

Færdselsstyrelsen  
Sorsigvej 35  
6760 Ribe

Telefon: 7221 8899  
E-mail: [info@fstyr.dk](mailto:info@fstyr.dk)  
Web: [www.fstyr.dk](http://www.fstyr.dk)

Notat  
Sagsnr.: 2022-230737  
10-05-2022

## Afrapportering på ventetider og sagsbehandlingstider på kørekortområdet

Nærværende notat omfatter en uddybning af status og tiltag på kørekortområdet i forbindelse med den månedlige afrapportering til Folketingets Transportudvalg.

Der indledes med en gennemgang af arbejdet med servicemål, gennemgang af de enkelte sagsgrupper, og afsluttes med de nuværende tiltag, der er taget i forbindelse med kørekortadministrationen. Derefter gennemgås kort de tiltag, Færdselsstyrelsen har gennemført på køreprøveområdet.

### Status på kørekortområdet

Der er sket en stigning i antal verserende sager fra marts 2022 til april 2022 på ca. 2000 sager. Denne midlertidige stigning skyldes forskellige forhold:

- Journalisering af en ophobet mængde af allerede ombyttede udenlandske kørekort. Her er styrelsens opgave at journalisere og arkivere allerede ombyttede kørekort, eller sende dem retur til udstedelseslandet, afhængigt af hvilket land borgeren oprindeligt stammer fra. I disse sager venter borgeren ikke.
- På sagsgruppen betinget frakendelse er der foretaget en betydelig mængde sagsskridt, som ikke afslutter sagen, hvilket afspejles i færre afsluttede sager. Det drejer sig fx om indkaldelse til kontrollerende køreprøve efter betinget frakendelse.
- Der ses derudover et færre antal oprettede og afsluttede sager i april 2022 end i marts 2022. Dette skyldes blandt andet, at flere medarbejdere end normalt har afviklet opsparet ferie i forbindelse med påsken.
- I februar iværksatte kørekortadministrationen i Holstebro en indsats med at oprette nye sager, som endnu ikke var journaliseret. Denne indsats fortsatte i marts, og der modtages fortsat et højt antal akter på sagerne i april.

### Sagsgrupper

Nedenfor følger en oversigt over den aktuelle opdeling i sagsgrupper, samt en kort beskrivelse af, hvad de forskellige sagstyper dækker over.

**Tabel 1 - Behandlingsdage og Afsluttede Sager efter sagsgruppe**

| Sagsgruppe                                    | Behandlingsdage Alle Sager | Antal Afsluttede Sager (År til 30.04) |
|-----------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| FS800, Ombytning af udenlandsk kørekort       | 123                        | 2.738                                 |
| FS802, Fornyelse af kørekort                  | 99                         | 3.270                                 |
| FS803, Køreuddannelsen                        | 82                         | 23                                    |
| FS804, Kontrollerende køreprøve               | 112                        | 84                                    |
| FS807, Kørelærergodkendelser                  | 87                         | 242                                   |
| FS814, Helbred                                | 147                        | 1.051                                 |
| FS815, Vejledende helbredsmæssig køretest     | 198                        | 495                                   |
| FS821, Alkolås                                | 364                        | 185                                   |
| FS822, Betinget frakendelse                   | 238                        | 3.520                                 |
| FS823, Erhvervmæssig personbefordring til bus | 62                         | 3.373                                 |
| FS824, Kørselsforbud                          | 92                         | 1.170                                 |
| FS825, Ubetinget frakendelse                  | 111                        | 1.158                                 |
| FS827, Frakendelse af kørekort                | 64                         | 132                                   |
| FS828, Bevarelse af kørekort                  | 117                        | 65                                    |
| FS829, Erhvervelse af kørekort                | 74                         | 3.339                                 |
| FS830, Udvidelse af kørekort                  | 78                         | 955                                   |
| FS899, Kørekort, generelt                     | 61                         | 731                                   |
| <b>Total</b>                                  | <b>146</b>                 | <b>22.531</b>                         |

#### FS800, Ombytning af udenlandsk kørekort

Sagsgruppen omhandler primært ansøgninger om ombytning af udenlandske kørekort til dansk, hvor borgeren har sædvanlig bopæl i Danmark. Sagsbehandlingen indebærer bl.a., at det udenlandske kørekort skal ægthedsvurderes ved politiets Nationale Kriminaltekniske Center samt korrespondance med udenlandske myndigheder. Under samme sagsgruppe behandles blandt andet også RESPER-forespørgsler (register over kørekort fra EU- og EØS-lande) fra borgerservice, samt sager omkring efterbehandling af udenlandske kørekort, når der er blevet udstedt dansk kørekort. Dette dækker både over fremsendelse af EU- kørekort til udstederlandet samt registrering og arkivering af ombyttede kørekort fra 3. lande.

#### FS802, Fornyelse af kørekort

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgning om fornyelse af allerede erhvervede kategorier.

#### FS803, Køreuddannelsen

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgning om dispensation for færdselsrelateret førstehjælp i forbindelse med førstegangserhvervelse af kørekort.

#### FS804, Kontrollerende køreprøve

Hvis en borgers kørekort er udløbet for 3 år eller længere tid siden, er der krav om, at borgeren skal aflægge og bestå en kontrollerende køreprøve til hver kategori, før kørekortet kan fornyes. Sagsgrupper omhandler behandling af ansøgninger om dispensation for kravet om kontrollerende køreprøve – i forbindelse med en borgers ansøgning om fornyelse af kørekort.

#### FS807, Kørelærergodkendelser

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgning om fornyelse af kørelærergodkendelse på baggrund af krav om efteruddannelse for kørelærere. Herunder vurderes det, om borgeren endvidere opfylder helbredsmæssige og vandelsmæssige krav til fortsat kørelærergodkendelse.

#### FS814, Helbred

Sagsgruppen omhandler vurdering af opfyldelse af helbredsmæssige krav på baggrund af indberetninger fra borgerservice, borgere eller Styrelsen for Patientsikkerhed. Endvidere kan der være tale om behandling af indberetninger fra politiet om tvangsindlæggelser og kørselsfejl.

#### FS815, Vejledende helbredsmæssig køretest

I forbindelse med opstart af en helbredssag kan der fra lægeligt hold blive anbefalet aflæggelse af en vejledende helbredsmæssig køretest (VHK). Færdselsstyrelsen indkalder borgeren til enten en motorisk VHK eller en kognitiv VHK eller begge dele. Borgeren får fire ugers frist til at bestille tid til gennemførelse af testen. Efter aflæggelse af en kognitiv test, vurderes sagen af Styrelsen for patientsikkerhed. Efter motorisk test modtager kørekortadministrationen vurdering fra Færdselsstyrelsens køretestsagsbehandlere, hvorefter borgeren partshøres i forhold til krav om specialindretning af køretøj.

#### FS821, Alkolås

I forbindelse med frakendelse af førerretten på grund af spirituskørsel kan førerretten i nogle tilfælde generhverves, og borgeren kan derved køre i frakendelsesperioden ved at få installeret en alkolås i sin bil. I tilfælde af høj promille eller flere spirituskørselsovertrædelser kan borgeren være omfattet af den obligatoriske alkolåsordning, og derved skulle have installeret en alkolås i de første to år efter udløb af frakendelsestiden. Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgninger om deltagelse i alkolåsordningen. Såfremt ansøgningen imødekommes, fører Færdselsstyrelsen tilsyn med ordningen, hvor kontrolrapporter modtages fra udbyderen af alkolåsen med 6 måneders interval.

#### FS822, Betinget frakendelse

Sagsgruppen omhandler indkaldelse til kontrollerende køreprøve efter en betinget frakendelse af førerretten. Borgeren gives en frist, som udgangspunkt er på 6 måneder, for aflæggelse af den kontrollerende køreprøve.

