



**Centraal Bureau  
Rijvaardigheids-  
bewijzen**

## **Evaluatie fase 2**

*Aanpak reserveringstermijnen - vervolgrapportage*

Rijswijk  
28 augustus 2009

SDS20090241



**INHOUDSOPGAVE**

1	Inleiding.....	1
2	Ontwikkelingen Aanpak reserveringstermijnen .....	2
2.1	Geplande bijstellingen naar aanleiding van overleg met brancheorganisaties .....	2
2.1.1	Vergroten flexibiliteit rijsschool en piekcapaciteit CBR hebben prioriteit .....	2
2.1.2	Bijstellingen Aanpak reserveringstermijnen .....	3
2.2	Geplande invoering fase 3.....	4
2.3	Evaluatiemomenten .....	5
3	Effecten van fase 1 en 2 Aanpak reserveringstermijnen .....	6
3.1	Ontwikkeling reserveringstermijnen.....	6
3.1.1	Status.....	6
3.1.2	Genomen maatregelen naar aanleiding van opstartproblemen fase 1 .....	8
3.2	Ontwikkeling aantal machtigingen via mijn.cbr.nl .....	8
3.3	Flexibiliteit van de rijsschool: effecten van verbeteringen fase 1 .....	10
4	Resultaten enquête 2 onder rijsscholen .....	11
4.1	Opzet enquête .....	11
4.2	Achtergrondinformatie respondenten (vraag 1 t/m 4).....	11
4.3	Reserveren herexamens - fase 1 (vraag 5 t/m 6).....	12
4.4	Verbeteringen fase 1 (vraag 7 t/m 13).....	13
4.5	Invoering van mijn.cbr.nl - fase 2 (vraag 14 t/m 16) .....	17
4.6	Invoering fase 3 (vraag 20 en 21).....	21
5	Resultaten enquête onder kandidaten over mijn.cbr.nl .....	23
5.1	Opzet enquête .....	23
5.2	Achtergrond respondenten (vraag 1 en 2).....	23
5.3	Bezit DigiD en bekendheid met mijn.cbr.nl (vraag 3 en 4) .....	24
5.4	Gemak wijze van machtigen (vraag 5 en 6) .....	25
5.5	Gewenste toekomstmogelijkheden dienstverlening via mijn.cbr.nl (vraag 7 en 8).....	26
6	Samenvatting en conclusies evaluatie fase 1 en 2.....	28
7	Bijlagen .....	32
A.	Samenvatting en conclusie evaluatie fase 1 .....	32
B.	Fasering en planning .....	35
C.	Overzicht bijstellingen Aanpak reserveringstermijnen.....	36
D.	Resultaten enquête 2 rijsscholen per vraag .....	38
E.	Resultaten enquête 2 rijsscholen naar omvang rijsschool .....	40
F.	Resultaten enquête 2 rijsscholen naar regio .....	41

G.	Resultaten enquête kandidaten per vraag .....	42
H.	Flyer "Mchtig jouw rijkschool met DigiD" .....	43
I.	Convenant.....	44

## 1 INLEIDING

Dit evaluatierapport betreft de evaluatie van fase 2 van de Aanpak reserveringstermijnen. Het is een vervolg op de rapportage "Evaluatie fase 1" van 22 juni 2009. Hierin is uitgebreid ingegaan op de aanleiding en de opzet van de Aanpak reserveringstermijnen. De samenvatting en conclusie van dit rapport zijn opgenomen in bijlage A. Dit tweede evaluatierapport onderzoekt fase 2 in de periode van 6 juli 2009 tot en met 23 augustus 2009. Daarnaast zijn de effecten van de invoering van fase 1 op de reserveringstermijnen in de periode van 1 april 2009 tot 23 augustus 2009 bekeken. Ook is gemeten of de in juli 2009 ingevoerde verbeteringen het beoogde effect hebben.

### ACHTERGROND

In 2007 en 2008 zijn de reserveringstermijnen<sup>1</sup> voor praktijkexamens personenauto in bepaalde perioden (vooral het hoogseizoen in het tweede kwartaal) onacceptabel lang geweest. De hierop genomen maatregelen werkten 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 rijschool. Maar juist deze flexibiliteit maakt de reserveringstermijnen onbeheersbaar.

De Aanpak reserveringstermijnen heeft grote automatiseringsaanpassingen in het reserveringssysteem TOP Internet en de daaraan gekoppelde ICT-systemen tot gevolg. Om deze reden is gekozen voor een gefaseerde aanpak. Op 1 april 2009 is fase 1 van start gegaan, het reserveren van herexamens op naam. 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.

Op 6 juli 2009 is fase 2 van start gegaan. In fase 2 wordt de transparantie naar de kandidaat over het reserveringsproces vergroot. De kandidaat logt op vrijwillige basis met zijn DigiD in op mijn.cbr.nl en machtigt zijn rijschool om voor hem examens en toetsen te reserveren. Vervolgens wordt hij per e-mail geïnformeerd over een reservering of een ruiling en ontvangt hij het uitslagformulier van zijn examen digitaal. Verder zijn in juli 2009 op verzoek van rijschoolhouders drie verbeteringen doorgevoerd om hen meer flexibiliteit te geven bij het reserveren van B-examens.

### INHOUD RAPPORTAGE

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op bijstellingen aan de Aanpak reserveringstermijnen, de geplande invoering van fase 3 en de evaluatiemomenten. In hoofdstuk 3 worden de effecten van fase 1 en 2 van de Aanpak reserveringstermijnen beschreven. Als onderdeel van de evaluatie is een tweede enquête onder rijscholen uitgezet. De resultaten hiervan zijn beschreven in hoofdstuk 4. Ook is een enquête uitgezet onder kandidaten die hun rijschool op vrijwillige basis via mijn.cbr.nl hebben gemachtigd. De resultaten hiervan staan beschreven in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 geeft de conclusies weer ten aanzien van fase 1 en fase 2 van de Aanpak reserveringstermijnen.

---

<sup>1</sup> Als definitie voor de reserveringstermijn hanteert het CBR de periode tot de eerstvolgende kalenderweek waarin nog 5% van de ingezette examenroosters (voor rijscholen) vrij te reserveren is.

## 2 ONTWIKKELINGEN AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de bijstellingen aan de Aanpak reserveringstermijnen (zie bijlage I voor het convenant), de geplande invoering van fase 3 en de evaluatiemomenten.

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. Deze verbeteringen zijn in juli 2009 geïmplementeerd. Een overzicht van alle bijstellingen is opgenomen in bijlage C.

### 2.1 GEPLANDE BIJSTELLINGEN NAAR AANLEIDING VAN OVERLEG MET BRANCHEORGANISATIES

#### 2.1.1 VERGROTEN FLEXIBILITEIT RIJSCHOOL EN PIEKCAPACITEIT CBR HEBBEN PRIORITEIT

Het CBR heeft in juni en juli 2009 intensief overleg gevoerd met de brancheorganisaties BOVAG, FAM en VRB over de uitkomsten van de evaluatie fase 1 in relatie tot de start van fase 3 van de Aanpak reserveringstermijnen. Alle partijen hebben zich uitgesproken voor de start van fase 3 in oktober 2009.

Afgesproken is dat bij de verdere uitrol van de Aanpak reserveringstermijnen prioriteit dient te worden gegeven aan het vergroten van de flexibiliteit voor de rijsscholen en het creëren van piekcapaciteit door het CBR. De hieruit voortkomende bijstellingen hebben geleid tot een aanpassing van het tijdschema (zie ook bijlage B).

#### VERGROTEN FLEXIBILITEIT VOOR RIJSCHOLEN

Op 2 juli 2009 is in de Tweede Kamer een motie van het lid Roemer verworpen om de maximale wachttijd voor een eerste examen en voor een herexamen gelijk te trekken en daarbij te streven naar een maximale termijn van vijf weken. Achtergrond van de motie was dat het aan het CBR opgelegde verschil tussen een maximale wachttijd voor een eerste examen (7 weken) en een herexamen (5 weken) een reden is om een dubbele wachtlijst te hanteren. Hierdoor zouden kandidaten voor deze verschillende examentypen niet kunnen worden geruild. Vanuit de branche heeft het CBR diverse verzoeken ontvangen om deze ruiling tussen eerste examens en herexamens wel mogelijk te maken.

Het CBR is van mening dat de gestelde normen reëel zijn in relatie tot de duur van de rijopleiding. Uit het Periodiek Rijopleidings Onderzoek (PRO) 2004/2005 is vastgesteld dat een eerste examenpoging na 44,5 lesklokuur wordt ondernomen en voor elke volgende poging gemiddeld 6,5 lesklokuur benodigd is. De gemiddelde opleidingsduur bedraagt volgens dit onderzoek 8,1 maanden voor een traditionele rijopleiding. Er is geen reden aan te nemen dat dit beeld is gewijzigd.

Het CBR heeft onderzocht of het ruilen van kandidaten van eerste examens, toetsen en herexamens risico's met zich meebrengt voor het oplopen van reserveringstermijnen. Dit is niet het geval, mits het ruilen beperkt blijft tot eenmaal per initiatiefnemer en er slechts eenmaal door een kandidaat aan een ruiling kan worden meegewerkt. De reserveringstermijnen worden immers bepaald door de nog vrijstaande te reserveren capaciteit.

De uitwisselbaarheid tussen eerste examens/toetsen en herexamens kan als gevolg van de gescheiden wachtrijen in de huidige systemen helaas niet worden ingevoerd. Dit is te wijten aan technische beperkingen in de communicatie tussen het reserveringssysteem voor rijsscholen (TOP internet) en het interne planningssysteem voor examinatoren (ERS).

Toch is er een mogelijkheid gevonden om de uitwisselbaarheid tussen eerste en herexamens op termijn wel te realiseren, namelijk bij de introductie van het nieuwe planningssysteem (NPS) voor examinatoren. De introductie van NPS staat gepland voor maart 2010. Mocht deze datum niet kunnen worden gerealiseerd, dan zal de introductie worden uitgesteld tot juli 2010 (na het hoogseizoen). Een aanpassing van het planningssysteem in het hoogseizoen is niet wenselijk met het oog op risico's voor de continuïteit.

Bij de invoering van fase 3 wordt het mogelijk gemaakt om examenkandidaten binnen zogenaamde combiblokken te wisselen, bijvoorbeeld tussen een eerste examenkandidaat en een kandidaat voor een tussentijdse toets (zie § 2.1.2).

Het creëren van de uitwisselbaarheid kan gezien de grote impact op de ICT-systemen niet samengaan met het tegelijkertijd invoeren van de indelingsregeling ("garantieregeling"), zoals is opgenomen in artikel 15 van het convenant. Deze regeling zal derhalve na de implementatie van NPS worden ingevoerd.

### CREËREN VAN PIEKCAPACITEIT CBR

Als tweede prioriteit heeft het CBR met de branche afgesproken dat het zich maximaal zal inspannen om de piekcapaciteit voor het afnemen van examens in het hoogseizoen te vergroten. Hierbij wordt gedacht aan het verder doorvoeren van de verlofregulering, het indien noodzakelijk vroegtijdig inzetten van overwerk (9<sup>e</sup> examens en zaterdagdagen), het niet inplannen van opleidingen voor bestaande examinatoren in het hoogseizoen en het vergroten van het aantal werkbare dagen. Daarnaast zal het CBR zorg dragen voor het op orde houden van de benodigde basiscapaciteit aan examinatoren. Hierbij speelt momenteel nog wel een aantal risicofactoren, waarvan de invloed nog niet is vast te stellen. Het gaat bijvoorbeeld om de mogelijke effecten van de economische crisis, de onzekerheid met betrekking tot de invoeringsdatum voor het bromfietspraktijkexamen (wat zou kunnen leiden tot een extra piek in hoogseizoen 2010) en de mogelijke invoering van het begeleid rijden (waardoor een eenmalige sterke stijging van het aantal kandidaten, de 17-jarigen, kan ontstaan).

### 2.1.2 BIJSTELLINGEN AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

De overwegingen in § 2.1.1 leiden tot de volgende bijstellingen aan de Aanpak reserveringstermijnen:

- **Bijstelling artikel 9:** *"De inkoop van blokken vindt gericht plaats naar het af te nemen product; tussentijdse toetsen en 1<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> examen staat het examenblok vast als respectievelijk een tussentijdse toets of een 1<sup>ste</sup> examen en is niet meer uitwisselbaar. Echter, een 1<sup>ste</sup> praktijkexamen mag worden omgezet in een tussentijdse toets voor dezelfde kandidaat."*

De uitwisselbaarheid tussen 1<sup>ste</sup> examens/toetsen en herexamens wordt in twee stappen mogelijk gemaakt: via de combiblokken bij de introductie van fase 3 en de herexamens bij de introductie van NPS.

- **Bijstelling artikel 19:** Een onderdeel van fase 3 (artikel 15) wordt als gevolg van de impact van de vergroting van de flexibiliteit op de ICT-systemen in een later stadium ingevoerd.
- **Verbetering 4:** Ruiling van kandidaten in combiblokken  
Het CBR zet roosters in zogenaamde combiblokken in. In een combiblok wordt bijvoorbeeld een eerste examen en een tussentijdse toets ingezet. Er bestaan bijvoorbeeld ook combiblokken waarin een eerste aangepast examen (B-AA) en een regulier eerste examen (B) voorkomen. Op het moment van de reservering door de rijsschool wordt het product definitief vastgelegd. Bij de invoering van fase 3 (gepland per 5 oktober 2009) zal het ruilen van kandidaten binnen combiblokken mogelijk worden.
- **Verbetering 5:** Ruiling van kandidaten voor eerste examens/toetsen met herexamens  
Bij de invoering van het NPS (gepland maart 2010) zal het ruilen van kandidaten voor eerste examens/toetsen en kandidaten voor herexamens mogelijk worden.

## 2.2 GEPLANDE INVOERING FASE 3

In fase 3 zijn alle B-examens en toetsen uitsluitend op naam van de kandidaat 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 staat gepland voor 5 oktober 2009, afhankelijk van de uitkomsten van de bespreking van de evaluatie in de Tweede Kamer op 24 september. In bijlage B is de bijgestelde fasering en planning opgenomen.

Om de aanpassingen die plaatsvinden in het reserveringssysteem voor de rijsscholen zo goed mogelijk te laten verlopen, is een aantal overgangmaatregelen van kracht (zie Figuur 1).

Vanaf de invoeringsdatum van fase 3 zullen de kandidaten waarvoor een nieuwe examenaanvraag<sup>2</sup> (voor zowel eerste examens en toetsen, als van herexamens) wordt ingediend, de rijsschool moeten hebben gemachtigd. Voor bestaande aanvragen geldt dit niet.

Alle reserveringen die reeds voor de invoeringsdatum op naam zijn gedaan, blijven tot examendatum 1 januari 2010 ongewijzigd. Vanaf dat moment moeten ook de kandidaten van deze reserveringen een machtiging aan de rijsschool hebben afgegeven.

Het CBR zal begin september de rijsscholen nader gaan informeren over de geplande invoering van fase 3. Alle rijsscholen zullen begin september per brief worden ingelicht over de met de brancheorganisaties afgesproken bijstellingen van het convenant, de geplande invoeringsdatum en de consequenties. Zodra de Tweede Kamer akkoord gaat met de invoering van fase 3 zullen de rijsscholen een tweede brief ontvangen met de definitieve invoeringsdatum en verdere detailinformatie.

Eind september/begin oktober is een aantal voorlichtingsbijeenkomsten voor rijsscholen gepland. Daarnaast zal uitgebreide informatie worden verstrekt via TOP internet en [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl) worden gegeven. Vanaf 5 oktober zal [mijn.cbr.nl](http://mijn.cbr.nl) ook Engelstalig beschikbaar zijn.

---

<sup>2</sup> Met een examenaanvraag geeft de rijsschool per kandidaat aan voor welk examenproduct hij op termijn een examen zal reserveren.



Aanpassing	Overgangsmaatregel
Kandidaten moeten rij scholen machtigen om examencapaciteit te kunnen reserveren.	Vanaf 5 oktober 2009 moeten kandidaten hun rij school hebben gemachtigd om een nieuwe examenaanvraag te kunnen indienen.
	Vanaf examendatum 1 januari 2010 moeten alle kandidaten hun rij school hebben gemachtigd.
Binnen 7 weken voor de examendatum kan uitsluitend op naam worden gereserveerd.	Alle reeds gekochte capaciteit waarop binnen 7 weken voor de examendatum nog geen naam staat, wordt door het CBR automatisch geëtaleerd. De rij school kan deze capaciteit benutten door er alsnog een naam aan te koppelen. De capaciteit kan ook door een andere rij school worden overgenomen.
Boven de 7 weken voor de examendatum bedraagt het aantal naamloos te kopen blokken maximaal 10% van het aantal kandidaten van de voorgaande 4 kwartalen.	Alle reeds gekochte capaciteit die boven het gestelde maximum uitkomt, wordt automatisch geannuleerd. Hierbij worden de blokken die het verst in de toekomst liggen het eerst geannuleerd.
Maximaal de helft van het aantal naamloos te kopen blokken mag in één kalendermaand worden ingekocht.	Indien in een kalendermaand meer blokken zijn gekocht dan is toegestaan, kan voor die maand geen extra capaciteit meer naamloos worden bijgekocht.

Figuur 1: Overgangsmaatregelen bij de introductie fase 3 bij geplande invoering op 5 okt. '09

## 2.3 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 Rij scholen, FAM en VRB zal het CBR, na invoering van fase 3 in oktober 2009, de ontwikkelingen nauwlettend blijven volgen. Indien er vanuit de Aanpak reserveringstermijnen knelpunten optreden, zal in gezamenlijk overleg naar een passende oplossing worden gezocht en na onderlinge afstemming zal het reserveringssysteem hierop worden aangepast.

In het convenant is opgenomen dat het eerste jaar waarin de aangepaste reserveringssysteematiek operationeel is dient als pilot. Dat wil zeggen: één jaar na de invoering van fase 3. Daarom zal de eindevaluatie van de Aanpak reserveringstermijnen in oktober 2010 plaatsvinden. Dan moet duidelijk zijn in hoeverre de Aanpak reserveringstermijnen leidt tot stabiele reserveringstermijnen binnen de gestelde normen, ook in het hoogseizoen.

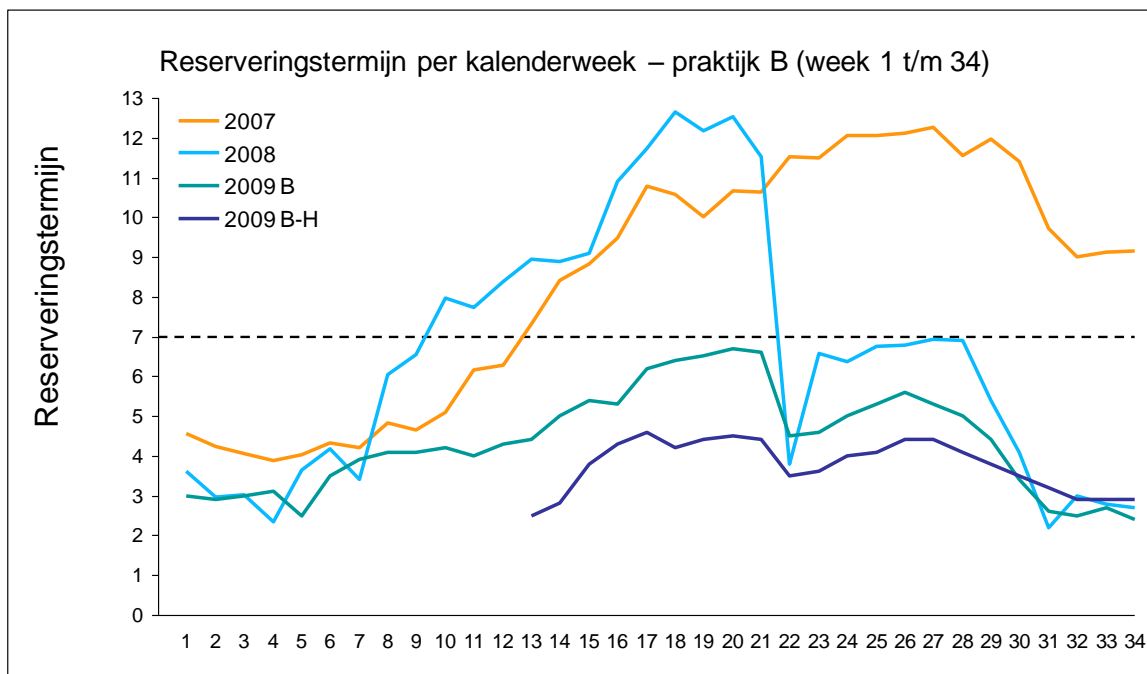
### 3 EFFECTEN VAN FASE 1 EN 2 AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN

#### 3.1 ONTWIKKELING RESERVERINGSTERMIJNEN

##### 3.1.1 STATUS

##### GEMIDDELDE RESERVERINGSTERMIJNEN

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 was 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 reserveringstermijn<sup>3</sup> van rond de 12 weken, lag die het afgelopen halfjaar voor eerste examens en toetsen gemiddeld onder de 7 weken en voor herexamens gemiddeld onder de 5 weken. Figuur 2 geeft de reserveringstermijnen praktijk personenauto per kalenderweek in het voorjaar van 2007 t/m 2009 weer<sup>4</sup>.



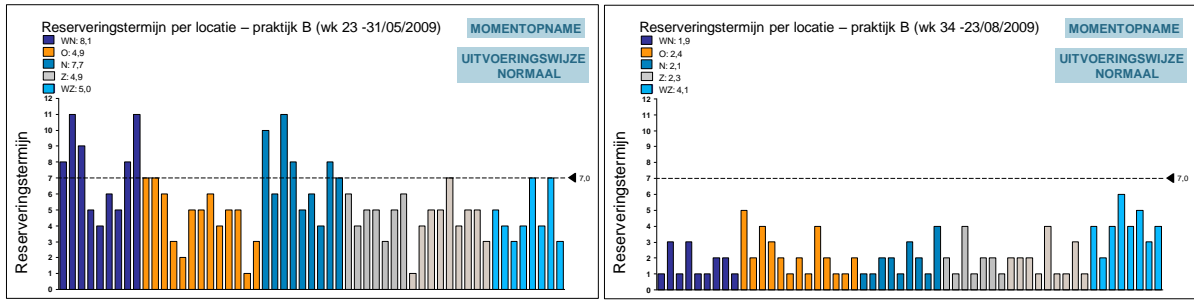
Figuur 2: Ontwikkeling gemiddelde reserveringstermijnen praktijk B per kalenderweek 2007 t/m 2009 (B-H= reserveringstermijn herexamens, vanaf 1 april 2009)

##### RESERVERINGSTERMIJNEN EERSTE EXAMENS EN TUSSENTIJDSE TOETSEN PER EXAMENPLAATS

Alhoewel de gemiddelde reserveringstermijnen voldoen aan de gestelde normen, hebben diverse examenplaatsen voor eerste examens en tussentijdse toetsen in de opstartfase te kampen gehad met te lange reserveringstermijnen, met name in Noord-Nederland en in de grote steden. Inmiddels zijn de reserveringstermijnen in alle examenplaatsen op orde (zie Figuur 3 en Figuur 4).

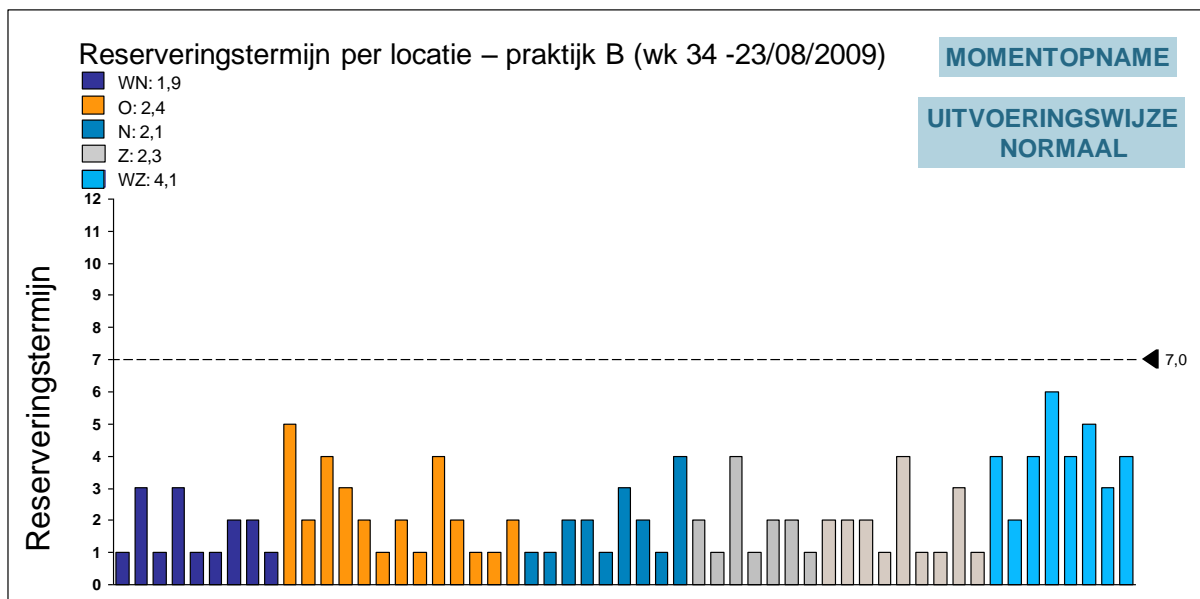
<sup>3</sup> De gemiddelde reserveringstermijn is het naar het aantal examens gewogen gemiddelde reserveringstermijn van alle examenplaatsen waar het betreffende praktijkexamen wordt afgenomen. Voor de categorie B betreft dit 55 examenplaatsen. Hierbij worden alle uitvoeringswijzen meegenomen, circa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

<sup>4</sup> 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.



*Figuur 3: Gemiddelde reserveringstermijn eerste examens en tussentijdse toetsen per examenplaats (status week 23 versus week 34)*

*(Dit betreft het gemiddelde van de momentopnamen op 7 dagen voor een normaal B-examen of toets)*

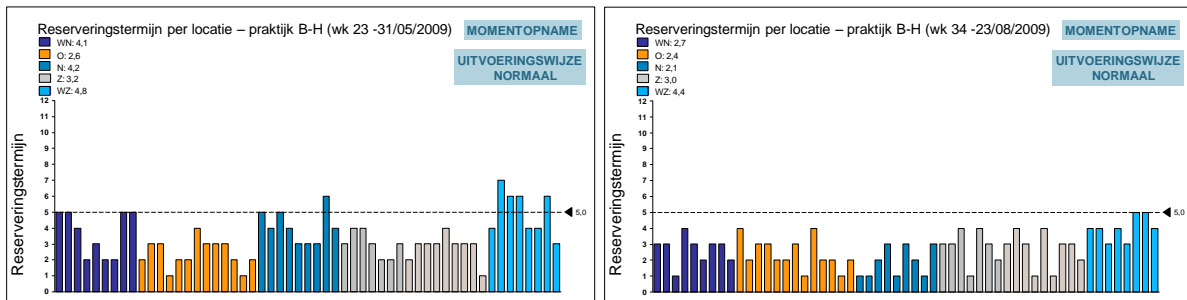


*Figuur 4: Gemiddelde reserveringstermijn eerste examens en tussentijdse toetsen per examenplaats (status week 34)*

*(Dit betreft het gemiddelde van de momentopnamen op 7 dagen voor een normaal B-examen of toets)*

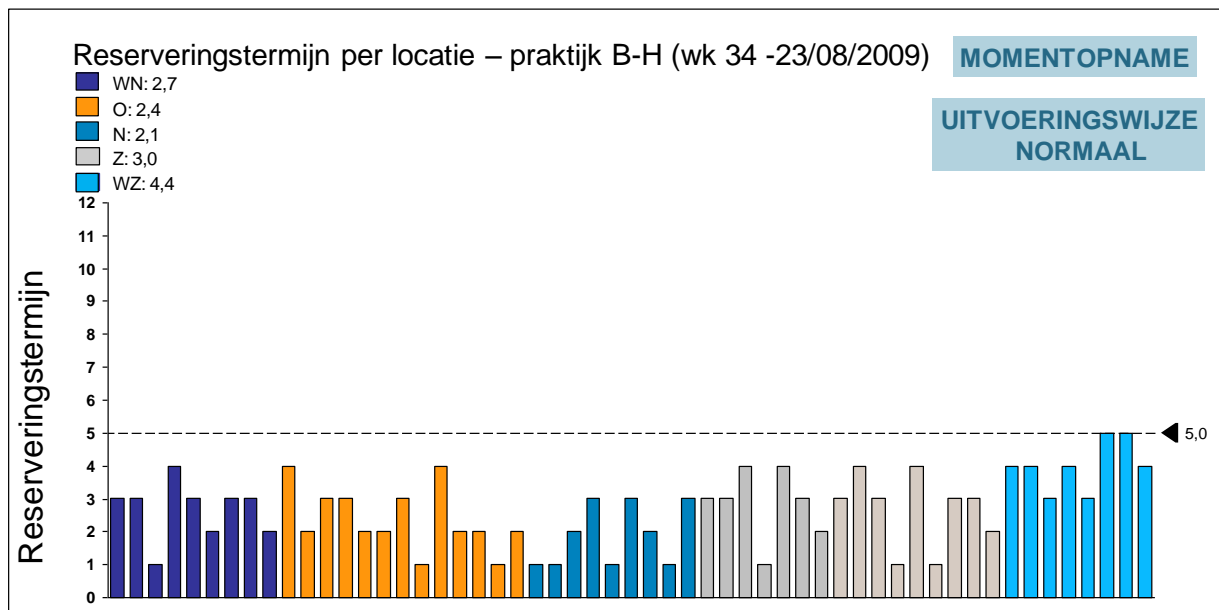
**RESERVERINGSTERMIJNEN HEREXAMENS PER EXAMENPLAATS**

Herexamens kunnen sinds de invoering van fase 1 overwegend binnen een termijn van vijf weken worden gereserveerd. Uitzonderingen hierop kwamen met name in regio West-Zuid voor. Ook hier zijn de knelpunten inmiddels opgelost (zie Figuur 5 en Figuur 6).



Figuur 5: Gemiddelde reserveringstermijn herexamens per examenplaats  
(status week 23 versus week 34)

(Dit betreft het gemiddelde van de momentopnamen op 7 dagen voor een normaal B-examen of toets)



Figuur 6: Gemiddelde reserveringstermijn herexamens per examenplaats (status week 34)

(Dit betreft het gemiddelde van de momentopnamen op 7 dagen voor een normaal B-examen of toets)

### 3.1.2 GENOMEN MAATREGELEN NAAR AANLEIDING VAN OPSTARTPROBLEMEN FASE 1

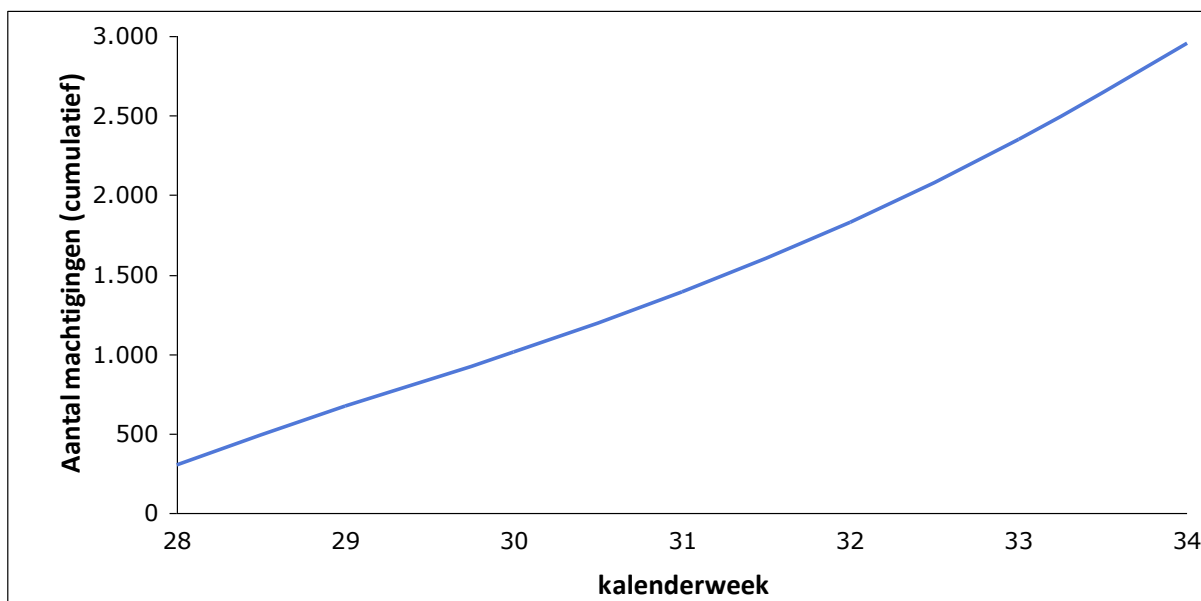
Bij de opstart van fase 1 zijn de reserveringstermijnen voor eerste examens en tussentijdse toetsen in een aantal examenplaatsen sterk toegenomen. Het CBR heeft in mei en juni een aantal aanvullende maatregelen genomen om problemen met de reserveringstermijnen te ondervangen, waarmee de pieken in de reserveringstermijnen zijn weggewerkt. Zoals gesteld in § 1.2.2 van de rapportage "Evaluatie fase 1" duurt het lange tijd voordat reserveringstermijnen afnemen als deze eenmaal sterk zijn opgelopen. Hoewel de vraag naar examens in de zomerperiode traditioneel lager ligt, kan worden geconcludeerd dat de genomen maatregelen succesvol zijn geweest.

## 3.2 ONTWIKKELING AANTAL MACHTIGINGEN VIA MIJN.CBR.NL

Sinds 6 juli 2009 kunnen kandidaten inloggen op mijn.cbr.nl om de rijopleider vrijwillig te machtigen voor het aanvragen van examens en tussentijdse toetsen voor de categorie personenauto. De technische implementatie hiervan is probleemloos verlopen. De website mijn.cbr.nl is compatibel met de meest gangbare internetbrowsers Internet Explorer en Firefox.

Sinds de start van fase 2 ontvangen alle kandidaten die geslaagd zijn voor het theorie-examen personenauto een flyer met informatie over het machtigen van de rijkschool via mijn.cbr.nl (zie bijlage H). Daarnaast zijn in alle examencentra posters opgehangen. Ook is informatie geplaatst op de website [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl) en op de site met de slagingspercentages van rijkscholen [www.rijkschoolgegevens.nl](http://www.rijkschoolgegevens.nl).

Figuur 7 geeft de ontwikkeling van het aantal afgegeven machtigingen per kalenderweek voor de periode vanaf 6 juli tot en met 23 augustus (kalenderweek 28 t/m 34). In deze periode zijn in totaal 2.952 machtigingen afgegeven aan 1.077 verschillende rijkscholen. Het aantal nieuwe machtigingen neemt per kalenderweek gestaag toe. In week 28 kwamen er 300 machtigingen binnen, in week 34 was dit aantal verdubbeld tot 600.



Figuur 7: Ontwikkeling aantal door kandidaten afgegeven machtigingen per kalenderweek (cumulatief)

Van de 2.952 machtigingen is voor 2.387 kandidaten een examenaanvraag door de rijkschool ingediend. Hiermee geeft de rijkschool per kandidaat aan voor welk examenproduct hij op termijn een examen zal reserveren. Van de 2.387 kandidaten is voor 893 kandidaten ook al daadwerkelijk een examen gereserveerd.

Het totaal aantal aanvragen op 24 augustus 2009 bedraagt 137.651, voor een examenproduct waarvan na de invoering van fase 3 een machtiging is vereist. Momenteel is dus slechts 1,7% van alle aanvragen gemachtigd (2.387 op 137.651). Gezien de overgangsmaatregelen bij de invoering van fase 3 (zie § 2.2) worden er geen grote problemen verwacht. Voor bestaande aanvragen hoeft tot 1 januari 2010 immers geen machtiging te zijn afgegeven. Voor kandidaten die na 5 oktober zakken moet een nieuwe aanvraag worden ingediend. Deze kandidaten dienen hun rijkschool wel te hebben gemachtigd.

Om te voorkomen dat rijkscholen bij de invoering van fase 3 problemen ondervinden, zijn rijopleiders in juli door het CBR via TOP internet opgeroepen om kandidaten te attenderen op de mogelijkheid om de rijkschool nu al te machtigen. Ook de brancheverenigingen hebben hun leden hiertoe opgeroepen.

### 3.3 FLEXIBILITEIT VAN DE RIJSCHOOL: EFFECTEN VAN VERBETERINGEN FASE 1

In juli 2009 zijn op verzoek van de rijsschoolhouders drie verbeteringen doorgevoerd ter vergroting van de flexibiliteit, waarmee de mogelijkheid tot ruilen van herexamens wordt vergroot en binnen 24 uur een reservering kan worden geannuleerd. Het blijkt dat er vooralsnog zeer beperkt gebruik van wordt gemaakt.

In de periode vanaf 1 april tot 24 augustus 2009 is in circa 3.000 gevallen het initiatief genomen om een herexamen te wisselen met een ander herexamen. In de maanden april en mei waren dit er alleen al circa 2.250. Het aantal wisselingen is dus sterk afgenomen, wat zou kunnen betekenen dat er gericht is ingekocht.

In de periode van 6 juli t/m 24 augustus 2009 zijn 1.913 examens (alle categorieën) binnen 24 uur door de rijsschool geannuleerd. 30% hiervan betreft theorie-examens.

## 4 RESULTATEN ENQUÊTE 2 ONDER RIJSCHOLEN

### 4.1 OPZET ENQUÊTE

Om rijsscholen na de evaluatie van fase 1 in mei en juni, ook de gelegenheid te geven hun mening te uiten over fase 2 van de Aanpak reserveringstermijnen, heeft er van 31 juli tot 24 augustus 2009 een enquête bij een extern en daarin gespecialiseerd bureau online gestaan. Er is wederom een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op fase 1, het reserveren van herexamens op naam. De vragen voor de enquête zijn door het CBR in overleg met BOVAG Rijsscholen, FAM en VRB opgesteld.

De enquête, bestaande uit 20 meerkeuzevragen en 1 open vraag, kon anoniem worden ingevuld. Daarbij gold slechts één beperking, namelijk dat de enquête per IP-adres maar éénmaal kon worden ingevuld. De volledige enquêteresultaten zijn terug te vinden in bijlagen D, E en F.

### 4.2 ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN (VRAAG 1 T/M 4)

In totaal hebben 1.063 opleiders enquête 2 afgerond en verstuurd. Dit is ongeveer één vijfde van de totale populatie van rijsscholen voor de categorie personenauto. De resultaten kunnen representatief worden genoemd (zie Figuur 8 en Figuur 9) naar omvang en regioverdeling. De meerderheid van de respondenten betreft kleine rijsscholen.

Omvang rijsschool	2008 (#)	2008 (%)	enquête 2 (#)	enquête 2 (%)
Klein (0-50 kandidaten)	4.229	82%	731	69%
Middelgroot (51-250)	831	16%	283	27%
Groot (>250)	94	2%	49	5%
Totaal	5.154	100%	1.063	100%

*Figuur 8: Omvang rijsscholen 2008 versus respondenten enquête naar aantal eerste B-examens*

Regio	2008 (#)	2008 (%)	enquête 2 (#)	enquête 2 (%)
Noord	577	10%	124	12%
Oost	1.032	19%	199	19%
West-Noord	1.372	25%	237	22%
West-Zuid	1.221	22%	248	23%
Zuid	1.318	24%	255	24%
Totaal	5.520	100%	1.063	100%

*Figuur 9: 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 (62%, oftewel 663) niet is aangesloten bij een branchevereniging. Van de 38% (400) van de respondenten die wel lid is van een branchevereniging is de meerderheid (60%) lid van BOVAG Rijsscholen (vraag 2). 2% is lid van de FAM en 9% heeft zich aangesloten bij de VRB. Ongeveer een derde (30%, oftewel 120) is aangesloten bij een andere branchevereniging, zoals SEAN, NAC, RVO, ABL, BRV kring 71, en SRB. "Derijsschoolbranche.nl" (de andere naam van de VRB) is 26 keer genoemd.

### 4.3 RESERVEREN HEREXAMENS - FASE 1 (VRAAG 5 T/M 6)

Hoewel in enquête 2 de tweede fase van de Aanpak centraal staat, wordt er ook teruggekoppeld naar de eerste enquête over fase 1. In vraag 5 worden de opleiders gevraagd naar hun ervaring met het reserveren van herexamens vanaf 1 juni. Vraag 6 beoogt te achterhalen of de opleiders binnen 5 weken een herexamen voor hun kandidaat kunnen reserveren. Zo wordt onderzocht of de opleiders een verbetering merken.

#### Uitslag enquête

<b>5. Hoe hebt u de periode 1 juni tot heden ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Goed	53%	55%	49%	51%
Niet goed	32%	27%	42%	49%
Ik ervaar geen verschil	15%	18%	9%	0%

Figuur 10: Ervaring met het reserveren van een herexamen (vraag 5)

<b>5. Hoe hebt u de periode 1 juni tot heden ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?</b>						
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>N</b>	<b>O</b>	<b>WN</b>	<b>WZ</b>	<b>Z</b>
Goed	53%	61%	56%	65%	37%	51%
Niet goed	32%	23%	25%	23%	51%	31%
Ik ervaar geen verschil	15%	15%	19%	12%	12%	18%

Figuur 11: : Ervaring met het reserveren van een herexamen per regio (vraag 5)

#### Interpretatie

Het merendeel van de respondenten (68%) ervaart de periode vanaf juni als goed of ervaart geen verschil (respectievelijk 53% en 15%) als het gaat om het reserveren van een herexamen. Een derde van de respondenten (32%) ervaart deze periode als niet goed. Dit wordt met name veroorzaakt doordat de respondenten uit regio West-Zuid beduidend minder positief zijn dan in de andere regio's (zie Figuur 11). Dit is verklaren doordat de reserveringstermijnen voor herexamens in deze regio minder snel daalden.

Vergelijken we deze resultaten met de vorige enquête, dan kunnen we stellen dat rijkschoolhouders iets positiever zijn dan in mei. Toen ervoer slechts 26% de situatie als goed en merkte 7% geen verschil tegen respectievelijk 53% en 15% nu.

Opvallend is dat de grote rijkscholen altijd een verschil merken, of het nu positief of negatief is. Verder zijn kleine rijkscholen het meest positief over de recente situatie als het gaat om het reserveren van herexamens. 73% van de kleine rijkscholen ervaart het als goed (55%) of merkt geen verschil (18%). Dit sluit aan bij de enquêteresultaten van fase 1, waaruit blijkt dat grote rijkscholen hun inkoopgedrag het sterkst (69%) hebben moeten aanpassen. Verklaring hiervoor is dat grote rijkscholen veel meer gewend zijn om examencapaciteit ver vooruit in te kopen.



## Uitslag enquête

<b>6. Sinds 1 juni kan ik (meestal) een herexamen binnen 5 weken reserveren'. In hoeverre bent u het eens met deze stelling?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Helemaal mee eens	15%	16%	13%	10%
Mee eens	40%	40%	41%	39%
Neutraal	22%	23%	22%	18%
Mee oneens	15%	14%	17%	22%
Helemaal mee oneens	7%	7%	7%	10%

Figuur 12: Ervaring met het reserveren van een herexamen (vraag 6)

## Interpretatie

De meeste respondenten (55%) zijn het in meer of mindere mate met deze stelling eens. 22% staat er neutraal tegenover. Ongeveer een vijfde van de respondenten is het er in meer of mindere mate mee oneens (respectievelijk 15% en 7%). De grootte van de rijschool maakt voor deze stelling niet zoveel uit.

#### 4.4 VERBETERINGEN FASE 1 (VRAAG 7 T/M 13)

##### VERBETERING 1 - KOSTELOOS ANNULEREN BINNEN 24 UUR NA EEN RESERVERING

## Uitslag enquête

<b>7. Sinds 6 juli: kosteloos annuleren binnen 24 uur na een reservering, ongeacht examencategorie 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Helemaal mee eens	20%	23%	16%	8%
Mee eens	28%	27%	31%	31%
Neutraal	30%	32%	26%	31%
Mee oneens	12%	9%	17%	22%
Helemaal mee oneens	9%	9%	11%	8%

Figuur 13: Verbetering 1: Het kosteloos annuleren van een reservering binnen 24 uur (vraag 7)

## Interpretatie

Bijna de helft van de opleiders (respectievelijk 20% helemaal mee eens en 28% mee eens) vindt dat deze aanpassing hun flexibiliteit vergroot bij het reserveren van herexamens. Nog eens een derde staat er neutraal tegenover. Ongeveer één vijfde van de opleiders is het er niet mee eens. De grootte van de rijschool maakt voor deze stelling niet zoveel uit.

