven plaatsvinden, wat zij ook opmerkte tijdens het gesprek. Hierop werd gereageerd dat een dergelijk gesprek wel zinvol is omdat beide partijen hier lering uit kunnen trekken.

Verklaring examenkandidate

De reden dat de kandidate aan verzoekster de opdracht heeft gegeven om bezwaar te maken tegen de uitslag van het examen van 11 oktober 2010, is omdat zij van mening is dat zij onterecht gezakt is.

De examenkandidate is van mening dat de examinerator tijdens haar rijexamen erg ongeduldig was waarbij zij het gevoel kreeg dat het examen op zijn manier voortgezet moest worden en als dat niet het geval was, hij constant bepaalde hoe zij moest rijden. De kandidate geeft hier enkele voorbeelden van.

Zo geeft zij aan dat toen zij op de snelweg reed en zij de eerst volgende afslag moest nemen, voor haar een vrachtwagen reed en zij niet ver meer was van een afslag. Zij moest desalniettemin van de examinerator de vrachtwagen inhalen en gelijk de afslag nemen omdat zij dan af was van de vrachtwagen. Een ander voorbeeld dat de kandidate noemt, is dat zij een smalle straat inreed en van de andere kant een busje aan kwam rijden. De examinerator riep gelijk dat zij achter het obstakel aan haar kant moest wachten. Dit terwijl volgens haar het busje nog ver weg was. Bovendien stond er een stukje verderop nog een obstakel waar zij beter kon wachten. Zij kreeg als bestuurder niet de gelegenheid om zelf te beslissen. Nadat het busje de kandidate passeerde stond achter haar nog een fietser te wachten. De kandidate geeft aan dat zij in haar binnenspiegel keek. Zij zag daarbij dat de fietser afwachtte totdat zij eerst zou wegrijden, wat volgens haar ook heel erg logisch en veilig was in die situatie. De kandidate keek volgens eigen zeggen in alle benodigde spiegels en gaf richting aan naar links om de fietser voor de zekerheid alsnog duidelijk te maken dat zij weg wilde rijden, maar uit het niets kreeg zij een ingreep van de examinerator. De examinerator zei hierop alleen: "Laat de fietser gaan". Op dit incident is zij gezakt, maar zij zag dit niet als een fout. In het nagesprek heeft de kandidate nog gesproken met de examinerator over dit incident, maar hij was niet bereid toe te geven dat hij ook fouten kan maken. De kandidate merkte op dat de examinerator tijdens het nagesprek allerlei andere zaken erbij ging halen die volgens hem niet goed gingen om zijn argument om haar te laten zakken sterker te maken. Zo geeft de kandidate als voorbeeld dat de examinerator opmerkte dat er ook kinderen konden zijn, maar die situatie was niet zo en zij vond het dan ook onzinnig dat de examinerator dit benoemde.

Na dit examen heeft de kandidate nog anderhalf uur les genomen voor het volgende examen en is toen geslaagd. Meer les had zij ook niet nodig want voor haar gevoel had zij de eerste keer al moeten slagen. Nu de kandidate meent dat zij onterecht gezakt is, is zij van mening dat zij onterecht opnieuw kosten heeft moeten maken voor een nieuw examen. De kandidate wil dan ook het geld voor het eerste examen terug.

De kandidate merkt ten slotte nog op dat het CBR haar na de klacht niet in de gelegenheid heeft gesteld om haar verhaal toe te lichten.

Beoordeling

Eerste klachtonderdeel

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Bij de beoordeling van klachten over CBR-examinatoren in verband met de uitslag van het rijexamen hanteert de Nationale ombudsman het volgende uitgangspunt. Het is aan een examinerator om te beoordelen of een kandidaat bij het praktijkexamen heeft voldaan aan de gestelde eisen. Bij verschil van mening over de beoordeling van het examen zoals dat door de kandidaat is afgelegd, dient daarom in beginsel te worden uitgegaan van het oordeel van de examinerator. De juistheid van dat oordeel kan de Nationale ombudsman alleen marginaal toetsen. Dit betekent dat de Nationale ombudsman de beslissing van de examinerator kritisch bekijkt, maar daarbij niet op de stoel van de examinerator gaat zitten. De Nationale ombudsman bekijkt slechts of de beslissing aanvaardbaar is. Dat is het geval als er geen feiten of omstandigheden zijn gebleken, waaruit kan worden geconcludeerd dat de examinerator niet in redelijkheid tot zijn oordeel kon komen om een kandidaat te laten zakken.

Zowel verzoekster als de examenkandidate menen dat het praktijkexamen van de candidate onterecht als onvoldoende is beoordeeld. Het CBR stelt zich op het standpunt dat het rijexamen van de candidate terecht als onvoldoende is beoordeeld. Het CBR geeft daarbij aan dat bij verschil van mening over het oordeel dient te worden uitgegaan van de examinerator en dat er tijdens het onderzoek geen feiten of omstandigheden zijn gebleken, die aanleiding geven tot twijfel aan de uitslag.

Duidelijk is dat verzoekster en de candidate een andere visie hebben dan de examinerator op hetgeen is voorgevallen tijdens het examen. Vooropgesteld moet worden dat de Nationale ombudsman niet kan vaststellen hoe de candidate haar examen heeft volbracht. Ook kan de Nationale ombudsman niet vaststellen wat de examinerator voor motivering heeft gegeven over de uitslag tijdens het nagesprek. De Nationale ombudsman dient dan ook af te gaan op de motivering die de examinerator nadien schriftelijk heeft gegeven over de beoordeling van het examen. De examinerator heeft daarbij uitvoerig gemotiveerd waarom de candidate niet geslaagd is voor haar examen. Daarbij heeft hij aangegeven dat niet enkel het incident van de fietser de doorslag heeft gegeven, maar dat hij heeft gekeken naar het totaalbeeld van het examen waarbij verzoekster volgens hem op meerdere onderdelen niet kon overtuigen.

De Nationale ombudsman ziet op basis van de motivering van de examinerator en de verdere feiten of omstandigheden, geen aanleiding om het besluit van de examinerator niet redelijk te achten. Het enkele feit dat zowel verzoekster als haar candidate het examenverloop anders interpreteren is onvoldoende reden daarvoor.

De onderzochte gedraging is daarom op dit punt behoorlijk.

Tweede klachtonderdeel

Verzoekster klaagt over de manier waarop het CBR haar klacht heeft afgehandeld. In het bijzonder merkt verzoekster op dat er onwaarheden staan in de klachtafhandelingsbrief van het CBR en dat haar leerling niet is gehoord.

Allereerst merkt de Nationale ombudsman omtrent de vermeende onwaarheden in de klachtafhandelingsbrief het volgende op. Het CBR en verzoekster hebben een verschillende visie over wat er in het gesprek van 1 november 2010 en het voorafgaande telefoongesprek is besproken. Voor de Nationale ombudsman valt niet vast te stellen wat er precies is gezegd. Er zijn geen feiten en/of omstandigheden gebleken op grond waarvan meer waarde kan worden gehecht aan één van de verklaringen. De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt daarom van een oordeel.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

Omtrent het horen van de kandidate merkt het CBR op dat verzoekster niet eerder dan 1 november heeft aangegeven dat zij wenste dat de kandidate aanwezig was bij het gesprek. Daarnaast meent het CBR dat gezien de inhoud van de klacht van verzoekster, het niet zinvol was om de kandidate uit te nodigen, nu de klacht een vakinhoudelijke discussie was inzake de vorm van examineren. Het CBR heeft de kandidate verder ook niet gehoord omdat de kandidate zelf de klacht niet had ingediend.

De Nationale ombudsman constateert dat in de klachtbrief van verzoekster van 24 oktober 2010 aan het CBR staat vermeld dat verzoekster een klacht indient tezamen met haar kandidate. De Nationale ombudsman kan derhalve de reactie van het CBR niet volgen. Enkel deze zin in de klacht van verzoekster, had voor het CBR al aanleiding moeten zijn om de kandidate in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Daarbij stelt de Nationale ombudsman zijn vraagtekens bij de opmerking van het CBR dat de inhoud van de klacht enkel een vakinhoudelijke discussie was. Verzoekster stelt immers de beoordeling van een bepaald examen ter discussie. Om een goed beeld te krijgen van de beoordeling, had de kandidate meer informatie kunnen geven over het desbetreffende examen waarop de examinator zijn beoordeling heeft gebaseerd. Op dit punt heeft het CBR gehandeld in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond:

ten aanzien van het niet in de gelegenheid stellen van de kandidate om te worden gehoord, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

Ten aanzien van de beoordeling van het examen is de klacht niet gegrond.

Voor het overige onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Onderzoek

Op 13 december 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het CBR. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd de directeur en de desbetreffende examinator van het CBR verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werden hen een aantal vragen gesteld. Verzoekster kreeg de gelegenheid hierop te reageren. Aan de betreffende examenkandidate werd een verklaring gevraagd.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Betrokkenen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

verzoekschrift van verzoekster van 6 december 2010 met bijbehorende bijlagen;

schriftelijke verklaring van de examenkandidate van 4 januari 2011;

standpunt van de betreffende examinator van het CBR van 13 februari 2011;

standpunt van het CBR bij brief van 30 maart 2011 en per e-mail van 17 juni 2011;

reactie van verzoekster van 11 april 2011.

2

2010.13416

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman