

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/26527

Datum 20 februari 2019
Betreft Beantwoording vragen leden Van der Graaf, Dik-Faber
(beiden ChristenUnie) en Dijkstra (VVD) over de
doorlooptijden bij het Centraal Bureau
Rijvaardigheidsbewijzen

Geachte voorzitter,

Op 7 februari jl. hebben de leden Van der Graaf, Dik-Faber (beiden ChristenUnie) en Dijkstra (VVD) vragen gesteld over de doorlooptijden bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen. Alvorens over te gaan tot beantwoording van de vragen ga ik eerst graag nader in op de situatie bij het CBR. Op dit moment gaat het niet goed bij het CBR en ik deel uw zorgen rondom de problematiek van het CBR. De doorlooptijden van een medische beoordeling zijn te lang en de bereikbaarheid van het CBR voor burgers met vragen en klachten is onvoldoende. Ik ontvang veel brieven van burgers die op hun auto zijn aangewezen en door de lange doorlooptijden in de problemen komen met de vernieuwing van hun rijbewijs.

Het CBR wordt geconfronteerd met een veel hogere instroom aan gezondheidsverklaringen dan gebruikelijk. Uit de eerste rapportage van het CBR blijkt dat het aantal aangevraagde gezondheidsverklaringen en het aantal genomen besluiten is verveelvoudigd ten opzichte van het aantal aanvragen en besluiten van vorig jaar. Ik vind het belangrijk dat het CBR er alles aan doet om de werkvoorraad op een normaal niveau te krijgen en de achterstanden zo spoedig als mogelijk weg te werken.

Om de ergste druk er voor dit moment af te halen heeft het CBR meerdere tijdelijke maatregelen genomen om de oplopende doorlooptijden tegen te gaan. Zo wordt er extra medisch personeel aangetrokken om de medische dossiers te kunnen beoordelen, is de capaciteit van de klantenservice fors uitgebreid – en wordt verder uitgebreid – en zijn de openingstijden van de klantenservice verruimd om klanten tijdig te woord te kunnen staan dan wel digitaal een reactie ontvangen. Door het CBR wordt geprioriteerd op afloopdatum van het rijbewijs. Mensen die al langere tijd bezig zijn en van wie het rijbewijs binnenkort verloopt of verlopen is, worden als eerste geholpen. Met de beroepsorganisatie TLN is een spoedprocedure afgesproken voor de beroepschauffeurs. De beroepschauffeurs waarbij niet tijdig het rijbewijs kan worden vernieuwd kunnen hiermee direct worden geholpen. Daarnaast helpt het als klanten de gezondheidsverklaring digitaal indienen en tijdig beginnen, dus direct na ontvangst van de RDW-brief.

Het CBR zal binnenkort een extra publiekscampagne starten onder de naam "Maximaal Digitaal" om dit onder de aandacht te brengen van haar klanten.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

De structurele oplossing waar het CBR aan werkt is een digitalisering van het proces van indienen van de gezondheidsverklaring en medische beoordelingen. Met het nieuwe, digitale proces verwacht het CBR de doorlooptijd van het gehele proces van aanvraag tot besluit met enkele weken te verkorten.

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/26527

De invoering en de complexe situatie met twee systemen duurt langer dan gepland. Het nieuwe systeem moet beter gaan werken door automatische protocollen. Die nemen in een splitsecond de eenvoudige besluiten waar anders een mens voor nodig is, bijvoorbeeld het al dan niet doorverwijzen naar een specialist in geval van oogaandoeningen of diabetes. Verder zit de winst in het nieuwe systeem in de snelle digitale lijnen via Zorgdomein tussen arts en CBR. Het nieuwe systeem wordt geleidelijk geïmplementeerd. Vanaf januari 2019 worden alle nieuwe gezondheidsverklaringen van beroepschauffeurs behandeld in het nieuwe, digitale proces. De komende maanden gaat het CBR steeds meer klanten helpen in het nieuwe digitale proces.

Ik heb op 24 januari jl. weer gesproken met de directie van het CBR en de voorzitter van de raad van toezicht. Ik heb mijn zorgen geuit en benadrukt dat op de korte termijn een verbetering van de doorlooptijdenproblematiek en de bereikbaarheid van het CBR moet plaatsvinden. Het toezicht op het CBR door zowel de Raad van Toezicht als vanuit het ministerie is aangescherpt en er wordt toezicht gehouden of het CBR zich aan het gekozen verbeterplan houdt en de genomen maatregelen de gewenste effecten hebben en of bijsturing noodzakelijk is. De Raad van Toezicht zit er scherp bovenop en komt regelmatig bijeen. Vanuit het ministerie kijken we vaker en dieper mee bij de gekozen maatregelen en acties die door het CBR in gang zijn gezet. Er is dagelijks contact tussen het CBR en het ministerie. Ik heb het CBR verder opgedragen om maandelijks aan mij te rapporteren over de stand van zaken met betrekking tot de werkvoorraad gezondheidsverklaringen, de afhandelingstermijn van de gezondheidsverklaringen en het aantal (bijna) verlopen rijbewijzen.

De problemen waarmee het CBR wordt geconfronteerd zijn niet op korte termijn volledig opgelost, er wordt met man en macht gewerkt om de achterstanden weg te werken. Maar de verwachting blijft dat de druk op de doorlooptijden tot najaar 2019 blijft aanhouden.

Hieronder treft u de antwoorden op de vragen gesteld door de leden Van der Graaf, Dik-Faber (beiden ChristenUnie) en Dijkstra (VVD):

1

Ontvangt u ook zoveel klachten over de doorlooptijden bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) van mensen die hun rijbewijs willen verlengen als zij ook een gezondheidsverklaring moeten overleggen? Herkent u de klachten over de gebrekkige communicatie met het CBR?

Antwoord 1

Ik ontvang ook bijna dagelijks berichten van burgers waarin zij hun zorgen uiten over de doorlooptijden bij het CBR. Momenteel staan ook de wachttijden bij de klantenservice van het CBR onder druk. Het CBR is bezig met uitbreiding van de capaciteit en vraagt om zoveel als mogelijk digitaal contact te zoeken.

2

Wat vindt u ervan dat mensen zo lang moeten wachten op de verlenging van hun rijbewijs en daardoor soms zelfs hun baan verliezen, bijvoorbeeld omdat zij voor de uitoefening van hun werk gebruik maken van een bedrijfsauto?

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/26527

Antwoord 2

Het mag niet voorkomen dat de langere doorlooptijden bij het CBR de burger raakt en dit van invloed is op het kunnen uitoefenen van zijn werk. Door het CBR zijn aanvullende maatregelen genomen om zoveel mogelijk te voorkomen dat burgers worden geconfronteerd met een verlopen rijbewijs, dan wel deze periode zo kort als mogelijk te houden. Vanaf januari wordt door het CBR geprioriteerd op datum verlopen rijbewijs. Burgers die al langere tijd bezig zijn en van wie het rijbewijs binnenkort verloopt of verlopen is, worden als eerste geholpen door het CBR. Daarnaast is samen met TLN een spoedprocedure afgesproken voor de beroepschauffeurs. De beroepschauffeurs waarbij niet tijdig het rijbewijs kan worden vernieuwd kunnen hiermee direct worden geholpen.

3

Herinnert u zich de antwoorden op de schriftelijke vragen van 5 april 2018 van het lid Remco Dijkstra (Aanhangsel der Handelingen, vergaderjaar 2018-2019, nr. 171801681)? Herinnert u zich het antwoord op vraag vier, waarin u stelt dat het CBR binnen vier weken moet reageren, uitzonderingen daargelaten? Bedoelt u met 'reageren' dat mensen binnen vier weken moeten kunnen beschikken over een geldig rijbewijs?

Antwoord 3

Ja, ik herinner mij de antwoorden op de schriftelijke vragen van 5 april 2018 van het lid Dijkstra (VVD).

Ik heb met het CBR prestatieafspraken gemaakt. Op basis hiervan moet het CBR binnen vier weken reageren na elk klantcontact. In de procedure voor het doorlopen van vernieuwing van het rijbewijs kunnen door het CBR meerdere besluiten worden genomen, bijvoorbeeld indien een klant van het CBR wordt doorverwezen naar één of meer medisch specialisten. Het CBR dient binnen vier maanden duidelijkheid te geven over de vernieuwing van het rijbewijs. Dit wordt op dit moment helaas niet in alle gevallen gehaald door het CBR.

4

Hoe verhoudt uw toezegging in antwoord vier zich tot het volgende bericht op de website van het CBR; "Het is op dit moment erg druk bij het CBR. Daardoor kan het beoordelen van uw rijgeschiktheid soms helaas langer dan vier maanden duren. We adviseren u daarom zo snel mogelijk de Gezondheidsverklaring op te sturen. Zeker als u verwacht dat u nog naar één of meer medisch specialisten moet"?

Antwoord 4

Het klopt dat op de website wordt geadviseerd om tijdig de aanvraag in te dienen. De RDW stuurt daarnaast ongeveer vier maanden voordat het rijbewijs verloopt een brief aan de rijbewijshouder met informatie over de procedure. Daarin wordt geadviseerd om tijdig te starten met de procedure. Bij dit bericht zit nadere informatie van het CBR afgestemd op de doelgroep. Daarnaast wordt er een tijdelijke bijlage toegevoegd over de drukte en de wijzigingen in de procedure. Binnenkort start het CBR als extra maatregel een publiekscampagne gericht op de

ouderen ('75 plus'), om hen voor te lichten dat ze vanwege de verplichte keuring tijdig moeten beginnen en het liefst digitaal hun aanvraag indienen.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

5

Vindt u nog steeds dat vier weken een reële termijn is voor het beoordelen van een verzoek tot vernieuwing van het rijbewijs? Kunt u aangeven hoeveel procent van de verzoeken tot vernieuwing van het rijbewijs binnen vier weken wordt beoordeeld?

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/26527

Antwoord 5

Het CBR moet binnen vier weken een reactie geven op een ontvangen document (gezondheidsverklaring, tussentijdse melding, keuringsrapport of een rapport van de specialist). Over heel 2018 is dat in 78% van de gevallen gelukt. De vier wekentermijn is nodig om de eerste medisch-inhoudelijke beoordeling te doen van de ingediende gezondheidsverklaring. Het nieuwe ICT-programma moet helpen om dit te versnellen en moet ervoor gaan zorgen dat het CBR weer aan de vier weken termijn gaat voldoen.

6

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de communicatie en doorlooptijden bij het CBR op orde zijn? Welke termijn heeft u daarbij voor ogen? Bent u bereid om te onderzoeken hoe mensen via MijnOverheid.nl niet eenmalig, maar meerdere keren kunnen worden geattendeerd op de noodzaak om hun rijbewijs te verlengen?

Antwoord 6

Zie de inleiding voor de maatregelen die het CBR neemt om de problemen op te lossen. Zo ontvangen mensen die hun rijbewijs moeten verlengen tijdig een attendering per brief van de RDW.

7

Bent u bereid om te bekijken hoe de verlengingsprocedure efficiënter kan verlopen door mensen bij de attendering reeds aan te geven welke informatie het CBR allemaal nodig heeft om een verklaring van geschiktheid af te geven, waardoor mensen na het invullen van een gezondheidsverklaring zo min mogelijk worden verrast door aanvullende eisen?

Antwoord 7

In de brief die de RDW, ongeveer vier maanden voordat het rijbewijs verloopt, stuurt aan de rijbewijshouder met informatie over de procedure is per doelgroep informatie over de procedure bij het CBR toegevoegd. Daarnaast is er een tijdelijke bijlage toegevoegd over de drukte en de wijzigingen in de procedure. Ook informeert het CBR middels haar website burgers over het rijden met een medische aandoening.

8

Wat gaat u doen voor mensen die nu de dupe worden van de werkwijze van het CBR en dreigen hun baan te verliezen?

Antwoord 8

Zoals beschreven in antwoord 2 monitort het CBR sinds dit jaar op afloopdatum van het rijbewijs, helpt betrokkene zoveel mogelijk, bijvoorbeeld met het maken van een afspraak met een specialist of keuringsarts en geeft prioriteit aan de

beroepschauffeurs. Samen met TLN is een spoedprocedure afgesproken voor de beroepschauffeurs. De beroepschauffeurs waarbij niet tijdig het rijbewijs kan worden vernieuwd kunnen hiermee direct worden geholpen.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

9

Bent u bekend met het bericht "Rijbewijs ingetrokken na eerlijk melden depressie: 'Dit is niet in de haak'"?

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/26527

Antwoord 9

Ja, daar ben ik mee bekend.

10

Wat is uw reactie op dit bericht? Wat vindt u ervan dat het CBR een rijbewijs ongeldig verklaart na een beoordeling van een medisch specialist dat een aandoening uit het verleden geen invloed heeft op de rijgeschiktheid?

Antwoord 10

Ik kan niet ingaan op specifieke casussen. Het CBR baseert haar beslissingen op de Regeling Eisen Geschiktheid 2000. Het CBR heeft mij bevestigd dat ook in genoemde casus dit het geval is.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga