

Vergaderjaar 2018–2019

**29 398**

## **Maatregelen verkeersveiligheid**

**Nr. 718**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 juni 2019

Afgelopen november heb ik u geïnformeerd over de voortgang van de ingezette maatregelen rondom de doorlooptijden van medische besluiten en de reserveringstermijnen van de praktijkexamens bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). De reserveringstermijnen van de praktijkexamens zijn inmiddels conform de gemaakte afspraken. Op 12 maart jl. vond er een AO over het CBR plaats (Kamerstuk 29 398, nr. 678) en heb ik toegezegd om u te informeren over de stand van zaken bij het CBR. Door de Galan groep is op verzoek van het CBR een validatie gedaan naar de ingezette maatregelen door het CBR. In aanvulling hierop heb ik de Galan groep gevraagd – in vervolg op mijn toezegging tijdens het AO van 12 maart jl. – om ook de rol van het ministerie te betrekken in het onderzoek. In deze brief informeer ik u over de bevindingen van dit onderzoek. Het rapport van de Galan groep heb ik bijgevoegd<sup>1</sup>.

In aanvulling op de brief van 1 mei jl. (Kamerstuk 29 398, nr. 700) – waarin ik schriftelijk heb gereageerd op de moties die zijn ingediend tijdens het VAO van 17 april jl. – ga ik in deze brief ook in op een aantal zaken die de moties en toezeggingen betreffen. Mede namens de Minister voor Medische Zorg en Sport deel ik met u de resultaten van het onderzoek naar de vraag of actief toezicht op keuringsartsen mogelijk is en of het CBR hier iets mee kan doen (motie met Kamerstuk 29 398, nr. 683).

Het CBR heeft mij op 6 juni jl. schriftelijk geïnformeerd over de stand van zaken. Die brief van het CBR heb ik bijgevoegd<sup>2</sup>. Met deze brief informeer ik u, naast de resultaten van het onderzoek door de Galan groep, ook over de laatste ontwikkelingen bij het CBR en de recent ingezette maatregelen en verwachtingen.

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

## 1. Extra maatregelen

Nog steeds krijg ik net als u veel brieven van burgers die in de problemen komen met de verlenging van het rijbewijs en hun zorgen en ongenoegen uiten over het CBR. Dit is enorm vervelend voor de mensen die hierdoor in de problemen komen. Het CBR is zich ervan bewust dat het echt beter moet. Daarom heeft het CBR bovenop de maatregelen die ik eerder met u heb gecommuniceerd op 2 juli en 14 november van het afgelopen jaar extra maatregelen genomen en aan mij toegelicht in eerdergenoemde brief van 6 juni jl.

Door het CBR is de capaciteit van de klantenservice uitgebreid, om de bereikbaarheid van de klantenservice te verbeteren. De klant wordt geïnformeerd als de wachttijd te lang dreigt te worden en krijgt advies over wanneer het beste teruggebeld kan worden.

Het CBR blijft inzetten op het vergroten van de productiviteit van de medische beslis capaciteit door de medische adviseurs zo efficiënt als mogelijk in te zetten zodat de bestaande bezetting meer besluiten per uur kan nemen zonder dat de kwaliteit van die besluiten afneemt. Ook blijft het CBR extra artsen werven zoals ik u eerder per brief op 1 mei jl. heb gemeld. Om dit verder te bespoedigen heeft het CBR ook onlangs gesproken met de artsenfederatie KNMG over de mogelijkheden van werving van medisch adviseurs gezien de situatie van krapte op de arbeidsmarkt.

