


Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

Op 14 november 2025 heeft u een verzoek om informatie ingediend waarbij u een beroep doet op de Wet open overheid (Woo).

U vraagt, kort gezegd, om openbaarmaking van alle stukken over mogelijke afstemming of samenwerking met het CBR inzake klachten over slagingspercentages, medische keuringen, regioverschillen in de periode van 1 januari 2018 tot heden, uw eigen klacht en bestuursrechtelijke procedure. Concreet vraagt u om:

1. Alle interne en externe correspondentie (e-mail, brieven, WhatsApp-, Signal-, telefoonnotities, gespreksverslagen, agenda-items) tussen medewerkers van de Nationale Ombudsman (inclusief Reinier van Zutphen persoonlijk) en het CBR (inclusief Alexander Pechtold, medisch adviseurs, directieleden en juristen) over bovengenoemde onderwerpen.
2. Alle interne notities, concept-rapporten, memo's of e-mails waarin wordt besproken of overwogen om een onderzoek in te stellen naar structurele problemen bij het CBR, dan wel om of te wijken van een concept-conclusie na contact met het CBR of een rapport niet/vertraagd te publiceren.
3. Alle stukken over contacten (direct of indirect) met Alexander Pechtold over uw zaak of over klachten met vergelijkbare strekking.
4. Alle interne stukken (e-mails, notities, memo's, gespreksverslagen, agenda-items) over het door u ingediende en bij de vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat geagendeerde motievoorstel "CBR-databaseonderzoek" (ingediend 2 augustus 2025) en het daaraan gekoppelde amendementvoorstel.
5. Alle contacten sinds 2 augustus 2025 met de griffie van de Tweede Kamer, de vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat, het ministerie van IenW of het CBR over dit geagendeerde motievoorstel en amendementvoorstel.
6. Een overzicht van alle ontvangen klachten (geanonimiseerd) sinds 2018 met de trefwoorden "slagingspercentage", "psychiatrische keuring", "regioverschil" of "statistische manipulatie-, inclusief de gegeven eindconclusie per klacht.

Uw verzoek om informatie is in ons systeem geregistreerd onder nummer 2361492.

Uw verzoek wordt behandeld als verzoek om informatie tot openbaarmaking voor eenieder (artikel 4.1 Woo).

Voor wat betreft de gevraagde informatie over uw eigen klacht zal de informatie alleen aan u worden verstrekt (artikel 5.5 Woo).


Proces behandeling Woo-verzoek

Pagina 1

Datum

3 april 2026

Onderwerp

Woo-besluit klachten CBR en 

Ons nummer

2361492

Uw kenmerk

Bijlage(n)

13

Contactpersoon



Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



De behandeling van dit Woo-verzoek heeft, door diverse omstandigheden, meer tijd in beslag genomen dan wettelijk is bepaald. Dit betreur ik en ik bied u voor de late afhandeling dan ook mijn excuses aan.

Pagina 2

Ons nummer
2361492

Mijn reactie

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen uit ons zaakstelsel, netwerkschijven, mailboxen en mobiele telefoons (t.a.v. whatsapp-berichten). Hierbij zijn de volgende zoektermen gebruikt: "CBR", "Pechtold" in combinatie met "slagingspercentages", "medische keuringen", "regioverschillen".

Er zijn bij deze zoektocht 15 documenten gevonden welke vallen binnen de zoekscope. Deze documenten zijn benoemd in de inventarislijst en toegevoegd bij dit besluit.

Hieronder ga ik in op uw verzoek.

Punt 1, 2 en 3.

Naast behandeling van klachten over het CBR, vindt er met regelmaat bestuurlijk overleg plaats. Elf documenten zien op deze bestuurlijke overleggen.

Mijn reactie:

De documenten die zien op de bestuurlijke overleggen maak ik deels openbaar.

Ten aanzien van informatie over klachten over het CBR merk ik het volgende op.

Artikel 9:36, vijfde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft aan dat alle informatie over een klacht en eventueel onderzoek die bij de Nationale ombudsman berust, voor zover deze niet is opgenomen in een rapport, niet openbaar is. Dat betekent dat zelfs wanneer er informatie zou zijn die valt onder de reikwijdte van uw Woo-verzoek, deze op grond van voornoemde bepaling niet openbaar kan worden gemaakt.

Voor genoemd artikel is opgenomen in de bijlage bij artikel 8.8 van de Woo en betreft als zodanig een bijzondere openbaarmakingsregeling. Deze bepaling heeft voorrang op de Woo.

De gedachte achter deze bepaling is gelegen in de vertrouwelijkheid die onlosmakelijk onderdeel is van klachtbehandeling. Dit geldt zowel voor stukken van de betrokken bestuursorganen als van de verzoekers.

De Awb biedt een ombudsman diverse wijzen om klachtbehandeling te laten plaatsvinden, waarbij niet elk verzoek uitmondt in een schriftelijk oordeel (rapport). Een enge interpretatie van dit artikel zou er toe leiden dat alle stukken die onderdeel uitmaken van een klacht en de daaropvolgende behandeling, waarbij er geen sprake is van een schriftelijk oordeel, in beginsel openbaar zouden zijn. Dit zou op ernstige wijze het vertrouwelijke karakter dat nodig is om tot een succesvolle klachtbehandeling te komen, teniet doen. Zowel verzoeker als bestuursorgaan zouden op die wijze huiverig kunnen worden bij het toezenden van stukken aan een ombudsman. Gezien de wetshistorie en het feit dat artikel 9:36, vijfde lid, van de Awb als bijzondere openbaarmakingsregeling voorrang heeft op de Woo, én dus ook op de bepalingen inzake actieve en passieve openbaarmaking, uitzonderingsgronden en persoonlijke beleidsopvattingen, interpreteer ik de betreffende bepaling ruim. Dat wil zeggen dat alle onderliggende informatie die niet is opgenomen in een schriftelijk oordeel, niet openbaar is.

Gelet op het vorenstaande kan ik dit onderdeel van uw verzoek niet inwilligen.

Voor de informatie die al openbaar is, verwijs ik u naar onze website. Hier kunt u de rapporten en samenvattingen vinden van klachten over het CBR.

Punt 4 en 5.

Het door u ingediende motievoorstel en het daaraan gekoppelde amendementvoorstel van 2 augustus 2025 bij de vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat en communicatie daarover na die datum.

Mijn reactie:

Deze documenten berusten niet bij de Nationale ombudsman en evenmin is er contact geweest hierover. Er zijn dan ook geen documenten aangetroffen. Ik kan uw verzoek op dit punt dan ook niet inwilligen.

Punt 6. Overzicht van klachten met trefwoorden "slagingspercentage", "psychiatrische keuring", "regioverschil" of "statistische manipulatie-, inclusief de gegeven eindconclusie per klacht.

Mijn reactie:

Dit gegenereerde document maak ik gedeeltelijk openbaar.

Waarom in sommige documenten informatie onleesbaar is gemaakt

Informatie die met de aanduiding 'J' onleesbaar is gemaakt

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie aan u verstrekken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan uw belang bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie.

Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon, zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkenen niet bekend wordt omdat dit hun privacy kan schaden. Ik besluit de verzamelde documenten aan u te verstrekken waarbij de persoonsgegevens van deze personen onleesbaar zijn gemaakt. De namen van de personen die vanuit hun functie in de openbaarheid treden, blijven zichtbaar.

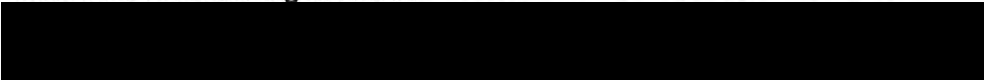
Informatie die met de aanduiding 'R' onleesbaar is gemaakt

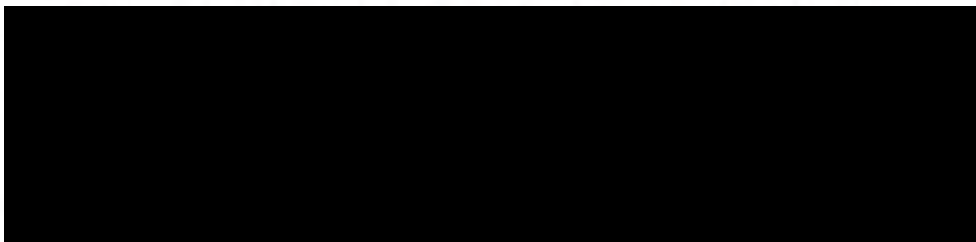
Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Wat niet onder persoonlijke beleidsopvattingen valt, zijn feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter. Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, deze informatie openbaar te maken.

Informatie die met de aanduiding 'T' onleesbaar is gemaakt

In een aantal documenten is informatie onleesbaar gemaakt met de aanduiding 'T'. Dit betreft andere informatie dan het onderwerp van uw Woo-verzoek. Deze informatie valt buiten de reikwijdte van uw verzoek en wordt niet openbaar gemaakt.

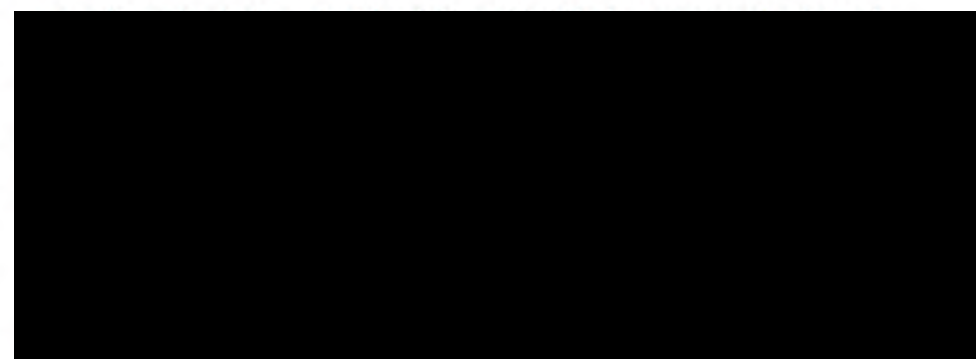
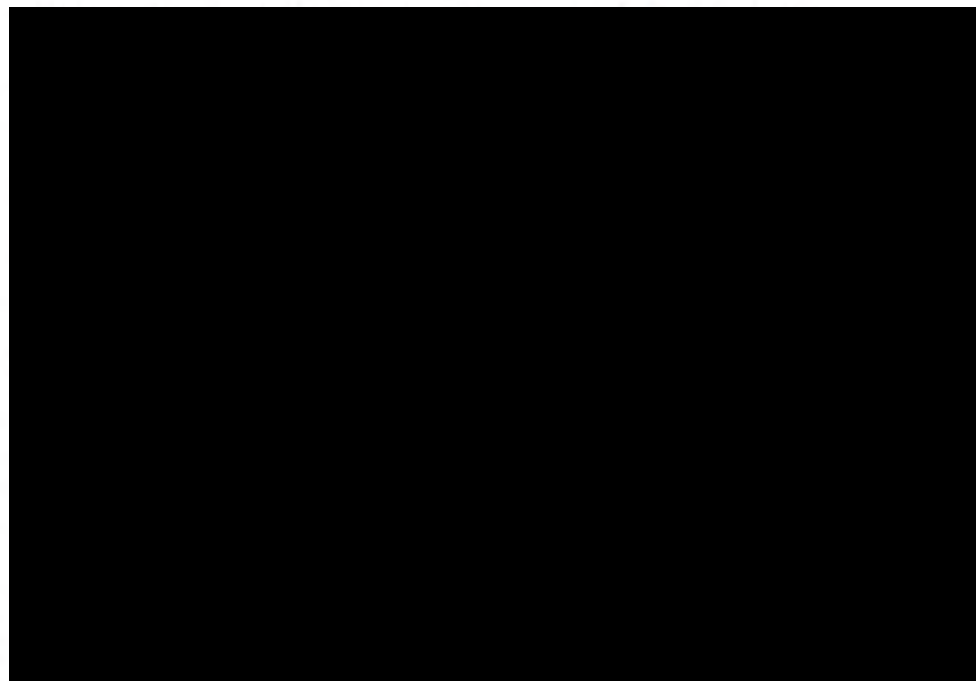
Informatie over uw eigen klacht





Pagina 4

Ons nummer
2361492



Wijze van openbaarmaking

Dit besluit wordt digitaal aan u toegezonden. Het gedeelte van dit besluit en de bijbehorende documenten dat voor een ieder openbaar is, zal in geanonimiseerde vorm worden gepubliceerd op de website. Het gedeelte van dit besluit dat alleen ziet op uw eigen klacht, zal niet worden gepubliceerd.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mail naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk u er dan aan om uw dossiernummer (2361492) te vermelden.

Pagina 5

Ons nummer
2361492

Met vriendelijke groet,
namens de Nationale ombudsman,



Hanneke van Essen
Algemeen directeur

Bezwaar

Bent u het niet eens met deze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken.

Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift bevat de volgende informatie:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en het bijbehorende dossiernummer;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening.

Een bezwaarschrift kunt u indienen via de mail (jz@nationaleombudsman.nl) of per post (Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag).

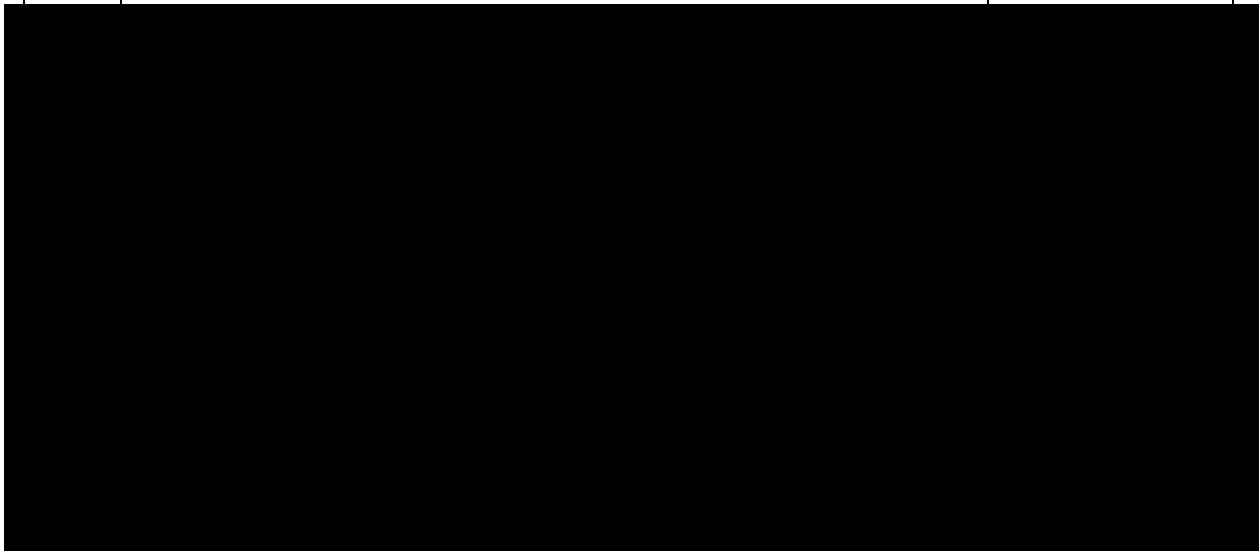
Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Als er naast u nog andere belanghebbenden betrokken zijn bij dit besluit, dan kunnen zij ook bezwaar maken tegen het besluit.

Voorlopige voorziening

Het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Dat betekent dat het besluit blijft gelden in de tijd dat uw bezwaarschrift in behandeling is. Meent u dat de betrokken belangen zo zwaar wegen dat u de beslissing op uw bezwaar niet kunt afwachten? Dan kunt u tegelijkertijd met of na indiening van uw bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank. Hiervoor betaalt u griffiekosten. U kunt ook digitaal een verzoekschrift indienen bij deze rechtbank via <https://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk ook op de genoemde website voor de precieze voorwaarden.

INVENTARISLIJST BEHORENDE BIJ WOO-BESLUIT 2361492

		Woo artikel
1	20180712 notitie gesprek No-CBR (+ bijlagen 1a en 1b)	5.1-2e, 5.2-1, buiten reikwijdte
2	20190304 gespreksverslag No-CBR	5.1-2e
3	20191009 notitie gesprek No-CBR !!!	5.1-2e, 5.2-1, buiten reikwijdte
4	20200122 notitie gesprek No-CBR	5.1-2e, 5.2-1, buiten reikwijdte
5	20200122 Gespreksverslag No-CBR	5.1-2e, buiten reikwijdte
6	20200916 notitie gesprek No-CBR	5.1-2e, 5.2-1, buiten reikwijdte
7	20200916 gespreksverslag No-CBR	5.1-2e, buiten reikwijdte
8	20220711 notitie gesprek No-CBR	5.1-2e, buiten reikwijdte
9	20220711 gespreksverslag No-CBR	5.1-2e, buiten reikwijdte
10	20230704 notitie gesprek No-CBR	5.1-2e, 5.2-1, buiten reikwijdte
11	20230704 gespreksverslag No-CBR	5.1-2e, 5.2-1, buiten reikwijdte
12	Overzicht ontvangen klachten sinds 2018 met trefwoorden 'slagingspercentage', 'psychiatrische keuring', 'regioverschil', 'statistische manipulatie'	5.1-2e



de Nationale ombudsman

Notitie

Datum: 12 juli 2018

Aan: Reinier

Van: [REDACTED]

Gesprek Petra Delsing (Directeur CBR) en

[REDACTED] (contactpersoon CBR)

Dinsdag 16 juli, 15.00-16.00 uur

Context

[REDACTED]

Gespreksonderwerpen

[REDACTED]

2a. Zorgenbrief aan CBR:

- i. ruime(re) mogelijkheden voor maatwerk en het geven van bekendheid daaraan;
- ii. te bezien wat het CBR kan doen aan de wachttijden bij specialisten;
- iii. de wachttijden bij het plannen van een rijtest onder de loop te nemen;
- iv. aandacht te schenken aan de informatieverstrekking bij meldingen op grond van artikel 130 Wegenverkeerswet 1994.

2b. Zaak NOS over inname rijbewijzen ouderen

3. Terugkoppeling van acties n.a.v. de onderzoeken NO .

[REDACTED]

Toelichting op gespreksonderwerpen

[REDACTED]

2 a Zorgenbrief aan CBR

In de brief van 8 juni vroeg je het CBR aandacht voor vier punten :

i) ruime(re) mogelijkheden voor maatwerk en het geven van bekendheid daaraan;

Het CBR onderschrijft de zorg (zie bijlage voor het volledige CBR antwoord). Het noemt dat ze anticipeerde op "het groeiende volume en op de reorganisatie bij Rijgeschiktheid" maar dat bleek niet voldoende. Druk op de termijnen blijft tot in najaar 2019. Ook schrijft CBR dat bij Vorderingen de termijnen nagenoeg gehaald worden, maar bij onderzoeken medisch en rijvaardig een toename van klachten is, voor een groot deel gerelateerd aan de nieuwe wetgeving betreffende het doorrekenen van een deel van de kosten aan de klant (waar dat eerst voor rekening van het CBR/de overheid kwam). Ook is de landelijke dekking van specialisten niet meer overal op orde, omdat een aantal specialisten geen keuringen meer willen verzorgen).

Het advies is altijd al geweest aan klanten om minimaal vier maanden voor het verlopen van het rijbewijs te starten met de gezondheidsprocedure. Een tijdelijke maatregel die het CBR onderzoekt, is het eerder informeren van klantgroepen over langere doorlooptijd.

Het CBR biedt (oudere) klanten in geval van vorderingsprocedures nu langer de tijd om kosteloos en vrijwillig afstand te doen van hun rijbewijs, om zo de verplichte kosten voor een onderzoek te voorkomen.

Meldt iemand zich met een probleem, dan worden ze met voorrang geholpen. Actief de mogelijkheid tot maatwerk onder de aandacht brengen, wil CBR niet omdat het tot stagnatie van werkprocessen kan leiden.

ii) te bezien wat het CBR kan doen aan de wachttijden bij specialisten:

Enkel bij gerichte verwijzingen heeft CBR de regie. Indien verwezen wordt naar een specialist met een lange wachttijd én de klant meldt dit bij het CBR, dan wordt gezocht naar een oplossing. In de meeste gevallen is er vrije artskeuze. CBR monitort de doorlooptijden en kwaliteit van rapporten.

iii) de wachttijden bij het plannen van een rijtest onder de loep te nemen:

Er wordt gewerkt aan uitbreiding van aantal FTE, de nut en noodzaak van testen en eventueel andere maatregelen, zoals een versnelde opleiding voor examinatoren voor specifieke ziektebeelden.

iv) aandacht te schenken aan de informatieverstrekking bij meldingen op grond van artikel 130 Wegenverkeerswet 1994.

Het CBR meldt dat in "het generiek uitvoeringsbeleid" met politie en NO is afgesproken dat er hoor en wederhoor is. Ook stuurt het CBR een brief met informatie over de procedure. Zodra CBR blijkt dat de politie het gesprek niet gevoerd heeft, neemt het CBR contact op met politie. Of dit vaak gebeurt, laat het CBR in het midden. Wel gaat het CBR in op wat NO schreef; samen het gesprek over de werkwijze aan te gaan.

2 b Zaak NOS over inname rijbewijzen ouderen (relatie met voorgaand agendapunt vorderingsprocedure)

N.a.v. een specifieke casus met betrekking tot de vorderingsprocedure publiceerde de NOS begin april een bericht " Rijbewijs honderden ouderen ten onrechte ingenomen". Mogelijk wil het CBR nog bij deze zaak stilstaan.

Aanleiding voor berichtgeving bleek een melding door de KMAR aan het CBR, die op grond daarvan een vorderingprocedure startte. Onderzoek en rijbewijs schorsing volgde, de gehele procedure duurde zeven maanden. In januari kregen wij algemene vragen van de NOS over klachtbehandeling CBR, waarbij NOS nog geen specifieke zaken noemde. Pas in april werd duidelijk dat het ging om een man die zich ook eerder bij NO meldde. De procedure van 7 maanden was ten tijde van zijn melding al voorbij. Een interventie door No was daarom niet meer opportuun. Omdat nog geen klacht bij het CBR was ingediend is de klacht ter behandeling aan het CBR overgedragen.

Betrokkene had zelf een klacht ingediend bij de KMAR. Deze procedure liep nog. Wel is het signaal meegenomen, bijv. in de zorgenbrief over de vorderingsprocedure. Ook is de persoon nu, na klachtbehandeling CBR, weer bij ons gekomen. Binnenkort wordt een gesprek met hem gepland.

T

T

BIJLAGE MET ONZE ZORGENBRIEF (los bijgevoegd)
BIJLAGE MET ANTWOORDBRIEF CBR (los bijgevoegd)
BIJLAGE MET BRIEF MINISTER I&W AAN KAMER OVER TERMIJNEN (los bijgevoegd)
BIJLAGE MET BRIEF MINISTER I&W AAN KAMER OVER EVALUATIE CBR (los bijgevoegd)

BIJLAGE: MET LAATSTE ZES RAPPORTEN

2017/150 Hulpvaardige actie van het CBR bij theorie-examen bromfietsrijbewijs heeft verkeerde uitwerking

Een jongen met concentratieproblemen slaagt uiteindelijk na drie examens voor zijn theorie-examen bromfietsrijbewijs. Het CBR zou hem tijdens het eerste examen ongevraagd oordopjes hebben aangeboden. Het CBR laat weten dat dit niet het geval is. Ook is hij bij een ander examen aangesproken op de wijze waarop hij het examen aflegde. Zij moeder klaagt hierover bij de Nationale ombudsman. De ombudsman vindt dat ze zijn concentratieproblemen voorafgaande of na het examen hadden moeten melden. Het valt het CBR niet te verwijten dat een hulpvaardige actie een verkeerde uitwerking heeft gehad.

2017/067 CBR moet informatie over gevolgen van depressie voor rijgeschiktheid beter vindbaar maken op website

Een vrouw wil haar rijbewijs verlengen. Vanwege suikerziekte controleert het CBR of zij nog rijgeschikt is. Ze vult op een verklaring in dat ze vanwege een depressie een psychiater bezoekt. Ze is verbaasd als blijkt dat iemand pas een jaar nadat een depressie in remissie is, rijgeschikt wordt verklaard. Deze informatie staat niet op de website van het CBR. Ze vraagt een herkeuring aan, maar het CBR laat per brief weten dat een herkeuring geen zin lijkt te hebben. De Nationale ombudsman vindt dat de informatie op de website inderdaad tekort schiet. Ook is het niet passend dat de vrouw wordt geïnformeerd met een brief. Hij vraagt het CBR om persoonlijk contact met de vrouw op te nemen en de informatie op de website beter vindbaar te maken.

2017/005 Auto met een alcoholslot. Weg is pech!

Domeinen en Openbaar Ministerie verkopen een in beslag genomen auto waar een alcoholslot is ingebouwd. De ombudsman vindt dat het Openbaar Ministerie de verkoop had moeten opschorten. Domeinen heeft de auto voor meer geld verkocht dan de taxatiewaarde en dit geld aan verzoeker overgemaakt. Hij is daarmee voldoende gecompenseerd voor de extra kosten die hij heeft moeten maken. Wel had domeinen hem beter moeten informeren.

2016/127 Politie en CBR moeten burger beter informeren bij twijfel aan rijvaardigheid

Een man rijdt vanwege werkzaamheden tegen de rijrichting in omdat hij naar eigen zeggen de borden verkeerd begreep. De politie vermoedt dat er sprake is van onvoldoende rijvaardigheid en stuurt een mededeling naar het CBR. De man moet van het CBR een test ondergaan naar zijn

rijvaardigheid. De Nationale ombudsman start een onderzoek dat zich richt op de vraag of de man voldoende werd geïnformeerd en gelegenheid kreeg om zijn kant van het verhaal te vertellen. Hij concludeert dat de burger hier te zeer buiten spel wordt gezet.

BIJLAGE: BERICHT NOS " Rijbewijs honderden ouderen ten onrechte ingenomen"

Zo 1 april, 16:35 / Aangepast Di 3 april, 15:09


[Binnenland](#) / NOS

Geschreven door  / Research-redacteur

Politie en marechaussee hebben de afgelopen drie jaar ten onrechte het rijbewijs ingenomen van 229 automobilisten van 70 jaar en ouder. Dat deden zij omdat zij bij controles concludeerden dat deze ouderen lichamelijk of psychisch niet meer in staat waren om een auto te besturen.

Na medisch onderzoek en eventueel een rijtest bleken deze 70-plussers echter volledig in orde te zijn. Vaak kregen ze pas na meer dan een half jaar hun rijbewijs terug.

Een en ander is op te maken uit cijfers die de NOS heeft opgevraagd bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen. Het CBR beoordeelt in Nederland de rijvaardigheid en medische geschiktheid van autobestuurders. De organisatie stelt in een reactie dat er geen sprake is van willekeur, omdat de inschatting van de politie in veel meer gevallen (88 procent) juist wordt bevestigd.

Een van de senioren die vorig jaar hun rijbewijs te plekke moesten afgeven is  (78). Hij vreest dat er sprake is van ouderendiscriminatie. "Verkeersovertredingen van mensen van een meer gevorderde leeftijd worden kennelijk al snel gezien als aanwijzingen dat iemand niet meer goed functioneert. Terwijl agenten absoluut niet zijn opgeleid om dat te beoordelen."

De Groningse emeritus hoogleraar kreeg zijn rijbewijs terug nadat uit een medisch onderzoek was gebleken dat hij "gezien zijn leeftijd in topconditie is". Daar waren zeven maanden en "oneindig veel bureaucratie" overheen gegaan. "Al die tijd zat ik flink in de problemen, want ik reis nog de hele wereld over om voor de VN-gezondheidsorganisatie WHO bloedbanken op te zetten", zegt hij. "Zonder rijbewijs ben ik behoorlijk gehandicapt."

"En tot op heden heb ik noch van de Koninklijke Marechaussee, noch van het CBR enige vorm van excuus mogen ontvangen. Terwijl het echt iets met je doet, als je opeens een brief ontvangt waarin wordt beweerd dat er 'duidelijke aanwijzingen zijn dat u geestelijk en/of lichamelijk niet goed functioneert of dat u ernstige psychiatrische problemen heeft'."

Zinloos

Een andere 70-plusser, die anoniem wil blijven omdat hij zijn rijbewijs ondanks een positief medisch advies nog niet terug heeft, is vooral boos over het feit dat beroep tegen een inbeslagname in feite zinloos is. De gedupeerde is oud-medewerker van het Openbaar Ministerie en is verbaasd over wat hij meemaakt.

"Op papier is er wel de mogelijkheid van beroep, maar de CBR-medewerker die ik aan de lijn kreeg, raadde mij af daar gebruik van te maken. Het hele proces van teruggave wordt er volgens hem verder door vertraagd", zegt hij. "En het heeft toch geen zin: het CBR gaat ervan uit dat het blind kan varen op de juistheid van de politierapporten. In het Nederlandse strafrecht is je positie als verdachte veel sterker dan in dit soort kwesties in het administratieve recht."

