



# Rapport

**Datum: 16 augustus 2005**  
**Rapportnummer: 2005/239**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een rij-examinator van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) het door hem op 24 februari 2004 afgelegde examen rijbewijs B ten onrechte als onvoldoende heeft beoordeeld. In dit verband wijst hij erop dat zijn rij-instructeur van mening was dat hij gelet op zijn verrichtingen wel was geslaagd.

Voorts klaagt verzoeker erover dat het CBR zijn klacht van 27 februari 2004 onvoldoende gemotiveerd heeft afgehandeld, nu de mening van zijn rij-instructeur onvoldoende bij de afweging is betrokken.

## BEOORDELING

A. Ten aanzien van de beoordeling van het rijexamen.

1. Verzoeker legde op 24 februari 2004 een rijexamen af voor het rijbewijs categorie B. Het examen werd in aanwezigheid van verzoekers rij-instructeur D. afgenomen door examinator R. van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). De uitslag van het examen was negatief.

2. Op 27 februari 2004 diende verzoeker een klacht in bij het CBR over de gang van zaken tijdens het door hem afgelegde examen. Hij voerde in dit verband aan dat na afloop van de examenrit zowel D. als hijzelf ervan overtuigd waren dat hij was geslaagd. Toen R. meedeelde dat verzoeker was gezakt wegens het teveel gebruik maken van de koppeling, bracht D. naar voren dat de lesauto een zware diesel is en dat ontkoppelen soms noodzakelijk is om te voorkomen dat de auto afslaat. R. bleef bij zijn standpunt dat verzoeker teveel gebruik had gemaakt van de koppeling. Verzoeker was het niet eens met deze uitslag, zeker omdat ook D. er van overtuigd was dat hij met vlag en wimpel was geslaagd. Nu D. vijfentwintig jaar ervaring had, waaronder als examinator, kon zijn expertise, aldus verzoeker, niet zomaar terzijde worden gelegd.

Ook over de gang van zaken tijdens het examen had verzoeker een en ander op te merken. Hij deelde mee dat R. hem na vijf minuten de instructie gaf wat vlotter te rijden. Kort daarna stuitte ze op een 30 kilometer beperking vanwege wegwerkzaamheden. Verzoeker deelde R. mee dat hij hem toch moest teleurstellen en verminderde zijn snelheid tot de aangegeven 30 kilometer per uur. R. zei daarop dat verzoeker niet moest zeuren en lekker vlot moest doorrijden en binnen een paar honderd meter deelde hij mee dat hij nu maar weer gas moest geven. Verzoeker achtte dit niet juist, nu de snelheidsbeperking op dat moment nog niet was opgeheven, niet middels verkeersborden en ook niet middels een afslag.

Verder vermeldde verzoeker in zijn klachtbrief dat R. hem liet inparkeren achter een onevenredig grote bus die bovendien scheef stond. Hierdoor had hij moeite de lesauto op

de juiste plek te krijgen. D. achtte dit een voldoende uitgevoerde bijzondere verrichting. R. meende dat verzoeker te ver van de stoep af stond. Verzoeker vond dat, hoewel hij op deze feiten weliswaar niet was gezakt, zij wel van invloed waren geweest op de sfeer in de auto en, zo deelde verzoeker mee, wellicht ook op het uiteindelijke oordeel van R.

3. In zijn reactie van 4 maart 2004 op verzoekers klacht van 27 februari 2004 verklaarde R. dat na een rustig begin van de rit het al opvallend was dat verzoeker de tot dan toe genomen bochten allemaal met ingetrapte koppeling had genomen en dat de eerstvolgende rotonde van begin tot eind ontkoppeld werd gerond.

R. verklaarde verder dat, nadat ze enige tijd buiten de bebouwde hadden gereden, hij het in het belang van aangepast rijgedrag vond, verzoeker erop te attenderen dat het onder deze omstandigheden wenselijk was vlotter te rijden. Dat verzoeker zijn snelheid daarna moest aanpassen aan wegwerkzaamheden achtte R. niet meer dan vanzelfsprekend. Omdat verzoeker, aldus R., niet inzag dat voorbij de wegwerkzaamheden zijn snelheid weer aangepast kon worden aan de wegomstandigheden ter plaatse, ondanks het ontbreken van een "einde 30 km" bord, had hij verzoeker laten weten dat hij weer enig gas kon geven.

R. verklaarde dat verzoeker de structurele fout maakte van ontkoppeld rijden, zowel bij het afslaan als bij bochten in het wegverloop. Voorts verklaarde R. dat verzoeker niet besluitvaardig handelde, nu hij nabij en op kruispunten regelmatig blijf gaf van het niet goed inschatten van de situatie door onnodig te vertragen en te ontkoppelen. Alles overziend, oordeelde de examinerator dat verzoeker ver onder het gewenste niveau van rijvaardigheid zat en daarom een "onvoldoende" uitslag kreeg. Van een slechte sfeer in de auto was volgens de examinerator geen sprake.

In reactie op de klacht stelde het CBR zich op het standpunt dat verzoeker, op grond van de door de examinerator tijdens het examen geconstateerde en vervolgens op het uitslagformulier genoteerde fouten in de examenonderdelen "rijden op rechte en bochtige weggedeelten (bediening koppeling etc., plaats op de weg/van handeling)", "gedrag nabij en op kruispunten (bediening koppeling etc. aangepast/besluitvaardig rijden, kijkgedrag)", en "afslaan (verandering van richting) (beheersing voertuig, aangepast/besluitvaardig rijden, kijkgedrag)" terecht was gezakt. Het CBR achtte verzoekers klacht niet gegrond.

4. In het kader van de interne klachtbehandeling door het CBR verklaarde D. weinig tot niets te hebben gemerkt van het feit dat verzoeker voortdurend met ingetrapte koppeling door bochten en over rotondes had gereden. D. liet daarbij als verklaring weten in zijn waarneming belemmerd te zijn door zijn positie achter in de examenauto. Voorts verklaarde D. zich niet gestoord te hebben aan het tempo waarmee verzoeker had gereden. Wat D. betreft had verzoeker niet hoeven zakken. Overigens liet D. de klachtbehandelaar weten dat hem niet was gebleken van een slechte sfeer in de auto.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarde D. dat de sfeer in de auto de eerste vijf á tien minuten goed was, maar dat deze slechter werd nadat R. verzoeker had verzocht harder te rijden. R. raakte volgens D. geïrriteerd toen verzoeker opmerkte dat hij deze moest teleurstellen nu zij op een 30 kilometerbeperking in verband met wegwerkzaamheden stuitte.

Daarnaast deelde hij mee dat hij door zijn positie op de achterbank weliswaar niet kon zien of de koppeling was ingetrapt, maar dat hij dat wel zou hebben kunnen voelen. Als de koppeling is ingetrapt, geeft dat namelijk een soort 'zeilend' effect in plaats van rollend, aldus D. Hij had niet gemerkt dat verzoeker de koppeling teveel had ingetrapt.

R. deelde in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman in reactie daarop mee dat, voor zover hij zich een en ander nog kon herinneren, er geen sprake was van een vervelende sfeer tijdens verzoekers examen, althans hij had het niet zo ervaren.

5. Verzoeker klaagt erover dat R. het door hem op 24 februari 2004 afgelegde examen rijbewijs B ten onrechte als onvoldoende heeft beoordeeld. In dit verband wijst hij erop dat D. van mening was dat hij gelet op zijn verrichtingen wel was geslaagd.

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

7. 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.

8. De examiner zat voor in de auto en heeft verklaard dat verzoeker teveel gebruik heeft gemaakt van de koppeling. Verzoekers rij-instructeur heeft laten weten dat hij door zijn positie op de achterbank weliswaar niet kon zien of de koppeling was ingetrapt, maar dat hij dat wel zou hebben kunnen voelen. Hij deelde mee dat hij niet had gemerkt dat verzoeker de koppeling teveel had ingetrapt. Daarnaast verklaarde hij dat verzoeker wat hem betreft niet had hoeven zakken.

Gelet op het feit de examiner voor in de auto zat en vanuit die positie heeft kunnen constateren dat verzoeker teveel de koppeling had ingetrapt, hecht de Nationale ombudsman meer waarde aan zijn verklaring en oordeelt hij, mede in het licht van de marginale toetsing zoals hiervóór genoemd onder 7., dat geen feiten en omstandigheden aannemelijk zijn geworden die de conclusie kunnen dragen dat de examiner niet in

redelijkheid tot zijn oordeel heeft kunnen komen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

B. Ten aanzien van de klachtafhandeling.

1. Zoals hiervóór onder A. vermeld, diende verzoeker op 24 februari 2004 een klacht in bij het CBR. Bij brief van 9 maart 2004 liet het CBR verzoeker weten dat de betrokken examinerator was verzocht om een reactie op de klacht. Deze reactie werd verzoeker toegezonden. Tevens berichtte het CBR verzoeker dat de klachtbehandelaar ongeveer een week na dagtekening van de brief telefonisch contact met hem zou opnemen.

2. Bij brief van 5 april 2004 reageerde het CBR op de klacht. Na weergave van verzoekers klacht, gaf het CBR de reactie van de examinerator weer. Vervolgens werd aangegeven dat verzoeker en de examenmanager een gesprek met elkaar hadden gevoerd, waarbij verzoeker had meegedeeld dat de schriftelijke reactie van de examinerator zijn zienswijze op de gang van zaken tijdens het examen niet had gewijzigd.

Vervolgens kwam het CBR tot een oordeel over de klacht.

3. Verzoeker klaagt erover dat het CBR zijn klacht van 27 februari 2004 onvoldoende gemotiveerd heeft afgehandeld, nu de mening van zijn rij-instructeur onvoldoende bij de afweging was betrokken.

4. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit beginsel brengt mee dat een bestuursorgaan zijn reactie op een klacht dient te onderbouwen met een feitelijk juiste en volledige motivering.

5. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat het CBR in de interne klachtbehandeling verzoekers rij-instructeur had verzocht om een reactie te geven op de klacht. Deze reactie werd opgenomen in de klachtenrapportage. In de klachtafhandelingsbrief van 5 april 2004 had het CBR alleen de visie van de examinerator op de klacht weergegeven. De reactie van de rij-instructeur ontbrak.

6. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf het CBR aan dat het bij nader inzien procedureel beter was geweest als in de klachtafhandelingsbrief aandacht was besteed aan het onderzoek bij de opleider, ook al was het resultaat van het onderzoek niet van invloed op de beslissing van de klacht, aldus het CBR.

7. Nu het CBR in de klachtafhandelingsbrief niet alle feiten die in het kader van de interne klachtbehandeling naar voren kwamen, met name van de zijde van verzoeker, heeft behandeld, heeft het CBR in strijd gehandeld met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

8. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op.

Het is mogelijk dat een bestuursorgaan betrokkene in het kader van de klachtprocedure telefonisch hoort. Blijkens de toelichting bij artikel 9:10, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1. en 2) wordt dat alleen mogelijk geacht als er in overleg met de klager toe wordt besloten. De klager kan dan telefonisch gevraagd worden of hij afziet van een hoorzitting en genoeg neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich in dat laatste geval moet kunnen voorbereiden betekent dit dat het daadwerkelijk horen in de regel in een later telefoongesprek moet plaatsvinden. Hoewel niet is komen vast te staan dat verzoeker in dit geval niet is verzocht het telefonisch horen op een later tijdstip te laten plaatsvinden, wil de Nationale ombudsman, gelet op het belang dat hij hecht aan een zorgvuldige klachtbehandeling, dit aspect van de hoorplicht nog eens onder de aandacht brengen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Stichting Centraal Bureau rijvaardigheidsbewijzen, is

gegrond ten aanzien van de klachtafhandeling, wegens schending van het motiveringsvereiste.

niet gegrond ten aanzien van de klacht over de beoordeling over het rijexamen.

## **Onderzoek**

Op 13 april 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Deventer, met een klacht over een gedraging van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekers rij-instructeur en het CBR werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker legde op 24 februari 2004 een rijexamen af voor het rijbewijs categorie B. Het examen werd in aanwezigheid van verzoekers rij-instructeur D. afgenomen door rij-examinator R. van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). De uitslag van het examen was negatief.

2. Verzoeker diende op 27 februari 2004 een klacht in bij het CBR over de gang van zaken tijdens het door hem afgelegde rijexamen. Zijn brief luidt onder meer als volgt:

"...Na afloop van de examenrit waren zowel D. als ikzelf er ten stelligste van overtuigd dat ik geslaagd zou zijn. Ik had immers vlot en veilig aan het verkeer deelgenomen met inachtneming van de verkeersregels. Wij waren dan ook met stomheid geslagen toen R. meedeelde dat ik gezakt was voor dit examen, volgens hem had ik te veel gebruik gemaakt van de koppeling. D. gaf hierbij nog aan dat de lesauto een zware diesel is en dat koppelen soms noodzakelijk is om te voorkomen dat de auto afslaat maar dat mocht niet baten. R. gaf nogmaals aan dat ik te veel de koppeling gebruikte en vertaalde dit in meerdere kruisjes op het uitslagformulier. Met deze uitslag kan ik het echter niet eens zijn. Zeker niet in de laatste plaats omdat ook mijn instructeur er van overtuigd was dat ik met vlag en wimpel geslaagd zou zijn en aangezien D. vijftientig jaar ervaring heeft waaronder als examinator mogen we zijn expertise toch maar niet zomaar terzijde leggen.

Ook de gang van zaken tijdens de rit zelf heeft mij te denken gezet. Na ongeveer vijf minuten te hebben gereden werd te kennen gegeven dat ik wel wat vlotter door mocht rijden, hierna sloegen we linksaf en kwamen we vanwege wegwerkzaamheden in een 30 kilometer zone terecht. Ik zei hierop dat ik R. toch moest teleurstellen vanwege de snelheidsbeperking en verminderde mijn snelheid tot het aangegeven 30 kilometer per uur. Hierop gaf R. aan dat ik niet moest zeuren en lekker vlot moest doorrijden en binnen een paar honderd meter gaf hij aan dat ik nu maar weer gas moest geven.

Let wel, de snelheidsbeperking was op dat moment nog niet opgeheven, niet middels verkeersborden en ook niet middels een afslag. De verklaring achteraf dat ik in mijn achteruitkijkspiegel had kunnen zien en daaruit had kunnen concluderen dat de beperking

wel was opgeheven neemt niet weg dat ik op dat moment bezig was een verkeersovertreding te maken.

Daarnaast heeft R. mij laten inparkeren achter een onevenredig grote bus die bovendien scheef stond waarop ik moeite had de lesauto op de juiste plek te krijgen. Het resultaat hiervan is dat D. dit een voldoende uitgevoerde bijzondere verrichting vond, R. meende echter dat ik te ver van de stoep af stond.

Op deze feiten ben ik weliswaar niet gezakt maar zij zijn wel degelijk van invloed geweest op de sfeer in de auto, de nervositeit die een examenkandidaat sowieso al heeft en misschien ook wel op het uiteindelijke oordeel van de betreffende examinator.

Al met al voel ik mij door bovengenoemde voorvallen dan ook onrechtvaardig behandeld en dien ik bij deze een schriftelijke klacht in. Het kan toch niet zo zijn dat een slechte sfeer tijdens een examen van invloed is op de uiteindelijke uitslag. Ik hoop dat ik u voldoende heb ingelicht. Mochten er toch nog vragen zijn dan ben ik te alle tijden bereid deze schriftelijk dan wel mondeling te beantwoorden..."

3. In zijn brief van 4 maart 2004 verklaarde de examinator naar aanleiding van verzoekers klacht onder meer het volgende:

"...Na een rustig begin van de rit richting Heeten was het al opvallend dat de tot dan toe genomen bochten allemaal met ingetrapte koppeling werden genomen en de eerst volgende rotonde werd van begin tot het eind ontkoppeld gerond.

Na enige tijd buiten de bebouwde kom te hebben gereden vond ik het in het belang van aangepast rijgedrag (verzoeker; N.o.) te attenderen op het feit dat het wenselijk was vlotter te rijden onder deze omstandigheden.

Dat (verzoeker; N.o.) zijn snelheid daarna moest aanpassen aan wegwerkzaamheden is niet meer dan vanzelfsprekend, maar omdat hij niet inzag dat voorbij de wegwerkzaamheden zijn snelheid weer aangepast kon worden aan de wegomstandigheden ter plaatse ondanks het ontbreken van een "einde 30 km" bord heb ik aangegeven, dat hij weer enig gas kon geven.

Op dit moment was voor mij duidelijk dat hij anders 30 km zou blijven rijden.

Met betrekking tot de structurele fout van ontkoppeld rijden van bochten, zowel bij het afslaan als bochten in het wegverloop met als resultaat: foutief genomen bochten qua plaats en controle.

Met betrekking tot gedragingen nabij en op kruispunten gaf (verzoeker; N.o.) regelmatig blijk van het niet goed inschatten van de situatie door te vertragen en ontkoppelen, wat resulteerde in niet besluitvaardig handelen.



Om een oordeel te vormen en terugkijkend over de gehele rit kon ik niets anders zeggen dat kandidaat (verzoeker; N.o.) ver onder het gewenste niveau van rijvaardigheid zat en daarom een "onvoldoende" uitslag kreeg.

Van een slechte sfeer in de auto tijdens de rit kan ik mij niets herinneren, naar mijn mening hebben we zelfs ongecompliceerd zitten praten over de al dan niet aanwezige kwaliteiten van de leswagen en de naderende start van het Formule 1 seizoen..."

4. Bij brief van 9 maart 2004 deelde het CBR verzoeker mee dat de betrokken examinerator was verzocht om commentaar te geven op de klacht. Dit commentaar werd verzoeker toegezonden. Tevens werd verzoeker meegedeeld dat de klachtbehandelaar ongeveer een week na dagtekening van de brief telefonisch contact met hem zou opnemen.

5. In de klachtenrapportage van het CBR van 2 april 2004 was met betrekking tot verzoekers klacht onder meer het volgende opgenomen:

**"...3. Klager:**

Tijdens een gesprek met (verzoeker; N.o.) verklaarde deze, dat het door hem ontvangen schriftelijke commentaar van de examinerator hem m.b.t. de inhoud en strekking van zijn klachtbrief niet van mening had doen veranderen. Hij verzocht nadrukkelijk een volgend examen af te mogen leggen bij een andere examinerator dan R. Dit is hem toegezegd.

**4. Reactie opleider:**

Tijdens een gesprek met de opleider van (verzoeker; N.o.), rijsschoolhouder D., verklaarde deze weinig tot niets gemerkt te hebben van het voortdurend met ingetrapte koppeling door bochten en over rotondes rijden van (verzoeker; N.o.). Hij gaf daarbij als verklaring in zijn waarneming belemmerd te zijn door zijn positie achterin de examenauto. De heer D. verklaarde zich niet gestoord te hebben aan het tempo waarmee (verzoeker; N.o.) had gereden. Wat hem betreft had (verzoeker; N.o.) niet hoeven zakken. Van een slechte sfeer in de examenauto was hem niet gebleken..."

6. In reactie op verzoekers klacht deelde het CBR op 5 april 2004 hem onder meer het volgende mee:

"...Bij ons onderzoek is gebleken dat het de examinerator vanaf het begin van het examen opviel, dat u in alle bochten de koppeling intrapte. Ook een rotonde werd volledig gerond met ingetrapte koppeling. Volgens de examinerator heeft hij u, buiten de bebouwde kom rijdend, erop geattendeerd, dat u uw (trage) rijgedrag moest aanpassen door wat vlotter te gaan rijden. Bij wegwerkzaamheden buiten de bebouwde kom, waar een bord "30" was geplaatst, moest u uiteraard uw snelheid aanpassen. Nadat de opbreking voorbij gereden was bleek, dat men verzuimd had een bord "einde 30" te plaatsen. Toen u na een paar honderd meter nog steeds 30 km per uur bleef rijden gaf de examinerator u te kennen dat u

maar weer gas moest geven.

Volgens de examiner was de omvang en de positie van de bestelwagen waar u achter moest fileparkeren niet dermate afwijkend, dat u daar de bijzondere verrichting niet op een juiste wijze had kunnen uitvoeren. Overigens heeft de uitvoering van de verrichting ook niet geleid tot een onvoldoende beoordeling van het examenonderdeel "bijzondere verrichtingen". Volgens de examiner was er naar zijn mening tijdens het examen geen sprake van een slechte sfeer en is o.a. gepraat over auto's en het naderende Formule 1-seizoen.

Onze examenmanager K., heeft e.e.a. met u besproken. In dit gesprek gaf u aan kennis te hebben genomen van de schriftelijke reactie van de examiner, maar dat dit uw zienswijze op de gang van zaken tijdens het examen niet had gewijzigd.

Wij zijn, alle gehoorde verklaringen afwegende, tot de conclusie gekomen dat u, op grond van de door de examiner tijdens het examen geconstateerde en vervolgens op het uitslagformulier genoteerde fouten in de examenonderdelen **rijden op rechte en bochtige weggedeelten** (bediening koppeling etc., plaats op de weg/van handeling), **gedrag nabij en op kruispunten** (bediening koppeling etc., aangepast/besluitvaardig rijden, kijkgedrag), en **afslaan (verandering van richting)** (beheersing voertuig, aangepast/besluitvaardig rijden, kijkgedrag) terecht gezakt bent. Wij zijn dan ook van mening dat uw klacht als niet terecht moet worden beschouwd.

Wel zullen wij tegemoet komen aan uw verzoek dat u bij een volgend examen zult worden ingedeeld bij een andere examiner dan R.

Indien u van mening bent dat uw klacht niet op de juiste wijze door het CBR is behandeld, kunt u dat kenbaar maken bij de Nationale ombudsman te Den Haag..."

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

#### C. Standpunt stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

In reactie op de klacht deelde de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen bij brief van 17 juni 2004 onder meer het volgende mee:

"...In de klacht, die (verzoeker; N.o.) op 27 februari 2004 aan het CBR zond, is tot uitdrukking gebracht dat betrokkene zijn mening over de uitslag van het examen mede baseerde op de mening van de instructeur dat betrokkene "met vlag en wimpel geslaagd zou zijn".

Dat aspect in de klacht is voor de onderzoeker van de klacht, K., aanleiding geweest om een gesprek met de instructeur, D., te hebben. Uit de rapportage van K. (...) blijkt dat dit gesprek niet tot een bevestiging van de mening van de kandidaat leidde. Kort samengevat zegt de instructeur "weinig tot niets" gezien te hebben van het rijden met ingetrapt koppeling en ook niets had kunnen zien in verband met zijn positie, geeft hij als zijn mening dat hij zich niet aan het rijtempo had gestoord en dat (verzoeker; N.o.) "niet had hoeven te zakken".

Tenslotte geeft de instructeur aan dat zijns inziens geen sprake was van een slechte sfeer in de examenauto.

K. is tot 7 juli 2004 met vakantie, zodat hem niet gevraagd is kunnen worden waarom hij deze opinie niet heeft verwerkt in de conceptbeslissing op de klacht. Naar de mening van de ondertekenaar van de klachtbehandelingsbrief is dit niet geschied omdat de opleider met genoemde uitspraken in feite géén steun heeft gegeven aan de mening van klager.

Bij nader inzien was het procedureel beter geweest als in de klachtafhandelingsbrief aandacht was besteed aan het onderzoek bij de opleider, ook al was het resultaat van het onderzoek niet van invloed op de beslissing van de klacht. Overigens is het niet zo, zoals klager stelt, dat de klachtenprocedure (bij het CBR) inhoudt dat stelselmatig zowel klager als zijn opleider gehoord worden; de opleider wordt gehoord indien de klager aangeeft dat de opleider een visie op het gebeurde heeft.

Overigens heeft een en ander geen invloed op de beslissing die de examinator ten aanzien van het examen nam..."

#### D. Reactie verzoeker

Bij brief van 19 juli 2004 reageerde verzoeker als volgt op de reactie van het CBR:

"...De examinator stelt dat er zijns inziens van een slechte sfeer in de auto geen sprake was en dat er zelfs ongecompliceerd werd gepraat over de kwaliteit van de examenauto en het naderende Formule-1 seizoen, dit betrof echter alleen de eerste 5 minuten van het examen, hierna (de overige 25 minuten) was de sfeer op z'n minst bekoeld te noemen.

Voor zover mij bekend heeft mijn rij-instructeur weldegelijk onderschreven dat er sprake was van een slechte sfeer tijdens de examenrit, mijn opleider heeft mij dit verteld en gaf daarnaast aan dat hij zelfs heeft gemeld eerder problemen te hebben gehad met dezelfde examinator.

Ook heeft hij aangegeven niets vreemds in mijn rijstijl tijdens de rit te hebben opgemerkt. Het feit dat mijn rij-instructeur tijdens de examenrit op de achterbank zat heeft hem weliswaar beperkt in zijn visuele waarneming maar van een rijstijl zoals geschetst in de verklaring van de examinator zou zeker iets gemerkt moeten worden. Daarnaast gaf mijn

instructeur mij groot gelijk om over het gebeuren een klacht bij het CBR in te dienen, wat mijns inziens ook wel wat zegt.

Alvorens de klacht bij het CBR in te dienen heb ik mijn brief laten lezen aan mijn opleider, pas nadat hij te kennen had gegeven het eens te zijn met de inhoud heb ik de brief verzonden.

Ik ben ervan op de hoogte dat het CBR zich niet verplicht stelt de opleider te horen in hun klachtafhandeling, ik ben echter van mening dat zodra dit wel het geval is zijn opinie ook moet worden meegenomen in de uiteindelijke uitspraak..."

#### H. Overige informatie

Daarnaar gevraagd deelde verzoekers rij-instructeur D. telefonisch op 12 oktober 2004 onder meer mee dat:

- de sfeer in de auto de eerste vijf á tien minuten goed was. De inzittenden hadden een normaal gesprek. De sfeer sloeg echter om (werd slecht) nadat de examinerer verzoeker had verzocht harder te rijden. De examinerer raakte volgens D. geïrriteerd toen verzoeker opmerkte dat hij deze moest teleurstellen gelet op de omstandigheid dat zij op een 30 kilometerbeperking in verband met wegwerkzaamheden stuitte.

- hij door zijn positie op de achterbank weliswaar niet kon zien of de koppeling was ingetrapt, maar dat hij dat wel zou hebben kunnen voelen. Als de koppeling is ingetrapt, geeft dat namelijk een soort 'zeilend' effect in plaats van rollend. Hij heeft niet gemerkt dat verzoeker de koppeling teveel had ingetrapt.

- hij één keer eerder problemen had gehad met dezelfde examinerer. In dat geval had de geëxamineerde vooraf aangegeven tijdens het examen niet te willen praten. De examinerer had daarmee ingestemd, maar op een cruciaal ogenblik (bij een druk kruispunt) toch tegen de geëxamineerde gepraat. De aanleiding daarvoor was geweest dat de geëxamineerde tijdens het rijexamen steeds (om zich te kunnen concentreren) de aanwijzingen van de examinerer had herhaald. De examinerer maakte naar aanleiding van dit herhalen van zijn woorden een, zijns inziens, misplaatste grap, door te zeggen: "U kunt wel rij-instructeur worden" of woorden van soortgelijke strekking. De geëxamineerde werd hierdoor uit zijn concentratie gehaald. Na afloop van het examen had hij hierover zijn beklag bij de examinerer gedaan.

- hij tientallen malen te maken had gehad met de bedoelde examinerer. D. is zelf ook examinerer bij het CBR geweest.

Voor het overige was D. van mening dat hetgeen ten aanzien van hem werd gesteld correct was weergegeven.

i. nadere reactie centraal bureau rijvaardigheidsbewijzen

Bij brief van 9 december 2004 reageerde het CBR als volgt op de verklaring van D.":

"...Naar aanleiding van uw brief van 11 november 2004 inzake bovenvermelde klacht hebben wij uw verslag van het telefoongesprek met de heer D. voorgelegd aan de betrokken klachtafhandelaar. Deze berichtte ons als bijgaand (zie citaat hieronder; N.o.).