## Uitslag enquête

<b>8. Hebt u sinds 6 juli één of meerdere examenreserveringen binnen 24 uur geannuleerd?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja	14%	11%	18%	37%
Nee	86%	89%	82%	63%

Figuur 14: Verbetering 1: Het kosteloos annuleren van een reservering binnen 24 uur (vraag 8)

## Interpretatie

Hoewel de respondenten veelal positief of neutraal tegenover de stelling staan dat de annuleringsmogelijkheid binnen 24 uur hun flexibiliteit vergroot, hebben de meesten er in de praktijk geen gebruik van gemaakt (86% antwoordt ontkennend).

Daarbij valt op dat hoe groter de rijsschool is, hoe vaker ze gebruik hebben gemaakt van de annuleringsmogelijkheid. Grote rijsscholen hebben ruim driemaal zo vaak een examen binnen 24 uur geannuleerd als kleine rijsscholen (37% versus 11%).

## VERBETERING 2 - RUILING TELT ALLÉÉN VOOR INITIATIEFNEMER

## Uitslag enquête

<b>9. Sinds 20 juli: ruiling telt alléén voor initiatiefnemer</b>				
<b>'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.'</b>				
<b>In hoeverre bent u het eens met deze stelling?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Helemaal mee eens	7%	8%	4%	6%
Mee eens	25%	24%	25%	29%
Neutraal	40%	42%	37%	22%
Mee oneens	16%	14%	18%	29%
Helemaal mee oneens	13%	12%	15%	14%

Figuur 15: Verbetering 2: Ruiling telt alleen voor initiatiefnemer (vraag 9)

## Interpretatie

Bijna driekwart (72%) vindt dat deze aanpassing hun flexibiliteit bij het reserveren van herexamens vergroot, of staat er neutraal tegenover. 29% van de respondenten vindt dat deze aanpassing de flexibiliteit niet vergroot. Grote rijsscholen zijn het iets minder eens met de stelling dan kleine en middelgrote rijsscholen.

## Uitslag enquête

<b>10. Hebt u sinds 20 juli een herexamenkandidaat geruild met een 'meewerkende' herexamenkandidaat?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja	16%	9%	26%	53%
Nee	84%	91%	74%	47%

Figuur 16: Verbetering 2: ruiling telt alleen voor initiatiefnemer (vraag 10)

## Interpretatie

Op deze vraag antwoordt 16% bevestigend. 84% heeft nog geen herexamenkandidaat geruild met een meewerkende herexamenkandidaat.

Slechts 9% van de kleine rijscholen heeft sinds 20 juli, de datum waarop deze aanpassing werd ingevoerd, een kandidaat geruild. Van de middelgrote en grote rijscholen hebben respectievelijk 26% en 53% al een keer van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Veel meer dus.

### VERBETERING 3 – OOK RUILEN ALS ER GEEN ANDERE KANDIDATEN BESCHIKBAAR ZIJN

## Uitslag enquête

<b>11. Sinds 20 juli: ook kunnen ruilen als u geen andere herexamenkandidaat hebt (met leeg blok) 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Helemaal mee eens	14%	15%	12%	4%
Mee eens	39%	37%	45%	33%
Neutraal	33%	35%	27%	37%
Mee oneens	9%	8%	10%	14%
Helemaal mee oneens	6%	5%	6%	12%

Figuur 17: Verbetering 3: kunnen ruilen als er geen andere kandidaat is (vraag 11)

## Interpretatie

De meerderheid van de respondenten (53%) is het in meer of mindere mate eens met deze stelling. Daarbij staat een derde van de rijscholen (33%) er neutraal tegenover. Slechts 15% is het in meer of mindere mate oneens met deze stelling. Grote rijscholen zijn wat behoudender in hun waardering van deze aanpassing. Zij vinden relatief vaker (26%) dat deze aanpassing de flexibiliteit niet vergroot.

## Uitslag enquête

<b>12. Hebt u sinds 20 juli een of meerdere herexamenkandidaten geruild met een leeg blok?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja	3%	3%	4%	6%
Nee	97%	97%	96%	94%

Figuur 18: Verbetering 3: kunnen ruilen als er geen andere kandidaat is (vraag 12)

## Interpretatie

In de praktijk heeft slechts 3% van de opleiders gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een herexamenkandidaat te ruilen met een leeg blok.

Hoewel de grote rijsscholen conform voorgaande vraag het minst positief zijn over de stelling, hebben zij er in de praktijk wel het vaakste gebruik van gemaakt (respectievelijk 3, 4 en 6% van de kleine, middelgrote en grote rijsscholen ruilde een herexamenkandidaat met een leeg blok).

### VOORSTELLEN TOT VERDERE VERBETERING RESERVEREN HEREXAMENS

## Uitslag enquête

<b>13. Hebt u nog opmerkingen of suggesties ter verbetering van het reserveren van herexamens (fase 1)?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja	32%	27%	39%	57%
Nee	68%	73%	61%	43%

Figuur 19: Voorstellen tot verdere verbetering reserveren herexamens (vraag 13)

## Interpretatie

32% van de respondenten geeft aan opmerkingen of suggesties te hebben ter verbetering van het reserveren van herexamens.

Er zijn 337 reacties geplaatst op deze vraag. Antwoorden zijn veelal te vinden in de categorie 'terug naar het oude systeem' en 'vroeger was alles beter'. Andere opmerkingen en suggesties zijn onder meer:

- ruiling tussen verschillende categorieën (TTT, eerste examen en herexamen) mogelijk maken;
- herexamens vaker/altijd kunnen ruilen, en niet maar 1 keer;
- reserveren van een herexamen moet ook kunnen als kandidaat nog niet gezakt is;
- zorg dat de eerste en herexamencapaciteit uit één pool komen en je houdt minder lege blokken over;
- niet 5 weken wachten op herexamen, twee of hooguit drie weken is beter voor de kandidaat;
- laat alle rijsscholen kunnen ruilen met een leeg blok;
- kosteloos kunnen annuleren van een examen binnen 48 uur (is nu 24 uur).

## 4.5 INVOERING VAN MIJN.CBR.NL - FASE 2 (VRAAG 14 T/M 16)

### MACHTIGEN RIJSCHOOL MET DIGID

#### Uitslag enquête

<b>14. Sinds 6 juli kunnen kandidaten hun rijkschool machtigen met DigiD om voor hen een B-praktijkexamen te reserveren. Dit biedt zowel rijkschool als leerling een aantal voordelen.</b>				
<b>Wisten uw leerlingen dat zij uw rijkschool kunnen machtigen?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>Totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja, allemaal	6%	6%	4%	8%
Ja, de meeste	12%	13%	13%	6%
Ja, enkele	34%	32%	35%	47%
Nee	49%	49%	49%	39%

Figuur 20: Bekendheid leerlingen met machtigen (vraag 14)

#### Interpretatie

Ongeveer de helft van respondenten (52%) geeft aan dat hun kandidaten in meer of mindere mate wisten dat zij hun rijkschool konden machtigen. Het gros van de rijsscholen (34%) met kandidaten die op de hoogte waren meldt dat het slechts om enkele kandidaten gaat.

Alleen bij de grote rijsscholen weet de meerderheid van de kandidaten het wel: daar geeft 61% van de grote rijsscholen aan dat er kandidaten op de hoogte zijn, tegenover 51% van de kleine en middelgrote rijsscholen.

#### Uitslag enquête

<b>15. Hebt u uw leerlingen actief aangespoord om uw rijkschool te machtigen?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>Totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja, allemaal	12%	13%	10%	10%
Ja, de meeste	15%	15%	14%	12%
Ja, enkele	23%	22%	25%	20%
Nee	50%	50%	51%	57%

Figuur 21: Bekendheid leerlingen met machtigen (vraag 15)

#### Interpretatie

50% van de respondenten heeft hun kandidaten niet actief aangespoord om de rijkschool te machtigen. De andere helft heeft in 12% alle kandidaten aangespoord, in 15% de meeste en in 23% een enkele kandidaat actief aangespoord. Grote rijsscholen hebben hun kandidaten iets minder actief aangespoord dan kleine en middelgrote rijsscholen.

## Uitslag enquête

<b>16. Hebben uw leerlingen uw rijkschool gemachtigd?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>Totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja, allemaal	2%	3%	1%	4%
Ja, de meeste	6%	5%	7%	6%
Ja, enkele	24%	22%	27%	31%
Nee	68%	70%	65%	59%

Figuur 22: Machtigingen (vraag 16)

## Interpretatie

32% van de respondenten geeft aan dat enkele (24%), de meeste (6%) of alle leerlingen (2%) hun rijkschool hebben gemachtigd. Dat betekent dat 68% van de rij scholen die deelnamen aan de enquête niet gemachtigd is door een leerling. Leerlingen van grote rij scholen hebben hun rijkschool vaker gemachtigd (41%) dan leerlingen van kleine rij scholen (30%).

Er is een duidelijk verband tussen de mate van aansporing door de rijopleider en het daadwerkelijk gemachtigd worden door de kandidaat (zie Figuur 23). Spoort de opleider alle leerlingen actief aan, dan is de kans het grootst dat zijn leerling hem machtigt. De opleiders die geen enkele actie ondernemen in die richting, zijn beduidend minder vaak gemachtigd.

Verrassend is wel dat toch in 33% van gevallen waarbij de leerlingen niet actief door hun opleider zijn aangespoord, de opleider uiteindelijk wel gemachtigd is (respectievelijk 5, 7 en 21%). Deze leerlingen hebben de informatie over het machtigen op andere manieren verkregen (bijvoorbeeld via [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl), posters op de CBR-examencentra, de flyer die ze ontvingen na het behalen van het theorie-examen B, via vrienden etc).

		<b>15. Hebt u uw leerlingen actief aangespoord om uw rijkschool te machtigen?</b>				
		<b>Antwoord</b>	Ja, allemaal	Ja, de meeste	Ja, enkele	Nee
<b>16. Hebben uw leerlingen uw rijkschool gemachtigd?</b>	Ja, allemaal		58%	50%	19%	5%
	Ja, de meeste		17%	45%	30%	7%
	Ja, enkele		8%	3%	33%	21%
	Nee		17%	2%	17%	67%

Figuur 23: Kruisverband tussen de mate van aansporing en de mate van machtiging (vraag 15 en 16)

## MIJN.CBR.NL

## Uitslag enquête

<b>17. Welke functionaliteit zou mijn.cbr.nl volgens u nog meer moeten bieden voor uw leerlingen?</b>				
<b>U kunt hier maximaal twee antwoorden geven.</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>Totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Het theorie-examen B reserveren	28%	32%	23%	8%
Status van geldigheid theoriecertificaat tonen	22%	21%	23%	20%
Status bekijken van reserveringen en resultaten examens en toetsen (behaalde vrijstellingen)	18%	18%	16%	20%
De Eigen verklaring invullen	40%	38%	43%	41%
Status bekijken van de afhandeling van een Eigen verklaring	14%	12%	18%	24%
Status bekijken van de geldigheidsduur van de Eigen verklaring	5%	4%	5%	8%
Ik wens geen andere functionaliteit	28%	29%	27%	35%

Figuur 24: Extra functionaliteiten mijn.cbr.nl (vraag 17)

## Interpretatie

Met deze vraag wil het CBR een beeld krijgen van mogelijke wensen bij opleiders omtrent mijn.cbr.nl. Uit de enquête blijkt dat veel opleiders het digitaal kunnen invullen van een Eigen Verklaring (waarmee de kandidaat zijn medische geschiktheid om te kunnen autorijden bekend maakt aan het CBR) wenselijk vinden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat opleiders vaak samen met de kandidaat de Eigen Verklaring invullen. Dit kost dus (rij)tijd. Door de kandidaat dit zelf via mijn.cbr.nl te laten doen, kan tijd worden bespaard. Ook het kunnen reserveren van het theorie-examen voor de personenauto wordt vaak gekozen, waarbij de behoefte daaraan bij kleine rijsscholen beduidend groter is (32%) dan bij grote rijsscholen (8%). Dit kan te maken hebben met het feit dat grote rijsscholen vaker theorieles geven, waarbij lessen en het examen in één pakket worden verkocht. 28% van de respondenten geeft aan geen andere functionaliteit te wensen.

## Uitslag enquête

<b>18. Vindt u het nodig om de machtigingswebsite mijn.cbr.nl ook in het Engels aan te bieden (zoals de website voor het reserveren van het theorie-examen ook in het Nederlands en Engels wordt aangeboden)?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja	43%	41%	45%	63%
Nee	57%	59%	55%	37%

Figuur 25: Noodzaak Engelstalige versie mijn.cbr.nl (vraag 18)

## Interpretatie

De meerderheid van de respondenten (57%) geeft aan het niet nodig te vinden om de machtigingswebsite ook in het Engels aan te bieden. Bij grote rijscholen ligt dit echter anders. Daar geeft de meerderheid (63%) juist aan dat de machtigingswebsite wél in het Engels moet worden aangeboden.

## Uitslag enquête

<b>19. Hebt u opmerkingen of suggesties ter verbetering van mijn.cbr.nl?</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Ja, namelijk	15%	14%	16%	20%
Nee	85%	86%	84%	80%

Figuur 26: Voorstellen tot verdere verbetering reserveren herexamens (vraag 19)

## Interpretatie

85% van de respondenten heeft geen suggesties of opmerkingen ter verbetering van mijn.cbr.nl. 156 opleiders hebben dat wel gedaan.

Veel respondenten vinden het wenselijk dat de kandidaat ook via mijn.cbr.nl de Eigen verklaring (EV) kan invullen en betalen. Als de kandidaat dit proces heeft afgerond, zou het ook zichtbaar moeten zijn voor de opleider. De EV zou ook gekoppeld kunnen worden aan een (geslaagd) theorie-examen. Het is wel zaak het dan direct te verrekenen.

Verder wordt er verzocht om via mijn.cbr.nl de status van het theoriecertificaat van een kandidaat te kunnen bekijken/controleren.

Enkele respondenten geven aan dat de machtigingswebsite niet met alle besturingssystemen / browsers werkt.

Respondenten verzoeken tot slot een om de site ook in het Engels, Frans en Duits aan te bieden. Het CBR zou daarnaast ook mobiel bereikbaar moeten zijn voor vragen van opleiders en kandidaten over het machtigingsproces.



## 4.6 INVOERING FASE 3 (VRAAG 20 EN 21)

### INFORMATIEVOORZIENING INVOERING FASE 3

#### Uitslag enquête

<b>20. Wat hebt u nodig om u goed voor te bereiden op fase 3?</b>				
<b>U kunt maximaal drie antwoorden geven.</b>				
<b>Antwoord</b>	<b>Totaal</b>	<b>0-50 eerste examens</b>	<b>51-250 eerste examens</b>	<b>&gt;250 eerste examens</b>
Informatie op internet (www.cbr.nl)	43%	47%	35%	37%
Informatiebijeenkomsten op de examenplaatsen	34%	35%	35%	29%
Een digitale folder voor de rijsschool via TOP internet	48%	48%	47%	51%
Een digitale folder voor de kandidaat via www.cbr.nl	35%	35%	36%	35%
Een telefonische helpdesk	26%	27%	24%	35%
Artikelen in Reflector, het maandblad voor de rijsschoolbranche	31%	33%	30%	16%
Geen van bovenstaande	11%	9%	14%	16%

Figuur 27: Informatievoorziening invoering fase 3 – reserveren op naam (vraag 20)

#### Interpretatie

Om zich goed voor te bereiden op fase 3 hebben rijsscholen de meeste behoefte aan een digitale folder voor de rijsschool via TOP internet. Daarnaast wensen zij veelal informatie op de website van het CBR (www.cbr.nl), gevolgd door informatiebijeenkomsten op de examenplaatsen en een digitale folder voor de kandidaat.

### OPMERKINGEN OF SUGGESTIES TER VERBETERING FASE 3

Op de vraag of er nog opmerkingen of suggesties zijn ter verbetering van fase 3 is veel gereageerd. Ook hier zien we weer kritische opmerkingen, in vele bewoordingen, die erop neerkomen dat alle ingezette vernieuwingen moeten worden teruggedraaid. Er wordt geageerd tegen het extra werk die de veranderingen met zich meebrengen.

Over het machtigen geven respondenten veelal aan dat kandidaten niet snappen waarom ze hun rijsschool moeten machtigen. Daarnaast zijn ze volgens hen onbekend met DigiD, hebben ze geen computer en/of geen internet. Ook voor kandidaten die de Nederlandse taal niet machtig zijn voorzien veel opleiders een probleem als het machtigen verplicht wordt. Respondenten vrezen het extra werk dat dat met zich meebrengt, vooral omdat leerlingen veelal als laks en onverantwoordelijk worden ervaren.

Het lijkt er op dat machtigen voor veel opleiders synoniem is voor DigiD. Vroeg een opleider voorheen een burgerservicenummer, nu vragen sommige opleiders om een DigiD, zo blijkt uit de gemaakte opmerkingen. In de voorlichting over fase 3 in september en oktober zal daar dus meer aandacht aan moeten worden besteed.

Opleiders die positief zijn over het principe van het machtigen, vinden in enkele gevallen dat de kandidaat niet hoeft te worden ingelicht over de examendatum, omdat dat de verantwoordelijkheid van de rijsschool is.

Naast de kritische noten staan er ook blijken van waardering voor het systeem op. Er zijn genoeg respondenten die het eens zijn met het reserveren op naam. Vaak gekoppeld aan het verzoek om daarna even pas op de plaats te maken. Soms oppert een respondent om het quotum helemaal af te schaffen, en alleen nog 100% op naam reserveren toe te staan.

Een veelvoorkomende opmerking is dat 7 weken van tevoren een examen op naam zetten onhaalbaar is. Dit, omdat het op die termijn niet in te schatten is wanneer een kandidaat rijp is voor het examen. Verder wil men wel op naam reserveren, maar dan met de mogelijkheid om onbeperkt te kunnen ruilen met leerlingen van de eigen rijsschool.

Sommige respondenten verwachten een brede publieksvoorlichting via radio en televisie, onder meer via Postbus 51. Ook uitgebreide voorlichting via internet ([www.cbr.nl](http://www.cbr.nl) en andere sites waar de kandidaten komen) wordt toegejuicht, evenals folderen op NS-stations en middelbare scholen.

## 5 RESULTATEN ENQUÊTE ONDER KANDIDATEN OVER MIJN.CBR.NL

### 5.1 OPZET ENQUÊTE

In de tweede fase van de Aanpak reserveringstermijnen kunnen kandidaten hun rijkschool machtigen om voor hen een examen te reserveren. Het gebeurt op vrijwillige basis en heeft geen invloed op de wijze van reserveren door de rijkschool.

In fase 3 wordt het machtigen wel verplicht. Het CBR streeft ernaar om deze machtigingshandeling voor zowel de kandidaat als de opleider zo eenvoudig mogelijk te maken.

Om te toetsen of we op de goede weg zijn, ontvingen de kandidaten die in de periode 24 juli tot 24 augustus hun rijkschool machtigden een e-mail met een link naar een enquête bij een extern bureau (zie bijlage G). De 10 enquêtevragen zijn door het CBR in overleg met BOVAG Rijscholen, FAM en VRB opgesteld. In totaal vulden 1.000 kandidaten de enquête in.

### 5.2 ACHTERGROND RESPONDENTEN (VRAAG 1 EN 2)

#### Uitslag enquête

<b>1. Hebt u al theorie-examen voor de personenauto gedaan (al dan niet geslaagd)?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ja	642	64%
Nee	358	36%

Figuur 28: Voortgang deelname theorie-examen op moment van machtigen (vraag 1)

#### Interpretatie

De meerderheid van de kandidaten (64%) heeft op het moment dat zij hun rijkschool machtigt al een keer theorie-examen voor de personenauto gedaan.

#### Uitslag enquête

<b>2. Kunt u aangeven hoeveel autorijlessen u (ongeveer) hebt gevolgd, voordat u uw rijkschool machtigde?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
0	83	8%
1-10 rijlessen	297	30%
10-20 rijlessen	199	20%
20-30 rijlessen	215	22%
Meer dan 30 rijlessen	206	21%

Figuur 29: Voortgang praktijkopleiding op moment van machtigen (vraag 2)

#### Interpretatie

De verdeling over het aantal lessen dat kandidaten hebben gevolgd voordat zij hun rijkschool machtigen, is redelijk gelijk. Er zijn zeer weinig (8%) kandidaten die de rijkschool machtigen voordat ze beginnen met de praktijklessen. De meeste kandidaten (30%) zijn aan het begin van de opleiding ten tijde van de machtiging; zij hebben 1-10 rijlessen gehad als ze hun rijkschool machtigen. De overige respondenten (63%) hebben meer dan 10 rijlessen gehad.

Erg verrassend is dit niet, aangezien we in de startfase zitten. Mogelijk laat de verdeling over een half jaar een ander beeld zien. Het CBR hoopt dat de kandidaten zo vroeg mogelijk in de opleiding hun rijkschool gaan machtigen, waardoor er vroegtijdig een beeld kan worden gevormd van de animo voor rijexamens per examenplaats.

Figuur 30 geeft het verband tussen het aantal rijlessen dat kandidaten al hadden gevolgd en het al dan niet hebben afgelegd van een theorie-examen. Hoe meer rijlessen een kandidaat heeft gehad, des te vaker hadden kandidaten ook een theorie-examen gedaan. Het stijgt van 28% bij 0 rijlessen, naar respectievelijk 35, 71, 86 en 92% bij meer dan 30 rijlessen.

		<b>1. Hebt u al theorie-examen voor de personenauto gedaan (al dan niet geslaagd)?</b>	
		<b>Antwoord</b>	
		Ja	Nee
<b>2. Kunt u aangeven hoeveel autorijlessen u (ongeveer) hebt gevolgd, voordat u uw rijkschool machtigde?</b>	0	28%	72%
	1-10 rijlessen	35%	65%
	10-20 rijlessen	71%	29%
	20-30 rijlessen	86%	14%
	Meer dan 30 rijlessen	92%	8%

Figuur 30: Kruisverband tussen de deelname aan het theorie-examen en het aantal rijlessen (vraag 1 en 2)

### 5.3 BEZIT DIGID EN BEKENDHEID MET MIJN.CBR.NL (VRAAG 3 EN 4)

#### Uitslag enquête

<b>3. Was u al in het bezit van een DigiD toen u uw rijkschool machtigde via mijn.cbr.nl?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ja	885	89%
Nee	115	12%

Figuur 31: Bezit DigiD (vraag 3)

#### Interpretatie

Maar liefst 89% van de respondenten heeft al een DigiD voorafgaand aan het machtigen van hun rijkschool. Dat is meer dan verwacht: uit onderzoek van het CBS in juli 2009 blijkt dat tussen de 60 en 70% van de bevolking tussen 18 en 30 jaar in bezit is van een DigiD. Het is echter ook verklaarbaar vanuit de gedachte dat het nu nog niet verplicht is en kandidaten eerder geneigd zullen zijn hun rijkschool te machtigen als ze al in bezit zijn van een digitale handtekening.

## Uitslag enquête

<b>4. Hoe hebt u vernomen dat u uw rijkschool kunt machtigen?</b>		
<b>U kunt hier maximaal twee antwoorden geven</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ik kreeg van het CBR een flyer toen ik slaagde voor mijn theorie-examen	125	13%
Via de website www.cbr.nl	84	8%
Via mijn rijopleider	826	83%
Van horen zeggen	19	2%

Figuur 32: Wijze waarop kandidaat is geïnformeerd over het kunnen machtigen (vraag 4)

## Interpretatie

De meerderheid van de kandidaten (83%) verneemt via hun opleider dat ze hun rijkschool kunnen machtigen. De flyer die het CBR sinds begin juli verstrekt aan kandidaten die geslaagd zijn voor hun theorie-examen voor de personenauto vormt in 13% van de gevallen de informatiebron.

## 5.4 GEMAK WIJZE VAN MACHTIGEN (VRAAG 5 EN 6)

## Uitslag enquête

<b>5. Kon u de informatie over het machtigen gemakkelijk vinden?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ja	915	92%
Nee	85	9%

Figuur 33: Gemak verkrijgen informatie over machtigen (vraag 5)

## Uitslag enquête

<b>6. Was het gemakkelijk genoeg om via mijn.cbr.nl uw rijkschool te machtigen?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ja (ga verder met vraag 8)	927	93%
Nee (ga verder met vraag 7)	73	7%

Figuur 34: Gemak verkrijgen informatie over machtigen (vraag 6)

## Interpretatie

92% van de kandidaten geeft aan de informatie over het machtigen gemakkelijk te hebben gevonden. Daarbij vindt 93% van hen dat het gemakkelijk genoeg is om via mijn.cbr.nl hun rijkschool te machtigen.

## Uitslag enquête

<b>7. Waarom vond u het niet gemakkelijk om uw rijkschool te machtigen?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Het aanvragen van DigiD was omslachtig	9	12%
Ik kon het deel waar ik moest inloggen niet vinden op de website van het CBR	25	34%
De teksten op mijn.cbr.nl zijn te ingewikkeld/ te lang	3	4%
Het was op een bepaald moment niet meer duidelijk waar ik was in de site	22	30%
Ik kon het rijkschoolnummer niet vinden	25	34%
De machtigingsvoorwaarden waren niet duidelijk	4	5%
Ik moest te vaak klikken	5	7%
Het duurde te lang	6	8%
Er was een storing	6	8%
Anders	9	12%

Figuur 35: Redenen waarom kandidaten machtigen niet gemakkelijk vonden (vraag 7)

## Interpretatie

Van de 7% van de respondenten die aangeeft het niet gemakkelijk genoeg te vinden, kan 34% het deel waar ze moeten inloggen op de website van het CBR niet vinden.

Ook heeft 34% moeite om het rijkschoolnummer te achterhalen, wat noodzakelijk is om de rijkschool te kunnen machtigen. (Op de flyer die het CBR uitgeeft over het machtigen is daarom een witruimte opgenomen, waarop de rij scholen hun rijkschoolnummer kunnen invullen). Ook de routing op de website van het CBR is voor deze kandidaten soms niet helemaal duidelijk.

## 5.5 GEWENSTE TOEKOMSTMOGELIJKHEDEN DIENSTVERLENING VIA MIJN.CBR.NL (VRAAG 7 EN 8)

## Uitslag enquête

<b>8. Welke functionaliteit zou mijn.cbr.nl volgens u nog meer moeten bieden voor uw leerlingen?</b>		
<i>U kunt hier maximaal twee antwoorden geven.</i>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Het theorie-examen B reserveren	265	27%
Status van geldigheid theoriecertificaat tonen	214	21%
Status bekijken van reserveringen en resultaten examens en toetsen (behaalde vrijstellingen)	426	43%
De Eigen verklaring invullen	172	17%
Status bekijken van de afhandeling van een Eigen verklaring	49	5%
Status bekijken van de geldigheidsduur van de Eigen verklaring	40	4%
Ik wens geen andere functionaliteit	314	31%

Figuur 36: Gewenste functionaliteiten mijn.cbr.nl (vraag 8)

*Interpretatie*

Op deze vraag konden respondenten twee antwoorden geven. De meerderheid van de kandidaten (43%) zou graag via mijn.cbr.nl de status bekijken van reserveringen en resultaten van examens en toetsen. 27% wil het theorie-examen B kunnen reserveren via deze website (het kan nu via www.cbr.nl). Er is ook een grote groep die helemaal geen extra functionaliteit wenst.

*Uitslag enquête*

<b>9. Vindt u het nodig om de machtigingswebsite mijn.cbr.nl ook in het Engels aan te bieden (zoals de website voor het reserveren van het theorie-examen ook in het Nederlands en Engels wordt aangeboden)?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ja	363	36%
Nee	637	64%

*Figuur 37: Noodzaak Engelstalige versie mijn.cbr.nl (vraag 9)*

*Interpretatie*

Ongeveer tweederde (64%) van de kandidaten geeft aan het niet nodig te vinden om de machtigingswebsite ook in het Engels aan te bieden.

*Uitslag enquête*

<b>10. Hebt u opmerkingen of suggesties ter verbetering van mijn.cbr.nl?</b>		
<b>Antwoord</b>	<b>totaal (#)</b>	<b>totaal (%)</b>
Ja, namelijk	93	9%
Nee	907	91%

*Figuur 38: Voorstellen tot verdere verbetering reserveren herexamens (vraag 10)*

*Interpretatie*

9% van de respondenten geeft aan een opmerking of suggestie te hebben om mijn.cbr.nl te verbeteren. Het verzoek om zelf een datum te kunnen kiezen voor het examen wordt vaak gedaan. Ook het zelf kunnen reserveren van een examen (i.p.v. de rijschool) wordt door een aantal kandidaten geopperd. Daarnaast komt ook het verzoek om een Engelse versie vaak voor.

Het is duidelijk dat het vinden van het rijschoolnummer voor sommige kandidaten niet eenvoudig is. De link naar rijschoolgegevens.nl kan dus duidelijker worden aangegeven op de machtigingsite. Ook het aangeven van het aantal cijfers waaruit het rijschoolnummer bestaat zou het gemakkelijker maken voor de kandidaat. Verder merkt een aantal kandidaten op dat het niet altijd meteen lukte om te machtigen en er worden tips ter verbetering gegeven.

## 6 SAMENVATTING EN CONCLUSIES EVALUATIE FASE 1 EN 2

### INLEIDING

Dit evaluatierapport betreft de evaluatie van fase 2 van de Aanpak reserveringstermijnen. Het is een vervolg op de rapportage "Evaluatie fase 1" van 22 juni 2009. Hierin is uitgebreid ingegaan op de aanleiding en de opzet van de Aanpak reserveringstermijnen. De samenvatting en conclusie van dit rapport zijn opgenomen in bijlage A. Dit tweede evaluatierapport onderzoekt fase 2 in de periode van 6 juli 2009 tot en met 23 augustus 2009. Daarnaast zijn de effecten van de invoering van fase 1 op de reserveringstermijnen in de periode van 1 april 2009 tot 23 augustus 2009 bekeken. Ook is gemeten of de in juli 2009 ingevoerde verbeteringen het beoogde effect hebben.

Kern van de Aanpak reserveringstermijnen is dat examens alleen op naam van de kandidaat kunnen worden gereserveerd. Op 1 april 2009 is fase 1 van start gegaan, het reserveren van herexamens op naam. Op 6 juli 2009 is fase 2 van start gegaan. In fase 2 wordt de transparantie naar de kandidaat over het reserveringsproces vergroot. De kandidaat logt op vrijwillige basis met zijn DigiD in op mijn.cbr.nl en machtigt zijn rijschool om voor hem examens en toetsen te reserveren. Vervolgens wordt hij per e-mail geïnformeerd over een reservering of een ruiling en ontvangt hij het uitslagformulier van zijn examen digitaal. Verder zijn in juli 2009 op verzoek van rijschoolhouders drie verbeteringen doorgevoerd om hen meer flexibiliteit te geven bij het reserveren van B-examens.

Het CBR heeft in juni en juli 2009 intensief overleg gevoerd met de brancheorganisaties BOVAG, FAM en VRB over de uitkomsten van de evaluatie fase 1 in relatie tot de start van fase 3 van de Aanpak reserveringstermijnen. Alle partijen hebben zich uitgesproken voor de start van fase 3 in oktober 2009. Afgesproken is dat bij de verdere uitrol van de Aanpak reserveringstermijnen prioriteit dient te worden gegeven aan het vergroten van de flexibiliteit voor de rijscholen en het creëren van piekcapaciteit door het CBR. De hieruit voortkomende bijstellingen hebben geleid tot een aanpassing van het tijdschema.

Op 2 juli 2009 is in de Tweede Kamer een motie van het lid Roemer verworpen om de maximale wachttijd voor een eerste examen en voor een herexamen gelijk te trekken en daarbij te streven naar een maximale termijn van vijf weken. Achtergrond van de motie was dat als gevolg van de huidige gescheiden wachtrijen kandidaten voor eerste- en herexamens niet kunnen worden geruild. Vanuit de branche heeft het CBR diverse verzoeken ontvangen om deze ruiling wel mogelijk te maken.

Het CBR heeft onderzocht of het ruilen van kandidaten van eerste examens, toetsen en herexamens risico's met zich meebrengt voor het oplopen van reserveringstermijnen. Dit is niet het geval, mits het ruilen beperkt blijft tot eenmaal per initiatiefnemer en er slechts eenmaal door een kandidaat aan een ruiling kan worden meegewerkt. De reserveringstermijnen worden immers bepaald door de nog vrijstaande te reserveren capaciteit.

De uitwisselbaarheid tussen eerste examens/toetsen en herexamens kan als gevolg van de gescheiden wachtrijen in de huidige systemen helaas niet worden ingevoerd. Toch is er een mogelijkheid gevonden om de uitwisselbaarheid tussen eerste en herexamens op termijn wel te realiseren, namelijk bij de introductie van het nieuw planningssysteem (NPS) voor examinatoren.

Bij de invoering van fase 3 wordt het mogelijk gemaakt om examenkandidaten binnen zogenaamde combiblokken te wisselen, bijvoorbeeld tussen een eerste examenkandidaat en een kandidaat voor een tussentijdse toets. Gezien de grote impact op de ICT-systemen zal het invoeren van de indelingsregeling pas later kunnen worden gerealiseerd.



## EFFECTEN INVOERING FASE 1 EN 2

- De gemiddelde reserveringstermijnen voor het praktijkexamen personenauto zijn sterk gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. 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, lag die het afgelopen halfjaar voor eerste 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 eerste examens en tussentijdse toetsen afgelopen voorjaar te kampen gehad met te lange reserveringstermijnen. Het CBR heeft hierop diverse maatregelen genomen waardoor de reserveringstermijnen nu in alle examenplaatsen op orde zijn;
- Sinds 6 juli 2009 kunnen kandidaten inloggen op mijn.cbr.nl om de rijopleider vrijwillig te machtigen voor het aanvragen van examens en tussentijdse toetsen voor de categorie personenauto. De technische implementatie hiervan is probleemloos verlopen;
- In de periode tot en met 23 augustus 2009 zijn in het totaal 2.952 machtigingen afgegeven aan 1.077 verschillende rij scholen. Het aantal nieuwe machtigingen neemt per kalenderweek gestaag toe. In week 28 kwamen er 300 machtigingen binnen, in week 34 was dit aantal verdubbeld tot 600.

## ERVARING VAN RIJSCHOLEN UIT ENQUÊTE 2

- Rij scholen ervaren het reserveren van herexamens sinds 1 juni 2009 aanmerkelijk positiever dan in mei. Toen ervoer slechts 26% de situatie als goed en merkte 7% geen verschil tegen respectievelijk 53% en 15% nu. Een derde van de respondenten (32%) ervaart het reserveren van herexamens nog als niet goed. Dit wordt met name veroorzaakt doordat de respondenten uit regio West-Zuid beduidend minder positief zijn dan in de andere regio's, omdat de reserveringstermijnen voor herexamens in deze regio te lang minder snel daalden;
- De meerderheid van de respondenten is het eens met de stelling dat zij sinds 1 juni 2009 een herexamen (meestal) een herexamen binnen 5 weken kunnen reserveren. Ongeveer een vijfde van de respondenten, met name uit de regio West-Zuid, is het hier mee oneens;
- Kleine rij scholen zijn het meest positief over het reserveren van herexamens. 73% van de kleine rij scholen ervaart het als goed (55%) of merkt geen verschil (18%). Grote rij scholen lijken meer moeite te hebben. Dit sluit aan bij de enquêteresultaten van fase 1, waaruit blijkt dat grote rij scholen hun inkoopgedrag het sterkst (69%) hebben moeten aanpassen. Verklaring hiervoor is de constatering dat grote rij scholen veel meer gewend zijn om examencapaciteit ver vooruit in te kopen;
- De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de drie verbeteringen die in juli 2009 zijn doorgevoerd daadwerkelijk hun flexibiliteit vergroten. Kleine rij scholen waarderen de drie verbeteringen positiever dan grote rij scholen. Het blijkt echter dat in de praktijk slechts mondjesmaat van de verbeteringen gebruik is gemaakt, waarbij opvalt dat grote rij scholen deze mogelijkheden vaker benutten dan kleine rij scholen;
- Ongeveer de helft van respondenten (52%) geeft aan dat hun kandidaten in meer of mindere mate wisten dat zij hun rij school konden machtigen. Alleen bij de grote rij scholen wist de meerderheid van de kandidaten het wel: daar geeft 61% van de grote rij scholen aan dat er kandidaten op de hoogte waren, tegenover 51% van de kleine en middelgrote rij scholen;
- 50% van de respondenten heeft hun kandidaten niet actief aangespoord om de rij school te machtigen;

- 32% van de respondenten geeft aan dat enkele (24%), de meeste (6%) of alle leerlingen (2%) hun rijkschool hebben gemachtigd. Leerlingen van grote rijkscholen hebben hun rijkschool vaker gemachtigd (41%) dan leerlingen van kleine rijkscholen (30%);
- Er is een duidelijk verband tussen de mate van aansporing door de rijopleider en het daadwerkelijk gemachtigd worden door de kandidaat. Spoort de opleider alle leerlingen actief aan, dan is de kans het grootst dat zijn leerling hem machtigt. De opleiders die geen enkele actie ondernemen in die richting, zijn beduidend minder vaak gemachtigd. Verrassend is wel dat toch in 33% van gevallen waarbij de leerlingen niet actief door hun opleider zijn aangespoord, de opleider uiteindelijk wel gemachtigd is.

### ERVARING VAN KANDIDATEN (DIE HUN RIJSCHOOL HEBBEN GEMACHTIGD) UIT ENQUÊTE

- Maar liefst 89% van de respondenten heeft al een DigiD voorafgaand aan het machtigen van hun rijkschool. Dit kan worden verklaard vanuit de gedachte dat het nu nog niet verplicht is en kandidaten eerder geneigd zullen zijn hun rijkschool te machtigen als ze al in bezit zijn van een digitale handtekening;
- De meerderheid van de kandidaten (89%) verneemt via hun opleider dat ze hun rijkschool kunnen machtigen. De flyer die het CBR sinds begin juli verstrekt aan kandidaten die geslaagd zijn voor hun theorie-examen voor de personenauto vormt in 13% van de gevallen de informatiebron;
- 93% van de kandidaten vindt het gemakkelijk genoeg om via mijn.cbr.nl hun rijkschool te machtigen.
- 92% van de kandidaten geeft aan de informatie over het machtigen gemakkelijk te hebben gevonden.

### CONCLUSIES

De grote mate van flexibiliteit bij het inkopen van examens, waaronder het onbeperkt kunnen wisselen van kandidaten, het pas kort voor de examendatum op naam van de kandidaat te hoeven zetten van gekochte examencapaciteit en de mogelijkheid tot het onbeperkt 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, het reserveren van herexamens op naam met de mogelijkheid tot slechts éénmaal ruilen per kandidaat, slechts een relatief kleine stap is gezet op weg naar structureel acceptabele reserveringstermijnen, werkt de maatregel wel. De reserveringstermijnen voor herexamens blijken beheersbaar. De in het eerste evaluatierapport gesignaleerde aanloopproblemen zijn opgelost.

De invoering van fase 2, waarbij kandidaten kunnen inloggen op mijn.cbr.nl om de rijopleider vrijwillig te machtigen voor het aanvragen van examens en tussentijdse toetsen voor de categorie personenauto, is probleemloos verlopen. De helft van de rijkscholen heeft de kandidaten nog niet actief aangespoord om hen te machtigen. Desondanks hebben al bijna 3.000 kandidaten hun rijkschool gemachtigd. Deze kandidaten geven aan dat het machtigen gemakkelijk is. Rijkscholen uiten hun zorgen over het digitaal machtigen. Daarom bestaat er voor kandidaten die niet over een DigiD kunnen beschikken de mogelijkheid om rijkscholen schriftelijk te machtigen. Ook zal een Engelstalige versie van mijn.cbr.nl vanaf 5 oktober 2009 beschikbaar zijn.

De invoering van fase 3 staat gepland voor 5 oktober 2009, afhankelijk van de uitkomsten van de bespreking van de evaluatie in de Tweede Kamer op 24 september. De invoering hiervan is essentieel om de reserveringstermijnen in het hoogseizoen van 2010 binnen de gestelde normen te behouden. In fase 3 zijn alle B-examens en toetsen uitsluitend op naam van de kandidaat 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.

Bij de invoering van fase 3 worden geen grote problemen verwacht met het verplicht machtigen. Er komt een overgangsregeling die inhoudt dat voor bestaande aanvragen tot 1 januari 2010 geen machtiging hoeft te zijn afgegeven. Voor kandidaten die na 5 oktober zakken moet wel een nieuwe aanvraag worden ingediend. Deze kandidaten dienen hun rijsschool wel te hebben gemachtigd.

Bij de uitgangspunten voor de Aanpak reserveringstermijnen is volledig rekening gehouden met de randvoorwaarden die door de minister van Verkeer en Waterstaat en de Tweede Kamer zijn gesteld. Geconstateerd moet worden dat met de Aanpak grote gevolgen heeft voor de wijze van reserveren van rijsscholen. Het structureel ver vooruit en naamloos inkopen van examencapaciteit wordt sterk beperkt. Het onbeperkt wisselen en teruggeven van teveel ingekochte capaciteit behoort na de invoering van fase 3 tot het verleden. Het CBR zal oog blijven houden voor de consequenties hiervan voor alle rijsscholen, groot en klein.

## 7 BIJLAGEN

### A. 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 gezien of de nieuwe reserveringssysteem 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 §4.3) 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 eerste 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 eerste examens te kampen met te lange reserveringstermijnen;
- De knelpunten ten aanzien van reserveringstermijnen eerste examens worden veroorzaakt door de gefaseerde invoering, de periode waarin fase 1 is ingevoerd (het hoogseizoen), het inregelen van de benodigde capaciteit voor eerste 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 eerste 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 opstuwen.
- 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 eerste 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 eerste examens en tussentijdse toetsen en de mogelijkheid tot het onbeperkt 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 eerste examens en toetsen nog niet het geval is. Dit onderschrijft de noodzaak tot het invoeren van reserveren op naam voor alle praktijkexamens personenauto.

## B. FASERING EN PLANNING

<i>(Geplande) invoeringsdatum</i>	<i>Gericht op rijschool</i>	<i>Gericht op kandidaat</i>
01/04/'09	<p><i>Herexamens op naam (fase 1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herexamens uitsluitend op naam te reserveren</li> <li>• Een gereserveerd herexamen kan niet worden geëtaleerd</li> <li>• Een gereserveerd herexamen mag slechts eenmaal worden geruild</li> </ul>	
06/07/'09	<p><i>Verbeteringen om flexibiliteit rijschool te vergroten (fase 1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gereserveerd examen kan binnen 1 dag worden geannuleerd</li> </ul>	<p><i>Vergroten transparantie kandidaat reserveringsproces (fase 2)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoering mijn.cbr.nl</li> <li>• Kandidaat kan rijschool machtigen (met DigiD)</li> <li>• Kandidaat wordt per e-mail door het CBR geïnformeerd over reservering of ruiling en ontvangt het uitslagformulier digitaal</li> </ul>
20/07/'09	<p><i>Verbeteringen om flexibiliteit rijschool te vergroten (fase 1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij ruiling van een herexamen telt dit alleen voor de initiatiefnemer</li> <li>• Ruiling wordt ook mogelijk indien slechts één herexamenkandidaat beschikbaar is (kleine rijschool)</li> </ul>	
05/10/'09	<p><i>Alle examens op naam (fase 3)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herexamens uitsluitend op naam te reserveren</li> <li>• eerste 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)</li> <li>• Uitwisselbaarheid tussen eerste examens en toetsen binnen combinatieblokken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kandidaat moet rijschool machtigen (met DigiD)</li> <li>• Geen nieuwe reserveringen zonder machtiging mogelijk</li> </ul>
voorjaar '10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitwisselbaarheid tussen eerste examens en toetsen en herexamens</li> </ul>	
jul. '10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoering indelingsregeling ("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</li> </ul>	

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.



**C. OVERZICHT BIJSTELLINGEN AANPAK RESERVERINGSTERMIJNEN**

Gerealiseerde bijstellingen:

<b>Oorspronkelijk tekst convenant</b>	<b>Wijziging</b>	<b>Invoeringsdatum</b>
<i>Art. 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 rijschool eenmalig te wisselen, indien de examendata binnen een periode van 7 dagen van elkaar liggen."</i>	De beperking dat alleen kandidaten met 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.	01-04-09
<i>Art. 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."</i>	Besloten is om fase 2 uitsluitend te richten op de implementatie van het <u>kunnen</u> 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 <u>moeten</u> kandidaten hun rijschool machtigen.	01-04-09
<b>Verbetering 1:</b> 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, is dit knelpunt opgelost. Het binnen een dag kosteloos annuleren is niet uitsluitend voor de praktijkexamens B ingesteld. Als service naar de rijscholen geldt dit voor alle examenreserveringen via TOP.		06-07-09
<b>Verbetering 2:</b> Ruiling telt alléén voor initiatiefnemer. Een gereserveerd herexamen mag maar eenmaal worden geruild. Deze ruiling telt initieel 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 eerste examens.		20-07-09
<b>Verbetering 3:</b> 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 de rijschool slechts één herexamenkandidaat heeft. Dit verbetervoorstel zal bij de invoering van fase 3 ook gelden voor het ruilen van eerste examens.		20-07-09



Geplande bijstellingen:

<b>Oorspronkelijk tekst convenant</b>	<b>Wijziging</b>	<b>(Geplande) invoeringsdatum</b>
<p>Art 9: “De inkoop van blokken vindt gericht plaats naar het af te nemen product; tussentijdse toetsen en 1<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> examen staat het examenblok vast als respectievelijk een tussentijdse toets of een 1<sup>ste</sup> examen en <u>is niet meer uitwisselbaar</u>. Echter, een 1<sup>ste</sup> praktijkexamen mag worden omgezet in een tussentijdse toets voor dezelfde kandidaat.”</p>	<p>De uitwisselbaarheid tussen eerste examens/toetsen en herexamens wordt in twee stappen mogelijk gemaakt, zie verbetering 4 en 5.</p>	
<p>Art 19: Fase 3: Invoering van uitsluitend reserveren op naam, met tot 7 weken voor de examendatum een gedeelte naamloos te reserveren 1ste examens. Vanaf dit moment zijn alle voorgenomen aanpassingen van kracht. Streefdatum voor de implementatie van fase 3 is 1 september 2009.</p>	<p>Een onderdeel van fase 3, de indelingsregeling (“garantieregeling” uit artikel 15) wordt als gevolg van de impact van de vergroting van de flexibiliteit op de ICT-systemen in een later stadium ingevoerd.</p>	juli 2010
<p><b>Verbetering 4:</b> Ruiling van kandidaten in combiblokken Het CBR zet roosters in zogenaamde combiblokken in. In een combiblok wordt bijvoorbeeld een eerste examen en een tussentijdse toets ingezet. Het ruilen van kandidaten binnen combiblokken mogelijk worden.</p>		05-10-09
<p><b>Verbetering 5:</b> Ruiling van kandidaten voor eerste examens/toetsen met herexamens Bij de invoering van het NPS zal het ruilen van kandidaten voor eerste examens/toetsen en kandidaten voor herexamens mogelijk worden.</p>		Voorjaar 2010

## D. RESULTATEN ENQUÊTE 2 RIJSCHOLEN PER VRAAG

Nr	Vraag	Antwoord	#	%
1	Is uw rijsschool aangesloten bij een branchevereniging?	ja	400	38%
		nee	663	62%
2	Zo ja, welke	BOVAG	240	60%
		FAM	6	2%
		VRB	34	9%
		Anders, namelijk	120	30%
3	Hoeveel eerste B-examens nam u in 2008 af?	0-50	731	69%
		51-250	283	27%
		>250	49	5%
4	In welke regio neemt u meestal de examens af?	Noord	124	12%
		Oost	199	19%
		West-Noord	237	22%
		West-Zuid	248	23%
		Zuid	255	24%
5	Hoe hebt u de periode 1 juni tot heden ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?	Goed	563	53%
		Niet goed	339	32%
		Ik ervaar geen verschil	161	15%
6	<i>Sinds 1 juni kan ik (meestal) een herexamen binnen 5 weken reserveren.</i> In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	160	15%
		Mee eens	430	40%
		Neutraal	238	22%
		Mee oneens	162	15%
		Helemaal mee oneens	73	7%
7	<i>Sinds 6 juli: kosteloos annuleren binnen 24 uur na een reservering, ongeacht examen categorie</i> 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	217	20%
		Mee eens	300	28%
		Neutraal	324	30%
		Mee oneens	123	12%
		Helemaal mee oneens	99	9%
8	Hebt u sinds 6 juli één of meerdere examenreserveringen binnen 24 uur geannuleerd?	Ja	145	14%
		Nee	918	86%
9	<i>Sinds 20 juli: ruiling telt alléén voor initiatiefnemer</i> 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	74	7%
		Mee eens	261	25%
		Neutraal	423	40%
		Mee oneens	169	16%
		Helemaal mee oneens	136	13%
10	Hebt u sinds 20 juli een herexamenkandidaat geruild met een 'meewerkende' herexamenkandidaat?	Ja	165	16%
		Nee	898	84%
11	<i>Sinds 20 juli: ook kunnen ruilen als u geen andere herexamenkandidaat hebt (met leeg blok)</i> 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	149	14%
		Mee eens	410	39%
		Neutraal	349	33%
		Mee oneens	93	9%
		Helemaal mee oneens	62	6%

Nr	Vraag	Antwoord	#	%
12	Hebt u sinds 20 juli een of meerdere herexamenkandidaten geruild met een leeg blok?	Ja	37	3%
		Nee	1.026	97%
13	Hebt u nog opmerkingen of suggesties ter verbetering van het reserveren van herexamens (fase 1)?	Ja, namelijk	337	32%
		Nee	726	68%
14	<i>Sinds 6 juli kunnen kandidaten hun rijkschool machtigen met DigiD om voor hen een B-praktijkexamen te reserveren. Dit biedt zowel rijkschool als leerling een aantal voordelen.</i> Wisten uw leerlingen dat zij uw rijkschool kunnen machtigen?	Ja, allemaal	59	6%
		Ja, de meeste	131	12%
		Ja, enkele	357	34%
		Nee	516	49%
15	Hebt u uw leerlingen actief aangespoord om uw rijkschool te machtigen?	Ja, allemaal	131	12%
		Ja, de meeste	156	15%
		Ja, enkele	241	23%
		Nee	535	50%
16	Hebben uw leerlingen uw rijkschool gemachtigd?	Ja, allemaal	24	2%
		Ja, de meeste	62	6%
		Ja, enkele	250	24%
		Nee	727	68%
17	Welke functionaliteit zou mijn.cbr.nl volgens u nog meer moeten bieden voor uw leerlingen? U kunt hier maximaal twee antwoorden geven.	Het theorie-examen B reserveren	302	28%
		Status van geldigheid theoriecertificaat tonen	229	22%
		Status bekijken van reserveringen en resultaten examens en toetsen (behaalde vrijstellingen)	188	18%
		De Eigen verklaring invullen	423	40%
		Status bekijken van de afhandeling van een Eigen verklaring	151	14%
		Status bekijken van de geldigheidsduur van de Eigen verklaring	51	5%
		Ik wens geen andere functionaliteit	302	28%
18	Vindt u het nodig om de machtigingswebsite mijn.cbr.nl ook in het Engels aan te bieden (zoals de website voor het reserveren van het theorie-examen ook in het Nederlands en Engels wordt aangeboden)?	Ja	456	43%
		Nee	607	57%
19	Hebt u opmerkingen of suggesties ter verbetering van mijn.cbr.nl?	Ja, namelijk	156	15%
		Nee	907	85%
20	Wat hebt u nodig om u goed voor te bereiden op fase 3? U kunt maximaal drie antwoorden geven.	Informatie op internet (www.cbr.nl)	456	43%
		Informatiebijeenkomsten op de examenplaatsen	365	34%
		Een digitale folder voor de rijkschool via TOP internet	511	48%
		Een digitale folder voor de kandidaat via www.cbr.nl	376	35%
		Een telefonische helpdesk	278	26%
		Artikelen in Reflector, het maandblad voor de rijkschoolbranche	334	31%
		Geen van bovenstaande	117	11%

## E. RESULTATEN ENQUÊTE 2 RIJSCHOLEN NAAR OMVANG RIJSCHOOL

Nr	Vraag	Antwoord	totaal	0-50 1e examens	51-250 1e examens	>250 1e examens
1	Is uw rijkschool aangesloten bij een branchevereniging?	ja	38%	31%	49%	61%
		nee	62%	69%	51%	39%
2	Zo ja, welke	BOVAG	60%	52%	70%	77%
		FAM	2%	0%	2%	7%
		VRB	9%	10%	9%	0%
		Anders, namelijk	30%	38%	19%	17%
3	Hoeveel eerste B-examens nam u in 2008 af?	0-50	69%			
		51-250	27%			
		>250	5%			
4	In welke regio neemt u meestal de examens af?	Noord	12%	13%	9%	12%
		Oost	19%	17%	24%	14%
		West-Noord	22%	23%	19%	27%
		West-Zuid	23%	23%	22%	31%
		Zuid	24%	24%	26%	16%
5	Hoe hebt u de periode 1 juni tot heden ervaren als het reserveren van een herexamen?	Goed	53%	55%	49%	51%
		Niet goed	32%	27%	42%	49%
		Ik ervaar geen verschil	15%	18%	9%	0%
6	<i>Sinds 1 juni kan ik (meestal) een herexamen binnen 5 weken reserveren.</i> In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	15%	16%	13%	10%
		Mee eens	40%	40%	41%	39%
		Neutraal	22%	23%	22%	18%
		Mee oneens	15%	14%	17%	22%
		Helemaal mee oneens	7%	7%	7%	10%
7	<i>Sinds 6 juli: kosteloos annuleren binnen 24 uur na een reservering, ongeacht examencategorie</i> 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	20%	23%	16%	8%
		Mee eens	28%	27%	31%	31%
		Neutraal	30%	32%	26%	31%
		Mee oneens	12%	9%	17%	22%
		Helemaal mee oneens	9%	9%	11%	8%
8	Hebt u sinds 6 juli één of meerdere examenreserveringen binnen 24 uur geannuleerd?	Ja	14%	11%	18%	37%
		Nee	86%	89%	82%	63%
9	<i>Sinds 20 juli: ruiling telt alléén voor initiatiefnemer</i> 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	7%	8%	4%	6%
		Mee eens	25%	24%	25%	29%
		Neutraal	40%	42%	37%	22%
		Mee oneens	16%	14%	18%	29%
		Helemaal mee oneens	13%	12%	15%	14%
10	Hebt u sinds 20 juli een herexamenkandidaat geruild met een 'meewerkende' herexamenkandidaat?	Ja	16%	9%	26%	53%
		Nee	84%	91%	74%	47%
		Helemaal mee eens	14%	15%	12%	4%
		Mee eens	39%	37%	45%	33%
		Neutraal	33%	35%	27%	37%
11	<i>Sinds 20 juli: ook kunnen ruilen als u geen andere herexamenkandidaat hebt (met leeg blok)</i> 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Mee oneens	9%	8%	10%	14%
		Helemaal mee oneens	6%	5%	6%	12%
		Ja	3%	3%	4%	6%
		Nee	97%	97%	96%	94%
		Ja, namelijk	32%	27%	39%	57%
12	Hebt u nog opmerkingen of suggesties ter verbetering van het reserveren van herexamens (fase 1)?	Nee	68%	73%	61%	43%
		Nee	68%	73%	61%	43%
14	<i>Sinds 6 juli kunnen kandidaten hun rijkschool machtigen met DigiD om voor hen een B-praktijkexamen te reserveren. Dit biedt zowel rijkschool als leerling een aantal voordelen.</i> Wisten uw leerlingen dat zij uw rijkschool kunnen machtigen?	Ja, allemaal	6%	6%	4%	8%
		Ja, de meeste	12%	13%	13%	6%
		Ja, enkele	34%	32%	35%	47%
		Nee	49%	49%	49%	39%
		Nee	49%	49%	49%	39%
15	Hebt u uw leerlingen actief aangespoord om uw rijkschool te machtigen?	Ja, allemaal	12%	13%	10%	10%
		Ja, de meeste	15%	15%	14%	12%
		Ja, enkele	23%	22%	25%	20%
		Nee	50%	50%	51%	57%
		Nee	50%	50%	51%	57%
16	Hebben uw leerlingen uw rijkschool gemachtigd?	Ja, allemaal	2%	3%	1%	4%
		Ja, de meeste	6%	5%	7%	6%
		Ja, enkele	24%	22%	27%	31%
		Nee	68%	70%	65%	59%
		Het theorie-examen B reserveren	28%	32%	23%	8%
		Status van geldigheid theoriecertificaat tonen	22%	21%	23%	20%
		Status bekijken van reserveringen en resultaten examens en toetsen (behaalde vrijstellingen)	18%	18%	16%	20%
		De Eigen verklaring invullen	40%	38%	43%	41%
17	Welke functionaliteit zou mijn.cbr.nl volgens u nog meer moeten bieden voor uw leerlingen? U kunt hier maximaal twee antwoorden geven.	Status bekijken van de afhandeling van een Eigen verklaring	14%	12%	18%	24%
		Status bekijken van de geldigheidsduur van de Eigen verklaring	5%	4%	5%	8%
		Ik wens geen andere functionaliteit	28%	29%	27%	35%
		Ja	43%	41%	45%	63%
		Nee	57%	59%	55%	37%
18	Vindt u het nodig om de machtigingswebsite mijn.cbr.nl ook in het Engels aan te bieden (zoals de website voor het reserveren van het theorie-examen ook in het Nederlands en Engels wordt aangeboden)?	Ja	43%	41%	45%	63%
		Nee	57%	59%	55%	37%
19	Hebt u opmerkingen of suggesties ter verbetering van mijn.cbr.nl?	Ja, namelijk	15%	14%	16%	20%
		Nee	85%	86%	84%	80%
20	Wat hebt u nodig om u goed voor te bereiden op fase 3? U kunt maximaal drie antwoorden geven.	Informatie op internet (www.cbr.nl)	43%	47%	35%	37%
		Informatiebijeenkomsten op de examenplaatsen	34%	35%	35%	29%
		Een digitale folder voor de rijkschool via TOP internet	48%	48%	47%	51%
		Een digitale folder voor de kandidaat via www.cbr.nl	35%	35%	36%	35%
		Een telefonische helpdesk	26%	27%	24%	35%
		Artikelen in Reflector, het maandblad voor de rijkschoolbranche	31%	33%	30%	16%
		Geen van bovenstaande	11%	9%	14%	16%

## F. RESULTATEN ENQUÊTE 2 RIJSCHOLEN NAAR REGIO

Nr	Vraag	Antwoord	totaal	N	O	WN	WZ	Z
1	Is uw rijkschool aangesloten bij een branchevereniging?	ja	38%	33%	47%	34%	37%	37%
		nee	62%	67%	53%	66%	63%	63%
2	Zo ja, welke	BOVAG	60%	56%	46%	75%	58%	64%
		FAM	2%	0%	0%	4%	2%	1%
		VRB	9%	12%	15%	2%	9%	5%
		Anders, namelijk	30%	32%	39%	19%	31%	30%
3	Hoeveel eerste B-examens nam u in 2008 af?	0-50	69%	74%	63%	72%	69%	68%
		51-250	27%	21%	34%	23%	25%	29%
		>250	5%	5%	4%	5%	6%	3%
4	In welke regio neemt u meestal de examens af?	Noord	12%					
		Oost	19%					
		West-Noord	22%					
		West-Zuid	23%					
		Zuid	24%					
5	Hoe hebt u de periode 1 juni tot heden ervaren als het gaat om het reserveren van een herexamen?	Goed	53%	61%	56%	65%	37%	51%
		Niet goed	32%	23%	25%	23%	51%	31%
		Ik ervaar geen verschil	15%	15%	19%	12%	12%	18%
6	Sinds 1 juni kan ik (meestal) een herexamen binnen 5 weken reserveren. In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	15%	16%	20%	19%	6%	15%
		Mee eens	40%	40%	43%	49%	24%	45%
		Neutraal	22%	23%	27%	17%	25%	24%
		Mee oneens	15%	14%	9%	12%	29%	10%
		Helemaal mee oneens	7%	7%	2%	3%	16%	6%
7	Sinds 6 juli: kosteloos annuleren binnen 24 uur na een reservering, ongeacht examen categorie 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	20%	19%	20%	23%	18%	22%
		Mee eens	28%	35%	31%	25%	27%	27%
		Neutraal	30%	31%	29%	30%	31%	31%
		Mee oneens	12%	6%	10%	14%	15%	11%
		Helemaal mee oneens	9%	10%	11%	7%	9%	10%
8	Hebt u sinds 6 juli één of meerdere examenreserveringen binnen 24 uur geannuleerd?	Ja	14%	8%	16%	11%	17%	14%
		Nee	86%	92%	84%	89%	83%	86%
		Helemaal mee eens	7%	8%	6%	7%	6%	8%
		Mee eens	25%	25%	28%	24%	23%	23%
9	Sinds 20 juli: ruiling telt alléén voor initiatiefnemer 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Neutraal	40%	42%	37%	40%	41%	40%
		Mee oneens	16%	12%	15%	18%	19%	14%
		Helemaal mee oneens	13%	13%	14%	11%	11%	15%
		Ja	16%	18%	16%	11%	21%	13%
10	Hebt u sinds 20 juli een herexamenkandidaat geruild met een 'meewerkende' herexamenkandidaat?	Ja	16%	18%	16%	11%	21%	13%
		Nee	84%	82%	84%	89%	79%	87%
11	Sinds 20 juli: ook kunnen ruilen als u geen andere herexamenkandidaat hebt (met leeg blok) 'Deze aanpassing vergroot mijn flexibiliteit bij het reserveren van herexamens.' In hoeverre bent u het eens met deze stelling?	Helemaal mee eens	14%	12%	16%	18%	10%	13%
		Mee eens	39%	46%	40%	35%	39%	36%
		Neutraal	33%	25%	32%	35%	34%	35%
		Mee oneens	9%	9%	7%	6%	13%	9%
		Helemaal mee oneens	6%	8%	6%	5%	4%	7%
12	Hebt u sinds 20 juli een of meerdere herexamenkandidaten geruild met een leeg blok?	Ja	3%	3%	6%	3%	2%	4%
		Nee	97%	97%	94%	97%	98%	96%
13	Hebt u nog opmerkingen of suggesties ter verbetering van het reserveren van herexamens (fase 1)?	Ja, namelijk	32%	28%	33%	27%	37%	32%
		Nee	68%	72%	67%	73%	63%	68%
14	Sinds 6 juli kunnen kandidaten hun rijkschool machtigen met DigiD om voor hen een B-praktijkexamen te reserveren. Dit biedt zowel rijkschool als leerling een aantal voordelen. Wisten uw leerlingen dat zij uw rijkschool kunnen machtigen?	Ja, allemaal	6%	6%	5%	4%	4%	9%
		Ja, de meeste	12%	7%	13%	17%	14%	9%
		Ja, enkele	34%	38%	28%	35%	34%	34%
		Nee	49%	49%	55%	44%	48%	49%
15	Hebt u uw leerlingen actief aangespoord om uw rijkschool te machtigen?	Ja, allemaal	12%	10%	10%	13%	13%	14%
		Ja, de meeste	15%	11%	17%	14%	14%	16%
		Ja, enkele	23%	18%	18%	26%	23%	25%
		Nee	50%	60%	55%	46%	50%	45%
16	Hebben uw leerlingen uw rijkschool gemachtigd?	Ja, allemaal	2%	2%	3%	3%	2%	2%
		Ja, de meeste	6%	1%	6%	5%	8%	7%
		Ja, enkele	24%	19%	24%	24%	25%	23%
		Nee	68%	79%	68%	68%	64%	68%
17	Welke functionaliteit zou mijn.cbr.nl volgens u nog meer moeten bieden voor uw leerlingen? U kunt hier maximaal twee antwoorden geven.	Het theorie-examen B reserveren	28%	28%	26%	29%	27%	32%
		Status van geldigheid theoretificaat tonen	22%	23%	23%	22%	17%	23%
		Status bekijken van reserveringen en resultaten examens en toetsen (behaalde vrijstellingen)	18%	15%	17%	15%	19%	20%
		De Eigen verklaring invullen	40%	44%	42%	39%	41%	36%
		Status bekijken van de afhandeling van een Eigen verklaring	14%	14%	17%	14%	13%	14%
		Status bekijken van de geldigheidsduur van de Eigen verklaring	5%	4%	5%	5%	4%	6%
18	Vindt u het nodig om de machtigingswebsite mijn.cbr.nl ook in het Engels aan te bieden (zoals de website voor het reserveren van het theorie-examen ook in het Nederlands en Engels wordt aangeboden)?	Ik wens geen andere functionaliteit	28%	27%	28%	30%	31%	25%
		Ja	43%	48%	34%	47%	46%	41%
19	Hebt u opmerkingen of suggesties ter verbetering van mijn.cbr.nl?	Nee	57%	52%	66%	53%	54%	59%
		Ja, namelijk	15%	15%	16%	9%	16%	17%
20	Wat hebt u nodig om u goed voor te bereiden op fase 3? U kunt maximaal drie antwoorden geven.	Nee	85%	85%	84%	91%	84%	83%
		Informatie op internet (www.cbr.nl)	43%	39%	44%	49%	40%	41%
		Informatiebijeenkomsten op de examenplaatsen	34%	36%	30%	32%	38%	36%
		Een digitale folder voor de rijkschool via TOP internet	48%	49%	53%	48%	44%	48%
		Een digitale folder voor de kandidaat via www.cbr.nl	35%	40%	37%	35%	30%	37%
		Een telefonische helpdesk	26%	20%	17%	32%	27%	30%
21	Artikelen in Reflector, het maandblad voor de rijkschoolbranche Geen van bovenstaande	Artikelen in Reflector, het maandblad voor de rijkschoolbranche	31%	30%	29%	30%	36%	31%
		Geen van bovenstaande	11%	10%	15%	8%	13%	10%

## G. RESULTATEN ENQUÊTE KANDIDATEN PER VRAAG

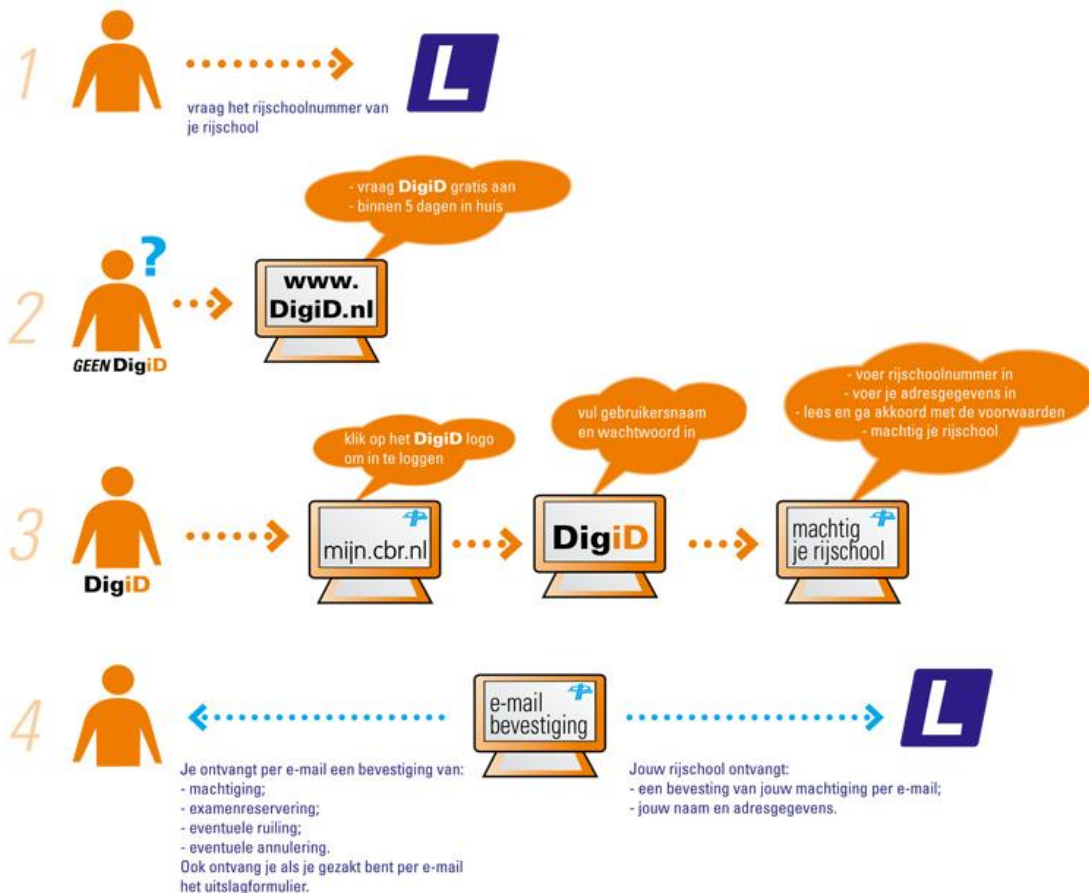
Nr	Vraag	Antwoord	#	%
1	Hebt u al theorie?examen voor de personenauto gedaan (al dan niet geslaagd)?	Ja	642	64%
		Nee	358	36%
2	Kunt u aangeven hoeveel autorijlessen u (ongeveer) hebt gevolgd, voordat u uw rijkschool machtigde?	0	83	8%
		1-10 rijlessen	297	30%
		10-20 rijlessen	199	20%
		20-30 rijlessen	215	22%
		Meer dan 30 rijlessen	206	21%
3	Was u al in het bezit van een DigiD toen u uw rijkschool machtigde via mijn.cbr.nl?	Ja	885	89%
		Nee	115	12%
4	Hoe hebt u vernomen dat u uw rijkschool kunt machtigen? U kunt hier maximaal twee antwoorden geven	Ik kreeg van het CBR een flyer toen ik slaagde voor mijn theorie?examen	125	13%
		Via de website www.cbr.nl	84	8%
		Via mijn rijopleider	826	83%
		Van horen zeggen	19	2%
5	Kon u de informatie over het machtigen gemakkelijk vinden?	Ja	915	92%
		Nee	85	9%
6	Was het gemakkelijk genoeg om via mijn.cbr.nl uw rijkschool te machtigen?	Ja (ga verder met vraag 8)	927	93%
		Nee (ga verder met vraag 7)	73	7%
7	Waarom vond u het niet gemakkelijk om uw rijkschool te machtigen? U kunt hier maximaal twee antwoorden geven	Het aanvragen van DigiD was omslachtig	9	12%
		Ik kon het deel waar ik moest inloggen niet vinden op de website	25	34%
		De teksten op mijn.cbr.nl zijn te ingewikkeld/ te lang	3	4%
		Het was op een bepaald moment niet meer duidelijk waar ik was	22	30%
		Ik kon het rijkschoolnummer niet vinden	25	34%
		De machtigingsvoorwaarden waren niet duidelijk	4	5%
		Ik moest te vaak klikken	5	7%
		Het duurde te lang	6	8%
		Er was een storing	6	8%
Anders	9	12%		
8	Welke functionaliteit zou mijn.cbr.nl volgens u nog meer moeten bieden voor uw leerlingen? U kunt hier maximaal twee antwoorden geven.	Het theorie?examen B reserveren	265	27%
		Status van geldigheid theoriecertificaat tonen	214	21%
		Status bekijken van reserveringen en resultaten examens en toetsen (behaalde vrijstellingen)	426	43%
		De Eigen verklaring invullen	172	17%
		Status bekijken van de afhandeling van een Eigen verklaring	49	5%
		Status bekijken van de geldigheidsduur van de Eigen verklaring	40	4%
		Ik wens geen andere functionaliteit	314	31%
9	Vindt u het nodig om de machtigingswebsite mijn.cbr.nl ook in het Engels aan te bieden (zoals de website voor het reserveren van het theorie?examen ook in het Nederlands en Engels wordt aangeboden)?	Ja	363	36%
		Nee	637	64%
10	Hebt u opmerkingen of suggesties ter verbetering van mijn.cbr.nl?	Ja, namelijk	93	9%
		Nee	907	91%

## H. 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](http://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](http://mijn.cbr.nl) voor de voorwaarden.



## I. 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<sup>ste</sup> examens in de 7<sup>e</sup> week en voor herexamens in de 5<sup>e</sup> week (zie artikel 14).
  - Op korte termijn mogelijkheid tot opvullen van nog beschikbare lege plaatsen: voor 1<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> examens en herexamens.



9. De inkoop van blokken vindt gericht plaats naar het af te nemen product; tussentijdse toetsen en 1<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> examen staat het examenblok vast als respectievelijk een tussentijdse toets of een 1<sup>ste</sup> examen en is niet meer uitwisselbaar. Echter, een 1<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> - of herexamen) binnen dezelfde rijsschool eenmalig te wisselen, indien de examendata binnen een periode van 7 dagen van elkaar liggen.
12. Nadat de kandidaat de rijsschool heeft gemachtigd voor het reserveren van praktijkexamens, wordt de kandidaat geacht de door de rijsschool op zijn of haar naam gereserveerde examencapaciteit financieel aan de rijsschool te voldoen. Indien de kandidaat aan het CBR verzoekt de reservering ongedaan te maken, zal het CBR dit pas doen na instemming van de rijsschool. De kandidaat kan pas een andere rijsschool machtigen nadat er geen examencapaciteit meer bij de eerste rijsschool op zijn naam staat gereserveerd.
13. Voor 1<sup>ste</sup> praktijkexamens kan een beperkt gedeelte naamloos worden gereserveerd. Het aantal naamloos te reserveren 1<sup>e</sup> examens wordt gequoteerd op basis van het aantal 1<sup>ste</sup> 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<sup>ste</sup> examens van de voorgaande 4 kwartalen (naar beneden afgerond). Zodra een naamloos gereserveerd 1<sup>e</sup> 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 rijsschool wordt benut vervalt de financiële verplichting. Het aantal naamloos te reserveren examens wordt per kalendermaand per rijsschool gemaximeerd tot 50% van het totaal aantal naamloos te reserveren 1<sup>ste</sup> 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 rij school heeft in dit geval geen keuze in de gewenste dag of tijdstip. Indien de rij school aangeeft voor een kandidaat gebruik te willen maken van deze indelingsregeling, zal het CBR het examentijdstip in de 7<sup>e</sup> week voor een 1<sup>ste</sup> examen of in de 5<sup>e</sup> 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 rij school nog geen praktijkexamen heeft ingekocht, of in het geval de desbetreffende rij school 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 rij scholen met meerdere instructeurs of voertuigen. De rij school 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 rij school 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<sup>ste</sup> examens en TTT, maar dan uitsluitend gebaseerd op het aantal 1<sup>e</sup> 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 rij scholen voor praktijkreserveringen via mijncbr.nl*  
De flexibele quotering blijft van kracht, maar dan uitsluitend voor kandidaten die de rij school 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<sup>ste</sup> 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

