



**Centraal Bureau
Rijvaardigheids-
bewijzen**

Evaluatie fase 1

Aanpak reserveringstermijnen

Rijswijk
22 juni 2009

SDS20090193

INHOUDSOPGAVE

1	Achtergrond Aanpak reserveringstermijnen.....	1
1.1	Aanleiding.....	1
1.1.1	Lange reserveringstermijnen	1
1.1.2	Reserveringstermijnen versus wachttijden	1
1.1.3	Vraag en aanbod uit balans	2
1.1.4	Tijdelijke maatregelen 2008	2
1.2	Structurele maatregelen	3
1.2.1	Uitgangspunten	3
1.2.2	Aanpak reserveringstermijnen	4
1.2.3	Bijstellingen Aanpak reserveringstermijnen	5
1.3	Overleg met landelijke brancheorganisaties	6
1.4	Informatievoorziening aan rijsscholen.....	7
1.5	Evaluatiemomenten	8
2	Effecten van fase 1 Aanpak reserveringstermijnen	9
2.1	Ontwikkeling reserveringstermijnen	9
2.1.1	Status	9
2.1.2	Oorzaken huidige knelpunten in reserveringstermijnen.....	11
2.1.3	Genomen maatregelen tegen oplopen reserveringstermijnen.....	12
2.2	Flexibiliteit van de rijsschool	13
3	Resultaten enquête onder rijsscholen.....	14
3.1	Opzet enquête.....	14
3.2	Achtergrondinformatie respondenten (vraag 1 t/m 4)	14
3.3	Reserveren van herexamens na zakken kandidaat (vraag 5 en 6)	15
3.4	Voorgestelde verbeteringen fase 1 (vraag 7 t/m 9).....	16
3.5	Invoering van DigiD (vraag 10 t/m 12)	17
3.6	Inkoopgedrag rijsscholen (vraag 13 t/m 15).....	20
3.7	Worden reserveringstermijnen als korter ervaren? (vraag 16 en 17)	21
3.8	Communicatie (vraag 18 t/m 28).....	22
4	Samenvatting en conclusie evaluatie fase 1	27
5	Bijlagen	30
A.	Fasering en planning.....	30
B.	Communicatie activiteiten	31
C.	Resultaten enquête per vraag.....	32
D.	Resultaten enquête naar omvang rijsschool.....	34
E.	Resultaten enquête naar regio.....	36
F.	Flyer "Mchtig jouw rijsschool met DigiD".....	38
G.	Convenant.....	39

1 ACHTERGROND AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

1.1 AANLEIDING

1.1.1 LANGE RESERVERINGSTERMIJNEN

In 2007 en 2008 zijn de reserveringstermijnen¹ voor praktijkexamens in bepaalde perioden onacceptabel lang geweest. In april 2008 is geconstateerd dat de problematiek grotendeels te wijten is aan de werking van het reserveringssysteem.

Het informatie- en reserveringssysteem van het CBR, Top internet, biedt rij scholen veel vrijheid bij het inkopen van examens. Zo kunnen rij scholen tot 26 weken vooruit examens inkopen. Pas vlak voor de examendatum hoeft gekochte examencapaciteit te worden gekoppeld aan de naam van een kandidaat. Rij scholen kunnen tot de avond voor het examen besluiten een andere kandidaat op examen te laten gaan. Op het examentijdstip zelf kan het examen nog worden omgezet naar een proefexamen (tussentijdse toets). Ook hebben rij scholen de mogelijkheid om de capaciteit die zij te veel hebben ingekocht aan andere rij scholen te koop aan te bieden (etalen).

De grote flexibiliteit die het reserveringssysteem de rij scholen biedt, heeft als neveneffect dat rij scholen bij verwachte schaarste steeds verder vooruit inkopen, waardoor de reserveringstermijnen oplopen. Helaas blijkt in die perioden ook dat rij scholen capaciteit te ruim inkopen, waardoor een gedeelte onbenut blijft. De examinator zit in die gevallen noodgedwongen niets te doen, terwijl er tegelijkertijd vele kandidaten van andere rij scholen zijn die heel graag examen hadden willen doen. Ook blijkt dat rij scholen in deze gevallen vaker de ingekochte capaciteit benutten voor een facultatieve tussentijdse toets. Door het etaleren rouleert circa 25% van de door het CBR beschikbaar gestelde capaciteit in het reserveringssysteem. Deze capaciteit komt op onvoorspelbare momenten terug in het systeem en heeft onnodig lange reserveringstermijnen tot gevolg.

Bedrijfseconomisch treffen deze effecten het CBR niet, aangezien de examenplaatsen al zijn betaald. Leerlingen worden gedupeerd als hun rij school niet vergenoeg vooruit heeft ingekocht.

Als reserveringstermijnen eenmaal sterk zijn opgelopen blijkt het dat rij scholen lange tijd ver vooruit blijven inkopen, waardoor het lange tijd duurt voordat reserveringstermijnen weer afnemen.

Het steeds verder vooruit en ruimer inkopen en het omzetten van examens naar tussentijdse toetsen, heeft een sneeuwbaaleffect op de reserveringstermijnen. Deze lopen steeds verder op, terwijl er geen reële marktvraag tegenover staat. Het CBR heeft hierdoor onvoldoende zicht op de werkelijke vraag naar examens.

1.1.2 RESERVERINGSTERMIJNEN VERSUS WACHTTIJDEN

De reserveringstermijn zegt niets over de wachttijd voor de examenkandidaat.

Indien bijvoorbeeld alle rij scholen de benodigde examencapaciteit 15 weken vooruit inkopen, dan bedraagt de reserveringstermijn 15 weken. De gereserveerde capaciteit is in handen van rij scholen.

¹ Als definitie voor de reserveringstermijn hanteert het CBR de periode tot de eerstvolgende kalenderweek waarin nog 5% van de ingezette examenroosters (voor rij scholen) vrij te reserveren is.

Zij kunnen bepalen welke kandidaat wanneer op examen komt. Zelfs met een reserveringstermijn van bijvoorbeeld 15 weken hoeft de kandidaat geen enkele wachttijd te ervaren.

Problemen ontstaan wanneer een groot deel van de rijscholen de capaciteit ver vooruit reserveert en een klein deel dit niet doet.

1.1.3 VRAAG EN AANBOD UIT BALANS

Het tweede kwartaal kent traditioneel de grootste vraag naar examens. Juist in deze periode ontstaat het in § 1.1.1 beschreven sneeuwbaaleffect, waardoor de vraag naar examencapaciteit niet meer in verhouding komt te staan tot het aantal kandidaten dat in deze periode examen wil doen. Het CBR kan slechts beperkt maatregelen nemen om de afnamecapaciteit in dit hoogseizoen te verhogen, bijvoorbeeld door overwerk en verlofregulering. Het oplopen van reserveringstermijnen zou natuurlijk kunnen worden opgelost met een grote mate van overcapaciteit aan examinatoren. Hiermee kunnen rijscholen altijd vertrouwen op beschikbare capaciteit en wordt de aanleiding om verder vooruit te reserveren weggenomen. Omdat dit zal leiden tot substantieel hogere kosten, die via het examentarief moeten worden opgebracht door de klant, vindt het CBR dit niet aanvaardbaar.

Daarnaast heeft onderzoek² uitgewezen dat het CBR in 2007, toen de reserveringstermijnen voor het eerst weer sterk opliepen, over voldoende basiscapaciteit beschikte. Dat de reserveringsproblematiek niet simpelweg een capaciteitsvraagstuk maar vooral een reserveringsvraagstuk is, wordt onderstreept door de ervaring in 2008. In het voorjaar van 2008 liepen de reserveringstermijnen wederom sterk op. Nadat een aantal tijdelijke maatregelen werd genomen (zie § 1.1.4) daalde de reserveringstermijn in een keer van gemiddeld ruim 12 naar 4 weken. Alle lucht werd in een keer uit het systeem gehaald, waarna de reserveringstermijnen op een laag niveau bleven. Van daadwerkelijk capaciteitstekort was dus geen sprake.

De knelpunten die in 2007 en 2008 hebben geleid tot de reserveringsproblematiek zijn:

- Het ontbreken van de relatie tussen het aantal leerlingen per rijschool en de te reserveren capaciteit, waardoor rijscholen meer capaciteit kunnen inkopen dan waarvoor daadwerkelijk leerlingen zijn aangemeld.
- Een gedeelte van de door rijscholen gekochte examencapaciteit wordt niet gebruikt, omdat er geen kandidaat beschikbaar is. Omdat niet alle rijscholen de teveel gekochte capaciteit tijdig beschikbaar stellen voor andere rijscholen blijft de verkochte capaciteit onbenut. Dit terwijl andere rijscholen wel op het gereserveerde examentijdstip een examenkandidaat kunnen aanleveren.
- Het CBR kan onvoldoende flexibiliteit genereren om in te kunnen spelen op de significante seizoensfluctuaties in de vraag naar examencapaciteit.

1.1.4 TIJDELIJKE MAATREGELLEN 2008

Het CBR heeft in overleg met de brancheorganisaties BOVAG Rijscholen en FAM per 26 mei 2008 een aantal tijdelijke maatregelen genomen om de reserveringstermijnen onder controle te brengen:

1. *Invoeren van een flexibele quotummaatregel*
Uitsluitend voor leerlingen die al in opleiding zijn, kan een examen worden vastgelegd. Met een koppeling aan het werkelijke aantal leerlingen wil het CBR voorkomen, dat rijscholen niet zouden kunnen groeien.
Per rijschool is het beschikbare quotum vastgesteld met de volgende formule:

² Onderzoek in 2008 uitgevoerd door InControl Enterprise Dynamics

*aantal kandidaten van rijschool * (105% + % tussentijdse toetsen van rijschool)*

2. *Niet op naam gereserveerde capaciteit wordt twee weken voor de examendatum aan alle rijscholen beschikbaar gesteld*

Indien rijscholen twee weken voor de examendatum nog geen naam van een kandidaat hebben gekoppeld aan gekochte examencapaciteit, wordt deze capaciteit wederom voor andere rijscholen beschikbaar gesteld. Rijscholen die wel leerlingen hebben die gereed zijn voor het examen, kunnen op deze manier gebruik maken van de anders onbenutte examencapaciteit (alleen al in het eerste kwartaal 2008 betrof dit 2.500 onbenutte examenplaatsen).

3. *Onverminderd doorgaan met overwerk*

Het CBR gaat indien nodig onverminderd door met het afnemen van examens in overwerk, ook op zaterdag.

Deze maatregelen waren effectief. In week 22 van 2008 daalde de reserveringstermijn van ruim 12 naar 4 weken. Tot en met maart 2009 bleven de reserveringstermijnen met gemiddeld circa 4 weken historisch gezien extreem kort. Ook heeft het CBR veel aandacht besteed aan het uniformeren van de wijze van planning van de vijf regionale planningsafdelingen en het centraal coördineren van de capaciteitsinzet.

Toen de tijdelijke maatregelen werden ingezet was reeds duidelijk dat een structurele aanpak noodzakelijk was. Het bleef immers voor een rijschool mogelijk om de maximaal in te kopen capaciteit in een korte periode te benutten. De maximaal te kopen capaciteit is immers wel gekoppeld aan het aantal leerlingen in opleiding, maar dit is ongeacht of leerlingen feitelijk al aan het afleggen van een examen toe zijn. Hierdoor kunnen reserveringstermijnen opnieuw sterk oplopen. Wat die structurele aanpak moest worden, was in mei 2008 nog onbekend. Om het draagvlak voor een structurele aanpak zo groot mogelijk te maken heeft het CBR hierover met de brancheorganisaties BOVAG Rijscholen en FAM vanaf mei tot december 2008 intensief overleg gevoerd. Door dit overleg is bij de betrokkenen voor het eerst een breed gedragen beeld van de problematiek verkregen. Het is niet simpelweg een capaciteitsvraagstuk, maar vooral een reserveringsvraagstuk dat samen moet worden opgelost. Niets doen is geen optie. Ondanks de tijdelijke maatregelen zullen de reserveringstermijnen in het hoogseizoen oplopen.

1.2 STRUCTURELE MAATREGELLEN

1.2.1 UITGANGSPUNTEN

De volgende uitgangspunten vormden de basis voor de structurele maatregelen:

- Iedere kandidaat heeft recht op een voorspelbare termijn waarop een examen kan worden afgelegd, zodat de opleiding hierop kan worden afgestemd.
- Iedere kandidaat heeft evenveel kans op een examen, ongeacht de rijschool waar de rijopleiding wordt gevolgd, klein of groot.
- Een eerste examen moet binnen een termijn van 7 weken kunnen worden gereserveerd. Deze termijn is vanuit de opleiding als een reële termijn aangemerkt, aangezien binnen deze periode goed kan worden ingeschat wanneer een kandidaat klaar is voor het examen.

- Een herexamen moet binnen een termijn van 5 weken kunnen worden gereserveerd. Deze termijn is vanuit de opleiding als een reële termijn aangemerkt, aangezien binnen deze periode goed kan worden ingeschat wanneer een kandidaat klaar is voor het herexamen.
- De wijziging van het reserveringssysteem wordt als een pilot ingevoerd, waarbij op basis van tussentijdse evaluaties eventuele knelpunten kunnen worden bijgesteld.
- De structurele maatregelen zullen tot een noodzakelijke inperking van de bestaande flexibiliteit van de rijsschool leiden. Het CBR zal deze vermindering van flexibiliteit, daar waar het geen negatieve gevolgen voor de reserveringstermijnen heeft, zoveel mogelijk beperken.

De minister van Verkeer en Waterstaat heeft in een aanwijzing aan het CBR in april 2008 tevens een aantal randvoorwaarden gesteld, te weten een optimale benutting van de beschikbare capaciteit van het CBR, het zo goed mogelijk kunnen inspelen op fluctuatie in de vraag als gevolg van seizoensinvloeden en het zekerstellen dat rijsscholen niet méér capaciteit kunnen reserveren dan waarvoor zij kandidaten in opleiding hebben, zodat er geen sprake is van marktverstoring. Ook met deze randvoorwaarden is rekening gehouden bij het ontwerp van de structurele maatregelen.

1.2.2 AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

In overleg met de brancheorganisaties BOVAG Rijsscholen en FAM is de "Aanpak reserveringstermijnen" ontwikkeld, waarmee de reserveringstermijnen structureel onder controle moeten worden gebracht. Bij het bepalen van de oplossingsrichting zijn ook zijn de in 2008 binnengekomen suggesties van rijsscholen meegenomen. Op aandringen van de brancheorganisaties is de Aanpak reserveringstermijnen op 17 december 2008 vastgelegd in een convenant (zie bijlage F). Zo kan worden gewaarborgd dat het CBR niet eenzijdig maatregelen neemt door uitsluitend het reserveringssysteem aan te passen, maar zich ook inspant om de afnamecapaciteit optimaal af te stemmen op de vraag naar examens, waardoor seizoensinvloeden zoveel mogelijk worden opgevangen. Bovendien is in het convenant opgenomen dat voor de aanpassingen een proefperiode geldt. Het is een proef voor de duur van 1 jaar, waarbij tussentijds wordt geëvalueerd en waar nodig wordt bijgesteld. Na afloop van de proef wordt bezien of de nieuwe reserveringssystematiek definitief wordt ingevoerd.

De Aanpak reserveringstermijnen is er op gericht om de reserveringstermijnen onder de afgesproken termijnen van maximaal 7 weken voor een eerste examen en 5 weken voor een herexamen te houden. Hiervoor is een aanpassing van het reserveringssysteem, met helaas een inperking van de huidige grote mate van flexibiliteit, noodzakelijk. In het gezamenlijk overleg tussen de brancheorganisaties BOVAG Rijsscholen en FAM en het CBR werd geconcludeerd dat de doelstelling, het beheersbaar houden van de reserveringstermijnen, zich niet anders laat regelen.

De kern is dat voor praktijkexamens personenauto in drie fases wordt overgegaan naar reserveren op naam van de kandidaat, om zo tot stabiele reserveringstermijnen (voor 1^e examens van ≤ 7 weken en herexamens van ≤ 5 weken) te komen:

- In fase 1 zijn herexamens B uitsluitend op naam te reserveren. Dit is per 1 april 2009 ingegaan.
- In fase 2 wordt de transparantie naar de kandidaat over het reserveringsproces vergroot. De kandidaat wordt, na op vrijwillige basis met zijn DigiD te hebben ingelogd op mijn.cbr.nl en zijn rijsschool te hebben gemachtigd om voor hem examens te reserveren, geïnformeerd over een reservering of een ruiling en ontvangt het uitslagformulier van zijn examen digitaal. Invoering hiervan is gepland op 6 juli 2009.

- In fase 3 zijn alle B-examens en toetsen uitsluitend op naam te reserveren. Slechts een beperkt gedeelte van de capaciteit kan tot 7 weken voor de examendatum naamloos worden gereserveerd. Kandidaten moeten de rijsschool machtigen om voor hen te kunnen reserveren. De invoering van fase 3 is gepland in oktober 2009.

De Aanpak reserveringstermijnen heeft grote automatiseringsaanpassingen in TOP internet en de daaraan gekoppelde ICT-systemen tot gevolg. Om deze reden is gekozen voor een gefaseerde aanpak. De planning is erop gericht om in het najaar van 2009 de volledige Aanpak reserveringstermijnen te hebben geïmplementeerd, zodat de reserveringstermijnen in het voorjaar van 2010 beheersbaar moeten kunnen blijven.

Het invoeren van reserveren op naam betekent een beperking van de flexibiliteit voor de rijsschool. Maar juist deze flexibiliteit maakte de reserveringstermijnen onbeheersbaar. In het nieuwe systeem kan een rijsschool een voor een kandidaat gereserveerd examen nog wel eenmalig ruilen voor een andere datum, maar de rijsschool kan niet meer onbeperkt teveel ingekochte capaciteit etaleren.

Bijlage A geeft de fasering en planning van de Aanpak reserveringstermijnen weer. In tegenstelling tot fase 1 en fase 3, is fase 2 niet gericht op de rijsschool maar op de kandidaat. Fase 2 heeft dus geen consequenties voor het reserveren van examens. Fase 2 is op vrijwillige basis gericht op het vergroten van de transparantie richting de kandidaat en heeft geen enkele beperking voor de flexibiliteit van de rijsschool tot gevolg. Fase 2 test het machtigen van een rijsschool door de kandidaat met een digitale legitimatie via DigiD.

1.2.3 BIJSTELLINGEN AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

Bij de introductie van de Aanpak reserveringstermijnen zijn tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten in maart 2009 door rijsscholen suggesties gedaan ter verbetering van de Aanpak reserveringstermijnen. De eerste twee betreffen aanpassingen van artikel 11 en artikel 18 van het convenant. Daarnaast zijn er door rijsscholen drie voorstellen gedaan om rijsschoolhouders meer flexibiliteit te geven bij het reserveren van B-examens. Het CBR ondersteunt deze verbetervoorstellen, maar kon vanwege de noodzakelijke technische aanpassingen aan de ICT-systemen deze niet direct per 1 april 2009 implementeren. Sindsdien zijn benodigde ICT-aanpassingen gebouwd en uitvoerig getest. Uit de reacties van de brancheorganisaties en de resultaten van de enquête (zie §3.4) blijkt dat voor de verbetervoorstellen veel draagvlak is. Met de invoering van de drie verbeteringen in juli 2009 wordt de implementatie van fase 1 afgerond.

Bijstellingen aan de Aanpak reserveringstermijnen:

- **Bijstelling artikel 11:** *“De etalagemodule wordt afgeschaft. Een eenmaal gereserveerd examen blijft gereserveerd, met uitzondering van echte calamiteiten na overleg met het CBR. Het is wel mogelijk om twee examenkandidaten met een zelfde type examenproduct (TTT of 1ste - of herexamen) binnen dezelfde rijsschool eenmalig te wisselen, indien de examendata binnen een periode van 7 dagen van elkaar liggen.”*

De beperking dat alleen examendata die binnen een periode van 7 dagen van elkaar liggen mogen ruilen is bij de start van fase 1 niet geactiveerd. Er wordt vooralsnog ook geen aanleiding gezien om dit alsnog te doen.

- **Bijstelling artikel 18:** *“De flexibele quotering blijft van kracht, maar dan uitsluitend voor kandidaten die de rijschool hebben gemachtigd voor het maken van reserveringen. Streefdatum voor de implementatie van fase 2 is 1 juni 2009.”*
Besloten is om fase 2 uitsluitend te richten op de implementatie van het kunnen machtigen van de rijschool via DigiD. Dit heeft hiermee dus geen enkele consequentie voor de wijze van reserveren door de rijschool. Pas in fase 3 moeten kandidaten hun rijschool machtigen.
Door deze werkwijze wordt beoogd dat het voor een groot aantal kandidaten mogelijk is om de rijschool te machtigen, ver voordat dit daadwerkelijk verplicht wordt, waarmee mogelijke overgangsproblemen voor kandidaten en rijscholen bij de invoering van fase 3 moeten worden voorkomen.
- **Verbetervoorstel 1:** Kosteloos annuleren binnen 24 uur na een reservering.
Een eenmaal gereserveerd herexamen mag maar één keer worden gewisseld. Het blijkt voor rijscholen niet altijd haalbaar om op het moment dat de reservering wordt gedaan de kandidaat te raadplegen of deze op dit tijdstip beschikbaar is. Door de mogelijkheid te bieden om binnen een dag een gereserveerd examen kosteloos weer te kunnen annuleren wordt dit knelpunt opgelost. Het binnen een dag kosteloos annuleren zal overigens niet uitsluitend voor de praktijkexamens B worden ingesteld. Als service naar de rijscholen gaat dit voor alle examenreserveringen via TOP Internet gelden.
- **Verbetervoorstel 2:** Ruiling telt alléén voor initiatiefnemer.
Een gereserveerd herexamen mag maar eenmaal worden geruild. Deze ruiling telt nu zowel voor de initiatiefnemende kandidaat mee, als voor de kandidaat die aan de ruiling meewerkt. Door de ruiling alleen te tellen voor de initiatiefnemer, kan de meewerkende kandidaat, indien gewenst, ook op eigen initiatief eenmaal ruilen. Dit verbetervoorstel zal bij de invoering van fase 3 ook gelden voor het ruilen van 1^e examens.
- **Verbetervoorstel 3:** Ook kunnen ruilen als er geen andere kandidaten beschikbaar zijn.
Je hebt binnen een rijschool twee herexamenkandidaten nodig om te kunnen ruilen. Dit kan een probleem zijn voor kleine rijscholen. Dit knelpunt kan worden opgelost door de mogelijkheid te bieden te ruilen met een leeg blok (uit de vrij beschikbare capaciteit), indien slechts één herexamenkandidaat beschikbaar is. Dit verbetervoorstel zal bij de invoering van fase 3 ook gelden voor het ruilen van 1^e examens.

1.3 OVERLEG MET LANDELIJKE BRANCHEORGANISATIES

Aanvankelijk bestond vooral bij kleine rijscholen weerstand tegen de Aanpak reserveringstermijnen. Deze weerstand werd met name gevoed door het feit dat het CBR met de brancheorganisaties BOVAG Rijscholen en FAM een convenant had gesloten en veel kleine rijschoolhouders zich niet vertegenwoordigd voelden door deze brancheorganisaties. Inmiddels is een nieuwe landelijke branchevereniging opgericht. Daarnaast is gebleken dat een belangrijk deel van de weerstand bij de kleine rijscholen is gebaseerd op misvattingen die zijn ontstaan door de gebrekkige communicatie bij de introductie van de nieuwe systematiek (zie § 1.4).

Inmiddels heeft het CBR ook met de nieuwe brancheorganisatie van kleine rijscholen de Vereniging Rijschool Belangen (VRB), ofwel "Derijschoolbranche.nl", periodiek constructief overleg. Ten aanzien van de Aanpak reserveringstermijnen zijn zij een volwaardig gesprekspartner van BOVAG Rijscholen, FAM en het CBR, de partijen die het convenant hebben gesloten. Afgesproken is dat zij actief bij de komende evaluaties worden betrokken en dat deze zomer intensief overleg zal plaatsvinden over de consequenties van de invoering van fase 3.

1.4 INFORMATIEVOORZIENING AAN RIJSCHOLEN

Direct na het ondertekenen van het convenant op 18 december 2008 is het document integraal gepubliceerd op TOP internet. Ook brachten de drie partijen een gezamenlijk persbericht uit, dat eveneens op TOP internet werd gepubliceerd.

Helaas moet worden geconstateerd dat, als gevolg van de feestdagen en opstartproblemen bij de invoering van een nieuw automatiseringssysteem in januari 2009, verdere communicatie over de Aanpak reserveringstermijnen te laat van start is gegaan. Dit leidde in januari 2009 tot onrust onder rijscholen. Rijscholen hadden moeite met het convenant en er ontstond weerstand tegen de Aanpak reserveringstermijnen.

Het CBR heeft naar aanleiding van de in januari 2009 ontstane onrust, in nauw overleg met BOVAG Rijscholen en FAM, actie ondernomen om rijscholen beter te informeren over de Aanpak reserveringstermijnen en wat invoering voor hen betekent. Een uitgebreide beschrijving van de communicatieactiviteiten rondom de Aanpak reserveringstermijnen is te vinden in bijlage B.

Rijscholen ontvingen in februari twee brieven van het CBR met tekst en uitleg, er werd een samenvatting van de aanpak in woord en beeld verstuurd, er vonden in maart 84 informatiebijeenkomsten plaats en er werd een gratis helpdesk ingericht om de telefonische vragen van opleiders te kunnen beantwoorden. Daarnaast publiceerde het CBR in het vakblad voor de rijscholen *Reflector* sinds januari 2009 maandelijks artikelen over de Aanpak. Via TOP internet, het informatie- en reserveringscentrum voor rijscholen, bracht het CBR korte mededelingen uit over fase 1 en werd een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden over de Aanpak gepubliceerd. Ook de BOVAG belegde 4 voorlichtingsbijeenkomsten voor rijscholen. In totaal kwamen ongeveer 1.250 van de circa 5.200 opleiders naar een voorlichtingsbijeenkomst van het CBR en/of de BOVAG.

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten in maart was de sfeer bij aanvang kritisch tot negatief. Na de presentatie en een uitgebreide vragenronde bleek de sfeer bij peiling over het algemeen bijgesteld naar positief kritisch. Opleiders leken in te zien dat de flexibiliteit die het reserveringssysteem biedt, kan leiden tot oplopende reserveringstermijnen in het hoogseizoen.

1.5 EVALUATIEMOMENTEN

In het convenant is vastgelegd dat de Aanpak reserveringstermijnen periodiek wordt geëvalueerd. Op basis van tussentijdse evaluaties wordt bekeken of de aanpak in praktijk effectief en werkbaar is. Daar waar nodig en mogelijk zullen aanpassingen worden gedaan.

Ook in de Tweede Kamer is de Aanpak reserveringstermijnen aan de orde geweest. De minister van Verkeer en Waterstaat heeft toegezegd dat iedere fase wordt geëvalueerd alvorens wordt overgegaan naar de volgende fase.

Gezamenlijk met de brancheorganisaties BOVAG Rijscholen, FAM en VRB wil het CBR, na invoering van de verbeteringen om de flexibiliteit voor rijscholen bij het reserveren van herexamens te vergroten en de invoering van fase 2 in juli 2009, in augustus een tweede enquête onder rijscholen uitzetten. Hieruit moet naar voren komen of de verbeteringen ook leiden tot een positiever beeld onder de rijscholen.

Parallel zal deze zomer een discussie met de brancheorganisaties worden gevoerd over de eventuele bijstellingen ten aanzien van fase 3, waarna in september besluitvorming zal plaatsvinden over de invoering van fase 3.

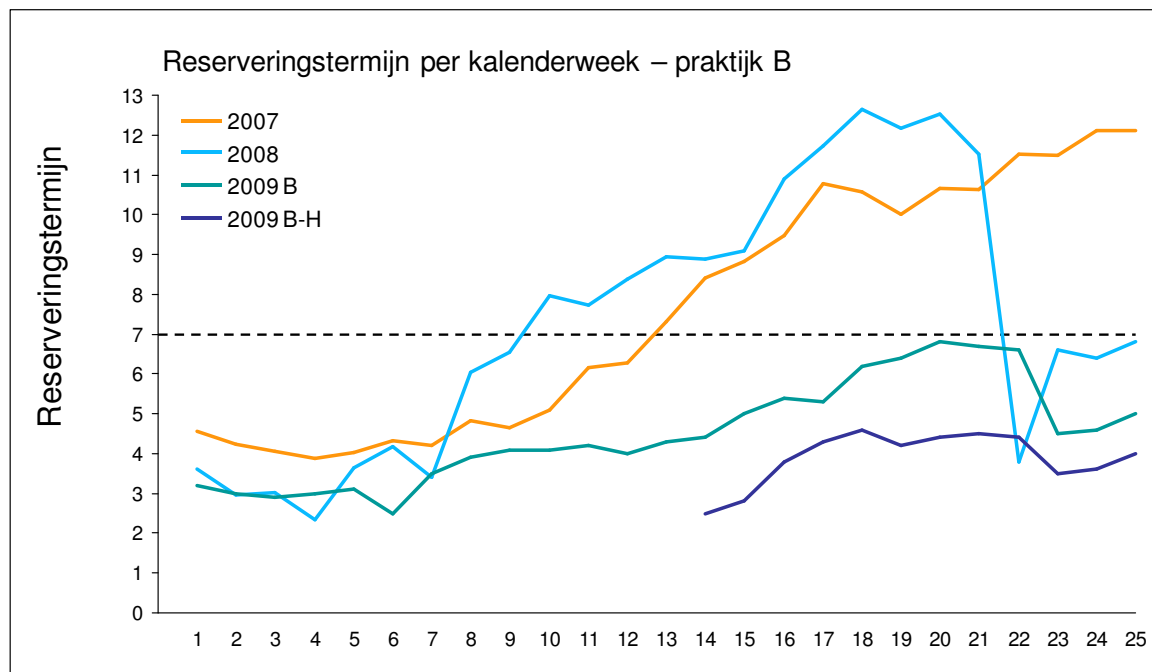
In hoofdstuk 2 worden de effecten van fase 1 van de Aanpak reserveringstermijnen beschreven. Als onderdeel van de evaluatie is een enquête onder rijscholen uitgezet. De resultaten hiervan zijn beschreven in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 geeft de conclusies weer ten aanzien van fase 1 van de Aanpak reserveringstermijnen.

2 EFFECTEN VAN FASE 1 AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

2.1 ONTWIKKELING RESERVERINGSTERMIJNEN

2.1.1 STATUS

Per examendatum 1 april 2009 startte het CBR met fase 1 van de Aanpak reserveringstermijnen, het reserveren van herexamens op naam. Hoewel dit slechts een eerste en relatief kleine stap is heeft dit geleid tot aanzienlijk lagere reserveringstermijnen dan in voorgaande jaren. Daar waar het CBR in het voorjaar van 2007 en 2008 nog te maken had met een landelijk gemiddelde reserveringstermijn³ van rond de 12 weken, ligt die nu voor 1^e examens en toetsen gemiddeld onder de 7 weken en voor herexamens gemiddeld onder de 5 weken. Figuur 1 geeft de reserveringstermijnen praktijk personenauto per kalenderweek in het voorjaar van 2007 t/m 2009 weer⁴.



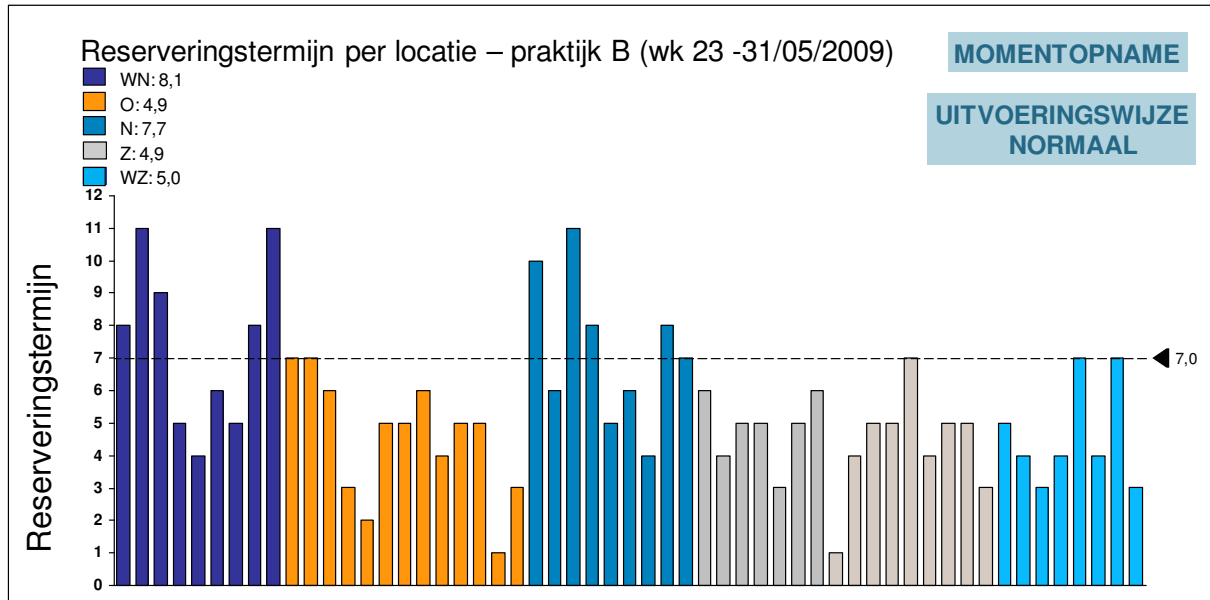
Figuur 1: Ontwikkeling gemiddelde reserveringstermijnen praktijk B per kalenderweek voorjaar 2007 t/m 2009 (B-H= reserveringstermijn herexamens, vanaf 1 april 2009)

³ De gemiddelde reserveringstermijn is het naar het aantal examens gewogen gemiddelde reserveringstermijn van alle examenplaatsen waar het betreffende praktijkexamen wordt afgenomen. Voor de categorie B betreft dit 55 examenplaatsen. Hierbij worden alle uitvoeringswijzen meegenomen, circa 95% betreft een normaal examen of toets, de rest een specialistisch examen (o.a. aangepast, faalangst, etc.)

