

## **Assurance rapport**

**aan**

Raad van Toezicht

Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

**Onderzoek inzake beweringen van de OR in brief d.d.  
20 februari 2009**

**VERTROUWELIJK**

Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen  
Raad van Toezicht,  
t.a.v. de voorzitter, de heer E.A. van Amerongen  
Postbus 5301  
2280 HH RIJSWIJK

Den Haag, 8 april 2009

60262922-19014132-556/MW/1048

Betreft: **Assurance rapport inzake beweringen van de Ondernemingsraad in brief d.d. 20 februari 2009**

Geachte heer Van Amerongen,

Overeenkomstig uw opdracht d.d. 27 februari 2009 hebben wij onderzoek verricht naar aanleiding van de beweringen van de Ondernemingsraad op pagina 4 in haar brief d.d. 20 februari 2009. In deze rapportage hebben wij onze bevindingen alsook onze conclusies opgenomen.

Wij hebben ons onderzoek primair gericht op het uitspreken van conclusies omtrent de juistheid van de beweringen door de Ondernemingsraad in haar schrijven d.d. 20 februari 2009. Daarnaast hebben wij op uw verzoek de effecten op de verkeersveiligheid in relatie tot de beweringen van de OR beoordeeld. Op verzoek van de directie hebben wij de aard en oorzaak van mogelijke afwijkingen in de processen mede betrokken in het onderzoek.

Onze werkzaamheden en opmerkingen hebben zich in dit kader voornamelijk gericht op de processen die in 2008 en 2009 ten grondslag liggen aan deze beweringen, te weten het 'medisch proces' en het 'vorderingenproces'. Onderwerp van onderzoek was daarbij de operationele uitvoering van het 'medisch proces' en het 'vorderingenproces' en de daaruit voortkomende niet-financiële informatie. Ons onderzoek heeft zich niet gericht op de totale organisatie van het CBR en is derhalve niet uitgevoerd om alle onvolkomenheden in de organisatie te ontdekken.

Het concept rapport inzake ons onderzoek hebben wij achtereenvolgens voor hoor en wederhoor voorgelegd aan de directie van het CBR en de ondernemingsraad van het CBR en haar adviseurs. Wij hebben de reactie van de ondernemingsraad en de directie voorzover van toepassing verwerkt in het rapport en voor de inzichtelijkheid integraal als respectievelijk bijlage 4 en bijlage 5 aan dit rapport toegevoegd.



Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest. Tot het verstrekken van nadere inlichtingen zijn wij desgevraagd gaarne bereid.

Hoogachtend,  
Ernst & Young Accountants LLP

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M.E. Westerhout - van Kimmenade RA MGA'. The signature is fluid and cursive, with a prominent loop at the top and a long, sweeping tail.

drs. M.E. Westerhout - van Kimmenade RA MGA

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding onderzoek	1
1.2	Reikwijdte van de opdracht	1
1.3	Normenkader CBR	2
1.4	Onderzoeksaanpak	5
1.5	(Inherente) beperkingen aan het onderzoek	6
1.6	Indeling rapportage	9
<b>2</b>	<b>Samenvatting onderzoeksrichting</b>	<b>10</b>
2.1	Onderzoeksrichting	10
2.2	Medisch proces	11
2.3	Vorderingenproces	12
<b>3</b>	<b>Bevindingen en conclusies</b>	<b>13</b>
3.1	Bewering 1	13
3.2	Bewering 2	18
3.3	Bewering 3	24
3.4	Bewering 4	27
3.5	Bewering 5	31
<b>Bijlagen</b>		
1	Beschrijving van de verrichte werkzaamheden	
2	Overzicht van in het onderzoek gesproken personen	
3	Overzicht medisch proces	
4	Wederhoor reactie OR	
5	Wederhoor reactie directie	

## **1 Inleiding**

### **1.1 Aanleiding onderzoek**

Op 20 februari 2009 heeft de directie van het 'Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen' (hierna CBR) van de 'ondernemingsraad' (hierna OR) het advies ontvangen bij het voorgenomen besluit van het CBR inzake 'Strategie in uitvoering'. De OR heeft op pagina 4 in haar brief d.d. 20 februari 2009 een vijftal beweringen opgenomen.

Hieronder hebben wij de beweringen van de OR woordelijk opgenomen:

- 1 Het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidstermijnen. Zo zijn aan (medisch) ongeschikten geschiktheidverklaringen afgegeven.
- 2 Burgers die hun taken niet kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen omdat het CBR niet tijdig geschiktheidverklaringen kan leveren.
- 3 Verkeerde tenaamstelling waardoor gemeenten de gewenste documenten niet kunnen afgeven.
- 4 Van tenminste 1.000(!) betrokkenen is in 2008 de vorderingsprocedure na een mededeling van de politie niet uitgevoerd omdat de dossiers te lang zijn blijven liggen, hetgeen juist voorkomen had moeten worden door het nieuwe systeem. Dit betekent dat onder meer ernstig alcoholgebruik, drugsgebruik e.d. zonder gevolg is gebleven voor de rijbevoegdheid van de betrokkenen.
- 5 Tenminste 5.000(!) medische dossiers zijn zoekgeraakt.

De beweringen van de OR zoals hierboven verwoord hebben vragen opgeroepen bij het publiek en betrokkenen (o.a. het Ministerie van Verkeer en Waterstaat). U heeft ons gevraagd de juistheid van de beweringen van de OR te onderzoeken. Het gaat u niet alleen om het vaststellen van de feitelijke juistheid van de beweringen doch ook om de vertaling van de feitelijke uitkomsten van ons onderzoek naar het effect op de verkeersveiligheid. Een mogelijk effect voor de verkeersveiligheid is aan de orde ten aanzien van de beweringen 1, 3 en 4.

### **1.2 Reikwijdte van de opdracht**

Conform de door u aan ons verleende opdracht hebben wij de juistheid beoordeeld van de beweringen die de OR heeft gedaan in haar brief d.d. 20 februari 2009. De beweringen van de OR hebben wij opgesomd onder paragraaf 1.1.

In bewering 2 van de OR is sprake van een mogelijk maatschappelijk effect. In het onderzoek wordt afgezien van het geven van een oordeel over maatschappelijke effecten, gegeven de veelheid aan mogelijke andere externe factoren die buiten de invloedssfeer liggen van het CBR en het ontbreken van data hierover.

Onze onderzoekswerkzaamheden hebben betrekking op het 'medisch proces' en het 'vorderingenproces'. Wij hebben het 'medisch proces' beoordeeld over de periode 1 juni 2008 (implementatie SCOOP) tot en met 23 maart 2009. Het 'vorderingenproces' hebben wij beoordeeld over de periode 1 januari 2008 tot en met 28 februari 2009.

In ons onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van gegevens die wij verkregen hebben van de 'Dienst Wegverkeer' (hierna RDW), het bureau Roland Berger Strategy Consultants en de systeemontwikkelaar Pallas Athena. Overigens merken wij op dat wij deze partijen uitsluitend hebben benaderd naar aanleiding van doorverwijzingen en met medewerking van medewerkers van het CBR. Voorts merken wij op dat wij in dit rapport geen uitspraak doen over het functioneren van deze drie organisaties noch over de betrouwbaarheid van de door hun aangeleverde informatie. Wij doen met dit onderzoek enkel een uitspraak over de beweringen van de OR zoals wij die binnen het CBR hebben kunnen vaststellen, mede in relatie tot het effect op de verkeersveiligheid.

Wij hebben voor ons onderzoek gegevens uit diverse informatiesystemen van het CBR gebruikt, in aanvulling op de informatie die wij hebben vanuit onze rol als controlerende accountant van het CBR<sup>1</sup>.

De betrouwbaarheid van de gegevens uit deze systemen hebben wij voorzover relevant en mogelijk getoetst aan de hand van brondocumenten en informatie die wij bij de RDW hebben opgevraagd en ontvangen.

### 1.3 Normenkader CBR

De directie van het CBR heeft het normenkader opgesteld, dat wij hebben gehanteerd bij de uitvoering van ons onderzoek. De directie heeft dit normenkader afgestemd met de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft dit normenkader niet geaccordeerd. Zij heeft ons daarbij wel meegegeven dat het onderzoek van Ernst & Young zich dient te richten op de strekking van de beweringen van de OR, waarbij het niet gaat om de absolute aantallen, zoals genoemd door de OR, maar om de signaalwerking van de beweringen inzake de kwaliteit van de beheersorganisatie van het CBR. Daarbij is aangegeven dat in acht genomen dient te worden dat in een organisatie als het CBR, waarin complexe geautomatiseerde systemen draaien en waarin mensen werken, fouten kunnen voorkomen.

---

<sup>1</sup> Ernst & Young is als controlerend accountant van het CBR betrokken bij de accountantscontrole van de jaarrekening 2008 van het CBR. In het kader van onze controleopdracht inzake de getrouwheid van de jaarrekening onderzoeken wij de administratieve organisatie en interne controle van het CBR. Voor wat betreft de getrouwheid van de jaarrekening gaat het om de grootte en de samenstelling van het vermogen van het CBR per ultimo boekjaar en van het resultaat over het gecontroleerde boekjaar, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. Daarnaast stellen wij vast dat het CBR de verplichtingen, die zijn opgenomen in de overeenkomst tussen de Staat der Nederlanden en het CBR van 15 november 2001, inzake de publieke taakuitoefening nakomt. Het onderzoek naar de juistheid van de beweringen van de OR, zoals verwoord in paragraaf 1.1. van dit rapport, heeft geen relatie met de controle van de financiële uitkomsten uit de door ons in het kader van de jaarrekening van het CBR te beoordelen processen.

In het kader van de controle van de getrouwheid van de jaarrekening beoordelen wij de adequate werking van de processen van het CBR, om te kunnen steunen op de financiële informatie die uit de processen wordt gegeneerd en tot uitdrukking komt in de jaarrekening.

Inzake de naleving van de overeenkomst tussen de Staat der Nederlanden en het CBR rapporteren wij jaarlijks separaat aan de Minister. In onze rapportage over het boekjaar 2007 hebben wij aan de Minister gerapporteerd over de lange doorlooptijd van de dossiers van de Divisie Vorderingen, als gevolg waarvan nog circa 2000 dossiers openstonden uit oudere jaren. In onze rapportage aan de Minister was opgenomen dat in 2008, zoals was toegezegd door de directie van het CBR, het saldo van deze openstaande posten zou worden beoordeeld en worden afgewikkeld. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening 2008 van het CBR hebben wij nog niet aan de Minister gerapporteerd. In onze managementletter aan de directie van het CBR melden wij dat het CBR de geregistreerde oude werkvoorraad aan vorderingendossiers in 2008 heeft geanalyseerd en opgeschoond, als gevolg waarvan nagenoeg alle openstaande oude dossiers zijn afgesloten.

De directie heeft haar normenkader ingericht naar normen voor de verkeersveiligheid en normen voor de servicegraad door het CBR. Voorzover er al geen specifieke normen voor beschikbaar waren, heeft zij het normenkader toegesneden op de strekking van de beweringen van de OR. De directie heeft het normenkader definitief vastgesteld in de fase van hoor en wederhoor. Met name is daarbij in die fase aandacht gegeven aan drie te onderscheiden soorten fouten. Dit betreft systeemfouten, systematische procedurefouten en incidentele procedurefouten.

Wij hebben deze gedefinieerd als:

#### *Systeemfouten*

Fouten, die ontstaan door de niet-effectieve werking van de geautomatiseerde systemen.

#### *Systematische procedurefouten*

Fouten op systematische wijze in de uitvoering van processen gemaakt door medewerkers van het CBR.

#### *Incidentele procedurefouten*

Incidenteel gemaakte fouten in de uitvoering van processen door medewerkers van het CBR.

Dit heeft ertoe geleid dat wij ten aanzien van bepaalde aspecten van ons onderzoek nadere werkzaamheden met een grotere diepgang hebben moeten verrichten, om de uitkomsten te kunnen toetsen aan het op dit punt gegeven normenkader.

Wij merken op dat het normenkader dat door de directie is opgesteld niet zodanig is dat deze in alle gevallen kwantitatieve en kwalitatieve toetsingscriteria geven. Dit leidt ertoe dat bij bewering 2 niet op alle deelaspecten van de beweringen van de OR een conclusie kan worden getrokken.

Het normenkader van de directie luidt als volgt:

### **1.3.1 Normenkader verkeersveiligheid**

#### **Normenkader verkeersveiligheid - algemeen**

Het CBR streeft ernaar dat uitsluitend aan geschikt bevonden personen een verklaring van rijvaardigheid en rijgeschiktheid wordt afgegeven en dat bij gebleken ongeschiktheid deze verklaringen worden ingetrokken.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Dit is een kwalitatieve norm, geen kwantitatieve norm.

Een nadere invulling op de van toepassing zijnde norm met betrekking tot de verkeersveiligheid is per bewering hieronder opgenomen:

#### **Normenkader verkeersveiligheid - bewering 1**

Het CBR beschouwt, onder voorbehoud van verkeersdeelname, het onterecht afgeven van een geschiktheidverklaring aan één ongeschikte als een mogelijk gevaar voor de verkeersveiligheid.

#### **Normenkader verkeersveiligheid - bewering 3**

Het CBR beschouwt, onder voorbehoud van verkeersdeelname, het onterecht afgeven van een geschiktheidverklaring door onjuiste tenaamstelling als gevolg van een verkeerd doorgegeven BSN aan één ongeschikte als een mogelijk gevaar voor de verkeersveiligheid.

#### **Normenkader verkeersveiligheid - bewering 4**

Het CBR beschouwt het niet opleggen van een EMA-cursus<sup>3</sup>, gegeven de vanuit de wet toegestane deelname aan het verkeer tot aan de datum van de cursus, als geen direct gevaar voor de verkeersveiligheid.

Het CBR beschouwt, onder voorbehoud van verkeersdeelname, het niet opleggen van een onderzoek aan één gevorderde als een mogelijk gevaar voor de verkeersveiligheid.

### **1.3.2 Normenkader servicegraad CBR**

#### **Normenkader servicegraad CBR - algemeen**

Het CBR accepteert geen afwijkingen als gevolg van systeemfouten en/of systematische procedurefouten leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen<sup>4</sup>.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

De additioneel van toepassing zijnde normen met betrekking tot de servicegraad van het CBR zijn per bewering hieronder opgenomen:

#### **Normenkader servicegraad CBR - bewering 2**

Het CBR hanteert ten aanzien van het tijdig afgeven van verklaringen dat 98% van de afgegeven geschiktheidverklaringen binnen 16 weken na de ontvangstdatum van de eigen verklaring dient te worden afgegeven.

---

<sup>3</sup> De directie heeft dit als norm vermeld. Dit is echter geen kwalitatieve / kwantitatieve te toetsen norm, maar een beleidsuitgangspunt

<sup>4</sup> Dit is een kwalitatieve norm, geen kwantitatieve norm.



#### **Normenkader servicegraad CBR - bewering 4**

Het CBR hanteert ten aanzien van het tijdig uitvoering geven aan vorderingenprocedures de behandeltermijnen die zijn opgenomen in de geldende wet- en regelgeving:

- Algemene Wet Bestuursrecht en de Wegenverkeerswet zoals hierna is uitgewerkt: de norm is gesteld op geen afwijkingen).
- De volgende termijnen dienen in acht te worden genomen:
- Algemeen
  - Van Mededeling tot Besluit: 4 weken.
  - Afronding Bezwaar zonder hoorzitting: 6 weken.
  - Afronding Bezwaar met hoorzitting: 10 weken.
- Onderzoeken:
  - De keurend arts moet binnen 8 weken na het onderzoek zijn rapport indienen.
  - Het CBR moet vervolgens binnen 4 weken een besluit nemen.

#### **Normenkader servicegraad CBR - bewering 5**

Het CBR hanteert ten aanzien van de vertrouwelijkheid van medische dossiers / gegevens de geldende wet- en regelgeving (art7:446 e.v. BW, Wbp, uitgewerkt in Reglement medische registratie CBR). De norm is gesteld op geen afwijkingen.

### **1.4 Onderzoeksaanpak**

Ons onderzoek en rapportering zijn uitgevoerd in overeenstemming met het Nederlands Recht, waaronder begrepen Standaard 3000 'Assurance opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie'. Op basis daarvan hebben wij de door ons in de gegeven omstandigheden noodzakelijke werkzaamheden verricht om conclusies te kunnen formuleren met een redelijke mate van zekerheid. Wij zijn van mening dat de uitkomsten van de door ons verrichte werkzaamheden voldoende en geschikt zijn als basis voor onze conclusies.

Onze onderzoeksaanpak is onder andere gericht op het definiëren van de onderzoeksvragen, het (verder) in kaart brengen van de processen die van belang zijn in het kader van de beweringen van uw OR. Daarnaast hebben wij data-analyses verricht, verbandscontroles tussen systemen uitgevoerd (gericht op niet financiële informatie), statistische steekproeven en detailwaarnemingen gedaan ter onderbouwing van de uitkomsten uit ons onderzoek in relatie tot de drie te onderscheiden fouten (systeemfouten, systematische procedurefouten, incidentele procedurefouten). Wij hebben onze werkzaamheden ondermeer uitgevoerd aan de hand van interviews met medewerkers van het CBR. Bij het onderzoek zijn met name medewerkers betrokken van de divisie Vorderingen en Medische onderzoeken.

Onze (detail) bevindingen hebben wij eerst geverifieerd met betrokken medewerkers en vervolgens met de directie van het CBR. Voorts hebben wij medewerkers van externe partijen als de RDW, Pallas Athena en Roland Berger geraadpleegd in kader van het onderzoek. In bijlage 2 van dit rapport hebben wij een overzicht opgenomen van de in het onderzoek gesproken personen.

Wij hebben het concept rapport inzake ons onderzoek achtereenvolgens voor hoor en wederhoor voorgelegd aan de directie van het CBR en de OR van het CBR. Wij hebben de reactie van de directie als van de ondernemingsraad voorzover van toepassing verwerkt in het rapport en zonodig hebben wij aanvullende werkzaamheden verricht ter onderbouwing van onze conclusies.

## **1.5 (Inherente) beperkingen aan het onderzoek**

Naast de algemene beperkingen die aan een assurance onderzoek 'met redelijke mate van zekerheid' ten grondslag liggen vermelden wij onderstaand een aantal specifieke beperkingen.

### **1.5.1 (Inherente) beperking inzake de medewerking door de OR**

Ons onderzoek betreft het beoordelen van de juistheid van de beweringen die de OR heeft gedaan in haar brief d.d. 20 februari 2009 aan de directie van het CBR. Deze beweringen hebben wij opgesomd onder paragraaf 1.1. Gezien de zorgvuldigheid die wij in acht nemen bij de uitvoering van het onderzoek hechten wij veel belang aan de visie van de OR en het inzicht in de onderliggende documentatie inzake de door de OR gedane beweringen. Wij hebben op 5 maart 2009 de OR benaderd om inzicht te verkrijgen in hun visie en de onderliggende documentatie inzake de beweringen. In een mail d.d. 5 maart 2009 heeft de OR zich niet bereid verklaard met ons te overleggen over een uitwisseling van hun visie en mogelijke aanwezige documentatie inzake de beweringen.

In de definitieve wederhoor reactie d.d. 8 april 2009 van de OR zijn onder de stellingen 1 tot en met 5 gegevens opgenomen, die op zich valide zouden kunnen zijn. Aangezien de OR ons deze gegevens niet tijdens de uitvoering van het onderzoek ter beschikking heeft willen stellen, kunnen wij geen reactie geven, c.q. het rapport zonodig aanpassen op deze aspecten. Daar waar de OR een reactie heeft gegeven op wel door ons onderzochte gegevens en bevindingen hebben wij waar nodig aanpassingen in het rapport aangebracht.

### **1.5.2 (Inherente) beperkingen inzake de onderzoeksaanpak en -uitvoering**

De OR heeft haar beweringen gedaan in de context van een adviesaanvraag met betrekking tot een door de directie voorgenomen besluit 'Strategie in uitvoering'. De OR uit in haar brief aan de directie d.d. 20 februari 2009 haar zorgen over de effectieve werking van nieuwe ICT-systemen van het CBR. Wij hebben het 'medisch proces' beoordeeld over de periode 1 juni 2008 (implementatie SCOOP) tot en met 23 maart 2009. Het 'vorderingenproces' hebben wij beoordeeld over de periode 1 januari 2008 tot en met 28 februari 2009. Wij hebben ons daarbij gericht op de in de onderzoeksperiode geïmplementeerde nieuwe systemen voor het 'medisch proces', zijnde SCOOP en Dyktion. In het kader van onze beoordeling van het 'vorderingenproces' hebben wij het systeem MOVE beoordeeld.

De implementatie van nieuwe ICT-systemen kan gepaard met 'kinderziekten' die zich met name manifesteren in de beginfase van de werking van een systeem. Wij hebben in het kader van dit onderzoek geen zelfstandige beoordeling verricht naar mogelijke 'kinderziekten' of technische / functionele tekortkomingen in de systemen Dyktion, SCOOP en MOVE. Daar waar onze bevindingen mogelijk het gevolg zijn van technische tekortkomingen in de systemen hebben wij dat als bevinding in dit rapport opgenomen.

In het kader van ons onderzoek was het niet mogelijk de gegevensbestanden van het CBR integraal in detail te beoordelen. Mede op basis van interviews hebben wij informatiebronnen geïdentificeerd die wij vervolgens hebben gebruikt in het kader van ons onderzoek. Voor de onderbouwing hebben wij gebruik gemaakt van data-analyses, statistische steekproeven en deelwaarnemingen.

De data-analyses zijn uitgevoerd op basis van gegevensexporten uit SCOOP (gegevens vanaf Juni 2008), uit Dyktion (gegevens vanaf 24 december 2008) en gegevens van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (hierna RDW). Wij benadrukken dat de functionaliteit van de programmatuur en de betrouwbare werking van (gerelateerde) systemen geen deel hebben uitgemaakt van ons onderzoek.

Wij hebben statistische steekproeven (attributes sampling met random selectie) gehanteerd om uitkomsten te genereren en te onderbouwen (betrouwbaarheid van 90%). De volgende statistische steekproeven zijn door ons uitgevoerd:

- Onderzoek naar de reden van afwijking tussen regels inzake afgegeven geschiktheidverklaringen in SCOOP / Dyktion en de registratie bij de RDW.
- Onderzoek naar de reden van de overschrijding van de als norm gekozen behandeltijd van 16 weken van dossiers van alle rijbewijscategorieën.
- Onderzoek naar de reden van de overschrijding van de als norm gekozen behandeltijd van 16 weken van dossiers van de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE.
- Onderzoek naar de juistheid van de stopzetting van vorderingendossiers naar aanleiding van externe factoren die zich bevinden buiten de invloedssfeer van het CBR.
- Onderzoek naar de aard van de stopzetting van vorderingendossiers met een oorzaak die binnen het CBR ligt.

Als onderdeel van de procesbeoordelingen hebben wij kennisgenomen van dossiers van het CBR, waaronder de medische dossiers. In het kader van de specifieke beoordeling van dossiers hebben wij bijstand verkregen van een deskundige in de persoon van de arts van het CBR. Wij staan niet in voor de inhoudelijke beoordeling inzake de feiten in de medische dossiers en de daaraan ontleende geschiktheidverklaring. Zo hebben wij bijvoorbeeld niet beoordeeld of de doktersverklaringen juist zijn overgenomen in SCOOP.

Het CBR houdt een klachtenregistratie bij. Wij hebben de betrouwbaarheid en volledigheid van deze procedure en de geregistreerde klachten niet beoordeeld in het kader van dit onderzoek. Bij het onderzoek naar de klachten in het kader van zoekraken van dossiers kan derhalve geen zekerheid aan de volledigheid van het aantal geregistreerde klachten worden ontleend.

Overeenkomstig de verleende opdracht hebben wij daar waar het voor ons mogelijk is een uitspraak te doen de uitkomsten van ons onderzoek vertaald naar het effect voor de verkeersveiligheid. Wij hebben daarbij uitsluitend een theoretische vertaling gemaakt, vanuit de met u overeengekomen normafwijking, zoals opgenomen in paragraaf 1.3 van dit rapport. Er heeft door ons derhalve op het gebied van de verkeersveiligheid geen toets plaatsgevonden van de feitelijke situatie.

### **1.5.3 (Inherente)beperkingen - bewering 1**

Een door het CBR afgegeven positieve uitslag voor zowel de rijgeschiktheid als voor de rijvaardigheid zijn nodig voor de afgifte van een nieuw rijbewijs. Wij hebben in het kader van ons onderzoek het aanwezig zijn van de positieve uitslag voor de rijvaardigheid niet betrokken, omdat dit niet relevant is in het kader van de te onderzoeken beweringen.

Wij hebben het onderzoek toegespitst op de vraag of verkeerde rijbewijscategorieën, geschiktheidtermijnen of geschiktheidverklaringen zijn afgegeven. 'Verkeerde' rijbewijscategorieën, geschiktheidtermijnen of geschiktheidverklaringen is door ons in het kader van ons onderzoek geïnterpreteerd als 'niet juiste' rijbewijscategorieën, geschiktheidtermijnen of geschiktheidverklaringen. Wij hebben derhalve niet specifiek onderzocht of te weinig rijbewijscategorieën of te weinig geschiktheidverklaringen zijn afgegeven.

### **1.5.4 (Inherente)beperkingen - bewering 2**

Het niet kunnen uitvoeren van taken, of het verlies van een baan, kan samenhangen met het niet geldig zijn van een rijbewijs als gevolg van het niet tijdig leveren van een geschiktheidverklaring door het CBR. Deze maatschappelijke aspecten maken geen deel uit van ons onderzoek. Het gaat alleen om de tijdigheid van de door het CBR afgegeven geschiktheidverklaringen.

In het kader van ons onderzoek hebben wij niet de vervaldatum van het oude rijbewijs betrokken. Wij merken op dat het niet tijdig handelen van een burger naar aanleiding van een herinneringsbrief van de RDW tevens ertoe kan leiden dat een burger eventueel zijn taken niet kan uitvoeren dan wel zijn baan dreigt te verliezen.

### **1.5.5 (Inherente)beperkingen - bewering 3**

Kandidaten zonder BSN (buitenlanders) hebben wij niet meegenomen in het kader van ons onderzoek naar de juistheid van bewering 3. Dit betrof in de onderzoeksperiode 186 kandidaten ten opzichte van de 152.100 kandidaten.

In het kader van het onderzoek naar de juiste tenaamstelling zijn wij ervan uitgegaan - op basis van informatie van het CBR - dat voor de gemeenten de gegevens van het RDW op BSN toegankelijk zijn.

### **1.5.6 (Inherente)beperkingen - bewering 4**

In het kader van ons onderzoek inzake vorderingen hebben wij ons gebaseerd op een databestand waarin 22.000 vorderingendossiers waren opgenomen die in 2008 zijn beëindigd. Dit betreffen zowel afgeronde als geannuleerde dossiers in 2008. Indien een afgesloten dossier na de datum van afsluiting, door bijvoorbeeld een functioneel beheerder, wordt geopend, wijzigt de datum van afsluiting naar de huidige datum. Dit is het gevolg van een systeemfout in MOVE. Wij hebben ons gebaseerd op dossiers waarvan de datum van afsluiting ten tijde van ons onderzoek in 2008 of 2009 lag, waarbij wij niet hebben vastgesteld dat de definitieve (administratieve) afsluiting daadwerkelijk in 2008 of 2009 heeft plaatsgehad.

Het CBR voert op grond van de Wegenverkeerswet en de ministeriële regeling 'Regeling Maatregelen rijvaardigheid en geschiktheid' vorderingprocedures uit. In het kader van het onderzoek zijn wij ervan uit gegaan dat het CBR uit hoofde van deze regelgeving bevoegd is de vorderingprocedure uit te voeren. Wij hebben behoudens het kennisnemen van de geldende behandeltermijnen deze regelgeving niet in ons onderzoek betrokken.

In het kader van het onderzoek naar de vorderingprocedure is ons gebleken dat het CBR een interne beoordeling van ontvangen mededelingen van de politie uitvoert. Als daarbij blijkt dat de politie onvoldoende gegevens heeft verstrekt, de mededeling heeft uitgebracht later dan 6 maanden na staande houding van de betrokkene dan wel het geconstateerde feit onvoldoende aanleiding geeft om een bepaalde maatregel op te leggen, dan neemt het CBR de dossiers niet in behandeling, en worden deze geretourneerd aan de politie. Deze mededelingen van de politie zijn geen onderwerp van ons onderzoek geweest. De desbetreffende dossiers zijn het vorderingsproces niet ingegaan en vallen derhalve buiten de context van bewering 4 van de OR.

In het kader van ons onderzoek hebben wij de vorderingendossiers ingezien. Daarbij hebben wij de medewerking verkregen van medewerkers van het CBR. Wij staan niet in voor de inhoudelijke beoordeling inzake het vorderingsproces en de daaropvolgende besluitvorming van het CBR tot oplegging van een onderzoek, vordering of stopzetting van de procedure.

### **1.5.7 (Inherente)beperkingen - bewering 5**

In het kader van het onderzoek naar het zoekraken van de medische dossiers is ons gebleken dat het CBR geen uniforme centrale postkamerregistratie voor de eigen verklaringen heeft ingesteld. De dossiers die niet zijn ingescand zijn derhalve buiten de reikwijdte van het onderzoek gebleven.

## **1.6 Indeling rapportage**

In hoofdstuk 2 van dit rapport hebben wij procesbeschrijvingen opgenomen voor het 'medisch proces' en het 'vorderingsproces'.

In hoofdstuk 3 van dit rapport hebben wij de conclusies en de meest belangrijke bevindingen opgenomen.

In de bijlagen bij dit rapport hebben wij opgenomen:

- Een overzicht van de door ons verrichte werkzaamheden (bijlage 1).
- Een overzicht van in het onderzoek betrokken personen (bijlage 2).
- Een overzicht van het medisch proces (bijlage 3).
- Wederhoor reactie OR (bijlage 4).
- Wederhoor reactie directie (bijlage 5).

## 2 Samenvatting onderzoeksrichting

Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd volgens Standaard 3000 inzake assurance opdrachten. Deze standaard vereist dat met een bepaalde mate van zekerheid een uitspraak wordt gedaan inzake de te onderzoeken beweringen. Hiertoe hebben wij deze beweringen vertaald naar onderzoeksrichting en onderzoeksvragen. De onderzoeksrichting hebben wij in dit hoofdstuk opgenomen. De onderzoeksvragen zijn opgenomen in bijlage 1 van dit rapport, paragraaf 1.4.

Onze onderzoekswerkzaamheden hebben betrekking op het 'medisch proces' en het 'vorderingenproces'. Hieronder hebben wij in paragraaf 2.2 en 2.3 een algemene beschrijving opgenomen van deze processen.

### 2.1 Onderzoeksrichting

#### Onderzoeksvraag - bewering 1

De bewering handelt over het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidverklaringen. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de juistheid / terechtheid van de afgegeven rijbewijscategorieën en geschiktheidverklaringen.

#### Onderzoeksvraag - bewering 2

De bewering handelt over het tijdig afgeven van geschiktheidverklaringen. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op het aspect tijdigheid als het gaat om de proceskant van het CBR.

#### Onderzoeksvraag - bewering 3

De bewering handelt over hantering van een verkeerde tenaamstelling. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de juistheid van de tenaamstelling van rijbewijzen.

#### Onderzoeksvraag - bewering 4

De bewering handelt over het stopzetten van de vorderingenprocedure. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de juistheid, terechtheid en tijdigheid van de afwikkeling van vorderingdossiers.

#### Onderzoeksvraag - bewering 5

De bewering handelt over zoekgeraakte medische dossiers. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de volledigheid van de datastromen in het systeem inzake medische dossiers.

## 2.2 Medisch proces

### Rijgeschiktheid

Het proces van de afgifte van een rijvaardigheidsverklaring start bij de aanvraag via een eigen verklaring door een burger. Het CBR beoordeelt naar aanleiding van een eigen verklaring (EV) de rijgeschiktheid per rijbewijscategorie. De rijbewijscategorieën A en B en BE, zonder medische indicatie en voor klanten jonger dan 70 jaar kunnen via een elektronisch EV worden aangevraagd. De overige categorieën dienen via een fysiek EV te worden ingediend. De medische toets kan elektronisch worden aangevraagd door de rijsschoolhouder via TOP Online. Indien een burger een eigen verklaring (elektronisch) invult waaruit blijkt dat betrokkene volledig gezond is, vindt de afhandeling van de aanvraag buiten SCOOP plaats. In alle andere gevallen wordt de eigen verklaring ingescand in de applicatie SCOOP. Indien de informatie op het fysiek EV aanleiding geeft voor een medisch onderzoek dan wordt dit door het CBR ondergebracht bij een extern medisch deskundige.

### Rijvaardigheid

Het CBR beoordeelt de rijvaardigheid per rijbewijscategorie. Dit vindt plaats op basis van het praktijkexamen. Op het moment dat de kandidaat het praktijkexamen met succes aflegt, worden tegelijkertijd de verklaring van rijgeschiktheid en de verklaring van rijvaardigheid afgegeven (= gecommuniceerd) naar de RDW.

Zowel een positieve uitslag voor de rijgeschiktheid als voor de rijvaardigheid zijn nodig voor de afgifte van een rijbewijs.

Voor de doelgroep die buiten SCOOP om wordt behandeld bestaan geen risico's ten aanzien van de door ons te onderzoeken beweringen 1, 2 en 5. Om die reden hebben wij de doelgroep die buiten SCOOP om behandeld is niet betrokken in ons onderzoek inzake de beweringen 1, 2 en 5. Inzake bewering 3 hebben wij beide doelgroepen onderzocht.

De applicatie SCOOP is vanaf juni 2008 gefaseerd in gebruik genomen. De in het onderzoek betrokken gegevens uit SCOOP hebben uitsluitend betrekking op de periode vanaf juni 2008. Op 27 december 2008 is Dyktion, een workflow managementsysteem voor praktijkexamens, in gebruik genomen. Voor zover Dyktion in het onderzoek betrokken is heeft dit betrekking op de periode vanaf 28 december 2008.

Tenslotte hebben wij in ons onderzoek data van de RDW betrokken betreffende de periode 2008 tot en met 28 februari 2009. Voor de aanvullende werkzaamheden hebben wij onderzoekdata van de RDW tot en met 23 maart 2009 betrokken.

### 2.3 Vorderingenproces

Bewering 4 heeft betrekking op het vorderingenproces. Het vorderingenproces wordt gevoed door mededelingen die worden uitgebracht door de politie. Zodra een mededeling wordt ontvangen, wordt primair beoordeeld of (a) de politie voldoende gegevens heeft verstrekt, (b) de politie de mededeling heeft uitgebracht binnen 6 maanden na staande houding van de betrokkene (c) het geconstateerde feit voldoende aanleiding geeft om een bepaalde maatregel op te leggen. Op basis van deze beoordeling besluit de divisie Vorderingen van het CBR om wel of niet het dossier in behandeling te nemen. Indien het CBR besluit een mededeling niet in behandeling te nemen, wordt dit teruggekoppeld aan het desbetreffende politiekorps.

Bij het in behandeling nemen van een mededeling van de politie door de divisie Vorderingen, beoordeelt het CBR de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid van rijbewijsbezitters.

De divisie vorderingen voert daartoe een viertal producten:

- (L) EMA; De (Lichte) Educatieve Maatregel Alcohol en verkeer is een maatregel die bestuurders moeten volgen indien zij met alcohol op aan het verkeer hebben deelgenomen. Deze bestuurders behouden hun rijbewijs, mits ze deze cursus met goed gevolg doorlopen.
- EMG; De Educatieve Maatregel Gedrag en verkeer is een training die bestuurders moeten volgen indien zij zich zeer hebben misdragen in het verkeer. Ook deze bestuurders behouden hun rijbewijs, mits ze de training met goed gevolg doorlopen.
- Onderzoek rijgeschiktheid; Hier laat het CBR zich adviseren door externe artsen (specialisten) die onderzoeken of een bestuurder nog medisch rijgeschikt is. Een belangrijk deel van de klanten komt in een onderzoekstraject n.a.v. alcoholmisbruik (>1,8 promillage) en wordt beoordeeld door een psychiater.
- Onderzoek rijvaardigheid; hier neemt het CBR (BNOR) een rijvaardigheidstest af waarna wordt beoordeeld of een klant nog voldoende rijvaardig is.

Het vorderingenproces wordt door het CBR uitgevoerd in de applicatie Move. Wij hebben alle dossiers die in 2008 in Move zijn opgenomen bij ons onderzoek betrokken, waarbij is ingezoomd op de dossiers die zijn stopgezet zonder dat een EMA-cursus of onderzoek heeft plaatsgevonden.



### 3 Bevindingen en conclusies

In dit hoofdstuk hebben wij de conclusies en meest belangrijke bevindingen per bewering opgenomen.

#### 3.1 *Bewering 1*

De bewering van de OR luidt als volgt:

*Het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidtermijnen. Zo zijn aan (medisch) ongeschikten geschiktheidverklaringen afgegeven.*

Het CBR beoordeelt naar aanleiding van een eigen verklaring (EV) de rijgeschiktheid per rijbewijscategorie. Voorts beoordeelt het CBR de rijvaardigheid op basis van praktijkexamens indien het een nieuw rijbewijs en geen verlenging of omzetting van het rijbewijs betreft. Op het moment dat een kandidaat het praktijkexamen met succes aflegt, worden tegelijkertijd de verklaring van rijgeschiktheid en rijvaardigheid gecommuniceerd met de RDW. De gegevens geregistreerd bij de RDW vormen de basis voor het verkrijgen van het rijbewijs.

De uitvoering van dit proces vindt plaats via de applicatie SCOOP. In de onderzoeksperiode zijn in SCOOP 523.922 regels opgenomen. Elke regel betreft een voor een klant geregistreerd verzoek voor een geschiktheidverklaring voor een rijbewijscategorie. De 523.922 regels hebben betrekking op 154.865 aantal aanvragen voor een rijbewijs / verlenging van een rijbewijs, immers er kunnen meerdere geschiktheidverklaringen per aanvraag worden afgegeven.

##### 3.1.1 Normenkader - bewering 1

###### **Algemeen**

Wij hebben ons onderzoek gebaseerd op het normenkader dat is opgesteld door de directie van het CBR en dat is opgenomen in paragraaf 1.3 van dit rapport. Hieronder hebben wij het onderdeel van het normenkader dat specifiek is voor bewering 1 opgenomen. Dit betreft voor bewering 1 zowel de verkeersveiligheid als de servicegraad van het CBR.

###### **Normenkader verkeersveiligheid - algemeen**

Het CBR streeft ernaar dat uitsluitend aan geschikt bevonden personen een verklaring van rijvaardigheid en rijgeschiktheid wordt afgegeven en dat bij gebleken ongeschiktheid deze verklaringen worden ingetrokken.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

###### **Normenkader verkeersveiligheid - bewering 1**

Het CBR beschouwt, onder voorbehoud van verkeersdeelname, het onterecht afgeven van een geschiktheidverklaring aan één ongeschikte als een mogelijk gevaar voor de verkeersveiligheid.

### **Normenkader servicegraad CBR - algemeen**

Het CBR accepteert geen afwijkingen als gevolg van systeemfouten en/of systematische procedurefouten leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

#### **3.1.2 (Inherente) beperkingen - bewering1**

Hieronder hebben wij de (inherente) beperkingen opgenomen die relevant zijn in het kader van het onderzoek naar bewering 1. Voor de algemene (inherente) beperkingen verwijzen wij naar paragraaf 1.5.1. en 1.5.2.

Een door het CBR afgegeven positieve uitslag voor zowel de rijgeschiktheid als voor de rijvaardigheid zijn nodig voor de afgifte van een nieuw rijbewijs. Wij hebben in het kader van ons onderzoek het aanwezig zijn van de positieve uitslag voor de rijvaardigheid niet betrokken, omdat dit niet relevant is in het kader van de te onderzoeken beweringen.

Wij hebben het onderzoek toegespitst op de vraag of verkeerde rijbewijscategorieën, geschiktheidtermijnen of geschiktheidverklaringen zijn afgegeven. 'Verkeerde' rijbewijscategorieën, geschiktheidtermijnen of geschiktheidverklaringen is door ons in het kader van ons onderzoek geïnterpreteerd als 'niet juiste' rijbewijscategorieën, geschiktheidtermijnen of geschiktheidverklaringen. Wij hebben derhalve niet specifiek onderzocht of te weinig rijbewijscategorieën of te weinig geschiktheidverklaringen zijn afgegeven.

#### **3.1.3 Bevindingen - bewering 1**

Hieronder hebben wij onze meest belangrijke bevindingen opgenomen.

##### **Geschiktheidtermijnen**

- Wij hebben vastgesteld dat ingeval van medische beperking de arts van het CBR de geschiktheidstermijn bepaalt en opneemt in SCOOP.
- Inzake de geschiktheidstermijnen voor rijbewijzen gelden wettelijke termijnen. Ons is gebleken dat als het CBR geen noodzaak ziet tot afwijking van de wettelijke termijn, het CBR de termijn niet doorgeeft in de communicatie aan de RDW. In deze gevallen berekent de RDW op basis van formules en onder meer de leeftijd van klanten de van toepassing zijnde geschiktheidstermijnen.
- Bij de aansluiting SCOOP respectievelijk Dyktion en de registratie bij de RDW zijn verschillen op regelniveau geconstateerd in verband met afwijkende geschiktheidstermijnen. Ons onderzoek heeft bevestigd dat ondanks de afwijkingen tussen de systemen van CBR en RDW uiteindelijk geen verkeerde termijnen zijn geregistreerd bij de RDW. De verschillen zijn ondermeer veroorzaakt door dat de oorspronkelijke mutatie nog uit MES (voorloper van SCOOP) komt en door correcties op het oorspronkelijke besluit. Deze correctie staat dan wel in de interface met de RDW, maar niet in SCOOP.

## Rijbewijscategorieën

- Afstemming van de in SCOOP opgenomen aanvraag met de ingescande EV heeft geen afwijkingen opgeleverd, die leiden tot afgifte van verkeerde rijbewijscategorieën.
- Het systeem SCOOP kan maximum zeven categorieën aan. Wij hebben vastgesteld dat indien sprake is van méér dan zeven categorieën, er in SCOOP handmatig een correctie plaatsvindt door een systeembeheerder van het CBR, die dan een subcategorie A verwijdert. Wij hebben vastgesteld dat de verwijderde subcategorie A voor de betrokken klanten wel is doorgegeven aan de RDW.
- Bij de integrale aansluiting tussen SCOOP en de registratie bij de RDW zijn 229 regels (van in totaal 523.922 regels) met verschillen geconstateerd ten aanzien van de rijbewijscategorieën. Wij hebben door een deelwaarneming<sup>5</sup> vastgesteld dat deze verschillen zijn veroorzaakt doordat 1) de gegevens vanuit andere systemen dan SCOOP zijn aangeleverd; dit is bijvoorbeeld mogelijk voor de elektronische EV die door rijsschoolhouders via TOP online zijn ingediend, deze EV wordt niet in SCOOP geregistreerd en 2) in een beperkt aantal gevallen de klant bekend was in SCOOP maar blijkens het dossier geen medische beoordeling noodzakelijk was. De geconstateerde 229 verschillen hebben niet geleid tot het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën.

## Geschiktheidverklaringen

### *Data analyse*

Bij de integrale aansluiting tussen SCOOP en de registratie bij de RDW is gebleken dat in SCOOP voor 4.652 regels (ten opzichte van totaal van 523.922 regels) geen besluit op een categorie naar aanleiding van de medische toets is opgenomen (het medisch dossier is bij het CBR derhalve nog open), terwijl aan de RDW voor de betrokken klant wel een geschiktheidverklaring voor een rijbewijscategorie is gecommuniceerd. Na nader onderzoek bleek deze groep in te delen in drie belangrijke categorieën (99% van de 4.652 regels zonder besluit):

- Stopzetting van het dossier na constatering van dubbele verwerking binnen SCOOP.
- Intrekking van het besluit binnen SCOOP.
- Dossier is nog niet afgehandeld maar voor de combinatie klant / rijbewijscategorie is op basis van een andere SCOOP regel met identieke klant / rijbewijscategorie informatie al met het RDW gecommuniceerd.

### *Statistische steekproef*

Wij hebben een statistische steekproef uitgevoerd inzake de regels waarop geen besluit naar aanleiding van de medische toets voorkomt (openstaand volgens CBR), terwijl aan de RDW inzake de desbetreffende regels / betrokken klant een geschiktheidscategorie en een geschiktheidstermijn is gecommuniceerd via de interface. Hieruit zijn geen fouten gebleken inzake ten onrechte afgegeven geschiktheidverklaringen.

---

<sup>5</sup> een deelwaarneming is géén statistische steekproef om de exacte reden van de fouten te achterhalen en is derhalve alleen beeldvormend ter toetsing van het bestaan en de aard van procedures

### **Deelwaarnemingen**

Voorts zijn uit deelwaarnemingen de volgende meest belangrijke bevindingen naar voren gekomen:

#### *Deelwaarneming 1*

- Uit een deelwaarneming is gebleken dat 1) voor enkele dossiers geen besluit is ingevuld in SCOOP, aangezien het aanvragen betreft die in SCOOP zijn ingetrokken door medewerkers van het CBR en die zijn gecorrigeerd op een andere regel. In SCOOP zijn deze intrekkingen als 'geen besluit' zichtbaar, 2) dat sprake is van abusievelijk dubbel ingescande dossiers, waarbij voor één regel de verwerking op de reguliere wijze heeft plaatsgevonden en voor de andere regel het dossier is stopgezet, hetgeen is verwerkt als 'geen besluit' en 3) dat dossiers terecht als geschikt zijn aangemerkt in SCOOP, hetgeen derhalve terecht is gecommuniceerd aan de RDW.
- Wij concluderen dat deze deelwaarneming geen fouten heeft opgeleverd.

#### *Deelwaarneming 2*

- Uit een deelwaarneming op lege regels in SCOOP inzake klanten van 60 jaar en ouder, terwijl volgens het bestand van de RDW het rijbewijs reeds door de klanten is afgehaald hebben wij de volgende fouten geconstateerd:
- aan twee klanten zijn ten onrechte (onbeperkte) geschiktheidverklaringen afgegeven (onjuiste termijnen). Het gaat om twee klanten die volgens hun eigen arts medisch geschikt waren op het moment van het opstellen van de eigen verklaring. Deze dossiers kunnen als grensgevallen worden getypeerd, waarbij het CBR vereist dat een procedure wordt doorlopen om te beoordelen of de standaard geschiktheidstermijn kan worden toegekend, dan wel of deze geschiktheidstermijn dient te worden ingekort. Deze procedure was niet doorlopen bij het verstrekken van de (onbeperkte) geschiktheidverklaring. De besluiten zijn vrijwel direct weer ingetrokken, maar dit resulteerde niet tot intrekking van de geschiktheidverklaring bij de RDW ten gevolge van procedurele en technische beperking gerelateerd aan SCOOP. Ondanks dat het CBR voor betrokkenen de geschiktheidverklaring heeft ingetrokken, is een onjuiste kennisgeving aan betrokkenen gezonden, waarna aan betrokkenen een rijbewijs is afgegeven.
- Wij concluderen dat deze deelwaarneming twee incidentele procedurefouten heeft opgeleverd.

### *Deelwaarneming 3*

- Uit een deelwaarneming op lege regels in SCOOP inzake klanten die jonger zijn dan 60 jaar, terwijl volgens het bestand van de RDW het rijbewijs reeds door de klanten is afgehaald, hebben wij de volgende incidentele fouten geconstateerd:
- Aan één klant is een rijbewijs afgegeven voor de categorieën A, B, BE, C, CE, D, DE waarop voor één categorie (DE) de van toepassing zijnde beperking (bril dragen verplicht, code 01.06) niet is weergegeven. Deze situatie is ontstaan nadat het eerste besluit per abuis werd afgegeven voor alle gevraagde categorieën zonder aanduiding van de beperking (verplicht dragen van een bril). Door het CBR is het eerder genomen besluit ingetrokken en is een nieuw besluit inclusief beperking geregistreerd voor de specifieke rijgeschiktheid categorieën. Hierdoor zijn de oude categorieën overschreven. In het nieuwe besluit ontbreekt echter categorie DE - 'aanhanger achter bus'), waardoor hiervoor het oude besluit zonder beperking niet is overschreven. Vervolgens is het rijbewijs afgegeven zonder de beperking op categorie DE.
- Door één klant zijn meerdere rijgeschiktheid categorieën aangevraagd. Niet alle categorieën zijn afgegeven door het CBR vanwege een onvolledige weergave van de categorieën in SCOOP. De individuele klant heeft via de gemeente de ontbrekende categorie A ('motor rijbewijs') aangevraagd bij het CBR en deze vervolgens terecht toegekend gekregen.
- Wij concluderen dat deze deelwaarneming twee incidentele procedurefouten heeft opgeleverd.

### **3.1.4 Materieel belang en gevolgen van de bevindingen - bewering 1**

Op grond van onze werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat het CBR in de onderzochte periode ten onrechte minimaal aan drie burgers onjuiste verklaringen van medische geschiktheid heeft afgegeven. Aan minimaal één burger is een categorie te weinig afgegeven. Dit betreft incidentele procedurefouten.

### **3.1.5 Conclusie inzake de strekking van bewering 1 van de OR**

*Op grond van onze werkzaamheden en rekening houdende met het door u bepaalde normenkader, de in paragraaf 1.4 weergegeven (inherente) beperkingen en onze bevindingen komen wij tot de conclusie dat het door de OR afgegeven signaal in bewering 1 niet gegrond is.*

*Op basis van onze werkzaamheden hebben wij wel het volgende vastgesteld:*

- *Incidenteel (drie maal) is ten onrechte een geschiktheidverklaring afgegeven.*
- *Incidenteel (éénmaal) is een categorie te weinig afgegeven op een geschiktheidverklaring.*
- *Drie incidenteel onterecht afgegeven geschiktheidverklaringen leiden op grond van de gestelde norm tot een latente verkeersonveiligheid.*

## 3.2 **Bewering 2**

De bewering van de OR luidt als volgt:

*Burgers die hun taken niet kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen omdat het CBR niet tijdig geschiktheidverklaringen kan leveren.*

Wij hebben onze werkzaamheden inzake bewering 2 gericht op alle rijbewijscategorieën en in het bijzonder op de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE, waarvan wij hebben vernomen dat het CBR voor personen onder de 70 jaar een versnelde procedure heeft.

### 3.2.1 **Normenkader - bewering 2**

#### **Algemeen**

Wij hebben ons onderzoek gebaseerd op het normenkader dat is opgesteld door de directie van het CBR en dat is opgenomen in paragraaf 1.3 van dit rapport. Hieronder hebben wij het onderdeel van het normenkader dat specifiek is voor bewering 2 opgenomen. Dit betreft voor bewering 2 uitsluitend de servicegraad van het CBR.

#### **Normenkader servicegraad CBR - algemeen**

Het CBR accepteert geen afwijkingen als gevolg van systeemfouten en/of systematische procedurefouten leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

#### **Normenkader servicegraad CBR - bewering 2**

Het CBR hanteert ten aanzien van het tijdig afgeven van verklaringen dat 98% van de afgegeven geschiktheidverklaringen binnen 16 weken na de ontvangstdatum van de eigen verklaring dient te worden afgegeven.

### 3.2.2 **(Inherente) beperkingen - bewering 2**

Hieronder hebben wij de (inherente) beperkingen opgenomen die relevant zijn in het kader van het onderzoek naar bewering 2. Voor de algemene (inherente) beperkingen verwijzen wij naar paragraaf 1.5.1. en 1.5.2.

Het niet kunnen uitvoeren van taken, of het verlies van een baan, kan samenhangen met het niet geldig zijn van een rijbewijs als gevolg van het niet tijdig leveren van een geschiktheidverklaring door het CBR. Deze maatschappelijke aspecten maken geen deel uit van ons onderzoek. Het gaat alleen om de tijdigheid van de door het CBR afgegeven geschiktheidverklaringen.

In het kader van ons onderzoek hebben wij niet de vervaldatum van het oude rijbewijs betrokken. Wij merken op dat het niet tijdig handelen van een burger naar aanleiding van een herinneringsbrief van de RDW tevens ertoe kan leiden dat een burger eventueel zijn taken niet kan uitvoeren dan wel zijn baan dreigt te verliezen.

### 3.2.3 Bevindingen - bewering 2

In de geldende wetgeving (Wegenverkeerswet 1994 en het Reglement rijbewijzen zijn geen normen opgenomen voor de doorlooptijd van een onderzoek naar de geschiktheid van een rijbewijshouder. Intern hanteerde het CBR een doorlooptijd van 12 weken als normtijd. Voor het onderzoek is de normtijd mede naar aanleiding van een brief van de minister d.d. 26 februari 2009 gesteld op 16 weken.

Naast de hierboven genoemde termijnen is het mogelijk een spoedprocedure te volgen. Dit betekent dat aan de behandeling van een dossier een hogere prioriteit wordt meegegeven. Als de klant klaagt dat het dossier niet tijdig wordt afgewikkeld kan de spoedprocedure worden ingezet door een CBR medewerker. De rijbewijscategorieën C, CE, D, DE zijn, vanwege de beroepsafhankelijkheid, door het CBR altijd geprioriteerd boven de andere categorieën. Bij het bepalen van de prioriteit wordt tevens de vervaldatum van het rijvaardigheidbewijs als uitgangspunt gebruikt.

#### **Data-analyse en statistische steekproeven**

Wij hebben twee afzonderlijke data-analyses en statistische steekproeven uitgevoerd inzake:

- Overschrijdingen van de norm behandeltermijn van 16 weken voor aanvragen (dossiers) met betrekking tot categorieën C, CE, D, DE, uitgevoerd op de gegevens in SCOOP tot en met 23 maart 2009.
- Overschrijdingen van de interne CBR norm behandeltermijn van 16 weken voor aanvragen (dossiers) van alle categorieën, uitgevoerd op de gegevens in SCOOP tot en met 4 maart 2009.

Door verschillende momenten in de tijd is het aantal onderzochte dossiers in de tijd toegenomen.

#### **Bevindingen rijbewijscategorieën C, CE, D, DE**

##### **Afgeronde dossiers inzake de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE**

Voor de afgeronde dossiers met betrekking tot rijbewijscategorieën C, CE, D, DE geldt dat in 0,7% van de dossiers de norm van 16 weken is overschreden.

Rijbewijscategorieën C, CE, D, DE afgerond:	In %	Nominaal
meer dan 16 weken in behandeling	0,7	369
meer dan 12 minder dan 16 weken in behandeling	1,9	1.041
meer dan 8 minder dan 12 weken in behandeling	4,0	2.160
minder dan 8 weken	93,4	50.630
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>54.200</b>

### Open dossiers inzake de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE

Voor de in behandeling zijnde dossiers met betrekking tot rijbewijscategorieën C, CE, D, DE geldt dat in 13,8% van de dossiers de norm van 16 weken is overschreden.

Rijbewijscategorieën C, CE, D, DE in behandeling:	In %	Nominaal
meer dan 16 weken in behandeling	13,8	2.307
meer dan 12 minder dan 16 weken in behandeling	10,7	1.790
meer dan 8 minder dan 12 weken in behandeling	13,1	2.196
minder dan 8 weken	62,4	10.418
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>16.711</b>

### Afgeronde en open dossiers inzake de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE

Voor de afgeronde en in behandeling zijnde dossiers met betrekking tot rijbewijscategorieën C, CE, D, DE geldt dat in 3,8% van de dossiers de norm van 16 weken is overschreden.

Rijbewijscategorieën C, CE, D, DE in behandeling en afgerond:	In %	Nominaal
meer dan 16 weken in behandeling	3,8	2.676
meer dan 12 minder dan 16 weken in behandeling	4,0	2.831
meer dan 8 minder dan 12 weken in behandeling	6,1	4.356
minder dan 8 weken	86,1	61.048
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>70.911</b>

Door een statistische steekproef hebben wij de oorzaken van de overschrijding van 16 weken beoordeeld voor alle afgeronde en in behandeling zijnde aanvragen met betrekking tot rijbewijscategorieën C, CE, D, DE (totaal 2.676 dossiers). Hieronder hebben wij onze meest belangrijke bevindingen naar aanleiding van dit onderzoek opgenomen:

- De overschrijding van de gehanteerde norm behandeltermijn van 16 weken voor de categorieën C, CE, D, DE wordt voor circa 14,4% (circa 380 aanvragen van de 2.676 dossiers) verklaard door te late follow-up door het CBR na correspondentie. De resterende overschrijdingen zijn te wijten aan oorzaken buiten de invloedssfeer van het CBR. Dit zijn gebeurtenissen waarop het CBR geen invloed kan uitoefenen, zoals lange reactietijden van specialisten en kandidaten, ingediende bezwaren door kandidaten, extra benodigde keuringen.
- Voor circa 0,5% (circa 380 aanvragen) van alle (70.911) aanvragen voor de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE is de overschrijding van de norm behandeltermijn van 16 weken het gevolg van te late follow-up door het CBR na correspondentie.
- Voor circa 0,3% (circa 180 aanvragen) van alle afgeronde (50.400) aanvragen voor de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE is de overschrijding van de norm behandeltermijn van 16 weken het gevolg van te late follow-up door het CBR na correspondentie.
- Voor circa 1,2% (circa 200 aanvragen) van alle in behandeling zijnde (16.711) aanvragen voor de rijbewijscategorieën C, CE, D, DE is de overschrijding van de norm behandeltermijn van 16 weken het gevolg van te late follow-up door het CBR na correspondentie.
- De overschrijdingen van de norm behandeltermijn op de thans in behandeling zijnde dossiers zijn hoger dan inzake de afgeronde dossiers.
- De overschrijding van de gehanteerde norm behandeltermijn van 16 weken is te wijten aan een niet incidentele oftewel een systematische procedurefout.



## Bevindingen alle rijbewijscategorieën

### Afgeronde dossiers inzake alle rijbewijscategorieën

Voor de afgeronde dossiers met betrekking tot alle rijbewijscategorieën geldt dat in 1,1% van de dossiers de norm van 16 weken is overschreden.

Alle rijbewijscategorieën afgerond:	In %	Nominaal
meer dan 16 weken in behandeling	1,1	1.424
meer dan 12 minder dan 16 weken in behandeling	2,8	3.731
meer dan 8 minder dan 12 weken in behandeling	5,0	6.794
minder dan 8 weken	91,1	123.432
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>135.381</b>

### Open dossiers inzake alle rijbewijscategorieën

Voor de in behandeling zijnde dossiers met betrekking tot alle rijbewijscategorieën geldt dat in 11,1% van de dossiers de norm van 16 weken is overschreden.

Alle rijbewijscategorieën in behandeling:	In %	Nominaal
meer dan 16 weken in behandeling	11,1	4.622
meer dan 12 minder dan 16 weken in behandeling	8,2	3.410
meer dan 8 minder dan 12 weken in behandeling	11,4	4.743
minder dan 8 weken	69,3	28.903
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>41.678</b>

### Afgeronde en open dossiers van alle rijbewijscategorieën

Voor het totaal van dossiers in behandeling en de afgeronde dossiers hebben wij vastgesteld dat in 3,4% van de dossiers de norm van 16 weken is overschreden.

Alle rijbewijscategorieën in behandeling en afgerond:	In %	Nominaal
meer dan 16 weken in behandeling	3,4	6.046
meer dan 12 minder dan 16 weken in behandeling	4,0	7.141
meer dan 8 minder dan 12 weken in behandeling	6,5	11.537
minder dan 8 weken	86,1	152.335
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>177.059</b>

Door een statistische steekproef hebben wij de oorzaken van de overschrijding van 16 weken beoordeeld voor alle afgeronde en in behandeling zijnde aanvragen met betrekking tot alle rijbewijscategorieën (totaal 6.046 dossiers). Hieronder hebben wij onze meest belangrijke bevindingen opgenomen naar aanleiding van dit onderzoek:

- De overschrijding van de gehanteerde norm behandeltermijn van 16 weken voor alle rijbewijscategorieën wordt voor circa 13,9% (circa 840 aanvragen van de 6.046 dossiers) verklaard door te late follow-up door het CBR na correspondentie. De resterende overschrijdingen zijn te wijten aan oorzaken buiten de invloedssfeer van het CBR. Dit zijn gebeurtenissen waarop het CBR geen invloed kan uitoefenen, zoals lange reactietijden van specialisten en kandidaten, ingediende bezwaren door kandidaten, extra benodigde keuringen.
- Voor circa 0,5% (circa 840 aanvragen) van alle (177.059) aanvragen voor alle rijbewijscategorieën is de overschrijding van de norm behandeltermijn van 16 weken het gevolg van te late follow-up door het CBR na correspondentie.

- Voor circa 0,4% (circa 580 aanvragen) van alle afgeronde (135.381) aanvragen voor alle rijbewijscategorieën is de overschrijding van de norm behandeltermijn van 16 weken het gevolg van te late follow-up door het CBR na correspondentie.
- Voor circa 0,6% (circa 260 aanvragen) van alle in behandeling zijnde (41.678) aanvragen voor alle rijbewijscategorieën is de overschrijding van de norm behandeltermijn van 16 weken het gevolg van te late follow-up door het CBR na correspondentie.
- De overschrijdingen van de norm behandeltermijn op de thans in behandeling zijnde dossiers zijn hoger dan inzake de afgeronde dossiers.
- De overschrijding van de gehanteerde norm behandeltermijn van 16 weken is te wijten aan een niet incidentele oftewel een systematische procedurefout.

### 3.2.4 Materieel belang en gevolgen van de bevindingen - bewering 2

Het CBR heeft in de onderzochte periode de norm behandeltermijn van 16 weken voor 3,4% van alle aanvragen overschreden.

Voor de afgeronde en in behandeling zijnde dossiers met betrekking tot rijbewijscategorieën C, CE, D, DE) geldt dat in de onderzochte periode de norm behandeltermijn van 16 weken voor 3,8% van de (70.911) aanvragen is overschreden:

- De overschrijding verwijtbaar aan het CBR na correspondentie bedraagt circa 0,5% (circa 380 aanvragen) van de (70.911) afgeronde en in behandeling zijnde aanvragen.
- De overschrijding op afgeronde dossiers bedraagt 0,7% (369 aanvragen) van alle (54.200) afgeronde aanvragen; circa 0,3% (circa 180 aanvragen) hiervan is aan het CBR verwijtbaar en wordt verklaard door te late follow-up na correspondentie.
- De overschrijding op nog in behandeling zijnde dossiers bedraagt 13,8% (2.307 aanvragen) van alle (16.711) nog in behandeling zijnde aanvragen; circa 1,2% (circa 200 aanvragen) hiervan is aan het CBR verwijtbaar en wordt verklaard door te late follow-up na correspondentie.
- De overschrijding van de gehanteerde norm behandeltermijn van 16 weken is te wijten aan een systematische procedurefout.

Voor de afgeronde en in behandeling zijnde dossiers met betrekking tot alle rijbewijscategorieën geldt dat in de onderzochte periode de norm behandeltermijn van 16 weken voor 3,4% van de (177.059) aanvragen is overschreden:

- De overschrijding verwijtbaar aan het CBR na correspondentie bedraagt circa 0,5% (circa 840 aanvragen) van de (177.059) afgeronde en in behandeling zijnde aanvragen.
- De overschrijding op afgeronde dossiers bedraagt 1,1% (1.424 aanvragen) van alle (135.381) afgeronde aanvragen; circa 0,4% (circa 580 aanvragen) hiervan is aan het CBR verwijtbaar en wordt verklaard door te late follow-up na correspondentie.
- De overschrijding op nog in behandeling zijnde dossiers bedraagt 11,1% (4.622 aanvragen) van alle (41.678) nog in behandeling zijnde aanvragen; circa 0,6% (circa 260 aanvragen) hiervan is aan het CBR verwijtbaar en wordt verklaard door te late follow-up na correspondentie.
- De overschrijding van de gehanteerde norm behandeltermijn van 16 weken is te wijten aan een systematische procedurefout.

### 3.2.5 Conclusie inzake de strekking van bewering 2 van de OR

*Op grond van onze werkzaamheden en rekening houdende met het door u bepaalde normenkader, de in paragraaf 1.4 weergegeven (inherente) beperkingen en onze bevindingen komen wij tot de conclusie dat het door de OR afgegeven signaal in bewering 2 niet gegrond is ten aanzien van het tijdig afgeven van 98% van de geschiktheidverklaringen.*

*Ten aanzien van de openstaande dossiers is door de directie geen norm gesteld. Wij onthouden ons derhalve van een oordeel over de tijdige afgifte van de nog in behandeling zijnde geschiktheidverklaringen. Overigens merken wij op dat de gestelde norm van het tijdig afhandelen van 98% van de afgegeven geschiktheidverklaringen ook is gehaald op de openstaande dossiers.*

*Wij zijn op grond van onze werkzaamheden niet in staat om vast te stellen of mensen hun taken niet hebben kunnen uitvoeren of hun baan dreigden te verliezen.*

### 3.3 *Bewering 3*

De bewering van de OR luidt als volgt:

*Verkeerde tenaamstelling waardoor gemeenten de gewenste documenten niet kunnen afgeven.*

Het CBR is verantwoordelijk voor het aanleveren van de gegevens aan het RDW.

#### 3.3.1 Normenkader - bewering 3

##### **Algemeen**

Wij hebben ons onderzoek gebaseerd op het normenkader dat is opgesteld door de directie van het CBR en dat is opgenomen in paragraaf 1.3 van dit rapport. Hieronder hebben wij het onderdeel van het normenkader dat specifiek is voor bewering 3 opgenomen. Dit betreft voor bewering 3 zowel de verkeersveiligheid als de servicegraad van het CBR.

##### **Normenkader verkeersveiligheid - algemeen**

Het CBR streeft ernaar dat uitsluitend aan geschikt bevonden personen een verklaring van rijvaardigheid en rijgeschiktheid wordt afgegeven en dat bij gebleken ongeschiktheid deze verklaringen worden ingetrokken.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

##### **Normenkader verkeersveiligheid - bewering 3**

Het CBR beschouwt, onder voorbehoud van verkeersdeelname, het onterecht afgeven van een geschiktheidverklaring door onjuiste tenaamstelling als gevolg van een verkeerd doorgegeven BSN aan één ongeschikte als een mogelijk gevaar voor de verkeersveiligheid.

##### **Normenkader servicegraad CBR - algemeen**

Het CBR accepteert geen afwijkingen als gevolg van systeemfouten en/of systematische procedurefouten leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

#### 3.3.2 (Inherente) beperkingen - bewering 3

Hieronder hebben wij de (inherente) beperkingen opgenomen die relevant zijn in het kader van het onderzoek naar bewering 3. Voor de algemene (inherente) beperkingen verwijzen wij naar paragraaf 1.5.1. en 1.5.2.

Kandidaten zonder BSN (buitenlanders) hebben wij niet meegenomen in het kader van ons onderzoek naar de juistheid van bewering 3. Dit betrof in de onderzoeksperiode 186 kandidaten ten opzichte van de 152.100 kandidaten.

In het kader van het onderzoek naar de juiste tenaamstelling zijn wij ervan uitgegaan - op basis van informatie van het CBR - dat voor de gemeenten de gegevens van het RDW op BSN toegankelijk zijn.

### 3.3.3 Bevindingen - bewering 3

Hieronder hebben wij onze meest belangrijke bevindingen opgenomen:

- Wij hebben vastgesteld dat het CBR van de kandidaten (Nederlandse burgers) het Burger Service Nummer (BSN) en de NAW-gegevens vastlegt in haar administratie en daarbij de juistheid van de gegevens op basis van de legitimatie van de kandidaat controleert.
- Wij hebben vastgesteld dat de tenaamstelling bij de registratie van klanten door het CBR geen rol speelt doordat het CBR de gegevens van klanten registreert aan de hand van het Burger Service Nummer (BSN).
- Wij hebben vastgesteld dat de uitwisseling van gegevens aan het RDW in 2009 via Dyktion en in 2008 via SCOOP enkel op basis van het BSN geschiedt. In het onderzoek hebben wij vernomen dat de gegevens van het RDW op BSN toegankelijk zijn voor de gemeenten.
- Wij hebben de juiste werking van de geautomatiseerde koppeling tussen Dyktion (2009) / SCOOP(2008) en de GBA vastgesteld.
- Ten behoeve van aanvullende zekerheid inzake de juiste toepassing van BSN is door ons de kandidatenadministratie TOP/HK, waarin de NAW gegevens zijn opgenomen, vergeleken met Dyktion. Op het moment van vergelijking (2 maart 2009) bevatten zowel Dyktion en TOP/HK 4.799.040 kandidaten. Hierbij is door ons geen verschil geconstateerd in de combinatie BSN en NAW-gegevens.
- Wij hebben vastgesteld dat het CBR op geautomatiseerde wijze brieven naar haar klanten stuurt met daarin de geschiktheidverklaringen en dat de klant deze brief mee dient te nemen naar het gemeentehuis voor het verkrijgen van het aangevraagde rijbewijs. De gemeente is verantwoordelijk voor het afgeven van het rijbewijs en raadpleegt daartoe bij het bedrukken van het rijbewijs de RDW-gegevens basis van de BSN van de klant. Bij het afdrukken van de naamstelling op het rijbewijs vindt een koppeling plaats van het BSN met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) waarbij de gegevens uit de GBA op het rijbewijs worden vermeld. De gegevens in de brief zijn niet relevant voor de tenaamstelling op het rijbewijs.
- Indien in de periode tussen de verzending van de geautomatiseerde brieven en het afdrukken van de naamstelling op het rijbewijs een wijziging in de NAW van de burger plaatsvindt, dan is de actualiteit van de GBA leidend voor de naam die vermeld wordt op het rijbewijs. Het CBR heeft ten aanzien van deze NAW-wijziging geen verantwoordelijkheid.

### 3.3.4 Materieel belang en gevolgen van de bevindingen - bewering 3

De uitwisseling van gegevens aan het RDW is vanaf 24 december 2008 via Dyktion en vanaf juni - 24 december 2008 via SCOOP enkel op basis van het BSN is geschied.

### 3.3.5 Conclusie inzake de strekking van bewering 3 van de OR

*Op grond van onze werkzaamheden en rekening houdende met het door u bepaalde normenkader, de in paragraaf 1.4 weergegeven (inherente) beperkingen en onze bevindingen komen wij tot de conclusie dat het door de OR afgegeven signaal in bewering 3 niet gegrond is.*

*Het CBR communiceert inzake de klanten uitsluitend op BSN met de RDW en de tenaamstelling via de gemeenten wordt op basis van de BSN van de klant gekoppeld.*

*Wij hebben geen feiten geconstateerd op grond waarvan gesteld kan worden dat de verkeersveiligheid latent in gevaar is.*

### 3.4 Bewering 4

De bewering van de OR luidt als volgt:

*Van tenminste 1.000(!) betrokkenen is in 2008 de vorderingsprocedure na een mededeling van de politie niet uitgevoerd omdat de dossiers te lang zijn blijven liggen, hetgeen juist voorkomen had moeten worden door het nieuwe systeem. Dit betekent dat onder meer ernstig alcoholgebruik, drugsgebruik e.d. zonder gevolg is gebleven voor de rijbevoegdheid van de betrokkenen.*

Binnen het proces vorderingen worden door het CBR naar aanleiding van mededelingen van de politie verschillende maatregelen uitgevoerd, welke wettelijk zijn voorgeschreven en die afhankelijk zijn van de aard van de overtreding die betrokkenen hebben begaan.

In deze maatregelen wordt onderscheid gemaakt tussen lichte maatregelen, zijnde de Educatieve Maatregel Alcohol (EMA) en zwaardere maatregelen zoals onderzoeken naar de rijgeschiktheid of de rijvaardigheid. Bij de categorie EMA behouden kandidaten het rijbewijs mits de voorgeschreven cursus wordt gevolgd. Bij de categorie onderzoeken naar de rijgeschiktheid of de rijvaardigheid is het mogelijk dat het rijbewijs tijdelijk wordt geschorst, hangende de uitvoering van het onderzoek.

#### 3.4.1 Normenkader - bewering 4

##### Algemeen

Wij hebben ons onderzoek gebaseerd op het normenkader dat is opgesteld door de directie van het CBR en dat is opgenomen in paragraaf 1.3 van dit rapport. Hieronder hebben wij het onderdeel van het normenkader dat specifiek is voor bewering 4 opgenomen. Dit betreft voor bewering 4 zowel de verkeersveiligheid als de servicegraad van het CBR.

##### Normenkader verkeersveiligheid - algemeen

Het CBR beschouwt het niet opleggen van een EMA-cursus<sup>6</sup>, gegeven de vanuit de wet toegestane deelname aan het verkeer tot aan de datum van de cursus, als geen direct gevaar voor de verkeersveiligheid.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

##### Normenkader verkeersveiligheid - bewering 4

Het CBR beschouwt het niet opleggen van een EMA-cursus, gegeven de vanuit de wet toegestane deelname aan het verkeer tot aan de datum van de cursus, als geen direct gevaar voor de verkeersveiligheid.

Het CBR beschouwt, onder voorbehoud van verkeersdeelname, het niet opleggen van een onderzoek aan één gevorderde als een mogelijk gevaar voor de verkeersveiligheid.

---

<sup>6</sup> De directie heeft dit als norm vermeld. Dit is echter geen kwalitatieve / kwantitatieve te toetsen norm, maar een beleidsuitgangspunt

### **Normenkader servicegraad CBR - algemeen**

Het CBR accepteert geen afwijkingen als gevolg van systeemfouten en/of systematische procedurefouten leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

### **Normenkader servicegraad CBR - bewering 4**

Het CBR hanteert ten aanzien van het tijdig uitvoering geven aan vorderingprocedures de behandeltermijnen die zijn opgenomen in de geldende wet- en regelgeving:

- Algemene Wet Bestuursrecht en de Wegenverkeerswet zoals hierna is uitgewerkt: de norm is gesteld op geen afwijkingen).
- De volgende termijnen dienen in acht te worden genomen:
- Algemeen
  - Van Mededeling tot Besluit: 4 weken.
  - Afronding Bezwaar zonder hoorzitting: 6 weken.
  - Afronding Bezwaar met hoorzitting: 10 weken.
- Onderzoeken:
  - De keurend arts moet binnen 8 weken na het onderzoek zijn rapport indienen.
  - Het CBR moet vervolgens binnen 4 weken een besluit nemen.

#### **3.4.2 (Inherente) beperkingen - bewering 4**

Hieronder hebben wij de (inherente) beperkingen opgenomen die relevant zijn in het kader van het onderzoek naar bewering 4. Voor de algemene (inherente) beperkingen verwijzen wij naar paragraaf 1.5.1. en 1.5.2.

In het kader van ons onderzoek inzake vorderingen hebben wij ons gebaseerd op een databestand waarin 22.000 vorderingendossiers waren opgenomen die in 2008 zijn beëindigd. Dit betreffen zowel afgeronde als geannuleerde dossiers in 2008. Indien een afgesloten dossier na de datum van afsluiting, door bijvoorbeeld een functioneel beheerder, wordt geopend, wijzigt de datum van afsluiting naar de huidige datum. Dit is het gevolg van een systeemfout in MOVE. Wij hebben ons gebaseerd op dossiers waarvan de datum van afsluiting ten tijde van ons onderzoek in 2008 of 2009 lag, waarbij wij niet hebben vastgesteld dat de definitieve (administratieve) afsluiting daadwerkelijk in 2008 of 2009 heeft plaatsgehad.

Het CBR voert op grond van de Wegenverkeerswet en de ministeriële regeling 'Regeling Maatregelen rijvaardigheid en geschiktheid' vorderingprocedures uit. In het kader van het onderzoek zijn wij ervan uit gegaan dat het CBR in het kader van deze regelgeving bevoegd is de vorderingprocedure uit te voeren. Wij hebben behoudens het kennisnemen van de geldende behandeltermijnen deze regelgeving niet in ons onderzoek betrokken.



In het kader van het onderzoek naar de vorderingprocedure is ons gebleken dat het CBR een interne beoordeling van ontvangen mededelingen van de politie uitvoert. Als daarbij blijkt dat de politie onvoldoende gegevens heeft verstrekt, de mededeling heeft uitgebracht later dan 6 maanden na staande houding van de betrokkene dan wel het geconstateerde feit onvoldoende aanleiding geeft om een bepaalde maatregel op te leggen, dan neemt het CBR de dossiers niet in behandeling, en worden deze geretourneerd aan de politie. Deze mededelingen van de politie zijn geen onderwerp van ons onderzoek geweest. De desbetreffende dossiers zijn het vorderingsproces niet ingegaan en vallen derhalve buiten de context van bewering 4 van de OR.