'Gaat om veiligheid'

Het CBR zegt in een reactie dat in 12 procent van de gevallen ouderen na een medisch onderzoek geschikt worden bevonden om te rijden. Maar dat betekent niet automatisch dat zij dat op het moment van de aanhouding door de politie waren. Sommige oudere automobilisten zouden in de tussentijd maatregelen nemen, zoals een staaroperatie of een ander gebruik van medicijnen. "Het gaat om de veiligheid van álle mensen op de weg", zegt een woordvoerder. "En die wordt beschermd door deze wetgeving, ook al is dat voor een enkel individu soms niet leuk."

En over de kritiek dat de procedure van teruggave bureaucratisch is en onnodig lang duurt: "In vrijwel 100 procent van de gevallen halen wij als CBR de wettelijke normen."

Een woordvoerder van de Nationale Politie reageert: "Wij herkennen deze kritiek niet. Als wij gevaarlijke situaties menen te zien of afwijkend gedrag, dan moeten wij als politie ingrijpen. Leeftijd is daarbij geen criterium."

Evaluatie

Die wettelijke normen zijn erg ruim volgens de betrokken ouderen. Zo mag het CBR over de procedure rond de medische keuring vier maanden doen. Daarmee geconfronteerd stelt het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat dat nog voor de zomer een algemene evaluatie van het CBR wordt afgerond. Daarin wordt de lengte van dit soort termijnen ook meegenomen.

Ouderen veroorzaken niet meer ongelukken

Rijden ouderen gevaarlijker dan andere automobilisten? Het is logisch om dat te concluderen als je kijkt naar sommige spraakmakende dodelijke ongelukken, zoals dat met een [87-jarige spookrijder](#) twee jaar geleden in Zuid-Limburg.

Het beschikbare onderzoek levert andere bevindingen op. "Ouderen vormen [geen onevenredig gevaar](#) voor andere weggebruikers", stelt de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek

Verkeersveiligheid (SWOV). Natuurlijk hebben zij meer lichamelijke beperkingen, maar dat compenseren zij door bijvoorbeeld niet op drukke momenten de weg op te gaan en rustig te rijden. Het is eerder de jongste groep automobilisten die anderen ernstig letsel bezorgen door ongelukken te veroorzaken. Ouderen zijn vooral slachtoffer in het verkeer, zeker op de fiets.

Als het rijbewijs van iemand van 75 jaar of ouder verloopt, heeft die een gezondheidsverklaring nodig, waaraan ook een arts te pas komt. In 1 procent van de gevallen wordt zo iemand ongeschikt verklaard.



Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen
T.a.v. mevrouw drs. P. Delsing, algemeen directeur
Postbus 5301
2280 HH RIJSWIJK

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

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

Datum

8 juni 2018

Ons nummer

201813194

Onderwerp

zorgen over behandelingsduur bij
rijgeschiktheid (medisch)

Geachte mevrouw Delsing,

Graag vraag ik uw aandacht voor de zorg die ik heb over de behandelingsduur van de rijbewijsprocedures.

Wat is mij overkomen?

Bij de klachten die ik in de afgelopen maanden heb ontvangen, is mij overkomen dat de termijnen nog steeds te ruim zijn. Het gaat om termijnen die nodig zijn voor de verwerking van de gezondheidsverklaringen met een medisch aspect en voor de vorderingsprocedures. Dit geldt met name ook voor het maken van een afspraak met een specialist of voor het plannen van een rijtest. Het CBR houdt zich daarnaast niet altijd aan de wettelijke termijn van vier weken die staat voor het nemen van de besluiten binnen deze procedures.

In zaken die mij onder ogen komen, krijgen mensen soms te horen dat zij eerst acht weken moeten wachten voordat er een eerste beslissing wordt genomen over de verdere procedure. Ook komt het voor dat mensen te horen krijgen dat zij pas na anderhalve maand terecht kunnen bij een specialist en daarna soms weer anderhalve maand moeten wachten op een rijtest. Dit, terwijl zij, of derden van hen, afhankelijk zijn van het vervoer per auto en het allerminst zeker is dat zij niet rijgeschikt zijn. Ik zie zaken waarin de totale behandelingsduur is opgelopen tot zo'n zes à zeven maanden of langer.

Hoe sta ik hier tegenover?

In beginsel vind ik iedere overschrijding van een wettelijke termijn niet behoorlijk. De totale behandelingsduur acht ik bovendien zorgelijk, gelet op het belang dat veel burgers hebben bij mobiliteit en bij het zo kort mogelijk in onzekerheid verkeren over het feit of zij over hun rijbewijs kunnen (blijven) beschikken.

Wat is de stand van zaken?

Wij zijn ervan op de hoogte dat het CBR bezig is met een inhaalslag om de achterstanden in te lopen. Hiertoe zijn en worden maatregelen getroffen. In het ambtelijk overleg dat halfjaarlijks plaatsvindt tussen uw en mijn medewerkers is

Ons nummer

201813194

2

dit telkens onderwerp van gesprek. Maar wij zien ook dat de maatregelen op korte termijn de problemen met de behandelingsduur niet verhelpen. Wij ontvangen nog steeds klachten.