Hvis borgeren ikke består kontrollerende køreprøve, skal pågældende generhverve førerretten på samme vilkår som ved en ubetinget frakendelse af førerretten.

#### FS823, Erhvervmæssig personbefordring til bus

I forbindelse med en borgers ansøgning om erhvervelse eller fornyelse af erhvervmæssig personbefordring til bus, skal borgeren opfylde straffelovens krav om, at der ikke må være nærliggende fare for, at borgeren misbruger sit hverv, såfremt borgeren bliver godkendt. Sagsgruppen omhandler ansøgninger herom.

#### FS824, Kørselsforbud

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgning om generhvervelse af førerretten efter et kørselsforbud. Her tages stilling til strafferetlige og helbredsmæssige forhold. Hvis en borger får 2 klip i kørekortet inden for de første 3 år med nyt kørekort, får pågældende et såkaldt kørselsforbud. Førerretten kan umiddelbart generhverves efter dommen herom er endelig.

#### FS825, Ubetinget Frakendelse

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgning om generhvervelse af førerretten efter en ubetinget frakendelse af førerretten. Her tages stilling til strafferetlige og helbredsmæssige forhold.

#### FS827, Frakendelse af Kørekort

Sagsgruppen omhandler sagstyper hvor danskere er frakendt førerretten i udlandet og udlændinge er frakendt førerretten i Danmark. Færdselsstyrelsen træffer ingen afgørelser i disse sager, men agerer bindeled mellem udenlandske myndigheder og de danske politikredse og sikrer, at frakendelser og kørekort fremsendes til de korrekte instanser.

#### FS828, Bevarelse af Kørekort

Sagsgruppen omhandler behandling af en indberetning fra borgere eller borgerservice, hvor der er tvivl om, hvorvidt en borger opfylder de helbredsmæssige betingelser for bevarelse af førerretten. Indberetningen kan danne grundlag for opstart af en helbredssag til vurdering af, hvorvidt borgeren kan bevare sin førerret.

#### FS829, Erhvervelse af Kørekort

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgninger om førstegangserhvervelse af førerretten, hvor der indgår helbredsmæssige oplysninger.

#### FS830, Udvidelse

Sagsgruppen omhandler behandling af ansøgninger om udvidelse til yderligere kategorier som eksempelvis BE (almindelig bil med stort påhængskøretøjet) eller A (stor motorcykel).

#### FS899, Kørekort generelt

Sagsgruppen omhandler behandling af henvendelser fra borgere, hvor sagsgruppen ikke kan defineres ud fra de givne oplysninger.

### **Tiltag til nedbringelse af ventetid i kørekortsager**

Færdselsstyrelsen har aktuelt følgende fokusområder:

#### *Etablering af servicemål*

Der er endnu ikke defineret servicemål for sagsbehandlingstiden i kørekortadministrationen. Det er et mål i Færdselsstyrelsens Mål- og resultatplan for 2022, at styrelsen ved udgangen af 4. kvartal har mål for den forventede sagsbehandlingstid for kørekortadministrationen. Forud går et analysearbejde af det tilgængelige datagrundlag. Som led heri skal det identificeres, hvilke og hvor mange sagstyper det vil være relevant at opstille mål for. Det skal dog bemærkes, at der i en række af styrelsens sagsgange på området ikke er tale om behandling af ansøgningssager, hvor borgere eller samarbejdspartnere afventer en afgørelse, hvorfor det skal afklares, om og i hvilket omfang det vil være relevant at opstille servicemål for denne type sagsbehandling. Det drejer sig bl.a. om sagstyper, hvor borgere afventer besked om indkaldelse til kontrollerende køreprøve efter betinget frakendelse, halvårlige tilsynsrapporter med allerede godkendte deltagere i alkolåsordningen og efterbehandling af ombyttede udenlandske kørekort efter udstedt dansk kørekort, hvor for eksempel EU- kørekortene skal returneres til udstederlandet.

#### *Alkolås*

Grundet genbesættelse af hidtil ubesatte stillinger er det nu muligt at tilføre ressourcer til sagsbehandling af alkolåsager. Oplæring af medarbejdere hertil er iværksat. Tidligere var praksis hos politiet, at denne sagstype var verserende i hele alkolåsperioden, dvs. både i forbindelse med godkendelse af deltagelsen i alkolåsordningen og den efterfølgende periode, hvor der føres løbende tilsyn med deltageren i alkolåsordning. Dette medførte en samlet sagsbehandlingstid på flere år på den enkelte sag, selvom selve ansøgningssagen var afsluttet. Færdselsstyrelsen har ændret på denne praksis pr 1. februar 2022, således at sagerne vedr. ansøgning om deltagelse i alkolåsordningen afsluttes, når der træffes afgørelse i ansøgningssagen. Herefter oprettes en separat sag til journalisering og behandling af tilsyn med alkolåsordningen.

Den tidligere praksis påvirker sagsbehandlingstiden betydeligt, da tallet for sagsbehandlingstiden for de overførte og fortsat verserende sager repræsenterer sagen fra ansøgning til afsluttet deltagelse i alkolåsordningen og ikke alene til tidspunktet, hvor ansøgningen er afgjort. Færdselsstyrelsen har valgt ikke at opdele sagerne med tilbageværende kraft, da det vil medføre et væsentligt ressourceforbrug, som ikke vil skabe værdi for borgerne.

#### *Ubetinget frakendelse*

Grundet genbesættelse af hidtil ledige stillinger er det nu muligt at foretage en omfordeling af ressourcer, således at vi kan foretage en ekstra indsats på sagsbehandling af ansøgninger om generhvervelse efter ubetinget frakendelse af førerretten.

### *Betinget frakendelse*

På baggrund af ophobning af køreprøver blev der i november 2021 givet en generel dispensation for fristen for aflæggelse af kontrollerende køreprøver efter betinget frakendelse. Dette betyder, at en stor andel af de verserende sager om betinget frakendelse på nuværende tidspunkt er ældre end normalt, da borgeren har fået forlænget fristen. Samtidigt har det resulteret i, at antallet af verserende sager er betydeligt højere end normalt. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at fristforlængelsen er kommet borgeren til gode. Færdselsstyrelsen er ved at udarbejde en plan for normalisering af sagsbehandlingen på dette område, således at de sædvanlige frister som udgangspunkt følges.

### *Vejledende helbredsmæssig køretest (VHK)*

Færdselsstyrelsen har de seneste 2 måneder nedbragt sagsbehandlingstiden på disse sager ved en prioriteret indsats.

### *Erhvervs-mæssig personbefordring til bus*

Der er oprettet en task force til at nedbringe sagsbehandlingstiden på disse sager.

### *Ombytning af udenlandsk kørekort*

Der arbejdes aktuelt på udvikling af ny brugergrænseflade til RESPER-systemet, så sagsgangen bliver mere effektiv, og systemet kan køre på Færdselsstyrelsens egne PC'er. I øjeblikket foretages opslag i RESPER-systemet på udlånte PC'er fra politiet, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden væsentligt på den enkelte sag. Der er tilført ressourcer til behandling af ansøgninger om ombytning af udenlandsk kørekort, med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden på området.

### *Øvrige tiltag*

Styrelsen har gennemført en række midlertidige og varige tiltag for at imødegå de udfordringer, der giver forlænget sagsbehandlingstid, og minimere påvirkningen fra de sagstyper, hvor styrelsen ikke selv har fuld indflydelse på sagsbehandlingstiden.

Det drejer sig blandt andet om følgende tiltag:

- Merarbejde
- Overarbejde, herunder i weekender, primært på gamle sager
- Tilbudt plustid
- Telefonlukning onsdag, så medarbejderne kan prioritere sagsbehandling
- Besættelse af vakante stillinger, hvor der startede 4 medarbejdere den 1. maj.
- Ansættelse af vikarer til at varetage scannings- og journaliseringsopgaver, hvilket frigiver sagsbehandler ressourcer til sagsbehandling.

Derudover har styrelsen omlagt telefonhåndteringen, så der er etableret én indgang for telefoniske henvendelser. Alle opkald sendes derfor igennem Kundecenteret i Ribe, der agerer 1. linje og dermed aflaster kørekortadministrationen i Holstebro, der fungerer som 2. linje. Dette giver flere ressourcer til sagsbehandlingen.

Styrelsen har desuden siden uge 11 udsendt kvitteringsbreve på nye ansøgningssager, fordi man har oplevet mange opkald fra borgere, der spørger ind til sagsbehandlingen, forventet svartid, sagsskridt mv. I brevene oplyser styrelsen derfor, hvor lang tid størstedelen af sagerne inden for den pågældende sagstype tager, hvad der sker i den pågældende sag, og at styrelsen kontakter borgeren, hvis der er behov for nye oplysninger.

### **Tiltag til nedbringelse af ventetid på køreprøver**

Siden overtagelsen har Færdselsstyrelsen reduceret køreprøvebunken fra omkring 41.000 til det nuværende cirka 27.000. Der er fortsat behov for reduktioner i bunken, og styrelsen arbejder derfor stadig på løsninger, der kan medvirke til dette. Det bemærkes, at Færdselsstyrelsen er ved at redefinere bunken, så den i højere grad afspejler de

lovgivningsmæssige krav i forhold til, hvor lang tid der må gå, før der bookes og gennemføres en prøve efter godkendelsen.

Der opleves fortsat relativt lange ventetider i Østdanmark, især i områderne København, Nordsjælland og Midtsjælland. Færdselsstyrelsen har derfor igangsat tiltag, der skal mindske ventetiden på prøver i de berørte områder, og som samtidig ikke forhindrer styrelsen i en effektiv prøveafvikling i resten af landet.

Færdselsstyrelsen har fra og med uge 16 til og med uge 18 genindført rejseholdsordningen, hvor sagkyndige fra områder med færre udfordringer med ventetid i en periode har bistået deres kolleger i København. Rejseholdet har forøget antallet af prøver afholdt i København med cirka 185 prøver pr. uge. Det svarer til en forøgelse på cirka 20 % sammenlignet med de foregående uger 13-15.

Samtidig har Færdselsstyrelsen netop afsluttet rekrutteringen og uddannelsen af 22 nye sagkyndige, der primært er blevet ansat i Østdanmark. De rekrutterede er dels ansat for at dække personaleomsætningen i de berørte områder, men dækker herudover også over en opnormering af bemanningen i øst. I øst drejer det sig om 14 sagkyndige, der kan afvikle cirka 490 B-prøver pr. uge. Samtidig har styrelsen frigjort sagkyndige ved at ansætte tilsynsførende på teoriprøver, der medfører cirka 105 prøver pr. uge. Sammenlignet med niveauet for prøver i Østdanmark i uge 9, hvor uddannelsen af de nye sagkyndige startede, vil en forøgelse på cirka 600 prøver om ugen betyde en forøgelse på cirka 15 % afviklede prøver. I forbindelse med rekrutteringer og uddannelser vurderer Færdselsstyrelsen løbende, hvor behovet for ansættelser er størst, i forhold til den efterspørgsel, styrelsen kan identificere. Det er Færdselsstyrelsens opfattelse, at der stadig vil være behov for en opnormering i øst, men styrelsen i vurderingen heraf tager også højde for prøvesituationen i resten af landet, herunder behovet for kompetencer inden for kategori A, C, og D.

I Vestdanmark har styrelsen gennemført et forsøg med forhåndsbooking af prøver, men styrelsen er ved at evaluere på forsøget, og det er tvivlsomt, om det er hensigtsmæssigt at udvide forsøget til resten af landet, den nuværende systemmæssige understøttelse i koreprovebooking.dk taget i betragtning.