Om zoveel als mogelijk te voorkomen dat klanten van het CBR worden geconfronteerd met een verlopen rijbewijs is door het CBR de keuze gemaakt om te prioriteren op afloopdatum van het rijbewijs. Dat betekent dat de mensen waarvan het rijbewijs dreigt te verlopen, als eerste worden geholpen, mits aangetoond kan worden dat de aanvrager tijdig is begonnen – meer dan 90 dagen voor afloopdatum van het rijbewijs. De verwachting van het CBR is dat zeker tot einde van het jaar prioriteren op afloopdatum van het rijbewijs nodig is. Ik begrijp de keuze van het CBR omdat dit het belangrijkste probleem beetpakt, namelijk dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat klanten met een verlopen rijbewijs komen te zitten.

In samenspraak met TLN, KNV en Evofenedex is begin januari een spoedprocedure afgesproken voor de beroepschauffeurs die tijdig zijn begonnen met het verlengen van het rijbewijs. De aanvragen komen via de belangenorganisaties binnen bij het CBR, die hiervoor een speciale mailbox heeft aangemaakt. Inmiddels daalt het aantal spoedaanvragen dat via deze spoedprocedure binnenkomt. In de brief van 1 mei jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de manier waarop het CBR invulling zal geven aan het ook openstellen van de spoedprocedure voor rijbewijsbezitters die aannemelijk kunnen maken een rijbewijs nodig te hebben om hun beroep te kunnen uitoefenen (motie van het lid Von Martels met Kamerstuk 29 398, nr. 689). Ook voor deze personen geldt dat ze op tijd de vernieuwing van hun rijbewijs moeten hebben aangevraagd (uiterlijk 90 dagen voor de verloopdatum). Het voorrang geven aan deze extra doelgroep kan ten koste gaan van de totale afdoeningscapaciteit gelet op de extra werklust per individuele voorrangsaanvraag. Daarom is het afhankelijk zijn van een rijbewijs voor het uitoefenen van een beroep, het tijdig beginnen en een (bijna) verlopen rijbewijs belangrijk. Ik heb met het CBR afgesproken de effecten van deze werkwijze op de gehele afdoeningscapaciteit te monitoren en mij daarover te informeren.

## **2. Moties en toezeggingen**

In mijn brief van 1 mei jl. heb ik ook gemeld terug te komen op de invulling van de motie van de leden Van Brenk en Stoffer over het per ommeegaande melden van het besluit van het CBR dat iemand rijgeschikt is bevonden wanneer sprake is van een verlopen rijbewijs (Kamerstuk 29 398, nr. 687). Deze melding is staande praktijk voor de CBR-klienten die het proces digitaal starten. Via »mijn CBR« kunnen ze de stand van zaken van hun aanvraag online volgen. Zij krijgen een emailmelding zodra het CBR een besluit heeft genomen over de rijgeschiktheid.

Het CBR heeft ook een nadere uitwerking opgesteld voor de klienten die nog niet langs de digitale weg het proces starten en doorlopen. Als het CBR in het bezit is van een correct emailadres en/of telefoonnummer, zal de klantenservice deze klienten per ommeegaande informeren, bij voorkeur per email en anders telefonisch. In de gezondheidsverklaring wordt gevraagd om een emailadres en/of telefoonnummer en leert de ervaring dat circa 60% van deze groep daadwerkelijk een email en/of telefoonnummer invult op de gezondheidsverklaring. Deze groep kan per ommeegaande worden geïnformeerd waarbij wel een restrictie geldt vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alleen besluiten over de medische rijgeschiktheid zonder beperkingen mogen worden ingezien door een niet-medicus. Daar waar dus sprake is van een rijgeschiktheid met beperking is het per ommeegaande door de klantenservice informeren niet mogelijk. Het CBR heeft aangegeven dat gezien de consequenties voor de bedrijfsvoering, een zorgvuldige implementatie nodig is en daarom zullen beide aanpassingen (inrichten procedure beroepsmatige rijbewijsgebruikers en per ommeegaande melden) per 15 juni starten.

