Sir Winston Churchilllaan 297
Postbus 5301
2280 HH Rijswijk ZH
Tel 088 227 77 00
www.cbr.nl

Minister van Infrastructuur en Waterstaat,
mevrouw drs. C. van Nieuwenhuizen-Wijbenga
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
-	CDS20180107/PDE/PVE	19 juni 2018

Onderwerp: kpi's

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

Graag informeren wij u, conform afspraak met uw ministerie, over de gevolgen van de sterk groeiende vraag naar rijexamens en de mitigerende maatregelen die het CBR treft en, aanvullend, voorstelt om aan deze marktvraag te gaan voldoen, zonder in te boeten op de kwaliteit van de examinering. Ons doel is om zo snel mogelijk weer alle kandidaten te examineren binnen de (niet wettelijke) reserveringstermijnen (ook de 'wachttijden' genoemd) voor praktijkexamens die met u en met de branche zijn afgesproken. Echter, de doorrekening van al deze mogelijke maatregelen voor de korte en middellangere termijn die u in de bijlage aantreft, laat nu zien dat de reserveringstermijnen in ieder geval tot het najaar 2019 onder druk zullen blijven staan.

Ook informeren we u in deze brief over het effect van –voornamelijk- deze groeiende vraag op de behandeltermijnen bij de beoordelingen op rijgeschiktheid. Daarbij delen wij de zorg die de Nationale Ombudsman uit in zijn u bekende brief d.d. 8 juni aan ons over deze te lange behandeltermijnen van het CBR. Ook hier verwachten we dat de termijnen tot najaar 2019 onder druk blijven staan.

In deze brief lichten we voor beiden, de praktijkexamens en de beoordelingen op rijgeschiktheid, het ontstane vraagstuk, de oorzaken, de reeds genomen en door ons voorgestelde maatregelen op hoofdlijnen toe. Deze zijn verder in detail toegelicht in de twee bijlagen.

1. Praktijkexamens

In de kern is er ten gevolge van de sterke economische groei op dit moment een te grote mismatch tussen vraag en aanbod bij onze praktijkexamens. Door deze groei stijgt de vraag naar examens over alle categorieën al enkele jaren sterk. Bij de theorie-examens zijn wij prima in staat om deze groeiende vraag op te vangen. De reserveringstermijnen hiervoor zijn op orde en zullen dat blijven omdat wij hier flexibel op de marktvraag in kunnen spelen.

Bij de praktijkexamens groeit het CBR dit jaar naar een groot aantal van 735.000 praktijkexamens, zo'n 85.000 meer dan in 2014 (17%).

corp · 403 · 1017

Deze groei is bij de beroepsexamens, zoals voor bus, vrachtauto, taxi en trekker, grillig en veel sterker dan verwacht. Hij varieert jaarlijks, van 26% groei in 2016, 20% in 2017 en (naar verwachting) 10% in 2018. Prognoses zijn minder goed te maken door een aantal factoren zoals de hoogconjunctuur, arbeidsmarktontwikkelingen en subsidieregelingen (dit betreft bijvoorbeeld zogeheten sectorplannen, mede gefinancierd door het ministerie van SZW).
De benodigde uitbreiding van de examencapaciteit voor deze beroepsexamens blijkt sinds 2017 erg moeilijk te realiseren vanwege krapte op de arbeidsmarkt en de lange opleidingstijd van examinatoren. De sterk groeiende marktvraag is en wordt daarom zoveel mogelijk opgevangen met vrijwillig overwerk en door de inzet van examinatoren vanuit de divisie voor personenauto's en motor. Dit heeft niet kunnen verhelpen dat de reserveringstermijnen langer zijn dan afgesproken. De termijnen verschillen (bij alle praktijkexamens) qua frequentie en mate per soort examen, per examenlocatie (54 eigen locaties en 200 externe locaties) en per week.

