



De minister van Infrastructuur en Waterstaat
Mevrouw drs. C. van Nieuwenhuizen
Postbus 20901
2500 EX 'S-GRAVENHAGE

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 36 77 NTM/avm

Datum

14 FEB 2019

Ons nummer

201813194

Behandelend medewerker

mw. N.T. Molina Espeleta

Onderwerp

Problematiek CBR

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

In juni 2018 stuurde ik de directeur van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) een brief waarin ik mijn zorgen uitlegde over de behandelingstermijnen van de rijbewijsprocedures. Ik stuurde u destijds een kopie van die brief. Een half jaar na mijn vorige brief constateer ik dat ik nog steeds dezelfde zorgelijke signalen over het CBR ontvang. Ik zie bovendien zelfs een verergering van de problematiek en een stijging in klachten.

Met deze brief vraag ik opnieuw uw aandacht voor de schrijnende situatie waarin honderden burgers verkeren. Ik doe de dringende oproep om tot oplossingen voor de korte termijn te komen.

Dit kan zo niet langer

In 2018 zag de Nationale ombudsman de klachten over het CBR verdubbelen ten opzichte van 2017. De piek in klachten lag in de laatste periode van 2018 en begin 2019. Zo ontvingen wij in januari 2019 maar liefst 345 klachten over het CBR. Een absoluut dieptepunt. Dit kan zo niet langer.

Klachten gaan niet meer alleen over de lange behandelduur van rijbewijsaanvragen waarvoor een gezondheidsverklaring nodig is. Ook de telefonische bereikbaarheid en de administratieve zorgvuldigheid van het CBR staan onder druk. Kortom: de basis is niet op orde. Een aantal voorbeelden:

- Voor veel mensen is de status van hun lopende rijbewijsaanvraag onduidelijk.
- Burgers met zorgen staan langer dan een uur in de wacht en toezeggingen om terug te bellen worden niet nagekomen.
- De postkamer loopt weken achter met het verwerken van de post, waardoor aanvragen worden afgewezen wegens het ontbreken van (meermaals) opgestuurde stukken en de procedure weer van voor af aan begint.

Ons nummer
201813194

2

Het gaat om mensen

Belangrijker dan de hiervoor genoemde aantallen is dat het hier om mensen gaat. Mensen die in de problemen komen doordat de dienstverlening van het CBR tekortschiet en rijbewijzen niet tijdig verlengd zijn. De moeder die haar kind niet naar het speciaal onderwijs kan brengen. De patiënt die niet meer zelfstandig naar het ziekenhuis kan voor een behandeling. De man van 75 die zijn vrouw niet kan opzoeken in het bejaardentehuis. De man die nu door weer en wind meer dan 25 kilometer naar zijn werk moet fietsen, omdat er geen openbaar vervoer beschikbaar is. Het zijn slechts een aantal voorbeelden van wat mijn medewerkers en ik tegenkomen in onze dagelijkse praktijk. Het kan en mag niet zo zijn dat deze mensen de dupe zijn van de problemen die op dit moment binnen het CBR bestaan.

Niet morgen maar vandaag

Ik ben mij ervan bewust dat het CBR hard werkt om tot oplossingen te komen. Dat lost echter nog niets op voor al die mensen die op dit moment in de problemen zitten of raken. Daarom doe ik de dringende oproep om nu creativiteit en lef te tonen, en ook met oplossingen voor de korte termijn te komen. Gelet op de dringende aard van deze problematiek verneem ik graag binnen vier weken uw reactie.

Een kopie van deze brief stuur ik aan de algemeen directeur van het CBR en de vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat van de Tweede Kamer.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen