



# Rapport

**Datum: 22 oktober 2001**

**Rapportnummer: 2001/331**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) haar pas enkele minuten voorafgaande aan haar rijexamen heeft geïnformeerd over het mentorexamen tijdens haar rijexamen, waardoor haar rijopleidster niet mocht meerijden en haar examen werd beoordeeld door een andere rijexaminator, die zelf tijdens het rijexamen werd beoordeeld door de oorspronkelijke examinator.

## Beoordeling

1. De Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) riep verzoekster op om op maandagochtend 25 september 2000 om 09.50 uur rijexamen voor de categorie B af te leggen.

Om ongeveer 09.45 uur die dag deelde de examinator B. aan verzoekster en haar rij-instructrice mee dat de rij-instructrice niet mocht meerijden tijdens het praktijkexamen van verzoekster, omdat er een zogenoemd mentorexamen zou plaatsvinden. Dit mentorexamen hield in dat een andere examinator, Br., het rijexamen van verzoekster zou beoordelen, terwijl deze examinator Br. zou worden beoordeeld door de oorspronkelijke examinator B.

Het praktijkexamen vond vervolgens plaats buiten aanwezigheid van verzoeksters rijopleidster.

Verzoekster zakte voor het rijexamen. Zij weet dit aan het feit dat haar zeer kort voor de aanvang van het praktijkexamen was meegedeeld dat haar rij-instructrice niet mocht meerijden. Zij klaagt hierover bij de Nationale ombudsman. Volgens verzoekster had dit veel eerder aan haar bekend moeten worden gemaakt. Zij had zich nu niet meer op deze volgens haar ongebruikelijke situatie kunnen voorbereiden. De spanning was onnodig hoog opgevoerd en zij was dientengevolge dusdanig van slag geraakt dat zij was gezakt voor het rijexamen.

2. Ingevolge hoofdstuk 14, onder 2. van het Vademecum rijschoolhouders mogen zich in de examenauto niet meer dan drie personen bevinden. Verder is in dit hoofdstuk, alsmede in de Handleiding medewerkers rijvaardigheid neergelegd dat een rijopleider gerechtigd is het praktijkexamen van zijn leerling bij te wonen. Deze regel lijdt uitzondering, aldus hoofdstuk 14 van het Vademecum en artikel 2.3.2 van de Handleiding, onder meer indien een examinator in opleiding of een tweede examinator meerrijdt. Deze examinatoren hebben voorrang boven een rijopleider. De rijopleider wordt van een dergelijke situatie door middel van een zogenoemd raambiljet "Vervanging/meerijden" voor de aanvang van het examen op de hoogte gesteld (zie Achtergrond).

3. Het mentorexamen dat ten tijde van verzoeksters praktijkexamen plaatsvond, valt onder één van de uitzonderingen waarbij een rijopleider niet kan meerijden tijdens het examen. Het CBR heeft dit conform artikel 2.3.2 van de Handleiding voor de aanvang van het examen door middel van een raambiljet bekend gemaakt.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Voor de vraag of het CBR eerder dan vijf minuten voor aanvang van het examen verzoekster had moeten meedelen dat haar praktijkexamen tevens een mentorexamen betrof, is het volgende van belang.

5. Voldoende staat vast dat het CBR op 25 september 2000 vóór 08.00 uur op het publicatiebord heeft vermeld dat de examens van examinator B. mentorexamens betroffen, en dat deze examens door examinator Br. zouden worden afgenomen in aanwezigheid van B. Tevens was vermeld dat de rijopleiders die dag de examens van examinator B. niet konden bijwonen. De examinatoren B. en Br. hebben verzoekster vijf minuten voor aanvang van het rijexamen nog eens mondeling uitgelegd waarom zij beiden het examen bijwoonden en dat de rijopleidster om die reden niet kon meerijden.

6. Het CBR liet in dit verband als reactie op verzoeksters klacht onder meer weten dat indien de rijopleidster die dag een eerder examen zou hebben gehad, zij de publicatie op de borden over het meerijden op die dag gelezen had kunnen hebben. Zij zou vervolgens de kandidaat direct geïnformeerd kunnen hebben.

Het CBR deelde verder mee dat de bij het CBR ingeschreven rij scholen (waartoe de rij school van verzoeksters rij-instructrice behoort) van het CBR het Vademecum rij scholen ontvangen. Het CBR gaat ervan uit dat het beleid met betrekking tot meerijden door de ingeschreven rij school aan de kandidaat wordt duidelijk gemaakt. Het CBR verwacht op dit punt een actieve voorlichting van de rij school.

Het hoofd van regio Zuid van het CBR liet in zijn reactie op de klacht onder meer weten dat op de achterzijde van de oproepkaart die het CBR naar de kandidaat zendt, de mogelijkheid van het niet kunnen meerijden door de opleider is vermeld.

7. Het hoofd van de regio Zuid deelde verder mee dat bij navraag op het planblok van de afdeling administratie, waar de vervangingen van de examinatoren worden geregeld, was gebleken dat het op vrijdag 22 september 2000 nog niet nodig was geweest alle beschikbare reservecapaciteit voor maandag 25 september 2000 in de regio Zuid in te zetten. Zodoende was het onder voorbehoud mogelijk geweest examinator B. vrij te maken voor een nazorgdag bij examinator Br. Dergelijke afspraken worden in de praktijk soms meerdere keren per dag gewijzigd. Vooral in het weekend, tot op de ochtend van de examendag, is de kans groot dat medewerkers zich ziek of anderszins verhinderd melden, waardoor gemaakte afspraken aangaande vervanging moeten worden gewijzigd. Het was

daarom ondoenlijk en niet reëel om in dergelijke gevallen alle kandidaten en rij scholen daarvan eerder dan op de ochtend voor aanvang van de examens in kennis te stellen.

8. Een bijlage bij de reactie van het hoofd van regio Zuid, opgesteld door de examenmanager regio Zuid (zie Bevindingen, onder C.2b.), bevat een nadere toelichting op de werkmethode van het CBR. Vermeld is onder meer dat het CBR dagelijks een zogenaamd jokersysteem hanteert, hetgeen betekent dat 10% van de beschikbare afnamecapaciteit op die dag (het totaal aan examinatoren dat voor het afnemen van examens op die dag beschikbaar is) wordt gereserveerd als reservecapaciteit om in te vallen in geval van ziekte, bezoek arts, spoedverlof en dergelijke. Deze reserve noemt het CBR "jokers". In gevallen en op dagen waarop niet het volledige aantal jokers wordt benut, dient deze reservecapaciteit te worden aangewend ten behoeve van onder andere opleiding, mentorschap, oriëntatie en studie. De mentorindeling wordt gebruikt in het kader van de vervolgopleiding van de examinator, die na zijn eerste gedeelte van de opleiding weliswaar zelfstandig examens afneemt, maar regelmatig van zijn mentor (trainer) eendaagse begeleidingen (nazorgdagen) krijgt in de vorm van het meerijden bij de praktijkexamens. Examinator Br. kreeg op de bewuste dag, 25 september 2000, een dergelijke mentorbegeleiding. Voorts is in de bijlage vermeld dat het CBR een reserveringssysteem op 20 weken voor de examendatum hanteert en een definitieve roosterplanning van de examinatoren van 6 weken. De examenmanager achtte het derhalve om organisatorische- en planmatige redenen niet mogelijk dat een mentorindeling al dagen van tevoren bekend wordt gemaakt aan de rijopleider.

Dit betekent volgens de examenmanager dat de rijopleiders persoonlijk moeten worden geïnformeerd. Bij een wijziging in het rooster wordt een planning de avond voor de examendag en op de vroege morgen van de examendag bijgesteld.

De jokercapaciteit die het CBR dagelijks tot zijn beschikking heeft, wordt vaak tot de laatste examinator aangewend, hetgeen betekent dat met name bedoelde nazorgdagen (mentorindelingen) op de examendag moeten worden geannuleerd, omdat het doorgaan en afnemen van de praktijkexamens bij het CBR de hoogste prioriteit heeft.

9. Het CBR heeft met het voorgaande voldoende aannemelijk gemaakt dat het om organisatorische en planmatige redenen niet haalbaar is om ruim van tevoren bekend te maken of een bepaald examen tevens een mentorexamen betreft.

De Nationale ombudsman is het verder met het CBR eens dat de rijopleider ermee bekend moet zijn dat de mogelijkheid bestaat dat hij niet kan meerijden tijdens het examen, en voorts dat het de taak van de rijopleider is zijn leerling hierop voor te bereiden. Hoofdstuk 14 van het Vademecum rij schoolhouders maakt de rij schoolhouders hierop nog eens attent door op te nemen dat het verstandig is om de kandidaat vooraf te vertellen dat er een kans bestaat dat de opleider niet kan meerijden, dit om een onaangename verrassing te voorkomen (zie Achtergrond, onder 1.).

Daarnaast is deze mededeling nog eens vermeld op de achterzijde van het oproepformulier.

In de onderhavige zaak kan het CBR dientengevolge geen verwijt worden gemaakt.

De onderzochte gedraging is daarmee behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 14 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Meijel, ingediend door de heer A. te Meijel, met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR).

Naar deze gedraging 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.

Tijdens het onderzoek kregen het CBR en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeksters gemachtigde en het CBR berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoekster was door de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) opgeroepen om op maandagochtend 25 september 2000 om 09.50 uur een rijexamen voor de categorie B (personenauto's) af te leggen.

Om ongeveer 09.45 uur die dag deelde de examinerator aan verzoekster en haar rij-instructrice (die was aangesloten bij het CBR) mee dat de rij-instructrice niet mocht

meerijden tijdens het praktijkexamen van verzoekster, omdat er een zogenaamd mentorexamen zou plaatsvinden. Dit mentorexamen hield in dat een andere examinerator het rijexamen van verzoekster zou beoordelen, terwijl deze examinerator zou worden beoordeeld door de oorspronkelijke examinerator.

Het praktijkexamen vond vervolgens plaats buiten aanwezigheid van verzoeksters rijopleidster.

Verzoekster zakte voor het rijexamen.

2. Verzoeksters gemachtigde diende bij brief van 26 september 2000 een klacht in bij het CBR. De brief houdt het volgende in:

"... Ik ben de vader van (verzoekster; N.o.).

(...)

Wat is de klacht;

Op de op het formulier vermeldde tijd moest mijn dochter te Horn praktijkexamen doen. Mijn dochter is nerveus aangelegd en vindt het prettig als er zekerheden zijn zodat ze in alle rust een praktijkexamen kan doen. In dit geval betekent dit dat als de rij-instructeur meerijdt ze zich een stuk zekerder en veiliger voelt. Een examen roept bij de meeste mensen toch al spanningen op.

Luttele minuten (lees 5 minuten) voor het genoemde examen kreeg mijn dochter én de rij-instructrice te horen dat:

- 1) ze een andere rij-examinerator kreeg
- 2) tevens deze rij-examinerator een "beoordeling" kreeg van Dhr. B. die de eigenlijke examinerator was
- 3) de eigen instructeur niet mee mocht rijden!!!! Terwijl dit anders wel altijd mocht.

Hierdoor zat mijn dochter dus plotseling met twee vreemde mensen in een auto terwijl de ene de andere zat te beoordelen.

Door deze gebeurtenissen raakte mijn dochter behoorlijk van slag af en ik vind dat ze door deze onverwachtse handelingen geen eerlijke kans heeft gekregen om in alle rust een examen onder normale omstandigheden af te leggen. Sterker nog, de spanning is voor haar alleen maar onnodig behoorlijk hoog opgevoerd. Ze heeft zich op geen enkele manier op deze ongebruikelijke situatie kunnen voorbereiden en was ter plaatse niet meer in staat (was aangeslagen) hier tegen te reclameren.

Ik ben van mening dat je zo niet met je "klanten" mag omgaan, en dat een kandidaat onder normale omstandigheden een examen moet kunnen afleggen. Ik ben van mening dat u voor die normale omstandigheden had moeten zorgen!..."

3. In het kader van de behandeling van verzoeksters klacht door het CBR lieten de beide examinatoren die het rijexamen op 25 september 2000 hadden bijgewoond, het CBR bij brief van 3 oktober 2000 onder meer het volgende weten:

" Naar aanleiding van de ingediende klacht d.d. 26 september 2000 van (verzoeksters gemachtigde; N.o.), inzake het praktijk rij-examen van zijn dochter (verzoekster; N.o.) delen wij U het volgende mede.

Op de betreffende examen dag deed B. de nazorg van Br. Dit dient ervoor om te zien, of Br. op de juiste wijze examens afneemt, als controlerend gedeelte van haar pas afgesloten opleiding tot examinator.

Het voorgaande is middels een wijzigingsformulier op de publicatiebord bekend gemaakt. Bovendien is dit voor het examen nog mondeling medegedeeld aan de rijsschool. De rijsschool weet dan dat er niet door de rijsschool met het betreffende rijexamen kan worden meegereden. (zie vademecum rijsscholen) (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.).

Voor het examen hebben we aan de kandidate medegedeeld waarom dit is en dat ze niet door twee examinatoren wordt beoordeeld. Dat dit voor de kandidate niet prettig is, kunnen wij ons voorstellen, maar de situatie is nu eenmaal zo.

Het examen heeft op een normale manier plaatsgevonden zonder enige problemen, waarbij het examen door Br. is afgenomen.

Het resultaat van het examen was onvoldoende, en daar valt niets op af te dingen."

4. Het CBR deelde als reactie op verzoeksters klacht van 26 september 2000 bij brief van 7 november 2000 onder meer het volgende mee:

"In uw brief geeft u aan dat u het niet eens bent dat uw dochter kort voor het examen hoorde dat ze een andere examinator kreeg, dat er door een andere examinator werd meegereden en dat haar eigen rijopleider het examen niet mocht bijwonen. U bent van mening dat je zo niet met klanten om mag gaan en dat een kandidaat onder normale omstandigheden een examen moet kunnen afleggen. U bent van mening dat het CBR voor die omstandigheden had moeten zorgen.

In het kader van het onderzoek heeft onze examenmanager, W., met u en met de rijopleider van uw dochter, K., een gesprek gevoerd. Bovendien heeft W. gesproken met de examinatoren, Br. en B.

In het eerste gesprek dat W. op 24 oktober 2000 per telefoon met u had, hebben zowel u als W. een toelichting op het gebeuren gegeven. U bleef bij uw mening dat het CBR eerder aan uw dochter had moeten aangeven dat het hier een zogenaamd mentorexamen betrof en dat de rijopleider hierdoor het examen niet kon meerijden.

In aansluiting op het voorgaande vond er op 2 november 2000 te Horn met u een vervolgesprek plaats, waarbij tevens de rijopleider van uw dochter, K., aanwezig was.

Tijdens dit gesprek gaf u aan dat het u niet ging om de kwaliteit van het examen, de examinatoren danwel de rijopleider. Dit stond volgens u niet ter discussie.

Het ging u om het tijdstip waarop werd aangegeven dat de rijopleider het examen van uw dochter niet kon bijwonen. U was van mening dat deze mededeling veel eerder zou moeten worden gedaan, namelijk enkele dagen voor het examen. Doordat uw dochter 5 minuten voor haar examen van haar rijopleider vernam dat zij het examen niet kon bijwonen, raakte ze van slag, ze verloor haar zelfvertrouwen en wist zelfs niet meer wat links en rechts was.

In het gesprek gaf de rijopleider, K., aan dat ze voor het examen op de publicator had gelezen dat het een zogenaamd mentorexamen betrof en dat ze het examen niet mocht meerijden. Vervolgens had ze dit aan uw dochter meegedeeld. K. gaf aan dat ze van deze regelgeving op de hoogte was. K. wist niet zeker of zij uw dochter tijdens haar rijopleiding over de mogelijkheid van het niet kunnen meerijden met het examen al eens had geïnformeerd.

W. heeft aan u uitvoerig uitgelegd waarom en op welke wijze er door het CBR wordt omgegaan met de opleiding van examinatoren en de vervolgtrajecten in de vorm van zogenaamde mentordagen.

W. heeft u aangegeven dat op de dag van het examen van uw dochter, 25 september 2000, vóór 08.00 uur, schriftelijk op de publicator is aangegeven dat de examens van examinator B. zogenaamde mentorexamens betroffen, en dat deze examens door examinator Br. zouden worden afgenomen in aanwezigheid van examinator B. De rijopleiders konden die dag de examens van examinator B. niet bijwonen.

In het gesprek gaf W. u aan dat deze mededeling was geschied conform het gestelde in de Handleiding medewerkers Rijvaardigheid en het Vademecum rijschoolhouders. De mededeling was ingevolge deze regelgeving voor aanvang van het examen bekendgemaakt.

In het gesprek gaf u aan begrip te hebben voor de uitleg van W. en voor het feit dat er examinatoren moeten worden opgeleid. U kon alleen niet begrijpen waarom een dergelijke mededeling niet een paar dagen eerder wordt bekend gemaakt.



W. heeft u aangegeven dat dit om organisatorische- en planmatige redenen niet mogelijk is. Bovendien kunnen zich op de dag van het examen nog wijzigingen in de personele bezetting voordoen, zoals bij ziekte, spoedverlof en dergelijke, waardoor een eerder gemaakte planning op zeer korte termijn zal moeten worden bijgesteld. U bleef echter bij uw mening dat u de tijd van 5 minuten voor het examen te kort vond en dat uw dochter hierdoor geen eerlijke kans had gekregen.

Wij zijn van mening dat de examinatoren Br. en B. hebben gehandeld conform de geldende voorschriften. Zij hebben bij de ontvangst van uw dochter nog eens mondeling uitgelegd waarom zij beiden het examen van uw dochter bijwoonden en dat de rijopleider daardoor het examen niet kon bijwonen. Het examen had op een normale manier en zonder enige problemen plaatsgevonden. Het resultaat was echter onvoldoende, maar dit was volgens de examinatoren geen gevolg van het feit dat zij beiden het examen hadden bijgewoond.

Gezien het voorgaande zijn wij van mening dat door beide examinatoren correct is gehandeld en dat het examen van uw dochter conform de examenprocedure is afgenomen en afgehandeld.

Wij achten uw klacht derhalve niet valide."

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.
2. In het verzoekschrift van 12 november 2000 deelde verzoeksters gemachtigde verder onder meer nog het volgende mee:

"Op 24 oktober 2000 werd ik (...) gebeld door W. n.a.v. de door mij ingediende klacht.

(...)

Verder werd door W. aan mij duidelijk gemaakt dat volgens hem het CBR volgens de regels had gehandeld door vooraf aan de kandidaat/rijopleider kenbaar te maken dat de rijopleider niet mocht meerijden i.v.m. het feit dat er tijdens dat rijexamen een mentorexamen zou plaatsvinden.

Volgens W. bestond het correct handelen uit het feit dat men vóór het rijexamen had medegedeeld dat de rijopleider om bovenstaande reden niet mocht meerijden.

Toen ik vroeg welke eisen er waren gesteld aan de mededeling "vóór" het rijexamen kon W. daar geen antwoord opgeven. Hij vond de letterlijke tekst wel voldoende.

Ondergetekende gaf aan hem aan dat "vóór" het rijexamen een redelijk termijn diende te zijn en niet 3 minuten van te voren zoals in het onderhavige een feit was. Ondergetekende

gaf aan hier toch wel minimaal een paar dagen te bedoelen.

Volgens W. was dit praktisch gezien niet mogelijk.

Hierop deelde ik aan W. mede dat ik aan deze laatste mededeling geen boodschap had en dat hij de praktische problemen van het CBR niet bij de kandida(a)t(en) neer moest leggen.

Tijdens dit telefoongesprek moesten wij beiden constateren dat we er telefonisch niet uitkwamen.

Wel deelde W. aan de telefoon steeds mede dat hij gelijk had want de mededeling had plaatsgevonden vóór het rijexamen. Mijn argumenten waren kennelijk niet relevant genoeg en wogen niet op tegen die van het CBR. Het CBR had dus gelijk!

(...)

Naar mijn mening is een redelijke termijn geen 3 of 5 minuten van tevoren nee zelfs geen uur van te voren. Naar mijn mening is een redelijk termijn een paar dagen van te voren. Volgens W./KI. van het CBR hing deze mededeling op het publicatiebord er al voor 08.00 uur.

Kennelijk wordt hiermee van de kandidaat/rijopleider verwacht dat deze om 08.00 uur even komt kijken of er wijzigingen zijn. Dit is natuurlijk geen reële stelling. (Van Meijel naar Horn rijden = 25 minuten rijden!!!). Derhalve is het ook niet reëel te verwachten dat de kandidaat/opleider van de wijzigingen om 08.00 uur op de hoogte is.

Toen de rijopleider omstreeks 09.00 wel op de hoogte was van deze mededeling heeft deze daarvan geen mededeling meer gedaan aan mijn dochter omdat deze reeds onderweg was naar de examenplaats en het woord niet meerijden op het publicatiebord met meerdere strepen was onderstreept. Kennelijk werd daarmee bedoeld dat dit dus niet bespreekbaar was.

Achteraf (meteen na het rijexamen) heeft mijn dochter evenals de rijopleider aan de examinerator medegedeeld dat deze mededeling een paar minuten voorafgaande aan het rijexamen wel degelijk van invloed is geweest op het rijexamen. Aan hen werd echter medegedeeld daar geen boodschap aan te hebben althans woorden van gelijke strekking.

(...)

Verder heeft W. tijdens deze hoorzitting gezegd wel te kunnen begrijpen dat deze mededeling zo vlak voorafgaande aan het rijexamen best wel ingrijpend kan zijn maar dat het om organisatorische redenen niet anders ging. Hierop heeft ondergetekende aan W. medegedeeld dit niet te geloven want het zal toch niet zo zijn dat een rijexamen op maandagmorgen 09.50 uur pas op die maandagmorgen wordt ingedeeld. Zoiets zal toch

wel de vrijdag daarvoor bij de examinatoren bekend zijn, dus wie waar en met wie examen gaat rijden!!!!

W. stelde dat er conform de regels van het CBR was gehandeld en dat de mededeling vooraf letterlijk was uitgevoerd en het CBR zich aan de regels had gehouden.

Verder moet ondergetekende constateren dat het CBR hier toch wel een monopoliepositie heeft en een kandidaat zich maar heeft te voegen aan de regels zoals die door deze organisatie zijn opgesteld! Andere examenbureaus zijn er helaas niet."

#### C. Standpunt Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

1. De Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) reageerde bij brief van 2 april 2001 op de klacht. De brief houdt onder meer het volgende in:

"De klacht hield in dat betrokkene ontevreden was over het feit dat zij pas kort voor het examen vernam dat haar opleider niet kon meerijden bij het praktisch rijexamen omdat een CBR mentor zou meerijden.

Op 3 oktober is aan de betreffende examinerator en van de mentor-examinerator commentaar ontvangen, hetgeen ook aan klager is opgezonden.

Op 24 oktober heeft de examenmanager, W., telefonisch met klager contact gehad. Er is toen een datum voor een hoorzitting bepaald, en wel: 02-11-2000. (...).

Op grond van de gegevens die na de hoorzitting voorhanden waren is op 7 november 2000 schriftelijk aan klager bericht dat de klacht niet valide werd geacht.

Met betrekking tot de gang van zaken tegen de achtergrond van de regelingen bij CBR kan het volgende worden opgemerkt.

CBR heeft de wettelijke taak kandidaten rijexamens af te nemen en te beoordelen op medische geschiktheid. In deze wettelijke taak wordt de positie van de rijsschool ten opzichte van CBR niet nader omschreven of uitgewerkt. Deze relatie is derhalve op eigen gezag van CBR ontwikkeld. De huidige situatie is dat er onderscheid bestaat tussen de bij CBR ingeschreven rijsscholen en de niet-ingeschreven rijsscholen. Deze laatste groep is te beschouwen als opleider naar de kandidaat, doch heeft geen bijzondere relatie met CBR.

Met betrekking tot het op zichzelf wenselijk geachte doch niet wettelijk geregelde meerijden van opleiders met het rijexamen van de kandidaat maakt bovengenoemd onderscheid dat de opleider van de ingeschreven rijsschool in beginsel mag meerijden en de opleider van de niet-ingeschreven rijsschool niet. De ingeschreven rijsschool ontvangt in het kader van zijn aangesloten-zijn bij CBR het vademecum rijsscholen met nadere regels over het meerijden (...), terwijl de niet-ingeschreven rijsschool geen recht heeft op

meerijden, maar ook geen vademecum met nadere regels ontvangt.

CBR gaat ervan uit dat het beleid met betrekking tot meerijden door de ingeschreven rijschool aan de kandidaat wordt duidelijk gemaakt. De hoofdlijn is dat er in beginsel kan worden meegereden, maar in enkele, nader genoemde gevallen, zal meerijden niet mogelijk zijn. Indien zulks tijdig in de opleiding aan de kandidaat wordt verteld zijn verrassingen, zoals in casu, vrijwel uitgesloten. Er wordt dus een actieve voorlichting van de kant van de rijschool verwacht. Indien en voorzover deze in casu achterwege is gebleven zal CBR de rijschool daarop hebben aan te spreken.

In dit concrete geval speelt in het bijzonder nog de vraag of CBR het feit dat er meegereden zou worden door een mentor op de dag zelf tijdig genoeg heeft aangegeven.

Met betrekking tot dit punt moet worden opgemerkt dat betrokkene voor het 09.50 uur examen was ingedeeld.

Indien de rijschoolhouder/opleider een eerder examen zou hebben gehad, dan zou hij de publicatie op de borden over het meerijden op die dag gelezen kunnen hebben en vervolgens de kandidaat direct geïnformeerd kunnen hebben.

Indien hij evenwel géén eerder examen had, zou hij het publicatiebord pas bij binnenkomst gelezen hebben en kort voor de aanvang van het examen de kandidaat geïnformeerd hebben.

In onze perceptie hangt de informatieverstrekking aan de betreffende kandidaat dus af van de inzet van de rijschool terzake.

Een en ander neemt niet weg dat wij gaarne aannemen dat in casu de kandidaat erg kort voor het examen is geïnformeerd. Indien deze echter tevoren op de hoogte was gebracht door de rijschool van de kans daarop zou de impact van de boodschap minder groot zijn geweest.

Wij zijn van mening dat CBR geen verwijt treft."

2a. Het hoofd van Regio Zuid van het CBR, alwaar de onderzochte gedraging had plaatsgevonden, reageerde bij brief van 12 maart 2001 op de klacht. Deze brief houdt onder meer het volgende in:

"2. Handleiding medewerkers rijvaardigheid

In hoofdstuk 2 Praktijkexamen wordt (...) onder 2.3.1 en 2.3.2 ingegaan op het meerijden door anderen. Dat een opleider niet mee kan rijden wordt door de CBR-medewerkers aangegeven door middel van een raambiljet "Vervanging / meerijden".

(...)

### 3. Twee blanco oproepkaarten

Het kleine model wordt ongeveer 10 dagen voor de examendatum door het CBR naar de kandidaat gezonden, indien het een examen betreft dat door het CBR is ingedeeld.

Het grotere model wordt gehanteerd door de rijsscholen, die deelnemen aan het Examen Reservering Systeem en derhalve zelf het examen van hun leerlingen indelen. Zodra zij een leerling hebben ingedeeld, kunnen zij de oproep uitprinten en overhandigen aan de betreffende leerling. Opleiders beslissen uiteraard zelf of zij hun leerlingen door middel van deze oproep, dan wel op een andere wijze in kennis stellen van de examendatum.

Van belang is evenwel de mededeling op de achterzijde van het formulier dat het weliswaar aanbeveling verdient de opleider te vragen het examen mee te rijden, doch dat het kan voorkomen dat een tweede CBR-vertegenwoordiger het examen wil bijwonen en dat in dat geval de opleider, behoudens na overleg in bijzondere gevallen, het examen niet kan bijwonen.

Bij navraag op het planblok van onze afdeling Administratie, waar de vervangingen van de examinatoren geregeld worden, is gebleken dat op vrijdag 22 september nog niet alle beschikbare reservecapaciteit voor maandag 25 september 2000 in de regio Zuid hoefde te worden ingezet. Zodoende kon onder voorbehoud examiner B. worden vrijgemaakt voor een nazorgdag bij examiner Br. Dergelijke afspraken worden in de praktijk soms meerdere keren per dag gewijzigd. Vooral in een weekend, tot op de ochtend van de examendag, is de kans groot dat medewerkers zich ziek of anderszins verhinderd melden, waardoor gemaakte afspraken aangaande vervanging moeten worden gewijzigd. Het is daarom ondoenlijk en niet reëel om in dergelijke gevallen alle kandidaten en rijsscholen daarvan eerder dan op de ochtend voor aanvang van de examens in kennis te stellen.

In verband met het vorenstaande bestaat voor ons geen aanleiding om ons eerder ingenomen standpunt te wijzigen.

Wij achtten de klacht derhalve niet valide."

2b. Als bijlage bij zijn reactie stuurde het hoofd van het CBR, Regio Zuid, onder meer een - ongedateerde - reactie van de heer W., examenmanager regio Zuid, op verzoeksters klacht mee. Deze schriftelijke reactie luidt onder meer als volgt:

"Bij aanvang van het gesprek vroeg ik aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.) of hij er bezwaar tegen had dat ik via de telefoon met hem over de klacht wilde spreken. (Verzoeksters gemachtigde; N.o.) had hiertegen geen bezwaar.

Nadat (verzoeksters gemachtigde; N.o.) uitvoerig zijn brief had toegelicht, heb ik aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.) aangegeven hoe in onderhavige situaties door het CBR wordt gehandeld.

In de periode dat deze klacht diende, was het enorm druk bij het CBR, maar ik heb (verzoeksters gemachtigde; N.o.) hiervoor niet om begrip gevraagd.

In het verdere verloop van het telefoongesprek, waarbij het (verzoeksters gemachtigde; N.o.) kennelijk alleen te doen was om zijn mening door te drukken en zijn gelijk te eisen, kwamen wij niet tot elkaar, hetgeen ik ook aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.) kenbaar heb gemaakt.

Wat ik aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.) poogde duidelijk te krijgen was het moment van kennisgeving van een mentor-examen aan de rij-opleider en kandidaat. Dit moment is eerder dan de ontvangst van de kandidaat door de examinerator. De bekendmaking dient schriftelijk, op de publicator in de wachtruimte, voor eenieder zichtbaar, voor aanvang van de examens op de betreffende dag, te geschieden. Het voorgaande is ook daadwerkelijk gebeurd, maar dit was voor (verzoeksters gemachtigde; N.o.) onvoldoende.

Op mijn verzoek maakten wij een afspraak voor een persoonlijk gesprek (hoorzitting) waarbij de rij-opleider, K., en, indien mogelijk, ook de examinerator aanwezig zou zijn.

(...)

Tijdens de hoorzitting, waarbij het niet mogelijk was om de examinerator, B., voor de bij hem ingedeelde examens te vervangen, heb ik getracht om bij klager begrip te ontwikkelen voor de gehanteerde werkwijze van het CBR in deze.

Ik ben hierin helaas niet geslaagd, hetgeen naar mijn mening niet is gelukt doordat (verzoeksters gemachtigde; N.o.), voor wiens argumenten ik het volste begrip had, erin volhardde aan zijn stelling vast te houden en deze absoluut niet bij wilde stellen.

Tijdens de hoorzitting ontving ik weinig tot geen feed-back van de rij-opleider die, met name in dit soort aangelegenheden, vanuit haar verantwoordelijkheid als rij-opleider, ook een belangrijke rol te vervullen heeft.

Tijdens de hoorzitting vroeg ik haar of zij tijdens de rij-opleiding wel eens over de mogelijkheid van het niet mee kunnen rijden met een examen met de kandidaat had gesproken. Zij antwoordde hierop dat zij zich zo'n gesprek niet kon herinneren (zie hiertoe het gestelde in het Vademecum en op de oproepkaart welke kaart door de rij-opleider aan de kandidaat dient te worden verstrekt).

Ten aanzien van bijzondere gevallen is het zeer wel mogelijk om voor aanvang van het examen hierover een gesprek met de betreffende examinerator te hebben, daar waar het gaat over mentor-examens.

Hiertoe zal de rij-opleider, welke van het vorenstaande op de hoogte is, het initiatief moeten nemen.

In de onderhavige situatie heeft de rij-opleider hiertoe geen actie ondernomen.

Op de publicator was die dag schriftelijk aangegeven dat de examens van examinator B. mentor-examens betroffen, welke examens door examinator Br. zouden worden afgenomen in aanwezigheid van de mentor, examinator B. Bovendien was aangegeven dat de rij-opleider die examens niet kon meerijden. Het voorgaande was ter verduidelijking onderstreept. Zou in plaats daarvan deze mededeling pas aan de examentafel zijn gedaan, was dit naar mijn mening te laat geweest, hetgeen de intentie was van mijn opmerking in deze.

De rij-opleider, welke tijdig op de hoogte was van de mentor-indeling, heeft de kandidaat niet eerder dan kort voor het examen geïnformeerd.

Dat het CBR conform de regels had gehandeld is niet zo letterlijk en koel aan (verzoeksters gemachtigde; N.o.) aangegeven zoals (verzoeksters gemachtigde; N.o.) dit in zijn brief omschrijft. In dit licht bezien is de associatie met het feit of een bedrijf nu wel of geen monopoliepositie heeft niet aan de orde.

Het CBR geeft wel aan dat er afspraken bestaan waarvan wij onze klanten uitvoerig hebben geïnformeerd, zowel schriftelijk als op informatie-avonden met rij-opleiders. Het CBR informeert zijn externe klant ook via het ERS, het computer-examenreserveringssysteem, middels een zogenaamd voorloopscherm, als het om algemene informatie gaat welke op korte of op langere termijn aan de rij scholen moet worden meegedeeld.

In de communicatie kan het evenwel alsnog misgaan als de rij-opleider zijn kandidaat niet of te laat van informatie voorziet.

Het CBR hanteert dagelijks een zogenaamd joker-systeem, hetgeen betekent dat 10% van de beschikbare afnamecapaciteit op die dag, (het totaal aan examinatoren dat voor het afnemen van examens op die dag beschikbaar is) wordt gereserveerd als reservecapaciteit om in te vallen in geval van ziekte, bezoek arts, spoedverlof en dergelijke. Deze reserve noemt het CBR 'jokers'. In gevallen en op dagen waarop niet het volledige aantal jokers wordt benut, dient deze reservecapaciteit te worden aangewend ten behoeve van onder andere opleiding, mentorschap, oriëntatie en studie.

De mentor-indeling wordt gebruikt in het kader van de vervolgopleiding van de examinator, die na zijn eerste gedeelte van de opleiding weliswaar zelfstandig examens afneemt, maar regelmatig van zijn mentor (trainer) eendaagse begeleidingen, zogenaamde nazorgdag, krijgt in de vorm van het meerijden van de praktijkexamens. Examinator Br. kreeg op de bewuste dag, 25 september 2000 een dergelijke mentor- begeleiding. Deze totale opleidingscyclus van een examinator duurt tot en met de definitieve eindtoets, welke na een jaar plaatsvindt.

Het CBR hanteert een reserveringssysteem op 20 weken voor de examendatum en een definitieve roosterplanning van de examinatoren van 6 weken. Het is derhalve om organisatorische- en planmatige redenen niet mogelijk dat een mentor-indeling al dagen van tevoren bekend wordt gemaakt aan de rij-opleider.

Planmatig betekent dit dat de rij-opleiders dan persoonlijk zullen moeten worden geïnformeerd. Bij een wijziging in het rooster, te denken valt aan ziekte, spoedverlof, bezoek arts en dergelijke, wordt een planning de avond voor de examendag en op de vroege morgen van de examendag bijgesteld op die momenten dat er zich mutaties voordoen.

De jokercapaciteit welke wij dagelijks tot onze beschikking hebben wordt vaak tot de laatste examinerator aangewend, hetgeen betekent dat met name bedoelde nazorgdagen (mentorindelingen) op de examendag moeten worden geannuleerd, omdat het doorgaan en afnemen van de praktijkexamens bij het CBR de hoogste prioriteit heeft.

Het beschikbaar hebben van jokercapaciteit betekent een dagelijks investering, welke de garantie biedt aan de klant dat aan de hoogste normen van kwaliteit kan worden voldaan. Een van die kwaliteitsnormen is het afnemen van examens volgens de examenprocedure.

Opleiding en mentoring dienen ertoe om aan die kwaliteitsnorm te kunnen blijven voldoen. Naar mijn mening hebben wij op de dag van bedoeld examen aan die kwaliteitsnorm voldaan."

2c. Op de achterzijde van de als bijlagen bij de hiervóór onder 2a. weergegeven reactie kleine en grote oproepkaart voor rijexamenkandidaten is onder meer vermeld:

"Het verdient aanbeveling uw opleider te vragen het examen mee te rijden. Deze kan dan zelf waarnemen in hoeverre u het geleerde in praktijk brengt. Deze mogelijkheid bestaat alleen voor instructeurs van bij het CBR ingeschreven rij scholen. Het kan voorkomen dat een 2e CBR-vertegenwoordiger het examen wil bijwonen. In dat geval kan, behoudens na overleg in bijzondere gevallen, uw opleider niet meerijden."

#### D. Reactie verzoekster

1. Bij brief van 28 mei 2001 reageerde verzoeksters gemachtigde op de hiervóór onder C.1 weergegeven reactie van het CBR onder meer als volgt:

"Op blz. 2 spreekt het CBR over het meerijden en het tijdig aangeven dat meerijden niet zou kunnen. Het rijexamen van mijn dochter vond plaats op een maandagmorgen. De planning dat het een "mentorexamen" betref is, naar ik mag aannemen, op zijn laatst toch wel op de vrijdag daarvoor gedaan. Ik ga er zelfs vanuit dat dit mogelijk al geruime tijd daarvoor bij de betrokken examinatoren bekend zal zijn! Derhalve vind ik dat dit ook ruim van tevoren aan de kandidaat of rij-opleider bekend gemaakt had kunnen worden. (...)



Op het moment dat bekend wordt dat een examen een mentorexamen betreft zou de rij-opleider hierover door het CBR onmiddellijk in kennis gesteld kunnen worden zodat de kandidaat daar optimaal op kan worden voorbereid en (onaangename) verrassingen zo vlak voor een examen als deze uitgesloten zijn."

2. Op 24 juli 2001 reageerde verzoeksters gemachtigde op de hiervóór onder **C.2** genoemde reactie van het CBR, regio Zuid. Deze brief luidt onder meer als volgt:

"Gaarne wil ik reageren op de brief van Kl. Hoofd regio Zuid van het CBR.

- Kl. geeft eveneens in zijn brief aan dat er regels zijn voor het wel of niet meerijden van de rijopleider en dat in bijzondere gevallen bij aandringen van de kandidaat geadviseerd wordt daarover contact op te nemen met de betreffende examinerator. Dit is ook gebeurd nadat was medegedeeld dat de rijopleider niet mocht meerijden. De reactie van de examinerator was: daar hebben wij geen boodschap aan!

- Verder heb ik sterk de indruk dat het CBR hun capaciteitsproblemen afwendt op de kandidaten. Ze kunnen dat ook gemakkelijk doen omdat ze, naar mijn mening een ongewenste, monopoliepositie hebben op dit gebied.

- Kl. stelt dat het niet reëel is dat het CBR eerder dan de ochtend van het examen de mededeling doet dat de rijopleider wel of niet mag meerijden. Ik stel dat het niet reëel is dat een kandidaat enkele luttele minuten vóór het examen wordt geconfronteerd met het feit dat de rijopleider niet mag meerijden. Zeker in deze eerder door mij uitgelegde redenen (ernstig nerveus zijn van de kandidaat die veel houvast heeft aan de rijopleider). Verder is het niet reëel dat een kandidaat die op ruime afstand van de opkomstplaats van het rijexamen woonachtig is om 08.00 uur in die ochtend gaat kijken of de rijopleider wel of niet mag meerijden. Ik ben nog steeds van mening dat deze mededeling gekoppeld moet zijn aan een redelijke termijn. Op deze wijze lijkt er mij geen behoorlijk bestuur/omgang met de burger te hebben plaats gevonden.

Hierbij mijn reactie op het de bijgevoegde niet gedateerde brief van W..

- (...) geeft W. aan dat het zeer druk was bij het CBR en niet om begrip heeft gevraagd. W. heeft dit wel meerder keren genoemd en daarmee suggererende dat daar ook een deel van de oorzaak zou liggen.

W. stelt dat ondergetekende alleen zijn mening wilde doordrukken. Ditzelfde verwijt heb ik aan W. Ik had de indruk dat hij dit wel eens even telefonisch wilde afhandelen en dat is hem wat tegengevallen. W. had mij toegezegd dat de examinerator ook aanwezig zou zijn bij dat genoemde gesprek, deze was er echter niet.

(...)

W. stelt naar aanleiding van het feit dat de rijopleider zich niet kon herinneren of de mededeling van de mogelijkheid om wel of niet mee te rijden tijdens het rijexamen wel of niet was gedaan, dat deze kennelijk niet gedaan was. Dit lijkt mij een voorbarige conclusie want deze kan natuurlijk ook wél gedaan zijn.

De examinerator had geen boodschap aan het feit dat het (voor mijn dochter) niet wenselijk was dat de rijopleider niet kon meerijden.

W. stelt dat de rijopleider tijdig op de hoogte was dat het een mentor-indeling betrof.

Dit bestrijd ik ten zeerste.

De mededeling is kennelijk om 08.00 uur opgehangen en dik en dubbel onderstreept. Dit is door de rijopleider gelezen als: hier valt niet tegen te reclameren.

Verder was mijn dochter al tijdig onderweg naar de plaats van de oproep van het rijexamen. De afstand van woonplaats naar examenplaats is een ruime afstand (ongeveer 25 auto-minuten).

Toen de rijopleider kennis kreeg van het feit dat deze niet mocht meerijden was mijn dochter reeds onderweg naar de examenplaats en kon derhalve ook niet in kennis worden gesteld.

Naar mijn mening heeft het CBR wel degelijk een monopoliepositie in deze omdat wij als burger niet bij een andere instantie terecht kunnen. Dit is wel degelijk aan de orde omdat het CBR Haar regels oplegt aan de kandidaten."

## **Achtergrond**

1. Vademecum rijsschoolhouders (versie september 2000)

Hoofdstuk 14, faciliteiten voor opleiders, onder 2.:

"Een opleider kan onder bepaalde voorwaarden het praktijkexamen van zijn leerlingen bijwonen. Hij dient daartoe:

- a. Voor het examen in de examenzaal aan de examinerator laten weten dat hij mee wil rijden;
- b. Desgevraagd vóór het examen aan de examinerator zijn geldige instructeurscertificaat (van de op het examen betrekking hebbende categorie; geen fotokopie) ter inzage geven.

(...)

Tijdens de examenrit voor de categorie B neemt de opleider achterin het examenvoertuig plaats.

(...)

Bijwonen van examens door andere personen

Bij ieder examen bestaat de mogelijkheid dat behalve de examiner nog iemand anders meerijdt. Het is wenselijk dat kandidaten hiervan door hun opleider op de hoogte worden gesteld.

De volgende personen mogen de examens bijwonen:

(...)

4 een examiner in opleiding

5 een praktijkbegeleider

6 een tweede examiner

(...)

8 een rijsschoolhouder of instructeur in het bezit van een instructeurscertificaat onder de in dit hoofdstuk gestelde voorwaarden en omstandigheden.

(...)

De personen onder 1 t/m 6 hebben voorrang boven de personen genoemd onder 7 en 8.

Om een onaangename verrassing voor de kandidaat te voorkomen, indien de opleider niet kan meerijden ondanks dat dit met de kandidaat is afgesproken, is het verstandig om de kandidaat vooraf te vertellen dat er altijd een kans is dat de opleider niet kan meerijden, omdat één van de personen onder 1 t/m 6 meerijdt.

(...)

Er mogen zich in de examenauto, uitgezonderd noodgevallen, niet meer dan drie personen bevinden."

2. Handleiding medewerkers rijvaardigheid (versie september 2000)

Artikel 2.3.2:

"Het is een opleider toegestaan door hem opgeleide kandidaten vanaf het begin tot het einde van het examen (dus vanaf ontvangst tot en met afgifte uitslag) te begeleiden. In het

geval een medewerk(st)er van het CBR het examen bijwoont, kan de opleider niet meerijden. Hiervan wordt de opleider doormiddel van het raambiljet "Vervangingen/meerijden" voor de aanvang van het examen op de hoogte gesteld."