Voor de praktijkexamens personenauto B(E) en motor A(M) zijn wij niet verrast door de groei. Deze marktvraag is goed te voorspellen en ons prognosemodel voorspelt deze dan ook bewezen betrouwbaar voor een bepaald jaar. Voor 2018 is de groei slechts 0,9% hoger dan verwacht. Deze geringe afwijking wordt veroorzaakt doordat kandidaten meer gebruik zijn gaan maken van de tussentijdse toets (het extra toets-moment voorafgaand aan het examen), wat vanuit het oogpunt van kwaliteit een goede zaak is. Daarnaast wil een groter aandeel jongeren direct na hun 18e examen doen, wat waarschijnlijk het effect is van de verbetering van de economische situatie.
Het realiseren van de examencapaciteit die we nodig hebben om deze geprognosticeerde groei op te vangen blijkt echter ook hier moeilijk door een aantal factoren:

- In 2017 zijn de geplande 60 nieuwe examinatoren geworven, maar was de uitval tijdens de interne vakopleiding onverhoopt hoger dan voorheen (30% in plaats van 20%). Aanscherping van de selectieprocedure sindsdien, zorgt in 2018 merkbaar tot verlaging van dit percentage.
- Sinds 2018 is het effect van de krapte op de arbeidsmarkt ook hier merkbaar. De geplande opleidingsklassen voor examinatoren kunnen niet meer voldoende worden gevuld. Daarom is zorgvuldig gekeken naar aanpassing van de criteria, waardoor het potentieel aan gekwalificeerde kandidaten recent is vergroot (zoals middels werving van parttimers).
- Een deel van de examinatoren is en wordt nog ingezet bij de beroepsexamens (8 fte) en zal via interne werving bij rijtesten (5 fte) worden ingezet, vanwege de schaarste daar.
- Het ziekteverzuim daalde tot medio 2017, maar vertoont sindsdien onverhoopt een stijgende lijn. Het gaat hier vooral om langdurig verzuim, door een diversiteit aan oorzaken. De categorie 'psychisch' en 'bewegingsapparaat' vormen het grootste aandeel hierin.

Normaliter is de genoemde geringe afwijking van 0,9% extra groei door onze flexibele capaciteit, het vrijwillig overwerk, op te vangen. In combinatie met de stijgende marktvraag en de hier boven genoemde factoren is dat echter voor deze categorie examens ook niet langer realiteit en worden de afgesproken reserveringstermijnen overschreden.

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

corp · 494 · 0416

Voor dit resterende knelpunt van 22.500 praktijkexamens stellen we een aantal aanvullende mitigerende maatregelen voor. Deze maatregelen laten zich langs twee lijnen beschrijven:

1. Aanbod: vergroten van de capaciteit
2. Vraagsturing: schaarste verdeling en het bevorderen van goed opgeleide kandidaten

Maatregelen vergroten capaciteit

Ten eerste is het cruciaal dat het CBR een groot aantal nieuwe examinatoren aanneemt en opleidt om de capaciteit uit te breiden. Dat lukt op dit moment vanwege krapte op de arbeidsmarkt onvoldoende. De interne opleiding van het CBR zal medio 2018 gecertificeerd worden op het voorgeschreven MBO 4 opleidingsniveau voor examinator. Daardoor wordt de doelgroep voor werving verbreed, omdat het instroomniveau vanaf dan lager mag zijn (de entree-eis was MBO 4 diploma, recent verlaagd naar MBO 3 diploma met MBO 4 werk- en denkniveau). Dit maakt dat we een hogere wervingsdoelstelling van zo'n 112 examinatoren voor 2018 realistisch achten en hiervoor in de zomer, anders dan gebruikelijk, doorgaan met opleiden. Door de lange opleidingstijd zal het effect hiervan echter in 2018 beperkt zijn (1500 examens extra) en vooral vanaf 2019 impact hebben.
De demografische ontwikkeling maakt dat de geprognosticeerde vraag naar examens vanaf 2020 zal dalen. De nu geplande uitbreiding van examinatoren zal door de komende uitstroom van examinatoren vanwege pensionering ook dan nodig zijn.

Ten tweede willen we de beroepsexamens zoveel mogelijk faciliteren door het (verder) verschuiven van examencapaciteit. Dit betekent dat onze divisie Rijvaardigheid nog meer capaciteit zal detacheren naar de divisie CCV (5 fte bovenop de huidige 8 fte), ten koste van de eigen capaciteit voor examens van vooral personenauto en motor. Hiermee zetten we vanaf nu alle gekwalificeerde capaciteit die beschikbaar is in voor de beroepsexamens, waardoor we daar de termijnen weliswaar verkorten (met circa 1 week), maar helaas nog niet binnen de afgesproken termijn kunnen brengen.
Een stap verder zou zijn om nog meer prioritering in examencategorieën of markten aan te brengen, bijvoorbeeld gerelateerd aan een verschil in economische impact. Daarvoor is overleg gestart met de diverse opdracht gevende beleidsdirecties binnen uw ministerie.
Het verlagen van het ziekteverzuim, dat sinds 2017 hoger is dan verwacht, is ook een belangrijke factor. Samen met onze ARBO-dienst hebben we het arsenaal aan instrumenten gereed, en is ons management er extra op gefocust. In het tweede kwartaal van 2018 is de trend gebroken en daalt het percentage. We doen er alles aan om dit nog verder om te buigen en de dalende trend vast te houden. Daarbij houden we in de gaten of het vrijwillige overwerk nog steeds niet leidt tot ziekteverzuim.

Met de vakbonden is er na bijna 2 jaar onderhandelen een akkoord bereikt voor een nieuwe cao. Belangrijk onderdeel daarvan is het verminderen van het aantal extra verlofdagen voor werknemers boven de 58 jaar. Dit zal een extra capaciteit opleveren vanaf 2019, in de vorm van circa drieduizend extra examens per jaar.

Gegeven het seizoen patroon van de marktvraag zijn, zonder structurele flexibele capaciteit, overschrijdingen van de KPI's vanaf het voorjaar en doorlopend tot de zomer nauwelijks uit te sluiten. Daarom gaan we opnieuw bezien hoe we meer flexibele capaciteit (5%) structureel beschikbaar kunnen krijgen, inclusief de mogelijke financiële consequenties.

Maatregelen vraagsturing

Een nieuwe oplossingsrichting is vraagsturing. Ten eerste is er voor de beroepsexamens overleg met de branche over een gelijkmatige verdeling van de schaarse capaciteit. Sinds het derde kwartaal 2018 is de maatregel genomen dat alle opleiders vooraf aangeven welke vraag zij voor volgende periodes hebben, zodat de capaciteit op basis daarvan en van de historie gelijkmatig wordt verdeeld.

corp • 404 • 0416

Ten tweede is een daling van het aanhoudend grote aantal (her)examens - ook al constateren we een lichte stijging in de slagingspercentages over de afgelopen jaren naar nu 50%- een belangrijk vraagstuk bij de B-examens. We zien grote verschillen in slagingspercentages tussen rijscholen. Onze examinatoren worden geconfronteerd met (zeer) slecht voorbereide kandidaten. Als meer kandidaten goed voorbereid op examen zouden komen, stijgt het slagingspercentage verder en daalt logischerwijs het aantal herexamens. Ter illustratie: een stijging van het slagingspercentage met 5% bij de B praktijkexamens is voldoende om de reserveringstermijnen B ruim binnen de norm te brengen.

Belangrijke stappen om kandidaten beter voor te lichten zijn de voortzetting van de succesvolle social media campagne die wij sinds oktober 2017 samen met de branche voeren en onze vernieuwde website met rijschoolzoeker die voor de zomer beschikbaar is. Daardoor kunnen kandidaten zich op een laagdrempelige manier nog beter voorbereiden op het halen van het rijbewijs, waardoor wij hopen dat zij betere keuzes voor de rijopleiding gaan maken en het slagingspercentage stijgt.

Daarnaast willen we een halt toeroepen aan slecht voorbereide kandidaten die te snel op (her)examen komen. Deze kandidaten (en rijscholen) maken onnodig gebruik van onze schaarse examencapaciteit. Op 'gevaarzetting' breken op dit moment examinatoren conform onze wettelijke bevoegdheid zo'n 130 examens per maand af. Een groter aantal examens komt daar voor in aanmerking gelet op de slechte voorbereiding van de kandidaat. Na een zorgvuldige implementatie in het najaar, gaan we onze wettelijke bevoegdheid om het examen af te breken strikter toepassen. Om herhaling te voorkomen voeren wij bovendien in dat kandidaten waarbij het examen is afgebroken, pas na 6 weken weer een herexamen kunnen afleggen (ten opzichte van ten minste 2 weken op dit moment). Dit heeft naar verwachting vooral een preventieve werking.