Met betrekking tot de sfeer in de examenauto is er onzes inziens sprake van verschillende subjectieve perceptie, waarover een objectief oordeel niet of nauwelijks mogelijk is.

Het in herinnering ophalen van oude incidenten tussen de examinerator en de instructeur brengt geen relevante gegevens voor de beoordeling van de onderhavige klacht boven.

Het oordeel van de examinerator met betrekking tot het ontkoppeld rijden dient als onvoldoende weersproken in stand te blijven..."

De klachtbehandelaar van het CBR deelde intern in dit verband het volgende mee:

"...Naar (de heer R.; N.o.) mij heden, 29 november 2004, meedeelde was er, voor zover hij zich een en ander nog kon herinneren, geen sprake van een vervelende sfeer tijdens het examen van (verzoeker; N.o.). Wellicht was dit aan de orde bij (verzoeker; N.o.) en zijn instructeur, (de heer D.; N.o.), toen (de heer R.; N.o.) zijn opmerking had gemaakt over het rijgedrag van (verzoeker; N.o.) bij de wegopbreking; (de heer R.; N.o.) zelf had dit echter, naar hij verklaarde, niet zo ervaren.

Inderdaad is er eenmaal onenigheid geweest tussen de heer (D. en R.; N.o.) over een als humor bedoelde opmerking van de examinerator tegen een kandidaat. (De heer R.; N.o.) wist zich dat, desgevraagd, te herinneren. Voor die situatie, maar ook daarna, hebben beide heren nog in tientallen examensituaties met elkaar van doen gehad., zoals (de heer D.; N.o.) ook al aangaf in zijn telefoongesprek met (medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman; N.o.).

Desgevraagd verklaarde (de heer R.; N.o.) bij zijn op schrift gezette waarneming, dat (verzoeker N.o.) vanaf het begin van het examen structureel met ontkoppelde motor reed in bochten en bij het afslaan. Dit leidde er volgens hem toe, dat er sprake was van onvoldoende voertuigbeheersing van het niet besluitvaardig handelen door (verzoeker; N.o.)..."

J. telefonische informatie centraal bureau rijvaardigheidsbewijzen

Daarnaar gevraagd deelde een medewerker van het CBR op 26 mei 2005 mee dat de gang van zaken is dat, na het ontvangen van de klacht, de examinerator (betrokkene van de kant van CBR) een schriftelijk commentaar geeft, dat naar de klager wordt toegezonden.

Na enige dagen neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager, meestal per telefoon. Dat is in dit geval ook gebeurd. In dat gesprek wordt allereerst de vraag gesteld of het telefonisch kan of dat er apart een meeting moet zijn, en als blijkt dat het telefonisch kan wordt het vervolgens besprokene als nadere toelichting aangemerkt en in de rapportage verwerkt. In dit geval heeft verzoeker aangegeven met telefonisch horen in te stemmen. Het horen heeft, aldus de medewerker van het CBR, in dit geval dus niet op een ander tijdstip plaatsgevonden. Een verslaglegging van dat gesprek heeft plaatsgevonden door een korte samenvatting in het klachtrapport van de heer van de klachtbehandelaar onder punt 3 ( "Klager").

## Achtergrond

### 1. Algemene wet bestuursrecht

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."

### 2. Tekst en Commentaar Algemene wet bestuursrecht, derde druk.

"...Artikel 9:10:

(...)

#### 2. Het horen (lid 1).

(...)

Anders dat bij de bezwaarschriftprocedure (...) sluit de MvT (Memorie van Toelichting; N.o.) telefonisch horen in een klachtprocedure niet zonder meer uit. Dit wordt echter alleen mogelijk geacht als er in overleg met de klager toe wordt besloten. De klager kan telefonisch gevraagd worden of hij afziet van een hoorzitting en genoeg neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich moet kunnen voorbereiden, moet dan in een later telefoongesprek het horen plaatsvinden. Ook van telefonisch horen moet een verslag worden gemaakt..."