

Minister van Infrastructuur en Waterstaat,
mevrouw drs. C. van Nieuwenhuizen-Wijbenga
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Uw kenmerk Ons kenmerk Datum
- CDS20190107/JJH/PVE 6 juni 2019

Doorkiesnummer In behandeling bij E-mail

Onderwerp: doorlooptijden medische beoordelingen

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

Sinds de tweede helft van 2018 ervaren klanten van het CBR in toenemende mate hinder door lange doorlooptijden bij de medische beoordelingen van gezondheidsverklaringen. Met deze brief informeer ik u over de voortgang in het oplossen van deze problematiek, zoals toegezegd in de vorige zogenoemde KPI brief van 13 november 2018. In deze brief meldde het CBR dat, ondanks alle maatregelen, het helaas tot het najaar van 2019 duurt voordat de dienstverlening op orde zal zijn.

Ik besef terdege dat veel klanten grote last hebben van deze problemen, omdat hun rijbewijs is verlopen of dreigt te verlopen. Dit kan diep ingrijpen in het leven. Ook heeft het lang voortduren van deze problemen logisch tot gevolg dat klanten of hun vertegenwoordigers zich roeren, klachten indienen of de media opzoeken. Zoals ik tijdens de Ronde Tafel in de Tweede Kamer in februari 2019 aangaf, moet het echt beter en is perspectief op een oplossing noodzakelijk. Hier werken we iedere dag met man en macht aan.

Sinds februari informeer ik u in het kader van het aangescherpt toezicht maandelijks specifiek aan de hand van de tussentijdse rapportage Rijgeschiktheid en Klantenservice over de relevante feiten en cijfers. In deze brief ga ik dieper in op de ontwikkelingen sinds november, de huidige stand van zaken en wat onze klanten van het CBR kunnen verwachten op weg naar een zo genormaliseerd mogelijke dienstverlening aan het einde van dit jaar. Ook ga ik op hoofdlijn in op het bijgevoegde rapport van de Galan Groep (deel 1), die ik gevraagd heb om de gekozen aanpak van het CBR te valideren.

1. Ontwikkelingen sinds november 2018

1.1 Praktijkexamens

In de vorige KPI-brieven informeerde het CBR u ook over de reserveringstermijnen bij praktijkexamens. Daarover kan ik nu melden dat de langere termijnen voor praktijkexamens inmiddels niet meer voorkomen. Zo is voor het B praktijkexamen in 2019 tot nu toe de KPI ruim gehaald. Ook voor de beroepsexamens zijn de reserveringstermijnen op orde. Vanwege de gebruikelijke 'voorjaarspiek' in aanvragen, verwacht ik dat op enkele locaties de komende periode de termijnen mogelijk tijdelijk (net) niet gehaald zullen worden. Het landelijke gemiddelde zal dit jaar aan de gemaakte afspraken over de reserveringstermijnen voldoen. Ik constateer dat naast het vele overwerk van de examinatoren, de investeringen die de afgelopen periode zijn gedaan in het aantrekken en opleiden van examinatoren, hun vruchten afwerpen.

1.2. Medische beoordelingen en Klantenservice

Hoewel we momenteel 93% van de klanten nog steeds op tijd kunnen helpen, duurt het voor een té groot aantal klanten langer dan de gebruikelijke termijn van vier maanden voordat zij een besluit hebben of zij gezond genoeg zijn om te rijden. Daardoor komen zij in de situatie dat hun rijbewijs dreigt te verlopen of verlopen is, of geen examen kunnen doen, met alle gevolgen van dien.

Sinds november 2018 cumuleerde de problematiek bij de divisie Rijgeschiktheid Medisch en de Klantenservice helaas verder. Achterstanden liepen op door onverwachte tegenvallers sinds eind 2018; met het scannen van het grote aantal nieuwe formulieren, vertraging bij de invoering van het nieuwe digitale systeem en een tekort aan medische capaciteit. Gevolg was dat de Klantenservice zwaar overbelast raakte voor vragen rondom de Gezondheidsverklaring en zeer slecht bereikbaar werd voor ongeruste klanten.

