

Eindevaluatie reserveringssysteematiek CBR

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

evaluatie van de werking van de reserveringssysteematiek van het CBR voor
rijbewijs B over de periode 2007-2010

Auteur
drs. H. Broere MPA
ir. drs. C. Verschuure
drs. L. van Klink MBA
drs. M. Havermans

Datum
20.01.11

Status
Definitief

Klant
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

RABBIT

Implementation

Eindevaluatie reserveringssysteematiek

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Over de ontwikkeling van de reserveringstermijnen	6
1.3	Over de keuzes die zijn gemaakt bij de totstandkoming van de nieuwe reserveringssystematiek	7
1.4	Over de mate waarin het CBR adequaat heeft gehandeld in de aanpak van de reserveringstermijnen	8
1.5	Over de effecten van de nieuwe reserveringssystematiek	8
1.6	Over de waardering van de nieuwe reserveringssystematiek	9
1.7	Over de robuustheid en de toekomstvastheid van de nieuwe reserveringssystematiek	9
1.8	Aanbevelingen	10
2	Inleiding	12
2.1	Aanleiding voor dit onderzoek zijn de hoge reserveringstermijnen en behoefte aan een onafhankelijk oordeel	12
2.2	De reserveringstermijn is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de taakuitvoering	12
2.3	Aanpak onderzoek	13
2.4	De beoordeling van het ICT-systeem of de systematiek voor andere dan B-examens valt buiten de scope van dit onderzoek	14
2.5	Leeswijzer	14
3	Het CBR-speelveld	16
3.1	CBR: een organisatie onder een vergrootglas	16
3.2	Het speelveld	17
3.3	Conclusie	21
4	De feiten over 2007-2010: lange reserveringstermijnen leiden tot een pakket aan maatregelen	22
4.1	Reserveringstermijn 2007-2010: van hoge pieken naar stabiele lage reserveringstermijnen	22
4.2	In 2007 zijn de termijnen 26 weken lang boven de norm van 8 weken	23
4.3	Na een forse piek in het voorjaar lopen halverwege 2008 termijnen terug tot gemiddeld 4 weken	25
4.4	In 2009 zijn de reserveringstermijnen onder de norm en constant	27
4.5	In 2010 blijven de reserveringstermijnen ruim onder de norm van 5-7 weken	30
4.6	Conclusie	31
5	De analyse van de systematiek en de effecten op de reserveringstermijn	32
5.1	De reserveringssystematiek als 'spiegel' van de relatie tussen CBR en rijsscholen	32

5.2	Het 'oude' reserveringssysteem bood flexibiliteit voor rijsschoolhouders	33
5.3	De nieuwe reserveringssysteem: reserveren op naam geeft meer inzicht voor het CBR	34
5.4	Analyse van de maatregelen; focus voor de reserveringssysteem ligt op regulering van het gedrag rijsschoolhouders	36
5.5	Diverse interpretaties over verband tussen de maatregelen en de ontwikkeling van de reserveringstermijnen	38
5.6	Conclusie	40
6	Inzicht in de waardering voor de nieuwe reserveringssysteem	41
6.1	Het CBR is positief omdat de voorspelbaarheid op meerdere punten is vergroot	41
6.2	Rijsschoolhouders hebben hun werkwijze aan moeten passen	41
6.3	Kandidaten hebben relatief weinig gemerkt van de veranderingen	43
6.4	Waardering voor Top Internet	44
6.5	Conclusie	44
7	Toekomstvastheid van de reserveringssysteem	45
7.1	Capaciteitsinzet CBR: moet flexibel zijn en berekend op toename in de vraag	45
7.2	Ontwikkeling van de vraag: raming van harde en zachte ontwikkelingen	46
7.3	Vertrouwen in de werking en de effecten van de systeem	46
7.4	Onderhoudsfunctie: luisteren en handelen naar signalen	46
7.5	Techniek: enige kanttekeningen	47
7.6	Conclusie	47
8	Aanbevelingen gericht op het verbeteren van de reserveringssysteem	48
8.1	Aanbeveling 1: verdere professionalisering van de reserveringssysteem	48
8.1.1	Investeer in de 'intelligence' over de vraag	48
8.1.2	Doe regelmatig een 'Elandproef'	48
8.2	Aanbeveling 2: Blijf de dialoog voeren met alle relevante stakeholders	49
8.2.1	Blijf open en transparant	49
8.2.2	Blijf eenduidig in de informatievoorziening	49
8.2.3	Over uitbreiding van 'op naam reserveren' naar andere examenproducten	50
8.3	Aanbeveling 3: Ga op zoek naar aanvullende opties om de CBR-capaciteit te flexibiliseren dan wel te ontlasten door vraagbeïnvloeding.	50
8.3.1	Onderzoek aanvullende mogelijkheden tot flexibilisering van de CBR-capaciteit	50
8.3.2	Verken mogelijkheden tot het prikkelen van de vraag naar CBR-capaciteit	50

Bijlage 1: Literatuurlijst	51
Bijlage 2: Lijst met geïnterviewde personen	53
Bijlage 3: Enquête rij scholen	54
Bijlage 4: Resultaten enquête rij scholen	63
Bijlage 5: Overzicht reserveringstermijnen week 39 t/m week 48 2010	69

1 Managementsamenvatting

1.1 Algemeen

2007 en 2008: de reserveringstermijnen voor het afleggen van B-examens (personenauto) lopen op tot acht weken met pieken tot twaalf weken. Dit is voor kandidaten, rij scholen en het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) geen acceptabele situatie. Mede op aandringen van de Minister van Infrastructuur en Milieu¹ (Ministerie van I&M) en de Tweede Kamer worden vanaf 2008 tijdelijke en in 2009 structurele maatregelen getroffen om de reserveringstermijnen binnen de afgesproken normen te krijgen. Zo is sinds oktober 2009 de nieuwe reserveringssysteem volledig ingevoerd. Vanaf dat moment gaat het CBR een pilotperiode in die een jaar heeft geduurd. In opdracht van het Ministerie van I&M heeft RebelGroup de reserveringssysteem voor het examen B geëvalueerd. Deze evaluatie sluit de pilotperiode af.

De reserveringssysteem van het CBR moet er voor zorgen dat elke kandidaat tijdig en met een gelijke kans voor iedereen de gelegenheid krijgt om examen te doen voor een B-rijbewijs.

Het Ministerie van I&M heeft de volgende onderzoeksvragen gesteld:

1. hoe hebben de reserveringstermijnen zich sinds 1 januari 2008 ontwikkeld?
2. welke keuzes zijn gemaakt bij de totstandkoming van het nieuwe reserveringssysteem en welke overwegingen hebben hierbij een rol gespeeld?
3. welk effect heeft de nieuwe reserveringssysteem gehad op de reserveringstermijnen voor het CBR, de rij scholen (groot, middelgroot, klein) en de (her)examen kandidaten?
4. wat is de waardering van de nieuwe reserveringssysteem door het CBR, de rij scholen en de (her)examenkandidaten?
5. is de nieuwe reserveringssysteem voldoende robuust en toekomstvast?
6. zijn op basis van de onderzoeksresultaten aanpassingen van de reserveringssysteem noodzakelijk of wenselijk?

Het onderzoek is in de periode van half september tot half december 2010 uitgevoerd. Naast een bureaustudie zijn gesprekken gevoerd met direct betrokkenen: het Ministerie van I&M, het CBR, de drie landelijke brancheorganisaties en verschillende rij scholen.

Ruim 5.500 Nederlandse rij scholen krijgen in de periode van 1 november tot 25 november 2010 de gelegenheid om via internet een enquête over de nieuwe reserveringssysteem in te vullen. Het doel is hierbij te onderzoeken hoe zij de nieuwe reserveringssysteem waarderen. De landelijke brancheorganisaties, het CBR en het Ministerie van I&M hebben het conceptrapport van deze eindevaluatie vooraf gelezen. Het doel van deze voorinzage is om na te gaan hoe herkenbaar en volledig onze bevindingen zijn. In een bijeenkomst met alle partijen op 11 januari 2011 geven alle betrokkenen aan zich achter het geschetste beeld te scharen.

¹ De naam van het Ministerie van Verkeer & Waterstaat is per 14-10-2010 veranderd in het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Voor de leesbaarheid gebruiken we in de evaluatie de nieuwe naam; ook als het gaat om duidingen van voor deze datum.

De hoofdconclusies van het onderzoek zijn:

- In 2007 en 2008 lopen de reserveringstermijnen op tot boven de norm van zeven respectievelijk vijf weken. Sinds juli 2008 nemen de reserveringstermijnen af en voldoet de landelijke reserveringstermijn ruimschoots aan de norm hoewel op lokaal niveau de reserveringstermijn soms boven de norm komt; de termijn ligt dan rond de drie, vier weken. Sinds oktober 2009 zijn ook deze overschrijdingen niet meer voorgekomen.
- De tijdelijke en structurele maatregelen die het CBR in overleg met de landelijke brancheorganisaties opstellen, brengen de reserveringstermijnen terug.
- Het bestuurlijk draagvlak voor de reserveringssystematiek neemt met het sluiten van het convenant toe. Het CBR treedt in de periode tot het sluiten van het convenant handelend op en gaat een actieve dialoog aan met betrokken partijen. De waardering voor de systematiek onder rijsscholen loopt sinds 2009 op en wordt op dit moment gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer 6. Grote rijsschoolhouders waarderen de reserveringssystematiek iets lager dan kleine rijsschoolhouders: een rapportcijfer 5 tegenover een ruime 6.
- Een ruime meerderheid van de rijsschoolhouders vindt dat de aanpassingen in het reserveringssysteem hebben geleid tot eerlijkere kansen voor de kandidaten. Bijna de helft van de rijsscholen vindt echter ook dat de aanpak heeft geleid tot minder flexibiliteit.
- De aanpassing van de reserveringssystematiek heeft geen negatieve gevolgen gehad voor kandidaten: 'Tijdens de verbouwing is de winkel gewoon open gebleven'.
- De reserveringssystematiek van het CBR werkt naar behoren en is door het 'op naam' reserveren robuuster geworden, maar het CBR moet de systematiek doorontwikkelen om het geheel robuust en toekomstvast te houden.

1.2 Over de ontwikkeling van de reserveringstermijnen

<i>periode</i>	<i>stand van zaken</i>
2007-begin 2008	de reserveringstermijnen lopen op tot gemiddeld acht weken met pieken tot twaalf weken. Dit terwijl 6-8 weken de norm voor de maximale reserveringstermijn is. de hoogte van de pieken variëren over de regio's: de piek voor regio West-Zuid is het hoogst; ruim een half jaar lang liggen de reserveringstermijnen hier boven de twaalf weken.
2008	het CBR voert tijdelijke maatregelen in om de termijnen terug te dringen; quoterig van het aantal te reserveren plaatsen per rijsschoolhouder en optimalisatie van de inzet van de CBR-capaciteit.

medio 2008	de reserveringstermijnen zakken voor het aanvragen van een B-examen en een herexamen onder de geldende norm van zeven respectievelijk vijf weken. de landelijke reserveringstermijnen kennen een stabiel patroon van drie tot vier weken; op specifieke locaties lopen de reserveringstermijnen nog wel op.
oktober 2009	de reserveringstermijnen op regionaal niveau laten geen uitschieters meer zien.
oktober 2010	CBR sluit de pilotperiode af. De reserveringstermijnen zijn laag en er is draagvlak voor de oplossingen bij de belanghebbende partijen.

De tijdelijke en structurele maatregelen in de periode 2008-2009 (zoals de nieuwe reserveringssysteem) hebben bijgedragen aan het terugdringen van de te hoog opgelopen reserveringstermijnen. Uit de beschikbaar gestelde cijfers maken wij op dat de reserveringstermijnen al korter werden voorafgaand aan de volledige implementatie van de nieuwe reserveringssysteem ('reserveren op naam') en dat dit mede is toe te schrijven aan de tijdelijke maatregelen die vanaf 2008 genomen worden.

1.3 Over de keuzes die zijn gemaakt bij de totstandkoming van de nieuwe reserveringssysteem

Het CBR concentreert zich – mede ingegeven door de randvoorwaarden van het Ministerie van I&M en de analyse van de problematiek van de lange reserveringstermijnen door het CBR- in de periode 2008-2009 in sterke mate op de maatregel 'op naam reserveren' als structurele beheersmaatregel. Andere varianten of scenario's voor het beheersen van de reserveringstermijnen hebben wij niet aangetroffen in de aan ons ter beschikking gestelde informatie.

De basis voor het 'op naam reserveren' is gelegen in de veronderstelling dat:

- het gedrag van rijkschoolhouders enigszins gereguleerd moet worden. CBR-examencapaciteit wordt niet efficiënt gebruikt omdat de rijkschoolhouders ver vooruit veel examenplaatsen opkopen. Deze plaatsen vullen zij niet altijd (efficiënt) in met kandidaten. Hierdoor ontstaan lange reserveringstermijnen;
- het CBR een beter beeld krijgt van de vraag van de examenkandidaten en hierdoor de capaciteitsplanning kan optimaliseren. Het CBR krijgt dat betere beeld door 'het op naam reserveren' en door het gebruik van DigiD.

Naast deze aanpassingen in de reserveringssysteem zet het CBR al in 2008 in op het verbeteren van de beschikbare capaciteit van examinatoren. De bedoeling is dat het CBR hierdoor in alle perioden van het jaar aan de vraag naar examens kan voldoen. Bovendien implementeert het CBR een landelijke planningssysteem voor de inzet van examinatoren. Dit systeem is sinds oktober 2010 volledig operationeel. Met de planningssysteem kan het CBR zijn examinatoren landelijk beter verdelen en flexibeler inzetten wanneer lokaal de vraag naar examens toeneemt.

1.4 Over de mate waarin het CBR adequaat heeft gehandeld in de aanpak van de reserveringstermijnen

Met toenemende druk van de media, de overheid en de politiek in 2008, treedt het CBR handelend op en zet zich sterk in voor de introductie van de nieuwe reserveringssystematiek; 'het reserveren op naam'.

Het CBR zoekt hierbij actief de dialoog met landelijke brancheorganisaties. Dit versterkt het gevoel van eigenaarschap bij de landelijke brancheorganisaties BOVAG, FAM en later de VRB en vergroot het draagvlak voor de gekozen systematiek onder de besturen van deze landelijke organisaties. Uit deze evaluatie komt het beeld naar voren dat het CBR adequaat heeft gehandeld in de aanpak van de reserveringstermijnen. In een situatie waarin er grote (politieke) druk was om te handelen, zoekt het CBR, anders dan in het verleden, bewust de dialoog en de samenwerking met de landelijke brancheorganisaties van rijkschoolhouders. Daarbij richt het CBR zich nadrukkelijk op het verkrijgen van draagvlak voor het op 'naam reserveren'. Deze dialoog resulteert in een convenant tussen het CBR en twee brancheorganisaties, waarbij zij afspraken maken over de nieuwe reserveringssystematiek. Hierbij merken we op dat de communicatie vanuit het CBR in deze drukke tijd soms tekort schiet; met name kleine rijkschoolhouders voelen zich niet gehoord en weten niet wat er speelt. Zij worden pas laat geconfronteerd met afspraken die het CBR en de branche maken.

Bij het afsluiten van het convenant met BOVAG en FAM geven de kleine rijkschoolhouders aan dat er onvoldoende aandacht is voor hun positie en belangen. Dat leidt in eerste instantie tot weerstand onder deze groep rijkschoolhouders en in tweede instantie tot het oprichten van een nieuwe landelijke brancheorganisatie die zich met name inzet voor de kleine rijkschoolhouders (VRB). Het CBR past zijn handelen daarop aan – mede onder invloed van het Ministerie - door gedurende een korte periode zeer intensief te communiceren naar alle rijkschoolhouders.

1.5 Over de effecten van de nieuwe reserveringssystematiek

Uit onze evaluatie blijkt dat het geheel van tijdelijke en structurele maatregelen bijdraagt aan kortere reserveringstermijnen sinds midden 2008. Het is onmogelijk om met volledig zekerheid te zeggen dat alleen de tijdelijke en structurele maatregelen leiden tot kortere reserveringstermijnen. Immers, de reserveringstermijnen hangen af van de wisselwerking tussen het aanbod (CBR-examencapaciteit) en de vraag (het aantal kandidaten). Factoren als economische groei of krimp, demografie en maatschappelijke trends beïnvloeden de vraag en de invloed van verschillende parameters niet goed te isoleren. Wel constateren we dat het invoeren van de nieuwe reserveringssystematiek:

- het strategische inkoopgedrag van sommige rijkschoolhouders sterk inperkt; rijkscholen kunnen alleen een examen reserveren voor een 'echte' kandidaat;
- ervoor zorgt dat het CBR meer informatie kan verzamelen over de kortetermijnontwikkeling van de vraag;
- het voor het CBR mogelijk maakt de inzet van examinatoren beter te plannen.

De nieuwe regels zorgen ervoor dat de vraag naar examens niet vertroebeld wordt met strategisch gedrag van rijkschoolhouders. Daarmee kan het CBR de vraag en het aanbod op elkaar af stemmen en zo meer invloed uitoefenen op de ontwikkeling van de reserveringstermijn.

De nieuwe reserveringssystematiek leidt tot minder flexibiliteit bij het reserveren van examenplaatsen voor (grote) rijkscholen. Echter, dit verlies aan flexibiliteit geeft vooral kleine rijkscholen meer zekerheid bij het reserveren van een examenplaats.

Met de nieuwe reserveringssystematiek kunnen rijkscholen nog steeds samen met de kandidaat bepalen wanneer en waar het examen plaatsvindt.

1.6 Over de waardering van de nieuwe reserveringssystematiek

Onder rijkschoolhouders is een oplopende waardering merkbaar voor de nieuwe reserveringssystematiek. In dit onderzoek is een enquête uitgevoerd onder de rijkschoolhouders om hen te vragen naar hun ervaringen met de nieuwe reserveringssystematiek. Daarbij valt op dat de hoge waardering en het gevoel van 'eigenaarschap' voor de nieuwe systematiek door de landelijke brancheorganisaties (vooral BOVAG en FAM), niet in dezelfde mate wordt gedeeld door de individuele rijkschoolhouders. De algemene waardering van de rijkscholen voor de nieuwe reserveringsregels is een 6 op een schaal van 1 tot 10. De spreiding in de waardering is groot: 50% geeft een 7 of hoger, terwijl 32% van de respondenten een waardering geeft van 5 of lager. De grootte van de rijkschool heeft effect op het gemiddelde: de kleine en middelgrote rijkscholen waarderen de nieuwe reserveringsregels met een (ruime) 6; de grote rijkscholen waarderen de nieuwe reserveringsregels als onvoldoende (5). Ongeveer tweederde van de rijkscholen vindt de nieuwe reserveringssystematiek nodig. Meer dan de helft van de rijkscholen vindt de nieuwe reserveringssystematiek begrijpelijk, goed uit te leggen, rechtvaardig en eerlijk.

Kort na de bekendmaking van de maatregelen was de weerstand onder, met name, kleine rijkschoolhouders aanzienlijk. Die weerstand kan voor een belangrijk deel worden verklaard door tekortschietende communicatie in de startfase van dit project; in het bijzonder rondom de periode van het opstellen en bekendmaken van het convenant. Deze weerstand kwam voort uit 'niet weten wat er speelt en onduidelijkheid wat dit voor de werkzaamheden betekent'. Er bestond niet zozeer weerstand tegen de inhoud van de toen voorgenomen maatregelen.

1.7 Over de robuustheid en de toekomstvastheid van de nieuwe reserveringssystematiek

De evaluatie wijst uit dat de systematiek op dit moment naar behoren functioneert. Immers, kandidaten hebben – onafhankelijk van (de grootte) hun rijkschool of het inkoopgedrag van de rijkschool – in gelijke mate kans op een examen en de termijnen waarop een examen kan worden gereserveerd zijn voor iedereen gelijk. Wel is het nog de vraag in hoeverre deze systematiek ook bestand is tegen extremere invloeden (grote pieken en dalen in de vraag).

De toekomstvastheid van het systeem hangt af van een aantal factoren:

- De mate waarin het CBR in staat is om zijn examencapaciteit verder te flexibiliseren om in te spelen op schommelingen in de vraag. Uit het onderzoek blijkt dat het CBR de planningsystematiek voor de inzet van examinatoren heeft geoptimaliseerd. Bij onverwachte (niet voorzien door de prognose- en de capaciteitsplanning) en tijdelijke pieken is het CBR niet goed in staat de examencapaciteit voldoende snel uit te breiden, omdat de directe flexibiliteit beperkt is en uitbreiding van die flexibiliteit tijd kost. De systematiek is in die gevallen niet geheel robuust.
- De mate waarin het CBR in staat is om de vraag naar examens te ramen, niet alleen op basis van 'harde' informatie (als demografie, economie) maar ook op basis van 'zachte' indicatoren (als gedrag rijkscholen en kandidaten). Uit het onderzoek blijkt dat het CBR in 2010 is gestart met het professionaliseren van de ramingsfunctie (voorspellen van de vraag).
- De mate van 'hard' zijn van de norm voor de reserveringstermijnen. Gegeven het aantal examinatoren en het feit dat het opleiden van examinatoren tijd kost, dient men zich te realiseren dat de capaciteit van het CBR eindig is. Het kan dus voorkomen dat deze norm, bij grote onvoorziene schommelingen gewoonweg niet te halen is.
- Het vertrouwen in de spelregels. Rijkschoolhouders zullen geen of minder neiging hebben strategisch gedrag te vertonen als ze vertrouwen hebben in een systeem waaruit continu een voorspelbaar antwoord komt. Dat vertrouwen wordt voorts gestimuleerd als het CBR transparant en voorspelbaar opereert; hierin is eenduidige informatievoorziening aan alle

partijen van groot belang. Uit het onderzoek blijkt een oplopende waardering en daarmee vertrouwen in de systematiek. Het vertrouwen in het CBR is wel kwetsbaar, mede doordat de informatievoorziening door het CBR over de effecten van de systematiek incidenteel niet eenduidig is, wat leidt tot verwarring en verlies aan vertrouwen.

- De mate waarin het CBR ook in de toekomst in samenwerking met de sector het systeem blijft onderhouden en de signalen van de individuele rijsschoolhouders kan benutten.

1.8 Aanbevelingen

Deze evaluatie leidt tot verschillende aanbevelingen gericht op de verdere professionalisering en doorontwikkeling van de reserveringssystematiek. De aanbevelingen gaan niet alleen over de verdere verbetering van de reserveringssystematiek, maar richten zich ook op een optimaal gebruik van de CBR-capaciteit en de interactie tussen CBR en zijn omgeving. De aanbevelingen zijn zodanig geformuleerd dat deze realistisch en haalbaar zijn binnen het werkveld waarin het CBR werkt en in de ontwikkelfase van de systematiek.