De problemen bij het CBR hebben ook tot gevolg dat burgers extra of dubbele kosten maken. Bijvoorbeeld extra telefoonkosten als gevolg van het veelvuldig moeten bellen, de aanschaf van een nieuwe gezondheidsverklaring, opnieuw een keuring laten doen of kosten voor openbaar vervoer. Door het CBR zijn er meerdere procedures ingericht om burgers met extra of dubbele directe kosten te helpen: behandeling door de klantenservice, via de klachtenprocedure of medische backoffice en via een verzoek tot schadevergoeding naast directe extra of dubbele kosten. In dit verband heeft het CBR de afgelopen maanden circa € 25.000 aan vergoedingen uitgekeerd aan 508 mensen die zich gemeld hebben bij het CBR. In mijn brief van 2 april jl. heb ik aangekondigd dat burgers gebruik kunnen maken van de bestaande spoedprocedure voor het aanvragen van het rijbewijs bij de gemeente. De extra kosten van de spoedprocedure kunnen worden gedeclareerd bij het CBR. Klienten worden hier proactief op geattendeerd via de website van het CBR en de herinneringsbrief van de RDW. Daarnaast heeft het CBR mij toegezegd dat de mogelijkheden van de klantenservicemedewerkers om klienten direct te helpen zijn verruimd.

## **3. Validatie van de maatregelen door de Galan groep**

Het CBR heeft afgelopen januari de Galan groep gevraagd een validatie te doen van de ingezette maatregelen. Ook is hen gevraagd welke extra maatregelen eventueel moeten worden getroffen en welke adviezen ze voor het CBR voor de toekomst hebben. Door de Galan Groep wordt geconcludeerd dat het mogelijk moet zijn voor het CBR om voor het einde van het jaar voldoende op orde te zijn. Dit betekent dat klienten die met een verlopen rijbewijs te maken krijgen door toedoen van het CBR tot een individuele uitzondering is teruggebracht. De Galan groep geeft echter aan dat het traject zeer kwetsbaar is en dat het CBR echt »alles op alles«

zal moeten zetten om dit voor elkaar te krijgen. Per het einde van het jaar zal de werkvoorraad nog altijd hoger zijn dan gewenst.

Uitgangspunt bij het oplossen van de problemen door het CBR was een zo snel mogelijke overstap naar het nieuwe ICT-programma. Op advies van de Galan groep is ervoor gekozen over te stappen op een scenario dat voorziet in het beheerst opschalen van de productie van medische beoordelingen in het nieuwe systeem terwijl gelijktijdig het oude systeem in de lucht wordt gehouden. Daarbij zijn in januari alle aanvragen voor CDE rijbewijzen overgegaan naar het nieuwe systeem, gevolgd door de 75-plussers per 1 maart jl. Vanaf 1 juli zullen naar verwachting alle nieuwe aanvragen in het nieuwe, digitale, systeem worden verwerkt.

Het is van het allergrootste belang dat de inspanningen maximaal gericht worden op het wegwerken van de achterstanden in de afhandeling van dossiers. De Galan groep heeft geadviseerd om een duidelijke splitsing en prioriteitstelling aan te brengen tussen activiteiten die gericht zijn op «productie» naast activiteiten die gericht zijn op «vernieuwing». Dit heeft tot gevolg dat bij alle activiteiten die niet direct bijdragen aan het behalen van de productiedoelstelling de vraag wordt gesteld of ze niet later in de tijd kunnen worden uitgevoerd.

Door het CBR is een productieplan opgesteld om de huidige werkvoorraad planmatig terug te brengen naar «een behapbare» werkvoorraad in het najaar van 2019. Op de korte termijn is het productieplan gericht op het voorkomen dat burgers die tijdig hun aanvraag hebben ingediend, geconfronteerd worden met een verlopen rijbewijs. De komende weken wordt het productieplan door het CBR nader ingevuld en aangescherpt.

Tot slot constateert de Galan groep dat het vermogen van het CBR om snel bij te sturen in situaties zoals die waar de divisie Rijgeschiktheid zich nu in bevindt, te beperkt is. De Galan groep adviseert om in deze fase als CBR en ministerie samen op te trekken bij het creëren van de noodzakelijke randvoorwaarden voor de uitvoering van het productieplan. Na het zomerreces zal ik u verder informeren over de voortgang die het CBR heeft gemaakt met de uitvoering van de aanbevelingen van de Galan groep.

#### **4. Rol van het ministerie**

Tijdens het AO van 12 maart jl. heb ik aan u toegezegd om aan de Galan groep te vragen om, in aanvulling op de validatie van de maatregelen, ook de rol van het ministerie bij de problematiek die speelt bij het CBR te onderzoeken. Ik heb op 29 mei jl. het rapport van de Galan groep ontvangen met daarin hun bevindingen en aanbevelingen. In het rapport stelt de Galan groep vast dat het toezicht volgens de reguliere planning & control cyclus goed is verlopen. Vanaf de tweede helft van 2018 is de intensiteit van het toezicht door het ministerie fors toegenomen wat zich onder meer heeft geuit in een toename van de informatie-uitwisseling en communicatie tussen het CBR en het ministerie. Een belangrijk instrument van mij als eigenaar van het CBR is de benoeming van de Raad van Toezicht. De Galan groep heeft het beeld dat de Raad van Toezicht zijn verantwoordelijkheden adequaat heeft kunnen invullen zoals ook eerder door PwC is geconstateerd tijdens de wettelijke evaluatie.

Ik ondersteun de aanbevelingen die door de Galan groep zijn gedaan en zie ook dat er nog ruimte voor verbetering is. Waar mogelijk zijn de aanbevelingen reeds doorgevoerd, en de overige worden zo snel als mogelijk geïmplementeerd. Ik zal hieronder kort ingaan op de wijze

waarop ik invulling geef aan de negen aanbevelingen van de Galan groep ten aanzien van de rol van het ministerie.

*Aanbeveling 1: de huidige managementrapportages voldoen niet aan ieders verwachtingen, de verschillende actoren in het proces van toezicht hebben immers andere informatiebehoeften. Er zijn veel kpi's afgesproken maar deze vragen om periodieke herijking. Maak een onderscheid tussen de drie niveaus waar de informatie en kengetallen betrekking op hebben: 1. strategische informatie; 2. tactische informatie en waar nodig; 3. operationele informatie. In nadere afspraken tussen het CBR en het departement kan worden onderzocht wie op welk moment nu over welke informatie hoort te beschikken onder de voorwaarden dat de te leveren informatie volledig, toegankelijk, betrouwbaar en tijdig beschikbaar is. Als de organisatie weer in rustig vaarwater is geraakt kan op termijn wellicht ook volstaan worden met kwartaalrapportages op het niveau van de directieroutine.*

Sinds de instelling van het aangescherpt toezicht ontvang ik maandelijks van het CBR een rapportage specifiek over de voortgang bij de divisie Rijgeschiktheid en in het verlengde daarvan de klantenservice. Elke zes weken is er overleg tussen de Raad van Toezicht en het ministerie. Tussen het CBR en het ministerie is op aanbeveling van PwC – naar aanleiding van de wettelijke evaluatie -een overzicht met doelmatigheidsindicatoren opgesteld. Een herijking van de KPI's is op dit moment nog niet opportuun.

*Aanbeveling 2: de eigenaar van het ZBO heeft ook de rol/functie van intermediair (beschermende buffer) tussen de politieke sturing en de bedrijfsmatige (operationele) sturing. Dat vraagt om heldere prioriteitstelling als er meerdere doelen onderling strijden om capaciteit en aandacht. Er is in deze periode sprake van een voortdurend spanningsveld in aandacht voor de beleidsdoelstellingen en de bedrijfsvoering/productie.*

Op dit moment heeft het prioriteit om de bedrijfsvoering op orde te krijgen zodat voor de burger straks weer sprake is van een genormaliseerde dienstverlening. Dit zal soms op gespannen voet staan met bepaalde beleidsmatige ambities die het CBR raken, zoals onder meer beschreven in het Strategisch Plan Verkeersveiligheid (SPV). Ik realiseer mij dat hierin steeds een balans zal moeten worden gezocht waar het de productie van de divisie Rijgeschiktheid raakt.

*Aanbeveling 3: formuleer een helder toezichtbeleid of visie met duidelijke kaders waarin ook expliciet wordt vermeld welke escalatiemogelijkheden met welke maatregelen overwogen kunnen worden. Het departement beschikt sinds eind 2018 over een eigenaarsvisie maar is nog bezig om ook de bijpassende instrumenten, zoals aangescherpt toezicht, verder uit te werken in de vorm van een escalatieladder/interventiemenu. Ook de onderbouwing en de communicatie over de voorwaarden waaronder die instrumenten ingezet kunnen of zullen worden hoort daarbij. Deze formele communicatie is uiteindelijk nodig niet alleen naar de directie van het CBR, maar ook naar de Raad van Toezicht.*

*Aanbeveling 4: er is sprake van frequent contact tussen het departement en de Raad van Toezicht, maar spreek ook een heldere rolverdeling af ten aanzien van het toezicht. Die ligt globaal vast in de instellingsbeschikking maar aanvullende afspraken over toezicht op strategisch, tactisch en operationeel niveau kunnen verheldering*

*in ieders verantwoordelijkheden brengen en dubbele toezichtlasten voorkomen.*

*Aanbeveling 5: Er vindt veelvuldig overleg plaats op verschillende niveaus (vooral ambtelijk en op directieniveau) maar er is niet altijd sprake geweest van duidelijke (formele) vastlegging over de gemaakte afspraken en de te ondernemen acties waar het gaat om de reguliere productie. Formaliseer de gemaakte essentiële afspraken en te ondernemen acties. Hier is een duidelijke verbetering waar te nemen sinds begin van dit jaar (2019).*

*Aanbeveling 8: besteed aandacht aan kennismanagement, overdracht van kennis en dossierborging onder meer door de informele gesprekken die op ambtelijk niveau worden gevoerd eveneens vast te leggen op formele wijze zoals een brief.*

In het najaar van 2018 is door het ministerie een eigenaarsvisie opgesteld met betrekking tot de zelfstandig bestuursorganen (zbo's) van IenW. In het verlengde daarvan is het ministerie bezig met het opstellen van een interventiemenu en bijpassende instrumenten. Afspraken en acties dienen duidelijker en beter te worden vastgelegd, ook in het kader van kennis en dossierborging. Dit is in gang gezet, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende rollen (opdrachtgever, opdrachtnemer, eigenaar) die ieder heeft.

*Aanbeveling 6: de recente problematiek betreffende achterstanden bij de divisie Rijgeschiktheid vraagt om een duidelijk integraal plan van aanpak, in dit geval een productieplan waarin de productieplanning en prognose, de te treffen maatregelen en de (tijdelijke) extra kosten en (werving van) extra capaciteit worden opgenomen. Het departement en het CBR dienen hierover heldere afspraken te maken.*

Het CBR heeft in aanvulling op het pakket van maatregelen recent een productieplan opgesteld en het ministerie wordt door het CBR over de voortgang hiervan geïnformeerd. In de gesprekken tussen het CBR en het ministerie zal hierop worden gemonitord en gestuurd.

*Aanbeveling 7: draag zorg voor een stabiele sturing en directievoering bij het CBR; de Raad van Toezicht is primair aan zet bij de keuze en selectie van de bestuurders maar stemt af met de Minister die uiteindelijk benoemt. Dat vraagt om een proactieve rol en anticiperende houding van beide partijen.*

Ten aanzien van de nieuw te benoemen algemeen directeur heb ik aan de Raad van Toezicht gevraagd om dit proces op te starten en het ministerie hier duidelijk bij te betrekken.

*Aanbeveling 9: de verschillende divisies beschikken over een extern oordeel over het kwaliteitssysteem (ISO-certificaat) met uitzondering van de divisie Rijgeschiktheid. Het helpt de toezichthouders, de Raad van Toezicht en het departement, als ook deze divisie en het klantservicecenter een kwaliteitscertificaat verkrijgen, zodat er (getoetst) sprake is van een continu en gestructureerd proces van verbetering in kwaliteit. Wij stellen voor hier in de toekomst een traject voor te plannen zodra de achterstanden zijn weggewerkt en het IT-systeem aan de eisen en verwachtingen kan voldoen.*

Ik zal het CBR vragen, om in de toekomst en wanneer de bedrijfsvoering op orde is, om in lijn met de overige divisies van het CBR, ook voor de divisie Rijgeschiktheid te beschikken over een extern oordeel middels ISO-certificering.

## **5. Kwaliteit en toezicht op keuringsartsen**

Zoals ik in mijn brief aan uw Kamer op 2 april 2019 heb aangekondigd, is gesproken met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) over de kwaliteit en het toezicht op keuringsartsen. Aanvullend is ook met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gesproken en heeft het CBR op 18 april 2019 een gesprek gehad met een groep keuringsartsen. Ik informeer u – mede namens de Minister voor Medische Zorg en Sport – over de resultaten van deze gesprekken. Kort gezegd is de uitkomst van deze gesprekken dat het huidige stelsel voldoende mogelijkheden biedt om toezicht te houden op de kwaliteit van keuringsartsen. Er zijn geen signalen dat er een structureel probleem is met de kwaliteit van de keuringsartsen. Er zijn nog wel mogelijkheden voor verbetering die de kwaliteit en uniformiteit ten goede komen en de positie van de burger in relatie tot de arts kunnen versterken. Hieronder ga ik hier nader op in.

Om de titel van arts te mogen voeren, moeten keuringsartsen zijn ingeschreven in het BIG-register. Dat volgt uit de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.<sup>3</sup> Door onder meer het stellen van opleidingseisen en eisen aan de herregistratie, wordt de kwaliteit van de beroepsuitoefening gewaarborgd en wordt de cliënt beschermd tegen ondeskundig handelen. Daarnaast moeten keuringsartsen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)<sup>4</sup>, zoals alle zorgaanbieders, goede zorg verlenen. Dat wil onder meer zeggen dat zorg moet worden geboden van goede kwaliteit en van goed niveau en dat gehandeld moet worden in overeenstemming met professionele en kwaliteitsstandaarden. Ook de keuringsarts moet op grond van de Wkkgz de rechten van de cliënt in acht nemen en de cliënt met respect behandelen.

De IGJ ziet erop toe dat artsen zich houden aan geldende wetten (zoals de Wet BIG<sup>5</sup> en de Wkkgz) en (veld)normen met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid van zorg. Cliënten die klachten hebben, kunnen dit melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de IGJ. Indien er naar aanleiding van een dergelijke melding zorg is of er risico's zijn voor patiënten of voor de kwaliteit van de zorg, doet de IGJ nader onderzoek. Daarbij kan gedacht worden aan de situatie waarin een ernstige klacht of meerdere klachten over een arts binnenkomen, of meerdere klachten over een gehele beroepsgroep. De afgelopen jaren ontving de IGJ geen meldingen met betrekking tot rijbewijskeuringen die aanleiding vormden tot nader onderzoek.

De IGJ kan ook een tuchtklacht indienen. Dit doet de inspectie onder meer bij ernstig norm overschrijdend gedrag waarbij de kans op herhaling substantieel is. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan seksueel grensoverschrijdend gedrag. Tot nu tot was voor een tuchtklacht bij de keuringsartsen geen aanleiding.

<sup>3</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0006251/2019-04-02>

<sup>4</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2019-05-01>

<sup>5</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0006251/2019-04-02>

### *Klachten over kosten medisch specialisten*

De NZa publiceerde in april de Signaalanalyse Rijbewijskeuringen die ik u hierbij toestuur<sup>6</sup>. Daarin geven zij aan dat consumenten vragen hebben over de tarieven die medisch specialisten hanteren bij een medische keuring om medische informatie aan te leveren voor het beoordelen van de rijgeschiktheid, met name die van neurologen en psychiaters. De NZa ziet mogelijkheden tot verbetering van de positie van consumenten. Zij zal medisch specialisten aanspreken op het hanteren van standaardtarieven voor medische rapportages ten behoeve van het rijbewijs. Er zijn keurend medisch specialisten die standaardtarieven hanteren. Iedereen moet bij hen hetzelfde bedrag betalen, ongeacht de daadwerkelijke lengte van de keuring. Dit is niet toegestaan. Ook stelt de NZa een klachtenbrief beschikbaar aan consumenten die geconfronteerd worden met een standaardtarief, die zij kunnen toesturen aan hun medisch specialist. Daarnaast kijkt de NZa of er nog verbetering mogelijk is in haar regelgeving waardoor consumenten meer grip krijgen op wat er gedeclareerd wordt. Tot slot geeft de NZa aan dat kosten voor mensen gereduceerd kunnen worden door alleen die mensen te keuren voor wie dat echt nodig is. Zoals ik uw Kamer op 7 december 2018 gemeld heb, ben ik van mening dat het CBR al op diverse manieren en zoveel als mogelijk maatwerk toepast bij medische keuringen, zonder dat de verkeersveiligheid hieronder leidt. Daarnaast probeer ik op basis van adviezen van de Gezondheidsraad voortdurend de regelgeving actueel te houden zodat er geen overbodige restricties gelden.

### *Keuzevrijheid keuringsarts en medisch specialist*

Bestuurders die voor het aanvragen of verlengen van hun rijbewijs naast de Gezondheidsverklaring ook een keuringsverslag van een keuringarts nodig hebben voor beoordeling door het CBR op rijgeschiktheid, kunnen zelf een arts kiezen. Het Reglement Rijbewijzen zegt alleen dat het CBR het recht heeft keuringsartsen aan te wijzen bij keuringen beroepschauffeurs. Het CBR eist dat dit wordt gedaan door een bedrijfsarts, maar verder kan een bestuurder zelf kiezen tot welke bedrijfsarts hij zich wendt. Daarnaast mag het CBR mensen – naast een Gezondheidsverklaring en keuringsverslag van een keuringsarts – nog vragen dat zij aanvullend een medische rapportage van een onafhankelijk medisch specialist aanleveren. Dus niet van de eigen specialist. Voor deze door het CBR aanbevolen medisch specialisten geldt dat mensen niet verplicht zijn één van deze medisch specialisten voor de keuring te kiezen. De Signaalanalyse van de NZa beveelt aan dat het CBR niet langer keurend medisch specialisten aanwijst. Zij zien namelijk dat de prijzen tussen keurend medisch specialisten sterk uiteenlopen. Zolang de prijsverschillen er zijn, vindt de NZa dat mensen zelf moeten kunnen kiezen naar welke specialist ze gaan. Deze keuzevrijheid is reeds staand beleid van het CBR. Het CBR bekijkt hoe de communicatie hierover verbeterd kan worden.

### *Klachtenmogelijkheden voor burgers*

Mensen die een klacht hebben over de kwaliteit van een keuring ten behoeve van het rijbewijs door een keuringsarts of medisch specialist, kunnen hierover in gesprek gaan met de arts in kwestie. Ook kan een cliënt kiezen de keuring opnieuw te laten verrichten door een andere arts. De cliënt kan ook als belanghebbende op basis van de Wet BIG een tuchtklacht indienen tegen een arts. Vanaf 1 april van dit jaar kunnen klagers de hulp inroepen van een tuchtklachtenfunctionaris bij het opstellen

<sup>6</sup> <https://www.nza.nl/actueel/nieuws/2019/04/23/nza-neemt-signalen-rijbewijskeuringen-onder-de-loep>



en formuleren van hun klacht. Deze functionaris kan ook adviseren of het tuchtrecht de aangewezen route voor een klacht is of dat een andere route meer geëigend is. De functionaris is gevestigd bij het Ministerie van VWS.<sup>7</sup>

Het CBR kent een bezwaarprocedure voor mensen die het niet eens zijn met de beoordeling van de rijgeschiktheid van de medisch adviseur van het CBR of met de maatregel die is opgelegd. Het CBR adviseert mensen om altijd eerst contact met hen op te nemen om dit te bespreken. Lost een gesprek niets op, dan kan een consument de bezwaarprocedure starten.

Uit het gesprek met het Ministerie van VWS is gebleken dat de Wkkgz weliswaar voor zorgaanbieders de verplichting kent om een laagdrempelige klachtenprocedure te voeren, maar dat keuringen in opdracht van een ander dan de cliënt (bijvoorbeeld een keuring in opdracht van het UWV) van deze verplichting is uitgezonderd.<sup>8</sup> Hiermee zijn momenteel ook rijbewijskeurders van de verplichting van het klachtrecht onder de Wkkgz uitgezonderd. In de periode 2019–2020 loopt het evaluatieonderzoek van de Wkkgz. Er zal aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid van het klachtrecht.

#### *Invoering vrijwillige registratie door CBR*

In het gesprek dat het CBR op 18 april 2019 heeft gehad met een groep van vijf keuringsartsen erkenden de aanwezige artsen de verschillen in werkwijze. Zo is de tijd die artsen nemen voor een keuring verschillend en wordt ook medische informatie op verschillende wijze verkregen. Als voorbeeld werd genoemd dat oogmetingen niet altijd op de voorgeschreven manier worden uitgevoerd. Zo wordt de minimale afstand niet altijd in acht genomen of maakt men geen gebruik van een lichtbak. De artsen gaven aan dat meer interactie tussen het CBR en de keurend artsen duidelijkheid kan scheppen in wat er van hen verwacht wordt. Een laagdrempelig en vrijwillig systeem van aanmelding door keurend artsen bij het CBR kan op draagvlak onder de artsen rekenen en zal de communicatie tussen artsen en het CBR vergemakkelijken. Het CBR kan gericht controles uitvoeren op het BIG-register wat de kwaliteit ten goede komt en kan consumenten via de website informeren over welke keuringsartsen zich bij het CBR gemeld hebben. Voor de geregistreerde keuringsartsen zal het CBR ook de mogelijkheid van na- en bijscholing t.b.v. rijbewijskeuring op vrijwillige basis onderzoeken. Het CBR wil van start gaan met de vrijwillige registratie en voert daartoe op korte termijn het voorbereidende werk uit. Daarbij denkt het CBR na over de eisen die gesteld kunnen worden aan aanmelding, zodat ze meer toezicht hebben op kwaliteit.

Samenvattend kan ik stellen dat de situatie bij het CBR nog steeds zorgelijk is, maar dat de eerder uitgesproken verwachting van kracht blijft: 2019 zal in zijn geheel nodig zijn om de opgelopen achterstanden zoveel als mogelijk in te lopen. Dit is en blijft vervelend voor betrokken burgers. Het CBR doet er dan ook alles aan om de situatie zo snel mogelijk te verbeteren. Het aangescherpt toezicht blijft van kracht, evenals de afspraak dat ik u over het CBR zal blijven informeren.

De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,  
C. van Nieuwenhuizen Wijbenga

<sup>7</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport/organisatie/organogram/diensten-en-instellingen/tuchtklachtfunctionaris>

<sup>8</sup> Artikel 1, vierde lid, Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg