

Vergaderjaar 2018–2019

29 398

Maatregelen verkeersveiligheid

Nr. 673

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 februari 2019

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 (Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 1668). 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.

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.

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.

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