Aanbeveling 1: **Werk** aan de verdere professionalisering van de reserveringssystematiek op de volgende punten:

- **Intensiveer** het monitoren en het analyseren van de vraag naar examens ('intelligence'). Het zo goed mogelijk voorspellen van vraagontwikkelingen maakt tijdig anticiperen door het CBR mogelijk. Het CBR is hier al mee begonnen maar het moet deze functie verder verfijnen.
- **Onderwerp** de reserveringssytematiek aan een 'elandproef' om de schokbestendigheid (voorzienbare schokken en niet-voorzienbare schokken) te bepalen; **maak** transparant welke type schokken tot de normale bedrijfsvoering horen en dus opgevangen moeten kunnen worden. Naast het 'beproeven' van de totale systematiek, is het raadzaam dat het CBR proactief de bestaande ICT-voorzieningen zoals Top Internet op stabiliteit en toekomstvastheid extern laat auditeren. **Betrek** hier experts uit andere sectoren bij die zelf ook veel met reserveringssystemen werken zoals luchtvaartmaatschappijen of reisorganisaties.

Aanbeveling 2: **Blijf** de dialoog voeren met alle relevante stakeholders. Dit bevordert het vertrouwen in het CBR en draagt bij aan vertrouwen in de reserveringssystematiek:

- **Continueer** de gesprekken met de landelijke brancheorganisaties. **Blijf** hen betrekken bij verbetervoorstellen. Dit vraagt een blijvende open houding van het CBR en een blijvende constructieve houding van de gesprekspartners van het CBR. **Overweeg** de inzet van een onafhankelijk voorzitter om deze gesprekken te faciliteren; dit geldt zeker als de externe druk weer toeneemt.
- **Wees** alert op de wensen en gedragingen van alle rijkschoolhouders en investeer in de relaties met deze (kleine) ondernemingen; door het contact met alleen brancheorganisaties voelen met name kleine rijkscholen zich niet altijd gehoord. Het vertrouwen in de systematiek wordt bepaald door de houding van de mensen die de systematiek dagelijks gebruiken. **Wees** ook ontvankelijk voor hun signalen.
- **Informeer** alle stakeholders eenduidig en transparant over de werking en effecten van de systematiek. **Hanteer** in de communicatie consistente en eenduidige definities, dat voorkomt verwarring en daarmee mogelijk wantrouwen in het CBR.

Aanbeveling 3: **Ga op zoek** naar aanvullende opties om de CBR-capaciteit te flexibiliseren dan wel te ontlasten door vraagbeïnvloeding. **Denk** daarbij aan de volgende mogelijkheden:

- **Onderzoek** andere mogelijkheden tot flexibilisering van de CBR-capaciteit. Aanvullend op de bestaande flexibilisering van de inzet van examinatoren (overwerk, verlofregulering, spreiding opleidingen). Denk hierbij aan het inbouwen van een flexibele 'buffer' van examinatoren die niet vast zijn verbonden aan het CBR.
- **Verken** innovatieve ideeën om de vraag naar examens te beperken, zoals het introduceren van een premie voor rijkschoolhouders als hun kandidaten in één keer voor het examen slagen. **Geef** een positieve prikkel aan rijkschoolhouders die kandidaten goed voorbereiden op een examen en daarmee de capaciteit van het CBR minder zwaar benutten dan rijkschoolhouders met een laag slagingspercentage. Dit kan met name de piekbelasting in het voorjaar terugdringen en zorgen voor een besparing voor kandidaten die maar één keer examengeld betalen.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding voor dit onderzoek zijn de hoge reserveringstermijnen en behoefte aan een onafhankelijk oordeel

De reserveringstermijn – de periode tot de eerstvolgende kalenderweek waarin nog 5% van de in te plannen examenroosters beschikbaar is - kent historisch gezien een sterk seizoensgebonden patroon. In het voorjaar lopen de reserveringstermijnen van oudsher op door een combinatie van een groter aantal kandidaten en een beperktere inzet van CBR- examinatoren door vrije dagen. In 2007 en 2008 zijn de reserveringstermijnen voor (her)examenkandidaten zeker in die piekperiode veel hoger dan de dan geldende norm voor het eerste- en het herexamen van maximaal 6-8 weken. Dit wordt door onder andere de Minister van I&M en de Tweede Kamer als onacceptabel ervaren.

Vanaf het voorjaar van 2008 neemt het CBR in samenspraak met brancheorganisaties en het toenmalige Ministerie van Verkeer en Waterstaat een set van tijdelijke en daarna meer structurele maatregelen om de reserveringstermijnen binnen de geldende norm te krijgen. Dat alles gebeurt onder grote publieke en politieke aandacht en uiteindelijk met directe politieke betrokkenheid (met name de Tweede Kamer). In diezelfde tijd stelt het CBR in samenwerking met de branche en met instemming van de minister de norm opnieuw vast op zeven weken voor een eerste examen en vijf weken voor een herkansing; de maximale reserveringstermijn van zeven weken is bepaald als midden tussen de daarvoor geldende grote range van 6-8 weken. Daarbij wordt de termijn van zeven weken als te lang ervaren voor een herkansing.

De toenmalige Minister van Verkeer en Waterstaat heeft twee tussentijdse evaluaties, uitgevoerd door het CBR, aan de Tweede Kamer gestuurd² om te rapporteren over de doorgevoerde verbeteringen en het effect op de waardering van rijsschoolhouders en de lengte van de reserveringstermijnen.

In oktober 2010 loopt het pilotjaar van de nieuwe reserveringssysteem af. Tegen deze achtergrond wenst het Ministerie van I&M een onafhankelijke evaluatie. Dit is ook aan de Tweede Kamer toegezegd.

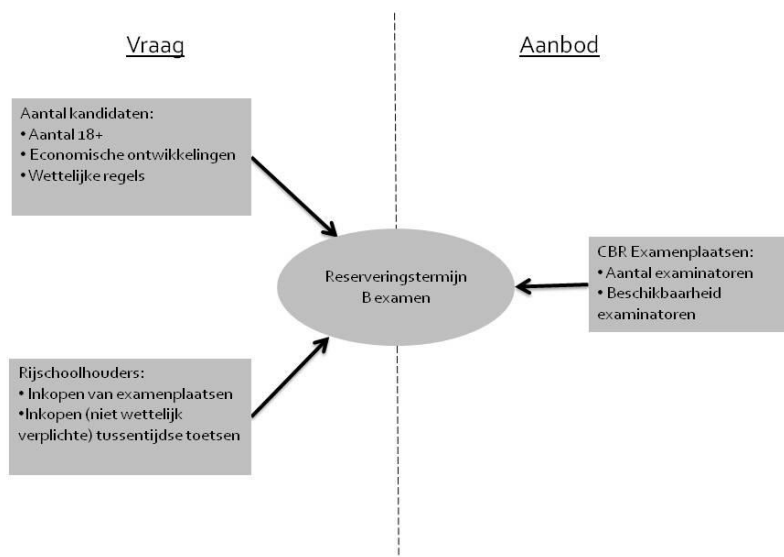
2.2 De reserveringstermijn is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de taakuitvoering

De uitdaging voor het CBR is het zo goed mogelijk afstemmen van de vraag naar examens op het aanbod aan examencapaciteit. Hoe beter het CBR daarin slaagt des te beter het CBR dit deel van zijn publieke taak uitvoert; kandidaten en rijsscholen moeten op een redelijke termijn, tegen redelijke kosten en met gelijke kansen voor iedereen een examenplaats kunnen krijgen. Een oplopende reserveringstermijn betekent dat rijsscholen op korte termijn beperkt examens kunnen reserveren voor hun leerlingen.

Zowel de vraag van kandidaten als het aanbod van examenplaatsen varieert. De vraag naar examens wordt bepaald door het aantal kandidaten dat een rijbewijs wil halen en het slagingspercentage. Diverse factoren spelen een rol bij het bepalen van het aantal potentiële kandidaten zoals het aantal 18-jarigen in Nederland (demografie), de economische ontwikkeling (in economisch gunstiger tijden zijn er meer kandidaten), wet- en regelgeving en trends in de maatschappij (modetrends). Daarnaast speelt het gedrag van rijsschoolhouders een belangrijke rol bij die vraag: hoe snel laat een rijsschool zijn kandidaat opgaan voor een examen, hoe ver van tevoren boekt hij een examenplaats en op welke wijze wil de rijsschool zich op deze concurrerende markt onderscheiden.

² Kamerstukken I-II; 2008-2009; 29398; nr. 167 en Kamerstukken I-II; 2009-2010; 29398; nr. 177

Het aanbod van examens wordt bepaald door het aantal beschikbare examinatoren en de efficiëntie bij het inzetten van de examinatoren. Figuur 1 schetst dit vraagstuk.



Figuur 1: Optimalisatievraagstuk CBR

De lengte van de reserveringstermijn is een indicatie voor de mate waarin het CBR erin slaagt de vraag en aanbod op elkaar af te stemmen; bij een toestroom aan kandidaten die groter is dan het aanbod van examenplaatsen loopt de reserveringstermijn op. Om die reden is de reserveringstermijn een belangrijke indicator voor de mate waarin het CBR adequaat zijn publieke taak uitvoert. Het Ministerie van I&M stuurt dan ook expliciet op de reserveringstermijn.

2.3 Aanpak onderzoek

Dit onderzoek analyseert de reserveringssysteem die gebruikt wordt voor het personenauto-rijbewijs (B-examens inclusief de herkansingen voor deze categorie). Uitgangspunt voor dit onderzoek zijn de onderzoeksvragen zoals gesteld door het Ministerie van I&M:

1. hoe hebben de reserveringstermijnen zich sinds 1 januari 2008 ontwikkeld?
2. welke keuzes zijn gemaakt bij de totstandkoming van het nieuwe reserveringssysteem en welke overwegingen hebben hierbij een rol gespeeld?
3. welk effect heeft de nieuwe reserveringssysteem gehad op de reserveringstermijnen voor het CBR, de rij scholen (groot, middelgroot, klein) en de (her)examen kandidaten?
4. wat is de waardering van de nieuwe reserveringssysteem door de het CBR, de rij scholen en de (her)examenkandidaten?
5. is de nieuwe reserveringssysteem voldoende robuust en toekomstvast?
6. zijn op basis van de onderzoeksresultaten aanpassingen van de reserveringssysteem

noodzakelijk of wenselijk?

Het onderzoek is in de periode van half september tot half december 2010 uitgevoerd in drie fases:

1. bureaustudie van feitelijke informatie
2. analyse van het verkregen materiaal
3. opstellen analyse en conclusies

Voor de bureaustudie is gebruik gemaakt van bestaande gegevens, informatie en rapportages (1^e en 2^e evaluatie, Kamerstukken, het convenant dat het CBR met de brancheorganisaties heeft gesloten etc.) en van interne CBR-informatiebronnen. Bijlage 1 bevat een overzicht van de gebruikte documenten.

Daarnaast hebben wij gesprekken gevoerd met medewerkers van het Ministerie van I&M (Afdeling Verkeersveiligheid en de Toezichteenheid van DG-Mobiliteit), medewerkers van het CBR, bestuursleden van de drie landelijke brancheorganisaties en rijsscholen. Bijlage 2 bevat een overzicht van de geïnterviewde personen. Om de waardering van rijsscholen over de nieuwe reserveringssysteem te onderzoeken is in de periode van 1 november tot 25 november een enquête gehouden onder de ruim 5.500 rijsscholen (in bijlage 3 vindt u de gehanteerde vragenlijst en in bijlage 4 de resultaten van de enquête).

Ten slotte is een conceptversie van deze rapportage voorgelegd aan betrokkenen (landelijke brancheorganisaties rijsscholen, CBR en Ministerie van I&M). Op 11 januari 2011 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met vertegenwoordigers van deze partijen. In deze bijeenkomst is de volledigheid en herkenbaarheid van de bevindingen getoetst. Partijen hebben bevestigd dat onze bevindingen volledig en herkenbaar zijn. Voorts zijn de conclusies en aanbevelingen door partijen geaccepteerd.

2.4 De beoordeling van het ICT-systeem of de systematiek voor andere dan B-examens valt buiten de scope van dit onderzoek

Hoewel de toekomstvastheid van de systematiek mede wordt bepaald door de ondersteunende techniek (met name de ICT-voorzieningen) vormt dit expliciet geen onderdeel van het onderzoek. De systemen bestaan uit een boekingsysteem (TOP Internet) voor rijsschoolhouders en een landelijk planningssysteem voor de indeling van examinatoren. Al deze systemen zijn door het CBR zelf ontwikkeld. Het beantwoorden van de vraag in hoeverre deze systemen toekomstvast en foutgevoelig zijn, vormt geen onderdeel van deze evaluatie. Deze kwestie is onderzocht door Twijnstra Gudde.

De reserveringssysteem die geëvalueerd is, wordt gebruikt voor de B-examens. De reserveringssysteem en de effecten daarvan voor andere producten vallen expliciet buiten de scope van dit onderzoek.

2.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 bevat een schets van de CBR-organisatie en het speelveld waarin het CBR opereert. In hoofdstuk 4 is een beschrijving van de ontwikkeling van de reserveringstermijnen en de getroffen maatregelen door het CBR. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 5 de analyse van het handelen van het CBR en de getroffen maatregelen. Hoofdstuk 6 beschrijft de waardering voor de reserveringssysteem vanuit het perspectief van rijsschoolhouders, kandidaten, het CBR en het Ministerie van I&M. Op basis van de analyse beschrijft hoofdstuk 7 in hoeverre de systematiek

toekomstvast is. Tot slot bevat hoofdstuk 8 de aanbevelingen die we doen in het kader van de toekomstvastheid van de reserveringsystematiek.

3 Het CBR-speelveld

De werking, de waardering en de effecten van de reserveringssystematiek van het CBR worden mede bepaald door de context waarin het CBR opereert. Verschillende partijen zijn actief op het speelveld; naast het CBR zelf bestaat het speelveld uit rijsschoolhouders, de kandidaten en het Ministerie van I&M. De relatie tussen het CBR en de rijsscholen wijzigde halverwege jaren '90 waarbij de rijsscholen steeds meer invloed kregen op de planning van de rijexamens. Tegelijk schuift het CBR als zelfstandig bestuursorgaan steeds dichterbij het overheidsdomein. Het CBR als uitvoeringsorganisatie kan rekenen op veel aandacht van zowel media als politiek; zeker zodra het publieke beeld bestaat dat deze organisatie tekort schiet in haar werkzaamheden.

In ons onderzoek staat feitenverzameling voorop, maar we hebben gemerkt dat beelden en verhalen ('story telling') krachtig zijn bij het in kaart brengen van de problematiek en de effectiviteit van de maatregelen rondom de reserveringstermijnen. Naast een analyse van feiten is het daarom ook van belang om begrip te hebben van de context en de daarin bestaande beelden. Dit hoofdstuk schetst kort de eigenschappen van de CBR-organisatie en de context die onmisbaar is voor het goed kunnen beantwoorden van de gestelde onderzoeksvragen.

3.1 CBR: een organisatie onder een vergrootglas

Het CBR is in 1927 opgericht als particuliere organisatie. Sinds 1948 heeft de overheid het CBR ook daadwerkelijk aangewezen als verantwoordelijke voor het afnemen van rijexamens, waarmee deze taak een publieke taak is geworden. Op grond van de Wegenverkeerswet 1994 heeft het Ministerie van I&M de bevoegdheid voor het afnemen van rijexamens opgedragen aan het CBR.

Het CBR is de enige instantie in Nederland die deze publieke taak uitvoert. Eigen aan dit type uitvoeringsorganisatie is dat bij het tekortschieten van de prestaties (oplopende reserveringstermijnen) er kritische vragen worden gesteld door de politiek en de overheid. Deze aandacht, mogelijk versterkt door de media, zorgt ervoor dat het handelen en de beslissingen onder een vergrootglas komen te liggen. Dit geldt ook voor de veranderingen die zijn doorgevoerd in de reserveringssystematiek.

Bij het CBR werkten in 2009 in totaal 1004,5 fte, waarvan 479 fte³ als examinator voor onder andere het B-rijbewijs. Het CBR biedt voor wat betreft het wegverkeer tien examenproducten; zoals het examen voor de personenauto ook examens voor het taxi-, vrachtwagen- en aanhangerrijbewijs. Examens voor het busvervoer worden afgenomen door de divisie CCV van het CBR. De divisie CCV van het CBR is verantwoordelijk voor de examens voor professionals in wegvervoer, binnenvaart en logistiek.

De examinatoren werken vanuit de Divisie Rijvaardigheid en nemen examens af op 55 locaties en 53 nader onderzoek locaties⁴. Zij zijn allen in vaste dienst en nemen doorgaans meerdere typen examens af afhankelijk van de drukte. In 2010 heeft het CBR de organisatiestructuur aangepast, waarbij de vijf regio's opgeheven zijn en de Divisie Rijvaardigheid landelijk georganiseerd is. Tot die tijd werden examinatoren op regionaal niveau ingezet. Vanaf medio 2008 tot mei 2010 is het CBR gegroeid in een volledige centrale planning van de inzet van examinatoren. Dit heeft meer flexibiliteit bij de inzet van examinatoren tot gevolg.

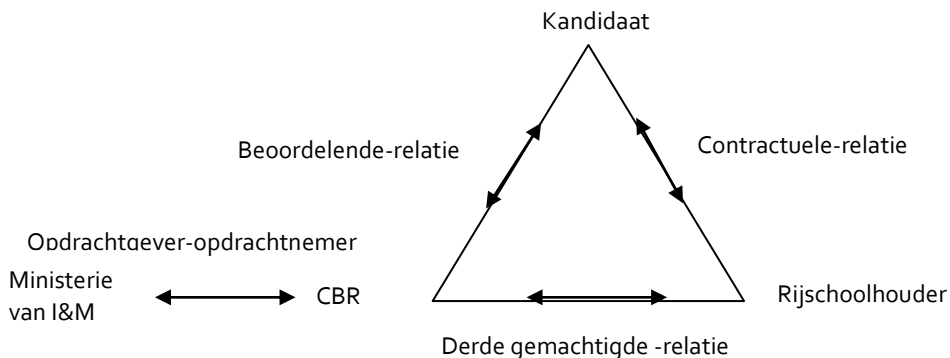
³ Dit aantal is exclusief de examinatoren van de divisie CCV die op detachingsbasis ook B-examens afnemen (per december 2009, opgave CBR)

⁴ Op nader onderzoeklocaties worden bijzondere examens afgenomen waaronder examens voor kandidaten meer dan 5 maal gezakt zijn..

Omdat examinatoren allen in vaste dienst zijn, is de beschikbare capaciteit aan medewerkers die deze examens kunnen afnemen (examinatoren) gebonden aan een maximum. Daarbij is de flexibiliteit in het aanbod van examens beperkt; het CBR kan tijdelijk opleidingen van examinatoren uitstellen in drukke tijden, kan verlofregulering doorvoeren en examinatoren laten overwerken. Het CBR heeft de taak om deze 'schaarse' capaciteit eerlijk en zorgvuldig toe te delen aan rijsschoolhouders en de kandidaten. De reserveringssysteem van het CBR moet hen de gelegenheid bieden om in gelijke mate, eerlijk en tijdig een examen te boeken waarbij zo efficiënt mogelijk wordt omgegaan met de inzet van examinatoren. Het CBR bepaalt de toegang tot de beschikbare capaciteit aan examinatoren en moet hierbij een evenwicht houden tussen de (commerciële) belangen van de rijsscholen en zijn eigen publieke verantwoordelijkheid/kerntaak. Gezien deze 'monopoliepositie' op het afnemen van rijvaardigheidsexamens vraagt de overheid het CBR zorgvuldig en met oog voor de belangen van alle betrokken partijen (rijsschoolhouders, kandidaten) te handelen.

3.2 Het speelveld

Het CBR heeft bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden te maken met rijsschoolhouders en de landelijke en regionale brancheorganisaties en verenigingen van rijsschoolhouders, kandidaten voor een rijvaardigheidsexamen en het Ministerie van I&M. De relaties tussen de partijen en het CBR zijn verschillend van aard. Figuur 2 schetst de verschillende relaties.



Figuur 2: Context van het CBR

Het Ministerie van I&M heeft het CBR de taak tot het afnemen van examens opgedragen. Het Ministerie zorgt voor beleidskaders, wet- en regelgeving en houdt toezicht op de taakuitvoering van het CBR. Met rijsschoolhouders heeft het CBR een derde gemachtigde relatie; kandidaten machtigen de rijsschool waardoor de rijsschool namens de kandidaat kan handelen. Onderling sluit het CBR een overeenkomst met een rijsschool maar in de directe relatie tussen de rijsschoolhouder en het CBR loopt via de kandidaat, waarmee de rijsschoolhouder zelf een contractuele relatie heeft. De directe relatie tussen de kandidaat en het CBR beperkt zich tot het examen.

Rijscholen: een divers geheel met stevige concurrentie

In Nederland zijn circa 5.500 rijscholen⁵ ingeschreven bij het CBR⁶. In omvang (aantal kandidaten) en dienstenpakket verschillen deze rijscholen. In figuur 3 is de omvang van de rijscholen weergegeven met onderscheid naar grote, middelgrote en kleine rijscholen; grote rijscholen hebben meer dan 250 examens per jaar, middelgrote tussen de 50 en 250 kandidaten en kleine rijscholen tot 50 kandidaten.

	<i># rijscholen</i>	<i>% rijscholen</i>	<i># 1^e examens</i>	<i>% 1^e examens</i>
Klein (<= 50)	4614	83.7%	93.426	44,65
Middelgroot (50-250)	818	14.8%	76453	36,54
Groot (> 250)	82	1.5%	39.336	18,80
	5.514	100%	209.215	100%

Figuur 3: Omvang rijscholen 2009 naar aantal afgenomen 1^e B-praktijkexamens⁷

De grote rijscholen zijn in de minderheid, maar leiden desondanks een significant deel van de kandidaten op. De kleinste rijschool werkt op jaarbasis met ongeveer 25 kandidaten; veelal zijn dit eenmansbedrijven. Om een rijschool te kunnen starten is een Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM) certificaat nodig en een auto met dubbele bediening; de toetredingseisen zijn daarmee relatief laag. Afgelopen jaren zijn er veel nieuwe toetreders op deze markt gekomen. Dit zorgt voor zware concurrentie.

De mate van het gebruik van het reserveringssysteem en daarmee de professionaliteit van de bedrijfsvoering van de rijscholen is mede vanwege de omvang verschillend. Grote rijscholen maken veelal gebruik van ondersteunend personeel op het gebied van administratie en andere bedrijfsvoeringsaspecten. Terwijl in een kleine rijschool, met een of enkele instructeurs, alle werkzaamheden (les geven, administratie, reserveren van examencapaciteit) door één persoon verricht worden.

De relatie tussen het CBR en de rijschoolhouder bestaat uit een onderling contract over het gebruik van de systemen en anderzijds uit een rekening courant. Bij het reserveren van een examen gaat de rijschool een betaalverplichting aan. Na het afnemen van het examen boekt het CBR daadwerkelijk de kosten voor het examen af van de rekening courant.

Landelijk zijn er drie brancheorganisaties actief namens de rijschoolhouders:

- BOVAG rijscholen. De BOVAG is de grootste brancheorganisatie met ongeveer 1.000 leden (variërend van klein tot groot);
- Federatie Autorijschool Management (FAM). De FAM heeft 24 leden (alleen grote rijscholen);
- Vereniging voor Rijschool Belangen (VRB). De VRB is opgericht in 2009. Vanwege een turbulente start is het aantal leden niet duidelijk. Op dit moment wordt door de VRB in kaart gebracht hoeveel leden de vereniging heeft. De VRB richt zich met name op kleine rijscholen.

Daarnaast bestaan er regionale verenigingen of andere samenwerkingsverbanden, die opkomen voor de belangen van rijschoolhouders of optreden als collectief bij de inkoop.

De directie van het CBR en de voorzitters van de drie landelijke brancheorganisaties hebben periodiek overleg; tijdens dat 'voorzittersoverleg' komen diverse beleidsmatige en uitvoeringstechnische zaken

⁵ CBR, cijfers 2009

⁶ Naast deze rijscholen zijn er ook nog rijscholen die niet ingeschreven zijn bij het CBR

⁷ CBR, cijfers 2009

aan de orde. Onder meer de problematiek en aanpak van de reserveringstermijn is daar geagendeerd. Het voorzitterschap kent een roulerend voorzitterschap, waarbij wisselend één van de deelnemers aan het overleg de voorzittershamer hanteert.

Kandidaten: het halen van je rijexamen doe je maar één keer

Iedereen met een rijbewijs herinnert zich de dag van het rijexamen; spanning, verwachtingen en hoop. Zo was het en zo zal het altijd zijn. Op zo'n moment is het van belang dat examenkandidaten tijdig zekerheid hebben over het moment van het 'afrijden'.

Kandidaten zijn voor het plannen van hun examen afhankelijk van hun rijinstructeur. Voor kandidaten is er een verschil tussen wachttijd en reserveringstermijn. De reserveringstermijn is door het CBR gedefinieerd.

Reserveringstermijn	Wachttijd
De periode tot de eerstvolgende kalenderweek waarin nog 5% van de ingezette examenroosters voor rij scholen beschikbaar is	De periode vanaf het moment dat de rijinstructeur zegt dat een kandidaat er aan toe is tot aan het daadwerkelijke examen.

Figuur 4: Onderscheid tussen reserveringstermijn en wachttijd

De (ervaren) wachttijd voor een kandidaat wordt sterk bepaald in de communicatie met de rijinstructeur. Binnen de oude reserveringssystematiek bestond er een expliciet verschil tussen wachttijden en reserveringstermijnen. De wachttijd was de periode vanaf het moment dat de rij schoolhouders aangaf dat de kandidaat 'klaar' is voor het examen, tot aan het daadwerkelijke examen. Als de rij schoolhouder vooraf voldoende examens had gereserveerd, dan kon de kandidaat zonder lang wachten examen doen bij het CBR. Indien de rij schoolhouder niet tijdig had ingekocht, bij een situatie van lange reserveringstermijnen, dan kon de ervaren wachttijd van de kandidaat lang zijn. Kortom, een rij schoolhouder die tijdig inkocht en daarover duidelijk en tijdig communiceerde met kandidaten werd veelal niet geconfronteerd met kandidaten die naar hun idee te lang moesten wachten.

Jaarlijks nemen ongeveer 200.000 kandidaten één of meerdere malen een examen af voor het rijvaardigheidsbewijs B. Het slagingspercentage voor een B-examen is 4,6%, met lichte regionale verschillen en met aanzienlijke verschillen tussen afzonderlijke rij scholen. Dit percentage is over de jaren licht gestegen.

Figuur 5 schetst de ontwikkeling van de slagingskans door de jaren heen.



Figuur 5: Slagingspercentages B examens 2008 – 2010⁸

De kandidaat heeft de sterkste relatie met de rijschool. Dit is een contractuele relatie waarbij de rijinstructeur verantwoordelijk is voor het opleiden van de kandidaat en de kandidaat daarvoor betaalt. Daarnaast heeft de kandidaat ook een relatie met het CBR. Deze relatie richt zich op het afnemen van het examen.

Op landelijk niveau is er geen organisatie actief als belangenorganisatie namens kandidaten.

De overheid, Ministerie Infrastructuur en Milieu: meer en meer als opdrachtgever

Het Ministerie van I&M is verantwoordelijk voor de verkeersveiligheid. Op grond van de Wegenverkeerswet 1994 heeft het Ministerie de bevoegdheid voor het afnemen van rijexamens opgedragen aan het CBR. Daarnaast is de Minister verantwoordelijk voor het functioneren van het CBR in algemene zin. De Minister is niet verantwoordelijk voor individuele besluiten van het CBR. Daarnaast is in een toezichtvisie (2001) geformuleerd hoe het Ministerie van I&M invulling geeft aan de aansturing van en het toezicht op het CBR als ZBO. Deze toezichtvisie, die in 2001 van kracht werd, liep vooruit op de instellingswetgeving CBR die van kracht wordt. Met de implementatie van de Kaderwet ZBO's zal het aantal bevoegdheden van de Minister worden uitgebreid. Vanwege de toenemende politieke aandacht en de kritiek op de oplopende reserveringstermijnen heeft het departement meer 'directe sturing' gezet op de bedrijfsvoering wat betreft de reserveringssystematiek. Vooruitlopend op de instellingswetgeving CBR maakt het Ministerie nu meer expliciet op welke indicatoren zij stuurt in de bedrijfsvoering van het CBR.

De relatie tussen het Ministerie en het CBR loopt langs twee lijnen:

- Aansturing door beleid aan de hand van overleg en uitvoeringstoetsen CBR over voorgenomen beleid;
- Toezicht. Toezicht geschiedt aan de hand van beoordeling van goedkeuringsbesluiten en de ontwikkeling van de prestaties van het CBR. De reserveringstermijn en het examentarief zijn voor de taakuitvoering van het CBR wat betreft de rijvaardigheid belangrijke indicatoren.

⁸ CBR gegevens slagingspercentages 2008-2010

3.3 Conclusie

Het CBR beweegt zich op een speelveld met veel verschillende actoren en beperkte vrije ruimte door diverse, soms divergerende belangen van de omringende partijen. Zij wordt enerzijds aangestuurd vanuit de overheid c.q. politiek en heeft verder te maken met een groot aantal rijsscholen op een concurrerende markt. De uiteindelijke klant is de kandidaat die het examen moet afleggen, maar met wie het CBR een indirecte relatie heeft en die de examiner alleen ziet tijdens het examen. Het aanbod van examencapaciteit is slechts beperkt flexibel doordat examinatoren allen in vaste dienst zijn en het CBR flexibiliteit creëert binnen de bestaande 'pool' van examinatoren (overwerken, niet meer op te leiden en verlofregulering door te voeren, tijdelijk uitbreiden parttime-contracten).

Dit alles zorgt ervoor dat het CBR enerzijds ruimte moet en wil laten voor het commerciële belang van rijsschoolhouders en tegelijk invulling moet geven aan die publieke taak waarbij de reserveringstermijnen laag moeten zijn en voor iedereen eerlijke kansen biedt.

Daar waar het CBR een van deze doelen niet voldoende realiseert (om wat voor reden dan ook), ontstaat er ontevredenheid. Gezien de publieke taak, vormt dan ook de politiek en de media zich een mening over de gang van zaken.

4 De feiten over 2007-2010: lange reserveringstermijnen leiden tot een pakket aan maatregelen

In het voorjaar van 2007 liepen de gemiddelde reserveringstermijnen voor het doen van een B-examen op tot 12 weken. Gezien de norm van 6-8 weken was dit voor zowel kandidaten, rijjschoolhouders als het Ministerie en de Tweede Kamer onacceptabel. De noodzaak om maatregelen te nemen nam toe en met name het CBR kwam onder druk om actie te ondernemen.

De brancheorganisaties en het CBR beschrijven eind 2008 in het convenant⁹ de volgende probleemanalyse:

De knelpunten zijn in het convenant als volgt benoemd:

- *Het ontbreken van de relatie tussen aantal leerlingen per rijjschool en de te reserveren capaciteit, waardoor rij scholen meer capaciteit kunnen inkopen dan waarvoor daadwerkelijk leerlingen zijn aangemeld;*
- *Een gedeelte van de door rij scholen gekochte examencapaciteit wordt niet gebruikt, omdat er geen kandidaat beschikbaar is. Niet alle rij scholen stellen teveel gekochte capaciteit tijdig beschikbaar voor andere rij scholen, 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.*

Dit hoofdstuk beschrijft de ontwikkeling van de reserveringstermijnen voor het B-examen gedurende de periode 2007 tot en met najaar 2010 en de maatregelen die het CBR trof om de lengte van de reserveringstermijnen terug te dringen. Data over de reserveringstermijnen voor 2007 zijn ons niet ter beschikking gesteld door het CBR, omdat die gegevens niet beschikbaar zijn. Op basis van interviews is het beeld gereconstrueerd dat sinds 2001, de invoering van het TOP Internet, de reserveringstermijnen langzaam opliepen; zeker in de piekperiodes in het voorjaar van elk jaar. En dat de problematiek zoals deze ontstond in 2007-2008 daarmee een lange aanloop heeft gehad.

4.1 Reserveringstermijn 2007-2010: van hoge pieken naar stabiele lage reserveringstermijnen

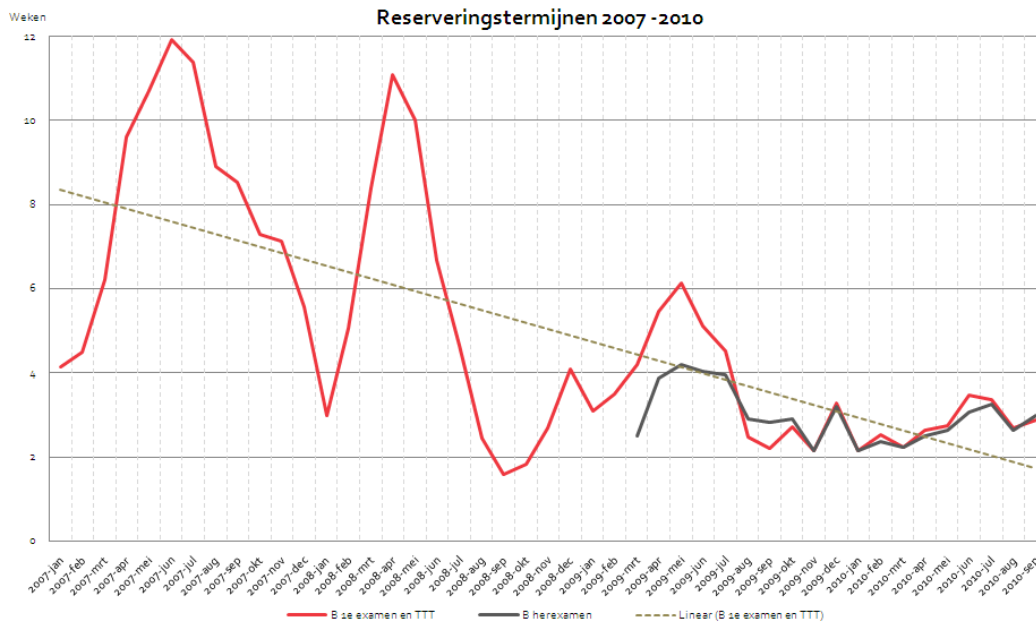
De reserveringstermijn voor het rijexamen B kent van oudsher pieken en dalen; met uitschieters rond het tweede kwartaal en een rustige periode in het vierde en eerste kwartaal.

In 2007 was er sprake van een maximale reserveringstermijn van acht weken (gemeten als een gemiddelde over alle regio's). Echter, de reserveringstermijnen varieerden sterk door het jaar heen, waardoor een groot aantal weken de norm niet gehaald werd. Sinds begin 2009 is de landelijke reserveringstermijn niet meer boven de norm geweest. Alleen in de regio's Noord (9,5) en West-Zuid (7,7) is in mei 2009 de norm enkele weken (2) overschreden.

In oktober 2010 is de landelijke reserveringstermijn voor het doen van een eerste B-examen of herexamen ver onder de norm en gemiddeld 2-3 (2,6) weken.

⁹ Zie convenant CBR, BOVAG, FAM, december 2008.

Onderstaande figuur 6 schetst het verloop van de reserveringstermijn vanaf 2007 tot 2010.



Figuur 6: Reserveringstermijnen 2007-2010 naar gemiddelde per maand¹⁰

Figuur 6 laat zien dat zowel in 2007 als in 2008 de reserveringstermijnen nog ver boven de toen geldende norm van 6-8 weken lag. Verder is duidelijk dat ook in 2009 nog een 'piek' te onderscheiden is, maar dat daarna de reserveringstermijnen stabiel en laag zijn en binnen de 2-4 weken blijft. Tot slot valt op dat er vrijwel geen verschil is in de reserveringstermijn tussen een eerste examen en een herexamen¹¹.

4.2 In 2007 zijn de termijnen 26 weken lang boven de norm van 8 weken

De trend in de reserveringstermijnen

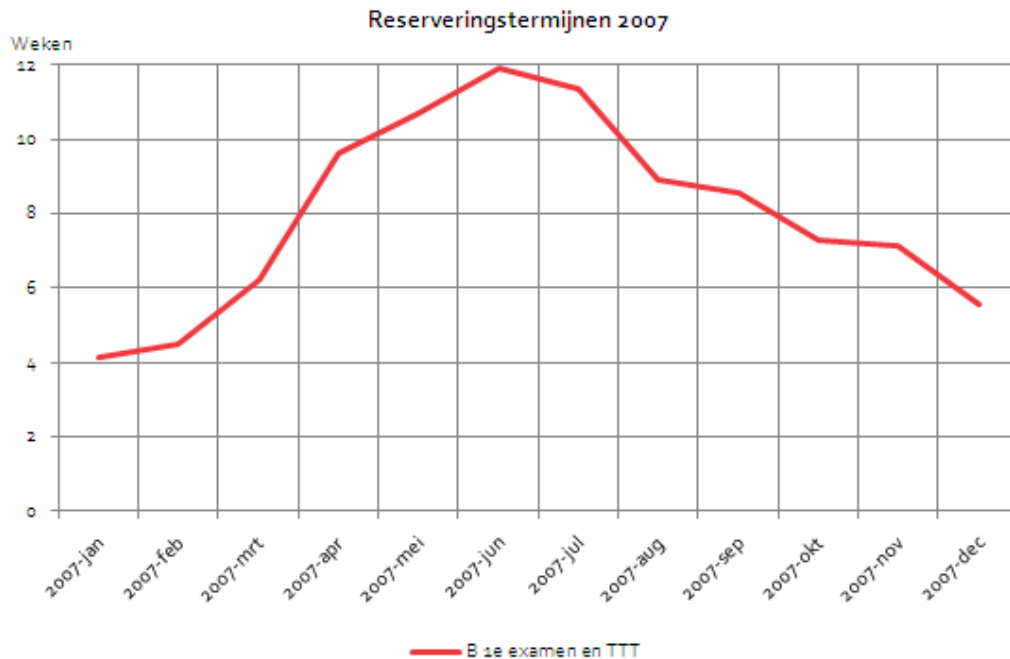
Het oplopen van de reserveringstermijnen heeft een aanloop van een aantal jaren. Vanaf 2007¹² nemen de reserveringstermijnen toe. De vraag naar plaatsen voor het doen van een B-examen is onder kandidaten hoog in de twee maanden voorafgaande aan de zomervakanties, en neemt daarna gewoontegetrouw weer af. Echter, in 2007 verandert dat. De reserveringstermijnen lopen niet terug na het tweede kwartaal en blijven tot ver in dat jaar boven de vastgestelde norm van 6-8 weken. In september zijn de reserveringstermijnen onder de acht weken en pas in december zijn de termijnen weer onder de zes weken; het CBR was in 2007 niet in staat de achterstanden in te lopen in het 3^e kwartaal.

¹⁰ CBR, cijfers reserveringstermijnen per week

¹¹ De registratie van de reserveringstermijn voor herkansingen vindt pas plaats sinds april 2009; het moment dat de eerste tijdelijke maatregelen in werking traden. Vanaf dat moment wordt er onderscheid gemaakt tussen een eerste examen en een herexamen.

¹² Gebaseerd op beschikbare informatie vanaf juli 2006

Onderstaande figuur 7 schetst de ontwikkeling van de reserveringstermijn in 2007.



Figuur 7: Reserveringstermijnen 2007 naar gemiddelde per maand¹³

In 2007 zijn de reserveringstermijnen gedurende bijna een half jaar (26 weken) boven de, toen geldende, maximale norm van acht weken met een piek op maximaal 12 weken. In de regio Noord en West-Zuid Nederland waren de reserveringstermijnen het hoogst; in regio Noord en West-Zuid waren de reserveringstermijnen respectievelijk negen en 27 weken van het jaar boven de 12 weken. De algemene trend – oplopende reserveringstermijnen boven de geldende normen – is op alle regio's van toepassing geweest en één of meerdere regio's hebben de landelijke cijfers niet onevenredig hebben beïnvloed. Met andere woorden, de te lange, landelijke reserveringstermijnen zijn niet toe te schrijven aan één of meerdere regio's dan wel examenplaatsen, maar waren een landelijk probleem.

Maatregelen: tijdelijke maatregelen gericht op het beperken van de vraag van kracht vanaf 2007

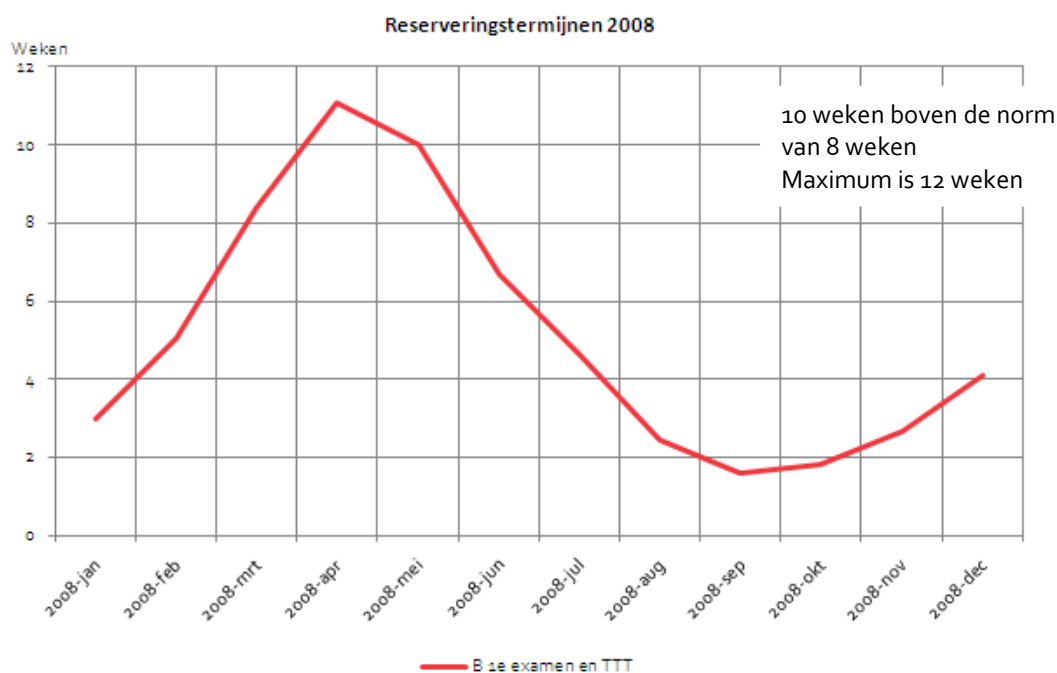
In juli 2007 komt het CBR met de eerste tijdelijke maatregelen. Een aantal maatregelen treedt direct in werking, anderen volgen later. Met deze maatregelen wil het CBR met name de vraag naar examens beperken. Ten eerste door het invoeren van een quoteringssystematiek voor de periode van 1 januari 2008 tot en met 31 maart 2008; rijsscholen mogen niet meer examentijden boeken dan zij in 2006 aan kandidaten hadden. Het CBR trachtte - naar eigen zeggen - daarmee, bij de invoering van het 'examen nieuwe stijl' een run op de oude examens te voorkomen. Ten tweede stelt het CBR in eerste instantie dat er altijd 4 weken moet verstrijken alvorens een kandidaat op mag komen voor zijn herexamen. Uiteindelijk is deze laatste maatregel niet geïmplementeerd.

¹³ CBR, cijfers reserveringstermijnen per week

Naast de maatregelen om de vraag te dempen voert het CBR nog een aantal andere tijdelijke maatregelen door. Het CBR had aanwijzingen dat rijkschoolhouders gereserveerde plaatsen vasthielden en niet etaleerden ook al was er geen kandidaat voor. Het tracht deze 'lucht' uit het systeem te krijgen door rijkschoolhouders te vragen niet op naam gestelde blokken terug te geven. Tot slot gaat het CBR op zoek naar mogelijkheden om de examencapaciteit te vergroten en wordt tegelijk gestart met de evaluatie van de bestaande reserveringssysteem teneinde mogelijke verbeteringen in de systematiek in kaart te brengen.

4.3 Na een forse piek in het voorjaar lopen halverwege 2008 termijnen terug tot gemiddeld 4 weken

In de eerste twee maanden van 2008 zijn de reserveringstermijnen laag (variërend van drie tot zes weken) maar in maart beginnen de termijnen op te lopen tot boven de dan nog geldende norm van 6-acht weken. Na het loslaten van de quoteringsregeling, die gold van 1 januari 2008 tot en met 31 maart 2008 lopen de reserveringstermijnen in april 2008 landelijk op met weekgemiddelden tot boven de 12 weken (onderstaande figuur 8 is een weergave op maandniveau, waardoor de piek niet verder gaat dan 11 weken).



Figuur 8: Reserveringstermijnen 2008 naar gemiddelde per maand¹⁴

In tegenstelling tot de zelfde periode in 2007 neemt de reserveringstermijn in de zomermaanden af. Vanaf het voorjaar van 2008 ontstaat de aandacht van media en politiek. Deze aandacht uit zich in diverse artikelen in dagbladen en vragen van Tweede Kamerleden aan de Minister van I & M. Ook in het najaar houdt de aandacht aan hoewel de feitelijke reserveringstermijn in het najaar rond de 2-3 weken ligt.

¹⁴ CBR, cijfers reserveringstermijnen per week

Maatregelen: maatregelen gericht om relatie tussen reserveringen en kandidaten terug te brengen

Op 21 april 2008 geeft de toenmalige Minister van I&M een aanwijzing¹⁵ aan het CBR om tijdelijke en structurele maatregelen te nemen om de wachttijden weer binnen de norm van 6-8 weken te komen.

Bij de structurele oplossing hecht ik er belang aan dat sprake is van een optimale benutting van de beschikbare capaciteit van het CBR en dat daarbij ook zo goed mogelijk kan worden ingespeeld op de fluctuatie in de vraag als gevolg van de seizoensinvloeden. Daarnaast hecht ik er belang aan dat in het nieuwe reserveringssysteem de rijsscholen niet méér capaciteit kunnen reserveren dan waarvoor zij kandidaten in opleiding hebben, zodat er geen sprake is van een marktverstoring.

Figuur 9: Randvoorwaarden die de Minister stelt aan de nieuw te ontwerpen reserveringssysteem

Door deze aanwijzing wordt het CBR verder aangezet en gelegitimeerd om op korte termijn maatregelen te treffen in aanvulling op de eerder genomen tijdelijke maatregelen. Het CBR omschrijft de knelpunten als volgt:

De knelpunten die leiden tot de huidige reserveringsproblematiek zijn:

- 1. Het ontbreken van de relatie tussen het aantal leerlingen per rijsschool en de te reserveren capaciteit, waardoor rijsscholen meer capaciteit kunnen inkopen dan waarvoor daadwerkelijk leerlingen zijn aangemeld.*
- 2. Een gedeelte van de door de 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 gereserveerd examentijdstip een examenkandidaat kunnen aanleveren.*
- 3. Het CBR kan onvoldoende flexibiliteit genereren om in te kunnen spelen op de significante seizoensfluctuaties in de vraag naar examencapaciteit.*

Figuur 10: Beschrijving van de knelpunten door het CBR. (Bron: Brief van het CBR aan de Minister d.d.16 mei 2008)

Begin mei 2008 heeft het CBR nieuwe, tijdelijke maatregelen aangekondigd die 26 mei 2008 in werking traden als reactie op de lange termijnen in de voorgaande drie maanden.

De aanvullende tijdelijke maatregelen die het CBR in mei 2008 neemt zijn:

- Invoeren van een flexibele quotummaatregel (op basis van ingeschreven leerlingen). Het CBR laat de eerdere quoteringsmaatregel los en vervangt deze door een flexibele quotumregel waarbij het aantal reserveringen beperkt wordt op het actuele aantal ingeschreven leerlingen.
- Rijsschoolhouders moeten niet op naam gestelde capaciteit twee weken voorafgaand aan de gereserveerde datum weer beschikbaar stellen. Rijsscholen die wel kandidaten hebben, kunnen zo gebruik maken van de vrijgevallen blokken.
- Het CBR gaat door met het verruimen van zijn capaciteit door overwerk van examinatoren; in de praktijk betekent dit dat examinatoren per dag 9 examens afnemen in plaats van de reguliere acht examens en het incidenteel afnemen van examens op zaterdag.

¹⁵ Brief minister van V&W aan directie CBR, april 2008

Naast deze tijdelijke maatregelen werkt het CBR in het najaar van 2008 in directe samenspraak met de dan bestaande landelijke brancheorganisaties, BOVAG en FAM, aan de voorbereiding van structurele maatregelen. Hierbij hanteert het CBR naar eigen zeggen de volgende uitgangspunten:

- Iedere kandidaat heeft recht op een voorspelbare termijn waarop een examen kan worden afgelegd, zodat de opleiding hierop kan worden afgestemd.
- Iedere kandidaat heeft evenveel kans op een examen, ongeacht de rijkschool waar de rijopleiding wordt gevolgd, klein of groot.
- Een eerste examen moet binnen een termijn van zeven weken kunnen worden gereserveerd. Deze termijn is vanuit de opleiding als een reële termijn aangemerkt, aangezien binnen deze periode goed kan worden ingeschat wanneer een kandidaat klaar is voor het examen.
- Een herexamen moet binnen een termijn van vijf weken kunnen worden gereserveerd. Deze termijn is vanuit de opleiding als een reële termijn aangemerkt, aangezien binnen deze periode goed kan worden ingeschat wanneer een kandidaat klaar is voor het herexamen.
- De wijziging van het reserveringssysteem wordt als een pilot ingevoerd, waarbij op basis van tussentijdse evaluaties eventuele knelpunten kunnen worden bijgesteld.
- De structurele maatregelen zullen tot een noodzakelijke inperking van de bestaande flexibiliteit van de rijkschool leiden. Het CBR zal deze vermindering van flexibiliteit, daar waar het geen negatieve gevolgen voor de reserveringstermijnen heeft, zoveel mogelijk beperken.

Op 17 december 2008 sluiten zij het convenant 'Aanpak Reserveringstermijnen'. Tezamen vormen de maatregelen uit het convenant de basis van de nieuwe reserveringssystematiek van het CBR en bestaan uit:

1. Op naam reserveren van herexamens B vanaf 1 april 2009; Dit houdt in dat rijkschoolhouders vanaf die datum een herexamen B alleen kunnen reserveren als deze is gekoppeld aan de naam van een kandidaat. Hiermee is de relatie tussen de reserveringen en de kandidaat direct geworden;
2. Invoeren van het gebruik van DigiD en het machtigen van rijkschoolhouders voor het aanvragen van een examen vanaf 6 juli 2009; Dat betekent in de praktijk dat rijkscholen vanaf het moment dat de machtiging is afgegeven voor de kandidaat een examen of tussentijdse toets kunnen aanvragen. Het invoeren van de machtiging zorgt voor een betere inschatting van het aantal kandidaten door het CBR. Bovendien wordt hiermee de informatievoorziening vanuit het CBR naar de kandidaat verbeterd. De kandidaat wordt op het moment van de reservering of een wijziging van een reservering per email geïnformeerd. Ook ontvangt de kandidaat na het examen het uitslagformulier per email;
3. Op naam reserveren van een eerste examen B vanaf 10 oktober 2009; Ook voor het eerste examen is de relatie tussen de reservering en de kandidaat direct.

Voorts stelt het CBR in samenwerking met de branche en met goedkeuring van de Minister de norm voor een maximale reserveringstermijn vast op zeven weken voor een eerste examen en op vijf weken voor een herkansing. Het CBR en de brancheorganisaties achten deze normen reëel gezien de benodigde opleidingstermijn voor een eerste examen of herexamen.

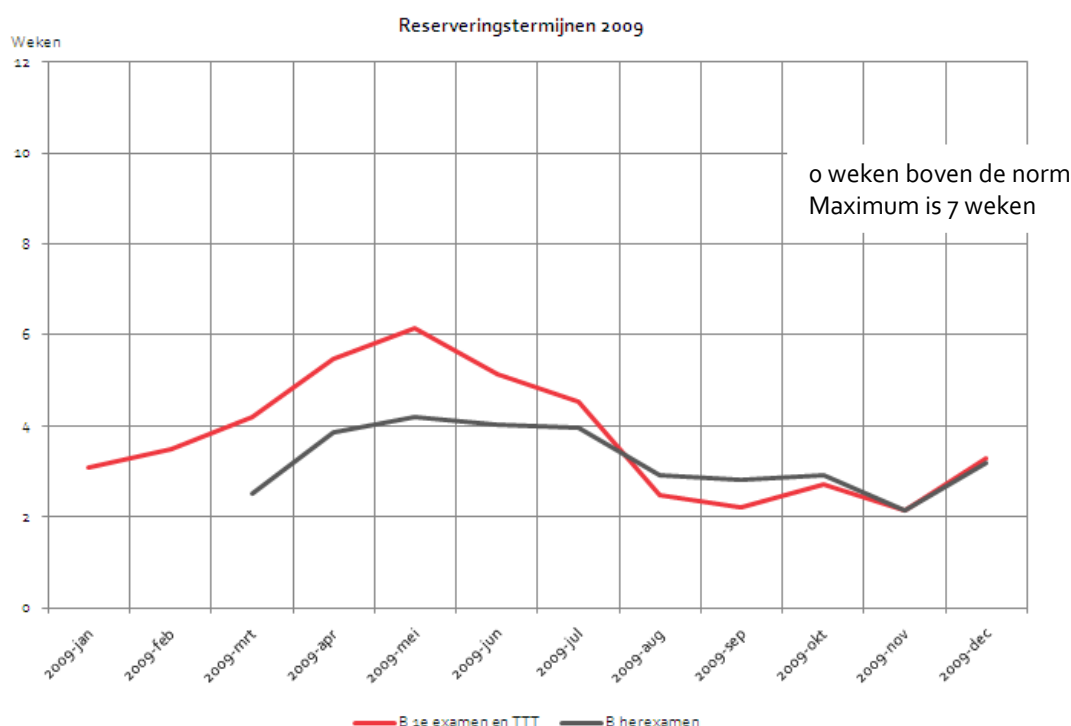
4.4 In 2009 zijn de reserveringstermijnen onder de norm en constant

In het jaar dat de nieuwe reserveringssystematiek gefaseerd wordt ingevoerd zijn de reserveringstermijnen voor zowel eerste als herexamens onder de dan geldende normen van zeven en vijf weken.

Tijdens de seizoensdrukke in het 2^e kwartaal liep de reserveringstermijn op naar vijf à zes weken voor het eerste examen en vier weken voor het herexamen, maar bleef binnen de gestelde norm. Wel

waren er lokaal nog uitschieters. In 2009 is nog sprake van het reguliere 'seizoenseffect'. Echter, de piek is veel minder hoog en het CBR is in staat om de reserveringstermijnen onder controle en binnen de norm van zeven en vijf weken te houden. Vanaf mei 2009 daalden de reserveringstermijn naar 2-4 weken.

De reserveringstermijnen voor het herexamen B zijn vanaf april 2009 (eerste moment dat cijfers beschikbaar zijn) betrekkelijk constant zijn en bewegen zich binnen een bandbreedte van 2-4 weken.



Figuur 11: Reserveringstermijnen 2009 naar gemiddelde per maand¹⁶

Maatregelen: implementatie van de afspraken uit het convenant en uitgebreide communicatie

In de periode tussen het tekenen van het convenant en implementatie van de diverse structurele maatregelen onderneemt het CBR diverse activiteiten gericht op communicatie over de nieuwe reserveringssysteem. Direct na het afsluiten van het convenant zorgt het 'uit de lucht gaan' van de CBR internetsite tot onduidelijkheid en onrust over de afspraken. In reactie op deze onrust organiseert het CBR meer dan 80 regionale voorlichtingsbijeenkomsten, tientallen publicaties in de Reflector en andere vakbladen en uitgebreide berichtgeving via het Top internet. De informatiebijeenkomsten worden slecht bezocht. Tijdens interviews met betrokkenen is aangegeven dat de voorlichtingsbijeenkomsten zo kort van te voren werden aangekondigd dat aanwezigheid bijna niet mogelijk was. Ook hebben geïnterviewden aangegeven dat rijkschoolhouders zo boos waren dat ze niet aanwezig wilden zijn.

¹⁶ CBR, cijfers reserveringstermijnen per week

In deze periode werd de VRB opgericht. Onder meer uit zorgen voor de positie van de kleine rijjschoolhouders en het feit dat men het gevoel had onvoldoende betrokken te zijn bij de gemaakte afspraken in het kader van het convenant.

Later dat jaar wordt de VRB actief betrokken bij het landelijk overleg tussen brancheorganisatie en het CBR, en sindsdien maakt de VRB onderdeel uit van het zogenoemde 'voorzittersoverleg'.

De maatregelen zoals vastgelegd in het convenant, zijn in zes maanden gefaseerd uitgevoerd. De aanleiding voor deze fasering was de door het CBR gewenste zorgvuldige technische implementatie van de diverse maatregelen. Geïnterviewden hebben aangegeven begrip te hebben voor het feit dat er fasering was, maar vroegen zich wel af of er daadwerkelijk zoveel tijd nodig was per fase. Voorts gaf de Tweede Kamer aan dat zij na elke fase geïnformeerd wilde worden over de effecten van de maatregelen en op basis van deze evaluaties zou instemmen met de start van de volgende fase. Het CBR voerde deze evaluaties uit.

Op 1 april 2009 startte de eerste fase met het reserveren op naam van herexamens. De kandidaten waren bekend en rijinstructeurs konden gemakkelijk de naam toevoegen aan een reservering. In de tweede fase beginnend op 6 juli 2009 introduceerde het CBR het gebruik van DigiD. Kandidaten kunnen vanaf dat moment de rijnschool machtigen via DigiD voordat een rijnschool een examen kan boeken. Bij de invoering van fase 3 werd dit voor nieuwe reserveringen verplicht. Tot slot start op 19 oktober 2009 fase 3. Vanaf dat moment moeten rijinstructeurs ook reserveringen voor eerste examens op naam boeken.

De eerste evaluatie gericht op het reserveren op naam voor herexamens B heeft als centrale conclusies:

- 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 1e 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 examen locaties voor 1e examens te kampen met te lange reserveringstermijnen.

In het kader van deze eerste evaluatie wordt ook door het CBR een enquête uitgevoerd onder rij scholen. Veel vragen hebben betrekking op gedrag, of men op de hoogte is van bepaalde maatregelen en hoe de inzet van de gebruikte communicatiemiddelen wordt ervaren. In het voorjaar 2009 ervaart 56% van de respondenten de reserveringstermijn als langer. Uit de enquête gehouden in het kader van deze evaluatie - waarin 2010 met 2008 wordt vergeleken - is dit gedaald naar 12%.

De tweede evaluatie uitgevoerd door het CBR heeft als belangrijkste conclusies:

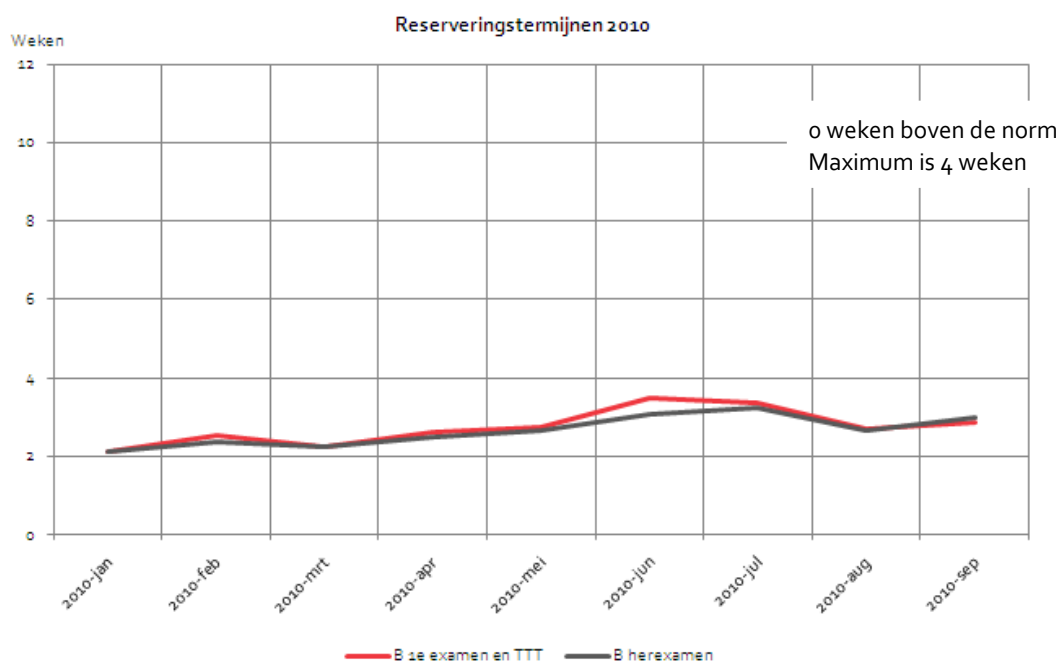
- De gemiddelde reserveringstermijnen voor het praktijkexamen personenauto zijn sterk gedaald ten opzichte van het voorjaar van 2007 en van 2008. Daar waar het CBR in het voorjaar van 2007 en 2008 nog te maken had met een landelijk gemiddelde reserveringstermijn van rond de 12 weken, ligt die nu voor 1e 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 examen locaties voor 1e examens te kampen met te lange reserveringstermijnen
- 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

Ook voor de tweede evaluatie worden rijsscholen bevestigd. Uit deze enquête komt naar voren dat 55% van de geënquêteerden het eens is met de stelling dat binnen 7 weken een 1^e examen kan worden gereserveerd. In het kader van deze evaluatie geeft 73% van de respondenten een gelijk antwoord.

De uitkomsten van deze evaluaties- en de oplopende waardering van rijsschoolhouders voor de systematiek – is aanleiding s voor de Tweede Kamer om in te stemmen met de start van fase 3 van de invoering van de nieuwe reserveringssysteem.

4.5 In 2010 blijven de reserveringstermijnen ruim onder de norm van 5-7 weken

In 2010 zijn de reserveringstermijnen - gemeten tot en met september – laag en ruim onder de norm van 7 weken voor een examen en 5 weken voor een herexamen. Er is nauwelijks verschil tussen het eerste examen en een herexamen. Daarnaast is het vlakke verloop van de reserveringstermijnen opvallend; er zijn nauwelijks scherpe pieken of dalen in de ontwikkeling van de termijnen. Voor het eerst sinds jaren is geen seizoenspiek meer te zien; Het CBR is in staat om bij variërende vraag de examencapaciteit goed af te stemmen (zie hoofdstuk 5 voor nadere uitleg).



Figuur 12: Reserveringstermijnen 2010 naar gemiddelde per maand¹⁷

Maatregelen: In 2010 voert het CBR zeer beperkt veranderingen door

In 2010 voert het CBR geen grote veranderingen door. Wel past het CBR in samenspraak met de branche het systeem zo aan dat er meer flexibiliteit ontstaat zonder dat daarbij de koppeling tussen de kandidaat en de reservering wordt losgelaten.

¹⁷ CBR, cijfers reserveringstermijnen per week

Onderstaande figuur schetst de aanpassingen na de invoering van de nieuwe maatregelen.

	Per:	Maatregel:
1	6 juli 2009	Binnen 24 uur na het boeken kan de rijinstructeur kosteloos een examen annuleren
2	20 juli 2009	Indien twee kandidaten van tijd wisselen telt deze wisseling slechts voor de initiatiefnemer en niet voor degene die meewerkt. Hij mag later nog een keer wisselen.
3	20 juli 2009	Kandidaten mogen ook wisselen met een lege plek
4	5 oktober 2009	Kandidaten kunnen wisselen in combi-blokken
5	5 oktober 2010	Een kandidaat voor een eerste examen mag ook wisselen met een herexamen
6	20 december 2010	Een rijnschool mag voor een kandidaat eenmalig wisselen met een tijd die eerder is dan het al 'op naam' gestelde examen waarbij de open gevallen plaats niet hoeft te worden opgevuld

Figuur 13: Aanpassingen aan het systeem die meer flexibiliteit inhouden voor de rijnscholen

Daarnaast verbetert het CBR in 2010 het planningsysteem en gaat zij over naar centrale planning en betere prognosemodellen om beter in te spelen op toekomstige vraag. Dat wordt geïmplementeerd in oktober 2010.

4.6 Conclusie

De tijdelijke en structurele maatregelen (nieuwe reserveringssysteem) in de periode 2008-2009 droegen in positieve zin bij aan het terugdringen van de te hoog opgelopen reserveringstermijn. Uit de beschikbaar gestelde cijfers maken wij op dat de reserveringstermijnen al korter werden voorafgaand aan de volledige implementatie van de nieuwe reserveringssysteem ('reserveren op naam') en mede is toe te schrijven aan de tijdelijke maatregelen die vanaf 2008 waren genomen; quotering van het aantal te reserveren plaatsen per rijnschoolhouder en optimalisatie van de inzet van CBR-capaciteit. Het lijkt erop dat er met de tijdelijke maatregelen nog steeds sprake is van een seizoenspiek. Het CBR was met die tijdelijke maatregelen niet helemaal in staat om de toegenomen vraag zodanig op te vangen dat de reserveringstermijnen weer iets opliepen.

Sinds de invoering van fase 3 van de structurele maatregelen zijn de lokale pieken in de reserveringstermijnen achterwege gebleven. In alle examenplaatsen zijn de reserveringstermijnen binnen de afgesproken normen gebleven. Bovendien zijn de reserveringstermijnen stabiel; wel zijn er nog verschillen tussen examenplaatsen in de lengte van de termijnen, maar alle termijnen blijven onder de norm.

5 De analyse van de systematiek en de effecten op de reserveringstermijn

Om de effecten van de reserveringssystematiek te beoordelen, is het allereerst van belang goed begrip te hebben van de inrichting en werking van de reserveringssystematiek. Daarbij is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de systematiek voor medio 2009 en de systematiek na deze datum ('de nieuwe reserveringssystematiek'). Op hoofdlijnen gaat het om een verandering van een systematiek waarin eerst de rijschoolhouders aan het stuur zitten van de capaciteitsinzet CBR, naar een systematiek waarin het CBR de regie kan voeren over de ontwikkeling van de reserveringstermijnen.

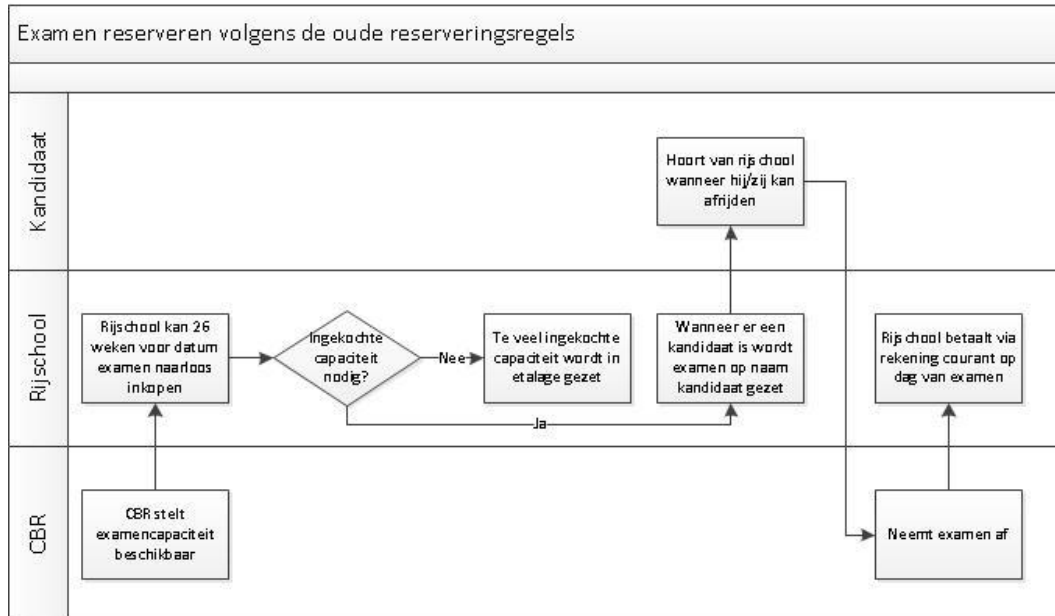
5.1 De reserveringssystematiek als 'spiegel' van de relatie tussen CBR en rijscholen

De reserveringssystematiek is het instrument waarmee het CBR de vraag naar en het aanbod van examencapaciteit op elkaar afstemt. Door de tijd heen is deze reserveringssystematiek veranderd. Tot begin jaren negentig was er sprake van een volledig gecentraliseerde aanpak bij het aanvragen van een examen voor het B-examen. Alle schriftelijke aanvragen door rijschoolhouders namens hun kandidaten werden verzameld op het hoofdkantoor van het CBR ('stapels aanvragen in Rijswijk') en vanuit Rijswijk gekoppeld aan een examiner en een examenlocatie. De rijschoolhouder en de kandidaat kregen daarna een uitnodiging om op de door het CBR vastgestelde tijdstip en locatie aanwezig te zijn. Dit ging gepaard met onvoorspelbare reserveringstermijn/wachttijden, waarbij de reserveringstermijnen soms opliepen tot een half jaar. Kortom, een systematiek waarbij per kandidaat een examen werd aangevraagd en waarbij het CBR eenzijdig bepaalde waar en wanneer het examen werd afgenomen.

In de jaren negentig is de overstap gemaakt naar een aanpak waarin rijschoolhouders zelf bepalen wanneer kandidaten examen doen via het 'elektronisch planningsysteem (ESP)'. Rijschoolhouders reserveerden toen – als zij de beschikking hadden over een directe computerverbinding met het CBR-examens ('blokken') zonder daar de naam van de kandidaat ver vooraf aan te verbinden. Aan de andere kant was het CBR regionaal georganiseerd, waarbij het reserveren van examens en het plannen van de inzet van examinatoren op dat niveau werd geregeld. Dit betekende een kanteling in de relatie tussen CBR en rijschool. Ten opzichte van de voorgaande aanpak bepaalde het CBR niet langer de plaats en tijdstip van een examen, maar de rijschool kreeg het stuur in handen.

5.2 Het 'oude' reserveringssysteem bood flexibiliteit voor rijsschoolhouders

De oude reserveringssysteem was benaderbaar voor rijsscholen via het TOP Internet. Een schematische uitwerking van deze systematiek is weergegeven in Figuur 14. Figuur 14.



Figuur 14: Reserveren volgens de 'oude' reserveringssysteem

Op hoofdlijnen werkte de 'oude' systematiek als volgt:

- Het CBR stelde examen capaciteit beschikbaar op basis van het aantal beschikbare examinatoren;
- Rijsschoolhouders hadden de mogelijkheid om 26 weken voorafgaand aan een examen op de naam van de rijsschool een examen te reserveren. Er bestond geen beperking op het aantal examentijden of -plaatsen dat een rijsschool kon boeken;
- Bij het reserveren ontstond een betalingsverplichting voor de rijsschool;
- De rijsschool kon tot een dag voor het examen wachten met het doorgeven van de naam van de kandidaat; het zogenaamde 'op naam stellen';
- In het geval dat de rijsschool geen kandidaat had voor een examentijd, kon de school deze examentijd etaleren; dit houdt in dat de examentijd weer op de markt kwam voor andere rijsscholen via de TOP CBR website. Andere rijsscholen konden deze plaats voor een beschikbare kandidaat gebruiken. Als een andere rijsschool dit examen overnam, nam hij ook de betalingsverplichting over. De uiteindelijke betaling van het examen aan het CBR vond plaats na het afnemen van het examen.

Deze oude systematiek was dus volledig vraaggestuurd en bood rijsscholen de kans om ongelimiteerd en zeer flexibel examenplaatsen in te kopen.

Het CBR stelde capaciteit ter beschikking en rijsschoolhouders bepaalden dus tot op het laatste moment (een dag of soms zelfs uren voorafgaand aan het examen) of en welke kandidaat examen

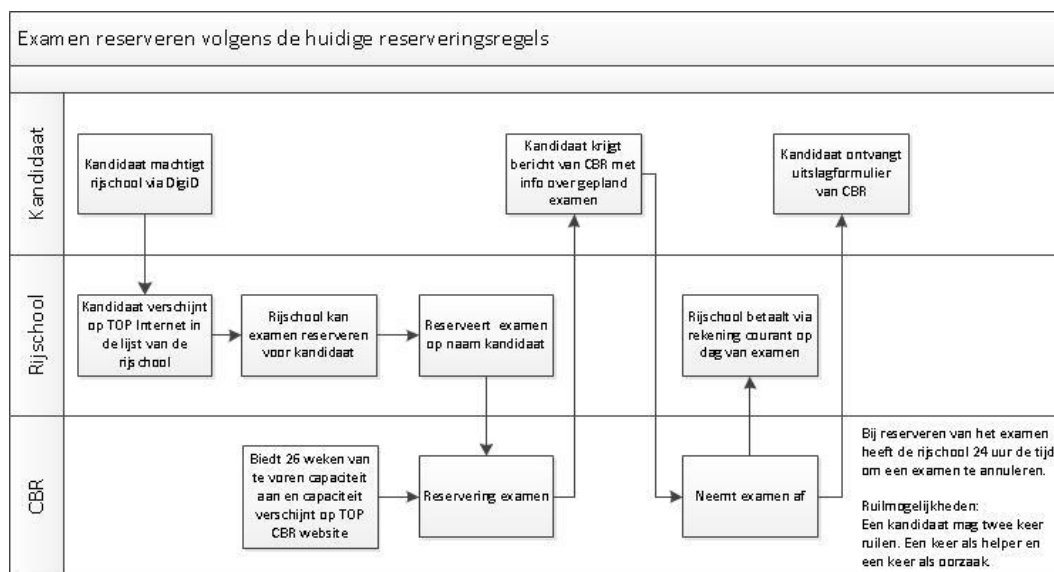
ging doen. Het CBR had geen mogelijkheden zelf in te grijpen op het gedrag van rijsschoolhouders; bijvoorbeeld in het geval dat rijsscholen hun niet-gebruikte plaatsen niet teruggaven. In alle interviews is een beeld geschetst van enkele rijsscholen en administratiekantoren die 'gebruik' gingen maken van het systeem en ofwel speculeerden met examentijden ofwel de reserveringssysteem in zette als marketing voor de rijsschool. Een precieze schatting van het aantal rijsscholen dat zo handelde ontbreekt, maar blijkbaar hadden deze wel een ontregelend effect op de werking van de systematiek.

Vervolgens moesten andere rijsscholen ook steeds verder vooruit kopen om plaatsen voor hun kandidaten te reserveren.

Het systeem bood dus aan de ene kant veel flexibiliteit maar vergde van rijsscholen alert gedrag om in te spelen op ontwikkelingen in de markt en oplopende reserveringstermijnen.

5.3 De nieuwe reserveringssysteematiek: reserveren op naam geeft meer inzicht voor het CBR

De tijdelijke maatregelen die het CBR trof in de periode 2007-2008, werden in de loop van 2009 stap voor stap vervangen door het verplicht op naam reserveren van een examenplaats en het gebruik van DigiD door de kandidaat (en de daaruit voortvloeiende berichtgeving door het CBR aan de kandidaat). De nieuwe reserveringssysteematiek bestaat dus feitelijk uit de structurele maatregelen die het CBR trof eind 2008. Figuur 15 schetst de reserveringssysteematiek op basis van de afspraken in het Convenant.



Figuur 15: Reserveren volgens de huidige reserveringssysteematiek

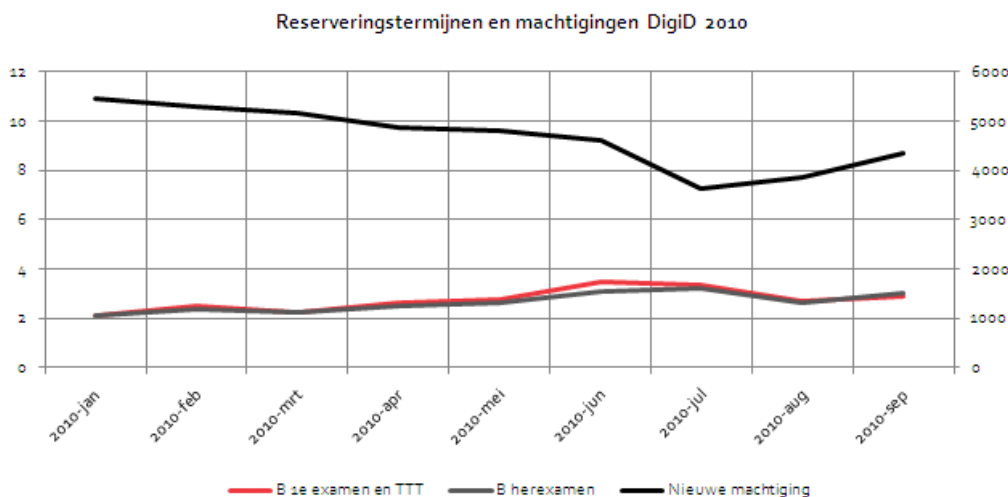
Op hoofdlijnen werkt de nieuwe reserveringssysteematiek als volgt:

- Het CBR stelt ook in het nieuwe systeem 26 weken vooruit capaciteit beschikbaar voor de verschillende producten op basis van het aantal examinatoren en de te verwachten vraag per locatie en per product;
- De rijsschoolhouder reserveert via het TOP Internet, nadat hij door de kandidaat gemachtigd is via DigiD om een examentijd te boeken, een examentijd en locatie. Hiermee ontstaat net als in het oude systeem een betalingsverplichting voor de rijsschool die na het afnemen van het examen voldaan wordt via de rekening courant;

- Het CBR informeert de kandidaat, na een machtiging, per email over de reserveringen (en wijzigingen daarvan die door de rijkschool voor hem worden gemaakt). Daarnaast ontvangt de kandidaat ook het uitslagformulier digitaal.
- Binnen 24 uur na boeking kan de examentijd zonder gevolgen worden teruggegeven. Na die tijd is het teruggeven of het ruilen van tijden onderling zeer beperkt mogelijk; in eerste instantie 1 keer tussen kandidaten van 1 rijkschool en met instemming van beide kandidaten. Inmiddels is deze, zeer strikte, ruilregel versoepeld (zie Figuur 13).
- Een aantal examenblokken voor 1^e examens of tussentijds toetsen mag tot 7 weken voor de examendatum naamloos worden ingekocht. Dit aantal is gemaximeerd tot 10% van het aantal kandidaten van de voorafgaande 4 kwartalen. In de praktijk maken rijkschoolhouders nauwelijks gebruik van deze mogelijkheid; slechts 0,24% van de examens wordt naamloos gereserveerd. Op de examentijd wordt het examen afgenomen. Deze maatregel wordt genomen om – binnen de kaders van gemaakte afspraken – rijkschoolhouders enige flexibiliteit te geven in de reservering van examens.

Met deze veranderingen is de relatie tussen CBR en rijkscholen opnieuw veranderd; deze systematiek is gebaseerd op gelijke mogelijkheden en kansen voor alle rijkscholen met behulp van een centraal reserveringssysteem. Hierbij hebben de rijkscholen nog wel de mogelijkheid om in samenspraak met de kandidaat de plaats en tijdstip van het examen te kiezen, maar dat kan vanaf zeven weken voor het examen alleen nog 'op naam' van de kandidaat.

Sinds juli 2009 kunnen kandidaten hun rijkschool machtigen met DigiD. Het aantal machtigen per week varieerde in 2010 sterk; op het laagste punt waren er 3.091 (week 29) machtigingen en het hoogste aantal is 5.740 (week 40). Vanaf juli 2009 tot midden november 2010 hebben 319.403 kandidaten hun rijkschool gemachtigd. Er staan nog een derde, 105.373, machtigingen open wat betekent dat deze kandidaten nog niet zijn geslaagd voor hun examen. Uit de machtiging volgt dat voor ongeveer de helft van de kandidaten de rijopleiding langer dan een jaar neemt alvorens te slagen voor het praktijkexamen. Figuur 16 laat zien dat de reserveringstermijnen stabiel zijn terwijl de vraag op basis van het aantal machtigen met DigiD fluctuaties vertoont.



Figuur 16: Reserveringstermijnen ten opzichte van machtigingen DigiD

5.4 Analyse van de maatregelen; focus voor de reserveringsystematiek ligt op regulering van het gedrag rijkschoolhouders

In 2008 neemt de externe druk op het CBR toe en wordt de schreeuw om maatregelen te nemen groot. Media, politiek en andere 'stakeholders' eisen dat het CBR orde op zaken stelt. Zonder dat er sprake is van acute dreiging van negatieve gevolgen voor de verkeersveiligheid – de hoofdverantwoordelijkheid van het CBR - ontstaat er een crisissfeer rondom het CBR. Op dat moment heeft het CBR in betrekkelijk korte tijd een combinatie van tijdelijke en structurele maatregelen afgekondigd en (deels) uitgevoerd¹⁸. Ook bij de toen bestaande landelijke brancheorganisaties van rij scholen (BOVAG en FAM) ontstond een gevoel van urgentie om maatregelen te nemen. De problematiek van sterk oplopende reserveringstermijnen, het strategisch gedrag van sommige rij scholen bij het gebruik van de toen geldende reserveringsregels en de daaruit voortkomende ongelijke kansen voor rij scholen op een examen, was voor hen aanleiding om mee te denken en mee te werken aan de aanpassing van de reserveringsystematiek.

¹⁸ Voorbeelden van maatregelen die wel aangekondigd waren en niet uitgevoerd zijn, zijn 1) de Garantieperiode uit het convenanten 2) CBR kondigde in september 2007 aan dat herexamens alleen nog worden gereserveerd konden worden op een datum die op zijn vroegst vier weken na het voorgaande examen valt.

Maatregelen 2007 - 2010

Juli 2007 1^e tijdelijke maatregelen

De eerst tijdelijke maatregelen werden in juli 2007 aangekondigd en een aantal maatregelen traden direct in werking.

- Het CBR zet tot 1 oktober 2007 geen nieuwe capaciteit in voor de periode 1 januari 2008 tot 1 april 2008.
- Per 1 oktober 2007 wordt een maximum ingevoerd voor de examentijd die een rijsschool kan reserveren voor de periode 1 januari 2008 tot 1 april 2008. Dit maximum is gebaseerd op dezelfde periode uit 2006.
- Het CBR benadert rijsscholen die overmatig veel examentijd hebben gereserveerd. Aan deze rijsscholen wordt dringend verzocht deze examencapaciteit ter beschikking te stellen.
- Het CBR evalueert het examenreserveringssysteem
- Het CBR zoekt naar mogelijkheden om examencapaciteit te verhogen

Mei 2008 2^e tijdelijke maatregelen

- Invoeren flexibele quotummaatregel (op basis van ingeschreven leerlingen).
- Capaciteit die niet op naam staat komt 2 weken van tevoren weer beschikbaar.
- Het CBR gaat onverminderd door met overwerk.

2009 gefaseerde invoer huidige reserveringsregels

Op 17 december 2008 sluiten het CBR en de landelijke brancheorganisaties (FAM, BOVAG) het Convenant 'Aanpak Reserveringstermijnen' over de nieuwe aanpak. De maatregelen uit het convenant worden in 2009 geïmplementeerd.

1 april 2009: Fase 1 herexamens zijn uitsluitend op naam te reserveren

6 juli 2009: Fase 2 kandidaten kunnen op vrijwillige basis rijsschool machtigen met DigiD

19 oktober 2009: Fase 3 Alleen op naam te reserveren

Figuur 17: Overzicht van de tijdelijke en de structurele maatregelen

Het CBR richtte zich, zoals toegelicht in hoofdstuk 4 op een aantal knelpunten. Figuur 18 geeft schematisch een overzicht van de knelpunten en de oplossing in de vorm van maatregelen.

Knelpunt	Maatregel
Het ontbreken van de relatie tussen het aantal leerlingen per rijsschool en de te reserveren capaciteit, waardoor rijsscholen meer capaciteit kunnen inkopen dan waarvoor daadwerkelijk leerlingen zijn.	'Op naam' reserveren
Het teruggeven van gekochte examencapaciteiten die niet gebruikt wordt omdat er geen geschikte kandidaat beschikbaar	'Op naam' reserveren

is.	
Verhogen van de flexibiliteit bij het inzetten van examencapaciteit	Overwerk Verlofregulering Spreiding opleidingen Centraal planningssysteem
Beter voorspelbaar maken van de vraag	Invoeren DigiD Verbeteren prognose modellen

Figuur 18: Overzicht van de knelpunten en de genomen structurele maatregelen

Wat betreft de reserveringssysteem heeft het CBR in zijn analyse van de ontstane situatie in 2007-2008 duidelijk ingezet op het eerste punt; het voorkomen van strategisch gedrag bij het inkopen van examens vanuit commerciële overwegingen. Uit de stukken blijkt dat het CBR veel tijd nam om de brancheorganisaties te overtuigen dat niet de examencapaciteit maar dit strategisch gedrag van rijkschoolhouders voor de hoge reserveringstermijnen zorgden. Hoewel de oplossing in lijn ligt met de randvoorwaarden van het Ministerie en de uitgangspunten van het CBR zelf, is op basis van de ontvangen stukken niet duidelijk of, in deze voor het CBR drukke tijd, ook andere ingrepen overwogen zijn door het CBR. Tijdens de interviews is meermaals aangegeven dat er kanttekeningen zijn te plaatsen of dit echt de enige oplossing was; nu moesten rijkschoolhouders hun gedrag aanpassen ten behoeve van de systematiek. Onder meer is gesuggereerd dat één van de tijdelijke maatregelen – gericht op betere benutting van de CBR-capaciteit – wellicht voldoende zou kunnen zijn.

In eerste instantie richtte het CBR zich al in de tijdelijke maatregelen op dit strategische gedrag; eerst via een vaste quoteringmaatregel, vervolgens een variabele quotummaatregel en tot slot het reserveren 'op naam'. Gegeven het feit dat de reserveringstermijn al terugliep na implementatie van de tijdelijke maatregelen, lijken die al effect te hebben gehad. Halverwege 2008 zijn de reserveringstermijnen omlaag gegaan en sindsdien zijn de termijnen ruim onder de maximale norm.

Het 'op naam' reserveren heeft in ieder geval geleid tot een eenvoudiger opgave voor het CBR; het CBR hoeft niet langer rekening te houden met strategisch (inkoop)gedrag van rijkschoolhouders en kan zich richten op het afstemmen van de daadwerkelijke vraag naar examencapaciteit.

Bij de gesprekken over de inhoud van het convenant heeft het CBR zich gericht op de bestaande landelijke brancheorganisaties. Echter, op basis van de interviews is duidelijk geworden dat communicatie met andere partijen dan de landelijke brancheorganisatie beperkt was. Dit leidde tot ruis en onrust bij rijkscholen. In tweede instantie heeft het CBR dit hersteld door een uitgebreide communicatiecampagne (informatiebijeenkomsten, nieuwsbrieven, berichtgeving via reguliere nieuwskanalen, internetsite CBR etc.).

5.5 Diverse interpretaties over verband tussen de maatregelen en de ontwikkeling van de reserveringstermijnen

In de tijd dat het CBR achtereenvolgens de tijdelijke en de structurele maatregelen nam, zijn de reserveringstermijnen significant afgenomen. Hieruit zou gemakkelijk de conclusie kunnen worden getrokken dat de maatregelen dus effect hebben gehad. Toch is dit verband niet met volledige zekerheid te leggen. Immers, de reserveringstermijnen ondervinden invloed van meer trends dan alleen de reserveringssysteem zelf. Hier valt te denken aan:

- Het aantal kandidaten. In diezelfde periode heeft er een economische teruggang plaatsgevonden die mogelijk invloed heeft op het aantal kandidaten;
- De lager reserveringstermijnen zelf, zorgen voor ander gedrag van rijsschoolhouders. Als een rijsschoolhouder vertrouwen heeft dat hij altijd op korte termijn een examentijd kan boeken, zal deze minder lang vooruit boeken. Vertrouwen is hierbij een sleutelwoord;
- Tijdelijk meer examinatoren voor B-rijbewijzen door vraaguitval bij andere producten en latere invoering van het brommerrijbewijs.

Wel kan gesteld worden dat met deze aanpassingen het systeem ontdaan is van strategisch gedrag en daarmee beter beheersbaar.

In de interviews is met name de economische teruggang genoemd als reden voor de teruggelopen reserveringstermijnen. Hierbij constateerden rijsscholen dat ook zij minder kandidaten zien. Mogelijk kan dit laatste ook verklaard worden uit de grote hoeveelheid nieuwe toetreders in de markt; het aantal kandidaten per rijsschool neemt dan af. Dit beeld hebben wij getoetst en daaruit kwam naar voren dat het aantal rijexamens voor categorie B en voor de andere examen producten niet sterk is gedaald.

<i>Jaar</i>	<i>Totaal weg examens</i>	<i>B</i>	<i>Overig weg o.a motor, bus en vracht</i>
2009	632.987	407.773	225.214
2008	639.337	405.542	233.795
2007	610.434	384.833	225.601
2006	569.935	366.783	203.152
2005	554.092	354.463	199.629
2004	557.266	375.099	182.167
2003	546.106	382.750	163.356
2002	586.104	427.130	158.974

Figuur 19: Aantal afgenomen wegexamens over de periode 2002-2009¹⁹

¹⁹ CBR jaarverslagen 2002 - 2009

5.6 Conclusie

Het CBR heeft in zijn maatregelen en in de communicatie daarover vooral ingezet op het inperken van strategisch gedrag als legitimering voor het 'op naam reserveren'. Deze oplossing past binnen de randvoorwaarden die het rijk heeft gesteld en de uitgangspunten die het CBR zelf heeft gesteld. Daarnaast heeft het CBR zich gericht op het flexibiliseren van de examen capaciteit en het invoeren van een landelijk planningssysteem. In de ontvangen stukken is niet duidelijk of ook andere maatregelen overwogen zijn.

Door het samenspel van de diverse tijdelijke en structurele maatregelen en het effect van mogelijke externe/exogene ontwikkelingen is de conclusie dat de daling van de reserveringstermijnen niet volledig kan worden toegeschreven aan de nieuwe reserveringssystematiek. Mogelijk kunnen er ook andere trends of factoren een rol hebben gespeeld bij het verlagen van de reserveringstermijnen.

Tegelijk constateren we dat de nieuwe reserveringssystematiek heeft geleid tot een beter beheersbaar vraagstuk; de kans op strategisch gedrag en onbedoelde effecten is kleiner geworden. Daarom kan het CBR zich richten op het afstemmen van daadwerkelijke vraag naar examens op examen capaciteit.

6 Inzicht in de waardering voor de nieuwe reserveringssystematiek

In een relatief korte periode voerde het CBR grote veranderingen in het reserveringssysteem door. De maatregelen zijn gedefinieerd in nauw overleg met de brancheorganisaties. Dit hoofdstuk beschrijft de veranderingen die de verschillende partijen moesten ondergaan om zich aan te passen op deze maatregelen en de uiteindelijke waardering voor het reserveringssysteem zoals dat nu is.

De waardering is in deze evaluatie gemeten door interviews. Daarnaast is de waardering specifiek voor rijsschoolhouders onderzocht aan de hand van een internetenquête. Deze enquête is door 509 rijsscholen ingevuld. Hiermee ligt de respons dicht bij de 10%. De enquête en een samenvatting van de resultaten is te vinden in respectievelijk bijlage 3 en bijlage 4.

6.1 Het CBR is positief omdat de voorspelbaarheid op meerdere punten is vergroot

Verschillende medewerkers van het CBR hebben in interviews aangegeven tevreden te zijn met de nieuwe reserveringssystematiek; de reserveringstermijnen zijn beheersbaar en het CBR is beter in staat om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. In beginsel kent het CBR zeven weken voorafgaande aan een datum de namen van kandidaten van de reeds geboekte examens. Vanaf dat moment kunnen kandidaten alleen nog toegevoegd worden als er ruimte is. In die tijd zijn er wel kandidaten die wisselen maar de mogelijkheden daarvoor zijn beperkt; in de praktijk gebeurt dat ook weinig volgens het CBR. Hierdoor kan het CBR de examinatoren met een redelijke mate van zekerheid al enkele weken vooruit plannen. Tegelijk is de flexibiliteit bij het inplannen van examinatoren een belangrijk element in het beheersbaar en op vergelijkbaar niveau houden van de reserveringstermijn. Doordat examinatoren niet meer ver vooruit (meer dan 26 weken) in een examenplaats worden vastgelegd is het CBR in staat om de capaciteit in examenplaatsen in te zetten waar de vraag het grootst is.

Verder is het CBR, door het invoeren van DigiD beter in staat de examenvraag in kaart te brengen en hiermee krijgt het CBR tijd om in te spelen op fluctuaties in de vraag door bijvoorbeeld capaciteit te verplaatsen tussen producten en tussen examenplaatsen.

6.2 Rijsschoolhouders hebben hun werkwijze aan moeten passen

In de periode 1 tot 25 november is een enquête gehouden onder alle 5.500 rijsscholen die zijn aangesloten bij het CBR. In totaal hebben 509 rijsscholen de enquête ingevuld. Ten opzichte van de eerdere enquêtes in het kader van de eerste (1089 respondenten) en tweede tussentijdse evaluatie (1063 respondenten) hebben aan deze enquête minder rijsscholen deelgenomen. In hoeverre dit verband houdt met de positieve of negatieve waardering van de nieuwe systematiek hebben wij niet kunnen achterhalen. Een beperkte telefonische ronde onder circa 30 rijsscholen leerde wel dat rijsscholen de enquête niet hadden ingevuld omdat ze het probleem als opgelost ervoeren.

De algemene waardering, op basis van de enquête, voor de nieuwe reserveringssystematiek is een 6 op een schaal van 1 tot 10. Er is sprake van een grote spreiding; 49% geeft een schoolcijfer 7 of hoger, terwijl 32% van de respondenten een waardering geeft van 5 of lager. De grootte van de rijsschool heeft effect op het gemiddelde: de kleine en middelgrote rijsscholen waarderen de nieuwe reserveringsregels met een 6; de grote rijsscholen waarderen de nieuwe reserveringsregels als

onvoldoende (5). Niet helemaal onverwacht, omdat de grote rijsscholen het meeste flexibiliteit in hebben moeten leveren.

Ook uit de interviews blijkt dat rijsschoolhouders, hoewel ze niet altijd de noodzaak zagen van nieuwe regels, tevreden zijn met het reserveringssysteem omdat de reserveringstermijnen op dit moment ruim onder de norm liggen. Zij kunnen gemakkelijk zien hoe lang de reserveringstermijn op welke locatie is. Rijsscholen worden in het algemeen gedwongen om meer vooruit te plannen doordat ze al veel eerder een examenplaats op naam moeten stellen en dus moeten bepalen of een kandidaat klaar is voor zijn examen.

Brancheorganisaties geven aan dat voor met name kleine rijsscholen dit een verandering van de werkzaamheden inhoudt. Grotere rijsscholen hebben vaker iemand die deze planning en administratieve taken op zich neemt. Daarnaast zijn er teleurgestelde rijsscholen; door het op naam stellen kunnen zij niet langer meer te veel examens inkopen om zich op die manier te onderscheiden van andere rijsscholen.

Ongeveer tweederde van de rijsscholen vindt de nieuwe reserveringsregels nodig. Meer dan de helft van de rijsscholen vindt de nieuwe reserveringsregel begrijpelijk, goed uit te leggen, rechtvaardig en eerlijk. Minder dan de helft van de rijsscholen vindt de nieuwe reserveringsregels toegerust op drukte (in het hoogseizoen), gebruiksvriendelijk en toekomstvast. En slechts een kwart vindt de nieuwe reserveringsregels flexibel, en voor de grotere rijsscholen geldt dat nog in sterkere mate. Ten slotte vindt 25% van de rijsscholen de nieuwe reserveringssysteem ingewikkeld.

Op de vraag in hoeverre men het eens is met de stelling dat er in 2010 over het algemeen binnen de norm (zeven weken B-examen; vijf weken B-herexamen) kan worden gereserveerd, oordelen de respondenten behoorlijk positief. Driekwart van de rijsscholen is van mening dat er binnen de norm een eerste B-examen kan worden gereserveerd. Er zijn ook rijsscholen die het daar niet mee eens zijn; mogelijke verklaring voor deze houding kan zijn is dat deze respondenten van oordeel zijn dat de beschikbare examentijden ongunstig is (bijvoorbeeld examens om 08:00 uur). Over het binnen de norm reserveren van een B-herexamen is men iets minder enthousiast.

	Totaal	Klein²⁰ (≤ 50)	Middelgroot (51-250)	Groot (> 250)
Binnen 7 weken reservering B-examen	73.3%	75.4%	73.6%	55.9%
Binnen 5 weken reservering B-herexamen	66.9%	69.9%	67.6%	41.2%

Figuur 20: Mening rijsscholen over reserveren binnen de norm

Daarnaast is ook nog gevraagd naar de mening van de rijsschoolhouders over de huidige reserveringstermijnen (2010) ten opzichte van 2008, eerst in het algemeen, en daarna in het bijzonder voor het hoogseizoen. Een mogelijke verklaring voor de rijsscholen die aangeven dat de reserveringstermijnen langer zijn geworden is dat deze rijsscholen voor 2009 niet werden geconfronteerd met reserveringstermijnen; zij konden immers naamloos capaciteit reserveren en daar op elk gewenst tijdstip een kandidaat aan verbinden.

²⁰ Omvang rijsschool op basis van aantal eerste B-examens per jaar

	<i>Totaal</i>	<i>Klein</i> (≤ 50)	<i>Middelgroot</i> (51-250)	<i>Groot</i> (> 250)
De reserveringstermijnen zijn ten opzichte van 2008 korter geworden				
Algemeen	61.8%	66.0%	58.8%	42.9%
Hoogseizoen	53.9%	58.1%	50.3%	28.2%
De reserveringstermijnen zijn ten opzichte van 2008 langer geworden				
Algemeen	12.3%	9.7%	14.4%	22.9%
Hoogseizoen	10.7%	9.1%	10.1%	26.5%

Figuur 21: Mening rijsscholen over de reserveringstermijnen 2010 ten opzichte van 2008

Bijna tweederde van de rijsscholen vindt dat de aanpak ook daadwerkelijk heeft geleid tot kortere reserveringstermijnen, al varieert deze perceptie wel met de grootte van de rijsschool. Een grote meerderheid vindt ook dat de aanpak heeft geleid tot eerlijkere kansen en daar zijn zowel de kleine als de grotere rijsscholen het over eens. Bijna de helft van de rijsscholen vindt dat de aanpak heeft geleid tot minder flexibiliteit. Een minderheid van de rijsscholen (8.8%) is van mening dat de invoering van de maatregelen een positief effect heeft op de slagingspercentages. Het slagingspercentage is door de nieuwe maatregelen niet negatief beïnvloed. In hoofdstuk 3 is te zien dat het slagingspercentage een stijgende trend laat zien. Opvallend is ook dat ongeveer één op de vijf rijsscholen van mening is dat de invoering heeft geleid tot meer lessen voor het (her-)examen.

De directe communicatie van CBR met de kandidaat wordt door niet alle rijsscholen als prettig ervaren. Enkele brancheorganisaties merkten op dat ze dat zagen als een inbreuk op de relatie tussen de rijsschool en de kandidaat.

6.3 Kandidaten hebben relatief weinig gemerkt van de veranderingen

Het perspectief van de kandidaat is benaderd vanuit de waarnemingen van de rijsschoolhouders en het CBR. Ook maakte het perspectief van de kandidaat onderdeel uit van de enquête voor de rijsschoolhouders. De achtergrond bij deze aanpak is dat een kandidaat niet beide situaties heeft meegemaakt; zij kunnen dus geen vergelijking maken. Bovendien kunnen we de mening van de kandidaten van twee jaar geleden niet achterhalen. Aangezien een rijinstructeur uren naast een kandidaat in de auto zit, is het naar hun waarneming vragen een betere indicatie.

Gevraagd aan rijsschoolhouders in de enquête naar een inschatting van de waardering over de reserveringstermijn van hun kandidaten, geeft 64.0% tevreden te zijn; ook hier zijn kleine rijsscholen duidelijk positiever dan de middelgrote en grote rijsscholen (66.1%; 54.9% en 42.9%).

Brancheorganisaties en het CBR schatten in de interviews in dat kandidaten niet veel gemerkt hebben van de veranderingen in het reserveringssysteem. Als de rijinstructeur alert was in de oude systematiek, anticipeerde hij op de lange reserveringstermijnen en boekte hij vooruit tijden die hij later op naam stelden. In de praktijk vertelde de rijinstructeur pas enkele weken voor het examen aan een kandidaat dat hij op een specifieke datum op kon komen voor een examen (hoewel de examenplaats/datum soms al langer in het bezit was van de rijsschool). Alleen als de rijsschool niet anticipeerde op het oplopen van de reserveringstermijnen door ook verder vooruit in te kopen, merkte de kandidaat iets van die langere reserveringstermijn. Ook in het geval van herkansingen werd de wachttijd zichtbaar als de rijsschool niet al examentijden vooruit geboekt had.

Het Ministerie van I&M bevestigde dit positieve beeld in het interview. Zij staaften dit aan het feit dat er momenteel nagenoeg geen klachten meer binnenkwamen bij het ministerie over de reserveringssysteem. Daar waar dat in 2008 zeker wel het geval was.

Verder is de communicatie tussen het CBR en de kandidaat toegenomen. Na het machtigen van de rijschool, wordt de kandidaat geïnformeerd over de handelingen van de rijschool. Ook leidt de informatievertrekking van het CBR via internet tot meer transparantie voor de kandidaat in termen van slagingspercentages (www.rijschoolgegevens.nl) van rijscholen, kosten van het CBR (<http://www.cbr.nl/brochure.pp?id=57>) en de reserveringstermijn voor de verschillende locaties (<http://www.cbr.nl/reserveringstermijn.pp>).

6.4 Waardering voor Top Internet

In het algemeen wordt de TOP Internet website van het CBR gewaardeerd met een 6.7 (op een schaal van 1 tot 10); 61% geeft een schoolcijfer 7 of hoger. De grootte van de rijschool heeft enig effect op het gemiddelde: de kleine rijscholen waarderen de TOP Internet website met een 6.8, de middelgrote rijscholen met een 6.6 en de grote rijscholen met een 6.3.

6.5 Conclusie

Met de getroffen maatregelen heeft het CBR meer grip gekregen op het reserveren van examens. Het CBR is dan ook tevreden met de werking van deze systematiek; onder meer omdat hiermee ook beter inzicht is ontstaan in de vraagontwikkeling en aan de hand van die gegevens kan het CBR beter zijn capaciteit inplannen.

Rijscholen hebben hiervoor flexibiliteit moeten inleveren, maar zijn doorgaans positief over de huidige reserveringstermijnen en derhalve met de maatregelen.

Rijscholen moesten doorgaans hun werkwijze aanpassen; zij waarderen de systematiek met een 6,1. Grote rijscholen moesten langer vooruit bedenken wie wanneer examen kon gaan doen daar waar zij voorheen vlak voor het examen nog kandidaten wisselden. Voor kleine rijscholen was het – in de oude systematiek- vaak te risicovol om ver vooruit te boeken. Desalniettemin moesten ook zij in de nieuwe systematiek maximaal zeven weken vooruit bedenken wie over zeven weken toe was aan het examen. De waardering voor de nieuwe reserveringssysteematiek is onder kleine rijschoolhouders positiever dan onder de grote rijscholen.

Kandidaten hebben geen nadelige effecten ondervonden van de aanpassingen in de reserveringssysteematiek: 'Tijdens de verbouwing is de CBR-winkel open gebleven'.

7 Toekomstvastheid van de reserveringssysteem

De reserveringssysteem moet toekomstvast zijn. Dat betekent dat in de toekomst de reserveringstermijnen continu binnen de norm van 7 weken voor een eerste examen en 5 weken voor een herexamen blijft en dat de toedeling van CBR-capaciteit eerlijk, doelmatig en tijdig gebeurt. In dit onderzoek is de toekomstvastheid van de systematiek getoetst aan een aantal punten, te weten:

- flexibiliteit inzet CBR-capaciteit naar tijd en plaats;
- inzicht in de ontwikkeling van de vraag, zowel korte en lange termijn op basis van toekomstscenario's;
- vertrouwen in de systematiek bij alle gebruikers van de systematiek;
- onderhoud aan de systematiek en het vermogen om te luisteren;
- werking van de ondersteunende techniek.

De vraag is in hoeverre op dit moment aan de voorwaarden wordt voldaan die de systematiek toekomstvast maken. Daarbij hoort wel direct de kanttekening dat geen enkel 'verdeelsysteem' zonder onderhoud kan; het systeem zal mee moeten groeien met de ontwikkelingen in de maatschappij.

In de enquête onder rijsscholen is gevraagd in hoeverre men het eens is met de stelling dat de huidige reserveringssysteem ook in de toekomst garant staat voor stabiele en korte reserveringstermijnen. Uit de antwoorden hierop blijkt op z'n minst enige twijfel, vooral de grote rijsscholen zijn terughoudend.

<i>De huidige reserveringsregels staan ook in de toekomst garant voor</i>				
	Totaal	Klein (≤ 50)	Middelgroot (51-250)	Groot (> 250)
% (helemaal) mee eens				
Stabiele en korte reserveringstermijnen	42.4%	43.2%	41.3%	25.0%

Figuur 22: De mening van rijsscholen over toekomstvastheid

7.1 Capaciteitsinzet CBR: moet flexibel zijn en berekend op toename in de vraag

Van primair belang is dat het CBR beschikt over instrumenten om de beschikbare capaciteit naar tijd en plaats op een flexibele wijze te verbinden aan de vraag. Deze flexibiliteit wordt bepaald door de:

- Mogelijkheden om examinatoren door het jaar heen met wisselende intensiteit in te zetten (variëren met bezettingsgraad)
- Informatie over de ontwikkeling van de vraag op korte termijn.

Het CBR investeert in het flexibiliseren van zijn capaciteitsplanning, door te sturen op verlofregulering van examinatoren, door geen opleidingen en trainingen van (nieuwe) examinatoren te plannen in de piekperiode en door over te werken. Ondanks deze vormen van flexibilisering is de capaciteit van het CBR eindig: een examinator neemt maximaal acht examens op een dag af, eventueel negen tijdens periodes van extreme drukte. Het tijdelijk 'oprekken' van de CBR-capaciteit door dit type maatregelen is dan ook gebonden aan een limiet. Immers, uit het oogpunt van personeelskosten (overwerk is duur) en het welzijn van de medewerkers kan niet langdurig worden overgewerkt.

Ook is het aannemen van nieuwe examinatoren niet in alle gevallen een optie. Bij relatief beperkte fluctuaties in de vraag is het CBR in staat tijdelijk extra capaciteit in te zetten. Echter, grote schokken kunnen niet zomaar worden opgevangen. Als de aanloop voldoende lang is en de vraag hoog blijft, kan het CBR nieuwe examinatoren aannemen. Bij onverwachte (niet voorzien door de prognose- en

de capaciteitsplanning) en tijdelijke pieken is het CBR niet goed in staat de examencapaciteit voldoende snel uit te breiden, omdat de directe flexibiliteit beperkt is en uitbreiding van die flexibiliteit tijd kost. De systematiek is in die gevallen niet geheel robuust.

7.2 Ontwikkeling van de vraag: raming van harde en zachte ontwikkelingen

De vraag naar examens wordt beïnvloed door een combinatie van harde en zachte ontwikkelingen in diverse factoren:

- Demografie: ontwikkeling van het aantal 18-jarigen;
- Economie: de veronderstelling is dat economische groei/krimp direct effect heeft op de vraag naar examens;
- Gedrag van rijsschoolhouders;
- Nieuwe rijvaardigheidseisen en/of nieuwe producten verplicht gesteld door de landelijke of Europese overheid: denk aan 'begeleid rijden', bromfietscertificaat;
- Trends, hypes.

De mate waarin het systeem toekomst vast is, hangt af van de mate waarin het CBR op basis van harde en zachte elementen in staat is de vraag te voorzien op zowel de korte (ook via DigiD) als de middenlange en lange termijn. Op dit moment hanteert het CBR prognosemodellen maar die zijn nog niet volledig doorontwikkeld. Voor beleidswijzigingen voert het Ministerie van I&M overleg met het CBR zodat zij kunnen anticiperen.

7.3 Vertrouwen in de werking en de effecten van de systematiek

Vertrouwen in de reserveringssysteem (regels, techniek, beherende organisatie) is een belangrijke pijler voor de toekomstvastheid. Uit deze evaluatie – en uit eerdere onderzoeken (CBR, Verkeerspro²¹) – blijkt dat rijsscholen (toenemend) vertrouwen hebben in de werking en de effecten van de systematiek. Als rijsscholen vertrouwen hebben, dan zal de kans op strategisch gedrag lager zijn. Dit vertrouwen moet wel dagelijks verdiend worden. Medebepalend voor de toekomstvastheid is de mate waarin gebruikers van de reserveringssysteem vertrouwen hebben.

Het onderzoek heeft aangetoond dat de landelijke brancheorganisaties zich hebben verbonden aan de huidige reserveringssysteem. Met name BOVAG en FAM voelen zich – samen met het CBR – eigenaar van deze systematiek. Zij waren direct betrokken bij de voorbereiding, ontwikkeling en uiteindelijke besluitvorming. Dit gevoel van 'eigendom' op bestuurlijk niveau levert een belangrijke bijdrage aan de toekomstvastheid en het vertrouwen in de systematiek.

Het 'eigenaarschap' is om begrijpelijke redenen minder sterk bij de branchevereniging VRB, die pas opgericht werden nadat het Convenant werd vastgesteld. In absolute zin zijn er veel kleine rijsschoolhouders; indien deze rijsscholen zich niet verbonden zouden voelen met de systematiek dan maakt dit de toekomstvastheid kwetsbaar.

7.4 Onderhoudsfunctie: luisteren en handelen naar signalen

De maatschappij verandert en ook de gebruikers veranderen. De ontwikkeling sinds 2000 tot heden is daar een bewijs van. Het systeem moet met zijn tijd mee blijven gaan en blijven aansluiten op de wensen en eisen van de klant. Het CBR onderhoudt met name een relatie met brancheorganisaties via voorzittersoverleg. Dit zijn de momenten waarop het CBR hoort wat de gebruikers van de

²¹ Zie bericht op www.verkeerspro.nl, 'Driekwart rijsscholen positief over reserveren op naam', 5 oktober 2010. Onderzoek van Verkeerspro.nl onder 114 rijinstructeurs.

systematiek vinden. De toekomstvastheid van de systematiek wordt medebepaald door de mate waarin het CBR in staat is om signalen op te vangen over de werking en effecten van de systematiek en daar tijdig naar de te handelen.

7.5 Techniek: enige kanttekeningen

De technische kwaliteit van het reserveringssysteem vormt geen onderdeel van deze evaluatie. Dat wil zeggen de onderliggende ICT-systemen en de gebruikersvriendelijkheid van met name het Top Internet zijn niet onderzocht. Tijdens de verschillende gesprekken hebben wij wel signalen gekregen over deze aspecten. Tijdens het interview gaven gebruikers aan dat het systeem storingsgevoelig is en bovendien op vaste tijdstippen traag werkt door het vele gebruik. Deze storingsgevoeligheid zou nog niet tot grote problemen leiden maar wordt als vervelend ervaren omdat er geen back-up systeem is; bij een storing is er dus geen mogelijkheid het systeem te benaderen. De toekomstvastheid wordt medebepaald door de mate waarin ook de ICT systemen de functies blijven ondersteunen.

7.6 Conclusie

Uit de enquête is gebleken dat de meningen verdeeld zijn over de toekomstvastheid van de reserveringssystematiek. Uit de evaluatie is gebleken dat meer factoren de toekomstvastheid bepalen. De systematiek met als basis 'op naam' reserveren is robuust in die zin dat het strategisch gedrag inperkt waardoor het vraagstuk op de essentie wordt teruggevoerd. De overige factoren die de toekomstvastheid bepalen zijn de mate waarin het CBR:

- de examencapaciteit blijvend flexibiliseert;
- de vraagontwikkeling goed kan inschatten;
- het vertrouwen krijgt van de rijsscholen;
- onderhoud blijft uitvoeren aan zowel de systematiek als de ICT-systemen.

De afgelopen jaren, mede onder druk van de publieke opinie, heeft het CBR laten zien zich bewust te zijn van deze factoren en is actief gestuurd op deze aspecten. Het CBR is de goede weg ingeslagen maar zal de weg nog verder moeten bewandelen.

8 Aanbevelingen gericht op het verbeteren van de reserveringssystematiek

Op basis van dit onderzoek en de beschrijving van de 'robuustheid en toekomstvastheid' is er een aantal aanbevelingen voor zowel het CBR, het Ministerie van I&M en de (brancheorganisaties van) rijkschoolhouders. De aanbevelingen zijn gericht op:

1. verdere professionalisering van de reserveringssystematiek;
2. verbeteren van de dialoog tussen CBR en stakeholders;
3. verdere flexibilisering van de CBR-capaciteit en andere opties om de de CBR-capaciteit te ontlasten door vraagbeïnvloeding;

Om de toekomstvastheid van de systematiek te versterken moeten alle betrokken partijen doorlopend alert zijn op de ontwikkeling van de reserveringstermijn. Dit sluit aan bij de constatering dat elk 'verdeelsysteem' onderhouden moet worden. Zo ook de reserveringssystematiek van het CBR.

De aanbevelingen zijn zodanig geformuleerd dat deze realistisch en haalbaar zijn in de context van het CBR en de fase van ontwikkeling van de systematiek.

8.1 Aanbeveling 1: verdere professionalisering van de reserveringssystematiek

8.1.1 Investeer in de 'intelligence' over de vraag

Door het 'op naam' reserveren en het gebruik van DigiD heeft het CBR een beter beeld van de vraagontwikkeling op korte termijn (2-4 maanden) en kan zij daardoor beter de inzet van examinatoren plannen. Dat betreft de vraagontwikkeling voor het afnemen van rijexamens voor een personenauto (rijbewijs B); voor andere CBR-producten is deze werkwijze niet operationeel.

Het CBR is niet alleen gediend bij een goede raming van de vraagontwikkeling op korte termijn, maar zal ook moeten investeren in het verbeteren van de prognoses op middellange (1 jaar) en lange termijn (1-5 jaar). Met andere woorden: investeer in strategische vraagverkenningen waardoor het CBR tijdig kan inspelen op potentiële veranderingen.

Dat betekent dat:

- Het CBR niet alleen rekening moet houden met 'harde' factoren, zoals demografie en economie, maar ook meer 'zachte' factoren moet betrekken in zijn ramingen/prognoses. Denk daarbij aan het (markt-)gedrag van rijkschoolhouders, nieuwe opleidingsvormen, modes/hypes etc.
- Het CBR en de brancheorganisaties alert moeten blijven op de wensen en gedragingen van alle rijkschoolhouders;
- Betrek ook ontwikkelingen voor andere examenproducten en kijk niet alleen naar de vraag naar B-examens.

8.1.2 Doe regelmatig een 'Elandproef'

Het CBR heeft zijn planningssystematiek verbeterd, waardoor zij, in combinatie met DigiD, beter in staat is om variaties in de vraag naar examens in te schatten. Vervolgens verdeelt het CBR de examencapaciteit over de examenlocaties. Hierbij heeft ze beperkt mogelijkheid om extra vraag op te vangen door examinatoren te vragen over te werken, het verlof te reguleren en opleidingen uit te stellen. Schommelingen die groter zijn dan deze flexibiliteit zullen, tenzij het CBR voldoende tijd heeft gehad nieuwe examinatoren op te leiden, leiden tot het oplopen van de reserveringstermijnen.

Uit de ons verstrekte informatie is niet duidelijk hoe groot deze schokken moeten zijn voordat de reserveringstermijnen te ver oplopen.

Om de grenzen van de CBR-capaciteit en de werking van de reserverings- en planningsystematiek te verkennen met dit soort schokken, verdient het aanbeveling om periodiek de gehele systematiek te onderwerpen aan oefeningen waarbij zogenoemde 'ongewenste topgebeurtenissen' aan de orde komen; de Elandproef. Een dergelijke risicoanalyse geeft inzicht in de kwetsbare punten in de systematiek, en geeft ook een beeld van de omstandigheden waaronder handhaving van de huidige normen voor de reserveringstermijnen niet meer realistisch is.

Naast het 'beproeven' van de totale systematiek, is het raadzaam dat het CBR proactief de bestaande ICT-voorzieningen zoals Top Internet op stabiliteit en toekomstvastheid extern laat auditeren. Betrek hier experts uit andere sectoren bij die zelf ook veel met reserveringssystemen werken zoals luchtvaartmaatschappijen of reisorganisaties.

8.2 Aanbeveling 2: Blijf de dialoog voeren met alle relevante stakeholders

Een dialoog bevordert het vertrouwen in het CBR en draagt bij aan het vertrouwen in de reserveringssystematiek en bepaalt daarmee de toekomstvastheid.

8.2.1 Blijf open en transparant

De waardering en het gevoel van eigenaarschap bepalen het vertrouwen in de reserveringssystematiek wat vervolgens weer bepalend is voor de effectiviteit van deze systematiek. Om dat vertrouwen te handhaven is een goede relatie met alle landelijke brancheorganisaties van belang. Blijf hen betrekken bij verbetervoorstellen. Dit vraagt een blijvende open houding van het CBR en een blijvende constructieve houding van de gesprekspartners van het CBR. Overweeg de inzet van een onafhankelijk voorzitter om deze gesprekken te faciliteren. Momenteel is er sprake van een wisselende voorzitter maar een onafhankelijke voorzitter zou meer vrijheid geven aan partijen om hun belangen kenbaar te maken.

Wees daarbij alert op het feit dat alleen contact met de landelijke brancheorganisaties niet voldoende is. Het vertrouwen in de systematiek wordt bepaald door de houding van de mensen die de systematiek dagelijks gebruiken. Dat zijn vaak kleine rijsscholen die niet altijd aangesloten zijn of zich niet vertegenwoordigd voelen via een brancheorganisaties. Wees ook ontvankelijk voor hun signalen.

8.2.2 Blijf eenduidig in de informatievoorziening

Tijdens perioden van verandering is het van belang dat betrokkenen eenduidig worden geïnformeerd. Gebeurt dat niet, dan is de kans op verwarring en daarmee verlies van vertrouwen groot. Over de prestaties van de reserveringssystematiek hebben wij in dit onderzoek diverse indicatoren en verschillende typen gegevens gezien. Over de ontwikkeling van de vraag wordt soms gesproken over het aantal afgenomen examens; over kandidaten en over ingeplande examens. Informatie waaraan verschillende conclusies kunnen worden verbonden. Informeer alle stakeholders eenduidig en transparant over de werking en effecten van de systematiek. Kies daarom een beperkt aantal indicatoren die verwijzen naar de ontwikkeling van de vraag en communiceer consistent en regelmatig hierover naar de buitenwereld.

8.2.3 Over uitbreiding van 'op naam reserveren' naar andere examenproducten

Het geëvalueerde reserveringssysteem met het 'op naam' reserveren is van toepassing op het B-examen en sinds 4 oktober 2010 ook op het AM2-examen (bromfietspraktijk) met aangepaste parameters. Hoewel het voor de hand ligt om een goed werkende systematiek uit te rollen over de andere producten, is het raadzaam hier zorgvuldig mee om te gaan en bij de afweging diverse factoren in overweging te nemen. De rijkschoolsector heeft de afgelopen periode veel maatregelen zien langskomen waarop zij hun gedrag moesten aanpassen. Uit de interviews blijkt duidelijk dat men behoefte heeft aan rust en gewenningstijd. Voorts blijkt uit de praktijk dat elke wijziging in spelregels, met effecten op de ondersteunende ICT van de reserveringssysteem, kan leiden tot storingen of tijdelijk uitvallen van Top Internet.

8.3 Aanbeveling 3: Ga op zoek naar aanvullende opties om de CBR-capaciteit te flexibiliseren dan wel te ontlasten door vraagbeïnvloeding.

Denk daarbij aan onderstaande mogelijkheden.

8.3.1 Onderzoek aanvullende mogelijkheden tot flexibilisering van de CBR-capaciteit

De bestaande capaciteit van het CBR is door overwerk, verlofregulering en spreiding van de opleidingen in enige mate geflexibiliseerd. In ieder geval voldoende om de huidige lage reserveringstermijnen te handhaven. Deze flexibilisering gebeurt met een personeelsbestand dat overwegend bestaat uit medewerkers in vaste dienst (vol- of deeltijd). Het CBR krijgt te maken met een toenemende uitstroom van examinatoren (pensionering). Mede tegen die achtergrond en het belang van een flexibele inzet van de capaciteit, verdient het aanbeveling dat het CBR de mogelijkheden verkent van het verder flexibiliseren van de capaciteit. Daarvoor zijn diverse vormen denkbaar die in het kader van dit onderzoek evenwel niet in detail zijn verkend. Denk hierbij aan het inbouwen van een flexibele 'buffer' van examinatoren die niet vast zijn verbonden aan het CBR.

8.3.2 Verken mogelijkheden tot het prikkelen van de vraag naar CBR-capaciteit

Het CBR heeft op dit moment geen of zeer beperkte mogelijkheden om de vraag naar examencapaciteit te beïnvloeden. Het CBR heeft er – vanuit het perspectief van optimale benutting van de schaarse capaciteit - baat bij als rijkscholen kandidaten zodanig opleiden dat hun slagingspercentage hoog is. Hierdoor neemt de kans op een tweede of vervolgexamen af. Hoewel het CBR slagingspercentages openbaar maakt, bestaat er op dit moment voor rijkschoolhouders geen positieve of negatieve prikkel om kandidaten zodanig op te leiden dat hun slagingskans optimaal is. Dit zou ertoe kunnen leiden dat de kosten voor kandidaten verlaagd kunnen worden omdat zij niet meerdere keren moeten betalen voor een examen. Het verdient aanbeveling te onderzoeken of het (financieel) positief prikkelen van rijkschoolhouders die kandidaten goed voorbereiden op een examen en daarmee de capaciteit van het CBR minder zwaar belasten dan rijkschoolhouders met een lage slagingspercentages, een realistisch en haalbaar scenario is; met mogelijk een positieve financiële consequentie voor de kandidaat omdat hij maar een keer betaalt voor het afleggen van het rijexamen. Onderzocht moet ook worden hoe dit zich verhoudt tot de randvoorwaarde 'tegenaan marktverstoring'.

Bijlage 1: Literatuurlijst

CBR, Jaarverslagen 2002 – 2009

CBR, Brieven naar rijkschoolhouders periode juli 2007 – september 2010

CBR, Artikelen Reflector 2008 – 2009

CBR, Evaluatie fase 1, Aanpak reserveringstermijnen, 2009

CBR, Evaluatie fase 2, A aanpak reserveringstermijnen, 2009

CBR, BOVAG en FAM, Convenant aanpassing reserveringssysteem praktijkexamens CBR, 2008

CBR, Verslag werkgroep reserveringssysteem van maandag 21 juli 2008

CBR, Interne memo voorgenomen acties evaluatie TOP, 22 november 2007

CBR, Evaluatie reserveringssysteem praktijkexamens B CBR, BOVAG/VAN en FAM branche-voorzittersoverleg september 2007

CBR, Update geëtaleerde blokken categorie B mei t/m september 2007, Deskundigenpanel Bovag VAN en FAM, oktober 2007

CBR, Evaluatie reserveringssysteem praktijkexamens CBR, FAM symposium, november 2007

CBR, Reserveringsproblematiek praktijkexamens CBR, BOVAG/FAM/CBR branche-voorzittersoverleg april 2008

CBR, Status discussie nieuwe reserveringssysteem praktijkexamens B CBR, branche-voorzittersoverleg september 2008

CBR, Status discussie nieuwe reserveringssysteem praktijkexamens CBR, werkgroep reserveringssysteem BOVAG/FAM/CBR werkgroep reserveringssysteem, oktober 2008

CBR, Status reserveringstermijnen praktijkexamens B CBR, BOVAG/FAM/CBR branche-voorzittersoverleg november 2008

CBR, Status reserveringstermijnen praktijkexamens B CBR, BOVAG/FAM/CBR branche-voorzittersoverleg januari 2009

CBR, Elementen voor de discussie over een nieuwe reserveringssysteem van praktijkexamens van het CBR, brainstorm langetermijnmaatregelen BOVAG/FAM/CBR juli 2008

CBR, Vervolg discussie over een nieuwe reserveringssysteem van praktijkexamens van het CBR, brainstorm langetermijnmaatregelen BOVAG/FAM/CBR augustus 2008

CBR, Vervolg discussie over een nieuwe reserveringssysteem van praktijkexamens van het CBR, brainstorm langetermijnmaatregelen BOVAG/FAM/CBR september 2008

CBR, kwartaalcijfers 2010, november 2010

Incontrol Enterprise Dynamics, CBR-Capaciteitsmodellering Eindrapport, 2008

Ministerie van I&M , begeleidende brief Evaluatie fase 1 en fase 2, 2009

Ministerie van I&M , briefwisseling met het CBR april 2008 – augustus 2009

Ministerie van I&M , brieven aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal

RVRO, Stop de evaluatie fase 1. Aanpak reserveringstermijn van het CBR geëvalueerd, 2009

Traffic Test, Periodiek Rijopleidingsonderzoek 2004/2005, 2005

Tweede Kamer der Staten-Generaal, verslag van algemeen overleg 17 september 2009

Bijlage 2: Lijst met geïnterviewde personen

Gerlof Buurman (Toezichteenheid), Koos van der Zalm (Toezichteenheid), Marloes Donkers en Sjoerd Boot (Verkeersveiligheid) van het Directoraat-Generaal Mobiliteit van het Ministerie van I&M

Willy van Summeren en Nico Van Swam, secretaris en voorzitter van de Vereniging Rijschool Belang (VRB)

Thorald Rasker, voorzitter van brancheorganisatie Federatie Autorijscholen Management (FAM)

Roger Keijbeck, voorzitter van brancheorganisatie BOVAG

Vincent Kok (directiesecretaris), Jan Molthof (manager divisie Rijvaardigheid), Theo van Rijt (adjunct-manager Rijvaardigheid) en Jan van Soest (examenmanager) van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), Marck Tjalsma, hoofd planning & prognose CBR.

Bijlage 3: Enquête rij scholen

In het voorjaar van 2008 liepen de reserveringstermijnen voor praktijkexamens B (personenauto) op tot boven de toen geldende normen (6–8 weken). Het CBR heeft naar aanleiding hiervan in overleg met de BOVAG en de FAM (en later ook de VRB) nieuwe spelregels geformuleerd voor het reserveren van praktijkexamens B. De betrokken partijen legden deze nieuwe spelregels in december 2008 vast in de 'Aanpak Reserveringstermijnen'.

Het doel van deze aanpak is ervoor te zorgen dat een eerste B examen of tussentijdse toets binnen 7 weken, en een B herexamen binnen 5 weken kan worden gereserveerd. Kern van deze aanpak is, dat de examencapaciteit veel meer dan voorheen gekoppeld moet zijn aan de naam van een kandidaat. De belangrijkste elementen uit de Aanpak Reserveringstermijnen zijn:

- Rijscholen reserveren B-praktijk examens op naam van de kandidaat;
- Kandidaten machtigen hun rijschool via DigiD om praktijkexamens en toetsen voor de categorie B (personenauto) voor hen te mogen reserveren;
- Beperken van de mogelijkheid tot naamloos reserveren.

Ondertussen werken rijschoolhouders en CBR een jaar met deze maatregelen. De voormalig Minister van Verkeer en Waterstaat heeft de Tweede Kamer toegezegd de Aanpak Reserveringstermijnen na afloop van het eerste jaar te laten evalueren en heeft RebelGroup gevraagd dit te doen. De evaluatie moet vaststellen of de maatregelen hebben gezorgd voor stabiele reserveringstermijnen die ook in het hoogseizoen binnen de normen blijven.

Een onderdeel van de evaluatie is het peilen van de mening van de rijschoolhouders over de Aanpak Reserveringstermijnen. Hierom willen wij u nu vragen een aantal vragen te beantwoorden. Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer 10 minuten. *Probeer u de vragen zoveel mogelijk vanuit het perspectief van uw rijschool te beantwoorden.*

In opdracht van RebelGroup wordt het onderzoek uitgevoerd door Evidens onderzoekdiensten BV, een onafhankelijk marktonderzoekbureau uit Amsterdam. Evidens garandeert dat er vertrouwelijk met uw gegevens zal worden omgegaan. De rapportage zal alleen verslag doen over groepen van rij scholen.

Amsterdam, oktober 2010

1. **Is uw rijkschool aangesloten bij een landelijke branchevereniging?**
 - ja
 - nee → ga naar vraag 3

2. **Bij welke landelijke branchevereniging(en) is uw rijkschool aangesloten? (meerder antwoorden mogelijk)**
 - BOVAG
 - FAM
 - VRB
 - Anders, nl:

3. **Hoeveel eerste B-examens nam uw rijkschool af in 2009?**
 - minder dan 25
 - tussen 26 en 50
 - tussen 51 en 100
 - tussen 101 en 250
 - meer dan 250

4. **Hoe lang heeft uw rijkschool al ervaring met het reserveren van praktijkexamens en tussentijdse toetsen voor de categorie B (personenauto)?**
 - korter dan 1 jaar
 - langer dan 1 jaar, maar korter dan 2 jaar
 - langer dan 2 jaar

5. **Op welke examenlocatie(s) neemt uw rijkschool de meeste examens af? (maximaal drie antwoorden)**

Alkmaar	Bussum	Groningen	Leusden	Schalkhaar	Weert
Almelo	Den Helder	Haarlem	Lichtenvoorde	Schelluinen	Winschoten
Amsterdam	Doetinchem	Harderwijk	Maastricht	's-Hertogenbosch	Zaandam
Apeldoorn	Dordrecht	Heerenveen	Meppel	Sittard	Zutphen
Arnhem	Eindhoven	Heerlen	Middelburg	Sneek	Zwolle
Assen	Emmeloord	Hoogeveen	Mierlo	Spijkenisse	
Barendrecht	Emmen	Hoorn	Nijmegen	Terneuzen	
Bergen op Zoom	Enschede	Horn Limburg	Rijswijk	Tiel	
Berkel-Enschot	Goes	Leeuwarden	Roosendaal	Utrecht	
Breda	Gouda	Leiden	Rotterdam	Venlo	

- | | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Bij de totstandkoming van de reserveringsregels is voldoende rekening gehouden met het belang van grote rij scholen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Men had kunnen volstaan met het inzetten van meer examencapaciteit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Men had kunnen volstaan met het reserveren op naam | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In het convenant is terecht vastgesteld dat het op grote schaal naamloos reserveren het belangrijkste probleem was | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In het convenant zijn de kleinere rij scholen voldoende vertegenwoordigd. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Er is daadwerkelijk iets gedaan met de tussentijds gevite verbeter suggesties van de rij scholen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Door de 10%-regeling en de mogelijkheid kandidaten te ruilen is enige flexibiliteit aan de reserveringssystematiek toegevoegd | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het CBR heeft in het hoogseizoen 2010 voldoende examencapaciteit beschikbaar gesteld om goed aan de vraag naar examens te kunnen voldoen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Met de nieuwe reserveringsregels wordt de bestaande examencapaciteit van het CBR beter benut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
17. **Wat is uw waardering voor de manier waarop u door het CBR op de hoogte bent gesteld van de maatregelen die in het kader van de Aanpak reserveringssystemen zijn doorgevoerd, uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend)?**
- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
18. **Hoe bent u geïnformeerd over de inhoud van de maatregelen die in het kader van de Aanpak reserveringssystemen zijn doorgevoerd? (meerdere antwoorden toegestaan)**
- Via Informatie op het internet (www.cbr.nl; TOP internet)
 - Via de lijst met veelgestelde vragen (FAQ) van rij scholen over

- de Aanpak Reserveringstermijnen
- Via een flyer van het CBR over de Aanpak Reserveringstermijnen
- Via informatiebijeenkomsten van het CBR
- Via informatiebijeenkomsten van de BOVAG
- Door middel van een digitale folder voor de rijkschool via TOP internet
- Door middel van een digitale folder voor de kandidaat via www.cbr.nl
- Door middel van de telefonische Klantenservice
- Via artikelen in Reflector, het maandblad voor de rijkschoolbranche
- Op andere wijze, nl:
- Ik ben niet geïnformeerd

19. Hieronder staat een aantal stellingen over informatievoorziening in het kader van de Aanpak Reserveringstermijnen. Wilt u voor elke stelling aangeven in hoeverre u het daarmee eens of oneens bent? Als u de vraag niet kunt beantwoorden, dan kunt u 'geen mening' aankruisen.

	helemaal mee oneens	mee oneens	niet mee eens / niet mee oneens	mee eens	helemaal mee eens	geen me- ning
[randomiseren]						
a. Het CBR heeft de rijkschoolhouders op tijd op de hoogte gesteld van de in te voeren maatregelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Het CBR heeft de maatregelen naar de rijkschoolhouders helder omschreven en begrijpelijk uitgelegd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Het CBR heeft de juiste middelen gebruikt om de rij scholen te informeren over de ingevoerde maatregelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Het CBR heeft de rij scholen voorzien van de juiste hoeveelheid (niet te weinig, niet te veel) informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. In hoeverre bent u het eens met de stelling dat er in 2010 over het algemeen binnen 7 weken een reservering voor een B-examen gemaakt kan worden?
- Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens / niet mee oneens → ga naar vraag 23
 - Mee eens → ga naar vraag 23
 - Helemaal mee eens → ga naar vraag 23

21. U hebt aangegeven dat u het niet eens bent met de stelling dat er in 2010 over het algemeen binnen 7 weken een reservering voor een B-examen gemaakt kan worden. Zou u zo vriendelijk willen zijn uw antwoord toe te lichten?
- <Open>

- | | | | | | | | |
|----|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| m. | was moeilijk aan mijn personeel uit te leggen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| n. | heeft geleid tot meer lessen tussen het moment van aanvragen en het examen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| o. | heeft geleid tot meer lessen voor herexamenkandidaten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| p. | heeft mijn slagingspercentage positief beïnvloed | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
25. **Cijfers van het CBR laten zien dat de reserveringstijd voor de eerste B-examens en de B-herexamens in 2010 binnen de gestelde normen (resp. 7 en 5 weken) blijft. In hoeverre bent u het ermee eens dat de huidige reserveringsregels ook in de toekomst garant staan voor stabiele en kortere reserveringstijden ?**
- Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens / niet mee oneens
 - Mee eens
 - Helemaal mee eens
26. **Als u tot slot nog een suggestie zou mogen doen om dereserveringsregels met betrekking tot het reserveren van B (her-)examens en toetsen te verbeteren, wat zou u daar dan nog graag aan gewijzigd of toegevoegd zien?**
- <Open>

Al uw antwoorden zijn in goede orde verwerkt.
Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 4: Resultaten enquête rijsscholen

Om rijsscholen de gelegenheid te geven hun mening te uiten over de aanpak reserveringstermijnen, heeft er van 1 en 25 november een enquête online gestaan. Deze enquête was bereikbaar via de TOP CBR website. De enquête kon per IP-adres eenmaal worden ingevuld. Om volgorde-effecten te vermijden werden de stellingen per respondent (binnen de hoofdstukken van de vragenlijst) in een willekeurige volgorde gepresenteerd.

Er zijn 509 bruikbare vragenlijsten ingevuld. De respons van dit onderzoek is lager dan bij de onderzoeken uit fase 1 (1089) en fase 2 (1063). Om de reden van de lage respons te achterhalen zijn er 35 willekeurige rijsscholen gebeld. Uit de belronde bleek dat in veel gevallen de link op TOP Internet niet was opgevangen: men gaat naar TOP met een doel bijvoorbeeld het reserveren van een examen en let dan niet speciaal op de nieuwsitems. Tweede reden was dat rijsschoolhouders ervoeren dat de problemen rondom het reserveren van B-examens en toetsen weer onder controle is. Om deze redenen zag men beperkte noodzaak om de enquête in te vullen of elkaar daartoe aan te sporen. De verdeling van de respons naar de omvang van de rijsschool op basis van het aantal 1e examens staat in de onderstaande figuur.

	Nov 2010		Fase 1	Fase 2	Populatie 2009
Klein (<= 50) ²²	299	58.7%	60.0%	69.0%	83.7%
Middelgroot (50-250)	170	33.4%	33.0%	27.0%	14.8%
Groot (> 250)	40	7.9%	7.0%	5.0%	1.5%
	509	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Figuur 23: omvang rijsscholen versus respondenten

De omvang van de rijsschool heeft in de huidige en de enquêtes uit fase 1 en fase 2 invloed op de resultaten. Toch is ervoor gekozen om in dit rapport de resultaten ongewogen weer te geven.

Algemene waardering reserveringsregels een 6

De algemene waardering voor de nieuwe reserveringsregels (reserveren op naam, 10% naamloos en de ruilmogelijkheden) is een 6.0 op een schaal van 1 tot 10. Bijna de helft (49%) geeft een 7 of hoger. De grootte van de rijsschool heeft effect op het gemiddelde: de kleine en middelgrote rijsscholen waarderen de nieuwe reserveringsregels met een 6; de grote rijsscholen waarderen de nieuwe reserveringsregels als onvoldoende (5).

	De reserveringsregels zijn			
	Totaal	Klein (<= 50)	Middelgroot (51-250)	Groot (> 250)
Nodig	63.2%	67.5%	57.8%	54.3%
Begrijpelijk	57.6%	57.9%	59.0%	48.6%
Goed uit te leggen	52.5%	56.1%	49.1%	40.0%
Rechtvaardig	50.1%	53.5%	46.6%	40.0%
Eerlijk	51.0%	52.8%	50.3%	40.0%
Toegerust op drukte in het hoogseizoen	44.5%	47.2%	40.4%	42.9%
Gebruiksvriendelijk	45.4%	44.6%	48.4%	37.1%
Ingewikkeld (*)	26.8%	24.0%	28.6%	40.0%
Toekomstvast	39.4%	41.0%	39.1%	28.6%

²² Grootte van de rijsschool gebaseerd op aantal eerste B-examens

Flexibel	23.1%	26.2%	21.1%	8.6%
----------	-------	-------	-------	------

*Negatieve stelling

Figuur 24: Waardering deelaspecten reserveringsregels

Ongeveer tweederde van de rijsscholen vindt de nieuwe reserveringsregels nodig. Meer dan de helft van de rijsscholen vindt de nieuwe reserveringsregel begrijpelijk, goed uit te leggen, rechtvaardig en eerlijk. Minder dan de helft van de rijsscholen vindt de nieuwe reserveringsregels toegerust op drukte (in het hoogseizoen), gebruiksvriendelijk en toekomstvast. Slechts een kwart vindt de nieuwe reserveringsregels flexibel, en voor de grotere rijsscholen geldt dat nog in sterkere mate. Tenslotte vindt 25% van de rijsscholen de nieuwe reserveringssysteem ingewikkeld.

Effecten van de huidige reserveringssysteem

Op de vraag in hoeverre men het eens is met de stelling dat er in 2010 over het algemeen binnen de normtijd (7 weken B-examen; 5 weken B-herexamen) kan worden gereserveerd oordeelt men behoorlijk positief. Driekwart van de rijsscholen is van mening dat er binnen de norm een 1^o B-examen kan worden gereserveerd. Over het binnen de norm reserveren van een B-herexamen is men gemiddeld iets minder positief.

	<i>Totaal</i>	<i>Klein</i> (≤ 50)	<i>Middelgroot</i> (51-250)	<i>Groot</i> (> 250)
Binnen 7 weken reservering B-examen	73.3%	75.4%	73.6%	55.9%
Binnen 5 weken reservering B-herexamen	66.9%	69.9%	67.6%	41.2%

Figuur 25: Reserveren binnen de norm

Gevraagd naar een inschatting van de waardering over de reserveringstermijn van hun kandidaten, geeft 60.8% tevreden; ook hier zijn kleine rijsscholen duidelijk positiever dan de middelgrote en grote rijsscholen (66.1%; 54.0% en 51.4%).

Daarnaast is ook nog gevraagd naar de mening van de rijsschoolhouders over de ontwikkeling van de reserveringstermijnen door de invoering van de nieuwe reserveringsregels zijn de reserveringstermijnen ten opzichte van 2008, eerst in het algemeen, en daarna in het bijzonder voor het hoogseizoen.

	<i>Totaal</i>	<i>Klein</i> (≤ 50)	<i>Middelgroot</i> (51-250)	<i>Groot</i> (> 250)
De reserveringstermijnen zijn ten opzichte van 2008 korter geworden				
Algemeen	61.8%	66.0%	58.8%	42.9%
Hoogseizoen	53.9%	58.1%	50.3%	28.2%
De reserveringstermijnen zijn ten opzichte van 2008 langer geworden				
Algemeen	12.3%	9.7%	14.4%	22.9%
Hoogseizoen	10.7%	9.1%	10.1%	26.5%

Figuur 26: Reserveringstermijnen 2010 ten opzichte van 2008

Naast de inschatting van de reserveringstermijnen is ook gevraagd naar andere gevolgen van de reserveringsregels.

<i>Het invoeren van de huidige reserveringsregels</i>				
	Totaal	Klein (≤ 50)	Middelgroot (51-250)	Groot (> 250)
Heeft gezorgd voor kortere reserveringstermijnen	58.3%	65.1%	52.7%	32.4%
Heeft geleid tot eerlijkere kansen op een examenplaats voor alle rijsscholen	58.1%	60.7%	54.1%	55.9%
Heeft voor mij tot minder flexibiliteit geleid	53.9%	46.8%	60.1%	79.4%
Heeft geleid tot een efficiënt manier van het reserveren van examens en toetsen	46.1%	48.8%	45.3%	29.4%
Heeft ingrijpende gevolgen voor mijn manier van werken bij het reserveren van examens en toetsen	45.6%	39.3%	52.0%	64.7%
Leidt tot meer administratie bij het reserveren van examens en toetsen	44.2%	39.7%	48.6%	58.8%
Heeft ertoe geleid dat het reserveren meer tijd kost	44.9%	38.9%	51.4%	61.8%
Heeft het reserveren van examens en toetsen makkelijker gemaakt	36.4%	40.5%	33.1%	20.6%
Heeft ertoe geleid dat reserveren van examens voor de kandidaten duidelijker is geworden	34.3%	38.9%	29.7%	20.6%
Geeft mij meer grip op planning van mijn kandidaten	33.9%	37.3%	33.1%	11.8%
Was moeilijk aan mijn kandidaten uit te leggen	28.8%	23.4%	31.8%	55.9%
Heeft geleid tot meer lessen voor herexamenkandidaten	22.1%	21.8%	23.6%	17.6%
Heeft geleid tot meer lessen tussen het moment van aanvragen tot het examen	19.4%	17.5%	21.6%	23.5%
Was moeilijk aan mijn personeel uit te leggen	13.8%	6.0%	20.9%	41.2%
Heeft mijn slagingspercentage positief beïnvloed	8.1%	9.1%	7.4%	2.9%

Figuur 27: Effecten invoering reserveringsregels

Bijna tweederde van de rijsscholen vindt dat de aanpak ook daadwerkelijk heeft geleid tot kortere reserveringstermijnen, al varieert deze perceptie wel met de grootte van de rijsschool. Een grote meerderheid vindt ook dat de aanpak heeft geleid tot eerlijker kansen, en daar zijn zowel de kleine als de grotere rijsscholen het over eens. Zoals te verwachten was vindt bijna de helft van de rijsscholen dat de aanpak heeft geleid tot minder flexibiliteit. En ook hierin speelt de omvang van de rijsschool een belangrijke rol: de grote rijsscholen hebben meer flexibiliteit ingeleverd dan de kleinere. Ongeveer één op de vijf rijsscholen van mening is dat de invoering heeft geleid tot meer lessen voor het (her-) examen.

Totstandkoming Reserveringssysteem

Na het oplopen van de reserveringstermijnen heeft het CBR in overleg met de landelijke organisaties voor rij scholen de Aanpak Reserveringstermijnen opgesteld, waarin werd afgesproken hoe dit probleem structureel kon worden aangepakt. De onderstaande aspecten gaan over de totstandkoming van deze aanpak.

	<i>Totaal</i>	<i>Klein</i> (≤ 50)	<i>Middelgroot</i> (51-250)	<i>Groot</i> (> 250)
% (helemaal) mee eens				
In de aanpak zijn de juiste maatregelen genomen	56.6%	60.2%	53.3%	44.1%
Er is terecht vastgesteld dat het op grote schaal naamloos reserveren het grootste probleem was	63.4%	70.7%	54.6%	47.1%
Met de nieuwe reserveringsregels wordt de bestaande examencapaciteit beter benut	58.2%	61.0%	55.9%	47.1%
Men had kunnen volstaan met het reserveren op naam	46.7%	51.4%	41.4%	35.3%
Er is daadwerkelijk iets gedaan met tussentijdse verbeter suggesties van de rij scholen	44.0%	48.3%	41.4%	23.5%
Bij de totstandkoming van de reserveringsregels is voldoende rekening gehouden met het belang van kleine rij scholen	44.5%	47.5%	41.4%	33.5%
Door de 10% regeling en de ruilmogelijkheden is er enige flexibiliteit toegevoegd	45.6%	45.6%	49.3%	29.4%
Bij de totstandkoming van de reserveringsregels is voldoende rekening gehouden met het belang van grote rij scholen	40.7%	41.7%	42.1%	26.5%
Men had kunnen volstaan met het inzetten van meer examencapaciteit	33.5%	31.7%	36.2%	35.3%
In het convenant zijn de kleinere rij scholen voldoende vertegenwoordigd.	27.6%	26.3%	29.6%	29.4%
Er is snel genoeg gereageerd op signalen uit de markt	22.9%	25.1%	21.7%	11.8%
Het CBR heeft in het hoogseizoen van 2010 voldoende examencapaciteit beschikbaar gesteld	66.3%	71.8%	58.6%	58.8%

Figuur 28: Totstandkoming aanpak reserveringstermijnen

Tweederde van de rij scholen vindt dat het naamloos reserveren het probleem was bij het uit de hand lopen van de reserveringstermijnen en dat er in het hoogseizoen van 2010 voldoende capaciteit in ingezet. Een ruime meerderheid van de rij scholen vindt ook dat de beschikbare examencapaciteit beter wordt benut. Eénderde van de rij scholen vindt dat het toevoegen van meer examencapaciteit had volstaan. Slechts één op de vier rij scholen vindt dat er snel genoeg is gereageerd.

Communicatie over de Aanpak Reserveringstermijnen

De algemene waardering over de communicatie over de Aanpak Reserveringstermijnen is een 6.4 (op een 10 punt schaal). Ruim de helft geeft een 7 of hoger. Ook hier heeft de grootte van de rijschool effect op het gemiddelde: de kleine rijscholen geven een iets hoger cijfer, een 6.6 ten opzichte van een 6 door grote rijscholen. De oordelen over de diverse aspecten met betrekking tot de inhoud van de communicatie over de Aanpak Reserveringstermijnen staan in *Figuur 29*.

	Totaal	Klein	Middelgroot	Groot
'% (helemaal) mee eens'		(<= 50)	(51-250)	(> 250)
Tijdig	69.9%	73.0%	66.4%	61.8%
Juiste middelen	68.8%	71.1%	65.8%	61.8%
Juiste hoeveelheid	59.7%	62.5%	58.4%	44.1%
Helder & begrijpelijk	58.1%	61.3%	56.4%	41.2%

Figuur 29: Waardering communicatie

Het merendeel van de rijscholen heeft de informatie over de Aanpak Reserveringstermijnen van het internet (TOP internet), uit de nieuwsbrief (Reflector) en uit het bezoeken van informatiebijeenkomsten.

	Totaal	Klein	Middelgroot	Groot
		(<= 50)	(51-250)	(> 250)
Internet (TOP internet, www.cbr.nl)	87.1%	85.6%	90.7%	82.4%
Reflector	60.0%	65.4%	56.3%	35.3%
Informatiebijeenkomsten CBR	53.4%	55.6%	47.7%	61.8%
Flyer CBR over aanpak	29.9%	32.3%	27.2%	23.5%
Digitale folder voor de rijschool	26.5%	30.0%	20.5%	26.5%

Figuur 30: Informatiebronnen

Robuust en toekomstvast

Uit het antwoord op de vraag in hoeverre men het eens is met de stelling dat de huidige reserveringsregels ook in de toekomst garant staan voor stabiele en korte reserveringstermijnen blijkt enige twijfel.

<i>De huidige reserveringsregels staan ook in de toekomst garant voor</i>				
	Totaal	Klein	Middelgroot	Groot
% (helemaal) mee eens		(<= 50)	(51-250)	(> 250)
Stabiele en korte reserveringstermijnen	47.5%	51.2%	46.6%	23.5%

Figuur 31: Toekomstvast

Waardeling TOP Internet website

In de enquête is gevraagd naar de waardering van de Top CBR. Dit is de website waarmee rijscholen examens reserveren. Voor veel rijscholen is de TOP Internet website het belangrijkste contactmedium met de CBR en als zodanig ook de belichaming van de nieuwe reserveringsregels. Er is in de enquête als eerste naar de waardering van de Top website gevraagd om onderscheid te maken in de mening over de regels en het gebruik van de website. De algemene waardering van de TOP website is een 6.7 (op een schaal van 1 tot 10); 61% geeft een cijfer 7 of hoger. De grootte van de rijschool heeft enig effect op het gemiddelde: de kleine rijscholen waarderen de TOP Internet website met een 6.8, de middelgrote rijscholen met een 6.6 en de grote rijscholen met een 6.3. Opvallend is de score voor het toegerust zijn op piekbelasting: slechts 33% van de rijscholen is ervan overtuigd dat het TOP Internet goed is toegerust op piekbelasting.

<i>De website TOP CBR</i>				
	Totaal	Klein	Middelgroot	Groot
		(≤ 50)	(51-250)	(> 250)
% (helemaal) mee eens				
Goed beschikbaar	70.3%	76.3%	67.9%	35.9%
Betrouwbaar	69.7%	73.9%	66.1%	53.8%
Wijzigingen worden direct doorgevoerd	70.9%	70.1%	72.6%	69.2%
Eenvoudig te bedienen	63.5%	61.5%	66.7%	64.1%
Reageert snel op mijn invoer	55.2%	63.9%	47.6%	23.1%
Gebruiksvriendelijk	58.8%	58.8%	60.1%	53.8%
Omslachtig in gebruik (*)	28.7%	27.1%	32.7%	23.1%
Toegerust op piekbelasting	32.9%	35.7%	29.8%	25.6%
Het reserveren van een examen kost veel tijd (*)	32.1%	26.1%	37.5%	53.8%

*Negatieve stelling

Figuur 32: Waardering TOP CBR

Bijlage 5: Overzicht reserveringstermijnen week 39 t/m week 48 2010

Periode week 39 t/m week 48 2010



Overzicht gemiddelde reserveringstermijn

Parameters

Categorie : 1^e examens + TTT personenauto
Uitvoering : normaal
Peildatum : 06 - 12 - 2010

Aantal locaties met reserveringstermijn langer dan 7 weken : 0

De reserveringstermijn is het aantal weken vanaf de huidige week tot de eerste week met minimaal nog 5% beschikbare examens.

Gebied	Locatie naam	%	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Drenthe	Assen (Overcingellaan 13)	0,85	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
	Emmen (Nijbracht 112)	0,64	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
	Hoogeveen (Grote Beer 16)	0,65	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
	Meppel (Marktstraat 43)	0,47	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Flevoland	Emmeloord (Boslaan 30)	1,03	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
	Harderwijk (Tesselschadelaan 1)	1,25	3	4	4	3	2	1	2	1	1	3
Friesland	Heerenveen (Schans 65)	1,04	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1
	Leeuwarden (Orionweg 49)	1,87	4	5	4	3	1	2	3	3	2	1
	Sneek (Smidsstraat 6)	0,52	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3
Gelderland	Apeldoorn (Wilmersdorf 1)	1,09	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2
	Arnhem (Hazenkamp 10)	2,62	4	5	4	3	3	2	2	2	5	3
	Doetinchem (Kruisbergseweg 172)	0,94	3	3	3	3	2	1	1	1	4	3
	Lichtenvoorde (Zieuwentseweg 1)	0,60	4	4	2	2	1	2	1	1	1	4
	Nijmegen (Energieweg 63)	2,42	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3
	Tiel (Hoog Kellenseweg 7)	1,52	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3
Groningen	Zutphen (Bronbergen 25)	0,46	3	1	3	2	2	1	2	1	4	3
	Groningen (Protonstraat 3)	2,12	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1
	Winschoten (Johan Modestraat 6)	1,03	3	6	3	2	2	2	3	3	2	1
Limburg	Heerlen (Oud Valkenhuizerstraat 2-4)	1,23	3	4	4	2	1	2	1	2	1	3
	Horn Limburg (Rijksweg 7B)	0,74	2	4	3	1	1	3	3	3	3	4
	Maastricht (Stadionplein 12)	0,82	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3
	Sittard (Milaanstraat 120)	0,53	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3
Noord-Brabant	Venlo (Antoniusplein 2)	1,16	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
	Weert (Vrakkerveld 2)	0,46	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4
	'S-Hertogenbosch (Victorialaan 21)	2,77	2	2	4	3	1	4	3	3	2	3
	Bergen Op Zoom (Gagelboslaan 162)	0,76	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3
	Berkel-Enschot (Bosscheweg 11)	1,95	2	3	4	2	2	1	3	3	3	3
	Breda (Galderseweg 55)	2,06	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
	Eindhoven (Hoevenweg 20)	2,42	3	4	4	3	2	1	3	3	4	2
Noord-Holland	Mierlo (Heuvel 2)	1,41	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5
	Roosendaal (De Stok 12)	1,07	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
	Alkmaar (Olympiaweg 28)	1,75	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
	Amsterdam (Naritaweg 150)	6,30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	Bussum (Roodborstlaan 30)	2,24	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3
	Den Helder (Marsdiepstraat 2)	0,78	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
	Haarlem (Kleverlaan 202)	2,31	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4
Overijssel	Hoorl (Holenweg 4)	1,33	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3
	Zaandam (Kuilpad 1)	1,71	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1
	Almelo (Bedrijvenpark Twente 305)	1,17	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2
	Enschede (Transportcentrum 3A)	2,02	4	5	4	4	2	3	3	3	3	2
	Schalkhaar (Lindeboomsweg 1)	0,75	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1
Utrecht	Zwolle (Van Wevelinkhovenstraat 105)	1,65	5	4	4	4	2	1	2	1	2	2
	Leusden (Fokkerstraat 21)	2,50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
	Utrecht (Mississippi-dreef 151Pilot)	4,89	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
Zeeland	Goes (Verrijn Stuartweg 18)	0,74	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2
	Middelburg (Kruitmolenlaan 129)	0,63	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
	Terneuzen (Churchilllaan 700A)	0,51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Zuid-Holland	Barendrecht (Zwaalweg 1)	2,79	4	6	4	3	1	3	4	4	4	3
	Dordrecht (Egstraat 4)	1,69	3	6	3	2	2	3	3	3	4	3
	Gouda (Burg van Reenensingel 125)	1,69	4	6	3	2	1	1	2	2	1	4
	Leiden (Smaragdlaan 99A)	2,97	3	4	2	2	1	3	3	3	3	4
	Rijswijk Zh (Lange Kleiweg 30)	6,64	4	6	4	3	3	5	4	5	5	4
	Rotterdam (A van Stolkweg 31)	4,33	4	7	4	3	2	3	4	4	5	4
	Schelluinen (Sportlaan 1)	0,95	3	5	3	3	3	2	1	2	3	3
Spijkensisse (Groene Kruisweg 21)	1,04	4	5	3	4	2	1	1	2	2	4	

Periode week 39 t/m 48 2010



Overzicht gemiddelde reserveringstermijn

Parameters

Categorie : herexamens personenauto
Uitvoering : normaal
Peildatum : 06 - 12 - 2010

Aantal locaties met reserveringstermijn langer dan 5 weken : 0

De reserveringstermijn is het aantal weken vanaf de huidige week tot de eerste week met minimaal nog 5% beschikbare examens.

Gebied	Locatie naam	%	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Drenthe	Assen (Overcingellaan 13)	0,85	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
	Emmen (Nijbracht 112)	0,64	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
	Hoogeveen (Grote Beer 16)	0,65	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
	Meppel (Marktstraat 43)	0,47	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Flevoland	Emmeloord (Boslaan 30)	1,03	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3
	Harderwijk (Tesselschadelaan 1)	1,25	3	4	3	2	1	1	2	1	1	2
Friesland	Heerenveen (Schans 65)	1,04	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1
	Leeuwarden (Orionweg 49)	1,87	4	4	3	3	1	2	3	3	2	1
Gelderland	Sneek (Sniidsstraat 6)	0,52	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3
	Apeldoorn (Wilmersdorf 1)	1,09	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2
	Arnhem (Hazenkamp 10)	2,62	4	4	4	3	2	2	1	1	4	3
	Doetinchem (Kruisbergseweg 172)	0,94	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3
	Lichtenvoorde (Zieuentseweg 1)	0,60	3	3	2	2	1	2	1	1	1	4
	Nijmegen (Energieweg 63)	2,42	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3
Groningen	Tiel (Hoog Kellenseweg 7)	1,52	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3
	Zutphen (Bronsbergen 25)	0,46	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3
	Groningen (Protonstraat 3)	2,12	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1
	Winschoten (Johan Modestraat 6)	1,03	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2
Limburg	Heerlen (Oud Valkenhuizerstraat 2-4)	1,23	3	3	4	2	1	1	1	1	1	3
	Horn Limburg (Rijksweg 7B)	0,74	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4
	Maastricht (Stadionplein 12)	0,82	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3
	Sittard (Milaanstraat 120)	0,53	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2
Noord-Brabant	Venlo (Antoniusplein 2)	1,16	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3
	Weert (Vrakkerveld 2)	0,46	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4
	'S-Hertogenbosch (Victorialaan 21)	2,77	2	1	4	2	1	3	2	2	2	1
	Bergen Op Zoom (Gagelboslaan 162)	0,76	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3
	Berkel-Enschot (Bosscheweg 11)	1,95	2	2	4	2	1	1	3	3	3	2
	Breda (Galderseweg 55)	2,06	3	5	4	3	2	2	3	3	3	3
Noord-Holland	Eindhoven (Hoevenweg 20)	2,42	3	3	4	3	2	1	2	2	1	2
	Mierlo (Heuvel 2)	1,41	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4
	Roosendaal (De Stok 12)	1,07	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2
	Alkmaar (Olympiaweg 28)	1,75	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
	Amsterdam (Naritaweg 150)	6,30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	Bussum (Roodborstlaan 30)	2,24	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3
Overijssel	Den Helder (Marsdiepstraat 2)	0,78	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
	Haarlem (Kleverlaan 202)	2,31	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
	Hoorndrecht (Holenweg 4)	1,33	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3
	Zaandam (Kuilpad 1)	1,71	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1
Utrecht	Almelo (Bedrijvenpark Twente 305)	1,17	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
	Enschede (Transportcentrum 3A)	2,02	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2
	Schalkhaar (Lindeboomsweg 1)	0,75	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Zeeland	Zwolle (Van Wevelinkhovenstraat 105)	1,65	4	5	4	3	2	1	2	1	2	1
	Leusden (Fokkerstraat 21)	2,50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Zuid-Holland	Utrecht (Mississippidreef 151Pilot)	4,89	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3
	Goes (Verrijn Stuartweg 18)	0,74	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2
	Middelburg (Kruitmolenlaan 129)	0,63	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
	Terneuzen (Churchillaan 700A)	0,51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Zuid-Holland	Barendrecht (Zwaalweg 1)	2,79	4	5	4	3	1	4	3	4	3	3
	Dordrecht (Egstraat 4)	1,69	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
	Gouda (Burg van Reenensingel 125)	1,69	4	4	3	2	1	1	2	1	1	3
	Leiden (Smaragdlaan 99A)	2,97	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3
	Rijswijk Zh (Lange Kleiweg 30)	6,64	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4
	Rotterdam (A van Stolkweg 31)	4,33	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4
	Schelluinen (Sportlaan 1)	0,95	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3
	Spijkenisse (Groene Kruisweg 21)	1,04	4	4	3	4	2	1	1	2	2	4