⁴ In week 22 van 2008 heeft het CBR een aantal tijdelijke maatregelen genomen. Door de te reserveren capaciteit te koppelen aan het aantal daadwerkelijk lessende leerlingen daalde de reserveringstermijn sterk.

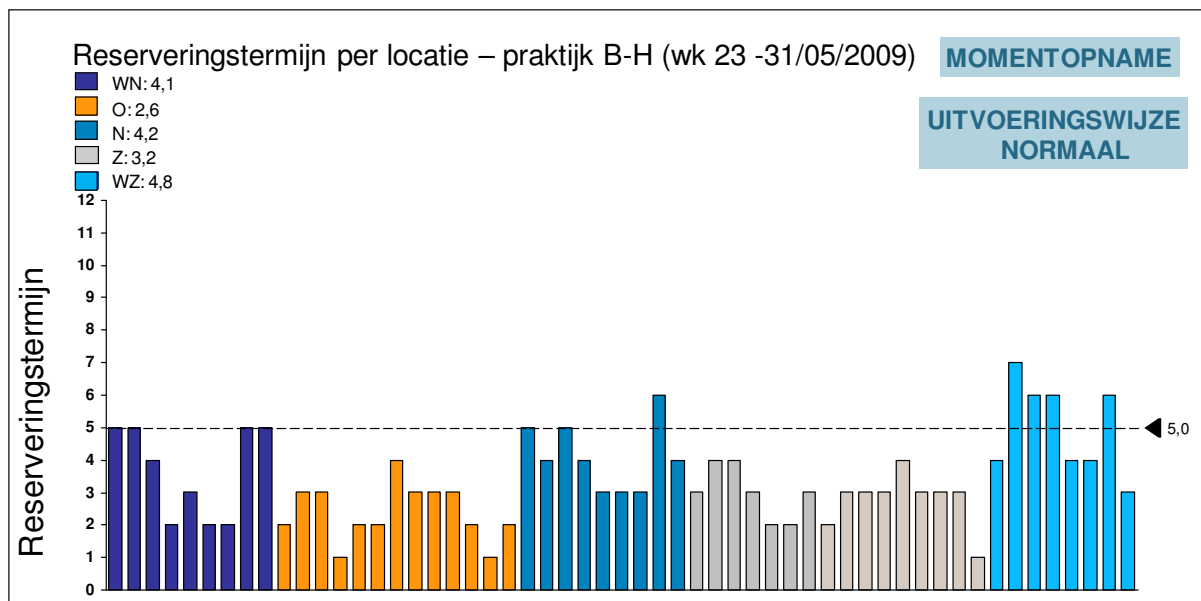
Alhoewel de gemiddelde reserveringstermijnen voldoen aan de gestelde normen, hebben diverse examenplaatsen voor 1^e examens te kampen met te lange reserveringstermijnen, met name in Noord-Nederland en in de grote steden (zie Figuur 2).

Het CBR heeft hierop diverse aanvullende maatregelen genomen (zie §2.1.3), maar de reserveringstermijnen voor 1^e examens blijven in diverse examenplaatsen onder druk staan.



Figuur 2: Gemiddelde reserveringstermijn 1^e examens en tussentijdse toetsen per examenplaats (status week 23) (Dit betreft het gemiddelde van de momentopnamen op 7 dagen voor een normaal B-examen of toets)

Herexamens kunnen sinds de invoering van fase 1 overwegend binnen een termijn van vijf weken worden gereserveerd (zie Figuur 3). Uitzonderingen hierop komen met name in regio West-Zuid voor. De kandidaten uit deze regio kennen traditioneel een lager slagingspercentage, waarmee te weinig rekening is gehouden. Het inregelen van de juiste capaciteitsinzet heeft hierdoor meer tijd gekost.



Figuur 3: Gemiddelde reserveringstermijn herexamens per examenplaats (status week 23) (Dit betreft het gemiddelde van de momentopnamen op 7 dagen voor een normaal B-examen of toets)

2.1.2 OORZAKEN HUIDIGE KNELPUNTEN IN RESERVERINGSTERMIJNEN

De knelpunten in de reserveringstermijnen die in de maanden april en mei 2009 zijn opgetreden worden met name veroorzaakt door aanloopproblemen:

- De gefaseerde invoering:** er is destijds voor de gefaseerde invoering gekozen, omdat maatregelen vóór de piekperiode noodzakelijk waren. Binnen de beschikbare periode tussen het sluiten van het convenant in december en de begin van het hoogseizoen in april, was het technisch niet haalbaar om alle wijzigingen (fase 1 t/m 3) in de systemen te implementeren. Doordat 1^e examens en toetsen pas na invoering van fase 3 op naam moeten worden gereserveerd blijft het voor rijsscholen mogelijk om examencapaciteit voor 1^e examens en toetsen zeer ruim in een korte periode in te kopen. Hierdoor lopen reserveringstermijnen op. Het was achteraf gezien ook beter geweest als de wijzigingen uit fase 1 niet in het hoogseizoen maar in een periode met een geringere vraag hadden kunnen worden ingevoerd. Gezien de wens om de reserveringstermijnen in het tweede kwartaal sterk te reduceren ten opzichte van de voorgaande jaren was dit niet mogelijk.
- Inregelen capaciteit voor herexamens door het CBR:** vóór 1 april, de invoeringsdatum van fase 1, waren voor de maanden april en mei al bijna 11.000 herexamens op naam gereserveerd op de capaciteit die voor 1^e examens was bedoeld. Dit heeft bijgedragen aan het oplopen van de reserveringstermijn voor 1^e examens. Niet alleen werd hiermee 11.000 examenplaatsen die bedoeld waren voor 1^e examens in beslag genomen, maar ook kon als gevolg van de quoteringsformule de vraag naar 1^e examens met 16.000 worden opgeblazen (aantal kandidaten van rijsschool * (105% + %tussentijdse toetsen van rijsschool) = 11.000 * 145% = 16.000). Daarnaast moest de capaciteit per examenplaats worden ingeregeld voor de 1^e examens en toetsen enerzijds en de herexamens anderzijds. De slagingspercentages verschillen per examenplaats. Door incidentele foutieve inschattingen van het hieruit voortvloeiende aantal herexamens, is de reserveringstermijn voor herexamens nog niet op iedere locatie op ieder moment binnen de norm van 5 weken gebleven. Bovenstaande punten hebben in een aantal examenplaatsen geleid tot een onbalans in de beschikbare capaciteit voor 1^e examens en herexamens, waardoor het inregelen van de juiste capaciteitsinzet meer tijd heeft gekost.
- Meer kandidaten, ondanks recessie:** het aanbod aan examenkandidaten ligt momenteel ondanks de recessie hoger dan in het topjaar 2008. Dit is mogelijk mede veroorzaakt door de invoering van het vernieuwd theorie-examen personenauto per 1 maart, waarmee gevaarherkenning een volwaardig onderdeel van het theorie-examen is geworden. De versnelde toestroom van theoriekandidaten vóór 1 maart heeft in de periode hierna geleid tot een versnelde toestroom van praktijkkandidaten. Er is inmiddels bij de theorie een kentering zichtbaar. Het aantal theorie-examens B was in de periode januari t/m april 13% hoger dan vorig jaar. In de periode januari tot en met mei is dit afgenomen tot 7% meer dan vorig jaar. In de maanden april en mei 2009 zijn 39.632 1^e examens, 17.028 toetsen en 31.293 herexamens praktijk B ingedeeld. Dit is in totaal 12,3 % meer dan in april en mei van 2008 (87.953 versus 78.296).

- **Rijscholen hebben ruim gereserveerd:** het aandeel tussentijdse toetsen is in april en mei zeer sterk gestegen. Dit is een belangrijke indicator dat er door rijscholen te ruim capaciteit is ingekocht, welke nu niet voor 1^e examens maar voor facultatieve tussentijdse toetsen wordt benut. Het aantal ingedeelde tussentijdse toetsen praktijk B was in de maand mei 2009 ruim 18% meer dan in mei 2008 (6.742 versus 5.690). Ook zijn tot en met mei circa 1.600 betaalde examenplaatsen niet benut.

2.1.3 GENOMEN MAATREGELEN TEGEN OPLOPEN RESERVERINGSTERMIJNEN

Het CBR heeft een aantal aanvullende maatregelen genomen om problemen met de reserveringstermijnen te ondervangen. Deze zijn enerzijds gericht op het vergroten van de afnamecapaciteit van het CBR en anderzijds in het verder limiteren van de inkoop van rijscholen.

Het aantal examinatoren voor het afnemen van B-examens lag in maart 2009 in totaal 33 fte hoger dan een jaar eerder. De basiscapaciteit van het CBR is hiermee op orde.

Om de afnamecapaciteit te verhogen zijn de volgende twee maatregelen genomen:

- **Verlofbeperving:** In 2009 heeft het CBR voor het eerst een verlofbeperving voor examinatoren ingevoerd. In het tweede kwartaal van 2008 werden gemiddeld 10 verlofdagen per examinator toegekend, in 2009 is dit gemaximeerd tot gemiddeld maximaal 5 verlofdagen per examinator.
- **Overwerk:** Het CBR heeft ervoor gezorgd dat er ruim overwerk is ingezet. In de maand mei zijn alle examinatoren verplicht om dagelijks 9 in plaats van 8 examens af te nemen. Ook voor de maand juni is ruim overwerk ingezet. Indien noodzakelijk zal het overwerk voorlopig worden doorgezet.

Het is gebleken dat vanuit rijscholen ruim capaciteit werd ingekocht. Om dit te limiteren zijn in mei 2009 de volgende twee aanvullende maatregelen genomen:

- **Te ruim gereserveerde capaciteit kosteloos teruggeven.** Rijscholen hebben de mogelijkheid gekregen om tot eind mei alle capaciteit die te ruim is ingekocht kosteloos terug te geven.
- **Naar beneden bijstellen reserveringsruimte.** De reserveringsruimte is met 5%-punt naar beneden bijgesteld, aangezien in de quoteringsformule nog rekening werd gehouden met de onzekerheid van het aantal herexamens voor een rijschool. De quoteringsformule wordt hiermee:

$$\text{aantal kandidaten van rijschool} * (100\% + \% \text{ tussentijdse toetsen van rijschool})$$

De maatregelen hebben ertoe geleid dat de ergste pieken in reserveringstermijnen zijn weggewerkt, maar de reserveringstermijnen voor 1^e examens blijven onder druk staan. Zoals gesteld in § 1.1.1 duurt het lange tijd voordat reserveringstermijnen weer afnemen als deze eenmaal sterk zijn opgelopen.

2.2 FLEXIBILITEIT VAN DE RIJSCHOOL

Met de invoering van fase 1 is de flexibiliteit voor de rijschool aanzienlijk beperkt. Een eenmaal gekocht herexamen kan niet worden teruggegeven en een kandidaat mag slechts eenmaal ruilen. Over deze inperking van flexibiliteit heeft het CBR veel kritiek van rijscholen ontvangen.

In de maanden april en mei zijn 4.492 herexamens geruild, waarvan 2.246 kandidaten hiertoe het initiatief hebben genomen en 2.246 kandidaten hieraan meewerkten.

Zoals in § 1.2.2 is vermeld zijn drie verbeteringen voor juli 2009 gepland om de flexibiliteit voor de rijscholen te vergroten.

3 RESULTATEN ENQUÊTE ONDER RIJSCHOLEN

3.1 OPZET ENQUÊTE

Om rijsscholen de gelegenheid te geven hun mening te uiten over fase 1 van de Aanpak reserveringstermijnen, heeft er van 18 mei tot 4 juni 2009 een enquête bij een extern en daarin gespecialiseerd bureau online gestaan. De vragen voor de enquête zijn door het CBR in overleg met BOVAG Rijsscholen en FAM opgesteld. De VRB heeft geen gebruik gemaakt van het verzoek om suggesties te doen voor de eerste enquête en de wijze van evaluatie.

De enquête, bestaande uit 17 verplichte en 11 facultatieve vragen, kon anoniem worden ingevuld. Daarbij gold slechts één beperking, namelijk dat de enquête per IP-adres maar éénmaal kon worden ingevuld. De volledig enquêteresultaten zijn terug te vinden in bijlagen C, D en E.

3.2 ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN (VRAAG 1 T/M 4)

In totaal hebben 1.089 opleiders de enquête afgerond en verstuurd. Dit is ongeveer één vijfde van de totale populatie van rijsscholen voor de categorie personenwagens. De resultaten kunnen representatief worden genoemd (zie Figuur 4 en Figuur 5) naar omvang en regioverdeling. De meerderheid van de respondenten betreft kleine rijsscholen.

Omvang rijsschool	2008 (#)	2008 (%)	enquête (#)	enquête (%)
Klein (0-50 kandidaten)	4.229	82%	651	60%
Middelgroot (51-250)	831	16%	361	33%
Groot (>250)	94	2%	77	7%
Totaal	5.154	100%	1.089	100%

Figuur 4: Omvang rijsscholen 2008 versus respondenten enquête naar aantal 1^o B-examens

Regio	2008 (#)	2008 (%)	enquête (#)	enquête (%)
Noord	577	10%	126	12%
Oost	1.032	19%	200	18%
West-Noord	1.372	25%	248	23%
West-Zuid	1.221	22%	265	24%
Zuid	1.318	24%	250	23%
Totaal	5.520	100%	1.089	100%

Figuur 5: Aantal rijsscholen 2008 versus respondenten enquête naar CBR-regio
(een rijsschool kan in meerdere regio's actief zijn, in de enquête is gevraagd naar de belangrijkste regio)

Uit de data (vraag 1) blijkt dat de meerderheid van de respondenten (57%) niet is aangesloten bij een branchevereniging. Van de 43% van de respondenten die wel lid is van een branchevereniging is de meerderheid lid van BOVAG Rijsscholen (vraag 2). Ongeveer een derde is aangesloten bij een andere branchevereniging, waarvan de meeste SRB (Stichting Rijsschoolbelangen) en Derijsschoolbranche.nl noemen. Daarnaast worden veel regionale verenigingen genoemd als de NAC, Bredase, Goosche Verkeersscholen Groep, etc.

3.3 RESERVEREN VAN HEREXAMENS NA ZAKKEN KANDIDAAT (VRAAG 5 EN 6)

PRINCIPE

Uitslag enquête

5. Wat vindt u van het principe dat u een herexamen pas kunt reserveren nadat een kandidaat gezakt is?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	56%	60%	53%	39%
Niet goed	42%	38%	45%	58%
Geen mening	2%	2%	2%	3%

Figuur 6: Het principe van het pas kunnen reserveren van een herexamen na zakken (vraag 5)

Interpretatie

Sinds de invoering van fase 1 kunnen herexamens pas worden gereserveerd als een kandidaat gezakt is. Dit houdt in dat herexamens alleen op naam kunnen worden gereserveerd. De meerderheid van de respondenten (56%) vindt dit principe goed (zie Figuur 6). Kleine rijsscholen beoordelen dit aanmerkelijk positiever dan grote rijsscholen.

ERVARING

Uitslag enquête

6. Hoe hebt u de periode sinds 1 april ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	26%	30%	20%	14%
Niet goed	49%	43%	56%	61%
Ik ervaar geen verschil	7%	9%	4%	1%
Anders, nl	19%	18%	20%	63%

Figuur 7: De ervaring tot nu toe met het reserveren van een herexamen op naam (vraag 6)

Interpretatie

Het merendeel van de respondenten (49%) ervaart de periode sinds 1 april als het gaat om het reserveren van een herexamen als niet goed (zie Figuur 7). Dit was te verwachten gezien de aanloopp problemen die zijn ervaren met het inregelen van de beschikbare capaciteit van het CBR en de relatief korte periode vanaf de start tot de periode van de enquête (18 mei tot 4 juni). 26% gaf aan het wel goed te hebben ervaren, 7% ervoer geen verschil en voor 19% lag het anders. Daarbij werd vaak aangegeven dat er nog geen herexamens waren afgenomen in deze periode of dat het te kort van kracht is om er een juiste mening over te kunnen geven. Ook werd deze toelichtingruimte meermaals gebruikt om enig ongenoegen van diverse aard en omvang te ventileren. Kleine rijsscholen ervaren de periode sinds 1 april als het gaat om het reserveren van een herexamen positiever dan middelgrote en grote rijsscholen.

3.4 VOORGESTELDE VERBETERINGEN FASE 1 (VRAAG 7 T/M 9)

VERBETEROORSTEL 1 - KOSTELOOS ANNULEREN BINNEN 24 UUR NA EEN RESERVERING

Uitslag enquête

7. Wilt u binnen 24 uur kosteloos kunnen annuleren (ongeacht de categorie)?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	81%	82%	81%	75%
Nee	13%	12%	14%	17%
Weet niet/geen mening	6%	5%	6%	8%

Figuur 8: Verbetering 1: het kosteloos annuleren van een reservering binnen 24 uur (vraag 7)

Interpretatie

De meerderheid van de respondenten (81%) is, ongeacht de grootte van de rijsschool of in welke regio men reserveert, positief over de mogelijkheid om een reservering binnen 24 uur weer te kunnen annuleren (zie Figuur 8). Hiermee krijgt de rijsschool de gelegenheid om een gereserveerd examentijdstip af te stemmen met de kandidaat, waarmee een groot knelpunt wordt opgelost.

VERBETEROORSTEL 2 - RUILING TELT ALLÉÉN VOOR INITIATIEFNEMER

Uitslag enquête

8. Als ruiling telt alleen voor initiatiefnemer, is dat dan een verbetering?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	54%	51%	56%	58%
Nee	34%	33%	36%	30%
Weet niet/geen mening	13%	15%	8%	12%

Figuur 9: Verbetering 2: ruiling telt alleen voor initiatiefnemer (vraag 8)

Interpretatie

Een gereserveerd herexamen mag maar eenmaal worden geruild. Deze ruiling telt nu zowel voor de initiatiefnemende kandidaat mee, als voor de kandidaat die aan de ruiling meewerkt. Op de vraag of het als verbetering wordt gezien de ruiling alleen te laten tellen voor de initiatiefnemer antwoordt 54% 'ja' en zegt 34% 'nee' (zie Figuur 9). 13% Weet het niet of heeft geen mening. Door dit verbetervoorstel in te voeren, kan de meewerkende kandidaat, indien gewenst, ook op eigen initiatief nogmaals eenmaal ruilen.

VERBETEROORSTEL 3 – OOK RUILEN ALS ER GEEN ANDERE KANDIDATEN BESCHIKBAAR ZIJN

Uitslag enquête

9. Wilt u een herexamen kunnen ruilen met een leeg blok (als u maar één kandidaat hebt)?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	90%	93%	89%	66%
Nee	3%	3%	3%	10%
Weet niet/geen mening	7%	4%	9%	23%

Figuur 10: Verbetering 3: ruiling ook mogelijk als er maar één kandidaat beschikbaar is (vraag 9)

Interpretatie

Voor het kunnen ruilen van een herexamen zijn binnen een rijkschool twee gezakte kandidaten nodig. Dit kan een probleem zijn voor kleine rijkscholen. Op het voorstel om dit knelpunt op te lossen reageert 90% positief (zie Figuur 10). Kleine en middelgrote rijkscholen zijn hierover aanzienlijk positiever dan grote rijkscholen. Grote rijkscholen zullen dit probleem in de praktijk niet ervaren.

3.5 INVOERING VAN DIGID (VRAAG 10 T/M 12)

BEKENDHEID MET DIGID

Uitslag enquête

10. Bent u bekend met DigiD?				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	54%	55%	50%	62%
Nee	18%	16%	21%	14%
Van gehoord, maar weet werking niet	29%	29%	29%	23%

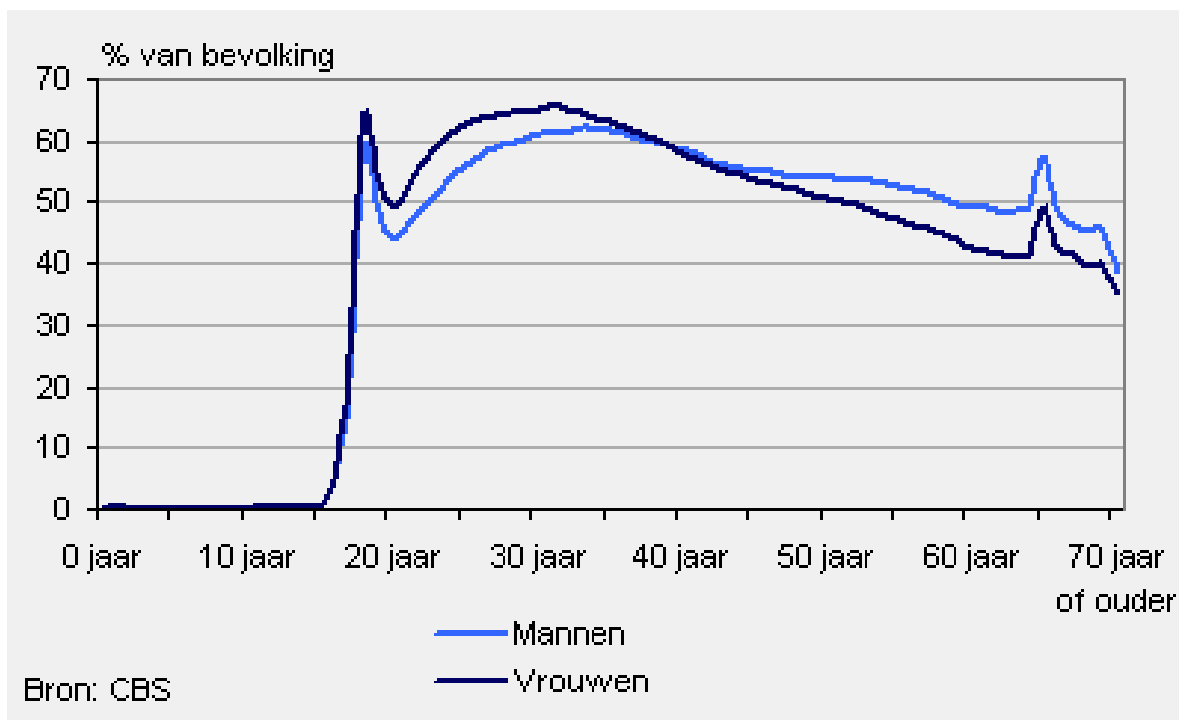
Figuur 11: Bekendheid met DigiD (vraag 10)

Interpretatie

Waar tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten in maart 2009 veel deelnemers aangaven niets van DigiD te weten, blijkt uit de enquête dat inmiddels het merendeel van de rijkscholen bekend is met DigiD (54%), of ervan heeft gehoord (29%) (zie Figuur 11).

Dit wordt ondersteund door een recent onderzoek⁵ van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) waaruit blijkt dat meer dan de helft van de volwassen Nederlanders op 1 juli 2008 een actieve DigiD had. Bij 18-jarigen blijkt dit zelfs meer dan 60% te zijn (zie Figuur 12).

⁵ Webmagazine CBS, 22 juni 2009



Figuur 12: DigiD bezit naar leeftijd en geslacht, 1 juli 2008 (Bron CBS)

COMMUNICATIEMIDDELEN MACHTIGEN MET DIGID

11. Wat hebt u nodig om uw leerling goed te informeren over het machtigen met DigiD?				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Internet (cbr.nl)	56%	56%	51%	74%
Een folder	79%	78%	80%	82%
Een digitale folder	38%	38%	37%	49%
Artikelen Reflector	20%	21%	17%	26%
Kranten en tv	43%	41%	43%	61%
Anders, nl	10%	9%	12%	10%

Figuur 13: Informatievoorziening machtigen met DigiD (vraag 11)

Interpretatie

Een groot gedeelte van de rijsscholen heeft behoefte aan een folder die zij aan hun leerling kunnen meegeven over het machtigen met DigiD (zie Figuur 13). In overleg met de brancheorganisaties BOVAG Rijsscholen, FAM en VRB is een flyer voor dit doel ontwikkeld (zie Bijlage F).

RESERVERING VAN THEORIE DOOR KANDIDAAT MET DIGID

Uitslag enquête

12. Vindt u dat kandidaten het theorie-examen ook moeten reserveren met DigiD?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	38%	39%	32%	51%
Nee	37%	34%	41%	34%
Weet niet/geen mening	26%	26%	27%	16%

Figuur 14: DigiD ook toepassen voor theoriereservering door de kandidaat zelf (vraag 12)

Interpretatie

Om het gebruik van DigiD door examenkandidaten te versnellen, heeft het CBR twee maatregelen voorgesteld. De eerste is door in fase 2 nog geen verplichting in te voeren voor het machtigen van de rijschool, maar hier wel een aantal voordelen voor de kandidaat aan te koppelen waarmee de transparantie wordt vergroot (zoals e-mailnotificatie bij reserveren of ruilen en het toesturen van een digitaal uitslagformulier). Als tweede maatregel kan DigiD ook worden ingevoerd bij de theoriereserveringen die door de kandidaat zelf worden gedaan. Een groot deel van de reserveringen wordt al door kandidaten zelf gedaan en betaald via iDeal. Hiervoor hebben ze tot heden alleen hun Burger Service Nummer (BSN) nodig en nog geen digitale legitimatie DigiD. Door deze digitale legitimatie ook bij het reserveren van theorie-examens in te voeren zullen kandidaten eerder in het opleidingstraject een DigiD aanvragen. De kans dat rijscholen bij het reserveren van praktijkexamens worden geconfronteerd met kandidaten die de rijschool nog niet hebben gemachtigd omdat ze nog niet over een DigiD beschikken, wordt hiermee verkleind. Met name grote rijscholen zien hier het voordeel van in (51% versus 38% van het totaal). 37% Van de rijscholen vindt dit niet nodig (zie Figuur 14).

3.6 INKOOPGEDRAG RIJSCHOLEN (VRAAG 13 T/M 15)

INKOOPGEDRAG 2007 EN 2008

Uitslag enquête

13. Hoe kocht u in 2007 en 2008 praktijkexamens B in?				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ver vooruit/ervaring	25%	15%	34%	69%
Op aantal kandidaten	53%	57%	51%	22%
Direct op naam	17%	22%	11%	6%
Anders, nl	5%	6%	5%	3%

Figuur 15: Inkoopgedrag rijsschool 2007 en 2008 (vraag 13)

Interpretatie

De resultaten wijzen uit dat de meeste respondenten in 2007 en 2008 examens gericht inkochten op basis van het aantal kandidaten in opleiding (zie Figuur 15). Grote rijsscholen kopen ver vooruit in op basis van ervaring. Middelgrote en kleine rijsscholen kopen in op basis van kandidaten in opleiding.

VERANDERING VAN INKOOPGEDRAG

Uitslag enquête

14. Hebt u uw inkoopwijze van 1e examens en TTT's veranderd sinds 1 april?				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	50%	45%	54%	69%
Nee	47%	51%	45%	30%
Weet niet/geen mening	3%	4%	1%	1%

Figuur 16: Verandering inkoopgedrag rijsschool 2009 (vraag 14)

15. Zo ja, wat is er veranderd aan uw inkoopwijze?				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Minder ex. ver vooruit	38%	33%	42%	48%
Meer gericht inkopen	23%	23%	22%	22%
Alleen op naam	21%	26%	16%	4%
Anders, nl	19%	18%	20%	26%

Figuur 17: Verandering inkoopgedrag 2009 (vraag 15)

Interpretatie

Dat grote rijscholen de wijziging in het systeem aan den lijve ondervinden, blijkt uit vraag 14 en 15 (Figuur 16 en Figuur 17). De meerderheid van de grote rijscholen (69%) heeft het inkoopgedrag van 1^e examens en toetsen aangepast.

Van de 50% van de respondenten die het inkoopgedrag het gewijzigd, geeft 38% aan minder examens ver vooruit in te kopen, gevolgd door 23% en 21% voor respectievelijk meer gericht inkopen en alleen nog op naam van de kandidaat reserveren (zie Figuur 17). Met name de kleine en middelgrote rijscholen zijn meer op naam van de kandidaat gaan inkopen, grote rijscholen kopen minder ver vooruit in (48%) of kopen meer gericht in voor de kandidaten in opleiding (48%).

Het bijgestelde reserveringsgedrag zal de reserveringstermijnen minder ver opstuwten.

3.7 WORDEN RESERVERINGSTERMIJNEN ALS KORTER ERVAREN? (VRAAG 16 EN 17)**ERVARING MET RESERVERINGEN 2007 EN 2008***Uitslag enquête*

16. Hebt u in 2007-2008 problemen gehad met inkopen van B-examens?				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	48%	52%	44%	36%
Nee	51%	47%	55%	64%
Weet niet/geen mening	1%	1%	1%	0%

Figuur 18: Ondervonden problemen in 2007 en 2008 per rijschoolgrootte (vraag 16)

16. Hebt u in 2007-2008 problemen gehad met inkopen van B-examens?						
Antwoord	totaal	N	O	WN	WZ	Z
Ja	48%	44%	38%	52%	55%	47%
Nee	51%	54%	60%	47%	44%	53%
Weet niet/geen mening	1%	2%	3%	1%	1%	0%

Figuur 19: Ondervonden problemen in 2007 en 2008 per regio (vraag 16)

Interpretatie

Kleine rijscholen geven aan in 2007 en 2008 meer problemen te hebben gehad met het reserveren van B-capaciteit dan middelgrote en grote rijscholen (zie Figuur 18).

Alleen in de regio's West-Zuid en West-Noord geeft de meerderheid van de respondenten aan problemen te hebben gehad met het reserveren van B-examens. Daar waren in voorgaande jaren de problemen met de reserveringstermijnen ook het hevigst (zie Figuur 19).

ERVARING RESERVERINGSTERMIJNEN VOORJAAR 2009

Uitslag enquête

17. Ervaart u de reserveringstermijnen B langer of korter dan in april 2008??				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Langer	56%	52%	60%	69%
Korter	9%	8%	9%	9%
Ik zie geen verschil	32%	35%	29%	19%
Weet niet/geen mening	4%	5%	2%	3%

Figuur 20: Beleving reserveringstermijnen in relatie tot 2008 (vraag 17)

Interpretatie

Om de perceptie van reserveringstermijnen te meten is gevraagd of rij scholen reserveringstermijnen als langer of korter ervaren in vergelijking tot voorgaande jaren. In 2007 en 2008 liepen in het voorjaar de reserveringstermijnen gemiddeld op tot wel 12 weken, terwijl de reserveringstermijnen nu aanzienlijk lager liggen (zie Figuur 1). De politiek drong er bij het CBR op aan dat de reserveringstermijnen op acceptabel niveau moesten worden gebracht, én gehouden. Opvallend is daarom de uitkomst op deze vraag, waarbij een kleine meerderheid aangeeft geen problemen te hebben ondervonden in 2007 en 2008.

Op de vraag of de rij scholen reserveringstermijnen als langer of korter ervaren in vergelijking tot vorig jaar, geeft de meerderheid (56%) langer aan. Bij kleine rij scholen is dit 52%, bij grote rij scholen zelfs 69% (zie Figuur 20). Dit kan in belangrijke mate te maken hebben met het inperken van de flexibiliteit. Met name grote rij scholen konden voorheen ver van te voren ook de capaciteit voor herexamens zonder grote risico's inkopen.

3.8 COMMUNICATIE (VRAAG 18 T/M 28)

De communicatie aangaande de introductie van de Aanpak reserveringstermijnen is niet goed van start gegaan. Rij scholen waren inhoudelijk onvoldoende op de hoogte van het convenant en de beweegredenen om dit op te stellen. Het CBR heeft vanaf februari 2009 alles op alles gezet om de rij scholen beter te informeren. Vraag 18 tot en met 28 van de enquête gaan over de ingezette communicatiemiddelen. Doel is hiermee de communicatie met de doelgroep te verbeteren.

Om de respondenten niet onnodig te belasten waren deze enquêtevragen facultatief. Opleiders konden na het beantwoorden van de eerste 17 vragen de antwoorden versturen.

Ruim duizend respondenten hebben desondanks de moeite genomen te antwoorden op de vragen over de communicatie.

COMMUNICATIEMIDDELEN

Uitslag enquête

18. De 2 brieven die het CBR in februari 2009 verstuurd over de Aanpak in het algemeen en fase 1				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	29%	33%	22%	28%
Matig	47%	45%	52%	41%
Slecht	21%	20%	24%	24%
Weet niet/geen mening	3%	3%	3%	8%

Figuur 21: Waardering van de brieven die het CBR verstuurd (vraag 18)

19. De flyer (bijgevoegd bij de eerste CBR-brief in februari) waarop de Aanpak werd samengevat				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	35%	37%	30%	39%
Matig	44%	44%	47%	32%
Slecht	17%	15%	19%	21%
Weet niet/geen mening	4%	4%	4%	8%

Figuur 22: Waardering van de flyer die het CBR verstuurd (vraag 19)

20. De gratis helpdesk (0800-0099) die van 9 maart tot 10 april operationeel was				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	17%	20%	13%	12%
Matig	22%	21%	24%	14%
Slecht	37%	32%	42%	54%
Weet niet/geen mening	25%	27%	21%	20%

Figuur 23: Waardering van de gratis helpdesk (vraag 20)

21. De FAQ (veelgestelde vragen en antwoorden) op TOP internet				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	27%	27%	27%	25%
Matig	40%	40%	43%	36%
Slecht	12%	12%	11%	23%
Weet niet/geen mening	20%	21%	19%	16%

Figuur 24: Waardering van de FAQ (vraag 21)

22. De CBR-informatiebijeenkomsten in de maand maart				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	22%	30%	28%	28%
Matig	31%	32%	29%	32%
Slecht	17%	14%	20%	23%
Weet niet/geen mening	23%	23%	23%	17%

Figuur 25: Waardering van de CBR-informatiebijeenkomsten in maart (vraag 22)

23. De artikelen in Reflector vanaf januari 2009 tot heden				
Antwoord	Totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	36%	40%	31%	24%
Matig	44%	43%	46%	37%
Slecht	13%	11%	15%	15%
Weet niet/geen mening	8%	5%	8%	24%

Figuur 26: Waardering van de artikelen in Reflector (vraag 23)

24. De berichten op TOP internet				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Goed	42%	43%	42%	36%
Matig	42%	41%	43%	43%
Slecht	12%	11%	14%	14%
Weet niet/geen mening	4%	5%	1%	7%

Figuur 27: Waardering van de berichten op TOP internet (vraag 24)

Interpretatie

De afzonderlijke communicatie-inspanningen, zoals de brieven, de flyer, de artikelen in Reflector en de FAQ, scoren grotendeels matig (zie Figuur 21 t/m Figuur 24). Daar staat tegenover dat deze middelen door ongeveer een derde van de respondenten als 'goed' wordt beoordeeld.

De gratis helpdesk scoorde slecht. Een kwart van de opleiders vulde in niet van het bestaan van de helpdesk te weten. Wellicht dat de verwachtingen van de rijsscholen ten aanzien van de helpdesk niet overeen kwamen met de opzet. De helpdesk was bedoeld voor informatievoorziening, terwijl er ook verzoeken voor extra examencapaciteit in specifieke examenplaatsen werden gedaan.

De 84 bijeenkomsten die het CBR in maart organiseerde scoorden in meerderheid matig tot goed. Een kwart van de respondenten heeft er geen mening over (zie Figuur 25). Er is niet gevraagd of de respondenten daadwerkelijk een informatiebijeenkomst hebben bezocht. Ook de artikelen over de Aanpak reserveringstermijnen (zie bijlage A voor de onderwerpen) scoren matig tot goed in de enquête. Daarbij lijken kleine rijsscholen het meer te waarderen dan grote rijsscholen (zie Figuur 26).

De berichten op TOP internet scoorden even vaak goed als matig (42%, zie Figuur 27). Gezien de lage score bij 'Weet niet/geen mening' kan men stellen dat deze berichten niet onopgemerkt zijn gebleven.

Een aandachtspunt bij de volgende enquête betreft de indeling in de antwoordcategorieën. In plaats van de onderverdeling "Goed/Matig/Slecht" moet onderzocht worden of een wijziging van antwoordmogelijkheden wenselijk is (bijvoorbeeld "Goed/Voldoende/Onvoldoende" of een cijfer van 0-10).

MATE WAARIN RIJSCHOLEN ZIJN GEÏNFORMEERD OVER DE AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

Uitslag enquête

25. Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over de gehele Aanpak reserveringstermijnen?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	48%	48%	47%	46%
Nee	43%	42%	45%	45%
Weet niet/geen mening	9%	9%	9%	9%

Figuur 28: Zijn rijsscholen voldoende geïnformeerd over de gehele Aanpak (vraag 25)

26. Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over wat de invoering van fase 1 voor u betekent?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	60%	59%	64%	49%
Nee	32%	34%	28%	41%
Weet niet/geen mening	8%	7%	9%	9%

Figuur 29: Zijn rijsscholen voldoende geïnformeerd over fase 1 (vraag 26)

Interpretatie

Gezien de matige waardering van de individuele middelen is de uitkomst van vragen 25 en 26 verrassend. De meerderheid van de respondenten (48%) antwoordt op de vraag "Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over de gehele Aanpak reserveringstermijnen?" bevestigend (zie Figuur 28). Ook op de vraag of de rijsscholen tot nu toe voldoende zijn geïnformeerd over wat de invoering van fase 1 voor hen betekent, antwoordt de meerderheid (60%) bevestigend (zie Figuur 29).

De resultaten tonen de noodzaak aan om de rijsscholen goed te informeren over de achtergrond en consequenties van de veranderingen zoals zijn voorzien met de invoering van fase 3.

BEGRIP CBR VOOR ONDERVONDEN PROBLEMEN

Uitslag enquête

27. Bent u begripvol behandeld door het CBR als u een probleem had met de maatregelen zoals ze gelden sinds 1 april?				
Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
Ja	37%	39%	36%	36%
Nee, want	29%	24%	35%	39%
Weet niet/geen mening	34%	37%	29%	25%

Figuur 30: waardering voor behandeling door het CBR bij problemen sinds 1 april (vraag 27)

27. Bent u begripvol behandeld door het CBR als u een probleem had met de maatregelen zoals ze gelden sinds 1 april?						
Antwoord	totaal	N	O	WN	WZ	Z
Ja	37%	41%	35%	37%	36%	40%
Nee, want	29%	25%	29%	34%	30%	24%
Weet niet/geen mening	34%	34%	36%	30%	34%	36%

Figuur 31: waardering voor behandeling door het CBR bij problemen sinds 1 april (vraag 27)

Interpretatie

Veel rijscholen nemen contact op met het CBR als ze problemen hebben. Om te achterhalen of ze begripvol behandeld zijn is deze vraag opgenomen in de enquête. De meerderheid van de respondenten geeft aan begripvol te zijn behandeld of heeft geen mening (zie Figuur 30). Er zijn hierin nauwelijks verschillen per regio (zie Figuur 31). Van de grote rijscholen geeft een groter gedeelte aan niet begripvol te zijn behandeld (39%), tegen 24% van de kleine rijscholen. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor het CBR.

4 SAMENVATTING EN CONCLUSIE EVALUATIE FASE 1

INLEIDING

In 2007 en 2008 zijn de reserveringstermijnen voor praktijkexamens personenauto in bepaalde perioden (vooral het hoogseizoen in het tweede kwartaal) onacceptabel lang geweest. De hierop genomen maatregelen werken slechts tijdelijk. Daarom heeft het CBR in overleg met de brancheorganisaties BOVAG Rijscholen en FAM de "Aanpak reserveringstermijnen" ontwikkeld, waarmee de reserveringstermijnen structureel onder controle moeten worden gebracht.

Kern van de Aanpak reserveringstermijnen is dat examens alleen op naam van de kandidaat kunnen worden gereserveerd. Het invoeren van reserveren op naam betekent een beperking van de flexibiliteit voor de rijsschool. Maar juist deze flexibiliteit maakte de reserveringstermijnen onbeheersbaar.

De Aanpak reserveringstermijnen heeft grote automatiseringsaanpassingen in TOP internet en de daaraan gekoppelde ICT-systemen tot gevolg. Om deze reden is gekozen voor een gefaseerde aanpak. De planning is erop gericht om in het najaar van 2009 de volledige Aanpak reserveringstermijnen te hebben geïmplementeerd, zodat de reserveringstermijnen in het voorjaar van 2010 beheersbaar moeten kunnen blijven.

Het is een proef voor de duur van 1 jaar, waarbij tussentijds wordt geëvalueerd en waar nodig wordt bijgesteld. Na afloop van de proef wordt bezien of de nieuwe reserveringssystematiek definitief wordt ingevoerd.

Bij de introductie van de Aanpak reserveringstermijnen zijn tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten in maart 2009 door rijsscholen suggesties gedaan ter verbetering van de Aanpak reserveringstermijnen. De eerste twee betreffen aanpassingen van artikel 11 en artikel 18 van het convenant. Daarnaast zijn er door rijsscholen drie voorstellen gedaan om rijsschoolhouders meer flexibiliteit te geven bij het reserveren van B-examens. Het CBR ondersteunt deze verbetervoorstellen, maar kon vanwege de noodzakelijke technische aanpassingen aan de ICT-systemen deze niet direct per 1 april 2009 implementeren. Sindsdien zijn benodigde ICT-aanpassingen gebouwd en uitvoerig getest. Uit de reacties van de brancheorganisaties en de resultaten van de enquête (zie §3.4) blijkt dat voor de verbetervoorstellen veel draagvlak is. Met de invoering van de drie verbeteringen in juli 2009 wordt de implementatie van fase 1 afgerond.

Dit rapport betreft de evaluatie van fase 1 van de Aanpak reserveringstermijnen en is gebaseerd op de periode van 1 april 2009 tot eind mei 2009. De evaluatie bestaat uit twee onderdelen:

- De effecten van de invoering fase 1 op de reserveringstermijnen in deze periode;
- De ervaring van rijsschoolhouders voortkomend uit een enquête onder rijsscholen die in de periode van 18 mei tot en met 4 juni 2009 is ingevuld door 1.089 respondenten.

Het CBR is voornemens om deze zomer een tweede enquête onder rijsscholen uit te voeren, waarbij de ervaringen over een langere periode kunnen worden gemeten. Met de drie brancheorganisaties is afgesproken dat met de tweede enquête in de zomer van 2009 tevens zal worden gemeten of verbeteringen het beoogde effect hebben.

EFFECTEN INVOERING FASE 1

- Aanvankelijk heeft het CBR grote weerstand tegen de Aanpak reserveringstermijnen ondervonden, met name vanuit kleine rijsscholen die zich niet vertegenwoordigd voelden door de ondertekenaars van het convenant. Een belangrijke oorzaak van deze weerstand is gelegen in de gebrekkige communicatie over de totstandkoming en betekenis van het convenant;
- De 84 informatiebijeenkomsten van het CBR zijn matig bezocht. Dit kan te maken hebben met het feit dat deze pas kort van te voren waren gepland. Na uitleg en discussie was de sfeer na afloop overwegend positief kritisch;
- Inmiddels is er een derde brancheorganisatie opgericht, de VRB, waarmee het CBR periodiek constructief overleg voert. De VRB heeft zich ontwikkeld tot een volwaardig gesprekspartner ten aanzien van de Aanpak reserveringstermijnen. Een grotere vertegenwoordiging van rijsscholen via een van de brancheorganisaties is voor het CBR van groot belang voor het signaleren van knelpunten en de verbetering van de dienstverlening;
- De gemiddelde reserveringstermijnen voor het praktijkexamen personenauto zijn sterk gedaald ten opzichte van het voorjaar van 2007 en van 2008. Daar waar het CBR in het voorjaar van 2007 en 2008 nog te maken had met een landelijk gemiddelde reserveringstermijn van rond de 12 weken, ligt die nu voor 1^e examens en toetsen gemiddeld onder de 7 weken en voor herexamens gemiddeld onder de 5 weken;
- Alhoewel de gemiddelde reserveringstermijnen voldoen aan de gestelde normen, hebben diverse examenplaatsen voor 1^e examens te kampen met te lange reserveringstermijnen;
- De knelpunten ten aanzien van reserveringstermijnen 1^e examens worden veroorzaakt door de gefaseerde invoering, de periode waarin fase 1 is ingevoerd (het hoogseizoen), het inregelen van de benodigde capaciteit voor 1^e examens en toetsen versus herexamens, het ondanks de recessie toegenomen aantal kandidaten en de ruime mate van reservering door rijsscholen (resultierend in een hoger aandeel vrijwillige tussentijdse toetsen);
- Het CBR heeft hierop diverse maatregelen genomen waaronder (verplicht) overwerk van examinatoren, het bieden van de mogelijkheid aan rijsscholen tot het kosteloos terug geven van capaciteit en het verlagen van de beschikbare reserveringsruimte per rijsschool. De reserveringstermijnen voor 1^e examens blijven desondanks onder druk staan. Indien reserveringstermijnen zijn opgelopen blijkt uit ervaring dat het weer lang duurt voordat deze weer afnemen.

ERVARING VAN RIJSSCHOLEN UIT ENQUÊTE

- Sinds de invoering van fase 1 kunnen herexamens pas worden gereserveerd als een kandidaat gezakt is. Dit houdt in dat herexamens alleen op naam kunnen worden gereserveerd. De meerderheid van de respondenten (56%) vindt dit principe goed (zie Figuur 6). Kleine rijsscholen beoordelen dit aanmerkelijk positiever dan grote rijsscholen;
- 49% Van de respondenten ervaart de periode sinds 1 april als het gaat om het reserveren van een herexamen als niet goed. Ook hier zijn kleine rijsscholen aanmerkelijk positiever dan grote rijsscholen. Dit zou kunnen worden verklaard, uit de constatering dat grote rijsscholen veel meer gewend waren om examencapaciteit ver vooruit in te kopen. Met de getroffen maatregelen hebben alle rijsscholen in principe evenveel kans om de beschikbare capaciteit te reserveren;
- De drie voorgestelde verbeteringen om rijsschoolhouders meer flexibiliteit te geven bij het reserveren van B-examens worden door de meerderheid als verbetering gezien.
- Het inkoopgedrag van rijsscholen is als gevolg van de invoering van fase 1 bijgesteld. Met name kleine en middelgrote rijsscholen zijn meer op naam gaan inkopen. Grote rijsscholen kopen minder

ver vooruit in of kopen meer gericht in voor de kandidaten in opleiding. Het bijgestelde reserveringsgedrag zal de reserveringstermijnen minder ver opstuwten.

- Kleine rijsscholen geven aan in 2007 en 2008 meer problemen te hebben gehad met het reserveren dan grote rijsscholen.
- De meerderheid van de rijsscholen (56%) ervaart de reserveringstermijnen als langer dan in april 2008, terwijl de reserveringstermijnen aantoonbaar korter zijn. Bij kleine rijsscholen is dit 52%, bij grote rijsscholen zelfs 69%. Dit kan in belangrijke mate te maken hebben met het inperken van de flexibiliteit. Met name grote rijsscholen konden voorheen ver van te voren ook de capaciteit voor herexamens zonder grote risico's inkopen.
- Uit de reacties blijkt dat rijsscholen na de invoering van fase 1 reeds verwacht hadden dat ook de reserveringstermijnen van 1^e examens structureel onder de 7 weken zouden blijven. Dit resultaat wordt echter pas verwacht na de invoering van fase 3.
- Het CBR heeft aanvankelijk tekort geschoten in de communicatie over de Aanpak reserveringstermijnen. De inhaalslag vanaf februari wordt matig gewaardeerd. Dit kan een rol spelen bij het negatieve sentiment ten aanzien van de eerste resultaten van de Aanpak reserveringstermijnen.
- Van de respondenten geeft 48% aan voldoende te zijn geïnformeerd over de gehele Aanpak reserveringstermijnen en 60% over de invoering van fase 1. Dit is voor het CBR aanleiding om de voorgenomen communicatie over het vervolgtraject kritisch te bekijken.

CONCLUSIE

De grote mate van flexibiliteit bij het inkopen van examens, waaronder de volledige uitwisselbaarheid tussen 1^e examens en tussentijdse toetsen en de mogelijkheid tot het onbepaald etaleren van te ruim ingekochte capaciteit maken reserveringstermijnen voor het CBR moeilijk beheersbaar. Dit leidt in het hoogseizoen tot sterk oplopende reserveringstermijnen.

Hoewel met de invoering van fase 1 slechts een relatief kleine stap is gezet op weg naar structureel acceptabele reserveringstermijnen, werkt de maatregel wel, ondanks de in dit rapport gesignaleerde aanloopproblemen.

Na het invoeren van fase 1 van de Aanpak reserveringstermijnen, het reserveren van herexamens op naam met de mogelijkheid tot slechts éénmaal ruilen per kandidaat, blijken de reserveringstermijnen voor herexamens beheersbaar, terwijl dit voor 1^e examens en toetsen nog niet het geval is. Dit onderschrijft de noodzaak tot het invoeren van reserveren op naam voor alle praktijkexamens personenauto.

5 BIJLAGEN

A. FASERING EN PLANNING

Geplande invoeringsdatum	Gericht op rijschool	Gericht op kandidaat
01/04/'09	<p><i>Herexamens op naam (fase 1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Herexamens uitsluitend op naam te reserveren • Een gereserveerd herexamen kan niet worden geëtaleerd • Een gereserveerd herexamen mag slechts eenmaal worden geruild 	
06/07/'09	<p><i>Verbeteringen om flexibiliteit rijschool te vergroten (fase 1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Een gereserveerd examen kan binnen 1 dag worden geannuleerd 	<p><i>Vergroten transparantie kandidaat reserveringsproces (fase 2)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Invoering mijn.cbr.nl • Kandidaat kan rijschool machtigen (met DigiD) • Kandidaat wordt per e-mail door het CBR geïnformeerd over reservering of ruiling en ontvangt het uitslagformulier digitaal
20/07/'09	<p><i>Verbeteringen om flexibiliteit rijschool te vergroten (fase 1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij ruiling van een herexamen telt dit alleen voor de initiatiefnemer • Ruiling wordt ook mogelijk indien slechts één herexamenkandidaat beschikbaar is (kleine rijschool) 	
okt '09	<p><i>Alle examens op naam (fase 3)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Herexamens uitsluitend op naam te reserveren • 1^e examens en toetsen uitsluitend op naam te reserveren (tot 7 weken voor de examendatum kan beperkt naamloos worden gereserveerd, met name bedoeld om compactopleidingen in specifieke perioden mogelijk te maken) • Invoering garantieregeling. Op verzoek van de rijschool deelt het CBR het tijdstip voor een eerste examen in de zevende week en voor een herexamen in de vijfde week in, op voorwaarde dat voldoende capaciteit beschikbaar is. Mocht er in deze week onvoldoende capaciteit beschikbaar zijn, dan deelt het CBR de examens met voorrang in op de eerstvolgende vrije plek 	<ul style="list-style-type: none"> • Kandidaat moet rijschool machtigen (met DigiD) • Geen nieuwe reserveringen zonder machtiging mogelijk

In tegenstelling tot fase 1 en fase 3, is fase 2 niet gericht op de rijschool en heeft het geen consequenties voor het reserveren van examens. Fase 2 is op vrijwillige basis gericht op het vergroten van de transparantie richting de kandidaat en heeft geen enkele beperking voor de flexibiliteit van de rijschool tot gevolg.

B. COMMUNICATIE ACTIVITEITEN

- **Brieven en flyer:** Op 20 februari 2009 heeft het CBR een eerste brief gestuurd met algemene uitleg over de achtergrond van de Aanpak reserveringstermijnen: waarom doen we dit, waarom op deze manier en waarom op dit tijdstip? Bij deze eerste brief zat een flyer waarop stap-voor-stap in beeld is gebracht wat er wanneer gaat veranderen voor een rijkschool.
In een tweede brief, die rijkscholen eind februari ontvingen, werden de rijkscholen geïnformeerd over de concrete gevolgen van fase 1 voor de rijkschool.
Medio mei kondigde het CBR per brief aanvullende maatregelen aan om de reserveringstermijnen omlaag te brengen.
- **Informatiebijeenkomsten van het CBR:** In de maand maart 2009 organiseerde het CBR 84 informatiebijeenkomsten op CBR-locaties door het hele land. Om het zo toegankelijk mogelijk te maken, konden rijkscholen zonder aanmelding bij iedere gewenste sessie 'aanschuiven'. Deze bijeenkomsten werden bezocht door ongeveer 1.100 opleiders. Aan het begin van iedere bijeenkomst werd de stemming gepeild, er volgde een presentatie die eindigde met een uitgebreide vragenronde. En hoewel de sfeer tijdens de bijeenkomsten overwegend kritisch was, bleek bij de peiling aan het einde van de sessies dat de opleiders, hoewel nog steeds kritisch, de Aanpak reserveringstermijnen wel een kans wilden geven.
- **Informatiebijeenkomsten van de BOVAG:** Ook brancheorganisatie BOVAG Rijkscholen belegde een viertal bijeenkomsten. Ze vonden plaats in Bunnik, Arnhem, Eindhoven en Assen. Een directielid van het CBR nam een deel van de presentatie voor zijn rekening. In totaal bezochten ongeveer 140 opleiders (waarmee 100 rijkscholen vertegenwoordigd waren) een BOVAG-bijeenkomst over de Aanpak reserveringstermijnen. De sfeer was vergelijkbaar met de CBR-bijeenkomsten: positief kritisch en bereid het nieuwe systeem een kans te geven.
- **Gratis helpdesk.** Van 9 maart tot 9 april 2009 konden rijkscholen op kantoordagen van 08.00 uur tot 19.00 uur en op zaterdagochtend tot 13.00 uur via het gratis telefoonnummer 0800 – 00 99 al hun vragen over de Aanpak reserveringstermijnen stellen. Hiervoor maakte het CBR gebruik van het in call centers gespecialiseerde bureau SNT. In de periode dat de helpdesk operationeel was werden door de helpdesk een kleine 3.000 telefoontjes behandeld. De meeste vragen gingen over herexamens die al waren gereserveerd vanaf 1 april, de ingangsdatum van fase 1 van de nieuwe reserveringsmethodiek, en de codes voor herexamens. Na sluiting van de helpdesk werden de telefonische vragen in de lokale CBR-kantoren afgehandeld.
- **TOP Internet.** Dit medium gebruikt het CBR o.a. voor de korte nieuwsberichten aan rijkscholen. In februari werden de rijkscholen geïnformeerd over het communicatietraject betreffende de Aanpak reserveringstermijnen. Verder konden rijkscholen direct kennis nemen van de nieuwe codes voor herexamens, tips en adviezen over gratis etaleren of het bijstellen van het quotum voor rijkscholen. Ook werden convenant, persbericht, brieven en de FAQ's (frequently asked questions) gepubliceerd.
- **FAQ.** Bij de introductie van de Aanpak reserveringstermijnen is een lijst met veelvoorkomende vragen en antwoorden daarop in samenwerking met BOVAG Rijkscholen en FAM samengesteld en gepubliceerd. Er zijn twee updates geweest van deze vraag en antwoordlijst.
- **Reflector.** In dit maandblad voor de rijkschoolbranche is vanaf januari 2009 maandelijks bericht over de Aanpak reserveringstermijnen:
 - Januari: nieuw reserveringssysteem op komst
 - Maart: Nieuw reserveringssysteem start 1 april
 - Maart: voorlichting over Aanpak reserveringstermijnen
 - April: Reserveren op naam om wachttijden te verkorten
 - Mei: Fase 1 ingevoerd, en nu?
 - Maart: Beknopte samenvatting Aanpak reserveringssystemen
 - Maart: waarom reserveren op naam?
 - April: Aan de slag met DigiD
 - April: Begrip voor Aanpak reserveringstermijnen
 - Juni: Rijkschool machtigen vanaf juli

C. RESULTATEN ENQUÊTE PER VRAAG

Nr	Vraag	Antwoord	#	%
1	Is uw rijschool aangesloten bij een branchevereniging?	ja	464	43%
		nee	625	57%
2	Zo ja, welke	BOVAG	291	63%
		FAM	5	1%
		BOVAG+FAM	14	3%
		Anders, nl	154	33%
3	Hoeveel eerste B-examens nam u in 2008 af?	0-50	651	60%
		51-250	361	33%
		>250	77	7%
4	In welke regio neemt u meestal de examens af?	Noord	126	12%
		Oost	200	18%
		West-Noord	248	23%
		West-Zuid	265	24%
		Zuid	250	23%
5	Wat vindt u van het principe dat u een herexamen pas kunt reserveren nadat een kandidaat gezakt is?	Goed	608	56%
		Niet goed	458	42%
		Geen mening	23	2%
6	Hoe hebt u de periode sinds 1 april ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?	Goed	281	26%
		Niet goed	529	49%
		Ik ervaar geen verschil	72	7%
		Anders, nl	207	19%
7	Zou u de mogelijkheid willen hebben om een examenreservering (maakt niet uit voor welke examencategorie) binnen 24 uur kosteloos te kunnen annuleren?	Ja	886	81%
		Nee	142	13%
		Weet niet/geen mening	61	6%
8	Sinds 1 april kunt u een herexamen nog maar één keer ruilen tegen een ander herexamen. Vindt u het een verbetering als de ruil alleen telt voor degene die als eerste wil ruilen (initiatiefnemer), waardoor de kandidaat die meewerkt aan de ruil zelf ook nog één keer kan ruilen?	Ja	583	54%
		Nee	368	34%
		Weet niet/geen mening	138	13%
9	Het kan nu gebeuren dat een kleine rijschool maar één herexamenkandidaat beschikbaar heeft. Deze kan in de huidige situatie dus niet ruilen. Zou u de mogelijkheid willen hebben om, als u voor een herexamen maar één kandidaat hebt, te kunnen ruilen met een leeg blok?	Ja	979	90%
		Nee	38	3%
		Weet niet/geen mening	72	7%
10	Bent u bekend met DigiD?	Ja	587	54%
		Nee	191	18%
		Van gehoord, maar weet werking niet	311	29%
11	Wat hebt u nodig om uw leerling goed te informeren over het machtigen met DigiD?	Informatie op internet	607	56%
		Een folder	861	79%
		Een digitale folder	419	38%
		Artikelen in Reflector	216	20%
		Informatie via kranten en tv	468	43%
		Anders, nl	111	10%
12	Vindt u het een goed idee dat kandidaten, die zélf hun CBR-theorie-examen reserveren, dat ook moeten doen met DigiD?	Ja	411	38%
		Nee	398	37%
		Weet niet/geen mening	280	26%
13	Hoe kocht u in 2007 en 2008 praktijkexamens B in?	Ver vooruit/ervaring	273	25%
		Op aantal kandidaten	573	53%
		Direct op naam	185	17%
		Anders, nl	58	5%

Nr	Vraag	Antwoord	#	%
14	Hebt u uw manier van inkopen van 1e examens en TTT veranderd, doordat u sinds 1 april 2009 herexamens alleen nog op naam kunt inkopen?	Ja	543	50%
		Nee	517	47%
		Weet niet/geen mening	29	3%
15	Als uw inkoopgedrag voor 1e examens en TTT's is veranderd sinds 1 april, kunt u dan aangeven wat er is veranderd aan de manier waarop u inkoop?	Minder ex. ver vooruit	213	38%
		Meer gericht inkopen	129	23%
		Alleen op naam	117	21%
		Anders, nl	109	19%
16	Hebt u in 2007 en 2008 problemen gehad met het inkopen van B-capaciteit?	Ja	525	48%
		nee	554	51%
		Weet niet/geen mening	12	1%
17	Zijn de reserveringstermijnen voor praktijkexamens B in uw examenlocatie naar uw mening langer of korter vergeleken met dezelfde periode (april) vorig jaar? De termijnen zijn:	Langer	607	56%
		Korter	94	9%
		Ik zie geen verschil	347	32%
		Weet niet/geen mening	43	4%
18	De twee brieven die het CBR in februari 2009 verstuurdde over de Aanpak in het algemeen en fase 1	Goed	307	29%
		Matig	499	47%
		Slecht	226	21%
		Weet niet/geen mening	35	3%
19	De flyer (bijgevoegd bij de eerste CBR-brief in februari) waarop de Aanpak werd samengevat	Goed	369	35%
		Matig	470	44%
		Slecht	177	17%
		Weet niet/geen mening	47	4%
20	De gratis helpdesk (0800-0099) die van 9 maart tot 10 april operationeel was:	Goed	181	17%
		Matig	231	22%
		Slecht	389	37%
		Weet niet/geen mening	263	25%
21	De FAQ (veelgestelde vragen en antwoorden) op TOP internet	Goed	285	27%
		Matig	427	40%
		Slecht	130	12%
		Weet niet/geen mening	215	20%
22	De CBR-informatiebijeenkomsten in de maand maart	Goed	311	29%
		Matig	332	31%
		Slecht	179	17%
		Weet niet/geen mening	241	23%
23	De artikelen in Reflector vanaf januari 2009 tot heden	Goed	381	36%
		Matig	461	44%
		Slecht	135	13%
		Weet niet/geen mening	82	8%
24	De berichten op TOP internet	Goed	448	42%
		Matig	447	42%
		Slecht	127	12%
		Weet niet/geen mening	40	4%
25	Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over de gehele Aanpak?	Ja	504	48%
		Nee	456	43%
		Weet niet/geen mening	96	9%
26	Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over wat de invoering van fase 1 voor u betekent?	Ja	640	60%
		Nee	344	32%
		Weet niet/geen mening	80	8%
27	Bent u begripvol behandeld door het CBR als u een probleem had met de maatregelen zoals ze gelden sinds 1 april?	Ja	397	37%
		Nee, want	307	29%
		Weet niet/geen mening	361	34%
28	Kunt u aangeven hoe wij onze voorlichting over de Aanpak reserveringstermijnen kunnen verbeteren?	Ja, door	525	50%
		Nee	528	50%

D. RESULTATEN ENQUÊTE NAAR OMVANG RIJSCHOOL

Nr	Vraag	Antwoord	totaal	0-50	51-250	>250
				1e examens	1e examens	1e examens
1	Is uw rijkschool aangesloten bij een branchevereniging?	ja	43%	36%	48%	70%
		nee	57%	64%	52%	30%
2	Zo ja, welke	BOVAG	63%	58%	64%	78%
		FAM	1%	0%	1%	6%
		BOVAG+FAM	3%	1%	6%	4%
		Anders, nl	33%	41%	29%	13%
3	Hoeveel eerste B-examens nam u in 2008 af?	0-50	60%			
		51-250	33%			
		>250	7%			
4	In welke regio neemt u meestal de examens af?	Noord	12%	12%	12%	8%
		Oost	18%	17%	22%	13%
		West-Noord	23%	25%	19%	22%
		West-Zuid	24%	24%	24%	35%
		Zuid	23%	23%	23%	22%
5	Wat vindt u van het principe dat u een herexamen pas kunt reserveren nadat een kandidaat gezakt is?	Goed	56%	60%	53%	39%
		Niet goed	42%	38%	45%	58%
		Geen mening	2%	2%	2%	3%
6	Hoe hebt u de periode sinds 1 april ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?	Goed	26%	30%	20%	14%
		Niet goed	49%	43%	56%	61%
		Ik ervaar geen verschil	7%	9%	4%	1%
		Anders, nl	19%	18%	20%	63%
7	Zou u de mogelijkheid willen hebben om een examenreservering (maakt niet uit voor welke examencategorie) binnen 24 uur kosteloos te kunnen annuleren?	Ja	81%	82%	81%	75%
		Nee	13%	12%	14%	17%
		Weet niet/geen mening	6%	5%	6%	8%
8	Sinds 1 april kunt u een herexamen nog maar één keer ruilen tegen een ander herexamen. Vindt u het een verbetering als de ruil alleen telt voor degene die als eerste wil ruilen (initiatiefnemer), waardoor de kandidaat die meewerkt aan de ruil zelf ook nog één keer kan ruilen?	Ja	54%	51%	56%	58%
		Nee	34%	33%	36%	30%
		Weet niet/geen mening	13%	15%	8%	12%
9	Het kan nu gebeuren dat een kleine rijkschool maar één herexamenkandidaat beschikbaar heeft. Deze kan in de huidige situatie dus niet ruilen. Zou u de mogelijkheid willen hebben om, als u voor een herexamen maar één kandidaat hebt, te kunnen ruilen met een leeg blok?	Ja	90%	93%	89%	66%
		Nee	3%	3%	3%	10%
		Weet niet/geen mening	7%	4%	9%	23%
10	Bent u bekend met DigiD?	Ja	54%	55%	50%	62%
		Nee	18%	16%	21%	14%
		Van gehoord, maar weet werking niet	29%	29%	29%	23%
11	Wat hebt u nodig om uw leerling goed te informeren over het machtigen met DigiD?	Informatie op internet	56%	56%	51%	74%
		Een folder	79%	78%	80%	82%
		Een digitale folder	38%	38%	37%	49%
		Artikelen in Reflector	20%	21%	17%	26%
		Informatie via kranten en tv	43%	41%	43%	61%
		Anders, nl	10%	9%	12%	10%
12	Vindt u het een goed idee dat kandidaten, die zélf hun CBR-theorie-examen reserveren, dat ook moeten doen met DigiD?	Ja	38%	39%	32%	51%
		Nee	37%	34%	41%	34%
		Weet niet/geen mening	26%	26%	27%	16%
13	Hoe kocht u in 2007 en 2008 praktijkexamens B in?	Ver vooruit/ervaring	25%	15%	34%	69%
		Op aantal kandidaten	53%	57%	51%	22%
		Direct op naam	17%	22%	11%	6%
		Anders, nl	5%	6%	5%	3%

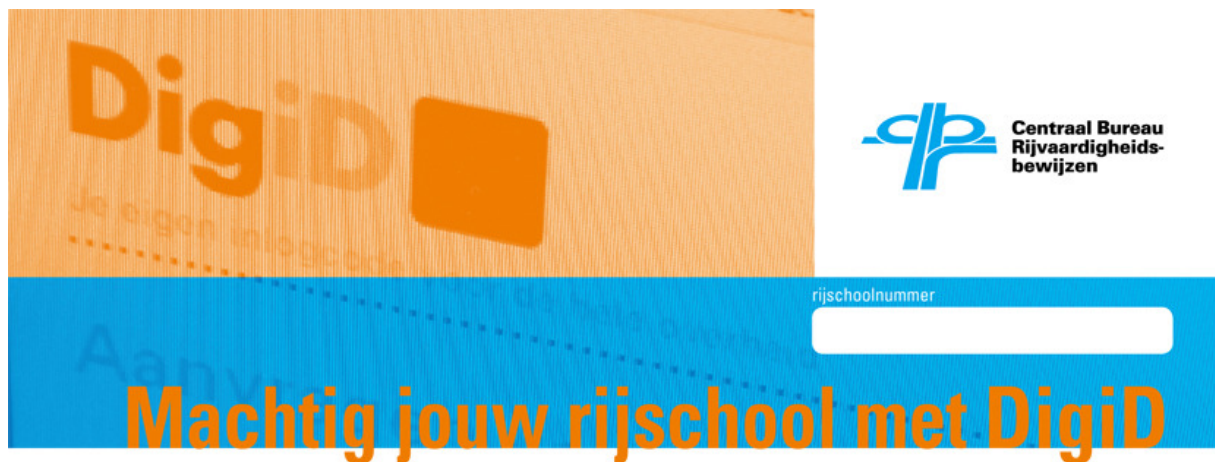
Nr	Vraag	Antwoord	totaal	0-50	51-250	>250
				1e examens	1e examens	1e examens
14	Hebt u uw manier van inkopen van 1e examens en TTT veranderd, doordat u sinds 1 april 2009 herexamens alleen nog op naam kunt inkopen?	Ja	50%	45%	54%	69%
		Nee	47%	51%	45%	30%
		Weet niet/geen mening	3%	4%	1%	1%
15	Als uw inkoopgedrag voor 1e examens en TTT's is veranderd sinds 1 april, kunt u dan aangeven wat er is veranderd aan de manier waarop u inkoop?	Minder ex. ver vooruit	38%	33%	42%	48%
		Meer gericht inkopen	23%	23%	22%	22%
		Alleen op naam	21%	26%	16%	4%
		Anders, nl	19%	18%	20%	26%
		Weet niet/geen mening	1%	1%	1%	0%
16	Hebt u in 2007 en 2008 problemen gehad met het inkopen van B-capaciteit?	Ja	48%	52%	44%	36%
		Nee	51%	47%	55%	64%
		Weet niet/geen mening	1%	1%	1%	0%
17	Zijn de reserveringstermijnen voor praktijkexamens B in uw examenlocatie naar uw mening langer of korter vergeleken met dezelfde periode (april) vorig jaar? De termijnen zijn:	Langer	56%	52%	60%	69%
		Korter	9%	8%	9%	9%
		Ik zie geen verschil	32%	35%	29%	19%
		Weet niet/geen mening	4%	5%	2%	3%
		Goed	29%	33%	22%	28%
18	De twee brieven die het CBR in februari 2009 verstuurd over de Aanpak in het algemeen en fase 1	Matig	47%	45%	52%	41%
		Slecht	21%	20%	24%	24%
		Weet niet/geen mening	3%	3%	3%	8%
		Goed	35%	37%	30%	39%
19	De flyer (bijgevoegd bij de eerste CBR-brief in februari) waarop de Aanpak werd samengevat	Matig	44%	44%	47%	32%
		Slecht	17%	15%	19%	21%
		Weet niet/geen mening	4%	4%	4%	8%
		Goed	17%	20%	13%	12%
20	De gratis helpdesk (0800-0099) die van 9 maart tot 10 april operationeel was:	Matig	22%	21%	24%	14%
		Slecht	37%	32%	42%	54%
		Weet niet/geen mening	25%	27%	27%	20%
		Goed	27%	27%	27%	25%
21	De FAQ (veelgestelde vragen en antwoorden) op TOP internet	Matig	40%	40%	43%	36%
		Slecht	12%	12%	11%	23%
		Weet niet/geen mening	20%	21%	19%	16%
		Goed	29%	30%	28%	28%
22	De CBR-informatiebijeenkomsten in de maand maart	Matig	31%	32%	29%	32%
		Slecht	17%	14%	20%	23%
		Weet niet/geen mening	23%	23%	23%	17%
		Goed	36%	40%	31%	24%
23	De artikelen in Reflector vanaf januari 2009 tot heden	Matig	44%	43%	46%	37%
		Slecht	13%	11%	15%	15%
		Weet niet/geen mening	8%	5%	8%	24%
		Goed	42%	43%	42%	36%
24	De berichten op TOP internet	Matig	42%	41%	43%	43%
		Slecht	12%	11%	14%	14%
		Weet niet/geen mening	4%	5%	1%	7%
		Goed	48%	48%	47%	46%
25	Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over de gehele Aanpak?	Nee	43%	42%	45%	45%
		Weet niet/geen mening	9%	9%	9%	9%
		Ja	60%	59%	64%	49%
26	Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over wat de invoering van fase 1 voor u betekent?	Nee	32%	34%	28%	41%
		Weet niet/geen mening	8%	7%	9%	9%
		Ja	37%	39%	36%	36%
27	Bent u begripvol behandeld door het CBR als u een probleem had met de maatregelen zoals ze gelden sinds 1 april?	Nee, want	29%	24%	35%	39%
		Weet niet/geen mening	34%	37%	29%	25%
		Ja, door	50%	45%	58%	53%
28	Kunt u aangeven hoe wij onze voorlichting over de Aanpak reserveringstermijnen kunnen verbeteren?	Nee	50%	55%	42%	47%

E. RESULTATEN ENQUÊTE NAAR REGIO

Nr	Vraag	Antwoord	totaal	N	O	WN	WZ	Z
1	Is uw rijkschool aangesloten bij een branchevereniging?	ja	43%	37%	50%	46%	37%	42%
		nee	57%	63%	51%	54%	63%	58%
2	Zo ja, welke	BOVAG	63%	68%	40%	76%	63%	66%
		FAM	1%	0%	1%	1%	1%	2%
		BOVAG+FAM	3%	2%	1%	3%	2%	7%
		Anders, nl	33%	30%	58%	20%	34%	75%
3	Hoeveel eerste B-examens nam u in 2008 af?	0-50	60%	61%	55%	65%	58%	60%
		51-250	33%	34%	40%	28%	32%	33%
		>250	7%	5%	5%	7%	10%	7%
4	In welke regio neemt u meestal de examens af?	Noord	12%					
		Oost	18%					
		West-Noord	23%					
		West-Zuid	24%					
		Zuid	23%					
5	Wat vindt u van het principe dat u een herexamen pas kunt reserveren nadat een kandidaat gezakt is?	Goed	56%	62%	49%	67%	49%	54%
		Niet goed	42%	38%	48%	31%	49%	43%
		Geen mening	2%	0%	4%	2%	2%	2%
6	Hoe hebt u de periode sinds 1 april ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?	Goed	26%	34%	26%	31%	15%	27%
		Niet goed	49%	46%	53%	41%	58%	44%
		Ik ervaar geen verschil	7%	2%	9%	8%	5%	8%
		Anders, nl	19%	17%	14%	20%	22%	20%
7	Zou u de mogelijkheid willen hebben om een examenreservering (maakt niet uit voor welke examencategorie) binnen 24 uur kosteloos te kunnen annuleren?	Ja	81%	73%	84%	79%	81%	86%
		Nee	13%	17%	12%	16%	12%	10%
		Weet niet/geen mening	6%	10%	4%	5%	7%	4%
8	Sinds 1 april kunt u een herexamen nog maar één keer ruilen tegen een ander herexamen. Vindt u het een verbetering als de ruil alleen telt voor degene die als eerste wil ruilen (initiatiefnemer), waardoor de kandidaat die meewerkt aan de ruil zelf ook nog één keer kan ruilen?	Ja	54%	60%	49%	53%	51%	57%
		Nee	34%	34%	38%	33%	33%	32%
		Weet niet/geen mening	13%	6%	14%	14%	16%	11%
9	Het kan nu gebeuren dat een kleine rijkschool maar één herexamenkandidaat beschikbaar heeft. Deze kan in de huidige situatie dus niet ruilen. Zou u de mogelijkheid willen hebben om, als u voor een herexamen maar één kandidaat hebt, te kunnen ruilen met een leeg blok?	Ja	90%	85%	91%	91%	91%	90%
		Nee	3%	5%	4%	4%	2%	3%
		Weet niet/geen mening	7%	10%	6%	5%	6%	7%
10	Bent u bekend met DigiD?	Ja	54%	52%	58%	58%	51%	51%
		Nee	18%	17%	17%	15%	18%	20%
		Van gehoord, maar weet werking niet	29%	31%	26%	27%	30%	30%
11	Wat hebt u nodig om uw leerling goed te informeren over het machtigen met DigiD?	Informatie op internet	56%	57%	50%	55%	58%	56%
		Een folder	79%	85%	72%	75%	78%	82%
		Een digitale folder	38%	40%	31%	41%	40%	38%
		Artikelen in Reflector	20%	23%	15%	21%	22%	18%
		Informatie via kranten en tv	43%	47%	40%	40%	41%	46%
		Anders, nl	10%	5%	13%	11%	10%	10%
12	Vindt u het een goed idee dat kandidaten, die zélf hun CBR-theorie-examen reserveren, dat ook moeten doen met DigiD?	Ja	38%	38%	38%	40%	31%	42%
		Nee	37%	33%	45%	31%	40%	33%
		Weet niet/geen mening	26%	29%	17%	29%	29%	25%
13	Hoe kocht u in 2007 en 2008 praktijkexamens B in?	Ver vooruit/ervaring	25%	18%	20%	27%	28%	27%
		Op aantal kandidaten	53%	55%	55%	48%	54%	53%
		Direct op naam	17%	25%	21%	17%	13%	14%
		Anders, nl	5%	2%	5%	7%	5%	6%

Nr	Vraag	Antwoord	totaal	N	O	WN	WZ	Z
14	Hebt u uw manier van inkopen van 1e examens en TTT veranderd, doordat u sinds 1 april 2009 herexamens alleen nog op naam kunt inkopen?	Ja	50%	46%	45%	52%	53%	51%
		Nee	47%	49%	54%	46%	45%	46%
		Weet niet/geen mening	3%	5%	2%	2%	3%	2%
15	Als uw inkoopgedrag voor 1e examens en TTT's is veranderd sinds 1 april, kunt u dan aangeven wat er is veranderd aan de manier waarop u inkoop?	Minder ex. ver vooruit	38%	31%	33%	36%	44%	38%
		Meer gericht inkopen	23%	27%	23%	21%	23%	22%
		Alleen op naam	21%	20%	28%	18%	20%	19%
		Anders, nl	19%	22%	16%	25%	14%	21%
16	Hebt u in 2007 en 2008 problemen gehad met het inkopen van B-capaciteit?	Ja	48%	44%	38%	52%	55%	47%
		Nee	51%	54%	60%	47%	44%	53%
		Weet niet/geen mening	1%	2%	3%	1%	1%	0%
17	Zijn de reserveringstermijnen voor praktijkexamens B in uw examenlocatie naar uw mening langer of korter vergeleken met dezelfde periode (april) vorig jaar? De termijnen zijn:	Langer	56%	63%	50%	64%	56%	48%
		Korter	9%	6%	9%	5%	11%	12%
		Ik zie geen verschil	32%	27%	37%	27%	29%	38%
		Weet niet/geen mening	4%	4%	5%	4%	5%	2%
18	De twee brieven die het CBR in februari 2009 verstuurd over de Aanpak in het algemeen en fase 1	Goed	29%	36%	24%	31%	33%	23%
		Matig	47%	41%	51%	44%	47%	49%
		Slecht	21%	17%	23%	22%	17%	26%
		Weet niet/geen mening	3%	6%	2%	3%	4%	2%
19	De flyer (bijgevoegd bij de eerste CBR-brief in februari) waarop de Aanpak werd samengevat	Goed	35%	37%	36%	35%	35%	32%
		Matig	44%	45%	42%	43%	45%	45%
		Slecht	17%	12%	18%	17%	16%	18%
		Weet niet/geen mening	4%	7%	3%	4%	5%	5%
20	De gratis helpdesk (0800-0099) die van 9 maart tot 10 april operationeel was:	Goed	17%	21%	14%	24%	15%	13%
		Matig	22%	22%	21%	22%	19%	25%
		Slecht	37%	33%	39%	32%	41%	36%
		Weet niet/geen mening	25%	23%	25%	23%	26%	25%
21	De FAQ (veelgestelde vragen en antwoorden) op TOP internet	Goed	27%	31%	24%	31%	26%	24%
		Matig	40%	40%	41%	36%	39%	46%
		Slecht	12%	11%	15%	14%	12%	10%
		Weet niet/geen mening	20%	18%	20%	19%	23%	20%
22	De CBR-informatiebijeenkomsten in de maand maart	Goed	29%	34%	26%	28%	30%	30%
		Matig	31%	31%	25%	33%	39%	27%
		Slecht	17%	15%	19%	14%	12%	24%
		Weet niet/geen mening	23%	21%	30%	26%	18%	20%
23	De artikelen in Reflector vanaf januari 2009 tot heden	Goed	36%	42%	35%	38%	36%	32%
		Matig	44%	47%	40%	39%	43%	50%
		Slecht	13%	7%	19%	13%	11%	13%
		Weet niet/geen mening	8%	5%	7%	10%	9%	6%
24	De berichten op TOP internet	Goed	42%	49%	39%	48%	39%	39%
		Matig	42%	42%	41%	34%	42%	50%
		Slecht	12%	6%	17%	13%	13%	9%
		Weet niet/geen mening	4%	3%	3%	5%	6%	2%
25	Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over de gehele Aanpak?	Ja	48%	47%	48%	50%	48%	45%
		Nee	43%	38%	41%	42%	46%	45%
		Weet niet/geen mening	9%	15%	10%	8%	6%	10%
26	Bent u tot nu toe voldoende geïnformeerd over wat de invoering van fase 1 voor u betekent?	Ja	60%	57%	58%	63%	60%	60%
		Nee	32%	31%	33%	32%	34%	31%
		Weet niet/geen mening	8%	12%	9%	5%	5%	9%
27	Bent u begripvol behandeld door het CBR als u een probleem had met de maatregelen zoals ze gelden sinds 1 april?	Ja	37%	41%	35%	37%	36%	40%
		Nee, want	29%	25%	29%	34%	30%	24%
		Weet niet/geen mening	34%	34%	36%	30%	34%	36%
28	Kunt u aangeven hoe wij onze voorlichting over de Aanpak reserveringstermijnen kunnen verbeteren?	Ja, door	50%	43%	49%	50%	49%	56%
		Nee	50%	57%	51%	50%	51%	44%

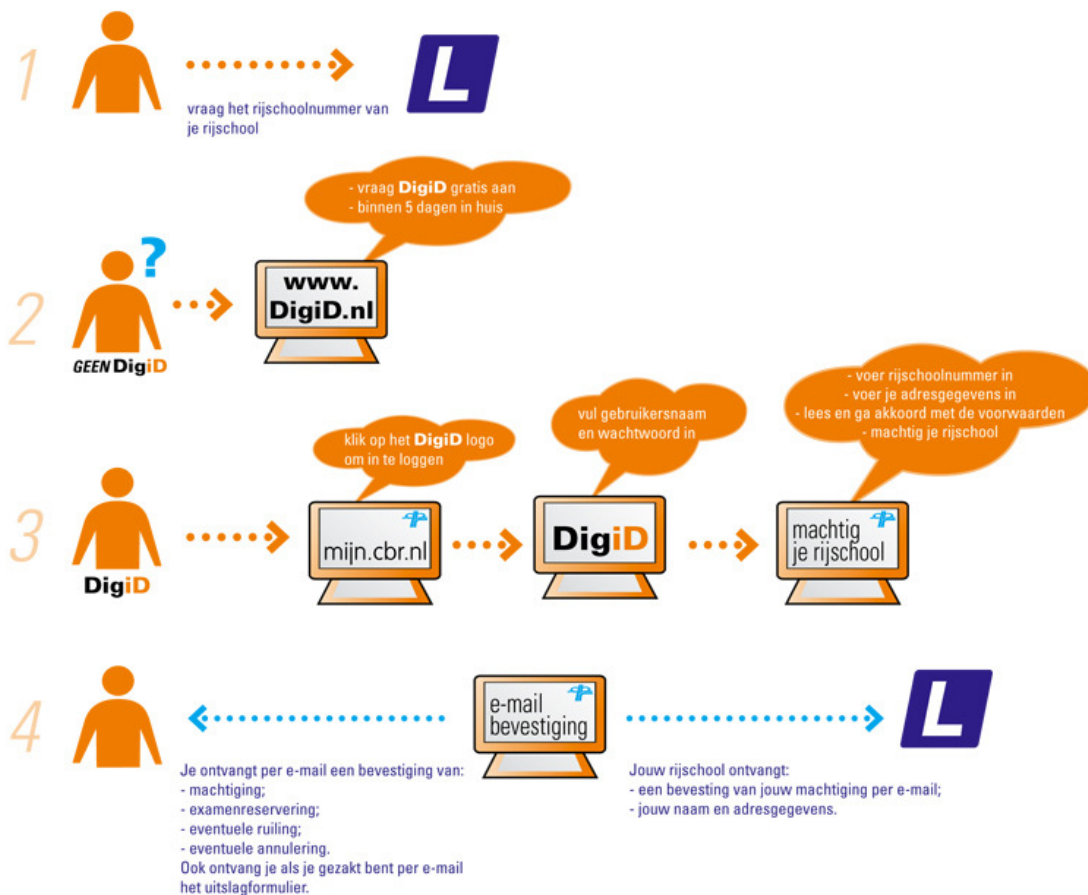
F. FLYER “MAGTIG JOUW RIJSCHOOL MET DIGID”



Voordat de rijkschool het rijexamen voor jou gaat aanvragen moet jij daar eerst toestemming voor geven. Dat doe je met een machtiging. Dat is nu nog niet verplicht, maar biedt jou wel veel voordelen.

