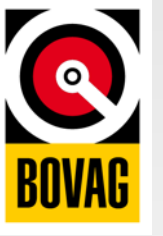


# **Relatieonderzoek CBR Autorijscholen ROCA april/mei 2019**

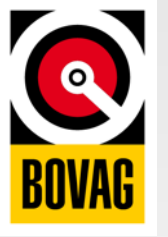
**Rutger de Wit  
BOVAG Onderzoek**



# Goede respons

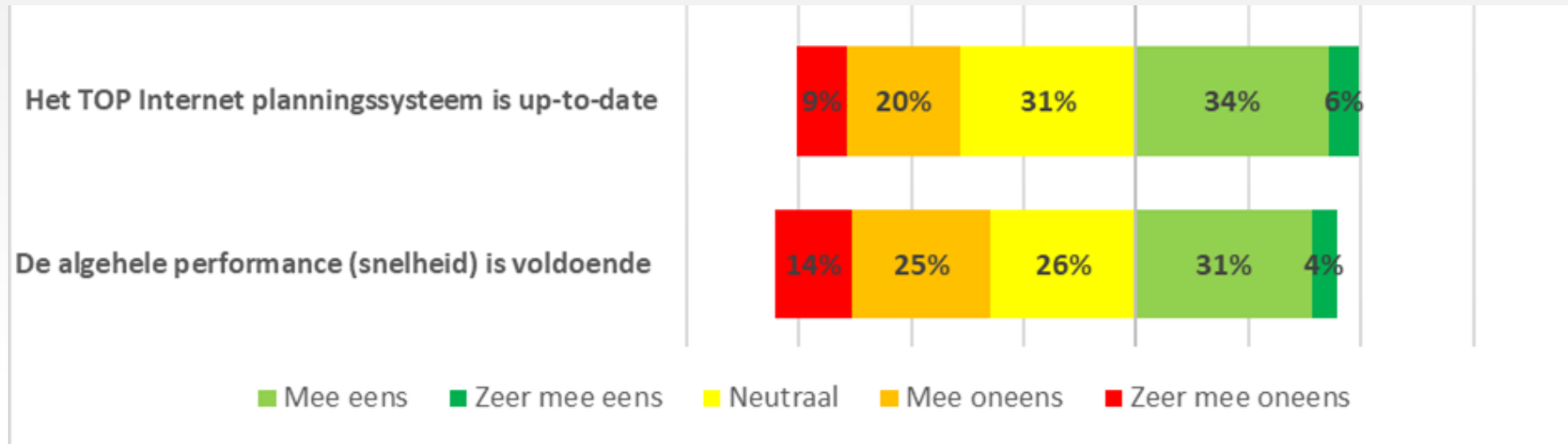
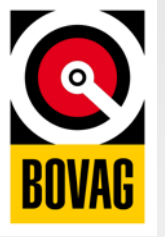
- 871 rijscholen hebben de vragenlijst ingevuld
- 2019 voor het eerst ook niet-BOVAG leden geënquêteerd
- **22%** respons, BOVAG-leden 33%.
- 8% respondenten ook beroepsopleidingen
- 57% respondenten geeft (bijna) geen theorie
- Respondenten vertegenwoordigen circa 93.000 praktijkexamens
- 22% respondenten meer dan 100 examens

# TOP Online; algemene waardering



2009:	7,0
2012:	7,0
<b>2019:</b>	<b>6,7</b>

# TOP Online



# Reserveringstermijnen theorie-examens

2009: 6,9

2012: 6,4

**2019: 6,3**

- 65% respondenten vindt reserveringstermijnen te lang
- Bij beroepsopleiders 75%

# Reserveringstermijnen praktijkexamens

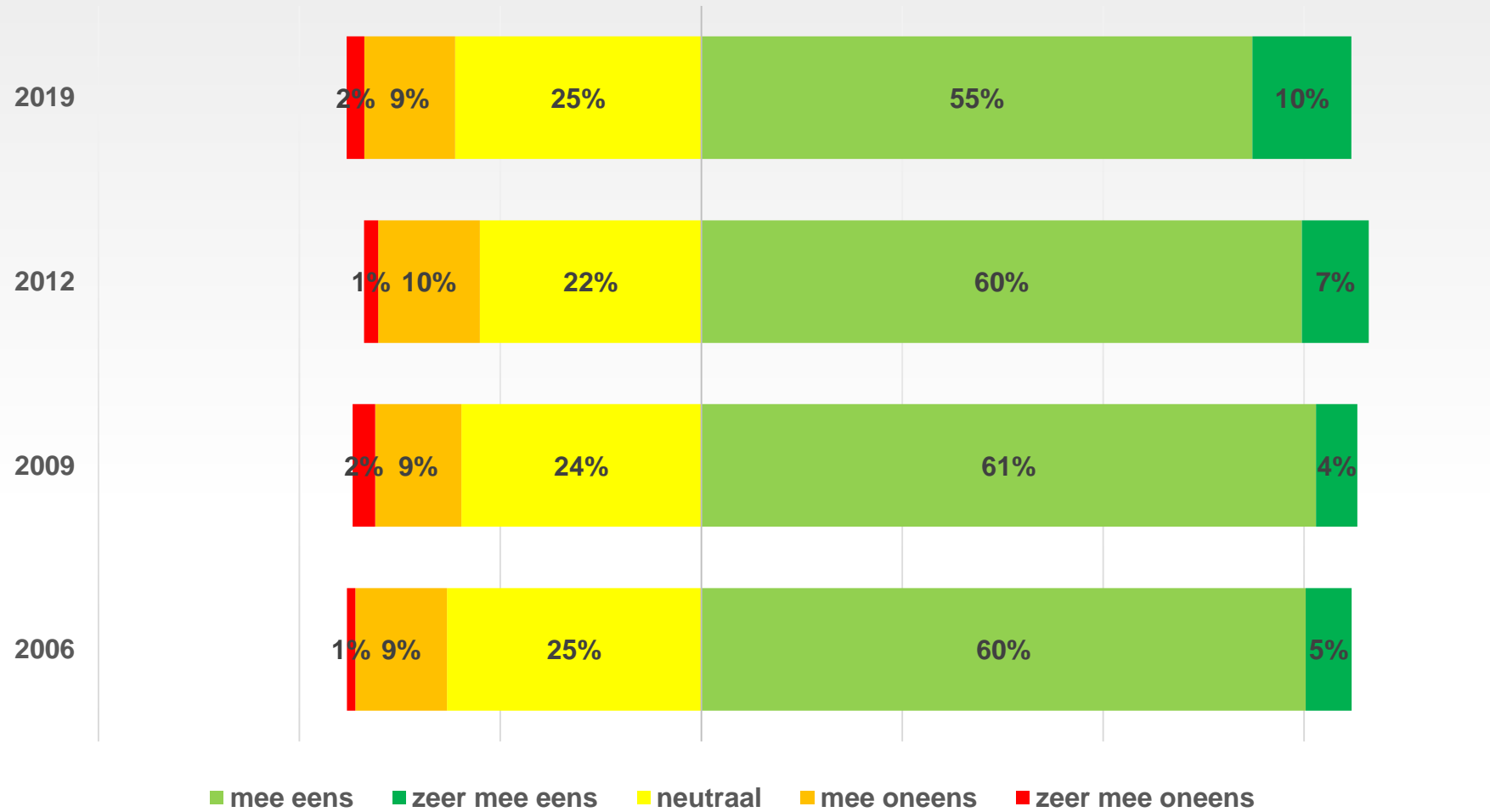
2009: 5,5

2012: 6,4

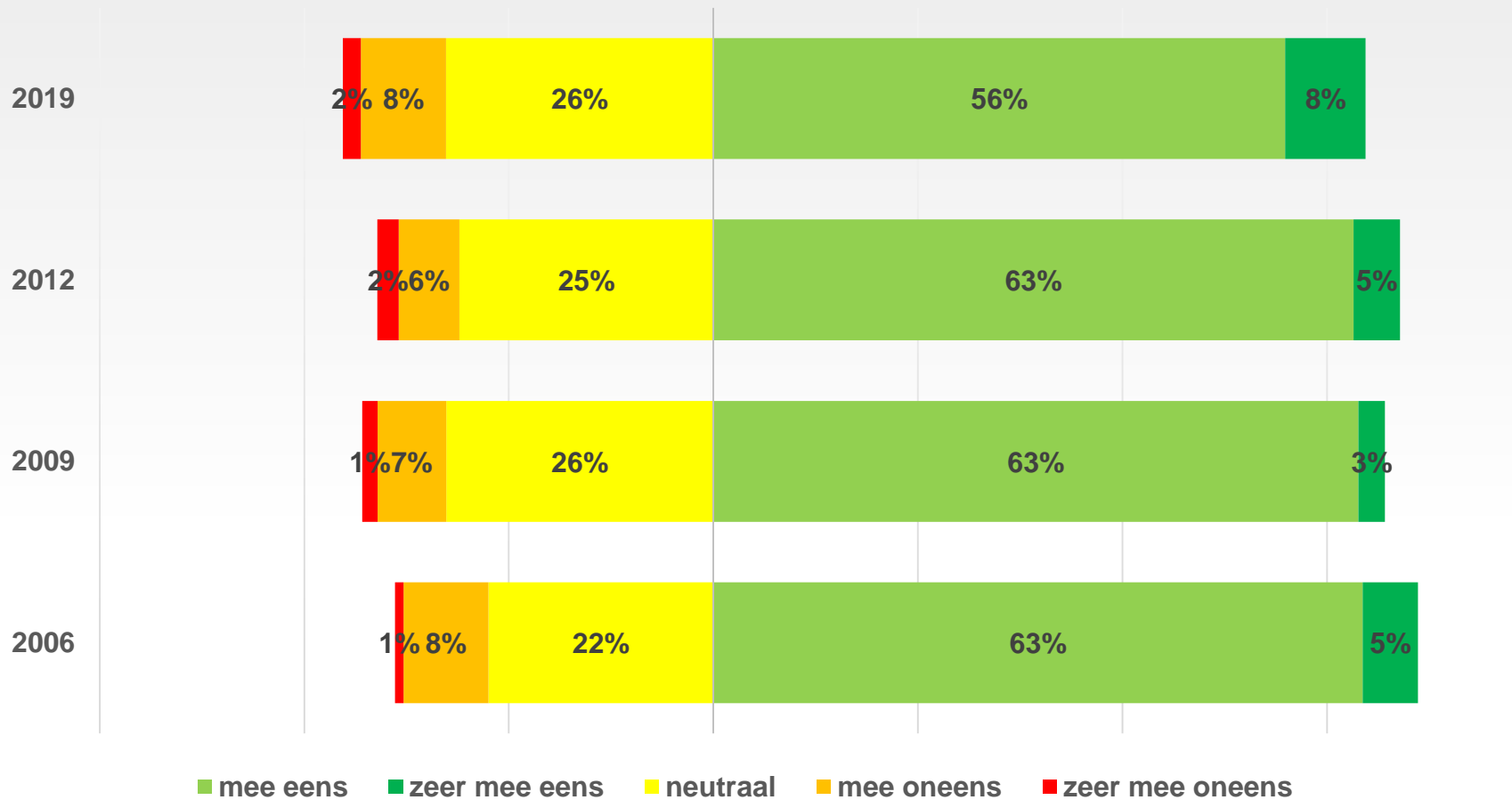
**2019: 5,8**

73 – 85% van de respondenten vindt reserveringstermijnen te lang  
(alle categorieën: Particulier, BNOR, beroeps)

