

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1833

Vragen van het lid **Von Martels** (CDA) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht «Directeur probleemkind Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) stopt ermee»* (ingezonden 25 februari 2019).

Antwoord van Minister **Van Nieuwenhuizen Wijbenga** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 7 maart 2019).

Vraag 1

Kent u het bericht «Directeur probleemkind CBR stopt ermee»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Heeft het vertrek van de algemeen directeur te maken met uw aankondiging dat het toezicht op het CBR wordt aangescherpt? Zo ja, kunt u dat toelichten?

Antwoord 2

De algemeen directeur heeft aangegeven af te zien van een herbenoeming voor een tweede termijn. Deze beslissing respecteer ik.

Vraag 3

Volgens het CBR zal ten aanzien van de doorlooptijden, als alles meezit, pas in het najaar van 2019 verbetering optreden. Wat zal er moeten gebeuren om de dienstverlening sneller op orde te krijgen?

Antwoord 3

De structurele oplossing waar het CBR aan werkt, is de digitalisering van het proces van het indienen van de gezondheidsverklaring en medische beoordelingen. De komende maanden gaat het CBR steeds meer klanten helpen in het nieuwe digitale proces. Het CBR kiest ervoor het nieuwe, inmiddels operationele systeem zorgvuldig en beheerst verder te implementeren. Een al te grote opschaling ineens brengt te veel risico's met zich mee. Daarnaast kost het kunnen beschikken over voldoende medische adviseurs tijd.

¹ De Telegraaf, 22 februari 2019, «Directeur probleemkind CBR stopt ermee» (<https://www.telegraaf.nl/nieuws/3194667/directeur-probleemkind-cbr-stopt-ermee>)

Vraag 4

Weet u waar de diepere oorzaken liggen van de problemen bij het CBR? Zo ja, welke zijn dat?

Antwoord 4

Het CBR wordt geconfronteerd met een veel hogere instroom aan gezondheidsverklaringen dan gebruikelijk als gevolg van economische voorspoed (en daarmee dus een groei van het aantal aanvragen) en een stijging van het aantal 75-plussers dat blijft rijden. Daarnaast is onvoldoende medisch personeel beschikbaar voor de beoordeling van keuringsverslagen en medische besluiten. Daarnaast werkt het CBR momenteel aan de digitalisering van het proces van medische beoordelingen. Hiermee verwacht zij de procedure met enkele weken te verkorten en kostendekkend te maken. Dit veranderproces gaat gepaard met een reorganisatie.

Vraag 5

Welke maatregelen moeten op korte termijn worden genomen en welke op lange termijn?

Antwoord 5

Ik deel uw zorgen rondom de problematiek van het CBR. De doorlooptijden van een medische beoordeling zijn op dit moment te lang en de bereikbaarheid van het CBR voor burgers met vragen en klachten is onvoldoende. Het toezicht op het CBR is door mij aangescherpt en vanuit het ministerie kijken we vaker en dieper mee bij de gekozen maatregelen en acties die door het CBR in gang zijn gezet. Er is frequent contact tussen het CBR en het ministerie.

Het CBR heeft meerdere tijdelijke maatregelen genomen om de olopende doorlooptijden tegen te gaan. Deze maatregelen lossen helaas de problemen bij het CBR niet direct op, maar hiermee worden burgers die problemen ondervinden zoveel als mogelijk geholpen. Zo wordt er extra medisch personeel aangetrokken om de medische dossiers te kunnen beoordelen, is de capaciteit van de klantenservice fors uitgebreid en zijn de openingstijden van de klantenservice verruimd. Klanten worden telefonisch te woord gestaan of ontvangen digitaal een reactie van het CBR. Door het CBR wordt sinds begin dit jaar geprioriteerd op afloopdatum van het rijbewijs. Mensen die al langere tijd bezig zijn en van wie het rijbewijs binnenkort verloopt of is verlopen, worden als eerste geholpen. Met onder andere de beroepsorganisatie TLN is een spoedprocedure afgesproken voor de beroepschauffeurs. De beroepschauffeurs waarbij niet tijdig het rijbewijs kan worden vernieuwd, kunnen hiermee direct worden geholpen. Daarnaast helpt het als klanten de gezondheidsverklaring digitaal indienen en tijdig beginnen, dus direct na ontvangst van de RDW-brief. Het CBR zal binnenkort een extra publiekscampagne starten onder de naam «Maximaal Digitaal» om dit onder de aandacht te brengen van haar klanten.