Zo ontvang je direct bericht als de rijkschool het examen voor je heeft gereserveerd of als je examen is verschoven. Daarnaast zijn jouw adresgegevens automatisch beschikbaar voor jouw rijkschool in het reserveringssysteem van het CBR.

Het machtigen doe je op mijn.cbr.nl met je **DigiD**. **DigiD** is jouw persoonlijke digitale legitimatie voor overheidsdiensten. Geef deze nooit aan een ander. Hieronder staat precies wat je moet doen om je rijkschool te machtigen. De machtiging blijft geldig tot je bent geslaagd. Wil je de machtiging eerder intrekken, kijk dan op mijn.cbr.nl voor de voorwaarden.



G. CONVENANT



Convenant aanpassing reserveringssysteem praktijkexamens CBR

Achtergrond

1. De brancheorganisaties BOVAG Rijscholen en Federatie Autorijschool Management (FAM) en CBR hebben in 2008 een aantal knelpunten gesignaleerd bij het reserveren van praktijkexamens, waardoor reserveringstermijnen tot onacceptabele hoogte kunnen stijgen. Hieruit is gebleken dat er gezamenlijk ingegrepen moest worden om in de toekomst lange reserveringstermijnen te voorkomen. BOVAG, FAM en CBR hebben hierover afspraken gemaakt welke in dit convenant zijn vastgelegd.
2. De knelpunten die leiden tot de reserveringsproblematiek zijn:
 - Het ontbreken van de relatie tussen aantal leerlingen per rijsschool en de te reserveren capaciteit, waardoor rijsscholen meer capaciteit kunnen inkopen dan waarvoor daadwerkelijk leerlingen zijn aangemeld;
 - Een gedeelte van de door rijsscholen gekochte examencapaciteit wordt niet gebruikt, omdat er geen kandidaat beschikbaar is. Niet alle rijsscholen stellen teveel gekochte capaciteit tijdig beschikbaar voor andere rijsscholen, die wel op het gereserveerde examentijdstip een examenkandidaat kunnen aanleveren.
 - Het CBR kan onvoldoende flexibiliteit genereren om in te kunnen spelen op de significante seizoensfluctuaties in de vraag naar examencapaciteit.
3. Het CBR heeft begin mei 2008 een aantal op korte termijn te implementeren maatregelen en een aantal structurele maatregelen voor de langere termijn voorgesteld. Op 9 mei 2008 zijn een aantal korte termijn maatregelen overeengekomen die op 26 mei 2008 zijn geïmplementeerd:
 - *Invoeren van een flexibele quotummaatregel*
Uitsluitend voor leerlingen die al in opleiding zijn, kan een examen worden vastgelegd. Met deze koppeling aan het werkelijke aantal leerlingen wil het CBR voorkomen, dat rijsscholen niet zouden kunnen groeien. Van marktverstoring is dan ook geen sprake. Bij de eerdere quotummaatregel van het eerste kwartaal 2008 was dit wel het geval, aangezien toen voor alle rijsscholen een quotum werd vastgesteld gebaseerd op de realisatiecijfers van 2006.
 - *Niet op naam gereserveerde capaciteit wordt op twee weken voor de examendatum aan alle rijsscholen beschikbaar gesteld*
Indien rijsscholen twee weken voor de examendatum nog geen naam van een kandidaat hebben gekoppeld aan gekochte examencapaciteit, wordt deze capaciteit wederom voor andere rijsscholen beschikbaar gesteld. Rijsscholen die wel leerlingen hebben die gereed zijn voor het examen, kunnen op deze manier gebruik maken van de anders onbenutte examencapaciteit.
 - *Onverminderd doorgaan met overwerk*
Het CBR gaat onverminderd door met het afnemen van examens in overwerk, ook op zaterdagen.



4. De korte termijn maatregelen zijn effectief geweest. De reserveringstermijnen voor praktijkexamens zijn sterk afgenomen. Maar met de huidige systematiek van een flexibele quotumregeling is het risico nog steeds groot dat in het voorjaar de reserveringstermijnen toch weer sterk zullen stijgen. Daarom zijn structurele aanpassingen nodig aan het reserveringssysteem TOP-internet. Uiterlijk 1 april 2009 zal de huidige flexibele quotering moeten worden aangepast om escalatie van reserveringstermijnen te voorkomen.
5. De afgelopen maanden is intensief overleg gevoerd over de structurele maatregelen. Hieruit is voortgekomen dat het reserveringssysteem zo dient te worden ingericht dat het beheersbaar houden van reserveringstermijnen kan worden gerealiseerd. Hierdoor moeten examenkandidaten en rij scholen weer kunnen gaan vertrouwen op acceptabele reserveringstermijnen.
6. In dit convenant worden de gemaakte afspraken over deze structurele maatregelen op hoofdlijnen vastgelegd.

Nieuwe werkwijze voor reservering praktijkexamens B

7. Het CBR gaat werken met drie planperiodes met verschillend serviceniveau:
 - 'Just in time' reserveren van examens', ver vooruit (vanaf de garantieperiode) met voorkeur voor dag en tijd door rij school
 - Binnen garantieperiode na indeling door CBR (bij uitloop in volgorde van binnenkomst): voor 1^{ste} examens in de 7^e week en voor herexamens in de 5^e week (zie artikel 14).
 - Op korte termijn mogelijkheid tot opvullen van nog beschikbare lege plaatsen: voor 1^{ste} examens en TTT van 0-6 weken en voor herexamens van 2-4 weken.
8. Een kandidaat machtigt zijn rij school bij aanvang van de rijopleiding voor de reservering van examencapaciteit. Via mijncbr.nl machtigt de kandidaat een rij school op basis van het rij schoolnummer voor het maken van reserveringen. De kandidaat identificeert zich met BSN en ondertekent de machtiging digitaal met een DigiD. De opleider zal direct per e-mail worden geïnformeerd over de machtiging door de kandidaat. Via TOP-internet wordt de mogelijkheid tot het door de rij school aanmaken van een lijst met machtigingen via een export-bestand ondersteund. Het CBR streeft ernaar om zo spoedig mogelijk in het reserveringssysteem een faciliteit op te nemen waarmee de rij school de kandidaat na machtiging kan accepteren.
Door deze procedure in te voeren wordt het CBR in staat gesteld om vroegtijdig een inschatting te maken wanneer welke afnamecapaciteit in een examenplaats noodzakelijk is, aangezien een kandidaat naar alle verwachting aan het begin van zijn rijopleiding de rij school machtigt. Daarnaast is het niet mogelijk dat voor de kandidaat zonder zijn medeweten onder de naam van een andere rij school een examen wordt geboekt. Dit komt de betrouwbaarheid van de gepubliceerde slagingspercentages ten goede, welke door het CBR per rij school worden gepubliceerd voor 1^{ste} examens en herexamens.



9. De inkoop van blokken vindt gericht plaats naar het af te nemen product; tussentijdse toetsen en 1^{ste} examens worden als één aparte examencapaciteit aangeboden en herexamens worden ook als één aparte examencapaciteit aangeboden. Na het reserveren van of een tussentijdse toets of een 1^{ste} examen staat het examenblok vast als respectievelijk een tussentijdse toets of een 1^{ste} examen en is niet meer uitwisselbaar. Echter, een 1^{ste} praktijkexamen mag worden omgezet in een tussentijdse toets voor dezelfde kandidaat.
10. Reserveringen kunnen uitsluitend op naam van de kandidaat plaatsvinden, met uitzondering van een beperkt deel 1^{ste} examens die tot 7 weken voor de examendatum naamloos kunnen worden gereserveerd.
Om het geven van compactopleidingen ook in de toekomst mogelijk te maken, wordt een gedeelte naamloos reserveren mogelijk gemaakt. Uit ervaringscijfers is gebleken dat zelfs bij compactopleidingen de kandidaat in circa 95% van de gevallen al ver voor 7 weken bij het CBR bekend is (bijvoorbeeld doordat er al een aanvraag voor een theorie-examen is gedaan). Gebaseerd op dit ervaringsfeit wordt een termijn van 7 weken voor de examendatum als moment waarop de naam van de kandidaat bekend moet zijn redelijk geacht.
11. De etalagemodule wordt afgeschaft. Een eenmaal gereserveerd examen blijft gereserveerd, met uitzondering van echte calamiteiten na overleg met het CBR. Het is wel mogelijk om twee examenkandidaten met een zelfde type examenproduct (TTT of 1^{ste} - of herexamen) binnen dezelfde rijkschool eenmalig te wisselen, indien de examendata binnen een periode van 7 dagen van elkaar liggen.
12. Nadat de kandidaat de rijkschool heeft gemachtigd voor het reserveren van praktijkexamens, wordt de kandidaat geacht de door de rijkschool op zijn of haar naam gereserveerde examencapaciteit financieel aan de rijkschool te voldoen. Indien de kandidaat aan het CBR verzoekt de reservering ongedaan te maken, zal het CBR dit pas doen na instemming van de rijkschool. De kandidaat kan pas een andere rijkschool machtigen nadat er geen examencapaciteit meer bij de eerste rijkschool op zijn naam staat gereserveerd.
13. Voor 1^{ste} praktijkexamens kan een beperkt gedeelte naamloos worden gereserveerd. Het aantal naamloos te reserveren 1^{ste} examens wordt gequoteerd op basis van het aantal 1^{ste} kandidaten van de voorgaande vier kwartalen. Dit quotum wordt ieder kwartaal vastgesteld voor volgende kwartaal (bijvoorbeeld in januari voor periode april t/m juni). Er zal worden gestart met een quotum van 10% van het aantal afgenomen 1^{ste} examens van de voorgaande 4 kwartalen (naar beneden afgerond). Zodra een naamloos gereserveerd 1^{ste} examen op naam wordt gezet, kan een nieuwe naamloos worden gekocht. Zeven weken voor de examendatum moet het examen op naam worden gezet. Zo niet dan wordt het niet gevulde blok automatisch geëtaleerd. Zodra een automatisch geëtaleerd examen door een andere rijkschool wordt benut vervalt de financiële verplichting. Het aantal naamloos te reserveren examens wordt per kalendermaand per rijkschool gemaximeerd tot 50% van het totaal aantal naamloos te reserveren 1^{ste} examens, om concentratie van examenaanvragen in een zeer korte periode te voorkomen.



14. Een herexamen kan alleen worden gereserveerd nadat een kandidaat is gezakt. Het CBR zal specifieke capaciteit voor herexamens inzetten.
15. Om kandidaten in staat te stellen om binnen een afzienbare termijn een examen te doen, wordt een garantieperiode ingevoerd, waarbij het CBR de kandidaat indeelt. De rijsschool heeft in dit geval geen keuze in de gewenste dag of tijdstip. Indien de rijsschool aangeeft voor een kandidaat gebruik te willen maken van deze indelingsregeling, zal het CBR het examentijdstip in de 7^e week voor een 1^{ste} examen of in de 5^e week voor een herexamen indelen. Indien er in deze week onvoldoende capaciteit beschikbaar mocht zijn zal het CBR de niet ingedeelde examens met voorrang in de eerstvolgende vrije plek indelen.
- Het examen zal altijd aangeboden worden op tijdstippen dat de desbetreffende rijsschool nog geen praktijkexamen heeft ingekocht, of in het geval de desbetreffende rijsschool de aanvragen voorziet van een instructeurnummer of van een voertuignummer, voor de betreffende instructeur of het betreffende voertuig nog geen praktijkexamen heeft ingekocht. Met dit laatste wordt geen onnodige beperkingen opgelegd aan rijsscholen met meerdere instructeurs of voertuigen. De rijsschool ontvangt binnen één werkdag een terugkoppeling met het tijdstip van het ingedeelde examen.
16. Het CBR zal zorg dragen voor het inzetten van voldoende capaciteit, eventueel door het inzetten van overwerk, om lange reserveringstermijnen te voorkomen.
- Hierbij is het van belang dat de kandidaat wordt gestimuleerd om aan het begin van zijn rijopleiding de rijsschool te machtigen, waardoor het CBR in staat wordt gesteld om vroegtijdig een inschatting te maken wanneer welke afnamecapaciteit in een examenplaats noodzakelijk is.

Fasering

17. *Fase 1: Herexamens uitsluitend op naam te reserveren*
- Uiterlijk per 1 april 2009 zal het reserveren op naam voor herexamens praktijk B worden ingevoerd. Flexibele quotering blijft bestaan voor 1^{ste} examens en TTT, maar dan uitsluitend gebaseerd op het aantal 1^e aanvragen (en niet meer op alle aanvragen). Op het moment van invoering zal het quotum naar beneden worden bijgesteld, waarbij door automatisch annuleren de examens het verst in de toekomst het eerst zullen worden afgeboekt.
18. *Fase 2: Kandidaten machtigen rijsscholen voor praktijkreserveringen via mijncbr.nl*
- De flexibele quotering blijft van kracht, maar dan uitsluitend voor kandidaten die de rijsschool hebben gemachtigd voor het maken van reserveringen. Streefdatum voor de implementatie van fase 2 is 1 juni 2009.
19. *Fase 3: Invoering van uitsluitend reserveren op naam, met tot 7 weken voor de examendatum een gedeelte naamloos te reserveren 1^{ste} examens*



Vanaf dit moment zijn alle voorgenomen aanpassingen van kracht. Streefdatum voor de implementatie van fase 3 is 1 september 2009.

Evaluatie en bijstelling

20. De eerste 12 maanden waarop de aangepaste reserveringssystematiek operationeel is dient als pilot, waarbij de resultaten nauwlettend zullen worden gevolgd en ieder kwartaal zullen worden geëvalueerd. Na 12 maanden wordt besloten of de pilot dient te worden verlengd of dat de aangepaste reserveringssystematiek definitief wordt ingevoerd.
21. Indien er als gevolg van het naamloos reserveren onverhoopt toch onacceptabele reserveringstermijnen dreigen te ontstaan zal het CBR na hierover BOVAG en FAM te hebben geïnformeerd het aandeel naamloos te reserveren examens tijdelijk naar beneden bijstellen, waarbij door automatisch annuleren de naamloos gereserveerde examens het verst in de toekomst het eerst zullen worden teruggenomen.
22. De aanpassingen gelden vooralsnog uitsluitend alleen voor de categorie B, exclusief faalangstexamens en exclusief nader onderzoeken. In onderling overleg kan worden besloten de systematiek (gedeeltelijk) ook voor andere categorieën in te voeren.
23. Indien er vanuit dit gehele convenant knelpunten optreden zal in gezamenlijk overleg naar een passende oplossing worden gezocht en na onderlinge overeenstemming het reserveringssysteem hierop worden aangepast.

Rijswijk, 17 december 2008

Voor akkoord
BOVAG Rijopleidingen:

Voor akkoord
FAM:

Voor akkoord
CBR:

J.R.J.M. Keijbeck
Voorzitter

T.E. Rasker
Voorzitter

C. Anker
Algemeen directeur a.i.

drs. F.P.M. Bastiaansen
Manager

