



Rapport

Datum: 13 oktober 2004
Rapportnummer: 2004/403

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het bestuur van het Nederlands bureau brandweerexamens tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet per brief inhoudelijk heeft gereageerd op zijn brief van 13 augustus 2003 over het hem als afwezig registreren en het hem dientengevolge niet toekennen van een cijfer met betrekking tot het examen 'module 502 Organisatie Brandmeester' van 17 juni 2003.

Beoordeling

I. Algemeen

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Het gaat daarbij om de interne klachtprocedure die in de regel een verplichte voorfase vormt van een eventuele klachtprocedure bij een externe instantie, zoals de Nationale ombudsman. In artikel 9:2 van de Awb (zie achtergrond, onder 1.) is in algemene zin voorgeschreven dat bestuursorganen zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over hun gedragingen. In artikel 9:11 van de Awb is bepaald dat het betrokken bestuursorgaan - indien geen klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld - de klacht afhandelt binnen zes weken, en dat de afhandeling voor ten hoogste vier weken kan worden verdaagd. Van de verdaging dient de klager schriftelijk mededeling te worden gedaan. Voorts houdt een behoorlijke behandeling van de klacht onder meer in dat het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid dient te stellen te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager afziet van dit recht, en dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis dient te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (de artikelen 9:10 en 9:12 van de Awb). Deze laatste twee verplichtingen vervallen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb).

II. Ten aanzien van het niet tijdig inhoudelijk per brief reageren

1. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn.

2. Verzoeker, werkzaam bij de Brandweer Alkmaar, wendde zich bij brief van 13 augustus 2003 tot het Nederlands bureau brandweerexamens (Nbbe). Hij klaagde erover dat hij voor het module-examen module 502 Organisatie Brandmeester van 17 juni 2003, waaraan hij samen met enkele collega's had deelgenomen, als afwezig was geregistreerd en dat hem derhalve geen cijfer was toegekend. Voorts klaagde hij erover dat het antwoordformulier dat hij had ingevuld, was zoekgeraakt. Hij gaf aan dat hij van medewerkers van de Afdeling opleiding Regionale Brandweer Noord-Kennemerland had vernomen dat hij, ook indien het antwoordformulier alsnog zou worden gevonden, niet meer zou kunnen rekenen op een

positieve beoordeling aangezien er dan met het antwoordformulier gefraudeerd zou kunnen zijn; hij zou dus opnieuw examen moeten doen. Verzoeker gaf aan dat hij de gang van zaken onacceptabel vond, en verzocht het Nbbe om een schriftelijke uiteenzetting over de gang van zaken. Hij legde het Nbbe daarbij tevens een aantal vragen ter beantwoording voor. Hij zond als bijlage bij zijn brief een kopie van de door hem bij het examen van 17 juni 2003 gebruikte vragenlijst.

2. Bij brief van 15 augustus 2003 bevestigde het Nbbe de ontvangst van verzoekers brief. Bij brief van 3 november 2003 reageerde het bestuur van het Nbbe inhoudelijk op de klacht.

3. De brief van het bestuur van het Nbbe van 3 november 2003, gestuurd naar het door verzoeker opgegeven zakelijk adres, kwam eerst enige tijd nadien in zijn bezit: hij had zich inmiddels tot de Nationale ombudsman gewend, met de klacht dat hij tot op dat moment nog geen schriftelijke reactie op zijn brief van 13 augustus 2003 had ontvangen van het Nbbe.

4. Het bestuur van het Nbbe gaf in zijn reactie aan dat in tegenstelling tot hetgeen verzoeker in het klachtenformulier had aangegeven, op 3 november 2003 een formele - afsluitende - reactie was gegeven op zijn klachten, en dat verzoeker de ontvangst daarvan op 7 januari 2004 had bevestigd.

5. Het bestuur van het Nbbe heeft pas ruim elf weken nadat verzoeker zijn klacht had ingediend, inhoudelijk op de klacht gereageerd. Dit gebeurde bovendien pas nadat verzoeker op 30 oktober 2003 (en eerder op 4 september, 2 en 14 oktober 2003) per e-mail om een officiële reactie had gevraagd. Het heeft derhalve aan de vereiste voortvarendheid ontbroken. Dat de reactie, verzonden op 3 november 2003 naar het door verzoeker opgegeven zakelijk adres, pas weken nadien in zijn bezit kwam, is in zoverre niet van belang, dat op dat moment de wettelijke termijn van artikel 9:11 van de Awb al ruim was overschreden.

De gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten overvloede

1. Het bestuur van het Nbbe gaf in zijn reactie voorts aan verzoekers klacht ongegrond te achten, omdat niet was gebleken van verwijtbare gedragingen van de zijde van het Nbbe en /of zijn medewerkers.

Het bestuur meende dat met het gegeven dat bij brief van 3 november 2003 wel degelijk op verzoekers brief van 13 augustus 2003 was gereageerd, de grond van het grootste deel van verzoekers klachten was komen te vervallen, temeer daar uit de brief van 3 november 2003 duidelijk zou blijken dat verzoeker meermaals in de gelegenheid was gesteld zijn klachten nader toe te lichten, zonder dat hij van deze mogelijkheid gebruik had willen

maken.

Verder gaf het bestuur aan dat uitvoerig aandacht was gegeven aan verzoekers klachten, en wees in dit verband op de uitvoerige correspondentie die vanaf 13 augustus 2003 per e-mail met verzoeker was gevoerd. De mogelijkheid om te corresponderen per e-mail wordt geboden om de klant zoveel mogelijk tot dienst te zijn, aldus het bestuur. Verder merkte het bestuur op dat van datgene waar het verzoeker in essentie om leek te gaan, het aanbieden van een oplossing en excuses, pas sprake kan zijn als is vast komen te staan dat een fout van het Nbbe daartoe noopt. Aan de hand van hetgeen door verzoeker is aangevoerd, is evenwel niet met zekerheid vast komen te staan dat het Nbbe een fout heeft gemaakt, aldus het bestuur. Ten slotte merkte het bestuur op dat niettegenstaande het feit dat verzoeker nimmer heeft kunnen aantonen dat het Nbbe iets te verwijten valt, het Nbbe toch zijn best heeft gedaan om er achter te komen wat er mogelijk mis is gegaan; dat dit niet heeft opgeleverd wat verzoeker had gehoopt, kan het Nbbe niet worden aangerekend.

Dit noopt de Nationale ombudsman tot het maken van de volgende opmerkingen.

2.1. Het vereiste van actieve informatieverwerving impliceert dat het bestuursorgaan naar aanleiding van een klacht een met het oog op een passende afdoening toereikend onderzoek instelt naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

2.2. Het onderzoek vond, zoals het Nbbe ook aangaf, plaats via e-mail. Contact per e-mail heeft het voordeel dat snel enige voor de behandeling van de klacht noodzakelijke ontbrekende informatie kan worden opgevraagd, en/of kan worden nagegaan of wellicht aan een klacht tegemoet kan worden gekomen in de zin van artikel 9:5 Awb. Uit de e-mailcorrespondentie tussen het Nbbe en verzoeker lijkt van dit laatste aanvankelijk ook sprake te zijn geweest: op 13 augustus 2003 werd verzoeker om informatie verzocht, op 18 augustus 2003 werd hij ervan op de hoogte gesteld dat de voorzitter van de examencommissie was benaderd, en uit een e-mailbericht van 20 augustus 2003 valt op te maken dat het Nbbe erop uit was "de zaak gewoon praktisch aan te pakken". Echter, toen het het Nbbe duidelijk kon zijn dat deze uitwisseling van informatie niet zou kunnen leiden tot een voor verzoeker bevredigende oplossing, had het Nbbe het onderzoek moeten richten op het verzamelen van informatie om in de klachtafdoening een gemotiveerd oordeel te kunnen geven over de gegrondheid van de klacht. Daartoe hadden in elk geval leden van de examencommissie en medekandidaten moeten worden gehoord, die hadden aangegeven verzoekers deelname aan het examen te kunnen bevestigen. Dat het Nbbe niet tot een verdergaand onderzoek is overgegaan, is in strijd met het vereiste van actieve informatieverwerving.

3.1. Bestuursorganen moeten zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of opvatting te vermijden. Zij dienen zich te richten op objectieve algemene belangen, dan wel een algemeen uitgezet beleid. Het vereiste van onpartijdigheid brengt

mee dat een ambtenaar ook elke schijn van partijdigheid dient te vermijden. Een ambtenaar dient daarom burgers op een zakelijke en objectieve manier te bejegenen.

3.2. Mede doordat het contact per e-mail bleef voortgaan, ook toen eenmaal duidelijk had moeten zijn dat de uitwisseling van informatie per e-mail niet zou kunnen leiden tot een oplossing, kon het gebeuren dat mede door de toonzetting van sommige berichten gevoelens van ongenoegen en ergernis ontstonden aan beide zijden. Hierdoor kon het bijvoorbeeld gebeuren dat betrokken ambtenaar H. op 15 oktober 2003 verzoeker het volgende bericht stuurde:

“Ik heb de zaak niet gesloten. Maar er moet wel een keer een eind aan komen. Ik kan niet tot in lengte van dagen blijven theoretiseren over wat er mogelijk kan zijn gebeurd. U moet dat (ook van mijn kant) kunnen (en willen) begrijpen.

Waarom zou ik namens het Nbbe excuses moeten aanbieden als niet ondubbelzinnig is vast komen te staan dat er fouten zijn gemaakt door het Nbbe? Eerst als u kunt bewijzen dat u aan het examen hebt deelgenomen en zich aan de voorschriften hebt gehouden, dan zal er ruimte voor excuses bestaan.”

Dergelijke uitingen getuigen onvoldoende van een onpartijdige opstelling.

4.1. Overheidshandelen moet feitelijk en logisch worden gedragen door een voor belanghebbenden kenbare motivering. Het motiveringsbeginsel impliceert onder meer dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen ingaat en zijn conclusies ten aanzien van de gegrondheid van die klachtonderdelen onderbouwt met de bevindingen van het onderzoek.

4.2. Het bestuur van het Nbbe heeft in de brief van 3 november 2003 volstaan met de enkele mededeling dat niet was gebleken van verwijtbare gedragingen van de zijde van het Nbbe of zijn medewerkers. In zoverre is niet voldaan aan het vereiste dat de klager gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek.

5. Gelet op het voorgaande stelt de Nationale ombudsman vast dat het Nbbe bij de behandeling van verzoekers klacht op een aantal punten niet heeft voldaan aan de aan klachtbehandeling te stellen eisen. Dit vormt aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het bestuur van het Nederlands bureau brandweerexamens is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

aanbeveling

Het bestuur van het Nederlands bureau brandweerexamens wordt in overweging gegeven een klachtenregeling op te stellen in overeenstemming met het bepaalde in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, en de behandeling van klachten te doen plaatsvinden conform die regeling.

Onderzoek

Op 28 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Alkmaar, met een klacht over een gedraging van het Nederlands bureau brandweerexamens (Nbbe).

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van het Nbbe 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 bestuur van het Nbbe en verzoeker 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.

De reactie van het Nbbe gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 13 augustus 2003 wendde verzoeker zich tot het Nederlands bureau brandweerexamens (Nbbe; zie Achtergrond, onder 2.) met het volgende:

“Op 17 juni 2003 heb ik samen met enkele andere collega's in Hoorn examen gedaan voor de module 502 Organisatie Brandmeester.

Na enkele weken kreeg de heer Wa. van de afdeling opleidingen Regio Noord Kennemerland echter door dat ik als afwezig geregistreerd ben en mij derhalve geen cijfer kon worden toegekend. Ik ging er van uit dat deze vergissing hersteld zou worden, maar dat bleek niet het geval. De heer We. van de afdeling opleidingen Westfriesland bevestigde 11 augustus nogmaals dat ik afwezig geweest zou zijn en dat van mij geen antwoordformulier kon worden achterhaald.

Voor alle duidelijkheid; deze heb ik wel degelijk ingeleverd, wat door een collega bevestigd kan worden! (Een kopie van de door mij gebruikte vragenlijst is als bijlage meegestuurd)

13 augustus heeft de heer K. (hoofd afd. opleidingen Westfriesland) mij verteld dat ik door deze wantoestand opnieuw examen zou moeten doen. Er kon immers niet bewezen worden dat ik de antwoorden heb ingeleverd. Ook als mijn antwoordformulier alsnog zou worden gevonden, kon niet meer worden gerekend op een positieve beoordeling, aangezien er dan met het antwoordformulier gefraudeerd zou kunnen zijn.

Bovenstaande uitleg is voor mij onacceptabel. Ik ben van mening dat mijn belangen wel heel erg gemakkelijk als ondergeschikt worden aangemerkt. Op geen enkele wijze wordt immers aangetoond dat van een onregelmatige handeling mijnerzijds sprake is. De examencommissie heeft ernstig veel fouten gemaakt waardoor mij onredelijk veel schade wordt berokkend.

Daarom verzoek ik u hierbij mij een schriftelijke uiteenzetting en/of verantwoording toe te sturen. Tevens zou ik het op prijs stellen als u mij antwoord geeft op de hierbij meegezonden vragen.”

Verzoeker legde het Nbbe daarbij de volgende vragen voor:

“Kan een verwisseling van antwoordformulieren er de oorzaak van zijn dat mijn formulier 'weg' is?

Kan een andere kandidaat mijn cijfer toegewezen hebben gekregen, omdat bijvoorbeeld in het automatisch beoordelen een fout is geslopen?

Is het antwoordformulier wel bij het Nbbe binnengekomen?

Eén van de leden van de examencommissie heeft bevestigd dat ik aanwezig was, alleen de voorzitter heeft hier van afgeweken. Waarom heeft de voorzitter afgeweken van de eerdere constatering ?

Zijn de antwoordformulieren geteld na afloop van het examen?

Is rapport opgemaakt van vermissing van antwoordformulieren?

Indien ik niet aanwezig zou zijn geweest zou het niet ingevulde antwoordformulier nog bij de examencommissie moeten zijn, klopt dat?

Wat gebeurt er met niet ingevulde antwoordformulieren indien een kandidaat niet komt opdagen?

Waarom krijg ik geen schriftelijke uiteenzetting waarin wordt uitgelegd hoe deze zaken mis hebben kunnen lopen?

Waarom wordt niet geïnformeerd bij andere kandidaten of deze kunnen bevestigen of ik wel of niet aanwezig ben geweest?

Krijg ik als examenkandidaat bij eventuele volgende examens een bevestiging van mijn aanwezigheid?

Kunnen de gemaakte fouten zich nogmaals voordoen bij komende examens?"

2. Bij brief van 15 augustus 2003 bevestigde het Nbbe de ontvangst van verzoekers brief van 13 augustus 2003.

Bij brief van 18 augustus 2003 verzocht de juridisch medewerker van het Nbbe, betrokken ambtenaar H., de voorzitter van de examencommissie om per omgaande aan te geven hoe diens constatering van verzoekers afwezigheid op 17 juni 2003 zich verhoudt tot de inhoud van verzoekers brief van 13 augustus 2003.

3. Vanaf 13 augustus 2003, de dag waarop verzoeker zijn brief van die datum eveneens digitaal aan het Nbbe had gestuurd, vond de volgende correspondentie via e-mail plaats tussen verzoeker en betrokken ambtenaar H. van de Nbbe:

-18 augustus 2003:

H. aan verzoeker:

"Ik heb uw brief in kopie doorgestuurd naar de voorzitter van de examencie met het verzoek om te reageren. Zodra zijn reactie binnen is, zal ik u nader berichten.

Ik had trouwens begrepen dat de heer J.W. (afdeling opleidingen Westfriesland; N.o.) contact zou opnemen met de voorzitter (van de examencommissie; N.o.) Heeft de heer K. (hoofd afdeling opleidingen Westfriesland; N.o.) u daar nog iets over verteld?"

Verzoeker aan H.:

"Ik heb inderdaad met de heer K. gesproken. Hij vertelde me dat er contact is geweest met diverse betrokkenen. Ook vertelde hij mij dat ik door deze teleurstellende gang van zaken hoogstwaarschijnlijk opnieuw examen zou moeten doen. Dit is voor mij niet acceptabel. Daarom heb ik ook een bijlage met vragen meegestuurd."

H. aan verzoeker:

"Hebt u niet gevraagd wát er precies is besproken (lees: wat de voorzitter heeft gezegd)?"

-19 augustus 2003:

Verzoeker aan H.:

“Nee, inhoudelijk zijn we tijdens het gesprek niet verder gekomen dan dat men er alles aan gedaan zou hebben.”

20 augustus 2003:

H. aan verzoeker.:

“Wie heeft er precies met wie gesproken en wat was de uitslag daarvan?”

Voor de goede orde: ik ben bereid mijn best voor u te doen, maar het is voor mij niet logisch om eerst een `vragenlijst' te beantwoorden in plaats van gewoon de zaak praktisch aan te pakken.”

Verzoeker aan H.:

“Voor de goede orde: Van de heren Wa. (afdeling opleidingen Regio Noord Kennemerland; N.o.) en We. heb ik gehoord dat ik als afwezig sta vermeld. Van de heer K. heb ik dit bevestigd gekregen.

Tevens heeft de heer K. (in een later stadium) verteld dat een van de examinatoren mij wel degelijk als aanwezig heeft genoteerd, maar dat de voorzitter daar blijkbaar van heeft willen afwijken en mij alsnog als afwezig heeft genoteerd. De heer K. vertelde mij ook dat de door mij ingeleverde antwoordstrook is zoekgeraakt, waardoor het opnieuw maken van het examen onvermijdelijk zou worden.”

- 29 augustus 2003:

H. aan verzoeker.

“Ik heb onlangs inderdaad een reactie van de voorzitter ontvangen, waarin hij puntsgewijs uiteenzet hoe hij voorafgaand aan-, tijdens- en na het examen is te werk gegaan.

Zo heeft de voorzitter vooraf o.a. meegedeeld dat de kandidaten de zaal pas mogen verlaten 1) na toestemming van het commissielid, 2) na controle van het legitimatiebewijs en 3) na de inname van de antwoordstrook ('indien de kandidaat klaar is met het maken van zijn examen, haalt het commissielid de antwoordstrook op').

U vertelde mij dat u al zo'n 6 minuten na aanvang zelfstandig, d.w.z. zonder toestemming, bent opgestapt.

Tevens stelt de voorzitter dat hij na het uitreiken van de examenformulieren de afwezigen heeft geregistreerd aan de hand van de door de organisator ontvangen 'afberichten' en de lege tafels (m.b.v. tafelnummers).

Misschien bent u aan de verkeerde tafel gaan zitten of was u al opgestapt voordat de registratie was afgerond?

Voorts schrijft de voorzitter dat, als een antwoordstrook wordt ingeleverd, dit wordt afgevinkt achter het tafelnummer op de presentielijst.

De antwoordstroken worden op niveau en examenummer gesorteerd.

Als alle kandidaten klaar zijn met het examen, worden alle formulieren in de retourenvelop gestopt en wordt deze in aanwezigheid van de cie.-leden dichtgeplakt en aan het Nbbe verzonden.

Naar aanleiding van bovenstaande kom ik tot de voorlopige conclusie dat er zich van de zijde van de examencie geen onregelmatigheden hebben voorgedaan.”

Verzoeker aan H.:

“Ik neem aan dat deze uiteenzetting mij ook middels een brief zal worden toegestuurd.

De door u gemailede uiteenzetting is namelijk zeer onbevredigend.

Het door de voorzitter geschetste scenario, zoals u dat nu beschrijft, klopt namelijk niet!

Het feit dat ik na zes minuten klaar ben met het examen, betekent niet dat ik zelfstandig en zonder toestemming de zaal heb verlaten. Die conclusie is niet juist en te snel getrokken.

Deze verklaring valt door de voorzitter en commissieleden ook niet staande te houden. Twee van mijn collega's hebben de plaatsen voor en achter mij bezet. Zij kunnen verklaren dat het commissielid wel degelijk op de juiste wijze mijn antwoordstrook heeft ingenomen, mijn legitimatiebewijs heeft gecontroleerd en toestemming heeft gegeven de zaal te mogen verlaten.

Als ik de verkeerde plaats bezet zou hebben, zaten mijn twee collega's blijkbaar ook verkeerd en zou een andere kandidaat als afwezig geregistreerd moeten zijn. Tevens heeft dan het commissielid niet opgemerkt dat door mij een verkeerde antwoordstrook gebruikt zou zijn. Uw stelling dat de commissie niets verweten kan worden houdt daarmee ook geen stand.

Dit had de examencommissie en u als medewerker van het Nbbe toch ook kunnen bedenken? Op deze wijze wordt de afhandeling van mijn problematiek uitsluitend vertraagd en wordt uw relaas van een bedenkelijk niveau.

Sterker nog; nu wordt door de voorzitter bewust een verkeerd beeld gegeven van de situatie en procedure. Voor de goede orde; dit is voor mij onaanvaardbaar!

Graag zie ik een bevredigende uiteenzetting cq. oplossing tegemoet.”

H. aan verzoeker.

“Ik zal u de reactie in kopie toezenden. Stuur me per ommegaande maar even een faxnummer. De door mij gemailde uiteenzetting zal daarmee evenwel niet bevredigender worden, omdat ik slechts de voorzitter (op relevante punten) heb geciteerd.

In mijn vorige e-mail schreef ik dat u aan mij vertelde dat u na zo'n 6 minuten bent opgestapt en dat het daardoor misschien was fout gegaan. De voorzitter staat daar buiten. Ik meende mij te herinneren dat u mij destijds telefonisch vertelde dat u het formulier bij het naar buiten gaan op de tafel van de voorzitter had neergelegd, omdat de cie.-leden nog bezig waren. U vertelde mij dat als mogelijke verklaring voor het feit dat het was mis gegaan.

Wat hier ook van zij, het verklaart nog steeds niet wat er precies is gebeurd (Waarom bent u trouwens zo vijandig? U verwijt mij een relaas van een bedenkelijk niveau. We zijn toch gewoon nog met z'n allen bezig om de zaak naar vermogen te reconstrueren, teneinde een verklaring te vinden? Zolang we daar nog mee bezig zijn hoeft u toch helemaal niet zo venijnig te schrijven? Ik doe niets meer dan mijn best voor u!).

U heeft het in uw reactie over een (mogelijke) verkeerde antwoordstrook, maar dat is niet aan de orde. Er is namelijk helemaal geen antwoordstrook. Dat is, tezamen met het feit dat u als afwezig staat geregistreerd, nu juist het probleem.

Waaruit blijkt trouwens dat er door de voorzitter een verkeerd beeld van de situatie en de procedure wordt gegeven? Hij beschrijft gewoon hoe het is gelopen en u onderschrijft dat nu, met dien verstande dat u stelt dat u zich keurig aan de procedure hebt gehouden.

Doet u mij een plezier. Stuur mij per e-mail nu gewoon een feitelijke puntsgewijze uiteenzetting van hoe het volgens u van het begin tot het eind is gegaan en vergeet daarbij de details niet (bijvoorbeeld: hoe vindt de kandidaat zijn tafel en wat is daarop aanwezig). Dan verzoek ik de voorzitter vervolgens nog een keer om daarop te reageren en dan vraag ik hem meteen naar hoe het precies zit met die 'afberichten' en die lege tafels en bijbehorende nummers.

Afgesproken?”

Verzoeker aan H.:

“Ik word boos en venijnig op het moment dat ik mij niet serieus genomen voel.

Indien argumenten worden aangedragen die van een bedenkelijk niveau zijn, krijg ik de pest in.

Zoals ik al zei; ik heb het formulier keurig ingeleverd en was erg snel omdat het examen makkelijk was.

Het argument dat ik op een verkeerde plek zou hebben gezeten is natuurlijk te zot voor woorden, want dan waren er meer onregelmatigheden geconstateerd dan alleen mijn probleem.

Dat u uw best doet geloof ik direct en daar ben ik blij om. Ik vrees dat dit niet geldt voor de examencommissie, gezien de uiteenzetting. Ik ben dan ook zeer benieuwd of mijn vragen beantwoord worden en op welke wijze.”

H. aan verzoeker:

“Het is geen eenrichtingsverkeer. Ik moet eerst de beschikking hebben over de feiten zoals elk der partijen zich die herinnert en dan pas kunnen er relevante en gerichte vragen gesteld worden.

Nogmaals verzoek ik u daarom vriendelijk om mij per e-mail een gedetailleerde opsomming te geven van het - volgens u - feitelijke verloop van het examen.

In het bijzonder heb ik natuurlijk belangstelling voor de zaken/akties die aan elkaar kunnen worden gerelateerd.”

(De brief van de voorzitter van 20 augustus 2003, waarbij hij reageerde op de brief van het Nbbe van 18 augustus 2003, zie hierna, onder 4., werd dezelfde dag per fax aan verzoeker gestuurd; N.o.)

Verzoeker aan H.:

“Hierbij mijn uiteenzetting;

Op 17 juni 2003 heb ik in Hoorn examen gedaan, gelijktijdig met enkele collega's.

Bij binnenkomst in de zaal heb ik mijn tafelnummer opgezocht, zoals die vermeld stond op mijn oproep voor het examen. Op de tafel lag een vragenformulier (zoals ik u al in copie heb toegestuurd) en een antwoordstrook waarop mijn naam stond. Als ik het mij goed herinner moest ik zelf het examenummer nog op de antwoordstrook invullen (64010401).

Dit overigens pas nadat ik aan de voorzitter een potlood gevraagd heb, want die waren niet op de tafels aanwezig.

De voorzitter deelde ons de procedure mede en zei dat het examen nog niet direct mocht aanvangen, maar dat hij een reden had hier tien minuten mee te wachten.

Na het startsein ben ik begonnen om de antwoorden op de vragenlijst in te vullen, zodat ik die later ineens kon overnemen op de antwoordstrook. Dit om eventuele correcties te voorkomen. Tijdens het beantwoorden kwam een commissielid langs om mijn rijbewijs te checken. Niet lang daarna was ik gereed met het examen en riep een commissielid bij me om de antwoordstrook in te nemen, waarbij ik hem vroeg de zaal te mogen verlaten. Dit werd mij toegestaan en de antwoordstrook werd door dit commissielid ingenomen (dit kan bevestigd worden door mijn collega's).

Ik heb de zaal verlaten en gewacht tot mijn collega's klaar waren met het examen.

Dit voor wat betreft de procedure. Rest mij de vraag waarom de voorzitter in zijn brief aan u, die mij is toegefaxt op 29 augustus, niet reageert op de door mij gestelde vragen van mijn op 13 augustus verstuurde brief?"

- 4 september 2003:

H. aan verzoeker.

"Hieronder treft u aan de nadere reactie van de voorzitter van de examencommissie."

(De voorzitter van de examencommissie; N.o.) aan Nbbe:

"In eerste instantie wil ik even reageren op de toon van correspondentie van (verzoeker; N.o.). Ik ben niet bekend met (verzoeker; N.o.) en heb er geen enkel belang bij om hem te dwarsbomen bij het afleggen van examens. Ook ik probeer helder te krijgen wat er mogelijk mis gegaan kan zijn.

In antwoord op de door u gestelde vragen in bovenvermelde brief kan ik het volgende mededelen.

De door de organisator ontvangen afberichten worden mondeling aan mij doorgegeven. Omdat niet alle afwezige kandidaten het fatsoen hebben om afbericht te geven, controleer ik zoals eerder omschreven aan de hand van lege tafels de afwezigheid. Een ingeleverde antwoordstrook van een lege tafel zou onmiddellijk opvallen. Op welke wijze de door mij geregistreerde afwezigheid van (verzoeker; N.o.) door mij is ontvangen, kan ik mij niet herinneren.

Op de vraag of er iets misgegaan kan zijn met de tafelnummers en/of antwoordstroken kan ik u niet eenduidig antwoorden. In theorie zouden een aantal zaken mis kunnen gaan met antwoordstroken, nl. kandidaat levert de strook niet in, commissielid levert de strook niet in, voorzitter levert de strook niet in, het NBBE verwerkt de strook niet op de juiste wijze. Wellicht zijn er nog meer momenten waarop e. e. a. mis zou kunnen gaan. Of een dergelijke fout is gemaakt tijdens het onderhavige examen is mij niet bekend. Gezien het belang voor (verzoeker; N.o.) zou ik niet aarzelen om iets dergelijks toe te geven.

Daar (verzoeker; N.o.) nogal waarde hecht aan de beantwoording van zijn vragen in zijn brief van 13 augustus, zal ik deze voor zover beantwoording tot mijn competentie als voorzitter behoort, trachten te beantwoorden.

- *wellicht is verwisseling mogelijk, al kan ik mij niet voorstellen op welke wijze en op welk moment;*
- op het automatisch beoordelen en verdere verwerking heeft de voorzitter geen zicht, beantwoording niet mogelijk;
- bij voorzitter niet bekend of antwoordstrook bij het NBBE is binnengekomen, voorzitter ontvangt hier geen bericht van;
- zie eerdere uitleg betreffende registratie afwezigheid;
- antwoordformulieren worden afgevinkt op de kandidatenlijst;
- geen rapport van vermissing gemaakt, daar vermissing pas bekend was na ontvangst van de brief van (verzoeker; N.o.) van 13 augustus;
- eventueel niet ingevulde antwoordstroken worden niet verzameld en bewaard door de examencommissie, wellicht een taak voor de organisator;
- *het lijkt mij dat er al voldoende schriftelijk uiteengezet is, alleen is niet bekend wat er eventueel misgegaan zou kunnen zijn;*
- nadere informatie-inwinning bij andere kandidaten hieromtrent is geen taak voor de voorzitter, de voorzitter is ook niet meer in het bezit van de kandidatenlijst (opgestuurd naar NBBE);
- of de kandidaat bij volgende examens een inleverbevestiging krijgt, is een door het NBBE door te voeren procedurewijziging;
- het is nooit uit te sluiten dat er fouten gemaakt worden.”

Verzoeker aan H.:

“Ik ontving van u een e-mail waarin de reactie van de voorzitter stond vermeld.

Wat mij daarin verbaast is dat de voorzitter spreekt over de toon van mijn correspondentie, terwijl ik (de voorzitter van de examencommissie; N.o.) nog nooit een brief heb gestuurd.

Mijn felle reactie had uitsluitend betrekking op uw mail van 29 augustus 14.29 uur, waarin u mij een reactie geeft op het verzoek tot extra informatie.

In die reactie suggereert u namelijk dat ik aan een verkeerde tafel gezeten zou kunnen hebben etc. Het was deze reactie die mij er toe heeft gebracht u te vertellen dat ik boos werd en mij niet serieus genomen voelde!

Verder heb ik steeds op correcte wijze aangegeven dat de procedure op meerdere punten is fout gelopen, in tegenstelling tot wat de voorzitter in zijn fax aan u heeft toegezonden.

Laat ik u een voorbeeld geven;

In de cursief getypte tekst staat dat de voorzitter aan de hand van lege tafels de afwezigheid van kandidaten controleert, waaraan hij de conclusie verbindt dat een snelle (al afwezige) examenkandidaat hem zou opvallen omdat een antwoordstrook dan ontbreekt. Deze verantwoording is echter onjuist.

Bij controle van mijn tafel kunnen zich maar een paar dingen hebben afgespeeld;

Ten eerste was ik nog bezig het examen te maken en zou ik als aanwezig zijn afgevinkt.

Ten tweede was ik afwezig en lag mijn niet gebruikte vragenlijst en antwoordstrook nog op tafel.

Ten derde was ik afwezig en lag alleen het potlood dat ik aan de voorzitter had gevraagd nog op tafel, het vragenformulier heb ik meegenomen en de antwoordstrook ingeleverd aan een commissielid. De voorzitter zou dit zijn opgevallen en vraagt aan een commissielid of ik soms al klaar ben met het examen..... !!

Met name het derde scenario is blijkbaar voor de voorzitter geen reden geweest om aandachtig te checken of ik al klaar was met mijn examen. Sterker nog, hij kan zich er niets van herinneren. Dit is naar mijn idee heel opmerkelijk.

De mededeling dat de voorzitter niet meer de beschikking over de kandidatenlijst zou hebben is ook opmerkelijk, omdat ik deze namelijk ook in mijn bezit heb kunnen krijgen. Zijn collega de heer We. beschikt namelijk over deze lijst, waarop duidelijk staat aangegeven wie afwezig waren en wie niet.

Op die lijst staat dat bij het examen van 17 juni een heleboel kandidaten afwezig zijn gemeld. Zo ook de heer X. Vreemd genoeg is dit persoon zowel twee cijfers toegekend alsook afwezig gemeld voor de module 303S. Dit is voor mij een reden om aan te nemen dat verwisseling van kandidaten wel degelijk tot de mogelijkheden zou kunnen behoren, maar dat daarnaar blijkbaar geen onderzoek wordt verricht.

Los van de hierboven genoemde feiten merk ik op dat uitsluitend een reactie komt van de voorzitter, maar dat u vanuit het Nbbe zelf nog geen antwoord heeft gegeven op vragen die betrekking hebben op uw deel van de procedure.

Met name de mogelijkheid dat een andere kandidaat mijn cijfer door verwisseling zou hebben ontvangen, heeft mijn grote interesse.”

H. aan verzoeker:

“U stelt

'Met name de mogelijkheid dat een andere kandidaat mijn cijfer door verwisseling zou hebben ontvangen, heeft mijn grote interesse.'

Indien u mij vertelt hoe dit mogelijk zou kunnen zijn, dan ben ik van harte bereid daar onderzoek naar te doen.

Maar als 'die ander' uw cijfer heeft ontvangen, waar is dan het cijfer van 'die ander' gebleven?

Ik zou me nog kunnen voorstellen dat er bij de invoering van de cijfers in het computersysteem een verwisseling zou kunnen plaats vinden, maar dat kan hier niet aan de orde zijn, om de eenvoudige reden dat er gewoonweg geen antwoordformulier van u is.

U schrijft:

'Op die lijst staat dat bij het examen van 17 juni een heleboel kandidaten afwezig zijn gemeld. Zo ook X. Vreemd genoeg is die persoon zowel twee cijfers toegekend alsook afwezig gemeld voor de module 3035. Dit is voor mij een reden om aan te nemen dat verwisseling van kandidaten wel degelijk tot de mogelijkheden zou kunnen behoren, maar dat daarnaar blijkbaar geen onderzoek wordt verricht.'

Ik begrijp niet goed waarop u uw conclusie m.b.t. de mogelijkheid van een verwisseling baseert. Het is toch goed mogelijk dat iemand voor 3 verschillende examens is aangemeld, maar ter plekke toch maar aan twee examens mee doet (en voor de derde dus als afwezig wordt geregistreerd)?

Voor een verwisseling zijn altijd twee zaken benodigd, in casu uw antwoordformulier en dat van een ander. Als u mij uitlegt hoe ik onderzoek kan doen naar een verwisseling, terwijl u als afwezig staat geregistreerd en er ook geen antwoordformulier van u bekend is, dan doe ik dat.”

-2 oktober 2003:

Verzoeker aan H.:

“Op welke termijn verwacht u uitkomsten te kunnen mededelen naar aanleiding van het door u ingestelde onderzoek?

Ik ben namelijk zeer nieuwsgierig of er al schot zit in de zaak.”

- 3 oktober 2003:

H. aan verzoeker:

“Sorry dat het even heeft geduurd.

Ik heb een collega van de afdeling Organisatie en administratie (OA) om een reactie op uw eerste twee samenvattende vragen verzocht en zij deelde mij het volgende mee.

- Nee, andere kandidaten hebben niet ten onterechte een cijfer gekregen. Ik heb hun stroken vergeleken met het cijfer.

- Nee, er zijn geen stroken in een andere enveloppe terecht gekomen.

Voorts kan ik u het volgende meedelen.

Op de 'kandidatenlijst Nbbe' heeft de voorzitter bij uw naam met de hand geschreven 'AFW'. De voorzitter heeft reeds geschreven dat hij het zich niet meer kan herinneren op welke wijze de door hem geregistreerde afwezigheid is ontvangen,

Ik ga ervan uit u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.”

-14 oktober 2003:

Verzoeker aan H.:

“Uw antwoord lezend kan ik niet anders concluderen dan dat de zaak gesloten wordt.

Er zal waarschijnlijk niets anders opzitten dan opnieuw examen te doen op 9 december aanstaande.

Wat me daarbij bevreemd is dat vanuit uw organisatie uitsluitend is bevestigd dat mijn klacht in behandeling is genomen, verder geheel niets.

Een brief met excuses is toch het minste dat een zichzelf respecterende instantie aan een gedupeerde examenkandidaat kan sturen?

Een aanbod ter genoegdoening van (immateriële) schade komt al helemaal niet ter sprake.

Met welk gevoel zal ik opnieuw examen moeten doen, wetend dat ik geen enkel bewijs kan aandragen om mijn ingevulde antwoorden te kunnen aantonen? Na het inleveren van mijn (nieuwe) antwoordstrook ben ik immers overgeleverd aan de verantwoordelijkheid van de examencommissie.

Een commissie die zich blijkbaar mag bedienen van vage termen als 'wellicht', 'misschien', 'mij niet bekend', etc. roept al snel een beeld op dat men te maken heeft met amateurs in plaats van een gerenommeerd examenteam met vaste beleidsregels- en normen.

U mag best weten dat ik mij grote zorgen maak over de nog door mij te maken examens en de afloop daarvan. Op vragen, die ik reeds in een veel eerder stadium heb gestuurd, heb ik namelijk ook nog steeds geen antwoord ontvangen!

- Krijg ik als examenkandidaat bij komende examens een bewijs overhandigd?
- Kan een dergelijk probleem zich nogmaals voordoen, en zo ja, wat gaat het Nbbe er aan doen?

Is het zo vreemd dat normen worden nagestreefd die bij bestuursorganen wel gebruikelijk moeten zijn? Belangenafweging, vertrouwensbeginsel etc.?

Ik vrees dat het met de door mij reeds ervaren problematiek nog niet gedaan is. Natuurlijk, mijn kritiek is niet mis, zult u denken, maar naar mijn idee wel gerechtvaardigd.”

15 oktober 2003:

H. aan verzoeker:

“Mij dunkt dat ik mijn best voor u heb gedaan. Dit deed ik omdat ik mij, verplaatsend in de door u beschreven situatie, heel goed kan voorstellen hoe vervelend het moet zijn. Mijn mogelijkheden zijn evenwel beperkt. U moet zich ook in mijn situatie (kunnen) verplaatsen. Feit is dat er van alles gebeurd kan zijn en we weten niet wat. Beide partijen (u en de examencommissie) beweren dat alles naar behoren is verlopen,

Ik heb de zaak niet gesloten. Maar er moet wel een keer een eind aankomen. Ik kan niet tot in lengte van dagen blijven theoretiseren over wat er mogelijkerwijs kan zijn gebeurd. U moet dat (ook van mijn kant) kunnen (en willen) begrijpen.

Waarom zou ik namens het Nbbe excuses moeten aanbieden als niet ondubbelzinnig is vast komen te staan dat er fouten zijn gemaakt door het Nbbe? Eerst als u kunt bewijzen dat u aan het examen hebt deelgenomen en zich aan de voorschriften hebt gehouden, dan zal er ruimte voor excuses bestaan.

In antwoord op uw resterende vragen:

1. Naar aanleiding van één vermeend incident (uw zaak staat, voor zover ik weet, op zichzelf) kan het Nbbe niet aan elke willekeurige kandidaat 'een bewijs' van deelname overhandigen;

2. Ik weet niet wat er gebeurd is, althans niet voor zover dat uw verhaal zou (kunnen) ondersteunen. Ik kan dus ook geen antwoord op deze vraag geven;

3. Het is niet vreemd dat een bestuursorgaan algemene beginselen van behoorlijk bestuur eerbiedigt, zij is daartoe zelfs verplicht!"

30 oktober 2003:

Verzoeker aan H.:

"Ik wil niet tegenspreken dat u uw best voor mij doet, alhoewel dat natuurlijk nog niet gelijktijdig inhoudt dat ik daarmee tevreden ben gesteld. Dat heb ik u immers meermalen duidelijk gemaakt.

Opmerkelijk is overigens wel dat u blijkbaar nog steeds twijfelt aan mijn klacht. Voor u is namelijk nog steeds niet ondubbelzinnig vast komen te staan dat er door het Nbbe fouten zijn gemaakt. Eerst als ik heb bewezen dat ik aan het examen heb deelgenomen en heb gehandeld conform de voorschriften, zou daarvan misschien sprake zijn, zo schrijft u mij.

Zou ik er overigens überhaupt wat mee bereiken bij uw organisatie, door u de getuigenissen van mijn collega's toe te sturen?

Uw bericht per mail getuigt mijns inziens van een wel heel éénzijdige visie uwer organisatie. Als monopolist in het land van brandweerexamens kunt u zulke uitspraken makkelijk maken, of het verstandig is betwijfel ik.

Mijn zaak is namelijk niet een op zichzelf staande, zoals u het bestempelt. Ook een collega van mij heeft tot zijn grote schrik eens te horen gekregen dat hij niet aanwezig geweest zou zijn op een examen. Bij hem bleek er gelukkig wel een soort van toverdoos gebruikt te kunnen worden, want zonder verdere excuses of uitleg kreeg hij alsnog een cijfer 8 toegekend.

Wellicht zou het Nbbe zich eens oprecht moeten verdiepen in de door haar gehanteerde werkwijzen, zodat een aantal misstanden in de toekomst kan worden vermeden. Dan kan ik in ieder geval met meer vertrouwen de nog komende examens tegemoet treden.

Een examenkandidaat die is aangemeld en niet komt opdagen, ofwel door een lid van de examencommissie als afwezig wordt aangemerkt, ontvangt hiervan geen enkel bericht. Kandidaten die daarentegen worden afgewezen of een cijfer krijgen toegekend, ontvangen wél een brief met de examenuitslag.

Een bevestiging van een ingestuurde klacht wordt keurig middels een brief bevestigd conform de reglementen, maar wat gebeurt er daarna? Het Nbbe laat via brief niets meer van zich horen en de kandidaat kan dus formeel gezien niet eens tegen een besluit in

beroep! (zie paragraaf 3, Artikel 10) (Algemeen Brandweerexamenreglement 1994, zie Achtergrond, onder 4.; N.o.)

U bevestigt dat de algemene beginselen van behoorlijk bestuur moeten worden nageleefd. Waarom wordt er naar mij toe dan niet deugdelijk gemotiveerd, op zijn minst via een brief? Waarom handelt u niet zorgvuldig? Ook u kunt immers uitzoeken of ik aanwezig ben geweest en dus recht heb op excuses.

Mijn antwoordstrook is door de examencommissie niet met de te verwachten nauwkeurige behandeling ingenomen en verzonden, maar op amateuristische wijze zoekgeraakt.

Tevens ben ik door de examencommissie als afwezig genoteerd, terwijl ik wel degelijk in het bezit van een geldige legitimatie aanwezig ben geweest en heb deelgenomen aan het examen. Mijn paraaf had een eenvoudige oplossing kunnen bieden.

Daarmee wil ik u wijzen op artikel 5 van uw examenreglement, waarmee naar mijn idee sprake is van grove schuld!"

H. aan verzoeker:

"Bij deze nodig ik u uit om uw grieven hier ten kantore van het Nbbe mondeling toe te lichten. Eerst daarna zal de zaak formeel worden afgerond. Vanzelfsprekend kunt u bij die gelegenheid eventueel getuigen of ander bewijsmateriaal meebrengen. Laat u me even weten welke datum en welk tijdstip u het beste uitkomen?"

Verzoeker aan H.:

"Mijn mondelinge betoog c.q. zienswijze wijkt niet af van mijn schriftelijke uiteenzetting. Derhalve zal dat geen nieuwe feiten aan het licht brengen.

Een bezoek aan uw kantoor in Capelle a/d IJssel acht ik daarom niet van enig nut.

Desondanks vriendelijk bedankt voor uw uitnodiging."

H. aan verzoeker:

"Op uw schriftelijke uiteenzetting heb ik, behoudens het e-mailbericht dat u eerder vandaag verzond, elke keer gereageerd. Daar kan (en zal) in een besluit op uw klacht dan ook kortweg naar worden verwezen. Om u maximaal van dienst te zijn verzoek ik u, alvorens een definitief besluit op te stellen, aan te geven met welke punten van mijn schriftelijke reacties u het (nog steeds) niet eens bent c.q. welke concrete klachten nog resterend.

Ik verzoek u daarbij, voor zover mogelijk, kort en bondig te zijn."

- 31 oktober 2003:

Verzoeker aan H.:

“Ik heb u al zoveel malen uiteengezet hoe de zaken naar mijn idee in elkaar steken.

Daarom zie ik niet veel heil meer in uw verzoek om nogmaals een opsomming van feiten en gebeurtenissen aan u door te geven. Ik ga opnieuw examen doen en wacht met zeer veel belangstelling af hoe het op dit examen zal verlopen.

Of u wel of niet bereid bent een besluit te nemen, en op welke termijn, laat ik ook geheel aan uw beleefdheid over.

Het is overigens zeer triest te moeten vaststellen dat het Nbbe blijkbaar niets doet met eerdere aanbevelingen en conclusies van de Nationale Ombudsman.”

4. Het Nbbe stuurde verzoeker op 29 augustus per fax een afschrift van een brief van 20 augustus 2003 van de voorzitter van de examencommissie aan het Nbbe. Deze brief houdt het volgende in:

“Naar aanleiding van uw brief d.d. 18 augustus jl. betreffende het schriftelijk examen van 17 juni 2003 te Hoorn kan ik u het volgende mededelen.

Bij het voorzitten van de schriftelijke examens volg ik al enkele jaren de volgende procedure:

- voorafgaand aan het examen worden met de commissieleden afspraken gemaakt over de taakverdeling en de controle van de legitimatiebewijzen;
- kandidaten worden ca. 10 minuten voor de aanvangstijd toegelaten tot de zaal;
- als de kandidaten hebben plaatsgenomen, geef ik een korte uitleg over de gang van zaken tijdens het examen:
- voorstellen examencommissie;
- huishoudelijke regels betreffende mobiele telefoons, alarmontvangers en het stil zijn tijdens het verlaten van de zaal;
- het door de kandidaten klaar leggen van de legitimatiebewijzen;
- kandidaten mogen de zaal pas verlaten na toestemming van het commissielid na controle van het legitimatiebewijs en de inname van de antwoordenstrook;
- aanwijzing om de aandachtspunten op het voorblad van het examen goed te lezen;

- kandidaten die meerdere examens moeten maken, mogen tussentijds de zaal niet verlaten;
- vervolgens geef ik de commissieleden toestemming om de examens uit te delen;
- na het uitreiken van de examens, beginnen de commissieleden met het controleren van de legitimatiebewijzen;
- gelijktijdig controleer ik als voorzitter aan de hand van de door de organisator ontvangen afberichten en de lege tafels de afwezigen, deze teken ik aan op de presentielijst middels de letters AFW voor het tafelnummer;
- indien een kandidaat klaar is met het maken van het examen haalt het commissielid de antwoordstrook op en levert deze bij mij in. Als een antwoordsstrook wordt ingeleverd, teken ik dit middels een v'tje achter het tafelnummer af op de presentielijst;
- de antwoordstroken sorteert ik vervolgens op niveau en examenummer;
- als alle kandidaten klaar zijn met het examen worden alle stroken en antwoordformulieren in de retourenvelop gestopt, in aanwezigheid van de commissieleden wordt deze dichtgeplakt.
- de dag na het examen bied ik de envelop ter verzending aan op het postkantoor.

Door het in eerste instantie ontbreken van de antwoordbladen voor de module 508 is het gehele examen 5 minuten later begonnen dan gepland.

Ondanks deze kleine verstoring kan ik mij niet herinneren dat ik tijdens het examen op 17 juni 2003 ben afgeweken van de hierboven omschreven procedure. Een eventueel onterecht aangetekende afwezigheid van betrokkene kan ik dan ook niet verklaren.”

5. Bij brief van 3 november 2003 reageerde het bestuur van het Nbbe op verzoekers klacht van 13 augustus 2003 als volgt:

“Naar aanleiding van uw klaagschrift van 13 augustus 2003, waarin u reageert op het module-examen 502 'Organisatie' (examendatum: 17 juni 2003), berichten wij u het volgende.

Klacht

De klacht heeft betrekking op de door u aangevoerde omstandigheid dat u het vorengenoemde examen hebt afgelegd, doch niettemin door de voorzitter van de examencommissie als afwezig bent geregistreerd en (derhalve) ook geen uitslag heeft ontvangen. Voorts richt de klacht zich op de omstandigheid dat een ingevuld

antwoordformulier ontbreekt, hetgeen aan het Nbbe zou zijn te verwijten.

Heroverweging

Naar aanleiding van uw klacht heeft een onderzoek plaatsgevonden en is door onze juridisch medewerker veelvuldig met u gecorrespondeerd. Naar deze correspondentie wordt hierbij verwezen.

Een uitnodiging van de zijde van het Nbbe om uw klacht mondeling toe te lichten is door u bij e-mailbericht van 30 oktober 2003 afgewezen.

Bij e-mail bericht van - eveneens - 30 oktober 2003 bent u in de gelegenheid gesteld om aan te geven met welke punten u het (nog steeds) oneens bent c.q. welke klachten nog resteren.

U hebt hierop per e-mailbericht van 31 oktober 2003 onder andere meegedeeld dat u opnieuw examen gaat doen.

Besluit

Op grond van vorengenoemde hebben wij besloten de klacht ongegrond te verklaren, in die zin dat niet is gebleken van verwijtbare gedragingen van de zijde van het Nbbe en/of zijn medewerkers.

Beroep

Ingevolge artikel 8:4 aanhef, onder e van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie achtergrond, onder 1.; N.o.) kan, voor zover relevant, tegen een besluit inhoudende een beoordeling van het kennen of kunnen van een kandidaat die ter zake is geëxamineerd, dan wel inhoudende de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor die examinering, geen beroep worden ingesteld.

Ingevolge artikel 9:3 Awb kan tegen dit besluit geen beroep worden ingesteld.

Indien u het niet eens bent met dit besluit kunt u binnen een jaar na heden aan de Nationale Ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het Nbbe en/of zijn medewerkers zich jegens u in onderhavige zaak heeft/hebben gedragen.”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is samengevat weergegeven onder Klacht. In zijn verzoekschrift deelde hij voorts nog mee dat hij het de examencommissie en het Nbbe zeer kwalijk nam dat noch oplossingen noch excuses waren aangeboden, en dat hij van het Nbbe een duidelijk besluit en/of standpunt verwachtte, gebaseerd op feiten en beginselen van behoorlijk bestuur.

C. Standpunt bestuur van het nbbe

Het bestuur van het Nbbe deelde in reactie op de klacht bij brief van 7 januari 2004 onder meer het volgende mee:

“In tegenstelling tot hetgeen (verzoeker; N.o.) in het klachtenformulier aangeeft, hebben wij bij besluit van 3 november 2003 een formele - afsluitende - reactie gegeven op zijn klachten. (Verzoeker; N.o.) heeft de ontvangst van dit besluit op 7 januari 2004 telefonisch bevestigd.

Wij menen dat hiermee de grond van het grootste deel van de klachten is komen te vervallen, temeer daar uit voornoemde brief eveneens duidelijk blijkt dat (verzoeker; N.o.) meermaals in de gelegenheid is gesteld zijn klachten nader toe te lichten, zonder dat hij van deze mogelijkheid gebruik heeft willen maken.

Het e-mailbericht, waarin (verzoeker; N.o.) aangeeft dat hij een bezoek aan het kantoor van het Nbbe 'niet van enig nut acht' is, net zoals het besluit van 3 november 2003, evenmin in het door hem aan u toegezonden dossier ingevoegd. Dit leidt tot de voorlopige conclusie dat (verzoeker; N.o.) de feiten heeft trachten te presenteren op een wijze die hem het beste uitkomt, doch die ten minste geweld doet aan een juist beeld van de zaak.

Feit is dat, gelet op onder andere het unieke en ernstige karakter van de klacht zoals vervat in zijn brief van 13 augustus 2003, juist uitvoerig aandacht is gegeven aan de grieven van (verzoeker; N.o.). Dit blijkt ook wel uit de gevoerde correspondentie (waarbij ten overvloede wordt opgemerkt dat (verzoeker; N.o.) deze correspondentie niet volledig aan u ter hand heeft gesteld). Het Nbbe kan evenwel geen ijzer met handen smeden en aan elke zaak dient een einde te komen ('Lites finiri oportet').

(Verzoeker; N.o.) klaagt over het ontbreken van een inhoudelijke reactie *per brief*. Nog los van het feit dat, zoals gezegd, een dergelijke brief aan hem (op 3 november 2003) is verzonden, achten wij zijn kritiek op de correspondentie per e-mail opmerkelijk. Het Nbbe biedt de mogelijkheid om te corresponderen per e-mail, nota bene juist om de klant zoveel mogelijk tot dienst te zijn. Overigens is de brief van 3 november 2003 verzonden naar het door (verzoeker; N.o.) zélf opgegeven (zakelijke) adres.

Tot slot.

Waar het in essentie om lijkt te gaan is dat, zoals (verzoeker; N.o.) zelf ook schrijft, door het Nbbe 'noch oplossingen noch excuses' zijn aangeboden.

Van de zijde van het Nbbe wordt in deze opgemerkt dat eerst een oplossing en een excuus kan worden aangeboden, als is vast komen te staan dat een fout van het Nbbe daartoe noopt. Aan de hand van hetgeen door (verzoeker; N.o.) is aangevoerd is evenwel niet met zekerheid vast komen te staan dat het Nbbe een fout heeft gemaakt. Hierbij wordt

opgemerkt dat in een heel vroeg stadium, vlak na zijn brief van 13 augustus 2003, (verzoeker; N.o.) zélf telefonisch heeft toegegeven dat hij reeds twee minuten (!) na aanvang van het examen was opgestapt en dat daar mogelijk de reden van zijn afwezig-melding moet worden gevonden (al dan niet in combinatie met bijvoorbeeld de mogelijke omstandigheid dat (verzoeker; N.o.) (per abuis) zijn examenwerk heeft meegenomen). Niettegenstaande het feit dat (verzoeker; N.o.) nimmer heeft kunnen aantonen dat het Nbbe iets te verwijten valt, heeft het Nbbe toch zijn best gedaan om er achter te komen wat er mogelijkwijs mis is gegaan. Dat dit niet heeft opgeleverd wat (verzoeker; N.o.) hoopte kan het Nbbe niet worden aangerekend.”

D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 12 maart 2004 op bovenstaande reactie onder meer als volgt op het standpunt van het bestuur van de Nbbe:

“Alvorens (met een reactie op de uiteenzetting van het Nbbe; N.o.) aan te vangen wens ik nadrukkelijk afstand te nemen van de door de (betrokken ambtenaar H. van het Nbbe; N.o.) getrokken conclusie, als zou het zo zijn dat ik bewust de feiten anders presenteer, in strijd met de waarheid. Het door het Nbbe genomen besluit van 3 november 2003 kwam pas in mijn bezit, nadat mijn brief met relevante bijlagen aan u was toegestuurd. Vandaar ook dat deze in mijn betoog niet is meegenomen. Overigens was de heer H. hiervan op de hoogte, aangezien wij elkaar middels telefoon hierover hebben gesproken. Zijn verontwaardiging komt mij dan ook vreemd voor.

De andere door (betrokken ambtenaar H.; N.o.) aangevoerde argumenten zal ik puntsgewijs behandelen en aanvullen met feiten en verweer die mij noodzakelijk lijken.

Zijn conclusie dat de grond van het grootste deel van de klachten zou zijn vervallen, is erg voorbarig. Het is namelijk aan mijn uitdrukkelijk verzoek te danken dat het Nbbe uiteindelijk een besluit heeft genomen. Reeds voor dit verzoek had (betrokken ambtenaar H.; N.o.) al aangegeven de zaak als afgehandeld te beschouwen.

Los van het feit dat op mijn verzoek het Nbbe een besluit moest nemen, ontbeert dit besluit een deugdelijke motivering (AWB, art. 3:46). Er wordt verwezen naar eerder gevoerde correspondentie, waarin eveneens een deugdelijke motivatie ontbreekt.

De strekking van het op 3 november genomen besluit luidt, dat van verwijtbare gedragingen van de zijde van het Nbbe en/of haar medewerkers geen sprake is, en derhalve de klacht ongegrond verklaard wordt. Een verwijzing naar AWB. art. 2:4, lid 1 wil ik hierbij niet onvermeld laten. Het bestuursorgaan dient haar taken zonder vooringenomenheid te vervullen. Indien een serieus en deugdelijk onderzoek naar mijn klacht zou zijn ingesteld, had kunnen worden vastgesteld dat mijn klacht gegrond was (AWB. art.3:2).

Het Nbbe heeft nimmer getracht bij mijn collega's, van wie gelijktijdig examen werd afgenomen, de feiten betreffende mijn aanwezigheid te achterhalen. Zij hadden kunnen bevestigen dat ik wel degelijk op het examen aanwezig was en met toestemming van een lid van de examencommissie de zaal heb verlaten.

Nu met bevestiging van collega's vastgesteld had kunnen worden dat ik tijdens het examen aanwezig ben geweest en door een examiner ben gecontroleerd op legitimatie, dringt zich de vraag op of mijn aanwezigheid er toe heeft geleid dat een ingevulde antwoordstrook door mij is ingeleverd. Oók deze vraag had eenvoudig bevestigd kunnen worden door examenkandidaten die vlak bij mij hun eigen examen moesten afleggen.

De stelling van (betrokken ambtenaar H.; N.o.) dat ik reeds na twee minuten zou zijn opgestapt is daarbij niet zo relevant. Niet alleen bestrijd ik deze uitspraak te hebben gedaan, het is ook volstrekt onmogelijk binnen twee minuten het examen te maken. De bewering van (betrokken ambtenaar H.; N.o.) daarmee nogmaals ontkennend. Ik heb slechts gezegd het examen zeer snel te hebben gemaakt.

Indien, zoals hierboven is geschetst, wél deugdelijk onderzoek zou zijn verricht, had kunnen worden geconcludeerd dat sprake is van grove nalatigheid van de examencommissie;

- Een door mij ingeleverde antwoordstrook is niet op zorgvuldige wijze behandeld en beheerd, zoals door mij verwacht mag worden.
- Aanwezigheid van mij als kandidaat is niet op de juiste wijze geadmistreerd door leden van de examencommissie, alsook niet deugdelijk gecontroleerd door de dienstdoende examenvoorzitter.

De verantwoordelijkheden van het Nbbe wordt afgewenteld op mij als kandidaat, wetende dat door mij zeer moeilijk een bewijs kan worden aangedragen. Het Nbbe stelt examenkandidaten immers nooit een bevestiging ter beschikking, waarmee de aanwezigheid naderhand kan worden aangetoond. Ook een paraaf waaruit zou blijken dat een antwoordstrook is ingenomen, behoort niet tot de mogelijkheden.

Opmerkelijk aan de uiteenzetting die het Nbbe u heeft gestuurd, is de wetenschap dat in december 2003 een artikel is verschenen in een door het Nbbe uitgegeven nieuwsbrief (zie Achtergrond, onder 5; N.o.). Een artikel waarin een klacht wordt geschetst die identiek is aan de mijne. Ik ga er dan ook vanuit dat het hier een artikel betreft die uiteenzet hoe mijn zaak in de procedure is verlopen. Zeer vreemd is het daarbij te moeten lezen dat de conclusie van het uitgevoerde onderzoek naar mijn klachten, niet zo stellig wordt verwoord als in het aan mij gestuurde besluit! Terwijl in het besluit van 3 november het Nbbe aan mij stelt dat zij en/of haar medewerkers na onderzoek niets is gebleken van verwijtbare gedragingen, vraagt zij zich in het bewuste artikel van december het volgende af:

"Zou het kunnen dat van deze structuur is afgeweken (...het checken van legitimatie en aantekenen van kandidaten...), de kandidaat direct aan de slag is gegaan en de zaal heeft verlaten voordat de examinerator de legitimatie kon checken? En/of is het mogelijk dat er iets is mis gegaan in de communicatie tussen de examinatoren de voorzitter?"

Het artikel laat vraagtekens open omtrent de gevolgde procedures, terwijl mij op 3 november een andere voorstelling van feiten is gegeven. Een zeer dubieuze tegenstrijdigheid die mijn vermoeden eens te meer bevestigt dat van een onafhankelijk en deugdelijk onderzoek zonder vooringenomenheid geen sprake is geweest.

Mijn stelligheid de waarheid rond de gang van zaken boven water te krijgen, heeft niet zijn oorsprong in mijn problematiek alleen. Een van mijn collega's is namelijk al eens hetzelfde overkomen. Gelukkig is aan hem indertijd wel alsnog een cijfer toegekend. Dit overigens zonder ooit een schriftelijke uiteenzetting hieromtrent te ontvangen, maar dit terzijde. Ik heb inmiddels helaas opnieuw examen moeten doen."

E. Reactie

In reactie op bovenstaande reactie van verzoeker liet het bestuur van het Nbbe bij brief van 13 april 2004 onder meer het volgende weten:

"In tegenstelling tot hetgeen klager schrijft, hebben wij in onze brief van 7 januari 2004 de conclusie getrokken dat klager (vanwege een onvolledige en eenzijdige voorstelling van zaken) geweld doet aan een juist beeld van de zaak.

Dat de brief van 3 november 2003 eerst na de indiening van de klacht bij de Nationale Ombudsman in bezit van klager is gekomen, kan het Nbbe niet worden aangerekend. Het is, zoals eerder gezegd, klager zélf geweest die ervoor heeft gekozen het correspondentieadres van een derde op te geven.

(...)

Het is niet aan het nadrukkelijke verzoek van klager te danken dat het Nbbe een besluit heeft genomen. Waaruit blijkt dat (betrokken ambtenaar H.) de zaak als definitief afgehandeld heeft beschouwd? Het Nbbe heeft, helaas tevergeefs, geprobeerd aan de klacht van (verzoeker; N.o.) tegemoet te komen op de wijze zoals geschied.

(...)

In het besluit inzake de behandeling van de klacht is duidelijk gemotiveerd dat uit onderzoek niet is gebleken van verwijtbare gedragingen van de zijde van het Nbbe en / of zijn medewerkers en dat de klacht in die zin ongegrond is verklaard. Tijdens het onderzoek is klager in elke fase onverwijld op de hoogte gesteld van de bevindingen.

(...)

Klager is er altijd impliciet vanuit gegaan dat er van de zijde van het Nbbe fouten zijn gemaakt, waarna hij zijn klacht heeft geformuleerd. Zijn klacht is derhalve gebaseerd op een vooronderstelling die hij nooit heeft bewezen. Wij wijzen hier op het aloude adagium 'wie stelt bewijst'.

(...)

Dit is de omgekeerde wereld. Klager verkeert kennelijk in de veronderstelling dat een door hem aangevoerde stelling door het Nbbe moet worden bewezen.

(...)

Klager heeft - nota bene - destijds zélf telefonisch aangegeven dat de geringe tijd die hij nodig had om het examen te maken er wellicht (mede) de oorzaak van was dat er iets is mis gegaan.

(...)

Hier haalt klager wederom (onderzoek naar) een vooronderstelling in de war met (onderzoek naar) aantoonbare en feitelijke verwijtbare gedragingen. Overigens heeft er volgens de reactie van de voorzitter deugdelijke registratie van aan- en afwezige kandidaten plaats gevonden. Uit deze registratie blijkt dat klager staat vermeld als afwezig. De kans dat een kandidaat zich correct aan de instructies van de examencommissie heeft gehouden, maar dat niettemin het registratieformulier uitwijst dat hij niet aanwezig was én dat zijn antwoordformulier is verdwenen, moet statistisch gezien als onwaarschijnlijk worden aangemerkt. Onder deze omstandigheden zijn wij van mening dat het door het Nbbe ingestelde onderzoek voldoende is geweest.

(...)

De gevolgde werkwijze zoals die plaats vond bij de examenafname is aan klager weergegeven en heeft in die zin niets van doen met de in het door klager aangehaalde artikel geopperde mogelijkheden. De auteur van het artikel was niet rechtstreeks betrokken bij de afhandeling van de klacht en hij was evenmin op de hoogte van de details van de zaak (van verzoeker; N.o.).

(...)

Er is bij het Nbbe geen zaak bekend van een kandidaat die, zoals klager stelt, 'hetzelfde is overkomen' en waarin aan die kandidaat een cijfer is toegekend. Dit is ook niet erg waarschijnlijk, want dan zou er immers 'zomaar' een cijfer door ons moeten zijn verzonnen."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 8:4

“Geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit:

(...)

e. inhoudende een beoordeling van het kennen of kunnen van een kandidaat of leerling die ter zake is geëxamineerd of op enigerlei andere wijze is getoetst, dan wel inhoudende de vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor die examinering of toetsing.”

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

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 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12, eerste lid

“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. Brandweerwet 1985

Artikel 18g

“1. Er is een Nederlands bureau brandweereexamens dat rechtspersoonlijkheid bezit.

2. Het bureau heeft tot taak:

a. te zorgen voor de ontwikkeling, de uitvoering, de organisatie en de afneming van een rijksexamen als bedoeld in artikel 15;

b. het afgeven van vrijstellingen en certificaten;

c. het vaststellen van de uitslag van een examen en het adviseren aan Onze Minister van Binnenlandse Zaken over het afgeven van een diploma.

(...)

7. Het bestuur stelt bij reglement regels met betrekking tot de uitvoering, de organisatie en de afneming van een rijksexamen als bedoeld in artikel 15.”

3. Uitvoeringsreglement Brandweereexamens

Artikel 15

“De voorzitter is bij een schriftelijk deel van het module-examen verantwoordelijk voor:

a. de werkverdeling en de toewijzing van de overige leden van de commissie als surveillant aan een groep kandidaten;

b. het controleren van het examenlokaal, de inrichting daarvan en de aanwezigheid van de benodigde materialen;

c. het erop toezien dat uitsluitend kandidaten deelnemen die zijn vermeld op de door het bestuur verstrekte kandidatenlijst;

d. de instructie van de kandidaten;

e. de controle van de identiteit van de kandidaten;

- f. het noteren van absenten;
- g. het controleren van toegestane hulpmiddelen;
- h. het uitdelen van (klad)papier, opgaven, antwoordformulieren en potloden voor het invullen van de antwoordformulieren;
- i. het correct verlopen van een schriftelijk deel van het module-examen;
- j. het inleveren van alle antwoordformulieren door de kandidaten;
- k. het controleren en ondertekenen van het declaratieformulier door de leden van de commissie.”

4. Algemeen brandweereexamenreglement 1994

Artikel 10

“Een belanghebbende kan tegen een besluit van het bestuur met betrekking tot de toelating tot een module-examen, de uitslag van een module-examen of tegen de behandeling tijdens een module-examen bezwaar maken. De hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht zijn van overeenkomstige toepassing.”

Website Nbbe

“Bezwaarschriften

Op grond van artikel 10 van het Algemeen brandweereexamenreglement (Aber) kan tegen een besluit van het bestuur met betrekking tot de uitslag van een examen bezwaar worden gemaakt.

Zolang de uitslag nog niet bekend is, kan de kandidaat dus geen bezwaar maken. In dat geval kan hij/zij vanzelfsprekend wel schriftelijke opmerkingen over het examen aan het Nbbe kenbaar maken. Met deze opmerkingen kan vervolgens door het Nbbe, voor zover relevant en mogelijk, nog rekening worden gehouden bij de beoordeling van het examenwerk en/of bij de vaststelling van de uitslag. Bezwaarschriften die worden ingediend vóórdát de uitslag bekend is gemaakt, worden automatisch door het Nbbe aangemerkt als een opmerking in voornoemde zin. Naar aanleiding van bij het Nbbe ingediende schriftelijke opmerkingen wordt niet gecorrespondeerd.”

5. Nbbe Nieuwsbrief, december 2003

“Storende factoren

In de rubriek storende factoren dit keer de zaak rond de verdwenen antwoordstrook.

Er meldt zich een kandidaat bij het Nbbe met de vraag waar zijn uitslag blijft. Hij claimt dat hij tijdens de laatst gehouden landelijke examenronde een meerkeuze- examen heeft afgelegd. Na diverse controles op het Nbbe blijkt geen antwoordstrook van de kandidaat aanwezig te zijn. Het rapportageformulier van de voorzitter geeft voorts aan dat hij als afwezig te boek staat.

Het lijkt simpel, hij staat als afwezig gerapporteerd en er is geen antwoordstrook. Toch houdt de kandidaat vol dat hij aanwezig is geweest en dat zijn ingevulde antwoordstrook door de examinerator is ingenomen. Een zaak voor het juridisch team van het Nbbe. Het volgende blijkt:

De antwoordstroken die de diverse voorzitters naar het Nbbe sturen worden elektronisch ingelezen. Afwijkingen tijdens het "lezen" worden automatisch geregistreerd. Het staat al snel vast dat er geen antwoordstrook is van deze kandidaat. De kandidaat stelt, na het uitdelen van het examen door de examinerator, zeer snel klaar te zijn geweest en direct de zaal te hebben verlaten. Nu wordt het gissen wat er gebeurd zou kunnen zijn, ervan uitgaande dat de kandidaat de waarheid vertelt. Na het uitdelen van het examenwerk geeft normaliter de voorzitter aan wanneer er gestart mag worden met de examens. Dit, om voor elke kandidaat gelijke omstandigheden te creëren. Daarna gaat de examinerator langs de tafels om de legitimatie te checken en een aantekening daarvan op de kandidatenlijst te maken.

Tot slot bepaalt de voorzitter wanneer iemand de zaal mag verlaten.

Zou het kunnen dat van deze structuur is afgeweken, de kandidaat direct aan de slag is kunnen gaan en de zaal verlaten heeft voordat de examinerator naar hem toe kwam om de legitimatie te checken? En/of is het mogelijk dat er iets is mis gegaan in de communicatie tussen de examinerator en de voorzitter?

De kandidaat blijft volhouden dat z'n antwoordstrook door de examinerator is ingenomen. Hier stopt het voor het Nbbe. Een uitslag kan niet worden vastgesteld als er geen examenwerk is."