In het kader van ons onderzoek hebben wij de vorderingendossiers ingezien. Daarbij hebben wij de medewerking verkregen van medewerkers van het CBR. Wij staan niet in voor de inhoudelijke beoordeling inzake het vorderingsproces en de daaropvolgende besluitvorming van het CBR tot oplegging van een onderzoek, vordering of stopzetting van de procedure.

### 3.4.3 Bevindingen - bewering 4

Hieronder hebben wij onze meest belangrijke bevindingen opgenomen:

- In 2008 had het CBR circa 22.000 vorderingen in behandeling. Wij hebben vastgesteld dat het CBR in 2008 voor 1.321 dossiers de vorderingprocedure heeft geannuleerd naar aanleiding van interne en externe factoren.
- Wij hebben vastgesteld dat circa 920 dossiers zijn stopgezet naar aanleiding van externe factoren, die zich bevinden buiten de invloedssfeer van het CBR. Het gaat hier om externe factoren als het overlijden of spoorloos raken van betrokkenen, afstandsverklaringen of het gegronde verklaren van bezwaarschriften.
- Wij hebben vastgesteld dat van de resterende circa 390 dossiers de oorzaak van de stopzetting binnen het CBR ligt. Het betreft circa 200 EMA dossiers en circa 190 dossiers inzake onderzoeken naar de rijgeschiktheid of de rijvaardigheid.
  - Het CBR heeft voor de circa 200 EMA dossiers de procedures voornamelijk beëindigd wegens het lange tijdverloop tussen het moment waarop het besluit is genomen om een maatregel op te leggen en de daadwerkelijke in uitvoeringneming.
  - Het CBR heeft voor de circa 190 onderzoeken, na beoordeling en inschatting van eventuele risico's voor de verkeersveiligheid, de procedures voornamelijk beëindigd wegens het lange tijdverloop tussen het moment waarop het besluit is genomen om een maatregel op te leggen en de daadwerkelijke in uitvoeringneming.
- Het CBR heeft ons aangegeven dat zij bij stopzetting van onderzoeken een inschatting van risico's heeft gemaakt, en de consequenties voor de rijvaardigheid alsook de juridische consequenties heeft beoordeeld. Daarbij heeft zij de interne richtlijnen van de divisie Vorderingen in achtgenomen. Wij hebben vastgesteld dat deze beoordeling per dossier alsook de naleving van de interne richtlijnen niet volgens een systematische procedure in alle dossiers zichtbaar is vastgelegd.
- Inzake de stopgezette dossiers wegens te lange doorlooptijd was in 6 van de circa 190 onderzochte onderzoeksprocedures het rijbewijs geschorst. Uit interne richtlijnen van het CBR inzake de divisie Vorderingen blijkt dat bij schorsingszaken het uitgangspunt geldt dat deze nooit stoppen, tenzij er sprake is van een door het CBR niet te beïnvloedbare reden.

### 3.4.4 Materieel belang en gevolgen van de bevindingen - bewering 4

Het CBR heeft in de onderzochte periode circa 390 dossiers inzake vorderingen stopgezet, zijnde 1,8% van het totaal ad 22.000 vorderingendossiers. Het betreft circa 200 EMA dossiers en circa 190 dossiers inzake onderzoeken naar de rijgeschiktheid of de rijvaardigheid.

Het CBR heeft de vorderingenprocedures voornamelijk beëindigd wegens het lange tijdverloop tussen het moment waarop het besluit is genomen om een maatregel op te leggen en de daadwerkelijke in uitvoeringneming. Het CBR heeft de wettelijke termijnen voor deze dossiers niet gerealiseerd wegens een combinatie van een mogelijke systeemfout en niet incidentele / oftewel systematische procedurefout.

Het daadwerkelijk effect op de verkeersveiligheid van de individuele stopzettingen hebben wij niet kunnen vaststellen.

### 3.4.5 Conclusie inzake de strekking van bewering 4 van de OR

*Op grond van onze werkzaamheden en rekening houdende met het door u bepaalde normenkader, de in paragraaf 1.4 weergegeven (inherente) beperkingen en onze bevindingen komen wij tot de conclusie dat het door de OR afgegeven signaal in bewering 4 inzake het niet uitvoeren van de vorderingprocedure, omdat dossiers te lang zijn blijven liggen, gegrond is.*

*Wij hebben niet vastgesteld dat dit voor tenminste 1000 betrokkenen is gebeurd, zoals de OR in bewering 4 heeft vermeld. Het CBR heeft circa 390 vorderingendossiers gesloten wegens het lange tijdverloop tussen het moment waarop het besluit is genomen om een maatregel op te leggen en de daadwerkelijke in uitvoeringneming.*

*De verkeersveiligheid is mogelijk in gevaar omdat aan circa 190 gevorderden geen onderzoek is opgelegd.*

*De stopzetting van circa 200 EMA-onderzoeken heeft op basis van de norm van de directie van het CBR geen effect voor de verkeersveiligheid.*

*Het individuele effect per gevorderde op de verkeersveiligheid hebben wij in het kader van ons onderzoek niet kunnen vaststellen.*

### 3.5 Bewering 5

De bewering van de OR luidt als volgt:

*Tenminste 5.000(!) medische dossiers zijn zoekgeraakt.*

#### 3.5.1 Normenkader - bewering 5

##### Algemeen

Wij hebben ons onderzoek gebaseerd op het normenkader dat is opgesteld door de directie van het CBR en dat is opgenomen in paragraaf 1.3 van dit rapport. Hieronder hebben wij het onderdeel van het normenkader dat specifiek is voor bewering 5 opgenomen. Dit betreft voor bewering 5 uitsluitend de servicegraad van het CBR.

##### Normenkader servicegraad CBR - algemeen

Het CBR accepteert geen afwijkingen als gevolg van systeemfouten en/of systematische procedurefouten leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen.

Het CBR beschouwt incidentele fouten ten gevolge van menselijk handelen leidend tot een onjuiste afgifte of intrekking van rijvaardigheid- en rijgeschiktheidverklaringen als ongewenst, maar onvermijdelijk.

##### Normenkader servicegraad CBR - bewering 5

Het CBR hanteert ten aanzien van de betrouwbaarheid van medische dossiers / gegevens de geldende wet- en regelgeving (art7:446 e.v. BW, Wbp, uitgewerkt in Reglement medische registratie CBR) De norm is gesteld op geen afwijkingen.

#### 3.5.2 (Inherente) beperkingen - bewering 5

Hieronder hebben wij de (inherente) beperkingen opgenomen die relevant zijn in het kader van het onderzoek naar bewering 5. Voor de algemene (inherente) beperkingen verwijzen wij naar paragraaf 1.5.1. en 1.5.2.

In het kader van het onderzoek naar het zoekraken van de medische dossiers is ons gebleken dat het CBR geen uniforme centrale postkamerregistratie voor de eigen verklaringen heeft ingesteld. De dossiers die niet zijn ingescand zijn derhalve buiten de reikwijdte van het onderzoek gebleven.

#### 3.5.3 Bevindingen - bewering 5

Hieronder hebben wij onze meest belangrijke bevindingen opgenomen:

- Uit ons onderzoek inzake de applicatie SCOOP voor de verwerking van medische dossiers blijkt dat zich twee gebeurtenissen kunnen voordoen waardoor medische dossiers tijdelijk niet zichtbaar / benaderbaar zijn:
- Als een EV is ingescand wordt deze daarna zichtbaar in SCOOP. De termijn tussen het inscannen van de EV en het voor de medewerkers van het CBR zichtbaar worden in SCOOP kan soms meerdere dagen bevatten.

- Medische dossiers worden in de nachtbatchjob doorgezet naar een volgende stap in de workflow in SCOOP.
- Wij hebben vastgesteld dat medische dossiers tussen het moment van registratie van de ontvangst van de EV en SCOOP tijdelijk niet benaderbaar zijn voor gebruikers van de geautomatiseerde systemen. De vertraging in dagen is met name het gevolg van handmatige correcties. Een voorbeeld is het handmatig invoeren van een BSN, indien deze voor de tekenherkenningssoftware in het scanproces niet te lezen is. De desbetreffende dossiers zijn dan voor de SCOOP eindgebruikers tijdelijk onzichtbaar. Voor de systeembeheerders zijn deze dossiers wel benaderbaar.
- Wij hebben vastgesteld dat medische dossiers tijdelijk niet zichtbaar zijn geweest in SCOOP, omdat éénmaal een batchjob (17/18 februari 2009) niet is uitgevoerd, waardoor ingescande eigen verklaringen niet zichtbaar werden in SCOOP. Hierdoor zijn ongeveer 5.000 medische dossiers tot na de volgende nachtbatchjob niet zichtbaar geweest. Verbandscontrole toont aan dat de desbetreffende dossiers slechts tijdelijk gedurende deze twee dagen niet benaderbaar zijn geweest.
- Wij hebben vastgesteld dat tijdens de conversieperiode naar Dyktion de applicatie SCOOP is losgekoppeld, waardoor tijdelijk dossiers niet zichtbaar en derhalve niet benaderbaar waren. In deze periode zijn 2.969 dossiers pas weer na 10 dagen zichtbaar en benaderbaar geworden. Verbandscontrole toont aan dat de desbetreffende dossiers slechts tijdelijk niet benaderbaar zijn geweest.
- De normale hoeveelheid dossiers die na 10 dagen zichtbaar / benaderbaar wordt bedraagt minder dan 50 stuks per week. Wij hebben vastgesteld dat dit wordt veroorzaakt doordat handmatig gegevens moeten worden ingevoerd (bijvoorbeeld omdat een gescand BSN niet goed leesbaar is en daardoor handmatig moet worden ingevoerd).

#### **3.5.4 Materieel belang en gevolgen van de bevindingen - bewering 5**

De medische dossiers zijn als onderdeel van de procesgang tijdelijk niet benaderbaar; de desbetreffende medische dossiers zijn niet zoekgeraakt. Onder zoekraken verstaan wij dat de gegevens opnieuw moeten worden ingevoerd in de databestanden aan de hand van de brondocumenten of (externe) bestanden.

#### **3.5.5 Conclusie inzake de strekking van bewering 5 van de OR**

*Op grond van onze werkzaamheden en rekening houdende met het door u bepaalde normenkader, de in paragraaf 1.4 weergegeven (inherente) beperkingen en onze bevindingen komen wij tot de conclusie dat het door de OR afgegeven signaal in bewering 5 ongegrond is.*

*De medische dossiers zijn als onderdeel van de procesgang tijdelijk niet benaderbaar; de desbetreffende medische dossiers zijn niet zoekgeraakt.*

**BIJLAGE 1**  
**Beschrijving van de verrichte**  
**werkzaamheden**

## 1 Beschrijving van de verrichte werkzaamheden

### 1.1 Inleiding

Ons onderzoek richt zich op het beoordelen van de juistheid van de beweringen die de OR heeft gedaan in haar brief d.d. 20 februari 2009 aan de directie van het CBR. Deze beweringen hebben wij opgesomd onder paragraaf 1.1. Omdat wij geen inzicht hebben verkregen in de basisinformatie die ten grondslag ligt aan de beweringen van de OR, is de reikwijdte van hun opmerkingen niet met zekerheid te bepalen. Het is om deze reden dat wij een uitgebreid onderzoek hebben verricht om de juistheid van de beweringen te onderzoeken.

Onze onderzoeksaanpak was erop gericht eerst de onderzoeksvragen te formuleren die voortkomen uit de te onderzoeken beweringen. Mede op basis van interviews hebben wij informatiebronnen geïdentificeerd die wij vervolgens hebben gebruikt in het kader van ons onderzoek. Vervolgens hebben wij de processen en systemen in kaart gebracht, die van belang zijn in het kader van de beweringen van uw OR. Vervolgens hebben wij data-analyses verricht, verbandscontroles tussen systemen, statistische steekproeven en detailwaarnemingen ter onderbouwing van de uitkomsten uit ons onderzoek.

De door ons beoordeelde beweringen 1, 2, 3 en 5 vertonen een samenhang. Onze interpretatie is dat deze beweringen betrekking hebben op het 'medisch proces' van het CBR. Deze beweringen zijn om die reden - waar mogelijk - in samenhang door ons beoordeeld. De bewering 4 heeft betrekking op het 'vorderingenproces'.

Hieronder beschrijven wij de verrichte werkzaamheden op hoofdlijnen, waarbij wij ingaan op:

- De door het CBR gehanteerde systemen.
- Algemene informatie en uitgangspunten in het kader van het onderzoek.
- Onderzoeksvragen inzake de te onderzoeken beweringen.
- Verrichte werkzaamheden.

## 1.2 Door het CBR gehanteerde systemen

Gedurende ons onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van gegevens uit de volgende informatiesystemen van het CBR:

- Dyktion** Verzamelnaam van maatwerksystemen (workflow management systeem voor praktijkexamens (reserveren examens en communicatie naar externe partijen, waaronder RDW) die eind 2008 zijn opgeleverd (vanaf 27 december 2008 operationeel)
- TOP** Het reserveringssysteem voor de rij scholen / opleiders, waarin examenaanvragen (theorie/praktijk) kunnen worden ingediend en onderhouden alsook examen-capaciteit kan worden 'gekocht' (geheel 2008 operationeel). Daarnaast kunnen rij scholen / opleiders voor kandidaten elektronisch eigen verklaringen (eigen verklaringen voor A, B en BE examens; uitsluitend zonder medische indicatie) via TOP insturen.
- BAS** Het systeem voor vastlegging van kandidaatgegevens (operationeel geheel 2008)
- MOVE** Het systeem voor Vorderingen waarin de afhandeling van dossiers wordt ondersteund. Het bevat een workflow-applicatie (Flower), een digitaal archief (Verseon) en relatiepakket (Orca) en is ook bekend onder de verzamelnaam 'Opera' en is een standaardoplossing dat geleverd wordt door Pallas Athena. Verder heeft het systeem een koppeling met Dyktion voor de communicatie met de RDW voor het (on)geldigverklaren van rijbewijzen (operationeel geheel 2008)
- SCOOP** Het systeem voor Medische Zaken, waarin de afhandeling van fysieke eigen verklaringen worden ingelezen als werkdossiers en de afgifte van verklaringen geschiktheid wordt ondersteund. Het bevat een workflow-applicatie (Flower), een digitaal archief (Verseon) en relatiepakket (Orca) en is ook bekend onder de verzamelnaam 'Opera' en is een standaardoplossing dat geleverd wordt door Pallas Athena. Verder heeft het systeem een koppeling met Dyktion voor de communicatie met de RDW voor het versturen van de verklaringen van geschiktheid (in gebruik vanaf 1 juni 2008 en volledig per 1 november 2008)
- MES** Het 'oude' systeem voor Medische Zaken waarin de afhandeling van dossiers wordt ondersteund en wordt / is vervangen door het systeem SCOOP. (Momenteel nog operationeel voor het afhandelen van lopende dossiers).

Wij hebben deze systemen niet getoetst op betrouwbare werking. De betrouwbaarheid van de gegevens uit deze systemen hebben wij getoetst aan de hand van brondocumenten en informatie die wij van de RDW hebben ontvangen.

### **1.3 Algemene informatie en uitgangspunten in het kader van het onderzoek**

Hieronder hebben wij uitgangspunten opgenomen ten aanzien van de uitvoering van ons onderzoek:

- Voor de uitvoering van data-analyse zijn o.a. vergelijkingen gemaakt met de gegevens zoals opgeslagen in SCOOP, Dyktion en bij het RDW.
- Vóór 27-12-2008 was Dyktion niet in gebruik.
- De data die bij de RDW zijn aangevraagd zijn gebaseerd op 152.100 unieke BSN's behorende bij afgesloten dossiers in SCOOP.
- In de onderzoeksperiode zijn in SCOOP 523.922 regels opgenomen en in ons onderzoek meegenomen. Elke regel betreft een voor een klant geregistreerd verzoek voor een geschiktheidverklaring voor een rijbewijscategorie.
- SCOOP data is in ogenschouw genomen voor de periode juni 2008 t/m februari 2009.
- Vanaf 1 juni 2008 is SCOOP simultaan gaan draaien met het MES systeem. Hierbij zijn dossiers alfabetisch in SCOOP opgenomen. Vanaf 1 november 2008 wordt SCOOP gebruikt voor alle fysieke eigen verklaringen.
- Tot 1 november 2008 zijn fysieke eigen verklaringen in afnemende mate als nieuwe dossiers opgenomen in Mes. MES is tot op heden in gebruik, maar wordt na 1 november alleen gebruikt om lopende dossiers af te werken.
- Bij de analyse zijn eerst de gegevens van SCOOP en de RDW vergeleken, waarna verschillen zijn afgestemd. Vervolgens zijn gegevens van de interface Dyktion-RDW zoals geregistreerd bij het CBR en gegevens in SCOOP vergeleken, waarna verschillen zijn afgestemd.
- Bij het beoordelen van de geschiktheidtermijnen is gebruik gemaakt van de volgende formule:  $\text{Leeftijd} = \text{verschil in dagen tussen de huidige data en de geregistreerde geboortedata van de kandidaat} / 365 \text{ dagen}$ .
- Alle personen boven de 65 jaar krijgen een maximale geschiktheidstermijn van 5 jaar. Dit houdt tevens in dat vanaf 60 jaar de geschiktheidstermijn wordt ingekort zodat voor elke bestuurder boven de 70-jarige leeftijd de geschiktheid opnieuw moet worden beoordeeld om het rijbewijs te kunnen behouden.
- Wanneer de combinatie van BSN, geboortedatum, naam, categorie, de medische beperking en termijn zoals geregistreerd in SCOOP in overeenstemming zijn met de RDW data, dan is de registratie in alle systemen conform het besluit in SCOOP.



## **1.4 Onderzoeksvragen inzake de te onderzoeken beweringen.**

Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd volgens Standaard 3000 inzake assurance opdrachten. Deze standaard vereist dat met een bepaalde mate van zekerheid een uitspraak wordt gedaan inzake de te onderzoeken beweringen. Hiertoe hebben wij deze beweringen vertaald naar onderzoeksvragen die hieronder zijn weergegeven:

### **1.4.1 Onderzoeksvragen bewering 1**

De bewering handelt over het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidverklaringen. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de juistheid / terechtheid van de afgegeven rijbewijscategorieën en geschiktheidverklaringen.

Hieronder vallen de volgende subvragen:

- Zijn in de onderzoeksperiode op basis van de aanvraag van rijbewijzen de juiste rijbewijscategorieën toegekend?
- Zijn in de onderzoeksperiode op basis van de uitkomsten van het medisch proces de juiste geschiktheidstermijnen voor het rijbewijs toegekend?
- Zijn in de onderzoeksperiode aan medisch ongeschikten geschiktheidverklaringen afgegeven?

### **1.4.2 Onderzoeksvragen bewering 2**

De bewering handelt over het tijdig afgeven van geschiktheidverklaringen. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op het aspect tijdigheid als het gaat om de proceskant van het CBR.

Hieronder vallen de volgende subvragen:

- Zijn in de onderzoeksperiode aanvragen voor geschiktheidverklaringen niet binnen de gestelde normen door het CBR afgehandeld?

### **1.4.3 Onderzoeksvragen bewering 3**

De bewering handelt over hantering van een verkeerde tenaamstelling. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de juistheid van de tenaamstelling van rijbewijzen.

Hieronder vallen de volgende subvragen:

- Op welke wijze worden gegevens ten behoeve van het rijbewijs geregistreerd en aan de RDW gecommuniceerd?
- Zijn in de onderzoeksperiode rijbewijzen toegekend die een onjuiste tenaamstelling bevatten?

### **1.4.4 Onderzoeksvragen bewering 4**

De bewering handelt over het stopzetten van de vorderingenprocedure. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de juistheid, terechtheid en tijdigheid van de afwikkeling van vorderingdossiers.

Hieronder vallen de volgende subvragen:

- Wat is het normenkader voor de tijdigheid van de verwerking van vorderingdossiers?

- Wat zijn de interne richtlijnen ten aanzien van de verwerking van vorderingdossiers?
- Hoeveel dossiers zijn stopgezet omdat deze te lang zijn blijven liggen?
- Welke oorzaken hebben hiertoe geleid?

#### **1.4.5 Onderzoeksvragen bewering 5**

De bewering handelt over zoekgeraakte medische dossiers. De onderzoeksvraag inzake deze bewering richt zich op de volledigheid van de datastromen in het systeem inzake medische dossiers.

Hieronder vallen de volgende subvragen:

- Welke indicaties zijn er voor het zoekraken van dossiers?
- Hoeveel eigen verklaringen zijn als ingekomen geregistreerd en hoeveel eigen verklaringen zijn zichtbaar in SCOOP geregistreerd als openstaand of afgewikkeld?

## **1.5 Verrichte werkzaamheden**

Hieronder hebben wij op hoofdlijnen onze aanpak opgenomen.

### **1.5.1 Verrichte werkzaamheden - bewering 1**

Deze bewering is opgebouwd uit drie elementen:

- de afgifte van verkeerde rijbewijscategorieën;
- de afgifte van verkeerde geschiktheidtermijnen;
- de afgifte van geschiktheidverklaringen aan (medisch) ongeschikten.

Onze verrichte werkzaamheden hebben betrekking op het nader in kaart brengen van het proces, het uitvoeren van data-analyses inzake de afgifte van rijbewijscategorieën en geschiktheidtermijnen, statistische steekproef en deelwaarnemingen op de ingevoerde rijbewijscategorie / geschiktheidstermijn volgens Scoop versus de afgegeven rijbewijscategorie volgens RDW (periode 2008: Scoop  $\leq$   $>$  RDW en periode 2009 Dyktion  $\leq$   $\Rightarrow$  RDW).

### **1.5.2 Verrichte werkzaamheden - bewering 2**

Onze verrichte werkzaamheden hebben betrekking op het toetsen van het aangedragen normenkader met beschikbare informatie ten aanzien van de tijdigheid van de verstrekking van de geschiktheidverklaringen. Voorts hebben wij de naleving van deze norm onderzocht door middel van data-analyse, statistische steekproef en deelwaarnemingen vanuit de gescande eigen verklaringen tot en met de afgegeven geschiktheidverklaringen door de RDW (periode 2008: Scoop  $\leq$   $>$  RDW en periode 2009 Dyktion  $\leq$   $\Rightarrow$  RDW).

### **1.5.3 Verrichte werkzaamheden - bewering 3**

In dit kader van deze bewering hebben wij de betrokkenheid van het CBR onderzocht bij het doorgeven van de tenaamstelling aan de RDW. Voorts verrichten wij deelwaarnemingen op de interne controle op de juiste tenaamstelling aan de hand van de GBA (periode 2008: Scoop  $\leq$   $>$  RDW en periode 2009 Dyktion  $\leq$   $\Rightarrow$  RDW).

### **1.5.4 Verrichte werkzaamheden - bewering 4**

Onze verrichte werkzaamheden hebben betrekking op het toetsen van het aangedragen normenkader met beschikbare ten aanzien van de tijdige verwerking van vorderingen. Vanuit de totale massa aan vorderingendossiers hebben wij door middel van statistische steekproeven en deelwaarnemingen beoordeeld in welke mate sprake is van niet tijdige verwerking, stopzetting van de vorderingenprocedure en wat de oorzaken hiervan zijn.

### **1.5.5 Verrichte werkzaamheden - bewering 5**

Onze verrichte werkzaamheden hebben betrekking op het nader in kaart brengen van het proces inzake de medische dossiers, waarbij wij een totaalverband hebben gelegd tussen de ontvangen papieren eigen verklaringen, de registratie via scanapparatuur, de registratie in Scoop en de afgegeven geschiktheidverklaringen (beginstand + nieuw +/- eindstand = afgegeven in de periode 2008: Scoop  $\leq$   $>$  RDW en periode 2009 Dyktion  $\leq$   $\Rightarrow$  RDW). Onze werkzaamheden zijn tevens in verband gebracht met de klachtenregistratie en -afhandeling.

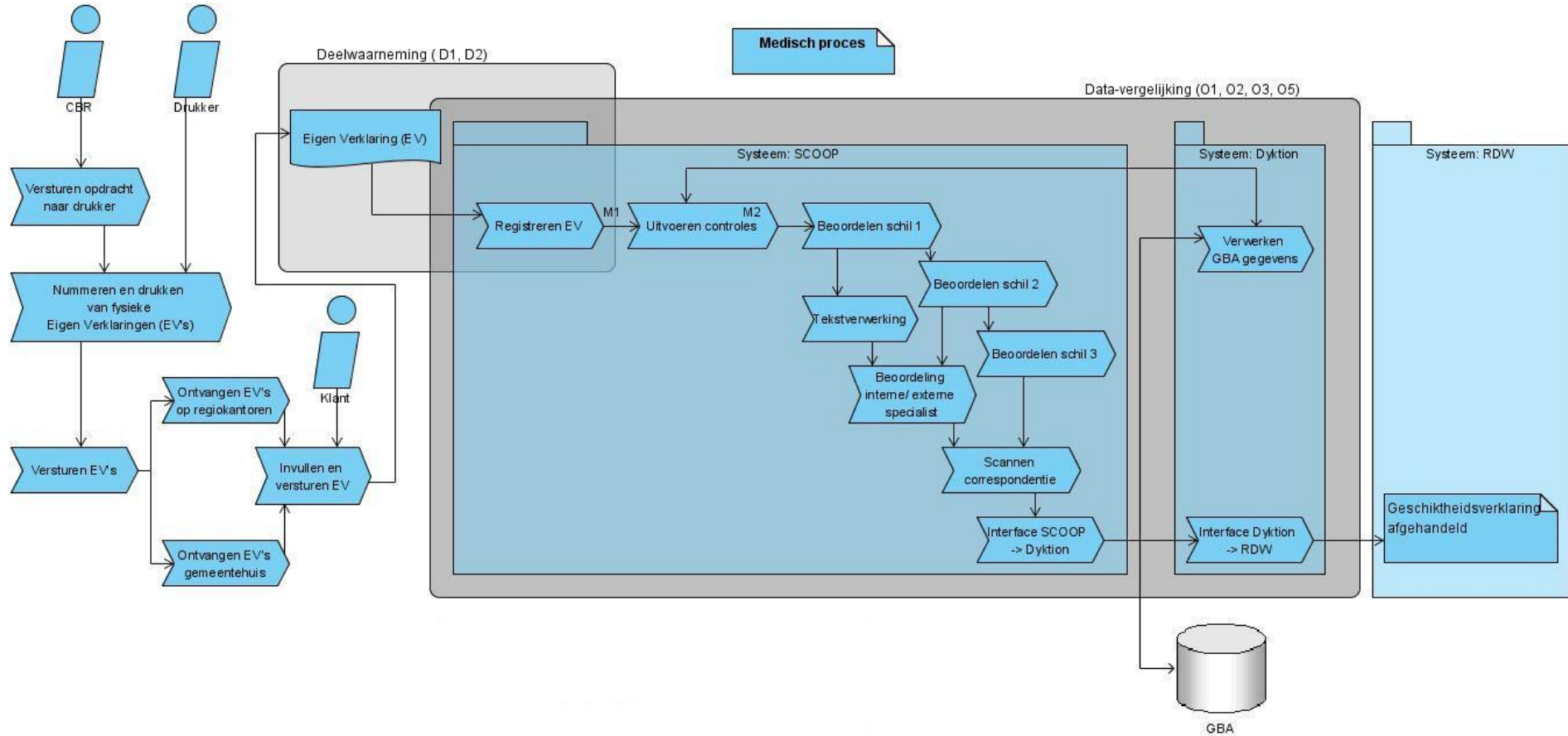
**Bijlage 2**  
**Overzicht van in het onderzoek**  
**gesproken personen**

## 2 Overzicht van in het onderzoek gesproken personen

Naam	Onderwerp / functie
Bekhuis	Contactpersonen achtergrond SCOOP
Van Heteren	EV goederenbeweging
Van Bakkum (Pallas Athena)	Uitleg SCOOP
Thape (Pallas Athena)	Uitleg SCOOP/Techniek
Esmeijer (Pallas Athena)	Uitleg SCOOP
Lammers (Pallas Athena)	Uitleg SCOOP
Krouwel (Pallas Athena)	Uitleg SCOOP
Stevens	Medisch proces
Bredewoud	Geschiktheidverklaringen termijnen
Van Esveld	Scoop relatie database
Groenewegen (Roland Berger)	Uitleg rapportages
Seyger (Roland Berger)	Uitleg rapportages
Van Rossenberg (Roland Berger)	Uitleg rapportages
De Rijk	Genereren lijstwerk
Van Sunderen	Uitleg scanstraat
Van Tol	Uitleg scanstraat
Houthuizen	Interfaces Dyktion
Van Drunick	Gegevensverificatie
Camonier	Verificatiebevindingen
Trox (RDW)	RDW gegevens
Vierhoven (RDW)	RDW gegevens
Boxma	RDW gegevens
Philipson	Hoofd divisie Vorderingen
Van Pernis	Manager divisie Vorderingen
Van den Berg	Divisie Vorderingen
Van de Wal	Hoofd IAD
Van Walree	Directie
Anker	Directie
Belt	Directie
Van Amerongen	Voorzitter Raad van Toezicht
Van Mierlo	Adviseur van de OR

**Bijlage 3**  
**Overzicht medisch proces**

### 3 Overzicht medisch proces





Bijlage 4  
Wederhoor reactie OR



## **Reactie hoor en wederhoor**

Van: de ondernemingsraad van het CBR  
Aan: Ernst & Young Nederland LLP  
d.d.: 8 april 2009

### **Inleiding**

Op 20 februari 2009 heeft de ondernemingsraad een schriftelijk advies als bedoeld in artikel 25 WOR uitgebracht met betrekking tot een aanvullende adviesaanvraag inzake het voorgenomen besluit 'Strategie in uitvoering'.

In de paragraaf 'ICT' uit de ondernemingsraad zijn zorg over het feit dat de ICT-systemen binnen het CBR niet op orde zijn, waardoor de dienstverlening ernstig in gebreke blijft. De ondernemingsraad baseert zich bij het uitspreken van die zorg onder meer op een brief van de directie van 4 februari 2009, waarin zij aangeeft dat het CBR op maar liefst twee hoofdprocessen, te weten Medisch en Vorderingen, niet 'in control' te zijn. De brief is als bijlage 1 aan deze reactie gehecht.

De ondernemingsraad geeft vervolgens aan dat de implementatie van Dyktion naar zijn mening rampzalig is verlopen, onder meer omdat ten gevolge van de invoering van Dyktion andere ICT-systemen (met name SCOOP, MOVE, TOP en Oracle HR) ontregeld zijn en/of elkaar zijn gaan tegenwerken. Dit heeft volgens de ondernemingsraad onder meer geleid tot:

1. Het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidstermijnen. Zo zijn aan (medisch) ongeschikten geschiktheidverklaringen afgegeven.
2. Burgers die hun taken niet kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen omdat het CBR niet tijdig geschiktheidsverklaringen kan leveren.
3. Verkeerde tenaamstelling waardoor gemeenten de gewenste documenten niet kunnen afgeven.
4. Van tenminste 1000 (!) betrokkenen is in 2008 de vorderingsprocedure na een mededeling van de politie niet uitgevoerd omdat dossiers te lang zijn blijven liggen, hetgeen juist voorkomen had moeten worden door het nieuwe systeem. Dit betekent dat onder meer ernstig alcoholmisbruik, drugsgebruik e.d. zonder gevolg is gebleven voor de rijbevoegdheid van de betrokkenen.
5. Tenminste 5000 (!) medische dossiers zijn zoekgeraakt.

Naar aanleiding van publieke en politieke commotie die is ontstaan nadat het aanvullende advies van de ondernemingsraad, in het bijzonder de hiervoor geschetste vijf gevolgen, publiekelijk bekend is geworden, heeft de Raad van Toezicht van het CBR Ernst & Young op of omstreeks 23 februari verzocht een rapport uit te brengen met betrekking tot de juistheid van de beweringen van de ondernemingsraad. Op verzoek van de Raad van Toezicht heeft, zo heeft Ernst & Young te kennen gegeven, daarnaast onderzoek naar de effecten op de verkeersveiligheid plaats gevonden.

### **Procedure**

Ernst & Young heeft op 25 februari een aanvang gemaakt met haar werkzaamheden binnen het CBR. Een eerste concept van het rapport is voor hoor en wederhoor voorgelegd aan de directie van het CBR. Wanneer dat is gebeurd, is de ondernemingsraad niet precies bekend. Wat wel bekend is, is dat Ernst & Young naar aanleiding van de reactie van de directie een door haar als verdiepingsslag aangeduid nader onderzoek heeft uitgevoerd.

Vervolgens heeft de ondernemingsraad het (inmiddels aangepaste) concept op vrijdag 27 maart ontvangen. Bijlage 5, 'Wederhoor reactie directie' ontbrak bij het concept. De ondernemingsraad heeft bij monde van haar advocaat mr J.J.M. van Mierlo bij mail van 30 respectievelijk 31 maart vragen gesteld naar aanleiding van het aan de raad gepresenteerde concept. Op deze vragen heeft de ondernemingsraad op 1 april een reactie ontvangen. De beide mails van mr Van Mierlo, die als bijlagen 2 en 3 zijn aangehecht, alsmede de reactie van Ernst & Young, die als bijlage 4 is aangehecht, maken onlosmakelijk deel uit van deze reactie.

Nadat de ondernemingsraad op vrijdag 3 april de contouren van de reactie en op maandag 6 april een eerste versie van zijn reactie heeft doen toekomen, heeft de raad op dinsdag 7 april een aangepast concept-rapport ontvangen. Op woensdag 8 april heeft de raad zijn definitieve reactie aan Ernst & Young aangeboden, daarbij rekening houdend met op- en aanmerkingen van Ernst & Young naar aanleiding van de eerste versie van 6 april. Ernst & Young heeft aangegeven dat zij het rapport na ontvangst van de reactie van de ondernemingsraad zal kunnen afronden en dat zij de definitieve versie van het rapport vervolgens zal aanbieden aan de Raad van Toezicht.

De ondernemingsraad gaat er van uit dat de raad zo spoedig mogelijk na aanbieding van het definitieve rapport aan de Raad van Toezicht, ook een exemplaar van het rapport zal ontvangen. Daarbij acht de ondernemingsraad het vanzelfsprekend dat de opgelegde geheimhouding ten aanzien van het concept-rapport niet zal gelden voor het definitieve rapport.

## Algemene opmerkingen

Alvorens op de bevindingen van Ernst & Young met betrekking tot de specifieke vijf stellingen van de ondernemingsraad in te gaan, plaatst de raad een aantal algemene opmerkingen.

1. De ondernemingsraad heeft vrijwel terstond nadat Ernst & Young was verzocht een rapport uit te brengen, zijn bezorgdheid uitgesproken over de vraag of Ernst & Young als controlerend accountant van het CBR onafhankelijk genoeg is. Tijdens de Plenaire Vergadering van de Tweede Kamer die op 12 maart jl. plaats vond, is Minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat verscheidene malen de vraag gesteld of Ernst & Young onafhankelijk is. De Minister heeft daarop geantwoord dat de Kamer zich geen zorgen hoefde te maken, nu Ernst & Young slechts 'in het verleden' als controlerend accountant van het CBR werkzaam is geweest.

Op pagina 2 van het concept-rapport valt in voetnoot 1 evenwel te lezen dat Ernst & Young als controlerend accountant op dit moment nog betrokken is bij de controle van de jaarrekening 2008.

2. Ernst & Young is niet alleen controlerend accountant van het CBR over de jaarrekening 2008, zij is, in het kader van de Toezichtsvisie op het CBR, ook verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarlijkse rapportage aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat op grond van het controle protocol tussen de Staat der Nederlanden en het CBR. Ernst & Young was dat ook in de voorgaande jaren. Volgens artikel 4 lid 3 van dit protocol bevat de jaarlijkse rapportage een verslag waarin is aangegeven of het beheer en de organisatie van het CBR naar haar oordeel voldoen aan de daaraan te stellen eisen. Tevens dient dit verslag de aandachtspunten te bevatten die relevant zijn voor de oordeelsvorming van de Minister in relatie tot de publieke taakuitvoering door het CBR.
3. Met de uitvoering van de haar door de Raad van Toezicht verstrekte opdracht, toetst Ernst & Young derhalve (tevens) tevens haar eigen werkzaamheden op grond van de controle van de jaarrekeningen en op grond van het zojuist bedoelde controle protocol, nu de te onderzoeken vijf stellingen van de ondernemingsraad met name het beheer, de organisatie en de publieke taakuitvoering betreffen. Stelling 4, en dus ook het onderzoek naar de juistheid daarvan, heeft ook een financiële component, aangezien het CBR bij weten van de ondernemingsraad van het Ministerie een vergoeding ontvangt voor elk geopend vorderingendossier, ongeacht hoe dit dossier wordt afgerond.

Anders dan door diverse betrokkenen, waaronder de Minister, wordt betoogd, is Ernst & Young derhalve niet onafhankelijk, hetgeen wellicht tot gevolg heeft (gehad) dat Ernst & Young minder kritisch is geweest dan een onafhankelijke partij.

De ondernemingsraad ziet de bevestiging daarvan in het feit dat Ernst & Young op een aantal essentiële onderdelen van het onderzoek heeft volstaan met steekproeven die een betrouwbaarheid van maar liefst 90% zouden hebben. Met name waar verkeersveiligheid in het geding is (vorderingen) lijkt steekproefgewijs onderzoek niet zorgvuldig. Daar komt in algemene zin bij dat de ondernemingsraad zich afvraagt welk percentage van de te onderzoeken dossiers steekproefgewijs is onderzocht, hoe de aanlevering van die dossiers heeft plaats gevonden, hoe de keuze is gemaakt welke dossiers wel en welke dossiers niet te onderzoeken, enz.<sup>1</sup>

4. De ondernemingsraad heeft de opmerkingen die aanleiding waren tot het onderzoek, gemaakt in het kader van de zorg over het functioneren van de ICT-systemen binnen het CBR. Door Ernst & Young wordt echter, wellicht in relatie tot de door de Raad van Toezicht geformuleerde opdracht, het onderzoek mede geplaatst in het kader van de verkeersveiligheid. Dáár was het de ondernemingsraad evenwel niet primair om te doen. De opmerkingen dienen eerst en vooral als onderbouwing van het feit dat het CBR, onder meer ten gevolge van falende en/of tekort schietende ICT-systemen, niet in control is op (tenminste) twee hoofdprocessen.

Door in het onderzoek de gevolgen voor de verkeersveiligheid centraal te stellen, wordt ten onrechte afbreuk gedaan aan de inhoudelijke constatering van de ondernemingsraad, tenzij op voorhand door de Raad van Toezicht van de juistheid van die constatering wordt uitgegaan. Dit laatste lijkt echter niet het geval te zijn. Veeleer lijkt de plaatsing in het kader van de verkeersveiligheid bedoeld om de Minister en de politiek voor te kunnen houden 'dat het allemaal wel mee valt'.

De conclusies die Ernst & Young trekt dienen op grond van het voorgaande anders geformuleerd te zijn. Thans gaat het om conclusies 'inzake de strekking' van de verschillende stellingen. Het dient echter op zijn minst genomen (gegeven de primaire onderzoeksopdracht de juistheid te onderzoeken) eerst en met name om conclusies 'inzake de juistheid' te gaan, waarbij vervolgens ook nog de toetsing aan eigen normen van het CBR en een spiegeling aan de verkeersveiligheid aan de orde zou kunnen komen.

---

<sup>1</sup> Zo zal om te kunnen spreken van een betrouwbaarheid van 90% bij een steekproef naar ruim 70.000 dossiers (punt 3.1.3) in absolute zin enorme aantallen dossiers onderzocht moeten worden.

5. Ernst & Young heeft bij haar onderzoek gebruik gemaakt van gegevens die onder meer zijn verstrekt door systeemontwikkelaar Pallas Athena. Waar de door de ondernemingsraad gesignaleerd problemen zich voordoen in de ICT-systemen van het CBR, acht de ondernemingsraad het onbegrijpelijk dat Ernst & Young geen onderzoek heeft gedaan naar de door Pallas Athena verstrekte gegevens.
6. Ernst & Young hanteert bij de uitvoering van haar onderzoek een normenkader dat door de directie in de fase van hoor en wederhoor definitief is vastgesteld, zo valt op pagina 3 van het concept-rapport te lezen. De ondernemingsraad acht het onbestaanbaar dat het normenkader waaraan die resultaten getoetst worden, wordt vastgesteld *nadat* de onderzoeksresultaten bekend zijn.
7. Wat in bijlage 2 opvalt is dat Ernst & Young met name leidinggevenden heeft gesproken. De gewone medewerkers, die zich dagelijks met diverse problemen geconfronteerd zien, en vertegenwoordigers uit de rijschoolwereld, voor wie hetzelfde geldt, zijn ten onrechte niet bij het onderzoek betrokken. Evenmin zijn, terwijl zulks in het kader van de beoordeling van stelling 3 voor de hand had gelegen, gemeenten bij het onderzoek betrokken.
8. In zijn memo naar aanleiding van de reactie, werpt Ernst & Young de ondernemingsraad op onderdelen voor de voeten dat de raad zich niet bereid heeft getoond met Ernst & Young te overleggen over een uitwisseling van visie en gegevens.

De ondernemingsraad is op geen enkele wijze betrokken geweest bij de keuze voor Ernst & Young noch bij de formulering van de onderzoeksopdracht. Wél heeft de ondernemingsraad van meet af aan vraagtekens gezet bij de onafhankelijkheid van Ernst & Young. Daar is niets mee gedaan.

Het onderzoek zou blijken een brief van de algemeen directeur van 25 februari 2009 (bijlage 5) de 'juistheid' van de beweringen van de ondernemingsraad betreffen. De ondernemingsraad heeft gemeend dat een dergelijk feiten-onderzoek buiten directie en ondernemingsraad om zou kunnen en zou moeten worden uitgevoerd, om ongewenste beïnvloeding te voorkomen. Daarmee zou het rapport aan toegevoegde waarde winnen.

De ondernemingsraad stelt achteraf vast dat Ernst & Young op verzoek van directie en Raad van Toezicht een normatieve component in het onderzoek heeft geweven. Daarmee is afgeweken van de opzet van het onderzoek zoals deze oorspronkelijk aan de ondernemingsraad is geschetst. Daar komt bij dat het naar het oordeel van de ondernemingsraad mogelijk moet zijn een concept aan te passen of een onderzoek uit te breiden naar aanleiding van opmerkingen van de

ondernemingsraad. Na de reactie van de directie was het kennelijk geen punt een 'verdiepingsslag' te maken.

### **Stelling 1**

*Het CBR heeft verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidstermijnen afgegeven. Zo zijn aan (medisch) ongeschikten geschiktheidverklaringen afgegeven.*

1. Op pagina 15 van het concept-rapport geeft Ernst & Young aan dat het onderzoek zich heeft toegespitst op de vraag of verkeerde categorieën, termijnen of geschiktheidverklaringen zijn afgegeven. Niet specifiek<sup>2</sup> onderzocht is of te weinig rijbewijscategorieën zijn afgegeven, aangezien dat blijkens het eerste concept-rapport geen effect op de verkeersveiligheid zou hebben.

Ten onrechte betreft Ernst & Young bij de beoordeling van de stelling hoofdzakelijk de verkeersveiligheid. De stelling van de ondernemingsraad dient eerst en vooral geplaatst te worden in het licht van de klantgerichtheid die van het CBR verwacht mag worden in het kader van de haar opgedragen taken. Medewerkers van het CBR zien zich, zo is de ondernemingsraad bekend, veelvuldig geconfronteerd worden met boze 'klanten' die zich beklagen over het feit dat te weinig categorieën zijn afgegeven.

2. De ondernemingsraad stelt vast dat Ernst & Young de stelling van de raad onderschrijft dat onjuiste verklaringen van medische geschiktheid zijn afgegeven, en dat mitsdien niet is voldaan het normenkader verkeersveiligheid.
3. Ernst & Young spreekt op pagina 16 e.v. van het concept-rapport van Deelwaarnemingen. Niet aangegeven wordt op basis van onderzoek in hoeveel dossiers de waarnemingen gebaseerd zijn. De ondernemingsraad dringt er op aan de getallen inzichtelijk te maken. Zijn de waarnemingen gebaseerd op onderzoek van 500 dossiers, bedraagt het totaal aantal dossiers 500.000, dan gaat het in absolute zin om grote aantallen dossiers waarin sprake is van onjuistheden en/of onvolledigheden.
4. Los van de vraag of onjuiste verklaringen zijn afgegeven, stelt de ondernemingsraad vast dat verklaringen worden afgegeven die de betrokkene geen enkele duidelijkheid bieden over de voor hem/haar geldende beperkingen. Als voorbeeld geeft de

---

<sup>2</sup> Het woord specifiek ontbrak in het eerste concept. Het is toegevoegd in het concept dat de ondernemingsraad op 7 april heeft ontvangen. Dit roept de vraag op wat nu wel of niet is gedaan. De ondernemingsraad houdt het ervoor dat het onderzoek *niet* heeft plaats gevonden.

ondernemingsraad een aan [REDACTED] gerichte brief van 13 januari 2009 zoals deze uit SCOPE naar voren is gekomen (bijlage 6), waarin de betrokkene een groot aantal beperkingen is opgelegd in verband met een CVA met resterende functiebeperking. De opgelegde beperkingen zijn echter weergegeven in een voor een leek onbegrijpelijke code, met nota bene de toevoeging 'Wij raden u aan de volledige omschrijving van de betekenis van de beperkende code(s) te bewaren bij uw rijbewijs.'

De brief is, zo heeft de ondernemingsraad onder meer aan de hand van informatie uit het land vast kunnen stellen, slechts een enkel voorbeeld van honderden brieven die op deze manier naar de betrokkenen zijn verstuurd. Naast de klantvriendelijkheid die uit de brief spreekt, acht de ondernemingsraad het onaannemelijk dat de betrokkenen de opgelegde beperkingen niet of niet allemaal begrijpen en dus niet in acht zullen nemen, met alle gevolgen voor de verkeersveiligheid van dien.

## **Stelling 2**

*Burgers dreigen hun taken niet te kunnen uitvoeren of hun baan te verliezen omdat het CBR niet tijdig geschiktheidsverklaringen kan leveren.*

1. Het CBR hanteert als normenkader servicegraad kennelijk dat 98% van de geschiktheidsverklaringen binnen 16 weken na ontvangst van de eigen verklaring wordt afgegeven. Deze norm heeft niet (zozeer) van doen met verkeersveiligheid, maar is een schoolvoorbeeld van een norm die invulling geeft aan klantgerichtheid.
2. Bovendien is de norm pas ná het uitbrengen van het advies van de ondernemingsraad vastgesteld. Voor de beoordeling van de juistheid van de stelling van de ondernemingsraad dient nog een op dat moment gehanteerde termijn van 12 weken gehanteerd te worden, hetgeen leidt tot 1.790 extra gevallen van termijnoverschrijding voor rijbewijscategorie C, CE, D en DE.
3. De opmerking van de ondernemingsraad heeft niet alleen betrekking op de rijbewijscategorie C, CE, D en DE, kort gezegd het beroepsvervoer. Ook talloze mensen met een rijbewijscategorie B hebben hun rijbewijs nodig voor hun werk. Los van het woon-werk verkeer gaat het dan om (taxi)chauffeurs, vertegenwoordigers, enz.
4. Met betrekking tot personen met een 'groot rijbewijs' constateert de ondernemingsraad dat Ernst & Young heeft vastgesteld dat van de 16.711 lopende dossiers maar liefst 13,8 % (!), ofwel 2.307 dossiers, niet binnen de termijn van 16 weken is afgerond. De op zich genomen minder slechte cijfers met betrekking tot

alle rijbewijscategorieën acht de ondernemingsraad minder relevant voor de beoordeling van de juistheid van zijn stelling.

5. Door een statistische steekproef zouden de oorzaken van de termijnoverschrijding zijn beoordeeld. Daaruit zou naar voren zijn gekomen gebleken dat van de onder 4 genoemde 2.307 dossiers er 384 niet tijdig zouden zijn afgerond ten gevolge van oorzaken, gelegen binnen het CBR. Voor de waarde van dit onderzoek verwijst de ondernemingsraad naar punt 3 van zijn algemene opmerkingen, dit overigens met de toevoeging dat ook met 384 dossiers sprake is van een te hoog aantal termijnoverschrijdingen.
6. Los van de discussie over de aantallen, de ondernemingsraad stelt vast dat zijn stelling inhoudelijk juist is.

### **Stelling 3**

*Er is sprake van verkeerde tenaamstelling waardoor gemeenten de gewenste documenten niet kunnen afgeven.*

1. De ondernemingsraad herhaalt dat hij het betreurt dat gemeenten en rijkschoolhouders niet bij het onderzoek van Ernst & Young betrokken zijn geweest. Veel van de berichten waar de ondernemingsraad zich op heeft gebaseerd zijn afkomstig van gemeenten en rijkschoolhouders. Dat was de directie van het CBR bekend.
2. De ondernemingsraad is van oordeel dat het feit dat buitenlanders, althans personen zonder BSN, niet zijn meegenomen in het onderzoek, afbreuk doet aan de volledigheid van het onderzoek en de betrouwbaarheid van de uitkomsten.
3. De mails van een zekere mevrouw ██████████, die als bijlage 7 aan deze reactie zijn gehecht, vormen een treffend voorbeeld van wat misgaat.

### **Stelling 4**

*Van tenminste 1000 (!) betrokkenen is in 2008 de vorderingsprocedure na een mededeling van de politie niet uitgevoerd omdat dossiers te lang zijn blijven liggen, hetgeen juist voorkomen had moeten worden door het nieuwe systeem. Dit betekent dat onder meer ernstig alcoholmisbruik, drugsgebruik e.d. zonder gevolg is gebleven voor de rijbevoegdheid van de betrokkenen.*

1. Het is juist deze stelling van de ondernemingsraad die in de publiciteit en in de politiek het meest aandacht heeft gekregen, wellicht omdat de verkeersveiligheid



direct in het geding is. De ondernemingsraad ziet dan ook aanleiding op dit deel van onder het concept-rapport het meest uitgebreid in te gaan.

2. Blijkens voetnoot 1 op pagina 2 van het concept-rapport is, in het kader van de controle van het boekjaar 2007, in de loop van 2008 geconstateerd dat 2.000 dossiers open stonden '*uit oudere jaren*'. Invoering van MOVE in 2006 had nu juist moeten voorkomen dat een dergelijk open staan nog langer mogelijk zou zijn. Deze dossiers zouden in 2008 zijn opgeschoond en afgesloten. Opschonen en afsluiten komt in feite neer op het niet uitvoeren omdat ze te lang zijn blijven liggen.

Naast deze 2.000 dossiers zijn er in 2008 3.740 dossiers niet in behandeling genomen, en zijn er volgens het onderzoek van Ernst & Young in 2008 1.321 dossiers geannuleerd en zijn er tenminste 100 (niet door Ernst Young in het onderzoek betrokken) mededelingen niet in het systeem opgenomen omdat bij die mededeling het BSN-nummer ontbrak. Dat tezamen zijn al bijna 6.000 dossiers, waarbij mogelijk sprake is van een beperkte overlap. En dit alles afgezet tegen het totale aantal van 22.000 in 2008 beëindigde dossiers. De ondernemingsraad zal daar in de punten 5 e.v. nader ingaan.

3. Op grond van artikel 130 van de Wegenverkeerswet 1994 wordt aan het CBR een mededeling door onder andere de politie uitgebracht wanneer bij een rijbewijshouder het vermoeden bestaat dat hij niet (langer) beschikt langer over de rijvaardigheid dan wel over de lichamelijke en/of geestelijke geschiktheid die vereist is voor het besturen van motorvoertuigen.

In de Regeling van de Minister van Verkeer en Waterstaat, houdende nadere regels met betrekking tot de maatregelen rijvaardigheid en geschiktheid, bedoeld in Hoofdstuk VI, paragraaf 9, van de Wegenverkeerswet 1994, worden de feiten en omstandigheden aangewezen die aan het vermoeden ten grondslag dienen te liggen. In deze Regeling wordt ook aangegeven welke maatregelen bij welke criteria worden opgelegd.

Pas wanneer na een onderzoek blijkt dat een rijbewijshouder wel geschikt of rijvaardig is om aan het gemotoriseerde verkeer deel te nemen is het vermoeden niet meer gerechtvaardigd dat hij niet meer aan het gemotoriseerde verkeer mag deelnemen. Ditzelfde geldt wanneer een educatieve maatregel (EMA, LEMA of EMG) is opgelegd. Pas na afronding van de cursus wordt betrokkene weer onvoorwaardelijk geschikt geacht om aan het gemotoriseerde verkeer deel te nemen. Bij het niet meewerken (of niet betalen) aan het onderzoek of de educatieve maatregel wordt het rijbewijs zelfs ongeldig verklaard.

De wetgever heeft een bewuste keuze gemaakt en in wet- en regelgeving hoe om te gaan met personen die (mogelijk) een gevaar vormen voor de verkeersveiligheid.

Het is dus niet aan het CBR om op dit punt een beperkende norm op te stellen en daarmee een eigen beleid te voeren. Op grond van een overeenkomst met het ministerie van Verkeer en Waterstaat is het CBR slechts uitvoeringsinstantie.

4. De directie van het CBR ziet het niet opleggen van een EMA-cursus, vanuit het oogpunt van verkeersveiligheid, niet als een direct gevaar voor de verkeersveiligheid, gegeven het feit dat deelname aan het verkeer is toegestaan tot het volgen van de cursus. Hiermee miskent de directie dat sprake is van een voorwaardelijke deelname aan het verkeer. Wordt de cursus niet gevolgd, dan wordt het rijbewijs ongeldig verklaard! Daarbij dient bedacht te worden dat de verplichting een EMA-cursus te volgen onder meer wordt opgelegd bij een eenmalige aanhouding met een promillage van tussen de 1,3 en 1,8.
5. De door Ernst & Young in het concept-rapport genoemde algemene termijnen zijn geen fatale termijnen, het zijn slechts richtlijnen. Overschrijding van de termijn heeft dus niet tot gevolg dat geen maatregel meer opgelegd kan worden.
6. In 2008 zijn minimaal 3.740 (!) mededelingen niet in behandeling genomen. Een deel van deze mededelingen behoort echter wel tot de door de ondernemingsraad genoemde 1.000 dossiers. De betreffende 3.740 mededelingen zijn geen onderwerp van het onderzoek van Ernst & Young geweest. Niet onderzocht is mitsdien of de mededelingen terecht niet in behandeling zijn genomen, terwijl bijvoorbeeld het ten onrechte als onvoldoende kwalificeren van mededelingen voor de verkeersveiligheid hetzelfde effect heeft als stopzetting van de procedure.
7. Daarnaast zijn er minimaal 100 dossiers niet in het systeem opgenomen, omdat het BSN-nummer ontbrak. Ook deze dossiers zijn niet in het onderzoek betrokken geweest. Het gaat dan bijvoorbeeld om buitenlanders die voor kortere of langere tijd in Nederland wonen en werken. Deze behoren niet tot de onder punt 5 bedoelde 3.740 dossiers. Het zou weinig moeite kosten ófwel de ontbrekende nummers alsnog op te vragen ófwel het systeem aldus aan te passen dat ook zonder BSN-nummer een mededeling in behandeling kan worden genomen. Hoe dan ook, het niet in behandeling nemen raakt direct de verkeersveiligheid.
8. Ernst & Young stelt onder punt 3.4.3 dat zij heeft 'vastgesteld' dat het CBR in 2008 voor 1.321 dossiers de procedure heeft geannuleerd. De ondernemingsraad vraagt zich af hoe Ernst & Young dat heeft 'vastgesteld' en hoe Ernst & Young de

zekerheid heeft dat die vaststelling betrouwbaar is.<sup>3</sup> Daar komt bij dat Ernst & Young in voetnoot 1 van het rapport spreekt van 2.000 dossiers uit oudere jaren die zouden zijn geanalyseerd en opgeschoond. Dit alleen zijn er al meer dan de door Ernst & Young genoemde 1.321 genoemde dossiers!

9. Ernst & Young stelt onder punt 3.4.3 dat zij heeft 'vastgesteld'<sup>4</sup> dat in 2008 in 926 van de 1.321 geannuleerde dossiers sprake zou zijn van externe omstandigheden die aanleiding daartoe gaven. Ernst & Young heeft de juistheid van deze mededeling op geen enkele wijze onderzocht, zelfs niet steekproefsgewijs. Van de resterende 395 dossiers zou in 193 gevallen, na een beoordeling en inschatting van de risico's voor de verkeersveiligheid, de procedure zijn beëindigd, 202 EMA-dossiers zouden omwille van tijdsverloop zijn beëindigd.
10. Het door Ernst & Young genoemde getal van 193 'onderzoeksdossiers' is niet juist. Dit moeten er 650 zijn. Indien bronbescherming ten volle is gewaarborgd, kan de ondernemingsraad een lijst met naam en toenaam aan Ernst & Young te verstrekken om deze vervolgens tezamen te vergelijken met de lijst waar Ernst & Young over zou beschikken. Daar komt bij dat een dergelijke beoordeling van dossiers zich niet verdraagt met de publieke taken die het CBR door de overheid zijn opgelegd. Bovendien is niet onderzocht of dergelijke beoordelingen juist zijn geweest. Het heeft er veeleer de schijn van dat de beëindiging enkel en alleen is ingegeven door tijdsverloop.
11. Ook het door Ernst & Young genoemde getal van 202 'EMA-dossiers' is niet juist. Dit moeten er tenminste 400 zijn. Indien bronbescherming ten volle is gewaarborgd, kan de ondernemingsraad een lijst met naam en toenaam aan Ernst & Young te verstrekken om deze vervolgens tezamen te vergelijken met de lijst waar Ernst & Young over zou beschikken. In ieder geval staat op dit moment vast dat de tenminste 202 EMA-dossiers uitsluitend zijn beëindigd omwille van tijdsverloop. Om wat voor gevallen het gaat, heeft de ondernemingsraad hiervoor onder punt 3 aangegeven.
12. De dossiers die omwille van externe omstandigheden zijn beëindigd zijn, los van de vraag hoeveel dat er waren, door de ondernemingsraad vanzelfsprekend niet meegenomen bij het vormen van zijn oordeel over 1.000 dossiers. Wat overigens opvalt is dat in de eerste helft van 2008 zo'n 250 dossiers zijn geannuleerd en in de

---

<sup>3</sup> Betreft die vaststelling het feit dat op een door het CBR overhandigde lijst 1.321 dossiers met naam en toenaam zijn vermeld, dan is die vaststelling zonder gedegen nader onderzoek niet betrouwbaar. De ondernemingsraad verwijst naar de punten 2 en 3 van de algemene opmerkingen hierboven.

<sup>4</sup> Voor de waarde van de term 'vaststellen' verwijst de ondernemingsraad naar punt 7

tweede helft zo'n 975 dossiers. De ondernemingsraad vraagt zich af of het grote aantal annuleringen in de tweede helft van 2008 wellicht het gevolg is vertraging in de interne behandeling binnen het CBR, die uiteindelijk is gecamoufleerd met een annulering 'om externe redenen'.

13. Tekenend voor het feit dat Ernst & Young niet onafhankelijk is, althans dat sprake is van een gestuurd onderzoek, acht de ondernemingsraad de mededeling dat Ernst & Young het daadwerkelijk effect op de verkeersveiligheid niet heeft kunnen vaststellen. Daarmee wekt Ernst & Young op zijn minst genomen de suggestie dat die effecten onderzocht zijn en dat de conclusie gerechtvaardigd is dat de veiligheid niet in het geding is.

De effecten zijn *niet* onderzocht, zijn kunnen ze zelfs niet direct onderzocht worden. De overheid is er echter van uitgegaan dat de maatregelen een gunstig (preventief) effect hebben op de verkeersveiligheid, en daarmee hoort de kous af te zijn. Anders had hij de vorderingenprocedure (en dan met name de EMA) niet ingevoerd, en anders zou hij ook wel hebben afgezien van bijvoorbeeld invoering van het puntenstelsel rijbewijzen en het Alcoholslotprogramma, dat nagenoeg de zelfde verwijzingscriteria kennen als de EMA. De onlangs ingevoerde Lichte Educatieve Maatregel Alcohol en verkeer (LEMA) kent zelfs lagere verwijzingscriteria dan de EMA, en zou dus in de visie van de directie helemaal niet de verkeersveiligheid dienen. De ondernemingsraad acht het onbestaanbaar dat het CBR op dit punt eigenstandig meent te kunnen stellen en meent te moeten beoordelen of en wanneer de verkeersveiligheid gediend is!

### **Stelling 5**

*Tenminste 5000 (!) medische dossiers zijn zoekgeraakt*

1. Ernst & Young introduceert het begrip '*tijdelijk* zoekraken'. Een dergelijk tijdelijk zoekraken zou iets anders zijn dan waar de ondernemingsraad het oog op had. Ernst & Young miskent daarmee de strekking van de stelling van de ondernemingsraad: zoek is zoek. De ondernemingsraad heeft niet gesproken van definitief zoekraken, maar slechts in algemene termen van zoek raken. Tijdelijk of niet is daarbij niet relevant. Met zoek raken bedoelt de ondernemingsraad dat ze al dan niet tijdelijk niet uit het systeem naar voren komen, bijvoorbeeld indien ze opgevraagd worden. Ze zijn als het ware gedurende zekere tijd (en die tijd kan oplopen tot enige weken!) onzichtbaar.
2. Dossiers die niet zijn gescand zijn buiten onderzoek gebleven. Wat is er met die dossiers gebeurd?

3. De directie heeft bij de hierboven genoemde brief van 4 februari 2009 zelf reeds aangegeven dat Medisch niet in control was. Daarbij gaat het óók om het feit dat SCOPE en Dyktion met elkaar conflicteren. Mede in dat licht dient de stelling van de ondernemingsraad met betrekking tot de 5.000 dossiers te worden geplaatst.
4. Met zoekraken heeft de ondernemingsraad het oog gehad op het feit dat dossiers gedurende zekere tijd niet zichtbaar waren in het systeem. Als voorbeeld is aan dit advies een bijlage 8 gehecht, waaruit blijkt dat tussen de invoer in het systeem en de ontvangstbevestiging een periode van drie weken verstrijkt. Het betreffende dossier is dus drie weken zoek.
5. Tijdens een werkoverleg medische administratie van 17 maart 2009 is door een van de betrokken de vraag opgemerkt dat er veel dossiers in de pijpleiding blijven hangen (zo'n 4.000 stuks), die nu weer terecht zijn. De leidinggevende antwoordt daarop dat de dossiers geleidelijk aan vrijgegeven zullen worden, en dat ze geen onderdeel uitmaken van de dossiers waar in de pers van wordt gesproken. De ondernemingsraad ziet hierin de bevestiging dat duizenden medische dossiers voor kortere of langere tijd zoek zijn in het systeem.
6. Gevolg van (tijdelijk) zoekraken is dat medewerkers van het CBR met grote regelmaat worden lastiggevallen door boze kandidaten die er geen enkel begrip voor hebben dat verklaringen (al dan niet tijdelijk) zoek zijn in de systemen van het CBR. Dit zoek raken (*'in de pijplijn blijven hangen'*) leidt er toe dat kandidaten geen verklaring van geschiktheid ontvangen die voor het afleggen van een rij examen of voor het verlengen van een rijbewijs noodzakelijk is. Die vertraging vertaalt zich onder meer in de enorme aantallen (duizenden) termijnoverschrijdingen in lopende dossiers die in het kader van stelling 2 door Ernst & Young zijn vastgesteld.

Medewerkers van het CBR ervaren het als zeer onprettig en bedreigend door kandidaten/verlengers te worden aangesproken, die geen enkel begrip hebben voor de vertraging, voor het zoekraken in het systeem en wat dies meer zij. Dáár gaat het de ondernemingsraad om. De raad herhaalt dat Ernst & Young in het geheel niet met dergelijke medewerkers heeft gesproken, hetgeen een ernstige tekortkoming in het onderzoek is.

## **Conclusie**

De ondernemingsraad is van mening dat de uitkomsten van het onderzoek door Ernst & Young, bij juiste lezing, de eerdere stellingen van de ondernemingsraad onderschrijven. Bij juiste lezing heeft de ondernemingsraad onder meer het oog op het feit dat niet alleen de verkeersveiligheid (met name bij de stellingen 4 en 5), maar ook de klantgerichtheid van het CBR (met name bij de stellingen 1, 2, 3 en 5) maatgevend

hoort te zijn bij de beoordeling daarvan. De ondernemingsraad komt tot de conclusie dat niet langer sprake is van 'stellingen' van de raad, maar van (juiste) 'constateringen'.

## **Bijlage 1**



Sir Winston Churchilllaan 297

Postbus 5301

2280 HH Rijswijk ZH

Telefoon (070) 372 06 00

Internet [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)

Ondernemingsraad CBR  
i.a.v. de heer S.D. Moes, secretaris  
Postbus 1062  
2280 CB RIJSWIJK

Datum binnenkomst 09 FEB. 2009	
Stuk nr. 1%	Archief nr. -t3.t

Uw kenmerk

Ons kenmerk

CDS20090051/CAN/VKO

Datum

4 februari 2009

Betreft: prestaties CBR

Geachte Raad,

Naar aanleiding van de e-mail van de heer Lange van 23 januari jl., alsmede diverse andere uitlatingen uwerzijds dat het CBR niet in control zou zijn, bericht ik u als volgt.

In de overlegvergadering van 4 februari is opnieuw uitvoerig stil gestaan bij de prestaties van het CBR, welke de aanleiding vormen van de voorgenomen reorganisatie. Middels de presentatie met documentnummer SDS20090040 is u in detail inzage gegeven in de huidige stand van zaken. Op dit moment zijn de prestaties van de hoofdprocessen, met uitzondering van het medisch proces op orde:

- **Praktijk:** Vanaf week 34 in 2008 ligt de reserveringstermijn voor alle praktijkexamens binnen de vastgestelde norm.
- **Theorie:** Vanaf week 32 in 2008 ligt de reserveringstermijn voor alle theorie-examens binnen de norm, met uitzondering van week 5 in 2008. Dit laatste vindt zijn oorzaak in de invoering van het vernieuwde theorie-examen B per Maart 2009, wat leidt tot een grote toeloop. Door extra inzet van capaciteit voldoet de reserveringstermijn inmiddels weer aan de gestelde norm.
- **Medisch:** De prestaties van het CBR op het medische proces zijn op dit moment onvoldoende en hebben geleid tot tijdelijke landelijke aansturing van alle activiteiten. De prestaties zijn vergelijkbaar met juni 2008. Prestatieverbetering is achtergebleven als gevolg van de implementatie van SCOOP. De knelpunten binnen het Medische proces blijken weerbarstig. SCOOP is regionaal ingericht, waardoor het werken vanuit één landelijke werkvoorraad momenteel niet mogelijk is. Regionaal verschillende werkprocessen blijven mogelijk binnen SCOOP. Regionaal ontbreekt directe aansturing van de medewerkers. KPI-rapportages kunnen nog niet uit de systemen worden gegenereerd en medewerkers kunnen geen prioriteiten stellen binnen het systeem. Binnen het medische proces worden op dit moment dan ook aanvullende maatregelen genomen om de prestaties te verbeteren.



- **Vorderingen:** Met de start van PIT Vorderingen in juni zijn de prestaties van Vorderingen verbeterd. De doorlooptijden zijn echter nog niet geheel op orde. Er worden maatregelen genomen, waaronder enkele procesvereenvoudigingen en aanpassingen in MOVE, om de prestaties verder te verbeteren.
- **Vakbekwaamheid:** De prestaties van Vakbekwaamheid (CCV) zijn op dit moment binnen de norm.


Van een situatie van niet in control zijn is absoluut geen sprake. Daar waar maatregelen moeten worden genomen om de prestaties te verbeteren, worden ze genomen.

In de e-mail van 23 januari meldt de heer Lange tevens het volgende:

*"Opnieuw zijn er deze -week en ook gisteren talrijke roosters niet voorzien van koppeling aan een examiner, doordat er te stringent -wordt vastgehouden aan PIT-uitwaardigingen. Daardoor zijn er de afgelopen tijd vele kandidaten en rijsschoolhouders voor niets bij het CBR -wezen aankloppen om een beroep te doen op de vooraf met het CBR afgesproken dienstverlening".*

Wij hebben geconstateerd dat in week 5 in slechts drie examenplaatsen, namelijk in Almelo, Deventer en Enschede, examens als gevolg van ziekte zijn uitgesteld. In deze week werd de regio Oost geconfronteerd met een zeer hoog ziekteverzuim. Gemiddeld waren 14 examinatoren per dag ziek, overeenkomstig met circa 25% van de totale inzet. In totaliteit zijn dertig B- en BE-examens uitgesteld, die door de inzet en flexibiliteit van collega's allen binnen twee werkdagen zijn ingehaald. Uiteraard wordt dit als zeer vervelend door de desbetreffende rijsscholen en kandidaten ervaren. Wij zijn echter van mening dat, gezien het extreem hoge ziekteverzuim, de uitval van dertig van de gemiddeld 8.500 B- en BE-examens in een enkele week acceptabel is. Ook de voorzitters van brancheverenigingen BOVAG Rijsscholen en FAM hebben in een recent overleg aangegeven dat zij geen problemen hebben met het incidenteel uitvallen van examens, mede gezien het feit dat een te grote jokercapaciteit kan leiden tot langere reserveringstermijnen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



Cees Anker  
Al

Met vriendelijke groet,

## **Bijlage 2**

**van Mierlo, Joost (AKD - Breda)**

---

**From:** van Mierlo, Joost (AKD - Breda)  
**Sent:** maandag 30 maart 2009 16:04  
**To:** Marianne Westerhout-van Kimmenade  
**Subject:** RE: Concept-rapport

Geachte mevrouw Westerhout,

Na eerste lezing van het concept-rapport dat ik afgelopen vrijdag ontving, heb ik thans reeds enige vragen. Omwille van de snelheid doe ik u deze toekomen, zonder daarover reeds met de ondernemingsraad van gedachten gewisseld te hebben, en mistdien zonder dat ik weet of de raad eveneens vragen heeft.

**Algemeen**

Wanneer precies heeft u een aanvang gemaakt met uw werkzaamheden binnen het CBR?

De reactie van de directie heeft het kennelijk nodig gemaakt een nadere verdiepingsslag te maken. Kunt u aangeven wat die reactie was, waarom een verdiepingsslag nodig was, waaruit die slag heeft bestaan en wat de uitkomsten waren te opzichte van eerdere uitkomsten?

**Ad punt 1.5.7**

Kunt u aangeven hoeveel dossiers niet zijn gescand?

**Ad 3.1.2**

Waarom heeft u niet onderzocht of te weinig rijbewijscategorieën zijn afgegeven, even los van de vraag wat het effect op de verkeersveiligheid is? De ondernemingsraad heeft in zijn advies ook de gevolgen voor de verkeersveiligheid buiten beschouwing gelaten.

**Pagina 21 onderaan**

Wat voor statistische steekproef heeft u uitgevoerd?

**Ad bewering 3**

Heeft u enig onderzoek bij gemeenten uitgevoerd, en zo ja, welk onderzoek en bij welke gemeenten?

**Ad 3.4.3**

Gaarne ontvang ik, met naam en toenaam, de namen van de door u genoemde 1.321 dossiers, teneinde deze (steekproefgewijs) te kunnen vergelijken met gegevens waarover de ondernemingsraad beschikt.

Ik zie uw reactie gaarne per ommegaande tegemoet, teneinde het de ondernemingsraad mogelijk te maken tijdig een reactie ter beschikking te stellen.

Met vriendelijke groet

---

Joost J.M. van Mierlo  
advocaat

AKD Prinsen Van Wijmen  
Vakgroep Ondernemingsrecht

Blijster 1, 4817 HX Breda  
Postbus 4714, 4803 ES Breda  
Tel. +31 (0) 88 253 5993  
Fax +31 (0) 88 253 5945  
E-mail: jvanmierlo@akd.nl  
Website: www.akd.nl

---

06-04-2009

## **Bijlage 3**

**van Mierlo, Joost (AKD - Breda)**

---

**From:** van Mierlo, Joost (AKD - Breda)  
**Sent:** dinsdag 31 maart 2009 14:04  
**To:** 'Marianne Westerhout-van Kimmenade'

Geachte mevrouw Westerwoud,

In vervolg op mijn mail van gisteren, heb ik nog twee aanvullende vragen.

Op pagina 20 van het rapport spreekt u van een statistische steekproef. Kunt u nader onderbouwen om wat voor proef het gaat, hoe die is uitgevoerd en hoe is gegarandeerd dat de uitkomsten betrouwbaar zijn.

Op diezelfde pagina spreekt u onderaan van 'oorzaken buiten de invloedssfeer van het CBR'. Kunt u aangeven om welke oorzaken het gaat?

Met vriendelijke groet,

---

**Joost J.M. van Mierlo**  
advocaat  
**AKD Prinsen Van Wijnen**  
**Vakgroep Ondernemingsrecht**

Bijster 1, 4817 HX Breda  
Postbus 4714, 4803 ES Breda  
Tel. +31 (0) 88 253 5993  
Fax +31 (0) 88 253 5945  
E-mail: [jvanmierlo@akd.nl](mailto:jvanmierlo@akd.nl)  
Website: [www.akd.nl](http://www.akd.nl)

---

## **Bijlage 4**

AKD Prinsen Van Wijmen  
t.a.v. de heer Van Mierlo  
Bijster 1  
4817 HX BREDA

Den Haag, 1 april 2009

60262922-955-hb

Betreft: **Uw reactie hoor en wederhoor OR inzake concept rapport CBR**

Geachte heer Van Mierlo,

Wij stellen uw snelle reactie op prijs. Alvorens wij in gaan op uw vragen willen wij een enkele kanttekening bij de te volgen procedure zetten. Wij hebben het conceptrapport aan de OR van het CBR aangeboden ter wederhoor. De OR heeft er voor gekozen om enkele externe adviseurs in het wederhoor te betrekken, waaronder ook u. Het lijkt ons procedureel niet juist om een hoor wederhoor reactie, dan wel vragen in dat kader over het conceptrapport van individuele OR-leden dan wel individuele externe adviseurs, anders dan via de voorzitter van de OR te beantwoorden en deze conform afspraak op te nemen in het rapport als wederhoorreactie. Wij verzoeken u dan ook om uw verdere vragen en reactie via de voorzitter van de OR te leiden. Wij nemen aan dat u daar begrip voor heeft.

Om u ter wille te zijn en het proces voortgang te laten houden geven wij onderstaand een beknopte reactie. Wij voegen uw mails toe aan deze brief omdat wij in de beantwoording daar kort naar verwijzen.

### Onze antwoorden op uw vragen d.d. 30 maart 2009

- Aanvang werkzaamheden bij het CBR heeft plaatsgevonden op 25 februari 2009.
- Reden en werkzaamheden verdiepingslag? De reden en de werkzaamheden van de verdiepingslag zijn in het rapport toegelicht in paragraaf 1.3 en betreffen uitsluitend de vraag naar de aard van de opgetreden fouten.
- Uitkomsten van de werkzaamheden van de verdiepingslag? Om de opgetreden fouten te rubriceren in de drie rubrieken 'systeem fouten, systematische procedure fouten, en incidentele procedurefouten' was uitbreiding van het onderzoek nodig om daar een grondslag voor te hebben en deze te kunnen onderbouwen. Deze rubricering was eerder niet te maken op grond van ons onderzoek.
- Hoeveel dossiers niet ingescand? Wij hebben geen inzicht in de niet gescande dossiers. Zoals uit paragraaf 1.5.7 blijkt zijn deze niet in ons onderzoek betrokken.
- Te weinig rijbewijs categorieën? In het onderzoek hebben we ons overeenkomstig bewering 1 van de OR niet gericht op te weinig toegekende categorieën, hetgeen direct

voortkomt uit de richting van de door ons te onderzoeken bewering, te weten de juistheid en terechtheid van het afgeven van geschiktheidverklaringen; zie ook paragraaf 1.5.3

- Wat voor statistische steekproef op pagina 21 onderaan? Wij hebben een aselechte steekproef uitgevoerd, gericht op de onderbouwing van de oorzaken van de overschrijding van de behandeltermijnen (attributes sampling met random selectie).
- Onderzoek bij gemeenten uitgevoerd? Nee, wij hebben geen onderzoek bij gemeenten uitgevoerd.
- Naam en toenaam 1321 dossiers. Wij hebben methodologisch bezwaar tegen de door u gestelde vraag. Ondanks ons eerder gedaan verzoek aan de OR van het CBR heeft de OR aangegeven haar gegevens over dossiers niet beschikbaar te willen stellen aan ons voor het onderzoek en niet met ons over de achtergronden van de beweringen van gedachte te willen wisselen. Dit heeft tot (inherente) beperkingen in het onderzoek geleid die wij hebben vermeld in paragraaf 1.5.1. Tenzij de directie van het CBR en de OR anders besluiten en wij ook volledig inzicht krijgen in de gegevens die de OR tot haar beschikking heeft, stellen wij deze gegevens uit methodologisch oogpunt niet ter beschikking. Wederzijdse uitwisseling en afstemming van deze gegevens zal het onderzoek doen vertragen.

### **Onze antwoorden op uw vragen d.d. 31 maart 2009**

- Wat voor statistische steekproef op pagina 20? Wij hebben een aselechte steekproef uitgevoerd, gericht op de onderbouwing van de oorzaken van de overschrijding van de behandeltermijnen (attributes sampling met random selectie).
- Hoe is de statistische steekproef op pagina 20 uitgevoerd? Steekproef is door ons uitgevoerd op de dossiers waarvan behandeltermijnen van 12 en 16 weken zijn overschreden en was gericht op onderbouwing van de oorzaken van de overschrijding.
- Betrouwbaarheid uitkomsten statistische steekproef op pagina 20? De kwaliteitseisen van EY inzake onderzoeken en vastlegging daarvan zijn toegepast en hebben geleid tot de gerapporteerde resultaten in het concept rapport.
- Oorzaken buiten de invloedssfeer van het CBR? Dit betreffen gebeurtenissen waarop het CBR geen invloed van betekenis kan uitoefenen, zoals lange reactietijden van specialisten en kandidaten, ingediende bezwaren, extra benodigde keuringen.

In het vertrouwen u voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,  
Ernst & Young Accountants LLP



drs. M.E. Westerhout - van Kimmenade RA MGA  
partner

Kopie aan: de voorzitter van de OR van het CBR, de heer C. Lange





"van Mierlo, Joost (AKD - Breda)" &lt;JvanMierlo@akd.nl&gt;

30-03-2009 16:04

To: "Marianne Westerhout-van Kimmenade" &lt;m.s.marianne.westerhout@nl.ey.com&gt;

cc:

Subject: RE: Conceptrapport

Geachte mevrouw Westerhout,

Na eerste lezing van het concept-rapport dat ik afgelopen vrijdag ontving, heb ik thans reeds enige vragen. Omsille van de snelheid doe ik u deze toekomen, zonder daarover reeds met de ondernemingsraad van gedachten gewisseld te hebben, en mistoien zonder dat ik weet of de raad eveneens vragen heeft.

Algemeen

Wanneer precies heeft u een aanvang gemaakt met uw werkzaamheden binnen het CBR?

De reactie van de directie heeft het kennelijk nodig gemaakt een nadere verdiepingslag te maken. Kunt u aangeven wat die reactie was, waarom een verdiepingslag nodig was, waaruit die slag heeft bestaan en wat de uitkomsten waren te opzichte van eerdere uitkomsten?

Ad punt 1.5.7

Kunt u aangeven hoeveel dossiers niet zijn gescand?

Ad 3.1.2

Waarom heeft u niet onderzocht of te weinig rijbewijscategorieën zijn afgegeven, even los van de vraag wat het effect op de verkeersveiligheid is?

De ondernemingsraad heeft in zijn advies ook de gevolgen voor de verkeersveiligheid buiten beschouwing gelaten.

Pagina 21 onderaan

Wat voor statistische steekproef heeft u uitgevoerd?

Ad bewering 3

Heeft u enig onderzoek bij gemeenten uitgevoerd, en zo ja, welk onderzoek en bij welke gemeenten?

Ad 3.4.3

Gaarne ontvang ik, met naam en toenaam, de namen van de door u genoemde 1.321 dossiers, teneinde deze (steekproefgewijs) te kunnen vergelijken met gegevens waarover de ondernemingsraad beschikt.

Ik zie uw reactie gaarne per ommegaande tegemoet, teneinde het de ondernemingsraad mogelijk te maken tijdig een reactie ter beschikking te stellen.

Met vriendelijke groot

---

Joost J.M. van Mierlo

advocaat



"van Mierlo, Joost (AKD - Breda)" <JvanMierlo@akd.nl>  
31-03-2009 14:03

To: Marianne Westerhout-van Kimmeneade <marianne.westerhout@nl.ey.com>  
cc:  
Subject:

Geachte mevrouw Westerhout,

In vervolg op mijn mail van gisteren, heb ik nog twee aanvullende vragen.

Op pagina 20 van het rapport spreekt u van een statistische steekproef. Kunt u nader onderbouwen om wat voor proef het gaat, hoe die is uitgevoerd en hoe is gegarandeerd dat de uitkomsten betrouwbaar zijn.

Op dezelfde pagina spreekt u onderaan van 'oorzaken buiten de invloedssfeer van het CBR'. Kunt u aangeven om welke oorzaken het gaat?

Met vriendelijke groet.

---

Joost J.M. van Mierlo  
advocaat  
AKD Prinsen Van Wijmen

## **Bijlage 5**



Centraal Bureau  
Rijvaardigheids-  
bewijzen

Sir Winston Churchilllaan 257

Postbus 5301

2280 HH Rijswijk ZH

Telefoon (070) 372 06 00

Internet [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)

Ondernemingsraad CBR  
t.a.v. de heer S.D. Moes, secretaris  
Postbus 1062  
2280 CB RIJSWIJK

Uw kenmerk

-

Ons kenmerk

CDS20090097/CAN/PVE

Datum

25 februari 2009

Betreft: mijn brief d.d. 24 februari 2009

Geachte Raad,

In aanvulling op mijn brief van gisteren d.d. 24 februari bericht ik u dat de Raad van Toezicht aan Ernst & Young opdracht heeft gegeven om de genoemde onderwerpen op pagina 4 (punt 1 t/m 5) van uw advies op juistheid te beoordelen. In dit verband verzoek ik de voorzitter van uw Raad om contact op te nemen met mevrouw drs. M.E. Westerhout-van Kimmenade van Ernst & Young te Den Haag, om de in mijn bovengenoemde brief gevraagde informatie en nadere toelichting deze week eveneens aan te leveren aan Ernst & Young. Hierdoor krijgt Ernst & Young bij haar onderzoek tevens de beschikking over uw informatie, hetgeen de kwaliteit van het onderzoek alleen maar ten goede kan komen.

Mevrouw Westerhout-van Kimmenade kan telefonisch op haar kantoor worden bereikt op nummer 070 - 3286616. Indien gewenst is mevrouw Westerhout-van Kimmenade bereid om hierover met de voorzitter van uw Raad in gesprek te gaan.

Hoogachtend,



C. Anker

Algemeen directeur a.i.

## **Bijlage 6**



Regio Oost

Hazenkamp10

Postbus 4046

6803 EA Arnhem

Telefoon (026) 323 87 00

Internet www.cbr.nl



Uw kenmerk

Ons kenmerk

Datum

72067659.01

13 januari 2009

Betreft: Verklaring van geschiktheid met beperking rijbevoegdheid

Geachte ,

Voor het verkrijgen van een Verklaring van geschiktheid hebt u een Eigen verklaring ingediend. Op grond van de ons bekende gegevens, waaruit blijkt dat bij u sprake is van status na CVA met een resterende functiebeperking van de rechter arm en het rechter been, zijn wij van oordeel dat wij u een Verklaring van geschiktheid kunnen verstrekken voor de categorie(ën) B,BE met de volgende beperking(en) aan de rijbevoegdheid :

Code: 25.07 voor de categorie(ën) B,BE

Code: 35.03 voor de categorie(ën) B,BE

Code: 20.03 voor de categorie(ën) B,BE

Code: 20.09 voor de categorie(ën) B,BE

Code: 10.02 voor de categorie(ën) B,BE

Code: 100 voor de categorie(ën) B,BE

Code: 40.01 voor de categorie(ën) B,BE



Vervolghlad nr.  
2

Vervolgbrief d.d.  
13 januari 2009

In antwoord te vermelden  
72067659.01

Bovengenoemde beperkingen zijn vastgesteld op basis van artikel 103 Reglement rijbewijzen. Als u het met dit besluit niet eens bent, verwijzen wij u naar de informatie onderaan deze brief.

Wij hebben van uw geschiktheid met beperking(en) intussen melding gedaan aan het Centraal Rijbewijzen- en Bromfietscertificatenregister.  
Met deze brief kunt u tot één jaar na dagtekening een rijbewijs aanvragen op het gemeentehuis.

Van de door ons vastgestelde code(s) zal in de meeste gevallen alleen de hoofdcode (de twee cijfers voor de punt) op uw rijbewijs worden weergegeven. Wij raden u aan de volledige omschrijving van de betekenis van de beperkende code(s) te bewaren bij uw rijbewijs.

Hoogachtend,  
de algemeen directeur van het CBR,  
namens deze,

R.H.M. Vermunicht, arts  
medisch adviseur

**Informatie**

U kunt binnen vier weken een (her)keuring aanvragen bij het hoofd Medische Zaken, afdeling Herkeuringen, postbus 3014, 2280 GA RIJSWIJK. Of u kunt binnen zes weken, op grond van de Algemene wet bestuursrecht, een bezwaarschrift indienen bij het hoofd Juridische Zaken, postbus 5301, 2280 JIII RIJSWIJK.

U kunt niet tegelijkertijd een (her)keuring aanvragen en bezwaar maken. Kiest u voor de (her)keuring, dan kunt u tegen de uitslag daarvan weer bezwaar maken.



Regio Oost

Hazenkamp10

Postbus 4046

6803 EA Arnhem

Telefoon (026) 323 87 00

Internet [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]



Uw kenmerk

Ons kenmerk

Datum

72067659.01

13 januari 2009

Betreft: Verklaring van geschiktheid met termijnbeperking

Geachte [REDACTED],

Voor het verkrijgen van een Verklaring van geschiktheid hebt u een Eigen verklaring ingediend.

Op grond van de ons bekende gegevens, waaruit blijkt dat er bij u sprake is van status na CVA met restverschijnselen, zijn wij van oordeel dat wij een Verklaring van geschiktheid kunnen afgeven voor de categorie(ën) :

B, BE voor een termijn van 5 jaar t/m 31-01-2014

Deze beslissing nemen wij op basis van artikel 103 Reglement rijbewijzen, waarbij wij ons houden aan de Regeling eisen geschiktheid 2000 (zie [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)).

Wij hebben van uw geschiktheid met termijnbeperking intussen melding gedaan aan het Centraal Rijbewijzen- en Bromfietscertificatenregister.

Met deze brief kunt u tot één jaar na dagtekening een rijbewijs aanvragen op het gemeentehuis.

Als u het met dit besluit niet eens bent, verwijzen wij u naar de informatie onderaan deze brief.

Hoogachtend,  
de algemeen directeur van het CBR,  
namens deze,

R.H.M. Vermunicht, arts  
medisch adviseur

Informatie

U kunt binnen vier weken een (her)keuring aanvragen bij het hoofd Medische Zaken, afdeling Herkeuringen, postbus 3014, 2280 GA RIJSWIJK. Of u kunt binnen zes weken, op grond van de Algemene wet bestuursrecht, een bezwaarschrift indienen bij het hoofd Juridische Zaken, postbus 5301, 2280 HH RIJSWIJK.

U kunt niet tegelijkertijd een (her)keuring aanvragen en bezwaar maken. Kiest u voor de (her)keuring, dan kunt u tegen de uitslag daarvan weer bezwaar maken.

Bijlage(n): informatie over termijnbeperking

GAGEN-054-0207



### ***INFORMATIE over TERMIJNBEPERKING***

Op grond van de ons bekende gegevens hebben wij een Verklaring van geschiktheid afgegeven voor een beperkte termijn. Uw rijbewijs zal geldig zijn tot het einde van deze termijn.

Wij adviseren u om ruim voor de afloopdatum van uw rijbewijs een nieuwe Verklaring van geschiktheid aan te vragen. Dat doet u door een formulier Eigen verklaring in te vullen en naar ons op te sturen, zo mogelijk samen met een kopie van een identiteitsbewijs.

Let daarbij op het volgende:

Als u de leeftijd van 70 jaar hebt bereikt, moet ook het Geneeskundig verslag (deel van de Eigen verklaring) te worden ingevuld door een arts.

Als uw aanvraag de categorieën C/CE/D/DE betreft en u bent nog geen 70 jaar dan moet ook het Geneeskundig verslag (deel van de Eigen verklaring) worden ingevuld door een arts van een arbodienst. Een formulier Eigen verklaring van het voor u van toepassing zijnde model kunt u kopen op het gemeentehuis, bij de CBR- regiokantoren of bij de theorie-examencentra van het CBR tijdens openingsdagen.

N.B. Als de termijnbeperking voor uw rijbewijs is vastgesteld naar aanleiding van een keuring door een medisch specialist, houd er dan rekening mee dat bij de nieuwe aanvraag opnieuw een keuring gevraagd kan worden.

## **Bijlage 7**

[REDACTED], 8 maart 2009

Verslag van mijn keuring bij het CBR.

Begin december 2008 heb ik bij mijn gemeente een eigen verklaring gekocht. Deze verklaring is getekend door mijn huisarts en mijzelf en opgestuurd naar het CBR. Tegelijkertijd heb ik met het CBR in Den Haag gebeld om te vragen hoe lang de procedure ongeveer duurt. Ik kreeg als antwoord dat ik 6 weken na keuring door een keuringsarts de uitslag van het CBR ontvangen zal.

Half december heb ik een brief terug gekregen van het CBR met een adres van een keuringsarts in Rotterdam. Ik ben bij deze keuringsarts geweest op 8 januari 2009. Na de keuring vertelde de keuringsarts mij dat ik wat hem betreft goedgekeurd wordt.

Tot afgelopen vrijdag, 9 weken nadat ik gekeurd ben, heb ik nog steeds geen enkel bericht van het CBR ontvangen. Aangezien er op teletext van de NOS een bericht was te lezen dat het nogal een chaos is bij het CBR afdeling keuringen, heb ik zelf maar actie ondernomen. Vrijdag 6 maart heb ik het CBR opgebeld om te informeren wat de stand van zaken is met betrekking tot mijn keuringsrapport. Van het CBR kreeg ik te horen dat er nog niets met het rapport gebeurd was. Ik kreeg te horen dat ze een notitie gingen sturen aan de afdeling die daar over gaat want het rapport had inderdaad allang behandeld moeten zijn. Tevens werd mij verteld dat het in ieder geval nog wel een paar weken gaat duren voordat het keuringsrapport in behandeling wordt genomen en ik te horen krijg of ik al dan niet een rijtest moet doen.

Ik heb tot nu toe 20 rijlessen gehad en neem 2 autorijlessen per week. Als blijkt dat ik (binnenkort) klaar ben voor het rijexamen, zou het erg wrang zijn dat mijn examen niet door kan gaan omdat het CBR mijn keuringsrapport nog niet behandeld heeft.

Bovendien als het CBR mij over een aantal weken alsnog een test af wil nemen, met het risico dat het CBR mij ongeschikt vindt voor een schakelauto, ben ik al die tijd aan het lessen in een auto die volgens het CBR niet geschikt voor mij is.

Vraag van mijn kant is, kan het allemaal niet sneller?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED], 9 maart 2009

Aanvulling op mijn brief van 8 maart 2009.

Vandaag ben ik gebeld door het CBR. De vrouw die belde zei tegen mij dat ze niet snapte waarom ik gekeurd moest worden want op mijn BSN is in 2008 al een rijbewijs afgegeven in de Gemeente Amstelveen, en dit rijbewijs is nog geldig tot 2018.

Ik heb haar verteld dat dit volgens mij onmogelijk is omdat ik nog nooit een rijbewijs B gehaald heb en dat ik pas sinds december 2008 autorijlessen neem.

Zij heeft mij verteld dat het CBR dit zal onderzoeken en dat het CBR daarna contact met mij op zal nemen.

Met vriendelijke groet,

[Redacted signature]

## **Bijlage 8**



Zoeken | Bergenken | Beeld

Zoeknaam:  Betoekene

Burgerservicenummer:

Kantkwalificatienummer:

Voorletters:

Achternamen:

Huisnummer:

Huisnummer toevoeging:

Postcode:

Gedoopte datum:

Zoek: BSN

Bezoekernaam:

Voorletters:

Naam:

Vereniging:

Getuigen:

1

Bezoek Leeuw

Algemeen | Correspondentielidde | Bezoek | Sale

23-01-2009

Documenten

Soort	Documentsoort	Nummer	Doc.	Vereniging	Getuigen	Rege
ES	Bijlage bij EV	2009096467	D/D	11-02-2009	21-01-2009	2
Inkomend	Documenten and dossier	2009078689	D/D	30-01-2009	24-01-2009	2
Uitgaand	Drivegatenverg	2009156242	000	23-03-2009		
Uitgaand	Vensting speciel	2009361489	003	23-03-2009		
Uitgaand	Vensting oogst	2009361502	KME	23-03-2009		
Uitgaand	Algemeen keuringform.	2009361507				

Bijlage 5  
Wederhoor reactie directie



## WEDERHOOR REACTIE DIRECTIE CBR

Onderliggend document behandelt – in het kader van wederhoor – de schriftelijke reactie van de directie van het CBR gebaseerd op het door Ernst & Young uitgebrachte "concept rapport CBR" (dd. 27 maart 2009).

### CONTEXT VAN HET ONDERZOEK

Op 23 februari heeft de Raad van Toezicht van het CBR Ernst & Young (E&Y) opdracht gegeven tot onderzoek naar vijf door de Ondernemingsraad geuite beweringen over het functioneren van het CBR. De Ondernemingsraad heeft deze beweringen gedaan in de context van de implementatie van Dyktion (een omvangrijke vernieuwing van de bestaande ICT architectuur van het CBR).

In zijn inleiding tot de vijf geuite beweringen omschrijft de Ondernemingsraad dit als volgt:

*"De implementatie van Dyktion is, naar mening van de Ondernemingsraad, rampzalig verlopen. Onder meer omdat met het invoeren van Dyktion andere ICT-systemen (met name SCOOP, MOVE, TOP en Oracle HR) ontregeld zijn en/of elkaar tegenwerken. Dit heeft onder meer geleid tot:*

- 1. Het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidstermijnen. Zo zijn aan (medisch) ongeschikten geschiktheidsverklaringen afgegeven.*
- 2. Burgers die hun taken niet kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen omdat het CBR niet tijdig geschiktheidsverklaringen kan leveren.*
- 3. Verkeerde tenaamstelling waardoor gemeenten de gewenste documenten niet kunnen afgeven.*
- 4. Van tenminste 1.000 (!) betrokkenen is in 2008 de vorderingsprocedure na een mededeling van de politie niet uitgevoerd omdat de dossiers te lang zijn blijven liggen, hetgeen juist voorkomen had moeten worden door het nieuwe systeem. Dit betekent dat onder meer ernstig alcoholmisbruik, drugsgebruik e.d. zonder gevolg is gebleven voor de rijbevoegdheid van de betrokkenen.*
- 5. Tenminste 5.000 (!) medische dossiers zijn zoekgeraakt."*

De door de Raad van Toezicht van het CBR geformuleerde onderzoeksopdracht is het vaststellen van de feitelijke juistheid van de bovenstaande vijf geuite beweringen. De doelstelling van het onderzoek van E&Y is gelegen in het aantonen, nuanceren dan wel weerleggen van de – door de Ondernemingsraad – geuite beweringen over het functioneren van het CBR.





## **NORMENKADER**

Het is de verantwoordelijkheid van de directie van het CBR om, op basis van de doelstelling van het CBR, waarop wordt toegezien door de Raad van Toezicht, een concreet normenkader voor de prestaties te formuleren. Het accorderen van het normenkader zoals dat gesteld is door de directie van het CBR behoort dan ook niet tot de verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht. Het normenkader dat wordt gebruikt binnen het onderzoek van E&Y is door de directie van het CBR gebaseerd op het geldende normenkader voor de meting van de prestaties van de processen van het CBR, waarbinnen de directie opereert. Voor zover er geen specifieke normen beschikbaar waren, heeft de directie een specifiek normenkader afgeleid van de doelstellingen van het CBR.

## **REACTIE OP BEVINDINGEN**

In het onderstaande gedeelte wordt per bewering een reactie van de directie van het CBR op de bevindingen uit het onderzoek van E&Y weergegeven.

---

*1. Het afgeven van verkeerde rijbewijscategorieën en geschiktheidstermijnen. Zo zijn aan (medisch) ongeschikten geschiktheidsverklaringen afgegeven.*

---

Als gevolg van incidenteel gemaakte fouten in de uitvoering van processen door medewerkers van het CBR heeft het onderzoek van E&Y in de onderzochte periode minimaal drie onjuiste verklaringen van medische geschiktheid gevonden die ten onrechte zijn afgegeven. Aan minimaal één burger is een categorie te weinig afgegeven.

De directie van het CBR erkent de constatering van E&Y dat het hier incidentele procedurefouten betreft en niet structurele, systematische fouten in de uitvoering van processen. De directie van het CBR betreurt de geconstateerde fouten, maar acht dergelijke fouten onvermijdelijk en beschouwt de bewering van de Ondernemingsraad als niet gegrond.

De door het onderzoek van E&Y gevonden incidenteel gemaakte fouten door medewerkers van het CBR hebben op korte termijn geen gevolgen voor de verkeersveiligheid:

- Twee onterecht afgegeven verklaringen betreffen personen die naar de oogarts zijn verwezen, omdat afwijkingen in de gezichtsscherpte zijn genoteerd door de keurende huisarts (niet omdat de gezichtsscherpte onvoldoende is). De "Regeling eisen geschiktheid 2000" schrijft in dit geval een onderzoek door een oogarts voor "ter vaststelling van de geschiktheidstermijn". De geconstateerde gevallen betreffen personen die een rijbewijs met een onbeperkte termijn hebben gekregen, terwijl zij mogelijk slechts recht hebben op een rijbewijs met een beperkte termijn van minimaal één jaar. De onterecht afgegeven verklaringen zijn beiden gedateerd op december 2008. Tot aan december 2009 is derhalve de verkeersveiligheid niet in het geding.

- Eén onterecht afgegeven verklaring betreft een persoon, waarbij de beperking "bril-dragen verplicht" op 1 van de 7 categorieën van het rijbewijs niet is meegenomen. Het rijbewijs is afgegeven zonder beperking op categorie DE. De beperking is echter wel afgegeven voor de bovenliggende categorie D. Met de opgelegde beperking voor de categorie D wordt automatisch de onderliggende categorie DE afgedekt. Het geconstateerde feit heeft dan ook geen gevolgen voor de verkeersveiligheid.
- Aan minimaal één burger is een categorie te weinig afgegeven. Het afgeven van een categorie te weinig heeft per definitie geen gevolgen voor de verkeersveiligheid. Alle binnen het CBR bekende gevallen van burgers die te weinig categorieën hebben gekregen, hebben via de gemeente de ontbrekende verklaringen alsnog terecht toegekend gekregen.

Met betrekking tot de twee onterecht afgegeven verklaringen van personen die naar de oogarts zijn verwezen, heeft het CBR vrijwel direct na afgifte van de onjuiste medische verklaring een verwijzing naar een oogarts uitgeschreven en het besluit ingetrokken. De medewerkers hebben hierbij verzuimd de registratie bij de RDW te laten blokkeren (die wordt gebruikt voor het verkrijgen van een rijbewijsdocument). De gemaakte fouten zijn reeds volgens de bestaande procedure gecorrigeerd. De betreffende personen dienen, mits zij het rijbewijs willen behouden, alsnog een onderzoek door de oogarts te ondergaan<sup>1</sup>. Naar aanleiding van de geconstateerde feiten is de bestaande procedure voor het intrekken van besluiten nogmaals onder de aandacht gebracht bij alle betrokken medewerkers.

---

*2. Burgers die hun taken niet kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen omdat het CBR niet tijdig geschiktheidsverklaringen kan leveren.*

---

Het onderzoek van E&Y concludeert dat het CBR in 1,1% van de afgeronde aanvragen in alle rijbewijscategorieën de gehanteerde norm van 16 weken overschrijdt. In de rijbewijscategorieën C, CE, D en/of DE overschrijdt het CBR in 0,7% van de afgeronde aanvragen de gehanteerde norm van 16 weken. De overschrijdingen vallen binnen het normenkader van de directie van het CBR, waarbij maximaal 2% van de afgeronde verklaringen de norm van 16 weken mag overschrijden. Het onderzoek van E&Y toont daarnaast ook de externe afhankelijkheid: de overschrijding van de duur van 16 weken op afgeronde dossiers wordt in meer dan de helft van de gevallen verklaard door oorzaken die buiten het CBR liggen.

Voor het tijdig afgegeven van verklaringen van geschiktheid heeft het CBR te maken met externe afhankelijkheden als gevolg van de rol van de betrokken burgers zelf (onvolledige informatie, vakanties) en betrokken specialisten (tijdigheid en volledigheid van keuringsrapporten). Het tijdig afgegeven van verklaringen van geschiktheid is derhalve een

---

<sup>1</sup> Inmiddels hebben de betreffende personen het gevraagde oogartsrapport ter vaststelling van de geschiktheidstermijn opgestuurd. De betreffende personen zijn niet ongeschikt: eenmaal is een termijnbeperking van 2 jaar van toepassing en eenmaal een reguliere termijn van 5 jaar (wettelijke termijn van de geldigheid boven de 65 jaar).



proces dat niet volledig binnen de invloedssfeer van het CBR valt. De directie acht een norm van 100% dan ook als niet haalbaar.

Het onderzoek van E&Y toont aan dat het CBR niet in alle gevallen tijdig geschiktheidverklaringen afgeeft, maar is niet in staat een oordeel te geven of dit ook tot gevolg heeft gehad dat burgers hun taken niet hebben kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen. De directie beschouwt de bewering van de Ondernemingsraad met betrekking tot het tijdig afgeven van 98% van de geschiktheidsverklaringen als niet gegrond. De directie acht het op basis van de bevindingen van E&Y niet mogelijk om de bewering van de Ondernemingsraad ten aanzien van burgers die hun taken niet hebben kunnen uitvoeren of hun baan dreigen te verliezen gegrond dan wel niet gegrond te verklaren. Binnen het CBR zijn (over 2008 en 2009) overigens geen klachten bekend van personen die hun baan daadwerkelijk hebben verloren als gevolg van het niet tijdig afgeven van een geschiktheidverklaring door het CBR.

Naar mening van de directie, zijn een drietal constatering omtrent de juistheid van de geconstateerde feiten, relevant voor de beoordeling:

- Het onderzoek van E&Y legt, vanwege de beroepsafhankelijkheid, de nadruk op rijbewijscategorieën C, CE, D en/of DE. In deze rijbewijscategorieën bevinden zich echter niet alleen professionals, maar ook privégebruikers, dan wel personen die inmiddels de leeftijd van 65 jaar hebben gepasseerd (naar schatting ca. 10% van het totaal aan verklaringen in de rijbewijscategorieën C, CE, D en/of DE op jaarbasis) en gezien hun leeftijd niet meer in de categorie beroepsvervoer vallen. De resultaten van het onderzoek van E&Y zijn hier niet voor gecorrigeerd, waardoor het trekken van eventuele conclusies op het gebied van de beroepsafhankelijkheid niet mogelijk is.
- Het onderzoek van E&Y baseert zich op zowel "afgeronde" als "in behandeling zijnde" aanvragen. Met betrekking tot de "in behandeling zijnde" aanvragen is binnen het CBR bekend dat, als gevolg van de implementatie van SCOOP, de database onterecht openstaande dossiers bevat. Het CBR voert daarom dagelijks steekproeven uit op oude, nog openstaande, dossiers. De resultaten van het onderzoek van E&Y zijn hier niet voor gecorrigeerd. Bij de beoordeling van de resultaten richt de directie van het CBR zich dan ook primair op de afgeronde dossiers.
- Het eventueel niet kunnen uitvoeren van een functie of het verlies van een baan hangt direct samen met het verstrijken van de geldigheidsduur van het rijbewijs. Het onderzoek van E&Y behandelt niet de vraag of bij personen waar de behandeling van de aanvraag langer dan 16 weken heeft geduurd de geldigheidsduur van het rijbewijs daadwerkelijk is verstreken.

Sinds juni 2008 werkt het CBR aan de verbetering van de prestaties op doorlooptijden voor het afgeven van geschiktheidverklaringen. Als gevolg van de digitalisering van het medisch proces (implementatie van SCOOP, afgerond november 2008) zijn werkvoorraden (dossiers in behandeling) echter tussentijds opgelopen. Het onvermijdelijke gevolg van oplopende werkvoorraden is dat doorlooptijden groeien en termijnen uiteindelijk in gevaar kunnen komen.

Het is de directie van het CBR bekend dat het CBR niet in alle gevallen voldoet aan de termijn van 16 weken. E&Y kwalificeert het niet halen van de 16 weken termijn als een systematische procedurefout. Dit sluit niet aan op de door E&Y op pagina 3 van het rapport gestelde definitie van een systematische procedurefout, dat wil zeggen dat dit fouten zijn die worden gemaakt door medewerkers van het CBR. Het niet halen van termijnen wordt niet veroorzaakt door fouten van medewerkers. Dit betreft hooguit een tijdelijk capaciteitstekort voor het inlopen van de achterstanden, ontstaan als gevolg van de implementatie van SCOOP. Derhalve zijn eind 2008 door de directie aanvullende maatregelen genomen. Op dit moment worden de bestaande werkvoorraden middels de inhuur van tijdelijke additionele capaciteit en de inzet van overwerk versneld weggewerkt. Bovendien wordt het medisch proces sinds eind december tijdelijk centraal aangestuurd, waardoor bestaande regionale verschillen in prioriteitstelling en werkwijze verdwijnen. De medische verklaringen voor het beroepsvervoer ("Vernieuwingen CDE") hebben prioriteit gekregen binnen de medische administraties, daarnaast hanteert het CBR een versnelde, interne procedure in gevallen waarbij het rijbewijs dreigt te verlopen. Tenslotte worden aanvullende maatregelen genomen om de werking van SCOOP te verbeteren.

Het CBR streeft ernaar om 95% van de verklaringen binnen 12 weken en 98% van de verklaringen binnen 16 weken af te ronden. Voor de complete optimalisatie van dit proces heeft het CBR echter structurele maatregelen nodig, waaronder een definitieve centrale aansturing van het medisch proces zoals wordt voorgesteld in de voorgenomen reorganisatieplannen.

---

### *3. Verkeerde tenaamstelling waardoor gemeenten de gewenste documenten niet kunnen afgeven.*

---

Het onderzoek van E&Y heeft vastgesteld dat tenaamstelling van klanten door het CBR geen rol speelt, doordat het CBR de gegevens van klanten registreert aan de hand van het Burger Service Nummer (BSN). De daadwerkelijke tenaamstelling wordt via de gemeenten (via de Gemeentelijke Basis Administratie) op BSN gekoppeld. De actualiteit van de GBA is leidend voor de tenaamstelling van het rijbewijs. Het CBR heeft ten aanzien hiervan geen verantwoordelijkheid.

Het onderzoek van E&Y heeft vastgesteld dat de uitwisseling van gegevens aan het RDW in 2008 en 2009 uitsluitend op basis van het BSN heeft plaatsgevonden, via Dyktion en SCOOP. Daarnaast heeft het onderzoek van E&Y de juiste werking van de geautomatiseerde koppeling tussen Dyktion/SCOOP en de GBA vastgesteld.

Op basis van de geconstateerde feiten beschouwt de directie van het CBR de bewering van de Ondernemingsraad als niet gegrond.

---

4. Van tenminste 1.000 (!) betrokkenen is in 2008 de vorderingsprocedure na een mededeling van de politie niet uitgevoerd omdat de dossiers te lang zijn blijven liggen, hetgeen juist voorkomen had moeten worden door het nieuwe systeem. Dit betekent dat onder meer ernstig alcoholmisbruik, drugsgebruik e.d. zonder gevolg is gebleven voor de rijbevoegdheid van de betrokkenen.

---

Zoals gerapporteerd aan de Minister van V&W (rapportage E&Y, dd. 29 mei 2008), had het CBR sinds 2007 te maken met lange doorlooptijden binnen het vorderingenproces. Sinds juni 2008 werkt het CBR met succes aan de verbetering van deze prestaties middels verbeterde aansturing, nieuwe managementrapportages en zorgvuldig ingezet overwerk. In juni 2008 werden gemiddeld 50% van de processen op tijd afgerond, op dit moment ligt dit gemiddelde tussen de 85% en de 90%.

Onderdeel van het beter beheersen van de vorderingsprocedure is het versneld beoordelen en afwikkelen van oude dossiers geweest (zoals eveneens was aangekondigd in de rapportage E&Y, dd. 29 mei 2008). Door achterstanden uit het verleden, had het CBR medio 2008 te maken met verouderde dossiers (gestart in 2007 of eerder). Vanaf juni 2008 is gestart met de versnelde beoordeling en afwikkeling van deze oude dossiers. De achterstanden zijn inmiddels weggewerkt, zodat mogelijke stopzetting van dossiers wegens tijdsverloop (tussen besluit en uitvoering) niet meer aan de orde is.

Het onderzoek van E&Y constateert dat er in de onderzochte periode 1.321 dossiers inzake de vorderingsprocedure van het CBR zijn stopgezet. Voor 926 dossiers ligt de oorzaak hiervan buiten de invloedssfeer van het CBR (overlijden, spoorloos raken betrokkene, afstandsverklaringen en gegrond verklaren van bezwaarschriften). Voor de resterende 395 dossiers (1,8% van het totaal van 22.000 vorderingsdossiers in 2008) ligt de oorzaak van de stopzetting binnen de invloedssfeer van het CBR. Het betreft 193 dossiers inzake onderzoeken naar rijgeschiktheid of rijvaardigheid en 202 EMA dossiers.

- 193 Onderzoeken naar rijgeschiktheid of rijvaardigheid. De 193 stopgezette dossiers (0,9% van het totaal aan vorderingsdossiers in 2008) zijn grotendeels in 2007 of eerder gestart. De beoordeling van de stopzetting van een onderzoek naar rijgeschiktheid of rijvaardigheid is op dossierniveau kwalitatief uitgevoerd aan de hand van de volgende criteria:
  - Besluitvorming naar aanleiding van tijdsverloop kan pas aan de orde zijn indien in een lopend dossier gedurende minimaal zes maanden geen enkele activiteit heeft plaatsgevonden.
  - De gevolgen van stopzetting van een dossier voor de verkeersveiligheid wordt op dossierniveau beoordeeld. Essentiële factoren hierbij zijn: *recidivekans* (in elk geval wordt contact opgenomen met de politie of zich inmiddels nieuwe feiten hebben voorgedaan), *hoogte ademalcoholgehalte* en *ernst van de medische aandoening* of *ernst van het vermoeden van niet-rijvaardigheid*.

- Alle stopzettingen worden beoordeeld door een jurist en een arts (medisch adviseur) van het CBR. De resulterende overwegingen en adviezen worden vervolgens door de coördinator voorgelegd aan de manager Vorderingen. Deze neemt de beslissing, waarna de overweging en de beslissing met paraaf worden gearchiveerd.
- Uitgangspunt bij schorsingszaken (het rijbewijs is hangende het onderzoek geschorst) is dat deze nooit worden gestopt, tenzij er sprake is van een door het CBR niet beïnvloedbare reden.
- Bij dossiers waarvan de geldigheidsduur van het rijbewijs op grond van medische redenen verlopen is, wordt de procedure stopgezet. Gegevens dienen bij de medische administratie van het CBR gemeld te worden.

In zes van de 193 stopgezette onderzoeken was het rijbewijs geschorst, deze dossiers hadden niet mogen worden stopgezet. In de overige gevallen zijn de dossiers beoordeeld op basis van de bovenstaande criteria en verantwoord gesloten. Dit is niet in alle stopgezette dossiers volgens een systematische procedure zichtbaar vastgelegd.

- 202 EMA dossiers. 202 EMA dossiers (0,9% van het totaal aan vorderingsdossiers in 2008) met een te lange doorlooptijd zijn afgesloten, deze dossiers zijn grotendeels in 2007 of eerder gestart. Bij de beoordeling is enerzijds rekening gehouden met het feit dat het effect van een EMA cursus afneemt naarmate de periode tussen de overtreding en de cursus groter wordt en anderzijds met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

De stopzetting van 187 van de 193 dossiers inzake onderzoeken naar rijgeschiktheid of rijvaardigheid is naar mening van de directie van het CBR verantwoord uitgevoerd, waarbij gevolgen voor de verkeersveiligheid zijn geminimaliseerd. Zes van de 193 dossiers hadden, ondanks dat directe gevolgen voor de verkeersveiligheid niet aantoonbaar zijn, niet mogen worden stopgezet. Het stopzetten van deze dossiers kan mogelijk gevolgen hebben voor de verkeersveiligheid. Tevens was een meer zorgvuldig proces van vastlegging van de gevolgde procedure op zijn plaats geweest. Het stopzetten van 202 EMA dossiers heeft geen directe, negatieve gevolgen voor de verkeersveiligheid, aangezien het een maatregel betreft, waarbij de gevorderde het rijbewijs tot aan de datum van de cursus behoudt en deelname aan de cursus voldoende is om het rijbewijs definitief te behouden. Een meer zorgvuldig proces was hier echter op zijn plaats geweest.

De directie van het CBR betreurt het feit dat het CBR ten onrechte zes van de 193 onderzoeken naar rijgeschiktheid of rijvaardigheid (0,03% van het totaal aan dossiers in 2008) heeft stopgezet en dat als gevolg van de stopzetting van 202 EMA dossiers (0,9% van het totaal aan dossiers in 2008), de betreffende personen geen EMA-cursus hebben gevolgd. Het stopzetten van 202 EMA dossiers heeft geen directe, negatieve gevolgen voor de verkeersveiligheid. Voor deze 202 gevallen is echter het beoogde doel van de EMA-cursus niet gerealiseerd en daarmee de kans op vermindering van recidive niet benut. Het daadwerkelijke effect op de verkeersveiligheid van de individuele stopzettingen is door het onderzoek van E&Y niet vastgesteld.

Sinds juni 2008 werkt het CBR met succes aan de verbetering van de doorlooptijden binnen het vorderingenproces: het aantal processen dat op tijd wordt afgerond is gestegen van gemiddeld 50% naar 85% tot 90%. Vanaf begin 2009 is stopzetting van dossiers door het CBR als gevolg van tijdsverloop niet meer aan de orde. Het versneld beoordelen en afwikkelen van oude dossiers in 2008 had echter zorgvuldiger moeten gebeuren, waarbij zes van de 193 dossiers niet stopgezet hadden mogen worden. Dit betreft 0,03% van het totaal van 22.000 aan dossiers in 2008. De directie erkent dan ook, op basis van de geconstateerde feiten ten aanzien van het onterecht stopzetten van zes dossiers, dat het signaal van de bewering van de Ondernemingsraad ten aanzien van het zonder gevolgen blijven van de rijbevoegdheid voor deze zes betrokkenen juist is, maar beschouwt de bewering dat dit voor tenminste 1.000 betrokkenen het geval zou zijn als niet gegrond.

---

*5. Tenminste 5.000 (!) medische dossiers zijn zoekgeraakt.*

---

Het onderzoek van E&Y wijst uit dat medische dossiers als onderdeel van de procesgang tijdelijk niet benaderbaar kunnen zijn. De medische dossiers van het CBR raken echter niet zoek. Sinds juni 2008 werkt het CBR aan de verbetering van de prestaties op doorlooptijden voor het afgegeven van geschiktheidverklaringen. De optimalisatie van SCOOP is hier een integraal onderdeel van, waarbij de prestaties van het systeem (het tijdig uitvoeren van geautomatiseerde processen) worden verbeterd.

Op basis van de geconstateerde feiten beschouwt de directie van het CBR de bewering van de Ondernemingsraad als niet gegrond.

## **CONCLUSIES DIRECTIE CBR**

Begin 2008 heeft de directie van het CBR een veranderingsproces geïnitieerd om de prestaties van het CBR op alle hoofdprocessen structureel te verbeteren.

De oorzaken van de noodzakelijke prestatieverbetering zijn voor een belangrijk deel gelegen in de bestaande structuur van het CBR, waarin onafhankelijke bedrijfsonderdelen (regio's en divisies), verantwoordelijk zijn voor de autonome uitvoering van de hoofdprocessen. Dit heeft geresulteerd in het ontbreken van een uniforme werkwijze, eenduidige doelstellingen en een gemeenschappelijke richting. Daarnaast is de reeds ingezette renovatie van ICT-systemen een belangrijke randvoorwaarde in de borging van structurele prestatieverbetering van het CBR.

Vooruitlopend op deze noodzakelijk veranderingen heeft de directie van het CBR halverwege 2008 effectieve, tijdelijke maatregelen genomen om de prestaties op korte termijn te verbeteren.



Het is voor de directie onomstreden dat het CBR vanaf medio 2008 een structurele verbetering van zijn prestaties heeft laten zien:

- **Praktijkexamens voor particulieren:** Vanaf week 34 (2008) ligt de reserveringstermijn voor praktijkexamens binnen de norm (7 weken) (medio 2008: 12 tot 16 weken);
- **Theorie-examens particulieren:** Vanaf week 32 (2008) ligt de reserveringstermijn voor theorie-examens binnen de norm (4 weken) (medio 2008: 0 tot 10 weken);
- **Theorie- en praktijkexamens professionals:** De prestaties voor theorie- en praktijkexamens blijven structureel binnen de afgesproken norm (medio 2008: vergelijkbaar beeld);
- **Rijgeschiktheid – Vorderingsprocedure:** Gemiddeld worden 85% tot 90% van de processen op tijd afgerond (medio 2008: 50% van de processen);
- **Rijgeschiktheid – Medische verklaringen:** Nadat aanvankelijk verbetering uitbleef is de werkvoorraad binnen het medisch proces in maart 2009 met ruim 20% gedaald.

De structurele verbetering van de prestaties geeft aan dat de ingezette koers noodzakelijk was en succesvol is. Om de gerealiseerde prestatieverbeteringen te borgen en verder te verbeteren, dienen gedurende 2009 de tijdelijke maatregelen te worden omgezet in een structurele wijziging van de organisatie naar uniforme procesinrichting en landelijke aansturing. Het voorgenomen besluit voor een structurele wijziging van de organisatie is reeds ter advisering voorgelegd aan de Ondernemingsraad. Hoewel de Ondernemingsraad de uitgangspunten van de voorgenomen reorganisatie onderschrijft, is op de adviesaanvraag helaas negatief geadviseerd.

Het onderzoek van E&Y richt zich op de door de Ondernemingsraad geuite beweringen gerelateerd aan het medisch proces (bewering 1, 2, 3 en 5) en de vorderingsprocedure (bewering 4) van het CBR.

- *Medisch proces*

Sinds juni 2008 werkt het CBR aan de verbetering van de prestaties op doorlooptijden voor het afgeven van geschiktheidverklaringen. Het is de directie van het CBR echter bekend dat de prestaties van het medisch proces nog verder dienen te worden verbeterd en dat het CBR niet in alle gevallen voldoet aan de beloofde termijn van 16 weken. Als gevolg van de digitalisering van het medisch proces (implementatie van SCOOP) zijn werkvoorraden (dossiers in behandeling) tussentijds opgelopen. Het onvermijdelijke gevolg van oplopende werkvoorraden is dat doorlooptijden toenemen en termijnen uiteindelijk in gevaar kunnen komen. De directie van het CBR heeft hierop direct aanvullende maatregelen genomen.

Het wegwerken van de opgelopen werkvoorraden heeft op dit moment de hoogste prioriteit binnen het CBR. Hierbij wordt prioriteit gegeven aan de verklaringen voor het beroepsvervoer. Om de achterstanden in andere categorieën niet verder op te laten lopen, wordt waar nodig additionele capaciteit ingezet. De tegenvallende implementatie van



SCOOP is één van de belangrijke oorzaken van de opgelopen werkvoorraden. Voor de directie van het CBR is dit de directe aanleiding geweest om de procedures voor implementatie van ICT systemen grondig te herzien, waarbij gebruikers meer worden betrokken, systemen uitgebreider worden getest, uitvoerige risicoanalyses worden uitgevoerd en na iedere fase besluitvorming door de directie plaatsvindt.

Voor de verdere optimalisatie en stabilisatie van het medisch proces heeft het CBR echter structurele maatregelen nodig, die aanpassing van de bestaande structuur van het CBR noodzakelijk maken.

- *Vorderingsprocedure*

Sinds juni 2008 werkt het CBR met succes aan de verbetering van deze prestaties middels verbeterde aansturing, nieuwe managementrapportages en zorgvuldig ingezet overwerk. In juni 2008 werden gemiddeld 50% van de processen op tijd afgerond, op dit moment ligt dit gemiddelde tussen de 85% en de 90%. De reeds ingezette prestatieverbetering dient gedurende 2009 verder gestalte te krijgen.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek van E&Y concludeert de directie van het CBR dat het versneld beoordelen en afwickelen van oude dossiers binnen de vorderingsprocedure zorgvuldiger had moeten plaatsvinden. Gegeven het feit dat de huidige werkvoorraad binnen de vorderingsprocedure onder controle is en blijft, is versneld beoordelen en afwickelen van oude dossiers (als gevolg van lange doorlooptijden) in de toekomst in principe niet meer aan de orde. Het blijft echter ook in de toekomst noodzakelijk dat dossiers worden gesloten als gevolg van oorzaken buiten de invloedssfeer van het CBR. De directie van het CBR heeft op basis van de geconstateerde feiten een strikte autorisatieprocedure ingesteld die wordt gevolgd indien er in de toekomst sprake is van een noodzaak tot stopzetting.

Lezing van het onderzoek van E&Y leidt bij de directie van het CBR tot de conclusie dat de geconstateerde problemen niet het gevolg zijn van de implementatie van Dyktion. Dyktion is naar mening van de directie van het CBR een belangrijke en noodzakelijke vernieuwing van de bestaande ICT architectuur van het CBR, waarvan de implementatie met uitzondering van een aantal opstartproblemen, succesvol is verlopen.

De directie van het CBR betreurt het feit dat het CBR binnen de vorderingsprocedure ten onrechte zes van de 193 onderzoeken naar rijgeschiktheid of rijvaardigheid heeft stopgezet (0,03% van het totaal van 22.000 dossiers in 2008). De directie is tevens van mening dat bij de stopzetting van 202 EMA dossiers en 187 onderzoeken de procedure zorgvuldiger had moeten worden uitgevoerd.

De directie van het CBR beschouwt de geconstateerde feiten in het onderzoek van E&Y als indringend. Het onderzoek onderstreept naar mening van de directie de noodzaak tot structurele



maatregelen, waarmee het CBR de volgende fase van prestatieverbeteringen ingaat. De omvangrijke, grondige renovatie van het CBR is in 2008 ingezet, maar is nog niet voltooid. Nog niet alle prestaties zijn volledig op orde. Om dit te realiseren dienen tijdelijke maatregelen structureel te worden. De directie heeft vertrouwen in het reeds ingezette veranderingsproces van het CBR, waarmee de structurele prestatieverbetering van het CBR kan worden gerealiseerd.

### **Richtlijnen bij stoppen voor medewerkers:**

- Bij besluitvorming over doorgaan met dossier of niet moet het dossier altijd individueel besproken worden met de coördinator en/of de manager. Besluitvorming n.a.v. tijdsverloop kan pas aan de orde zijn indien in een lopend dossier gedurende minimaal 6 maanden geen enkele activiteit heeft plaatsgevonden.
- De coördinator en de manager beslissen samen of het dossier doorgezet moet worden of niet (zie richtlijnen hieronder).
- Als het dossier gestopt moet worden koppelt de coördinator dit terug aan de medewerker en ook de manier hoe het gestopt moet worden. (B.v. door middel van een intrekingsbesluit of stoppen wegens tijdsverloop of andere reden en wel of geen terugkoppeling aan klant).
- De medewerker volgt de aanwijzingen en stopt het dossier en maakt een notitie in het dossier. Dit gebeurt in de zaak waarin het dossier geannuleerd wordt.
  - Iedereen maakt op de zelfde manier een notitie namelijk : “In overleg met .....(naam coördinator en/of manager) + datum en initialen medewerker”.
  - Ook wordt de inhoudelijke motivatie (aangeleverd door de coördinator en/of manager) in het dossier opgenomen.
- Wanneer een betrokkene is vertrokken naar onbekend wordt een ‘print screentje’ van orca in een notitie in Verseon gekopieerd.
- Er staat een (fysieke) map in beheer bij de coördinator van team Onderzoeken, hierin worden alle notities, de namen van de geraadpleegde jurist en arts en het akkoord daarop van de desbetreffende coördinator en manager toegevoegd. De coördinatoren voegen dit, zodra het dossier is gestopt of ingetrokken, aan de map toe.
- De map is gerangschikt op EMA / LEMA / EMG / Onderzoek alcohol en/of drugs / onderzoek medisch en onderzoek rijvaardigheid.

### **Richtlijnen voor managers en coördinatoren :**

- Indien het om een onterechte vordering gaat wordt er niet gestopt maar moet er een intrekingsbesluit genomen worden en zo nodig ook aanhoudingen en/of ongeldigverklaringen en/of schorsingen uit het systeem worden verwijderd.
- Uitgangspunt bij schorsingszaken is dat we nooit stoppen, tenzij er sprake is van een door het CBR niet beïnvloedbare reden zoals : - spoorloos / overleden / terminaal ziek of redenen om in te trekken (achteraf onterechte vorderingen).
- Elk verzoek wordt op individueel niveau beoordeeld op het risico voor de verkeersveiligheid. Hierbij spelen factoren als; recidivekans (in elk geval wordt contact opgenomen met de politie of zich in de tussenliggende periode eventuele nieuwe feiten hebben voorgedaan), hoogte ademalcoholgehalte en ernst van de medische aandoening of ernst van het vermoeden van niet-rijvaardigheid een centrale rol.

- Elk verzoek wordt besproken met een jurist en een arts. De overweging en het advies die hieruit naar voren komen, worden door de coördinator vervolgens voorgelegd aan de manager. Deze neemt de beslissing, waarna de overweging en de beslissing met paraaf worden gearchiveerd.
- In geval van geschiktheidsdossiers (dus niet de rijvaardigheidsdossiers) waarbij het rijbewijs medisch verlopen is, moet ook de procedure stopgezet worden, wel dienen de beschikbare gegevens bij de betreffende medische administratie van het CBR gemeld worden