De structurele oplossing waar het CBR aan werkt is een digitalisering van het proces van indienen van de gezondheidsverklaring en het proces van medische beoordelingen. Sinds januari 2019 worden bijvoorbeeld alle nieuwe gezondheidsverklaringen van beroepschauffeurs behandeld in het nieuwe, digitale proces. De komende maanden gaat het CBR steeds meer klanten helpen in het nieuwe digitale proces. Met dit nieuwe proces verwacht het CBR de doorlooptijd van het gehele proces van aanvraag tot besluit met enkele weken te verkorten. Het nieuwe systeem werkt beter door het geïmplementeerde automatische protocol. Die neemt per ommegaande de eenvoudige besluiten waar anders een medewerker voor nodig is, bijvoorbeeld het al dan niet doorverwijzen naar een specialist in geval van oogandoeningen of diabetes. Verder zit de winst van het nieuwe systeem in de snelle digitale lijnen via Zorgdomein tussen arts en CBR. De verdere implementatie vraagt wel om zorgvuldigheid. Gecombineerd met de complexe situatie van twee operationele systemen, kost de implementatie meer tijd dan gepland.

Vraag 6

Hoe lang denkt u dat het aangescherpte toezicht op het CBR gehandhaafd zal moeten blijven?

Antwoord 6

Het toezicht door het ministerie op het CBR is onlangs door mij aangescherpt en zal aangescherpt blijven zolang dit nodig is.

Vraag 7

Kunt u alle correspondentie die het CBR en u gevoerd hebben op een rij zetten en aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord 7

Gegeven de context van uw vraag heb ik ervoor gekozen om mij vooral te richten op de correspondentie waarin ook specifiek wordt ingegaan op de problematiek rondom doorlooptijden. Ik heb mij daarbij gericht op de correspondentie van het afgelopen jaar.

Het CBR heeft mij in juni 2018 per brief geïnformeerd over het pakket van maatregelen dat aanvullend is opgesteld om weer te kunnen voldoen aan de doorlooptijden medisch en de reserveringstermijnen voor een praktijkexamen.

In november 2018 heeft het CBR mij per brief geïnformeerd over de stand van zaken. Beide brieven heb ik met uw Kamer gedeeld.

In het voorjaar 2018 heeft PricewaterhouseCoopers het rapport inzake de vijfjaarlijkse wettelijke evaluatie van het CBR aan mij aangeboden. Dit rapport heb ik in juli 2018 met uw Kamer gedeeld.

Vanuit de planning & control cyclus van het ministerie wordt jaarlijks een drietal brieven gestuurd aan het CBR. In maart 2018 is de jaarbrief 2018 aan het CBR gestuurd waarin aandacht wordt gevraagd voor belangrijke ontwikkelingen in het komende jaar en het jaar daarop. In mei 2018 is per brief goedkeuring verleend op het besluit van de directie van het CBR tot vaststelling van de jaarrekening 2017 en in november 2018 is per brief goedkeuring verleend aan het Financieel Meerjaren Beleidsplan 2019–2023. In deze brieven – die u in de bijlage¹ aantreft – is aandacht gevraagd voor de problematiek van de medische doorlooptijden en het grote belang van de implementatie van het nieuwe digitaliseringsproces.

Gedurende het jaar is er op meerdere niveaus overleg tussen CBR en het ministerie waarin aandacht is en wordt gevraagd voor de problematiek ten aanzien van de doorlooptijden. Zelf heb ik op 24 januari jl. met de directie van het CBR en de raad van toezicht gesproken. Op 19 februari jl. heeft er een vervolgoverleg plaatsgevonden tussen de loco-SG en de directie CBR en de raad van toezicht. Voor 12 maart aanstaande staat opnieuw een overleg gepland in dezelfde setting als op 19 februari.

Vraag 8

Kunt u deze vragen beantwoorden tijdig voor het algemeen overleg CBR van 12 maart 2019?

Antwoord 8

Ja.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer