



Rapport

h2>Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de medewerkers van het CBR hem rond zijn diverse rijexamens bij zowel het CBR als het BNOR partijdig en onheus hebben behandeld. Als voorbeelden van deze behandeling noemt hij onder meer het volgende:

de eerste examinator

1. gaf luidkeels aan in de examenzaal dat verzoeker was gezakt;
2. liet hem zakken op zijn snelheid in de spits;
3. greep in door het rempedaal in te drukken op een kruispunt voor een vrouw op een fiets, terwijl zij het kruispunt nog niet was genaderd;
4. het CBR liet hem na alle examens zonder goede redenen zakken;
5. de examinatoren gaven hem de indruk hem niet te willen laten slagen.

Daarnaast klaagt hij erover dat zijn klachten hierover door het CBR niet steeds tijdig en volledig zijn behandeld.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker heeft vanaf 25 mei 2009 tot aan de start van dit onderzoek acht keer een rijexamen afgelegd bij het CBR. Het ging daarbij vier keer om reguliere rijexamens en vier keer om examens bij het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR), een aparte divisie van het CBR. Voor al deze examens is verzoeker gezakt.
2. Over de gang van zaken heeft verzoeker een aantal keren een klacht ingediend bij het CBR. Op 26 juni 2009 diende hij een schriftelijke klacht in over de wijze van bejegening door de examinatoren en het feit dat verzoeker zonder goede redengeving was gezakt voor twee examens. Vervolgens diende hij ook een klacht in over de bejegening en over het feit dat de examiner hem zonder argumenten liet zakken bij zijn derde rijexamen.
3. Bij brief van 24 augustus 2009 reageerde het CBR op de bovengenoemde klachten. Het CBR gaf daarbij een uitgebreide uitleg waarom verzoeker op basis van de waarnemingen van de examinatoren was gezakt. Het CBR concludeerde dat verzoeker terecht was gezakt en achtte zijn klacht daarom ongegrond.
4. Rond 24 augustus 2009 diende verzoeker opnieuw een klacht in bij het CBR, dit keer over de gang van zaken bij zijn vijfde rijexamen bij de BNOR, opnieuw over de bejegening van de twee aanwezige examinatoren en over het laten zaken zonder opgave van reden. Ook klaagde hij erover dat zijn naam in het systeem om rijexamen aan te vragen, na dat examen was geblokkeerd door het CBR.
5. Het CBR gaf verzoeker in een brief van 1 september 2009 aan waarom zijn naam was geblokkeerd. Reden hiervoor was dat verzoeker op 24 augustus 2009 (na afloop van het eerste BNOR-examen) zeer emotioneel reageerde op de uitslag van het examen. Het CBR achtte het om die reden noodzakelijk dat bij een volgend examen twee rijvaardigheidsadviseurs aanwezig zouden zijn. Na telefonisch contact tussen zijn rijinstructeur en het BNOR zou er voor worden gezorgd dat er twee personen bij een volgend examen aanwezig zouden zijn en zou de blokkade weer worden opgeheven.
6. Na interventie door een medewerker van de Nationale ombudsman gaf het CBR op 20, 23 november en 21 december 2009 nog een reactie op een aantal klachten van verzoeker. Hierbij ging het CBR met name in op de klachten over bejegening van verzoeker. Het CBR gaf aan dat de medewerkers van het CBR een andere visie op de gang van zaken hadden.
7. Bij brief van 11 februari 2010 reageerde het CBR op verzoeker ongedateerde klacht over het rijexamen van 24 augustus 2009, door het CBR ontvangen op 2 september 2009. Het CBR bood daarbij excuses aan voor de late afhandeling van de klacht. Ook bood het CBR excuses aan voor het feit dat verzoeker niet gelijk persoonlijk was geïnformeerd over de blokkade van zijn naam en de reden voor de blokkade. Wat betreft de bejegening door de twee examinatoren en een medewerker van het CBR waarmee verzoeker telefonisch contact had gehad, verschilde de visie van verzoeker aanzienlijk van de visie van betrokkenen, die uitvoerig waren gehoord. Het CBR achtte gelet hierop niet aannemelijk

dat verzoeker te woord was gestaan op de wijze die hij weergaf. Het CBR achtte de klachten daarover daarom ongegrond.

Visie verzoeker

Verzoeker stelt dat hij dat hij bij zijn eerste rijexamen ten onrechte is gezakt en dat de examinator hem onheus benaderde. Hierover diende hij een klacht in bij het CBR. Vervolgens waren de daaropvolgende examinatoren vooringenomen jegens hem, omdat een klacht had ingediend. Zij bejegenden hem onheus en lieten hem onterecht zakken. Ook medewerkers van het CBR met wie hij telefonisch contact had, benaderden hem onheus. Verzoeker diende een aantal keren klachten hierover in bij het CBR. Deze klachten werden volgens verzoeker niet steeds tijdig en volledig beantwoord. Ook was zijn naam een aantal keren geblokkeerd, waardoor het lastiger was voor zijn rijinstructeur om een nieuw examen aan te vragen.

Visie CBR

Het CBR is van mening dat het CBR de klachten van verzoeker steeds adequaat heeft afgehandeld. Klachten worden in het algemeen niet bekend gemaakt bij medewerkers. Wel worden klachten achteraf geanonimiseerd besproken om er van te leren.

Verder overlegde het CBR de uitslagformulieren van de examens, waarop uitvoerig werd weergegeven op welke punten verzoeker per keer was gezakt.

Het CBR bleef bij zijn stelling dat verzoekers beweringen over de gang van zaken bij de examens onjuist was, gelet op de verklaringen die de betrokken medewerkers daarover hadden afgelegd. Ook deze verklaringen overlegde het CBR. Uit de verklaringen komt naar voren dat het contact tussen verzoeker en medewerkers van het CBR niet steeds prettig was verlopen.

Visie rijinstructeur

De rijinstructeur, de heer C., die betrokken was bij vier BNOR-examens waaraan verzoeker deelnam, en die bij één van deze examens was meegereden, verklaarde aan de Nationale ombudsman dat hij de visie van verzoeker niet ondersteunt.

Reactie verzoeker op verslag van bevindingen

Verzoeker gaf aan zich niet te kunnen vinden in het verslag van bevindingen, met name omdat er volgens hem veel belangrijke zaken ontbraken. Verder had zijn rijinstructeur hem meegedeeld het oneens te zijn met het CBR en het onbegrijpelijk te vinden hoe het CBR met verzoeker omging.

Beoordeling

I. Wat betreft de uitslag van het examen

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

Een verklaring van een rij-instructeur, die meegereden is met het examen, kan in dat opzicht een belangrijke rol spelen.

2. Volgens verzoeker liet het CBR hem na alle examens zonder goede redenen zakken. Verder gaven de examinatoren hem de indruk hem niet te willen laten slagen. Het CBR gaf uitvoerig aan waarom verzoeker telkens weer was gezakt.

3. De Nationale ombudsman ziet geen feiten of omstandigheden in deze zaak, die leiden tot de conclusie dat de examinatoren niet in redelijkheid tot hun oordeel konden komen dat verzoeker niet aan de gestelde eisen had voldaan. Het CBR heeft steeds uitvoerig gemotiveerd waarom verzoeker is gezakt. Verzoeker heeft geen verklaring van een rij-instructeur kunnen overleggen, waarin het tegendeel wordt beweerd. De veronderstelling van verzoeker dat er bij de beoordeling van zijn rijvaardigheid sprake was van vooringenomenheid, is op grond van bovenstaande niet aannemelijk. Verzoekers stelling dat het CBR hem steeds ten onrechte heeft laten zakken, acht de Nationale ombudsman daarom onvoldoende aannemelijk gemaakt.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Wat betreft de bejegening door met name de examinatoren

1. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

2. Verzoeker klaagde erover dat de medewerkers van het CBR hem rond zijn diverse rijexamens bij zowel het CBR als het BNOR partijdig en onheus hebben bejegend. Hij gaf daar een groot aantal voorbeelden van.

3. In zijn algemeenheid geldt dat het vaak moeilijk is om te achterhalen wat er precies tijdens een examen door de examinerator is gedaan of gezegd. Meestal gaat het om het woord van de één tegenover dat van de ander. Als er dan geen omstandigheden zijn, waardoor de verklaring van de één aannemelijker is dan de verklaring van de ander, zal de Nationale ombudsman vaak niet tot een oordeel kunnen komen.

4. Al hetgeen verzoeker heeft gesteld over de bejegening van hem tijdens en rond de examens, wordt door de betreffende medewerkers van het CBR ontkend. Er is niet gebleken van feiten en/of omstandigheden op grond waarvan meer waarde kan worden gehecht aan één van de verklaringen. De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt, hoe onbevredigend ook, daarom van een oordeel.

III. Wat betreft de klachtafwikkeling

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

2. Verzoeker klaagde erover dat zijn bij het CBR ingediende klachten niet steeds tijdig en volledig waren behandeld. Volgens het CBR waren verzoekers klachten adequaat afgehandeld.

3. De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat het CBR verzoekers klachten wel serieus heeft genomen: betrokkenen zijn gehoord en er is uitvoerig gereageerd. Hier en daar heeft het CBR echter wel steken laten vallen: het CBR heeft niet steeds tijdig en niet steeds volledig gereageerd. In dat opzicht kan de Nationale ombudsman de stelling van het CBR dat steeds adequaat op de klachten is gereageerd niet onderschrijven. Pas na interventie door de Nationale ombudsman reageerde het CBR op alle klachtonderdelen. Ook werd op de derde klachtbrief van verzoeker, ontvangen op 2 september 2009, pas gereageerd op 11 februari 2010. Dit was veel te laat. Dat is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR

- is niet gegrond ten aanzien van de uitslag van het examen;
- is gegrond ten aanzien van de klachtafwikkeling, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Wat betreft de bejegening door met name de examinatoren wordt geen oordeel gegeven.

Onderzoek

Op 15 oktober 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X te Y, met een klacht over een gedraging van het CBR. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd de algemeen directeur van het CBR verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werden hem een aantal vragen gesteld. Verzoeker kreeg de gelegenheid hierop te reageren.

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

De reactie van verzoeker en het CBR gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen/aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

verzoekschrift van verzoeker van 15 oktober 2009 en zijn vervolgcorrespondentie;

e-mails van het CBR aan de Nationale ombudsman in het kader van de interventie;

verklaring van de rijschoolhouder de heer C. van 5 maart 2010;

standpunt van het CBR met bijlagen van 1 april 2010;

reactie van verzoeker van 14 april 2010.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.