



Rapport

Datum: 15 april 2004

Rapportnummer: 2004/121

Klacht

Verzoekster klaagt over de negatieve wijze waarop zij door een examinator van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) op 10 maart 2003 tijdens het door haar afgelegde rijexamen (categorie B) is bejegend. De negatieve handelwijze uitte zich onder meer in de omstandigheid dat de examinator geen pogingen heeft ondernomen om haar op haar gemak te stellen en gedurende het examen bijna geen woord met haar heeft gewisseld. Voorts heeft de examinator opmerkingen gemaakt die naar haar mening niet gepast waren, zoals dat zij “geen borden moest verzinnen die er niet zijn”, “ja, we zitten op de linkerbaan hè” en “maar tussen één en twee meter, zit daar geen tussenweg in dan?” of woorden van gelijke strekking.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de examinator het door haar afgelegde rijexamen als onvoldoende heeft beoordeeld. In dit verband wijst zij erop dat haar rij-instructeur van mening is dat zij goed heeft gereden.

Verder klaagt verzoekster over de wijze waarop het CBR haar klacht van 12 maart 2003 over het voorgaande heeft afgehandeld. In dit verband klaagt zij erover dat het CBR zijn oordeel voornamelijk heeft gebaseerd op de verklaring van de examinator.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de bejegening

1. Verzoekster legde op 10 maart 2003 een examen af voor het rijbewijs categorie B. Het examen werd afgenomen door examinator M. van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

2. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop zij door de examinator tijdens het door haar afgelegde rijexamen is bejegend. Zij stelt dat de examinator geen pogingen heeft ondernomen om haar op haar gemak te stellen en gedurende het examen bijna geen woord met haar heeft gewisseld, en opmerkingen heeft gemaakt die naar haar mening niet gepast waren, zoals dat zij “geen borden moest verzinnen die er niet zijn”, “ja, we zitten op de linkerbaan hè” en “maar tussen één en twee meter, zit daar geen tussenweg in dan?” of woorden van gelijke strekking.

3. In reactie op de klacht deelde het CBR mee dat de examinator de toch wat gespannen sfeer in de auto, die in de gegeven situatie (rijexamen) niet uniek was, had geprobeerd te doorbreken door de genoemde uitlatingen. Het CBR was van mening dat minder afstandelijke uitlatingen of gedrag in de praktijk zeer goed kunnen werken, maar dat in het onderhavige geval zender en ontvanger op een andere golflengte hadden gezeten. Het CBR weersprak dat bij de examinator sprake was geweest van onkunde, opzet of demotivatie.

4. In reactie op de klacht deelde de betrokken examiner mee dat hij had getracht verzoekster op haar gemak te stellen door tijdens het examen een gesprek met haar aan te knopen, maar dat hij door verzoeksters korte antwoorden de indruk had gekregen dat zij niet wenste te praten om zich zo beter op het examen te kunnen concentreren. De examiner deelde verder mee dat hij inderdaad een aantal opmerkingen had gemaakt, maar dat deze niet negatief waren bedoeld. Hij had getracht op deze wijze het ijs te breken en zo alsnog contact met verzoekster te krijgen. Hij vond het spijtig dat verzoekster zijn woorden negatief had ervaren.

5. De rij-instructeur van verzoekster, die het examen had bijgewoond, deelde tijdens het onderzoek mee dat hij zich aansloot bij de lezing van verzoekster.

6. Aangezien de lezingen van enerzijds verzoekster en de rij-instructeur en anderzijds de examiner op dit punt uiteenlopen, kan niet precies worden vastgesteld of het gesprek tussen verzoekster en de examiner niet gemakkelijk tot stand kwam omdat de examiner zich daartoe onvoldoende inspande, of juist omdat verzoekster liever geen gesprek wilde voeren.

7. Wat daarvan zij, in elk geval mocht van de examiner uit een oogpunt van professionaliteit worden verwacht dat hij, zeker nu in dit geval de communicatie stroef verliep, zijn bewoordingen zorgvuldig zou kiezen.

8. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat de examiner, gelet op zijn verklaring, de door verzoekster gestelde (of gelijksoortige) opmerkingen heeft gemaakt. Hoewel de Nationale ombudsman ervan uitgaat dat de examiner met goede intenties heeft gehandeld, is de Nationale ombudsman wel van oordeel dat de examiner in de gegeven situatie zich onvoldoende rekenschap heeft gegeven van het mogelijke effect van zijn opmerkingen. Met name de opmerking dat verzoekster “geen borden moest verzinnen die er niet zijn” acht de Nationale ombudsman, ook los van de context, niet gepast. Verzoekster gaf in haar klaagschrift van 12 maart 2003 aan dat zij op een gegeven moment van de examiner te horen had gekregen dat zij harder moest rijden. Verzoekster stelde in haar klaagschrift dat zij de examiner daarop te kennen had gegeven dat zij dacht een verkeersbord te hebben gezien met daarop vermeld dat een maximale snelheid van 30 kilometer per uur was toegestaan. Met de bovengenoemde opmerking heeft de examiner de indruk gewekt van oordeel te zijn dat verzoeksters (mogelijke) vergissing een verzinsel was. Daarmee is vanuit een oogpunt van professionaliteit onvoldoende zorgvuldig gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de beoordeling van het rijexamen

1. Verzoekster klaagt erover dat de examiner het door haar afgelegde rijexamen als onvoldoende heeft beoordeeld. In dit verband wijst zij erop dat haar rij-instructeur van mening is dat zij goed heeft gereden.

2. In zijn reactie van 18 maart 2003 op de klacht van verzoekster van 12 maart 2003 verklaarde de examiner dat verzoekster op diverse wegen, waaronder ook voorrangswegen, constant met een onaangepaste, te lage snelheid had gereden en dat hij zich genoodzaakt had gezien verzoekster tot driemaal toe aan te sporen en haar daarnaast ook had moeten wijzen op de juiste plaats op de weg. Voorts verklaarde de examiner dat verzoekster onvoldoende op de borden had gelet en daardoor niet had geweten wat haar snelheid mocht zijn in de betreffende straten. Tenslotte verklaarde de examiner dat verzoekster, terwijl zij de opdracht rechts af te slaan reeds had ontvangen, niet de beslissing had genomen om het inhalen af te maken zodat zij in staat was met de auto naar rechts te gaan en hij haar daartoe moest aansporen. De prestaties van verzoekster hadden naar zijn oordeel zoveel onzekerheden laten zien, dat het hem had doen besluiten het examen als onvoldoende te beoordelen.

In reactie op de klacht stelde het CBR zich op het standpunt dat ten aanzien van verzoekster een regulier en goed examen had plaatsgevonden met een correcte uitslag.

3. Verzoekster voerde in dit verband aan dat zij wel met voldoende gepaste snelheid had gereden, althans bij vergissing 30 kilometer per uur had gereden (zij dacht een desbetreffend verkeersbord te hebben gezien). Voorts voerde verzoekster aan dat zij gezien de verkeerssituatie (volledige éénrichtingsweg en wegwerkzaamheden rechts van de weg) niet méér rechts had moeten houden dan zij had gedaan, alsook - op een andere weg - dat zij voldoende ruimte had gehad om op ruime afstand langs de geparkeerde auto's te rijden. Verder voerde verzoekster aan dat zij op een bepaald moment niet de kans had gehad om de situatie goed op te lossen (zij moest rechts afslaan over een fietsstrook heen), omdat zij, doordat zij een aanwijzing kreeg van de examiner, net te lang had gewacht met het voorbijrijden van de op het fietspad aanwezige fietsers.

Verzoekers rij-instructeur sloot zich aan bij hetgeen verzoekster stelde.

4. In de Regeling eisen praktijkexamens rijbewijscategorieën B en E bij B (zie Achtergrond, onder 2.) staan de examenonderdelen genoemd. Zo moet de kandidaat tijdens het praktijkexamen laten zien dat hij op rechte weggedeelten kan rijden, dat hij bochten kan rijden, dat hij andere weggebruikers kan inhalen en obstakels voorbij kan rijden, dat hij op bijzondere weggedeelten kan rijden en dat hij rekening kan houden met onder meer fietsers en voetgangers en met de wegomstandigheden.

5. Vooropgesteld moet worden dat het aan een examiner is om te beoordelen of de 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 examiner. De juistheid van dat oordeel kan de Nationale ombudsman alleen marginaal toetsen. Dat betekent dat het oordeel van de examiner slechts kan worden aangemerkt als niet behoorlijk als feiten en omstandigheden aannemelijk zijn geworden die de conclusie kunnen dragen dat de examiner niet in redelijkheid tot dat oordeel heeft kunnen komen.

6. Vastgesteld moet worden, dat verzoekster geen feiten en omstandigheden heeft aangedragen die tot de conclusie moeten leiden dat de examiner niet in redelijkheid tot zijn oordeel heeft kunnen komen. Immers verzoekster bevestigt met haar standpunt de gang van zaken zoals deze door de examiner is geschetst: zij heeft met een te lage snelheid gereden (al was dat per vergissing), zij heeft rechts rijden ruim opgevat (omdat dat volgens haar gelet op de betreffende situaties kon) en zij heeft te lang gewacht met het afslaan naar rechts (ook al was daaraan volgens haar een aanwijzing van de examiner debet). Ook de rij-instructeur heeft geen verdere feiten en omstandigheden aangedragen. De Nationale ombudsman ziet dan ook geen reden om aan de juistheid van het oordeel van de examiner te twijfelen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster diende bij brief van 12 maart 2003 een klacht in bij het CBR over de gang van zaken tijdens haar rijexamen op 10 maart 2003. Bij brief van 8 april 2003 handelde het CBR verzoeksters klacht af.

2. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het CBR haar klacht heeft afgehandeld. In dit verband klaagt verzoekster erover dat het CBR zijn oordeel voornamelijk heeft gebaseerd op de verklaring van de examiner.

3. Ingevolge artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 3.) stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Het CBR ging met de brief van 8 april 2003 met name uitvoerig in op de wijze waarop verzoekster het rijexamen had afgelegd. Hierbij ging het CBR blijkens de inhoud van de reactie af op het oordeel van de examiner. Met betrekking tot verzoeksters klacht over de wijze waarop zij door de examiner was bejegend gaf het CBR het standpunt van de examiner weer. Verzoekster werd niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

5. Gelet op de omstandigheid dat verzoekster niet is gehoord - en zij blijkens haar brief niet heeft aangegeven hiervan af te zien en de klacht ook niet kennelijk ongegrond werd geoordeeld - heeft het CBR niet conform het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet

bestuursrecht gehandeld. Dit is niet juist. Dit klemte temeer nu het CBR het standpunt van de examinerator integraal heeft overgenomen en daarmee de indruk heeft gewekt dat verzoeksters standpunt geen onderdeel heeft uitgemaakt van de afwegingen. Hiermee is het oordeel van het CBR ten aanzien van de klacht niet op zorgvuldige wijze tot stand gekomen.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen is ten aanzien van de wijze waarop verzoekster is bejegend en de wijze waarop haar klacht is afgehandeld gegrond en ten aanzien van de beoordeling van het examen niet gegrond.

Onderzoek

Op 18 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Groningen, met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de algemeen directeur van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden commentaar te geven op de klacht.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeksters rij-instructeur werd verzocht nadere informatie te verstrekken.

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

De directie van het CBR deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster legde op 10 maart 2003 een rijexamen af voor het rijbewijs categorie B. Het examen werd in aanwezigheid van verzoeksters rij-instructeur K. afgenomen door rij-examinator M. van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). De uitslag van het examen was negatief.

2. Verzoekster diende op 12 maart 2003 een klacht in bij het CBR over de gang van zaken tijdens het door haar afgelegde rijexamen. Haar brief luidt onder meer als volgt:

“Ik heb ten eerste een klacht over de heer M., mijn examinator, en ten tweede een klacht over de uitslag van mijn rijexamen en de bepaling daarvan. Ik zal dit in de volgende paragrafen toelichten.

Betreffende mijn examinator het volgende:

De heer M. heeft gedurende de rit een enorm negatieve indruk op mij gemaakt door zijn houding. De heer M. was naar mijn gevoel ongeïnteresseerd in het afnemen van het examen en kwam bot op mij over. De sfeer in de auto was hierdoor vervelend en negatief. De heer M. heeft daarnaast geen enkele poging ondernomen om mij op mijn gemak te stellen tijdens het examen, wat ik vreemd vind aangezien je zenuwachtig bent voor een examen.

Tijdens de rit heeft de heer M. amper een woord met mij gewisseld. Wanneer hij een antwoord gaf op een vraag was dit met een negatieve toon en intimidatie, ik zal hier in de brief nog een aantal voorbeelden van geven.

Aan het eind van het examen heeft mijn instructeur (K. van rijkschool X verbonden aan verkeersschool Y), die mee is gegaan tijdens het rijexamen, de heer M. aangesproken op de sfeer tijdens het rijexamen en de uitslag van het examen, welke volgens hem onterecht was. De heer M. wilde blijkbaar de discussie niet aangaan, wat betreft de uitslag, en was het er niet mee eens dat hij de sfeer in de auto zou hebben verpest. Dit is voor mij een teken dat de heer M. onvoldoende tot geen redenen had om mij te laten zakken, anders had hij zijn standpunt goed kunnen verdedigen en had hij niet hoeven weglopen.

Betreffende de uitslag van het examen en de bepaling hiervan:

De heer M. heeft een aantal punten aangegeven waar ik volgens hem op gezakt ben.

Op een gegeven moment reden we in de Z.-buurt, toen ik te horen kreeg dat ik harder moest rijden (ik reed ongeveer 30 km/h). Het bleek dat ik daar 50 km/h mocht. Ik dacht dat ik een bord gezien had met 30-km zone en zei dat. De heer M. zei daarop letterlijk `Je

moet geen borden verzinnen die er niet zijn'. Dit vind ik een hoogst ongepaste manier van reageren en bovendien onfatsoenlijk. Ik vind dat de vergissing die ik heb gemaakt begrijpelijk is (in de meeste woonwijken mag je maar 30 km/h), en ik vind het bovendien onverantwoordelijk rijgedrag om in een woonwijk 50 km/h te gaan rijden. Dit is voor mij geen geldige reden om iemand op te laten zakken. Bovendien was ik in dit geval geen gevaar voor overige weggebruikers.

Nog een negatieve opmerking kreeg ik toen ik een stuk autoweg moest rijden. De heer M. had gezegd dat ik bij het 2e stoplicht linksaf moest. Vóór het eerste stoplicht ben ik voorgesorteerd in de linkerbaan gaan rijden. Na het stoplicht vroeg ik mijnheer M. of het klopte dat we hier links moesten. Vervolgens kreeg ik het antwoord 'Ja, we zitten op de linker baan hè?' wéér op een negatieve manier. Van tevoren heeft meneer M. aangegeven dat als er iets niet duidelijk was, ik dat mocht zeggen en dat dat geen probleem was. Ik verwacht dan ook niet op deze manier behandeld te worden.

De plaats van de auto op de weg is een ander punt waar ik op zou zijn gezakt. De heer M. heeft me daar tijdens het examen twee keer op aangesproken. Dit was op een éénrichtingsweg en op een normale (tweerichtings-) weg, op beide wegen had ik volgens hem meer rechts moeten houden.

Wat betreft de éénrichtingsweg vind ik dat ik niet meer rechts had moeten houden aangezien het een volledige éénrichtingsweg is, en ik dus geen verkeer hinderde uit tegenovergestelde richting. Bovendien werd er rechts aan de weg gewerkt (ik mocht hier 30 km/h rijden) en liep de weg onder een viaduct door waar hij ook nog smaller werd. Had ik meer naar rechts gereden dan was ik misschien ingehaald en was ik verderop met diegene in de knoop gekomen vanwege de wegversmalling. Ik vind, gezien de situatie, dat ik hier niet meer naar rechts had hoeven, en vind deze reden dus ongegrond.

De andere weg was erg breed voor een normale weg, aan de rechterkant waren auto's geparkeerd. Omdat ik de ruimte had ben ik op ruime afstand van de auto's gaan rijden. Ook hier kreeg ik de opmerking dat ik meer naar rechts moest. Bij de uitleg waarom ik gezakt was heb ik de heer M. verteld, dat ik de vorige keer gezakt was omdat ik toen te dicht langs de auto's reed, dus dat ik hier extra op gelet heb tijdens dit examen. Ik kreeg hierop de opmerking 'maar tussen één en twee meter, zit daar geen tussenweg in dan?' weer met een erg negatieve bijklank. Op deze weg had ik de ruimte om ruim langs de geparkeerde auto's te rijden, ik hinderde daarbij het overige verkeer niet, ik vind het dan ook geen punt om iemand op te laten zakken.

Een meer discutabele situatie zou zijn geweest toen we rechtsaf moesten slaan. Ik heb hier geen gelegenheid gekregen om de situatie zelf op te lossen, maar heb ook geen ingreep gehad. De situatie was als volgt: er waren twee banen, een voor linksaf en rechtdoor - het fietspad liep hierlangs -, en een voor rechtsaf. Wilde je rechtsaf dan moest je het fietspad 'oversteken'. Op het moment dat ik wist dat we af moesten slaan, zaten er

schuin achter me twee fietsers, deze had ik al gezien. Ik heb net te lang gewacht met extra gas geven om er voorbij te gaan, want de heer M. gaf me toen die aanwijzing. Bovendien kreeg ik de opmerking 'Je moet er voorbij of erachter blijven', en gezien de sfeer in de auto was dit niet prettig.

Tijdens de uitleg na het examen zei de heer M. dat ik degene was die moest rijden en dat hij mij de oplossing niet had moeten hoeven geven. Ik ben van mening dat ik niet de kans heb gekregen om de situatie goed op te lossen. Wanneer de heer M. niets gezegd had had ik heel goed de situatie zelf kunnen oplossen. Ik zou daarbij de fietsers niet in gevaar hebben gebracht, want ik had ze wèl gezien. Daarnaast heb ik zijn aanwijzing goed opgepakt en vlot gereageerd.

Nog een negatieve opmerking kreeg ik toen ik vanaf de ringweg richting het CBR reed, bijna aan het eind van het rijexamen. Ik vroeg toen of we niet in de linker baan moesten gaan rijden (afslag naar het CBR); de opmerking was in de trant van 'als we eraf moeten dan zeg ik het wel'.

Mijn instructeur vertelde mij later dat hij op de helft van het examen al wist dat ik zou zakken. Niet doordat ik slecht reed, maar door de sfeer in de auto. Ik vind dat het humeur van de examiner niet bepalend mag zijn voor het wel of niet slagen. In dit geval heb ik het gevoel dat dit wel degelijk het geval is geweest bij mijn zakken.

Ik heb een enorm negatief gevoel over gehouden aan dit rijexamen, vooral omdat er naar mijn gevoel geen gerechtvaardigde beslissing is genomen. Ik heb het gevoel dat ik niet op gegronde redenen gezakt ben, en dat de heer M. gezocht heeft naar argumenten om mij te laten zakken. Mijn vertrouwen in de examiner heeft tijdens het examen een grote deuk opgelopen.

De foutjes die ik heb gemaakt waren niet van dien aard dat ik het overige verkeer in gevaar heb gebracht. Bovendien is mij van tevoren verteld dat het rijexamen niet vlekkeloos hoeft te verlopen. Ik en mijn instructeur zijn van mening dat ik goed gereden heb.

(...)

Ik ben het niet met de beslissing eens en teken hierbij protest aan. Ik hoop alsnog geslaagd te zijn, en dat de heer M. op zijn gedrag wordt aangesproken."

3. In zijn brief van 18 maart 2003 verklaarde de examiner naar aanleiding van verzoeksters klacht onder meer het volgende:

"Aan het begin van de rit heb ik diverse pogingen gedaan om een gesprekje te beginnen, maar aangezien ik hier nauwelijks of heel korte antwoorden op kreeg, ben ik ervan uitgegaan dat dit was omdat de kandidaat liever haar concentratie bij het autorijden hield. Daarom heb ik geen verdere pogingen ondernomen om haar de gelegenheid te bieden

haar aandacht bij het rijden te houden.

En dit betreffende het examen:

Aangezien de kandidaat op diverse wegen, waaronder ook voorrangswegen, constant met een onaangepaste, te lage snelheid reed en ik mij genoodzaakt zag haar tot 3 maal toe aan te sporen en haar daarnaast ook nog moest wijzen op de juiste plaats op de weg, deed mij besluiten om het examenonderdeel rijden op rechte en bochtige weggedeelten als onvoldoende te beoordelen.

Het onderdeel kruispunten was onvoldoende omdat de kandidaat niet voldoende op de borden lette en daardoor niet wist wat haar snelheid mocht zijn in de desbetreffende straten.

Inhalen-voorbijgaan was onvoldoende omdat de kandidaat, terwijl zij de opdracht rechts af te slaan reeds ontvangen had, niet de beslissing nam om het inhalen af te maken zodat zij instaat was om met de auto naar rechts te gaan en ik haar daartoe moest aansporen.

Dit wat betreft de prestaties van de kandidaat, die zoveel onzekerheden liet zien die mij deden besluiten het examen als onvoldoende te beoordelen.

Na terugkomst op het parkeerterrein en na het uitstappen van de kandidaat heb ik de uitslag meegedeeld dat de instructeur die aangaf het niet met mij eens te zijn, wat altijd mogelijk kan zijn.

Daarna begon hij er over dat de sfeer tijdens het examen niet goed zou zijn geweest. Om een gesprek, dat te lang zou gaan duren te voorkomen, heb ik gezegd dat ik daar niet over ging discussiëren en ben ik uitgestapt om de kandidaat naar binnen te volgen en heb ik de opleider uitgenodigd bij het eindgesprek aanwezig te zijn.

Mijns inziens was het de instructeur die het niet met de uitslag eens was. Hij zei namelijk tegen de kandidaat tijdens het eindgesprek letterlijk: je bent het toch ook niet eens met de uitslag?

Ik ben overtuigd dat ik de juiste beslissing heb genomen, gezien het onaangepaste rijgedrag van de kandidaat. Het is nooit mijn bedoeling geweest een onprettige sfeer in de auto te creëren, in tegendeel. Wanneer de kandidaat dit wel zo heeft ervaren, vind ik dit jammer.”

4. In reactie op verzoeksters klacht deelde het CBR op 8 april 2003 onder meer het volgende mee:

“Examinatoren van het CBR trachten tijdens het examen een dusdanige sfeer te scheppen waarbij de kandidaten zich zoveel mogelijk kunnen ontspannen, opdat zij tijdens de rit

optimaal kunnen presteren.

Iedere kandidaat vereist een verschillende benadering hetgeen door de examiner in korte tijd moet worden ingeschat.

Uw examiner (de heer M.; N.o.) heeft tijdens het begin van het examen getracht een gesprek met u aan te knopen. Hij kreeg echter de indruk dat u niet wenste te praten en liever uw aandacht bij het autorijden wilde houden.

De examiner was van mening dat door u tijdens het examen de navolgende examenonderdelen niet op de juiste wijze werden uitgevoerd: "Rijden op rechte en bochtige weggedeelten", "Gedrag nabij en op kruispunten" en "Inhalen - voorbijgaan".

- Bij de examenonderdelen "Rijden op rechte en bochtige weggedeelten" en "Inhalen - voorbijgaan" was de examiner van mening dat het onderwerp van beoordeling "Aangepast-besluitvaardig rijden" onvoldoende was. Dit onderwerp heeft betrekking op de snelheid waarmee gereden wordt en de vlotheid waarmee verkeersgedragingen worden uitgevoerd in relatie tot het overige verkeer en/of de betreffende wegsituatie. Tevens gaat dit onderwerp over de in het verkeer noodzakelijke besluitvaardigheid waarmee handelingen moeten worden uitgevoerd en gereageerd moet worden in/op verkeerssituaties.

U reed met onvoldoende aangepaste snelheid ten opzichte van het overige verkeer dan wel ten opzichte van de totale verkeers- c.q. wegsituatie. Uit het gedrag moet een zekere mate van besluitvaardigheid blijken.

- Bij "Rijden op rechte en bochtige weggedeelten" was tevens het onderdeel van beoordeling "plaats op de weg/van handeling" onvoldoende. De examiner was van mening dat u meer rechts moest houden.

- Verder was de examiner van mening dat door u niet voldoende op de verkeerstekens werd gelet.

Gezien het bovenstaande was de betreffende examiner uit oogpunt van verkeersveiligheid van mening dat het helaas nog niet verantwoord was uw examen als voldoende te beoordelen.

Bij vaststelling van de uitslag van het examen wordt rekening gehouden met het integrale rijbeeld van de examenkandidaat.

De door U op onjuiste wijze uitgevoerde examenonderdelen staan beschreven in de Rijprocedure B, welke in het bezit is van uw opleider. Deze Rijprocedure, waarin het voorkeursgedrag omschreven, wordt door de CBR-examinatoren gehanteerd als leidraad bij het examineren.

Als de toelichting die de examiner geeft aan het einde van het examen voor u vaagheden bevat, kunt u zonder meer om verduidelijking vragen. Examinatoren zijn altijd bereid een uitgebreide toelichting te geven op de door u op onjuiste wijze uitgevoerde examenonderdelen.

Het spijt ons dat u de sfeer tijdens het examen als onprettig hebt ervaren. Dat is nooit de bedoeling van de examiner geweest.

Uit ons onderzoek zijn geen feiten naar voren gekomen die aanleiding geven tot twijfel aan de juistheid van de uitslag en de afhandeling van het examen. Derhalve beschouw ik uw klacht als ongegrond.”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

1. In reactie op de klacht deel het CBR onder meer het volgende mee:

“Het hoofd regio, de heer B., heeft over de persoon en de rol van de examiner evenals over de context van het examen een aantal conclusies geformuleerd.

Daarbij is ook de rol van de rij-instructeur belicht.

Ik citeer:

"Allereerst over betrokken medewerker.

Examinator M. is een ervaren medewerker en goed examiner. Hij kan enigszins flegmatisch overkomen maar is dat beslist niet. Hij is intrinsiek gemotiveerd en probeert zijn werk goed uit te voeren. Dit laatste lukt hem in de praktijk goed.

Het examen en de feiten.

In de auto heeft hij de toch wat gespannen sfeer, overigens in deze situatie niet uniek, proberen te doorbreken door een gesprek aan te gaan. Dit is gebruikelijk tijdens de examens en werkt in het algemeen goed bij kandidaten. Dat lukte in geval van klaagster niet. Hierop heeft M. geprobeerd in minder afstandelijke bewoordingen de spanning te doorbreken door genoemde uitlatingen. In deze situatie achtte hij dit verstandig. Helaas vatte kandidaat de uitlatingen verkeerd op.

Conclusie

Ik ben van mening dat minder afstandelijke uitlatingen of gedrag in de praktijk zeer goed kunnen werken. Wekelijks rijd ik met examens mee en zie de positieve uitwerking daarvan. Kandidaten laten mij weten, daarnaar gevraagd, dat zij het op prijs stellen dat examinatoren zich aanpassen. Voorwaarde m.i. is wel dat examinatoren goed moeten kunnen inschatten wanneer iets wel en niet werkt. Examinatoren moeten als het ware goed kunnen 'levellen' (niveau aanpassen). Een enkele keer mislukt dat. In die gevallen zitten zender en ontvanger op een verschillende frequentie.

In onderhavige klacht zaten zender en ontvanger achteraf gezien op een andere golflengte. In plaats van dat de inspanning van M. beloond werd, was het omgekeerde het geval. Dit is alleen achteraf te constateren en dat is erg vervelend maar niet geheel te voorkomen. In dit geval is naar mijn oordeel geen onkunde, opzet, demotivatie aangaande the job of iets anders geweest. Met andere woorden: ik ben van mening dat dergelijke opmerkingen zeker wel kunnen mits ze plaats vinden in een bepaalde context."

Over de rol van de instructeur bij het betreffende examen valt op te merken dat deze zich op een ongebruikelijke wijze met het bekendmaken van de uitslag heeft bemoeid. B. geeft daarover terecht aan:

"Immers het is niet juist om, voordat de uitslag aan tafel bekend gemaakt wordt, al in discussie te gaan met de examiner. Evenmin is het juist aan tafel tijdens het gesprek in een bepaalde toonzetting te vragen of een kandidaat het eens is met de uitslag of woorden van dergelijke strekking. Afspraak is dat instructeurs met de examiner pas in discussie gaan nadat de kandidaat is vertrokken."

Ook na bezinning op de primaire uitspraak op de klacht zijn wij van oordeel dat van de kant van CBR een regulier en goed examen heeft plaats gehad met een correcte uitslag."

2. Als bijlage stuurde het CBR een verklaring mee van de betrokken rij-examinator. De verklaring van M. luidde als volgt:

"U schrijft dat verzoekster klaagt over de negatieve wijze waarop zij door een examiner tijdens haar examen is bejegend en dat deze negatieve handelwijze zich onder meer uitte in de omstandigheden dat de examiner geen pogingen heeft ondernomen om haar op haar gemak te stellen en gedurende het examen bijna geen woord met haar heeft gewisseld. Ik kan u hierover melden dat ik de kandidaat heb ontvangen op een manier die bij het CBR wordt voorgeschreven en algemeen gebruikelijk is. Verder heb ik getracht de kandidaat op haar gemak te stellen door tijdens het examen te proberen een gesprek met haar aan te knopen. Aangezien ik van haar slechts korte antwoorden in de vorm van ja of neen kreeg, was ik van mening dat de kandidaat niet wenste te praten om zich zo beter te kunnen concentreren op het examen.

Verder zou ik opmerkingen hebben gemaakt die in de ogen van verzoekster niet gepast waren. Ik heb inderdaad een aantal opmerkingen gemaakt doch deze waren niet negatief bedoeld, in tegendeel. Ik trachtte op deze manier het "ijs te breken" om toch nog contact te kunnen krijgen met de kandidaat. Mijn woorden werden, naar ik nu begrijp, helaas negatief opgevat, hetgeen absoluut niet mijn bedoeling is geweest en ook niet past bij mijn manier van examineren. Ik heb in mijn antwoord op haar schriftelijke klacht bij het CBR dan ook aangegeven dat, wanneer het toch zo door de kandidaat ervaren is, ik dat spijtig vind.

Tevens schrijft u dat verzoekster klaagt over het feit dat het examen door mij als onvoldoende werd beoordeeld. Ik kan u echter mededelen dat het examen door mij naar eer en geweten is afgenomen volgens de richtlijnen van het CBR. Hierbij wordt de Rijprocedure B als leidraad gehanteerd. In deze Rijprocedure B staat het voorkeursgedrag omschreven en deze Rijprocedure B is ook in het bezit van de rijopleiders.

Bij de beoordeling van de kandidaat hield ik rekening met het integrale rijbeeld dat ik van haar had gekregen en moest ik concluderen dat het uit oogpunt van verkeersveiligheid helaas nog niet verantwoord was het examen als voldoende te beoordelen.

De verzoekster klaagt bij u ook over de wijze waarop het CBR haar klacht heeft afgehandeld. Hieromtrent kan ik u niet antwoorden en moet ik u verwijzen naar het antwoord van de klachtafhandelaar, de heer B., hoofd regio Noord.”

D. Reactie verzoekster

“Ten eerste gaat meneer M. ook in de brief gericht aan u niet in op de argumenten (in mijn brief) die hij gaf voor dat ik gezakt zou zijn. Meneer M. laat mij zakken op basis van het integrale rijbeeld dat hij van mij heeft gekregen, en dat is de enige reactie die ik krijg op mijn brief wat betreft het zakken. Ik vind het belangrijk dat ik weet waarom ik gezakt ben, en op deze manier wordt dit niet verduidelijkt. Dat ik bij u een klacht heb ingediend heeft voor mij ook erg te maken met dat dit niet duidelijk met argumenten is uitgelegd, ook niet nadat ik een klachtenbrief aan het CBR had geschreven.

Ten tweede zegt meneer M. dat hij heeft getracht een gesprek met mij aan te knopen maar dat hij van mij slechts korte antwoorden kreeg. Dit is echter niet correct, ook van mijn kant heb ik het gesprek op gang willen houden. Ik kan dit met het volgende voorbeeld illustreren:

Op een gegeven moment reden we langs de school waar ik stage liep, ik begon hierover te vertellen maar kreeg van de kant van meneer M. geen reactie.

Dit geeft voor mij ook aan dat de sfeer niet goed was. Ik verwacht van een examinerator ook dat als een kandidaat iets verteld hij/zij de vaardigheden bezit om hierop in te gaan.

(...)

Ten derde zegt meneer B. (...) dat meneer M. een ervaren medewerker is. Mijn standpunt hierin is het volgende: als meneer M. werkelijk zo ervaren is dan had meneer M. al na de eerste opmerking die hij maakte kunnen merken dat deze manier van de spanning doorbreken niet aansloeg.

Als laatste het volgende over de reactie van meneer B. over mijn instructeur die mee was met het examen: dat mijn instructeur met de examinerator in discussie is gegaan geeft voor mij aan dat mijn instructeur hetzelfde gevoel had over het examen als ik."

E. Reactie rij-instructeur verzoekster

Daarnaar gevraagd deelde verzoeksters rij-instructeur de Nationale ombudsman mee dat hij zich kon vinden in hetgeen verzoekster had gesteld in haar klachtbrief aan het CBR van 12 maart 2003, en dat hij daaraan niets had toe te voegen.

Achtergrond

1. Reglement rijbewijzen (Amvb van 30 mei 1996, Stb. 277)

Artikel 70, eerste lid:

"1. De eisen waaraan bij het praktijk-examen dient te worden voldaan, betreffen:

- a. bedrevenheid in de bediening van het voertuig;
- b. het op juiste en veilige wijze deelnemen aan het verkeer;
- c. het kunnen toepassen van de bij en krachtens de wet vastgestelde voorschriften;
- d. het op juiste en veilige wijze uitvoeren van een aantal bijzondere verrichtingen met het voertuig."

2. **Regeling eisen praktijkexamens rijbewijscategorieën B en E bij B** (vervallen per 30 september 2003 en vervangen door de Regeling van 22 september 2003 houdende vaststelling eisen praktijkexamens rijbewijscategorieën B en E bij B)

Artikel 3:

"Tijdens het praktijk-examen dient de aanvrager blijk te geven in staat te zijn om in verkeerssituaties op veilige wijze:

(...)

- b. op het juiste weggedeelte en met aanpassing van de snelheid aan de weg- en verkeersomstandigheden aan het verkeer deel te nemen;

c. te rijden op rechte weggedeelten;

d. bochten te rijden;

(...)

g. andere weggebruikers in te halen, alsook obstakels voorbij te rijden;

(...)

j. in diverse omstandigheden in te halen;

k. een overweg te naderen en op te rijden;

l. te rijden nabij en op bijzondere weggedeelten, zoals woonerven, voetgangersoversteekplaatsen, tram- en bushaltes;

m. een kruispunt te naderen en op te rijden;

n. rechts of links af te slaan bij kruispunten of om de weg te verlaten;

(...).”

Artikel 4:

“De aanvrager dient tijdens het praktijk-examen blijk te geven inzicht te hebben ten aanzien van de in artikel 3 genoemde handelingen en manoeuvres door middel van:

a. het letten op tekens en overige aanduidingen op de weg;

(...)

e. het naar behoren rekening te houden met andere weggebruikers, met name kwetsbare weggebruikers als voetgangers, fietsers e.d., en op te letten in situaties waarin ander verkeer kan worden verwacht (kijkgedrag);

(...)

h. het innemen van de juiste plaats op de weg voor het uitvoeren van voorgenomen handelingen zoals inhalen, afslaan en stoppen, en het daarvoor geschikte dan wel bestemde weggedeelte te kiezen;

(...)

j. te rijden met een veilige, aan de verkeersomstandigheden aangepaste snelheid en daarbij de geldende maximumsnelheid niet te overschrijden.”

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:5:

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:10:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:12:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

4. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en

wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."