



Rapport

Datum: 22 februari 1999
Rapportnummer: 1999/057

Klacht

Op 11 november 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Hoogvliet, met een klacht over een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, Regio West-Zuid, te Rijswijk. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, Regio West-Zuid, te Rijswijk (hierna: het CBR), zijn klacht heeft afgehandeld over het door hem op 14 september 1998 afgelegde praktijkexamen voor categorie B. Verzoeker klaagt er met name over dat:

1. het CBR uit het feit dat hij niet heeft gereageerd op een schriftelijk verzoek van het CBR van 15 oktober 1998 om telefonisch contact op te nemen de conclusie heeft getrokken dat hij zich gedurende het examen niet correct zou hebben gedragen;
2. het CBR hem niet schriftelijk in kennis heeft gesteld van een door de examinator afgelegde verklaring;
3. het onderzoek onvoldoende zorgvuldig is geweest en dat het CBR te lichtvaardig tot de conclusie is gekomen dat hij de examinator tijdens het examen zouden hebben geïntimideerd.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk 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. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het CBR berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten 1. Op 14 september 1998 deed verzoeker bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, Regio West-Zuid, te Rijswijk, praktijkexamen categorie B. Het examen werd door de examinator afgebroken. Als reactie hierop stuurde verzoeker een klachtbrief, gedateerd 14 september 1998, aan het CBR met de volgende inhoud:

"...14 september 1998 heb ik een praktijkexamen categorie B afgelegd om 13.05 uur. Ik heb me hiervoor gemeld bij uw bureau in Spijkenisse bij (de examiner; N.o.). Het examen verliep rustig. Na ongeveer een half uur komen we bij een rotonde waar ik rechtsaf moet slaan. Ik zie een BMW circa 150 meter verderop van rechts komen en denk dat haal ik makkelijk. De examiner grijpt in door te remmen. Na een aantal minuten als ik over de schrik heen ben vraag ik de examiner om uitleg. Deze antwoordt mij dat zij het is die bepaalt of iets goed of fout is. Ik begrijp dat zij mij moet beoordelen op mijn rijvaardigheid, echter ik vroeg haar enkel om de reden van de ingreep. Na het incident vraag ik haar of we terug kunnen rijden naar het C.B.R. Zij stelt dat zij degene is die verantwoordelijk is voor het voertuig en dat zij het is die bepaalt wat er gebeurt. Hierop geeft zij mij aan te stoppen midden op de weg langs het Rivierabad te Spijkenisse. Ik geef haar aan dat dit geen gebruikelijke plaats is om te stoppen. Ze stuurt de wagen wat opzij naar de rechter rijbaan en remt, hierop pakt ze de sleutels uit het contact, stapt uit, doet het voertuig op slot en beweegt zich naar het nabijgelegen fietspad. Onderwijl heb ik mijn jas gepakt en loop een eindje met haar mee. Ik vraag haar wat dit alles te betekenen heeft, zij antwoordt hierop met de mededeling dat zij niet met mij in discussie wil treden. De examiner houdt een langsrijdende lesauto aan en samen rijden ze weg. (...) Na zo'n 20 minuten kwam mijn rij-instructeur. Mijn instructeur vertelde mij dat de examiner door mij bedreigd zou zijn. Daarom is zij de auto uitgegaan; waarschijnlijk uit gevaar voor eigen leven. Zoals ik al zei heb ik dit vernomen van mijn instructeur en weet ik niet wat de examiner precies verteld heeft. Echter mocht de examiner dit vol blijven houden dan dring ik er op aan dat ze deze woorden terugneemt. Ik vond het een belediging dat ik mijn instructeur uitleg moest geven over de vermeende bedreiging. (...) Het enige wat ik wilde was mijn rijbewijs, daarvoor hoef ik niemand te bedreigen. Als ik niet geslaagd zou zijn kon ik daar best mee leven. Ik geef ook toe dat ik voor dit examen waarschijnlijk niet geslaagd zou zijn omdat ik in de eerste paar minuten van het examen al een grote fout had gemaakt door op een verkeerde baan in te voegen. Met deze wetenschap in mijn hoofd vraag ik u waarom ik pas aan het eind van mijn rit de examiner bedreigd zou hebben ik had toch al na mijn eerste grote fout kunnen beginnen met de bedreiging? Hopelijk kan uw examiner hierop tekst en uitleg geven..."

2. Per brief van 15 oktober 1998 verzocht het CBR verzoeker om telefonisch contact op te nemen:

"...Betr. uw schrijven d.d. 14 september jl. Tot mijn spijt heb ik u, ondanks een aantal pogingen hiertoe, nog niet telefonisch kunnen bereiken. Ik verzoek u hierbij contact met mij te willen opnemen over uw bovenvermeld schrijven. (...) Mocht u niet in staat zijn contact met mij op te nemen dan zal uw brief na 22 oktober as. schriftelijk worden afgehandeld..."

3. Per brief van 27 oktober 1998 reageerde het CBR als volgt op de klacht van verzoeker:

"...Naar aanleiding van uw brief van 14 september jl. ontvangen op 30 september jl., waarin u omschrijft op welke wijze u op 14 september jl. tijdens het door u afgelegde praktijkexamen voor de categorie B, door de examiner zou zijn behandeld en begeleid, hebben wij terzake een onderzoek ingesteld. In uw brief schrijft u dat de examiner bij een rotonde remde voor een van rechts komende BMW. Naar uw mening was er voldoende

ruimte. U vroeg de examiner na een aantal minuten om uitleg waarop zij antwoordde, dat zij bepaalde of iets goed of fout was. U vroeg hierna of u terug kon rijden naar het CBR-examencentrum waarop zij volgens u reageerde, dat zij verantwoordelijk was voor het examenvoertuig. Zij zou u vervolgens opdracht hebben gegeven midden op de weg langs het Rivierabad te stoppen. Vervolgens heeft zij de auto aan de rechterzijde op een veilige plaats geparkeerd, de sleutels uit de auto verwijderd en is uitgestapt. Hierna bent u, verbaasd over deze gang van zaken ook uitgestapt, hebt enige tijd gewacht en bent vervolgens na ongeveer 20 minuten opgehaald door uw instructeur. Volgens u hoorde u van uw instructeur dat u de examiner bedreigd zou hebben en dat de reden is waarom zij u en de auto had achtergelaten. (...) U (stelt; N.o.) dat u de examiner niet hebt bedreigd. U dringt erop aan dat de examiner haar opmerkingen hieromtrent terug neemt. U vindt het een belediging dat u uw instructeur uitleg moest geven over een vermeende bedreiging. (...) In een toelichting verklaarde de examiner dat (...) u bij het linksaf slaan de snelheid van een van rechts komende auto niet goed (had; N.o.) in (geschat; N.o.), zodat zij u via een remingreep moest corrigeren. Dit om een aanrijding te voorkomen. Direct hierna zei u tegen de examiner dat zij niet had mogen ingrijpen omdat het "wel had gekund". Daarop heeft zij geantwoord dat zij daar anders over dacht. Vervolgens zei u tegen haar, dat wanneer u uw rijbewijs niet zou krijgen u haar wel zou weten te vinden. Zij heeft u daarop gevraagd of dit een dreigement was, waarop u bevestigend antwoordde. U voegde daar zelfs nog iets aan toe. Volgens de examiner sprak u deze woorden op kalme en doel-bewuste wijze. Hierna wilde zij zo als snel mogelijk terug naar het examencentrum en gaf zij opdracht om linksaf te rijden. U negeerde deze opdracht en ging rechtdoor waarop zij u vroeg of u weigerde om opdrachten uit te voeren. Ook hier antwoordde u bevestigend. Daarop deelde zij u conform de examenprocedure mede, dat het examen werd afgebroken. Op een gegeven moment deed zich een mogelijkheid voor de auto aan de kant te zetten. Vervolgens heeft zij de sleutels uit het contact gehaald het voertuig afgesloten en u bij de auto achter gelaten. Met een andere instructeur is zij teruggereden naar het examencentrum en heeft zij uw instructeur op de hoogte gesteld. Op vrijdag 2 oktober jl. is door chef-examinator (...) gesproken met uw instructeur (...). Hij heeft uw examiner terug zien komen en waargenomen dat er iets bijzonders aan de hand was. Met hem is gesproken op welke wijze herhaling kan worden voorkomen. Na het gesprek met uw instructeur heeft (de chef-examinator; N.o.) een aantal malen geprobeerd telefonisch contact met u te krijgen en heeft hij u vervolgens op 15 oktober jl. een brief gestuurd met het verzoek telefonisch contact met hem op te nemen. U hebt hierop niet gereageerd zodat wij uw klacht verder schriftelijk hebben afgehandeld. Op grond van het vorenstaande hebben wij vastgesteld dat uw verklaring haaks staat op die van de examiner. Wij hebben u de mogelijkheid geboden in een gesprek met de (chef-examinator; N.o.) dit toe te lichten van welke mogelijkheid u geen gebruik heeft gemaakt. Wij komen dan ook tot de conclusie dat u zich gedurende dit examen niet correct hebt gedragen en de examiner op zijn minst hebt willen intimideren. Wij achten dit niet toelaatbaar en verwachten dat u dit in het vervolg achterwege zult laten..." **B. Standpunt van verzoeker** Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de

klachtschrijving onder **KLACHT** en naar zijn onder **A.1.** opgenomen brief van 14 september 1998.

C. Standpunt van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk

1. In reactie op de klacht liet het CBR te Rijswijk het volgende weten:

"... De primaire klacht van (verzoeker; N.o.) is in behandeling genomen op de gebruikelijke wijze. Zo is de examiner om een lezing van het gebeurde gevraagd en is getracht de klager nader te horen met betrekking tot diens schriftelijke klacht. Bij dat horen wordt de lezing van beide betrokken partijen met elkaar vergeleken, teneinde een beeld van de meest waarschijnlijke gang van zaken te krijgen. In de zaak (van verzoeker; N.o.) is in zoverre een afwijking van het gebruikelijke patroon ontstaan, dat wel de lezing van de examiner is ontvangen (...), maar het horen van klager heeft niet kunnen plaatsvinden omdat deze niet telefonisch bereikbaar was en op een schriftelijke uitnodiging om contact op te nemen niet reageerde binnen de gestelde tijd (...). CBR heeft toen besloten de klacht af te handelen op basis van het schriftelijk materiaal. Behalve de hiervoor genoemde stukken zijn daarbij ook de uitslagformulieren van eerdere examens gezien (...). De lezing die de examiner van het verloop van het examen heeft gegeven is niet ongeloofwaardig. Nu er geen evaluatie van deze lezing ten opzichte van die van klager heeft kunnen plaatsvinden, doordat het horen van klager niet doorging, wenst CBR deze lezing voorshands als juist te aanvaarden. Aldus is in de afhandelingsbrief dd. 27 oktober 1998 aan klager bericht. De schriftelijke verklaring van de examiner is niet aan betrokkene toegezonden omdat het stadium van horen van betrokkene niet bereikt is. Indien betrokkene naar aanleiding van deze verklaring van de examiner (...) alsnog wenst te reageren zal deze reactie door CBR becommentarieerd worden..."

2. Bij de reactie waren onder meer de volgende stukken gevoegd:

a) het uitslagformulier van het praktijkexamen opgemaakt door de examiner. Hierop staat vermeld bij opmerking(en):

"kandidaat weigerde ondanks herhaald verzoek de opdrachten uit te voeren; verder uitte de kandidaat diverse malen bedreigingen;" b) een bijlage van het onder a) vermelde uitslagformulier inhoudende een bericht van de examiner met dagtekening 14 september 1998. Dit bericht luidt als volgt:

"...Tegen het eind van het examen schatte de kandidaat bij het links afslaan de snelheid van een van rechts komende auto niet goed in zodat ik moest ingrijpen om voorrang te verlenen en aanrijding te voorkomen. Direct na de ingreep zei de kandidaat dat ik niet had mogen ingrijpen omdat het volgens hem "wel gekund" had. Daarop antwoordde ik, dat ik daar anders over dacht. Vervolgens zei de kandidaat, dat wanneer hij zijn rijbewijs niet zou krijgen, hij me wel zou weten te vinden. Ik vroeg hem of dit een dreigement was, waarop hij antwoordde: "ja". "En" zei hij, "je zult ook wel kinderen hebben en die pak ik ook; die weet ik ook wel te vinden; ik kom heus wel aan je adres. Ik weet jullie wel te vinden". De kandidaat sprak deze woorden op kalme en doelbewuste wijze alsof ze een belofte inhielden. Ik wilde zo snel mogelijk terug naar de oproepplaats en gaf de kandidaat opdracht om linksaf te slaan. "Helemaal niet" zei de kandidaat, "ik ga rechtdoor". Ik vroeg

hem of hij weigerde om mijn opdrachten uit te voeren; ook op deze vraag antwoordde de kandidaat bevestigend. Hij zou zelf wel bepalen hoe hij terug zou rijden. Daarop zei ik dat het examen vanaf dit moment afgebroken was. Omdat de kandidaat weigerde mijn opdrachten uit te voeren, wilde ik het examenvoertuig ter plaatse laten staan, maar ik moest wel een plek vinden waar dit op een veilige manier mogelijk was. Inmiddels waren we bij een volgend kruispunt aangekomen. Op dit kruispunt, dat vanwege het verkeersaanbod half geblokkeerd was, reed de kandidaat bijna tegen een auto aan, die midden op het kruisingsvlak stond en wilde optrekken om de kruising vrij te maken. Mijn hand schoot uit naar het stuur, waarop de kandidaat mij een grote mond gaf en brulde dat hij voorrang had. Ik antwoordde kalm dat ik nog steeds verantwoordelijk was. Ik wilde vervolgens rechtdoor, maar de kandidaat besloot linksaf te slaan. Ook hier kon ik de wagen niet op een veilige manier laten staan. Even later echter, deed zich wel een mogelijkheid voor om de auto aan de kant te zetten. Snel haalde ik de sleutels uit het contact en stapte uit. Geheel verbouwereerd stapte de kandidaat ook uit. Ik heb de auto afgesloten, heb een andere lesauto aangehouden en de betreffende instructeur verzocht mij bij de oproepplaats af te zetten. Daar heb ik de instructeur van de kandidaat verteld wat er gebeurd was en hem de sleutels van de auto gegeven. Vervolgens heeft de instructeur de lesauto en de kandidaat opgehaald." Dit bericht van de examinator werd verzoeker in het kader van de klachtprocedure bij het CBR niet ter hand gesteld.

Beoordeling

1. Verzoeker heeft op 14 september 1998 bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, Regio West-Zuid, te Rijswijk (hier-na: het CBR) het praktijkexamen B afgelegd. Dit examen werd door de examinator afgebroken, omdat verzoeker - zo blijkt uit het door de examinator opgemaakte uitslagformulier en de daarbij gevoegde toelichting - ondanks herhaald verzoek weigerde opdrachten uit te voeren en diverse malen bedreigingen naar de examinator uitte. Bij brief van 14 september 1998 diende verzoeker bij het CBR een klacht in over het afbreken van het examen. Het CBR liet verzoeker per brief van 27 oktober 1998 weten dat het tot de conclusie was gekomen dat verzoeker zich gedurende het examen niet correct had gedragen en de examinator op zijn minst had willen intimideren.
2. Verzoekers klacht betreft de wijze waarop het CBR zijn klacht van 14 september 1998 heeft afgehandeld. Hij klaagt er met name over dat het CBR uit het feit dat hij niet heeft gereageerd op een schriftelijk verzoek van het CBR om telefonisch contact op te nemen, de conclusie heeft getrokken dat hij zich gedurende het rijexamen niet correct zou hebben gedragen. Verzoeker klaagt er tevens over dat het CBR hem in het kader van dat onderzoek niet schriftelijk in kennis heeft gesteld van de door de examinator opgestelde verklaring. Tenslotte is hij van mening dat het onderzoek onvoldoende zorgvuldig is geweest en dat het CBR te lichtvaardig tot de conclusie is gekomen dat hij de examinator tijdens het examen zou hebben geïntimideerd.

3. Essentieel voor een behoorlijke klachtbehandeling is het toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor. Dit beginsel brengt met zich mee dat, voorafgaand aan het nemen van een beslissing naar aanleiding van een klacht, de lezing van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, behoort te worden voorgelegd aan de klager, tenzij die lezing een bevestiging van het standpunt van klager inhoudt. De klager behoort daarbij te worden uitgenodigd om zijn reactie te geven.

4. Verzoeker stelt in zijn klachtbrief van 14 september 1998 dat hij - kort gezegd - de examinator niet heeft bedreigd. Hij wenst op dit punt uitleg. Ter voldoening aan het beginsel van hoor en wederhoor had het CBR, alvorens op de klacht van verzoeker te beslissen, het bij het uitslagformulier gevoegde bericht van de examinator van 14 september 1998, waarin zij haar lezing gaf over het afbreken van het examen, schriftelijk aan verzoeker moeten overleggen, met de uitnodiging om daar op te reageren. Dat verzoeker niet heeft gereageerd op de brief van het CBR om contact over zijn klacht op te nemen doet daar niet aan af. Het CBR had verzoeker voorts een termijn moeten stellen waarin hij de gelegenheid had om te reageren op de lezing van de examinator. Indien na ommekomst van die termijn, geen reactie van verzoeker was ontvangen, had het CBR de klacht vervolgens wel schriftelijk kunnen afhandelen.

5. Nu gezien het voorgaande geen goede toepassing is gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor, voldeed de klachtbehandeling door het CBR in zoverre niet aan de daar aan te stellen eisen. De onderzochte gedraging is derhalve niet behoorlijk.

CONCLUSIE De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk is gegrond. Met instemming is kennisgenomen van het aanbod van de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk om indien verzoeker alsnog op het bericht van de examinator wenst te reageren, deze reactie van commentaar te voorzien.