2. Rijgeschiktheid

Om veilig aan het verkeer te kunnen deelnemen moeten bestuurders niet alleen voldoende vaardig maar ook medisch geschikt zijn. Iedereen die voor het eerst zijn rijbewijs haalt is daarom verplicht een gezondheidsverklaring in te dienen voor het examen. Daarnaast bestaan er verplichte keuringen voor beroepschauffeurs en 75 plussers. Ook als de medische situatie zodanig is veranderd dat dit risico's voor de verkeersveiligheid met zich meebrengt worden mensen geacht dit te melden via een gezondheidsverklaring. Daarnaast doet de politie meldingen op basis van een vermoeden van alcohol en/of drugsmisbruik en ongewenst rijgedrag (vorderingen genoemd).

Voor dit jaar verwachten we 8,4% meer gezondheidsverklaringen dan in 2017 en stijgt het volume naar 651.000 aanvragen. Economische en demografische factoren liggen hieraan ten grondslag. Om deze groeiende vraag naar medische beoordelingen aan te kunnen, in een periode waarin wij ingrijpende vernieuwingen doorvoeren en reorganiseren, hebben we verschillende maatregelen genomen en nemen wij ook nieuwe maatregelen. Helaas is de verwachting dat onze afgesproken behandeltermijnen voor het medisch proces in ieder geval tot najaar 2019 onder druk zullen staan.

Naast de verhoogde instroom is de vernieuwing van de dienstverlening en de reorganisatie van de divisie Rijgeschiktheid hierbij een belangrijke factor. Sinds april 2016 geven we uitvoering aan een ingrijpend veranderprogramma 'Rijgeschiktheid aan het Stuur'. Belangrijke basis hiervoor is een vernieuwd digitaal klantportaal (gereed), een artsenportaal en een nieuw informatiesysteem voor steeds meer automatisch afhandelen van alle gevraagde beoordelingen op rijgeschiktheid (in 2018). Deze veranderopgave die Rijgeschiktheid heeft is groot maar noodzakelijk om een voorspelbare klantgerichte dienstverlener te zijn die structureel hoge kwaliteit levert en kostendekkend werkt. De bijbehorende reorganisatie heeft echter forse impact op de mensen, structuur, systemen en cultuur van de divisie en kost productiviteit. Omdat de reorganisatie plaatsvindt terwijl de dienstverlening doorgaat zien we dat een deel van onze klanten last ondervindt van de veranderingen.

corp • 404 • 0416

Medisch

De processen voor mensen die een gezondheidsverklaring indienen gaan van eenvoudig naar zeer complex. Ruim 50% van de burgers die een gezondheidsverklaring indient, heeft geen aandoening en kan per omgaande medisch geschikt worden verklaard. Het nemen van het besluit gaat daarbij nu al automatisch per direct, of een medewerker beoordeelt de aanvraag en kan zonder verwijzing een besluit nemen. Het proces wordt complex en langdurig als er één of meerdere verwijzingen nodig zijn. Ook een rijtest kan onderdeel uitmaken van dit medisch proces. Daarbij heeft het CBR niet op alle facetten van het proces de volledige regie. Zo ligt bij sommige stappen het initiatief bij de klant of de specialist. Wij adviseren klanten daarom altijd al om minimaal 4 maanden voor het behalen of verlengen van het rijbewijs te starten met de Gezondheidsverklaring procedure.

De CBR-behandeltermijnen bij de medische beoordelingen vallen dit jaar voor 86% binnen de voorgeschreven termijn. Voor de klant is echter niet zo zeer de doorlooptijd van het CBR zelf, maar vooral de totale doorlooptijd belangrijk. In de afgelopen 5 maanden heeft 96,3 % van de klanten binnen vier maanden een besluit over de medische rijgeschiktheid gekregen. Voor 3,7% van de klanten (ruim 9000) in de afgelopen maanden duurt het helaas langer. We doen er alles aan om deze groep zo klein mogelijk te laten zijn, want het kan vervelende consequenties hebben, in het uiterste geval tijdelijk niet mogen rijden.

Om het groeiende volume aan te kunnen en te anticiperen op de eerder genoemde reorganisatie bij Rijgeschiktheid is de bezetting artsen en assistenten vanaf 2016 tot april 2018 met 31% gegroeid van 68 fte naar 89 fte. Recent is 10 fte extra geworven en in opleiding, en we gaan door met het werven van nog 13 fte. De arbeidsmarkt voor artsen is daarbij krap, en het verloop groot. Een extra campagne zal worden ingezet om de werving te ondersteunen.