## 'De examenuitslag is over het algemeen correct'

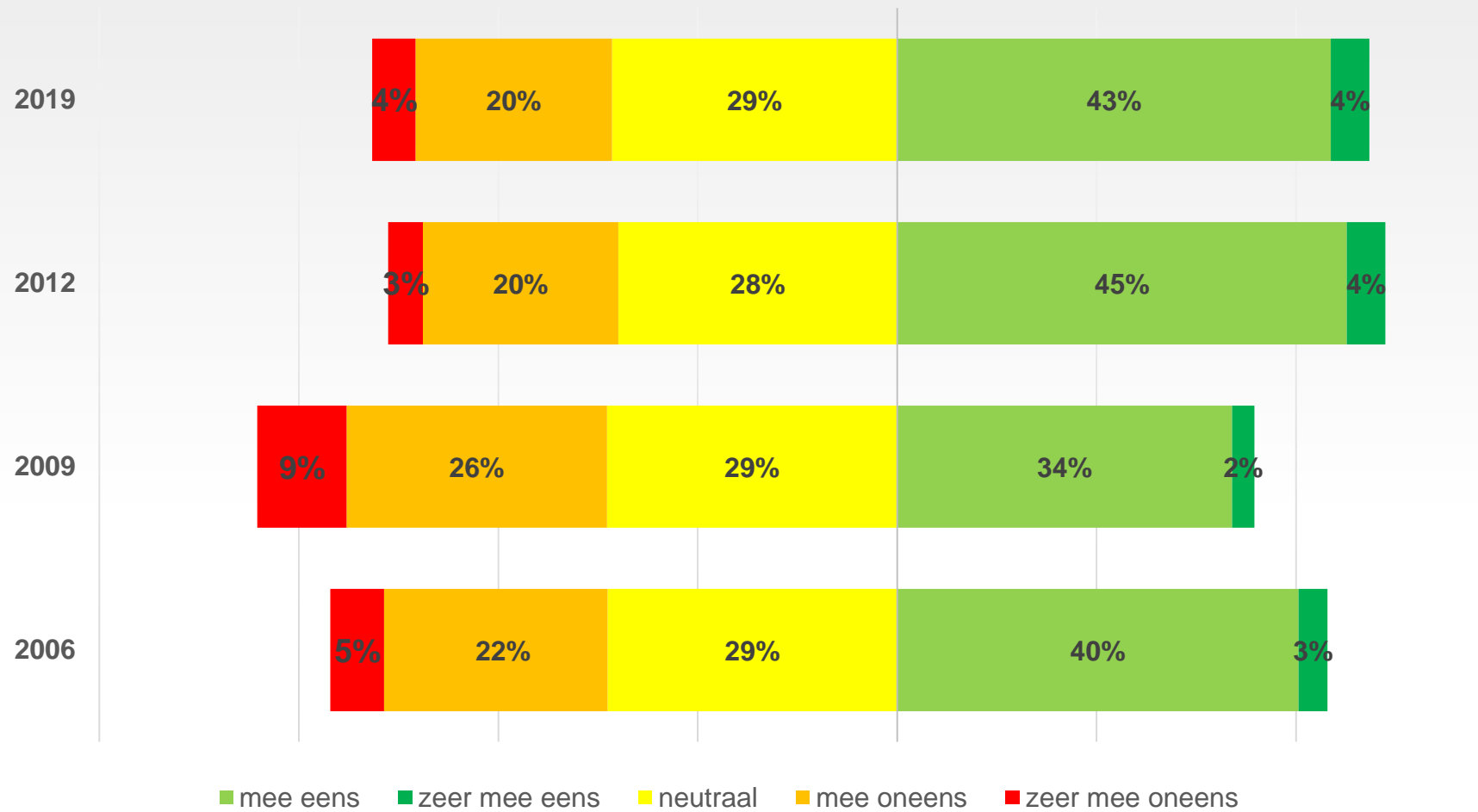


## 'De examinatoren van het CBR zijn over het algemeen vakbekwaam'

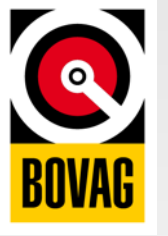




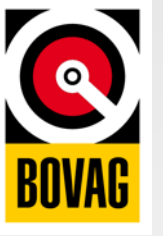
# 'Bij een negatieve examenuitslag benoemt de examinerator ook de positieve zaken'



# Drie belangrijkste verbetervoorstellen die de rijsscholen toejuichen



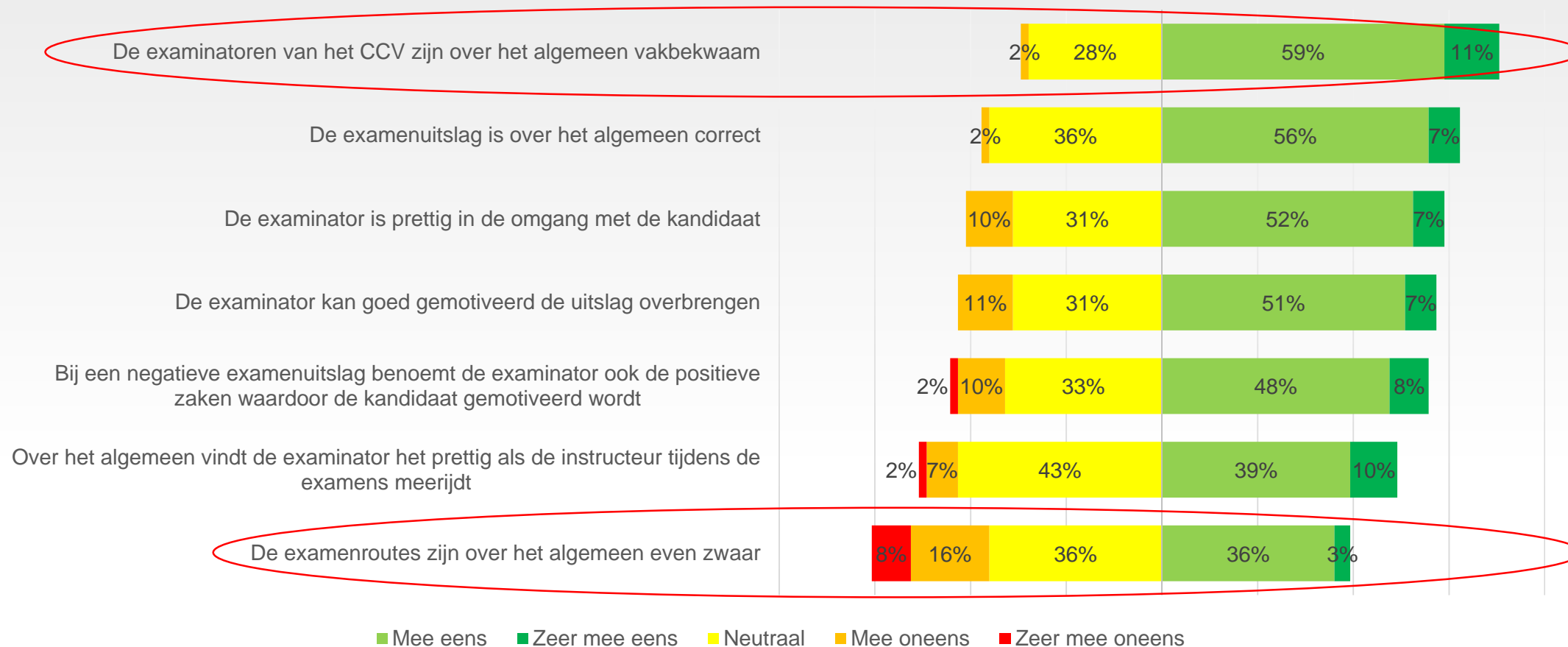
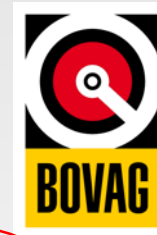
- 43% zegt: examiner achterin de auto bij het afnemen van examens
- 40% zegt: quotum regeling praktijk examens B niet meer toestaan
- 39% zegt: het plannen van leerlingen op examen niet nodig (examinator ziet wel wie er komt)



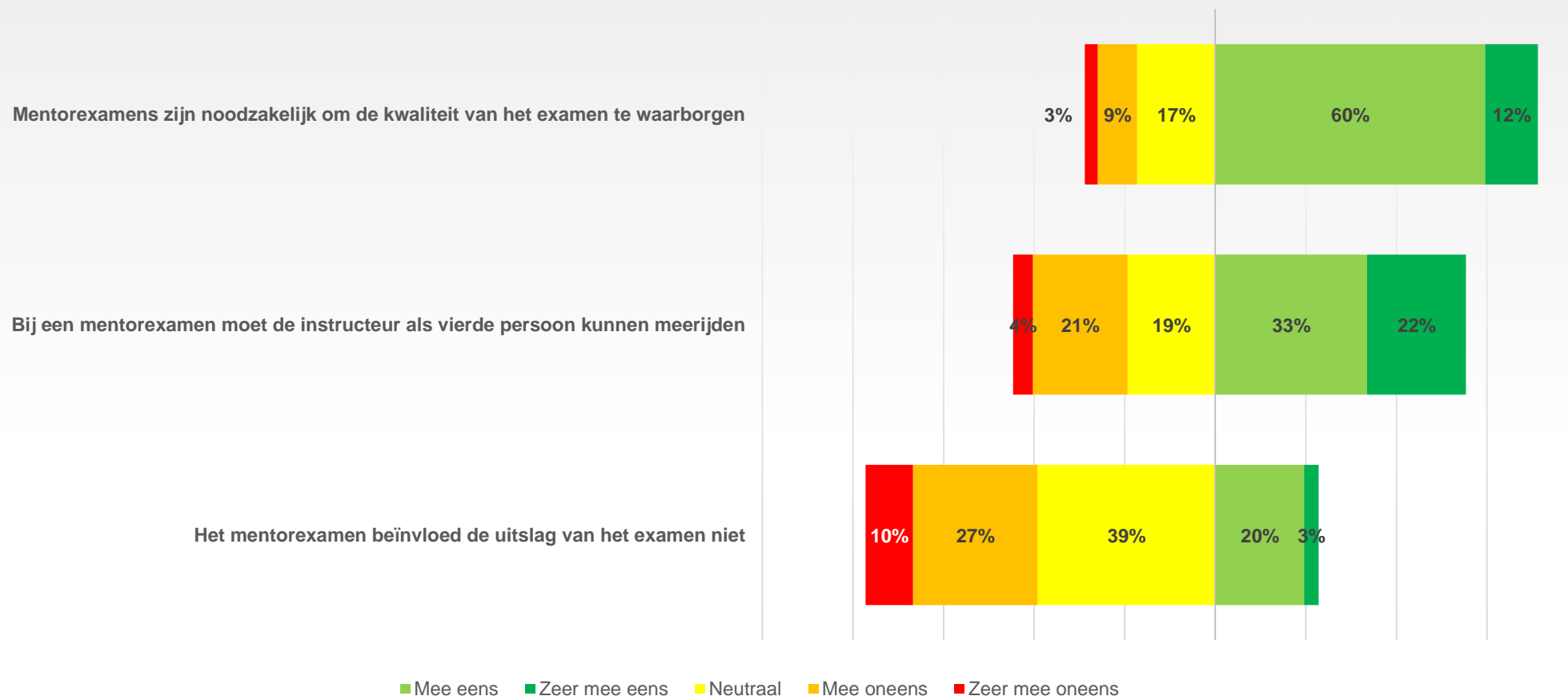
# CCV afgenomen praktijkexamens

2009:	6,6
2012:	6,8
<b>2019:</b>	<b>7,0</b>

# Divisie CCV



# Mentorexamen



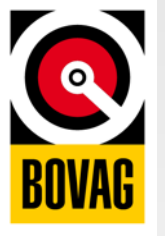


# Servicegerichtheid en behulpzaamheid van het CBR

2009:	6,3
2012:	6,4
<b>2019:</b>	<b>6,4</b>

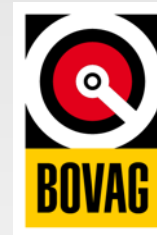
90% respondenten heeft in de laatste 12 maanden contact gehad met de CBR klantenservice

# CBR klantenservice



	2019	2012
Duidelijkheid	7,2	7,2
Vriendelijkheid	7,1	7,2
Behulpzaamheid	6,9	7,0
Deskundigheid	6,3	6,1
Begrijpt situatie	6,3	6,1
Snelheid terugkoppeling	6,3	
Betrokkenheid	6,2	6,2
Bereikbaarheid	5,8	

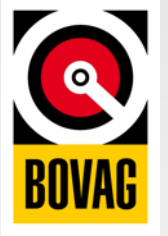
# Afhandeling door medische afdeling



	2019	2012
Duidelijkheid	6,3	
Vriendelijkheid	5,9	6,6
Deskundigheid	5,3	
Behulpzaamheid	5,2	
Begrijpt situatie	5,0	
Betrokkenheid	5,0	
Snelheid terugkoppeling	4,3	4,2
Bereikbaarheid	3,7	5,7

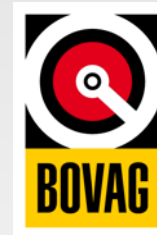


# Klachtenafhandeling

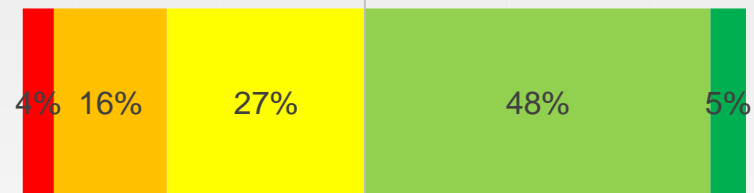


	2019
Duidelijkheid	6,3
Vriendelijkheid	6,2
Behulpzaamheid	5,9
Deskundigheid	5,7
Betrokkenheid	5,5
Snelheid terugkoppeling	5,4
Begrijpt situatie	5,3
Bereikbaarheid	5,3

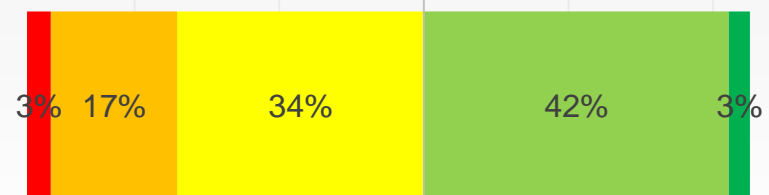
# Communicatie



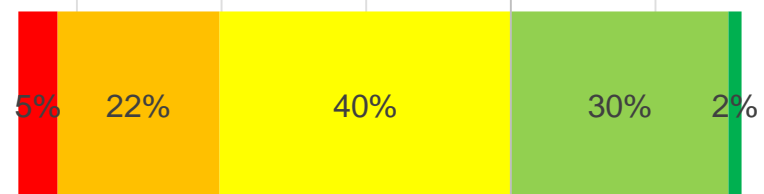
Het CBR houdt mij goed op de hoogte over plannen en wijzigingen



De website van het CBR is duidelijk en toegankelijk

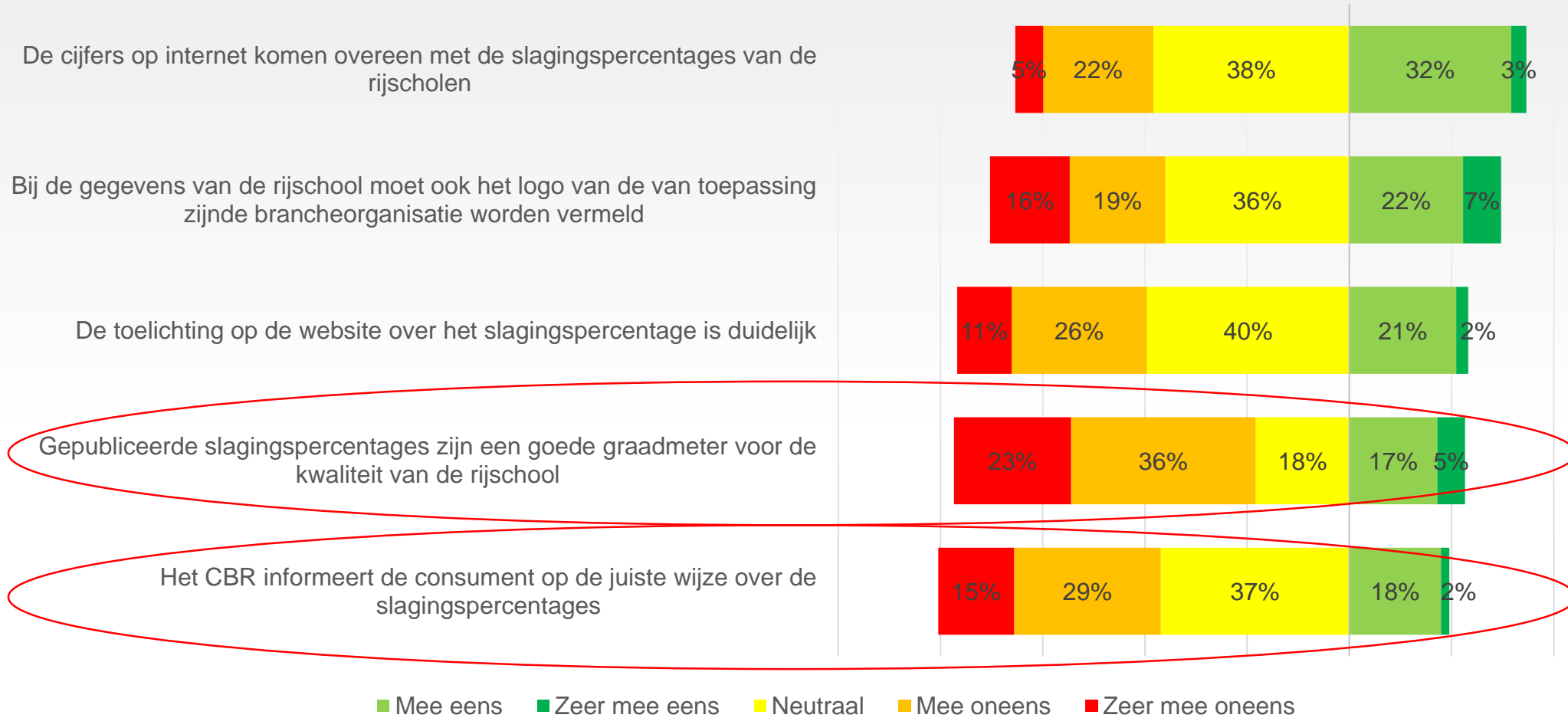
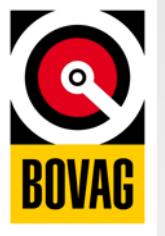


Het CBR informeert mijn klanten op de juiste wijze

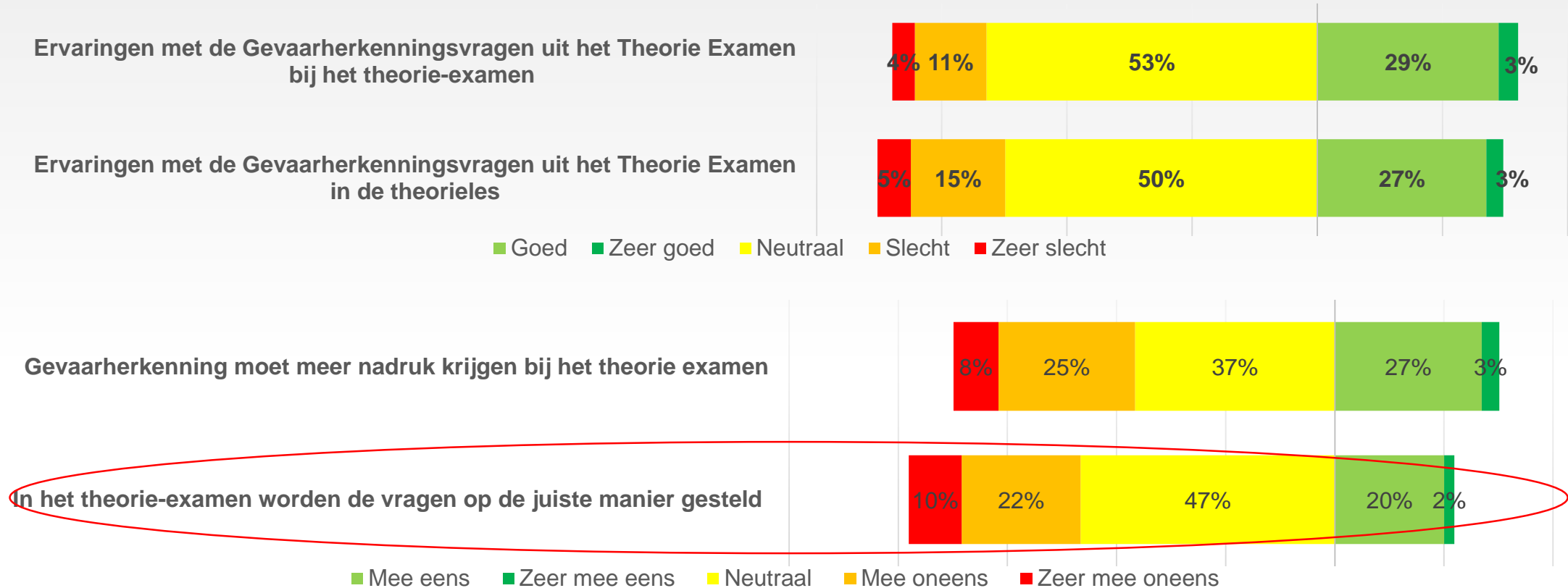
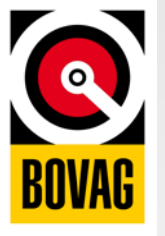


■ Mee eens ■ Zeer mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens

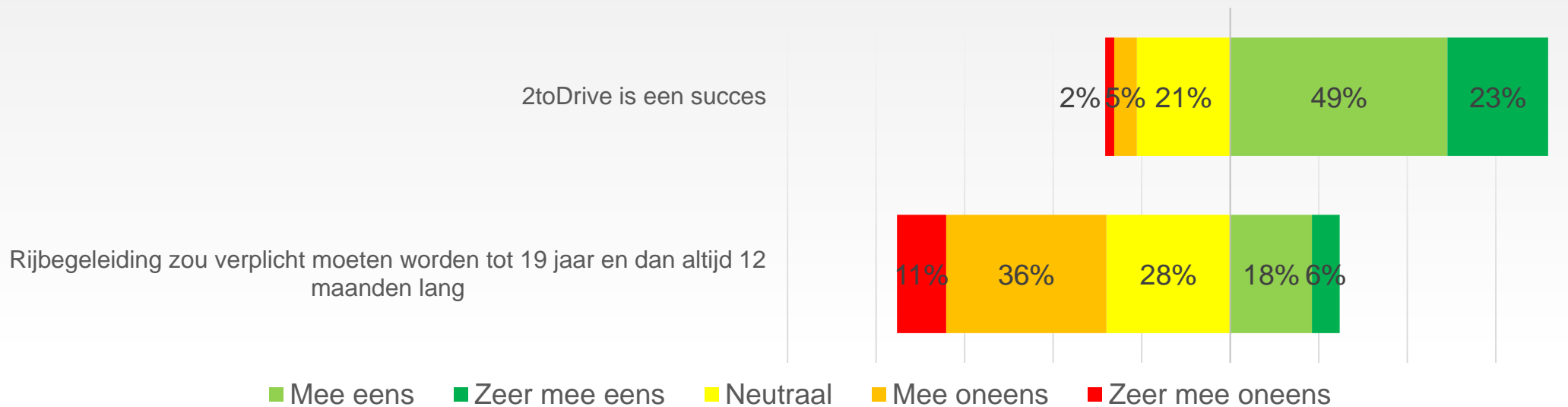
# Slagingspercentages blijven zeer controversieel



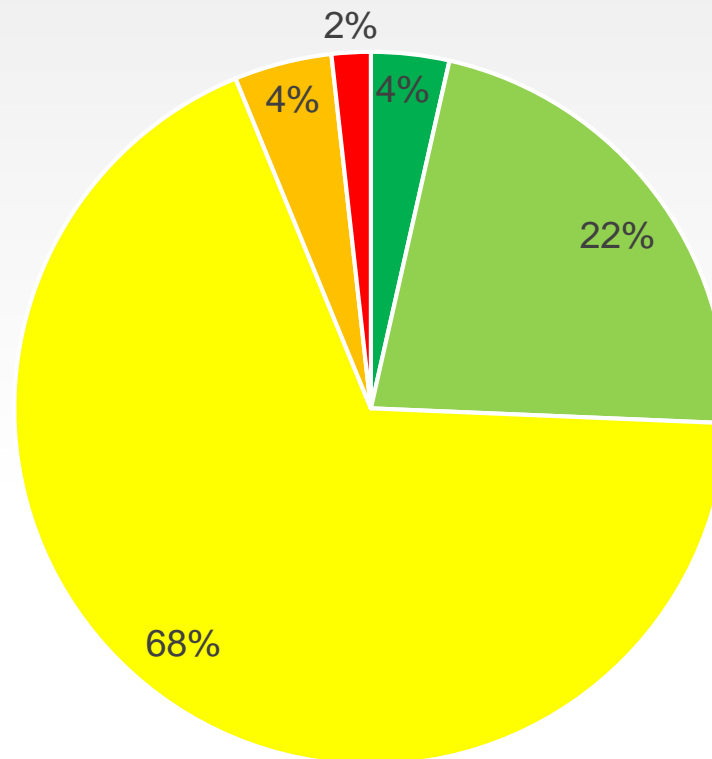
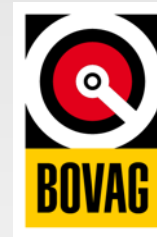
# Theorie en gevaarherkenningsvragen



# 2toDrive is een succes



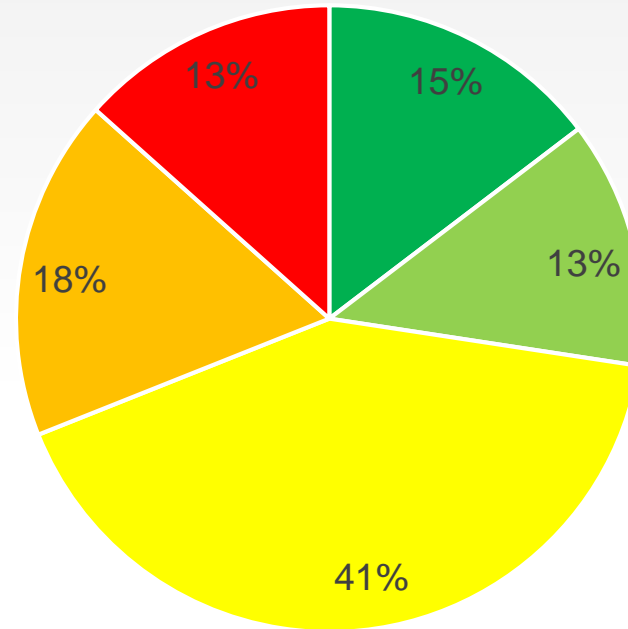
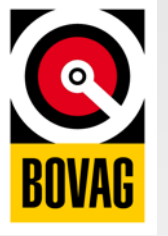
# Ervaringen met de examinering voor het trekkerrijbewijs (T)



■ Zeer goed ■ Goed ■ Neutraal ■ Slecht ■ Zeer slecht

**(n=113)**

# Over RIS zijn de meningen duidelijk verdeeld

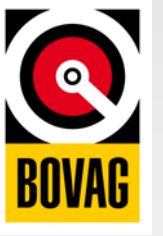


VRAAG was:

“Rijopleiding in Stappen (RIS) moet behouden blijven als opleidingsmethodiek”

■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens

# Algemene waardering CBR



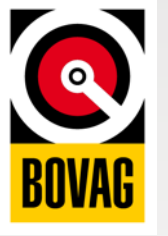
2009: 6,3

2012: 6,7

**2019: 6,5**



# BELANGRIJKSTE CONCLUSIES



- Onderzoek is relevant en zullen we herhalen.
- Werk aan de winkel voor het CBR: rapportcijfers tussen 4 en 7 en (meestal) niet verbeterd.
- Waardering CCV 7,0 en verbeterd.
- **Belangrijkste verbeterpunten CBR:**
  - Performance TOP Online (klankbordgroep met BOVAG is opgestart).
  - Wachttijden theorie- en praktijkexamens.
  - Klantenservice en afhandeling medische dossiers (m.n. bereikbaarheid, betrokkenheid en snelheid van terugkoppeling).
- Over RIS zijn de meningen duidelijk verdeeld.
- 2toDrive (zeer) positief gewaardeerd en over het T-rijbewijs is slechts 6% negatief.