

## **Bijlage 1 bij brief CDS20180107: Praktijkexamens**

In deze bijlage gaan wij in op de betekenis van reserveringstermijnen bij de praktijkexamens, de oorzaken van het niet halen van de afgesproken reserveringstermijnen en de mitigerende maatregelen die we hiervoor al hebben genomen, nog zullen nemen dan wel in overleg met het ministerie en de brancheorganisaties willen uitwerken.

### **1. Reserveringstermijnen zijn onderdeel van een klantreis**

#### **1.1. Examens personenauto en motor**

Als een kandidaat een rijbewijs B (personenauto) wil halen -het meest afgenomen examen bij het CBR- start hij een "klantreis" met daarin de keuze voor een rijkschool, het voorbereiden op het theorie-examen, het invullen van de gezondheidsverklaring en praktijklessen nemen (gemiddeld 38). Vervolgens legt de kandidaat twee examens af: theorie en praktijk. Daarbij stimuleren we dat de kandidaat ook voor een tussentijdse toets kiest, omdat deze de kans op slagen verhoogt. De rijkschool kan het praktijkexamen vanaf 20 weken van tevoren bij het CBR reserveren. Soms is nog een medisch traject nodig, zoals een keuring door een specialist. De doorlooptijd en kwaliteit van deze klantreis wordt dus bepaald door het samenspel van de kandidaat zelf, de rijkschool en het CBR, en soms ook door (externe) medisch specialisten.

Het CBR wil deze klantreis optimaal faciliteren. Daarom heeft het CBR met het ministerie van IenW en de brancheorganisatie KPI's over de reserveringstermijnen voor theorie- en praktijkexamens afgesproken. Voor praktijkexamens B (divisie Rijvaardigheid) is bijvoorbeeld afgesproken dat het streven moet zijn dat de reserveringstermijn voor rijkscholen voor het eerste praktijkexamen maximaal op 7 weken ligt en voor het herexamen op 5 weken. Deze afgesproken (niet wettelijke) termijnen geven rijkscholen en kandidaten de gelegenheid tijdig examens te reserveren, zodat in een ideaaltypische situatie de kandidaat geen 'wachtijd' ervaart (en dus onnodig moet blijven lessen), omdat een professionele opleider goed kan inschatten wanneer de kandidaat klaar is voor een examen.

Bij de herexamens B hanteren we een reserverings-KPI van 5 weken. Deze is korter want ook de beter voorbereide kandidaat kan onverhoopt zakken. Het is voor deze kandidaten fijn als ze weer snel bij het CBR terecht kunnen, omdat een kandidaat met intensief lessen en werken aan enkele tekortkomingen gedurende enkele weken op niveau kan zijn. Bij (heel) slecht voorbereide kandidaten is de verwachting dat een kandidaat ten minste 6 weken nodig heeft op het gewenste rijgedrag aan te leren. Daarom stellen we hieronder voor deze groep een specifieke maatregel voor.

#### **1.2. Beroepsexamens**

De klantreis voor de beroepsexamens is door de diversiteit van deelmarkten (goederenvervoer, personenvervoer en landbouwvervoer) lastiger samen te vatten. In het algemeen spelen in deze klantreizen, naast de klant en de opleider, ook de (toekomstige) werkgever een rol. Daarnaast kunnen andere factoren, zoals subsidieregelingen (zoals bijvoorbeeld de sectorplannen, mede gefinancierd door het ministerie van SZW), van invloed zijn. De KPI voor de reserveringstermijn van beroepsexamens (CDE, T en Taxi) bedraagt zowel voor het eerste examen als het herexamen 7 weken. Deze KPI geldt voor de examens die worden afgenomen vanaf de CBR locaties. Daarnaast is er voor de CDE en T examens de mogelijkheid om de examens af te nemen vanaf de locatie van de opleider.

Opleiders vragen hiervoor capaciteit aan en het CBR weet daarbij niet welke kandidaten hier gebruik van gaan maken. Hierdoor is het niet mogelijk om voor deze examens een reserveringstermijn aan te geven.

## 2. Probleemanalyse

In de kern is het probleem dat er al enige tijd een toenemende mismatch is tussen vraag en aanbod bij praktijkexamens, zowel voor de beroepsmarkt voor bus, vrachtwagen, trekker en taxi, als de particuliere markt voor personenauto en motor. Dit komt tot uitdrukking in de afnemende realisatie van onze KPI's bij praktijkexamens:

KPI score (%)	Doorlooptijd	2014	2015	2016	2017
<b>Reserveringstermijn examens</b>					
Examens theorie	< 4 weken	99%	98%	100%	100%
1e examens B	< 7 weken	99%	93%	63%	62%
Herexamens B	< 5 weken	99%	96%	81%	81%
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 weken	99%	96%	83%	85%
Examens theorie CCV	< 7 weken	100%	100%	100%	100%
Examens praktijk CCV	< 7 weken	100%	100%	88%	74%
Totaal examendivisies		99%	97%	89%	89%

### 2.1. Beroepsmarkt

Voor de beroepsexamens (C(E) en D(E), Taxi en T) van de divisie CCV van het CBR zien we al enkele jaren een zeer grote groei van het aantal examens:

CCV				
Jaar	Aantal	Toename		Groei tov 2014
2014	26.500	n.v.t.		n.v.t.
2015	29.000	2.500	9,4%	9,4%
2016	36.650	7.650	26,4%	38,3%
2017	44.100	7.450	20,3%	66,4%
2018 (LE)	48.500	4.400	10,0%	83,0%

Deze marktvaart blijkt daarbij niet erg goed te voorspellen vanwege de hoogconjunctuur, arbeidsmarktontwikkelingen en subsidieregelingen. De fluctuaties van de vraag zijn derhalve groot. Werving, selectie en opleiden van een examiner voor CCV duurt bovendien minstens 9 maanden. De CCV examiner in spé volgt in eerste instantie de opleiding tot B examiner (3 maanden). Daarna neemt deze examiner voor een bepaalde periode B examens af om ervaring op te doen en de opleidingsresultaten te bestendigen. Vervolgens wordt de opleiding tot CCV examiner gestart die eveneens drie maanden duurt. Daarna wordt de CCV examiner ingezet op de afname van CCV examens.

We hebben bij CCV een beperkte flexibiliteit in de capaciteit, die voorafgaand de sterke ontwikkeling van de marktvaart voldoende was om fluctuaties op te vangen. Deze bestaat voornamelijk uit vrijwillig overwerk. Bevoegde examinatoren zijn buiten het CBR niet aanwezig.

De benodigde uitbreiding van de examencapaciteit voor deze beroepsexamens blijkt sinds 2017 erg moeilijk te realiseren vanwege krapte op de arbeidsmarkt. De sterk groeiende marktvaart is en wordt daarom opgevangen met vrijwillig overwerk en door de inzet van examinatoren vanuit de markt voor personenauto's en motor, structureel 8 fte sinds 2017. Dit heeft niet kunnen verhelpen dat de reserveringstermijnen langer zijn dan afgesproken.

De reserveringstermijn van de praktijk beroepsexamens staat hierdoor sinds 2017 onder druk (KPI score in maart van 89% op de CBR locaties). De termijnen verschillen daarbij qua frequentie en mate per soort examen, per examenlocatie (54 eigen locaties en 200 externe locaties) en per week.

Voor de beroepsexamens zijn de actuele KPI-scores als volgt:

KPI score (%)	Doorlooptijd	Norm	2017	Q4-17	Q1-18	Apr-18	2018 tm Apr
<b>Reserveringstermijn examens</b>							
Examens theorie CCV	< 7 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Examens praktijk CCV	< 7 weken	100%	74%	79%	86%	85%	86%
			<b>89%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>86%</b>	<b>93%</b>

Daarbij moet opgemerkt dat de reserveringstermijnen van examens vanaf de locatie van de opleidingsinstituten voor CDE en T door CBR niet zijn weer te geven.

De verwachting is al met al dat de langere reserveringstermijnen nog de rest van het jaar 2018 en 2019 aanhouden. In het verlengde van de problematiek van reserveringstermijnen ontstaat ook een problematiek om de examencapaciteit gelijkmatig te verdelen over de deelmarkten (CDE, Taxi en T) en klantgroepen (bijvoorbeeld grote en kleine opleiders). Daarvoor is overleg gestart met de branche.