Begrijpelijkwijs stuurden klanten, mede vanwege alle media-aandacht en de specifieke voorlichting door het CBR, eerder dan normaal hun gezondheidsverklaringen in, waardoor de instroom van gezondheidsverklaringen vanaf januari 2019 explosief steeg. Er zijn nu circa 60.000 meer gezondheidsverklaringen ontvangen in de afgelopen periode. Dit zorgde ervoor dat de werkvoorraad verder werd vergroot. Voor een uitgebreidere probleemanalyse van (het ontstaan van) deze situatie verwijs ik u naar het rapport van de Galan Groep, dat is bijgevoegd.

In 2018 heeft het CBR maatregelen genomen om de oplopende wacht- en doorlooptijden aan te pakken. Duidelijk werd begin januari 2019 dat in aanvulling hierop extra maatregelen nodig waren. Daarvoor is binnen het CBR een Taskforce Rijgeschiktheid geformeerd onder leiding van de directie. Aanvullende maatregelen voor de korte termijn zijn genomen, zoals het bieden van spoedprocedures voor beroepschauffeurs. Daarnaast is een aantal maatregelen getroffen of in uitwerking dat zich richt op het uiteindelijk realiseren van een genormaliseerde dienstverlening bij de medische beoordelingen. De Galan Groep heeft deze gevalideerd.

1.2.1 Maatregelen

De aanvullende maatregelen laten zich als volgt kort beschrijven:

- De capaciteit is ten eerste met grote spoed verder uitgebreid bij de Klantenservice, de scanstraat en de klachtbehandeling;

- Een spoedprocedure voor beroepschouffeurs is ingevoerd, en via Klantenservice geven we voorrang aan mensen in bijzondere situaties;
- We kunnen klanten nu monitoren op de verloopdatum van het rijbewijs. Dit betekent dat we niet alleen op volgorde datum van de aanvraag ('first in, first out') aanvragen behandelen, maar ook op basis van de tijdsduur tot de verloopdatum van het rijbewijs. Klanten die op tijd (90 dagen of eerder voor afloopdatum) begonnen zijn en van wie het rijbewijs dreigt te verlopen of verlopen is hebben nu eerste prioriteit (zie ook paragraaf 2);
- De werving van nieuwe artsen is nog verder geïntensiveerd. Het lukt ons slechts beperkt om nieuwe artsen aan te trekken. Daarom zetten we nu ook externe artsen (momenteel zo'n 20 artsen, 5 fte) in, die na een verkorte opleiding en met kwaliteitsborging zaken afhandelen. We blijven in gesprek met de beschikbare externe partijen om alle mogelijkheden te benutten deze capaciteit verder te vergroten. Ook onderzoeken en implementeren we continu productiviteitsverbeteringen inclusief overwerk;
- Er is een lopende publiekscampagne om klanten beter voor te lichten en te stimuleren de gezondheidsverklaring vooral digitaal in te dienen. Dat het ook mogelijk blijft om op papier zaken te doen, wordt daarin meegenomen;
- De zorgvuldige ingebruikname van het nieuwe systeem voor medische beoordelingen per doelgroep verloopt inmiddels goed. Sinds januari verlopen alle aanvragen van houders van een groot rijbewijs via het nieuwe systeem en vanaf 1 maart ook alle '75-plussers'. Vanaf juni worden de overige houders van een klein rijbewijs ook in het nieuwe systeem geholpen en vanaf juli, tot slot, klanten met een aandoening waarbij een rijtest nodig is. Dit betekent dat vanaf juli alle nieuwe klanten in het nieuwe systeem geholpen worden. Ook deze laatste stap wordt zorgvuldig voorbereid om productieverstoring te voorkomen.

1.2.2 Stand van zaken dienstverlening Medische beoordelingen en Klantenservice

Sinds januari 2019 zijn circa 60.000 klanten (ruim) eerder dan vier maanden voor de verloopdatum gestart met het indienen van hun gezondheidsverklaring. Dit naar voren haal effect lijkt structureel, met als gevolg dat er naar verwachting voor circa twee maanden 'meerwerk' zal zijn in 2019. Steeds meer klanten dienen digitaal in, nu 74%. De publiekscampagne werpt zijn vruchten af. Ook keuringsartsen en specialisten gebruiken steeds vaker de digitale route via Zorgdomein, met een groei van 5% in januari naar 34% in april.

Door de verdere ingebruikname van het nieuwe systeem, met hogere automatiseringsgraad, kunnen wij sinds januari dit jaar circa 63.000 klanten per maand een beslissing geven, tegen 48.000 per maand vorig jaar.

In april zijn de aanvragen van 80% van de klanten die medisch nader beoordeeld moeten worden, met behulp van het nieuwe systeem in behandeling genomen. Circa de helft van hen ervaart nu een snellere dienstverlening, doordat zij automatisch (per omgaande) een verwijzing van het CBR ontvangen en een besluit. Dit geldt voor klanten met een aandoening als diabetes of een oogaandoening.

De wachttijden in het geval een CBR-arts de informatie handmatig moet beoordelen zijn, en dat is zeer spijtig, nog verder opgelopen door de achterstand per begin 2019 en de grote instroom sindsdien. Dit geldt zowel voor klanten die geholpen worden met het oude als het nieuwe systeem. Het aantal klanten dat binnen vier maanden een besluit van het CBR heeft gekregen is hierdoor helaas gedaald. In 2018 ging het om ongeveer 95%, in januari 2019 om 94% en momenteel 93%.

Beroepschauffeurs en spoedsituaties

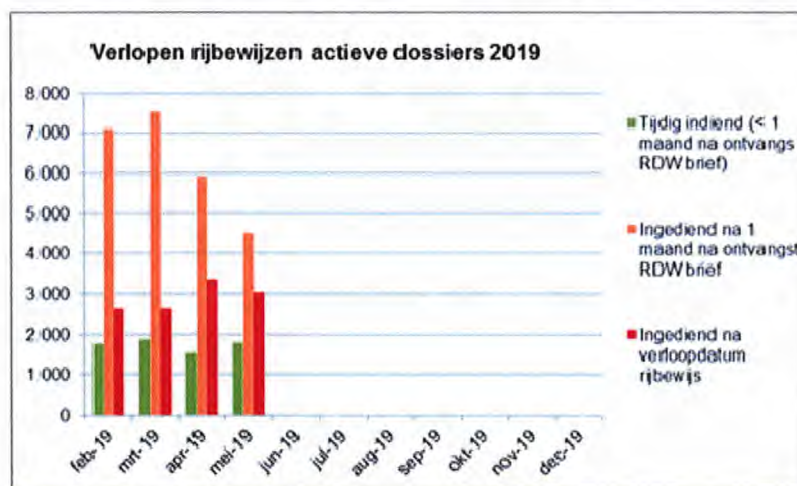
De aanpak om beroepschauffeurs met voorrang te helpen is effectief. Ook de extra spoedprocedure voor beroepschauffeurs die sinds januari onder andere via TLN bestaat, werkt goed. Dit betekent overigens niet dat er nooit een verlopen rijbewijs zal zijn, want we zien dat een klein aandeel houders van een groot rijbewijs pas enkele dagen voor de verloopdatum óf na de verloopdatum van het rijbewijs start.

Daarnaast werken we met een voorrangsprocedure voor mensen die op tijd zijn begonnen en die volledig afhankelijk zijn van het rijbewijs of met schrijnende omstandigheden. Personen die afhankelijk zijn van hun rijbewijs om hun werk te kunnen uitvoeren, meer dan 90 dagen voor de afloopdatum de aanvraag hebben ingediend en waarvan hun rijbewijs verloopt binnen 10 dagen of is verlopen, kunnen zich vanaf 15 juni 2019 melden via bovenstaande voorrangsprocedure. Er is een zogeheten medische backoffice bij de Klantenservice die deze klanten net als andere schrijnende gevallen helpen. De beschikbare capaciteit voor deze route bedraagt ongeveer 400 klanten per week. Spoedgevallen kosten meer behandeltijd dan reguliere aanvragen. Een significant hoger beslag van klanten die zich gaan melden zal ten koste gaan van de reguliere beslissingen voor andere klanten. Het effect daarvan is dat zij langer moeten wachten en het langer duurt dan gepland dat het CBR een genormaliseerde dienstverlening kan realiseren. Het is dus zaak de juiste balans te bewaken. Bij grote afwijkingen zal ik met uw ambtenaren in overleg treden.

Monitoring afloopdatum rijbewijzen

De mogelijkheid tot monitoring op verloopdatum van het rijbewijs is in april geautomatiseerd in het nieuwe systeem. Hierbij is het van belang op te merken, dat klanten om vele redenen verlopen rijbewijzen hebben. Bijvoorbeeld omdat zij bewust wachten totdat zij als gevolg van een medische ingreep verwachten weer gezond genoeg te zijn om te rijden of hun aanvraag (te) laat indienen. Normaal (2018 en eerdere jaren) betreft het aandeel verlopen rijbewijzen continue zo'n 15% van het aantal 'lopende' aanvragen bij het CBR.

Eind april 2019 is er ook bij circa 15% van de klanten sprake van een verlopen rijbewijs, in totaal betreft het op dit moment circa 19.000 klanten. Het aantal aanvragen hiervan dat 'actief' is (dat wil zeggen dat een actie van het CBR nodig is) is in totaal 10.000. Daarvan hebben circa 1500 klanten hun verklaring ingediend binnen een maand na ontvangst van de RDW brief, 6000 daarna, en 3500 klanten zijn gestart met de aanvraag kort voor of ná de verloopdatum van het rijbewijs.



De groep klanten die op tijd is gestart en het rijbewijs is verlopen heeft momenteel een omvang van circa 1500 (met telkens nieuwe) klanten. Zij hebben blijvend dagelijks voorrang, gevolgd door degenen die op tijd startten en wiens rijbewijs binnenkort verloopt.

Klantenservice en klachten

De Klantenservice is inmiddels weer op acceptabel niveau bereikbaar, op weg naar een genormaliseerd niveau per einde dit jaar. De gemiddelde wachttijd is gedaald naar momenteel 6 minuten. Klanten die CBR mailen of een contactformulier invullen, krijgen allemaal binnen uiterlijk vijf dagen antwoord. De verbeterde performance is het gevolg van de forse uitbreiding van de personele bezetting van de Klantenservice sinds januari en de afname van het aantal (medische) telefoontjes (vooral herhaalverkeer) van 135.000 in januari naar 88.000 in april. Het aantal klachten over de dienstverlening van het CBR is helaas nog fors hoger dan gebruikelijk, eveneens de interventies van de Ombudsman.

2. Op weg naar een genormaliseerde situatie

De combinatie van de opgelopen achterstanden en circa 60.000 extra te verwerken dossiers als gevolg van eerder ingediende aanvragen, maakt dat in 2019 niet alle klanten binnen de geldende reactietermijnen behandeld kunnen worden.

Op dit moment is het CBR met de beschikbare medische capaciteit in staat om de huidige iets verhoogde instroom aan aanvragen bij te houden. Het inlopen van de achterstanden vraagt extra medische capaciteit. Momenteel is het CBR in staat om per week gemiddeld 8000 eindbesluiten te nemen voor klanten die medisch nader beoordeeld moeten worden. Daarnaast krijgen circa 6000 klanten per week direct een besluit omdat ze niet medisch nader beoordeeld moeten worden.

Bij de inzet van deze beslis capaciteit om 8000 besluiten per week te nemen gelden drie zaken:

1. de capaciteit moet zo groot mogelijk zijn, dus werven we volcontinuë en zoeken we op andere manieren naar uitbreiding van deze capaciteit;
2. de capaciteit moet efficiënt worden ingezet: een zo hoog mogelijke productiviteit en zo min mogelijke bijzondere en daarmee minder efficiënte routes voor het helpen van klanten;
3. als derde vraagt het om wekelijkse bijsturing, zodat we de beschikbare capaciteit aanwenden om de juiste klantgroepen te bereiken. We hebben immers op weekbasis verschillende klanten te bedienen: beroepschauffeurs, tussentijdse melders, 75-plussers, ABE vernieuwingen, (bijna) verlopen rijbewijzen en examenkandidaten.

De wekelijkse sturing doen wij op basis van de volgende uitgangspunten:

1. Hoogste prioriteit hebben:
 - Alle ABET klanten met rijbewijzen die verlopen zijn of dreigen te verlopen (binnen 7 dagen) en waarvan de Gezondheidsverklaring tenminste 90 dagen voor afloop is ingediend;
 - Alle CDE klanten met rijbewijzen die verlopen zijn of dreigen te verlopen (binnen 21 dagen) en waarvan de Gezondheidsverklaring tenminste 90 dagen voor afloop is ingediend;

- verzoeken via Klantenservice van mensen in schrijnende situaties of die voor hun beroepsuitoefening afhankelijk van hun rijbewijs zijn (binnen de hierboven aangegeven beschikbare capaciteit van circa 400 klanten per week).
2. Alle andere klantgroepen behandelen we vervolgens op volgorde datum aanvraag ('first in first out'):
- Aanvragers die later dan 90 dagen voor afloopdatum van hun rijbewijs hun gezondheidsverklaring hebben ingediend;
 - Klanten die meer dan 4 maanden voor verloopdatum gestart zijn (met name medische toestand bepalen en verwijzingen, zodat hun procedure in gang gezet wordt);
 - Examenkandidaten en tussentijdse melders.
3. De parameters waarmee wij kunnen sturen voor welke klanten het besluit het eerst genomen wordt zijn het indienmoment en de tijd tot de verloopdatum van het rijbewijs. Deze regelen we wekelijks in, zodat we alle klantgroepen zo goed mogelijk kunnen helpen binnen de beschikbare beslis capaciteit.

Verwachte resultaat eind 2019

Ik verwacht met de wetenschap van nu en onder de aanname dat de medische capaciteit minimaal op peil blijft en de instroom per maand niet (verder) stijgt, het volgende perspectief eind dit jaar:

- De monitoring op afloopdatum rijbewijzen heeft dan zodanige effecten dat er slechts nog incidenteel sprake zal zijn van verlopen rijbewijzen bij klanten die tijdig zijn begonnen. Dit betekent dat alle inspanningen van het CBR erop zijn gericht dat de grote groep klanten die eerder dan 4 maanden een aanvraag hebben ingediend niet binnen 4 maanden, maar wel voor de verloopdatum van het rijbewijs een besluit zullen ontvangen.
- De bereikbaarheid van de Klantenservice zal weer geheel op orde zijn.
- De werkvoorraad zal eind dit jaar nog hoger zijn dan gewenst. Hierdoor zal de KPI (de klant ontvangt binnen 28 dagen reactie van het CBR) dan nog niet gerealiseerd zijn.
- Het oude systeem zal zijn uit gefaseerd.

Bij substantiële afwijkingen van dit verwachte resultaat zal ik uiteraard direct in overleg treden met uw ambtenaren.

3. Validering door De Galan

Zoals u weet heb ik in januari van dit jaar de Galan Groep gevraagd om vanuit een onafhankelijke positie te onderzoeken wat er nodig is om in het najaar op orde te zijn. Specifiek is gevraagd welke aanvullende maatregelen we eventueel moeten treffen en welke adviezen ze voor de toekomst hebben. Hierbij bied ik u het inmiddels ontvangen eindrapport aan. De Galan Groep geeft in dit rapport het volgende aan:

'Onze hoofdconclusie is dat het mogelijk moet zijn om voor het einde van het jaar voldoende op orde te zijn. Het traject is echter zeer kwetsbaar en het CBR zal echt "alles op alles" moeten zetten om dit voor elkaar te krijgen. Per het einde van het jaar zal de werkvoorraad nog altijd hoger zijn dan gewenst.'

We herkennen ons in deze hoofdconclusie. We zullen u nader informeren hoe we met alle aanbevelingen omgaan. Ten aanzien van de opvolging van de aanbevelingen voor de korte termijn, zoals weergegeven in paragraaf 6.6 van het rapport, informeer ik u hierbij als volgt:

1. *Verder aanscherpen productieplan medisch inclusief afstemming op hoofdlijnen met het opdrachtgevend Ministerie van I&W.*

CBR heeft inmiddels de productieplanning en -sturing per 1 juni aangescherpt, zodat er wekelijks binnen de huidige beperkte medische beslis capaciteit de juiste klantaanvragen behandeld worden.

2. *Het in overleg met de opdrachtgever tot het absolute minimum beperken van voorrangsregelingen ten koste van productievoortgang, naast sturen op vervallen rijbewijs.*

CBR is hierover intensief met de opdrachtgever in overleg. Zowel over de wijze waarop capaciteit maximaal benut wordt, als over de keuzen die daarbij te maken zijn voor het in balans bedienen van alle speciale klantgroepen binnen de beschikbare productiecapaciteit.

3. *Verder inregelen "productie-organisatie en -sturing" tot op individueel medewerkers niveau inclusief de bijbehorende productie monitoring.*

Deze aanbeveling werken we op dit moment verder uit in onze productiesturing en -control, inclusief de daaraan gekoppelde capaciteitsplanning.

4. *In kaart brengen en managen afhankelijkheden met mogelijk negatieve capaciteitseffecten, tussen productieplan en de reorganisatie van Rijgeschiktheid en de ontwikkelingen van de IT-organisatie van het CBR, vanuit het adagium "productie gaat voor vernieuwing"*

Het CBR neemt deze aanbeveling over. Het is uiteraard zaak om te komen tot een goede afronding van de beoogde reorganisatie van de divisie RG. We onderzoeken vanuit het genoemde adagium of het tempo en eindbeeld aangepast moeten worden.

5. *Het in de loop van het jaar vereenvoudigen van de sturing binnen de divisie Rijgeschiktheid en het maken van een toekomst vaste organisatie door het opheffen van het programma Rijgeschiktheid aan het Stuur.*

CBR koerst erop dat het programma eind 2019 alle benodigde ICT werkprocessen voor de divisie RG heeft opgeleverd, en daarmee de oude systemen definitief kunnen worden uitgezet. Hiermee is de basis van de vernieuwing van de divisie gelegd.

6. *Het (nog meer gericht) aantrekken van externe artsen om vanuit een soort strategisch partnership en projectmatig de opgelopen achterstanden voor het einde van het jaar weg te werken.*

Aansluitend op alle maatregelen om (externe) artsencapaciteit tijdelijk dan wel structureel voor het CBR te laten werken laat ik de haalbaarheid en de potentie van het strategisch partnership om een deel van de achterstanden projectmatig weg te werken onderzoeken en zal ik u over de uitkomsten informeren.

7. *Alle reeds getroffen maatregelen hebben voor het CBR negatieve financiële consequenties. Dat geldt natuurlijk ook voor de aanvullend te treffen maatregelen, waarbij het aantrekken van extra artsencapaciteit het meest prominent is.*

In overleg met het Ministerie van I&W (in de eigenaarsrol) zullen de extra kosten moeten worden voorzien van een passende financiële dekking. Het gesprek hierover tussen CBR en I&W vindt plaats.

Tot slot

Ik concludeer dat de lange doorlooptijden van de medische beoordelingen bij het CBR een duur, ernst en een omvang kennen die veel overlast bij onze klanten veroorzaakt. Dit vraagt vanzelfsprekend alle inzet van het CBR om de acute problemen te verhelpen en structureel op te lossen. Met alle ingezette maatregelen zetten we weliswaar stappen in de goede richting, maar er zal op korte termijn nog geen sprake zijn van een genormaliseerde situatie bij de medische beoordelingen.

Het onderzoek van De Galan levert ook inzichten en lange termijn adviezen die verder reiken dan de huidige acute problematiek; ze bevestigen bevindingen in de (wettelijke) evaluatie van PWC, zoals aan u aangeboden in juni 2018. Ik stel daarom vast dat het noodzakelijk is om, nadat deze overlast voor onze klanten is opgelost, te bouwen aan versterking van het CBR als publieke dienstverlener. Graag ga ik met u in gesprek hoe dit voortvarend in de komende jaren op te pakken.

Ik vertrouw erop u hiermee op dit moment voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Bijlage : Eindrapport deel 1 De Galan