Verder zijn we door data-analyses erin geslaagd aanpassingen van het werkproces met het oude systeem door te voeren en de productiviteit te verhogen. Bij beoordelingen na verwijzing is het aandeel dat via automatisch protocol verloopt zo gestegen van 13% in 2017 naar nu ruim 20%.

De behandeltermijn bij specialisten is voor het CBR beïnvloedbaar bij gerichte verwijzingen (in de meeste gevallen is er vrije artsenkeuze, waarmee de klant ook naar zijn eigen behandelend arts kan). De beleidsregel is dat de afspraak met de klant binnen 3 weken moet plaatsvinden en wij daarna binnen vier weken rapport ontvangen. Wij monitoren zowel deze doorlooptijden en als de kwaliteit en spreken deze keurende specialisten hierop aan. Ook organiseren we coachingsdagen voor deze keurend specialisten.

Klanten die zich bij ons melden omdat ze in de knel dreigen te komen helpen wij met voorrang. Er zijn drie teams die zich hier speciaal op richten naast hun reguliere werk. Daarbij gaan we nu onderzoeken hoe we klantgroepen gericht zelf kunnen informeren over de langere doorlooptijd, al enkele maanden voordat de brief van de RDW komt (vier maanden voor verlopen rijbewijs).

Rijtesten

Ook de doorlooptijd voor rijtesten is momenteel langer dan gebruikelijk. Om dit aan te pakken breiden we de capaciteit uit met 5 fte (interne werving), kijken we scherper naar nut en noodzaak van een rijtest en bezien we andere maatregelen, zoals een versnelde opleiding voor specifieke ziektebeelden.

Vorderingenonderzoek medisch en rijvaardig

Hoewel bij Vorderingen de overeengekomen behandeltermijnen nagenoeg worden gehaald, zien we dat er rondom de onderzoeken medisch en rijvaardig een toename aan klachten is. Deze klachten zijn vooral te relateren aan een wijziging in de procedure. Daar waar deze onderzoeken eerst gesubsidieerd werden door de overheid betaalt de klant een deel van deze kosten vanaf januari 2017 zelf. Het proces is hierdoor extra ingrijpend voor klanten. Daarnaast heeft een aantal specialisten

aangegeven geen keuringen meer te willen verzorgen op praktische en ethische gronden, waardoor de landelijke dekking van sommige specialisaties is verminderd en er langere wachttijden ontstaan.

Op verzoek van het departement bieden wij deze klanten aan kosteloos en vrijwillig afstand te doen van hun rijbewijs gedurende een periode van 3 weken extra (bovenop de 4 weken doorlooptijd), waarmee ouderen kunnen voorkomen dat ze worden verplicht kosten te maken voor een onderzoek. Als zij echter toch de procedure van een medische keuring willen ondergaan omdat ze het rijbewijs graag willen behouden kunnen ze dit direct aangeven.
We zijn in gesprek met specialisten om de beschikbare capaciteit weer op peil te brengen.
Daarnaast werken we continue aan verbetering van onze communicatie, zodat de klant optimaal geïnformeerd is over deze voor hem ingrijpende procedure.

Tot slot
Wij hechten eraan dat wij onze afspraken nakomen. Daarom zetten wij alles op alles om op een verantwoorde manier de reserveringstermijnen en doorlooptijden weer binnen de norm te brengen. Wij trekken daarin op met ketenpartners en met uw ministerie.
Het uitgangspunt is dat niet aan de kwaliteit van het examen of onze beoordelingen wordt getornd. In de bijlage benoemen we rond de examens desondanks twee maatregelen die mogelijk zijn als dit uitgangspunt wordt verlaten, maar sterk af te raden zijn.

We treden graag met u in overleg over onze aanpak. Maandelijks zullen we uw ministerie via de gebruikelijke maandrapportage informeren over de stand van het realiseren van de voorgenomen mitigerende maatregelen en de voortgang in het behalen van de KPI's.

Wij hopen u hiermee vooralsnog voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

mevrouw drs. P.J. Delsing,
algemeen directeur

corp • 404 • 0416