## 2.2. Particuliere markt

Voor de rijbewijscategorieën B(E) en A(M) is de verwachte markt vraag goed te voorspellen. Ons prognosemodel voorspelt deze markt vraag dan ook bewezen betrouwbaar voor een bepaald jaar. De groei is voor 2018 slechts 0,9% hoger dan verwacht. Wij baseren onze personeelsplanning op deze prognoses, en werven zo nodig nieuwe examinatoren. De totale termijn van werving, selectie en opleiding duurt hierbij minstens zes maanden.

Als gevolg van de economische groei nemen we in 2018 (naar verwachting) circa 82.000 praktijkexamens B(E) en A(M) meer af dan in 2014,

Rijvaardigheid				
Jaar	Aantal	Toename		Groei tov 2014
2014	604.000	n.v.t.		n.v.t.
2015	618.000	14.000	2,3%	2,3 %
2016	643.000	25.000	4,0%	6,5%
2017	666.000	23.000	3,6%	10,3 %
2018 (LE)	686.000	20.000	3,0%	13,6%

Anticiperend op deze groei en het natuurlijke verloop heeft het CBR in 2016 en 2017 opgeschaald en in totaal 120 nieuwe examinatoren in opleiding genomen. Ondanks een zorgvuldige selectieprocedure is 29% van de examinatoren in opleiding ('eio') uitgevallen.

Van grote invloed is dat uit de groep examinatoren die werkzaam is bij Rijvaardigheid de examinatoren voor CCV en deskundigen praktische rijgeschiktheid (DPR) worden geworven. In 2017 is ten behoeve van deze onderdelen ruim 13 examinator capaciteit overgeplaatst of beschikbaar gesteld, om de markt vraag daar mede te kunnen opvangen én medewerkers deze loopbaanmogelijkheid te geven.

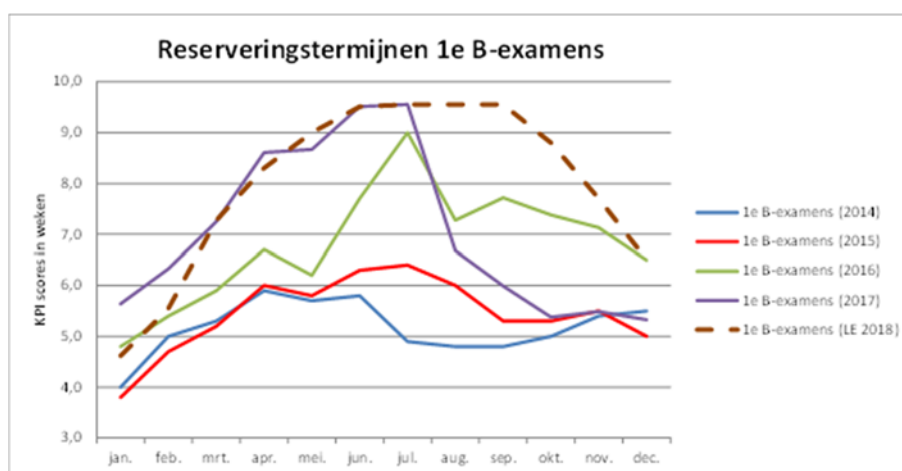
In toenemende mate zien we vanaf 2018, helaas, dat het vinden van geschikte kandidaten voor het vak van examinator moeilijker werd, ondanks een zeer intensieve werving. Voorziene en noodzakelijke opleidingsklassen kunnen we niet meer helemaal vullen. Om de reserveringstermijnen te beheersen wordt al vanaf 2017 veelvuldig door de examinatoren overgewerkt. Onverhoopt liep daarnaast vanaf medio 2017 het ziekteverzuim weer op (uit eerdere analyse is overigens gebleken dat het hogere ziekteverzuim niet veroorzaakt wordt door vrijwillig overwerk). Dit alles leidde tot minder examencapaciteit. Het ogenschijnlijk relatief laag hogere percentage vraag (0,9%), dat in normale omstandigheden op te vangen is middels overwerk, is derhalve voor 2018 niet meer op te vangen. Opgeteld leidde het tot de huidige overschrijding van afgesproken reserveringstermijnen.

In dit licht is het aanhoudend grote aantal (her)examens, ook al constateren we een lichte stijging in de slagingspercentages over de afgelopen jaren, een belangrijk vraagstuk. We zien grote verschillen in slagingspercentages tussen rijsscholen. Als meer kandidaten goed voorbereid op examens zouden komen, stijgt het slagingspercentage verder en daalt logischerwijs het aantal herexamens. Ter illustratie, een stijging van het slagingspercentage met 5% bij de B praktijkexamens is voldoende om de reserveringstermijnen B ruim binnen de norm te brengen.

De KPI-scores voor de particuliere markt zijn:

KPI score (%)	Doorlooptijd	Norm	2017	Q4-17	Q1-18	Apr-18	2018 tm Apr
<b>Reserveringstermijn examens</b>							
Examens theorie	< 4 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1e examens B	< 7 weken	100%	62%	88%	78%	41%	69%
Herexamens B	< 5 weken	100%	81%	89%	92%	74%	88%
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 weken	100%	85%	94%	95%	83%	92%

Als we vooruit kijken zien we bij de B-praktijkexamens de volgende verwachte overschrijding van de KPI:



De zichtbare curve treedt ieder jaar op door het seizoeneffect. Het is belangrijk het jaar te beginnen met een lage werkvoorraad zodat de gebruikelijke seizoenpiek in het voorjaar opgevangen kan worden binnen de KPI. In de voorspelde curve voor 2018 (de stippellijn) is

al rekening gehouden met overwerk en ook met het in de zomermaanden extra opleiden van nieuwe examinatoren. Afwijkingen naar boven in de curve ontstaan wanneer opleidingsklassen niet goed gevuld kunnen worden al dan niet in combinatie met uitval tijdens de opleiding.

Eind 2018 voldoen we voor de A(M) en B(E) examens een bepaalde periode aan de KPI, maar we gaan 2019 hoogstwaarschijnlijk in met een te grote werkvoorraad, waardoor ook in 2019 te hoge reserveringstermijnen zullen optreden. Voor het hele jaar halen van de reserveringstermijn zouden we – zo leert de ervaring- begin 2019 moeten starten met een termijn van minder dan 4 weken; die loopt ieder jaar namelijk op richting hoogseizoen en vanaf het najaar lopen we die in. Dit betekent dat naar verwachting niet eerder dan het najaar 2019 de reserveringstermijnen binnen de afgesproken normen vallen.

### 3. Mitigerende maatregelen

In totaal is de analyse dat we voor 2018, gegeven het seizoen patroon, op dit moment zo'n 56.000 praktijkexamens (waaronder begrepen de herexamens) tekort komen om de KPI's voor 2018 nog binnen de afgesproken normen te kunnen halen. Met de al genomen maatregelen, het extra vrijwillig overwerk en de inzet van gepensioneerde examinatoren die we recent hebben benaderd, kunnen we hiervan 33.500 extra praktijkexamens realiseren. Resteert naar huidig inzicht een probleem van 22.500 examens in 2018, waarvoor extra maatregelen genomen moeten worden. De verschillende genoemde factoren zijn in deze tabel voor 2018 gekwantificeerd.

	Rijvaardigheid	CCV
Start tekort aanvang 2018	22.000	6.000
Begroot overwerk 2018	-16.000	-3.500
Onverwachte uitdiensttreding	3.000	
Ontwikkeling marktgroei	6.500	2.500
Effect tegenvallende werving	14.000	2.000
Mutatie productiviteit: verzuim	2.850	500
Mutatie productiviteit: overige oorzaken	1.400	-500
Mutatie productiviteit: minder uitval door weersomstandigheden	-4.250	
Effect aanvullende werving	-1.500	
Verschuiving vanuit RV (naar CCV en DPR)	6.000	-3.000
Aanvullend overwerk	-11.000	-1.500
Inzet gepensioneerden	-3.000	
<b>Tekort capaciteit (in examens)</b>	<b>20.000</b>	<b>2.500</b>

De reeds genomen en voorgestelde mitigerende maatregelen laten zich langs twee lijnen beschrijven:

1. de capaciteit uitbreiden (het 'aanbod' genoemd)
2. vraagsturing door schaarste verdeling en het bevorderen van goed opgeleide kandidaten.

### 3.1. Aanbod

#### 3.1.1. Werven en opleiden examinatoren

Op het terrein van werving zetten we al sinds 2017 extra budget en capaciteit in voor werving en selectie. Het aantal sollicitanten is mede daardoor zeer groot, maar helaas is de spoeling aan geschikte kandidaten niet navenant. Realisatie van de wervingsdoelstellingen zijn de volgende: voor Rijvaardigheid in 2017 bijna 100%, in 2018 tot op heden 93% voor RV. We zien dat het de laatste 2 maanden lastiger wordt. Bij CCV blijft de realisatie sterk achter bij de noodzakelijke capaciteit: 42% in 2017 en 70% in 2018.

Mede daarom gaan we ertoe over om de selectie-eisen aan te passen, zodat we een aantal zeer geschikte kandidaten niet uit hoeven te sluiten. Dat kan als volgt. Op basis van Europese regelgeving werven we op MBO 4 en sinds 2017 deels op MBO 3 diploma niveau. Het blijkt dat deze formele vooropleidingseis vaak de reden is voor het moeten afwijzen van potentiële geschikte kandidaten voor onze interne vakopleiding. Daarom hebben wij in het najaar 2017 bij het nationale coördinatiepunt NLQF onze eigen vakopleiding aangemeld om in te laten schalen als beroepsopleiding op niveau NLQF 4 en dus MBO 4. NLQF is het Nederlands Kwalificatieraamwerk voor opleidingen en kwalificaties. Na deze lopende inschaling, naar verwachting voor de zomer, voldoen we erkend met onze eigen vakopleiding aan de Europese eisen aan examinatoren en kunnen we bij een grotere doelgroep werven. We verwachten daarmee de opleidingsklassen vanaf september hierdoor beter te kunnen vullen.

Als tweede maatregel maximaliseren we de interne opleidingscapaciteit, mede door in de zomer door te gaan met het opleiden van examinatoren. De planning voor de opleiding klassen tot en met eind 2018 is 112 nieuwe examinatoren en tot mei 2019 ruim 130. Dit is een essentiële doch uitdagende planning, maar nodig om op termijn de KPI's op orde te krijgen.

#### 3.1.2. Flexibele capaciteit

##### Vrijwillig overwerk

We maximaliseren het vrijwillig overwerk in de avonden en op zaterdag. De keuze daarbij is nadrukkelijk vrijwillig voor de examinatoren. Verplicht overwerk zien we namelijk, na twee jaar van overwerken gegeven de marktvrage, als een risico voor een verder oplopend ziekteverzuim. Het is vanuit goed werkgeverschap niet gewenst.

In 2018 verwachten wij met vrijwillig overwerk de volgende extra examens te kunnen afnemen:

- CCV: maximaal 5.000 examens (door 1.000 dagen overwerk)
- Rijvaardigheid: 27.000 examens (door 3.400 dagen overwerk)

Deze extra verwachte overwerkcapaciteit is al meegenomen in de extrapolatie van de reserveringstermijnen voor B examens in 2018 zoals weergegeven in de grafiek in paragraaf 2 (de stippellijn daarin).

##### Inzet gepensioneerde examinatoren

Ook hebben we de mogelijkheid bekeken om recent gepensioneerde examinatoren tijdelijk en voornamelijk in deeltijd in te zetten. Op dit moment zijn 9 personen bereid en geschikt dit te doen. Naar verwachting kunnen we hiermee 3000 examens extra afnemen.

### **Faciliteren van beroepsexamens ten koste van examens B(E) en A(M)**

Bij de inzet van examinatoren bekijken we hoe we de beroepsexamens zoveel mogelijk kunnen faciliteren door het (verder) verschuiven van examencapaciteit. Dit betekent dat de divisie Rijvaardigheid nog meer capaciteit zal detacheren naar de divisie CCV voor het afnemen van Taxi en T examens, ten koste van de capaciteit voor B(E) en A(M). In totaal bedraagt dit een uitbreiding van 5 fte.

Een stap verder is nog meer prioritering in examencategorieën of markten aan te brengen. Daarvoor is overleg gestart met de diverse opdracht gevende beleidsdirecties binnen uw ministerie.

### **Structureel meer flexibiliteit in capaciteit**

In de huidige systematiek zijn zonder structurele flexibele capaciteit, bij (seizoens-) fluctuaties in de vraag naar examencapaciteit, overschrijdingen van de KPI's nauwelijks uit te sluiten. Tenzij wij over zouden gaan tot structurele 'overcapaciteit' (gebaseerd op de zomerpiek). Een flexibiliteit per jaar van circa 5% van de capaciteit zal naar verwachting fluctuaties als gevolg van externe- en interne ontwikkelingen kunnen opvangen zonder dat de reserveringstermijn buiten de norm terecht komt. Daarom gaan we opnieuw bezien hoe we meer flexibele capaciteit structureel beschikbaar kunnen krijgen, inclusief de mogelijke financiële consequenties.

#### **3.1.3. Prognosemodel beroepsexamens**

Zoals eerder aangegeven is de vraag naar beroepsexamens lastig te prognosticeren, zeker over een langere periode. Die langere planningshorizon is gezien de lange opleidingsduur van CCV examinatoren wel nodig. Om die reden wordt in overleg met een externe deskundig partij een prognosemodel ontwikkeld voor een betere voorspelling van de vraag naar beroepsexamens. Hierdoor kan tijdiger dan nu het geval is geanticipeerd worden op de benodigde capaciteit aan CCV examinatoren.

#### **3.1.4 Beheersen ziekteverzuim**

Sinds medio 2017 heeft het verzuim een stijgende lijn laten zien, in tegenstelling tot de dalende trend die we daarvoor zagen. Het kortdurend en middellang-verzuim heeft zich, door de gerichte aandacht hiervoor, positief ontwikkeld. De stijging zit met name in het langdurige verzuim. De aanpak van lang verzuim vraagt focus op tijdige interventies, aangepast werk en spoedige re-integratie. In nauwe samenwerking met de Arbodienstverlener en een externe organisatie gespecialiseerd in re-integratie wordt hier gericht aan gewerkt. Daarnaast gaat het management in samenwerking met de bedrijfsarts en HR specifiek aan de slag met de resultaten uit het Preventief Medisch Onderzoek, de RI&E en het medewerker betrokkenheid onderzoek. Daarbij ondersteund door het gezondheidsbeleid.

#### **3.1.5 Niet wenselijke maatregelen**

We noemen twee maatregelen die wij niet wenselijk achten vanwege de kwaliteit van onze dienstverlening, maar wel een grote invloed kunnen hebben op het snel behalen van de reserveringstermijnen die we met u hebben afgesproken.

De eerste is het mogelijk quoteren van de tussentijdse toets (TTT), waarvan wij in 2018 circa 80.000 per jaar afnemen. Als we zouden overgaan tot een quotering in 2018 (en 2019) en de capaciteit hiervoor zouden verminderen in 2018 (en 2019) met bijvoorbeeld de 22.500 die we tekort komen, zijn we in staat onze reserveringstermijnen voor de examens weer op normaal niveau te brengen. Een tussentijdse toets verhoogt echter de kwaliteit van de rijopleiding. Je kunt het zien als proefexamen, liefst op driekwart van de opleiding. De kandidaat ervaart hoe het is om examen te doen (zenuwen spelen vaak een rol tijdens het

examen) en hij weet welke kennis en vaardigheden nog aandacht behoeven in de resterende opleiding. Rijscholen die dit instrument inzetten hebben doorgaans een hoger slagingspercentage. Aan quoteringszittingen zitten dus onoverkomelijke bezwaren. Het risico bestaat dat het slagingspercentage daalt en dat leidt weer tot meer herexamens. Gevolg is dat we hebben ingeboet op kwalitatieve dienstverlening aan de kandidaat én het kwantitatief niet voldoende of zelfs niets heeft opgeleverd. Groot nadeel is bovendien dat dit het verkeerde signaal is. We willen juist de kwaliteit van de opleiding verhogen. Juist serieuze rijscholen en hun kandidaten maken nu al vaak gebruik van dit instrument en zullen dus last hebben van een quoteringszitting. Dit zal dan ook op grote weerstand stuiten bij een groot deel van de rijscholen. Gezien het risico en het nadeel achten wij deze maatregel zeer onwenselijk.

De andere maatregel is dat we de (wettelijk verplichte) bijscholing van examinatoren (3 dagen in het jaar) niet doen of uitstellen tot volgend jaar. Deze bijscholing niet realiseren mag niet van de wet. Ook zien we het ook vanuit goed werkgeverschap dat continu investeren in vakmanschap belangrijk is, zeker daar waar we examinatoren langdurig vragen om vrijwillig op avonden en op zaterdagdagen over te werken. Uitstellen levert dit jaar 4000 extra examens op. Dat mag voor een deel wettelijk, want de wettelijke norm is voor een deel per twee jaar bepaald. Maar daarmee daalt de examencapaciteit in 2019 navenant en zal dan voor extra problemen zorgen. Dat achten we zeer onwenselijk.

### **3.2. Vraagsturing**

Vraagsturing verhoogt niet de capaciteit, maar is bedoeld om de gevolgen van capaciteitstekort voor klanten en rijscholen zoveel mogelijk te beperken. Het is het faciliteren van de (over)vraag naar schaarse capaciteit. We zien hier twee mogelijke maatregelen die nog uitgewerkt moeten worden:

#### **3.2.1 Schaarste verdeling CCV**

CCV heeft een werkgroep ingesteld bestaande uit afgevaardigden vanuit de rijschoolbranche, het wegvervoer, de taxisector, de landbouwsector en CCV. De werkgroep is gevraagd om een advies te formuleren over maatregelen die moeten zorgdragen voor een gelijkmatige verdeling van de schaarse capaciteit over de verschillende deelmarkten en klantsoorten. Deze werkgroep is inmiddels drie keer bij elkaar geweest en er zijn nog twee bijeenkomsten voorzien. Vooruitlopend op en in afwachting van dit advies heeft de divisie CCV voor het derde kwartaal reeds maatregelen genomen waardoor de capaciteit evenwichtiger wordt verdeeld op basis van zowel vraag als historie van de opleidingsinstituten. Afhankelijk van het advies van de werkgroep zal nader bezien worden of dit voldoende waarborgen biedt voor een effectieve verdeling van de schaarse capaciteit.

#### **3.2.2 Verbeterde voorlichting aan kandidaten**

Het rijvaardigheidsniveau van examenkandidaten laat helaas soms te wensen over. De oorzaak is tweërlei. Ten eerste laten sommige rijscholen kandidaten te snel examen doen. Ten tweede komt het voor dat kandidaten zichzelf overschatten en komen ze tegen het advies van rijscholen in toch op voor het examen.

Het slagingspercentage voor het praktijkexamen B ligt rond de 50%, maar laat binnen de rijschoolwereld een grote spreiding zien. Zo hebben bijvoorbeeld 800 rijscholen een slagingspercentage van 20% of lager. Het is goed om ons te realiseren dat 1% stijging van het slagingspercentage bij de B examens leidt tot 7000 (her)examens B minder. Bij een stijging van bijvoorbeeld 5% van het slagingspercentage vallen de reserveringstermijnen binnen de norm.



Sinds najaar 2017 voeren we samen met de branche organisaties campagne over de weg naar het rijbewijs via social media: via Facebook en Instagram trekken we kandidaten naar 14 tips over hoe je je goed kunt voorbereiden op je klantreis, inclusief de keuze van een goede rijkschool. Deze campagne blijkt met ruim 600.000 bereikte jongeren in een duidelijke behoefte te voorzien. In mei meten we in welke mate we in staat zijn kandidaten (en hun ouders) met deze informatie beter voor te lichten, zodat we vanaf eind mei een gericht vervolg hieraan kunnen geven. Daarbij bezien we ook hoe we zo vroeg mogelijk in contact komen met potentiële klanten voor een tijdige en goede voorbereiding. De effecten van een betere voorlichting aan kandidaten zijn nu nog niet te becijferen, maar zullen we in een evaluatie meenemen.

Ook de slagingspercentages van rijkscholen zijn voor kandidaten interessant. Dit kan immers een van de factoren zijn die een rol spelen bij het kiezen van een rijopleider. De slagingspercentages zijn op dit moment beschikbaar als open data en zijn op rijkschoolgegevens.nl te bekijken. Het CBR komt voor de zomer met een vernieuwde website. Daarop worden (onder andere) op een veel heldere en eenvoudige manier bovengenoemde rijkschoolgegevens weergegeven, die kandidaten kunnen meewegen in hun keuze voor een rijkschool. Ook voor rijkscholen kan dit een prikkel zijn om met goed opgeleide kandidaten naar het examen te gaan.

### **3.2.3 Tegengaan ongewenst gedrag**

Aandachtspunt bij de betrouwbaarheid van de slagingspercentages is dat sommige rijkscholen de slagingspercentages ongewenst beïnvloeden door met meerdere inschrijvingen bij het CBR te werken. Alleen kansrijke kandidaten doen examen onder naam van een van de (handelsnamen van de) rijkschool, waardoor de rijkschool een hoog percentage kan laten zien. We onderzoeken momenteel de aard en omvang van deze praktijk.

Al langer overleggen brancheorganisaties, IBKI, CBR en uw ministerie over hoe de branche geprofessionaliseerd kan worden. Een onderdeel daarvan is het tegengaan van ongewenst gedrag van sommige rijkscholen. Voorbeelden zijn: het beïnvloeden van slagingspercentages, misbruik van persoonsgegevens, over-bevraging van ons reserveringssysteem. Bovendien speelt het probleem van een onwenselijk verdienmodel van een rijkschool door kandidaten veel te vroeg en dus kansloos op examen te laten komen bij het CBR, waaraan de betreffende rijkschool verdient door een eigen opslag op het tarief van het CBR, dat de kandidaat niet beseft. We werken in overleg met de brancheorganisaties in een werkgroep maatregelen uit om dit tegen te gaan, in belang van de consumentenbescherming en het borgen van onze eigen dienstverlening. Naast de al genoemde voorlichting kan een oplossingsrichting zijn de kandidaat meer eigen regie te geven in zijn klantreis.

Daarnaast bekijken we met de brancheorganisaties hoe de opleiding beter kan aansluiten op de hoge eisen van het examen. In een eerder tussenadvies aan uw ministerie hebben we hiervoor oplossingsrichtingen aangegeven. Momenteel werken we die concreet uit in overleg met de brancheorganisaties. De verwachting is dat de beoogde professionalisering niet zal leiden tot directe verbetering van onze reserveringstermijnen.

### **3.2.4. Afbreken examen bij evident slecht voorbereide kandidaten**

Onze examinatoren worden zoals gesteld geconfronteerd met (zeer) slecht voorbereide kandidaten. Daarbij kunt u denken aan kandidaten die de bediening van het voertuig niet beheersen. Deze kandidaten (en rijkscholen) maken onnodig gebruik van onze schaarse examencapaciteit. We willen dat een halt toeroepen, in het belang van kandidaten die wel goed opgeleid zijn en onze examinatoren.

Op gevaarzetting breken op dit moment examinatoren conform onze wettelijke bevoegdheid zo'n 130 examens per maand af. Een groter aantal examens komt daar voor in aanmerking gelet op de slechte voorbereiding van de kandidaat. Tot op heden waren we hier terughoudend in om de kandidaat toch nog examenervaring op te laten doen. Maar het is oneigenlijk gebruik van examencapaciteit. Daarom zullen we na een zorgvuldige implementatie in het najaar, onze wettelijke bevoegdheid om het examen af te breken strikter toepassen.

Om herhaling te voorkomen voeren wij in dat kandidaten waarbij het examen is afgebroken, pas na 6 weken weer een herexamen kunnen afleggen (ten opzichte van ten minste 2 weken op dit moment). Dit heeft naar verwachting vooral een preventieve werking, die vooralsnog getalsmatig niet te duiden is. Als dit niet voldoende soelaas biedt in termen van verbeteren van de kwaliteit, zou een vervolmaatregel kunnen zijn om het tweede herexamen (dus het derde examen) aanzienlijk duurder te maken.