Dit brengt mij ertoe bij het CBR aan te dringen op

- ruime(re) mogelijkheden voor maatwerk en het geven van bekendheid daaraan;
- te bezien wat het CBR kan doen aan de wachttijden bij specialisten;
- de wachttijden bij het plannen van een rijtest onder de loep te nemen;
- aandacht te schenken aan de informatieverstrekking bij meldingen op grond van artikel 130 Wegenverkeerswet 1994.

Ik licht dit hieronder nader toe.

Hoe willen wij dat het CBR omgaat met de klachten?

Ik dring erop aan dat het CBR, in alle gevallen waarin burgers, buiten hun macht, in de knel komen door de te lange behandeltermijnen, zich inspant om de procedure te bespoedigen. De betrokkenen zouden expliciet moeten worden gewezen op de mogelijkheid (onder voorwaarden) van een verzoek om bespoediging in knellende situaties. Dit kan bijvoorbeeld vermeld worden in de eerste brief die zij van het CBR ontvangen.

Daarnaast vraag ik opnieuw aandacht voor de informatieverstrekking bij een melding van een vermoeden van rijongeschiktheid, doorgaans afkomstig van de politie of de marechaussee.

In mijn rapport 2016/127 heb ik er al op gewezen dat ik de informatieverstrekking aan de automobilist over de gang van zaken na een melding van een vermoeden van rijongeschiktheid, van groot belang acht. Overheden moeten zich inspannen om burgers met goede informatie tijdig zekerheid te geven. Dit klemmt te meer nu de procedure waarin zij terecht kunnen komen, door de lange behandelingsduur een nog grotere impact kan hebben.

Ik heb in 2016 de verwachting uitgesproken dat het CBR en de politie er samen voor zouden zorgdragen dat burgers beter worden geïnformeerd over de procedure en ook in de gelegenheid worden gesteld om hun kant van het verhaal te vertellen.

Ik maak uit de klachten die ik ontvang op dat mensen zich toch nog vaak overvallen voelen door wat hen na een melding te wachten staat.

Ons nummer

201813194

3

Dit is voor mij aanleiding om in vervolg op mijn rapport 2016/127 met de verschillende partijen in gesprek te gaan over de vorderingen op dit punt.

Ik verneem ten slotte graag of er aandacht is voor de wachttijden bij specialisten naar wie het CBR verwijst en voor de termijnen bij het plannen van rijtests. Op welke wijze kan het CBR meer bijdragen aan het terugdringen van deze wachttijden?

Graag verneem ik binnen drie weken uw reactie.

Ik heb de minister van Infrastructuur en Waterstaat over de verzending en de inhoud van deze brief geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman



Reinier van Zutphen

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

de Nationale Ombudsman,
Reinier van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

DE NATIONALE OMBUDSMAN	
datum inkomst	: 29 JUN 2018
registratienummer	:
team	:

Sir Winston Churchilllaan 297
Postbus 5301
2280 HH Rijswijk ZH
Tel 088 227 77 00
www.cbr.nl

Uw kenmerk: - Ons kenmerk: CDS20180119/GSC/IFE Datum: 28 juni 2018

Doorklesnummer: (088) 227 60 61 In behandeling bij: Directie E-mail: [redacted]@cbr.nl

Onderwerp: uw brief inzake behandelingsduur van de rijbewijsprocedures

Geachte heer Van Zutphen,

Graag reageer ik op uw brief van 8 juni jl., waarin u uw zorg uit over de behandeltermijnen van het CBR bij de procedures voor burgers die wij beoordelen op hun rijgeschiktheid.

Zoals u weet, delen wij uw zorg hierover, omdat een goede dienstverlening richting de klant voor ons zeer belangrijk is. Ondanks alle maatregelen die wij hebben getroffen en treffen, zoals wij die zullen toelichten, is het helaas de verwachting dat tot het najaar 2019 de behandeltermijnen onder druk zullen blijven staan.

Bij ontvangst van uw brief hadden wij al een toelichting in voorbereiding voor de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over onze reserveringstermijnen bij de praktijkexamens, die ten gevolge van de economische voorspoed langer zijn dan afgesproken. Uw brief was mede aanleiding om die toelichting uit te breiden met de oorzaken en maatregelen van lange behandeltermijnen bij de medische beoordelingen. Mijn brief aan de Minister voeg ik integraal bij deze brief. De Minister is overigens voornemens mijn brief met een toelichting binnenkort naar de Tweede Kamer te sturen.

Zoals u schrijft, is er een regelmatige afstemming tussen het CBR en de NOM over de structurele verbetering die wij in onze dienstverlening beogen met ons lopende veranderprogramma én de recent weer ontstane problematiek van lange behandeltermijnen. U dringt daarbij aan op het verkennen van een aantal oplossingsrichtingen:

1. ruime(re) mogelijkheden voor maatwerk en het geven van bekendheid daaraan;
2. bezien wat het CBR kan doen aan de wachttijden bij specialisten;
3. het onder de loep nemen van de wachttijden bij het plannen van een rijtest;
4. het schenken van aandacht aan de informatieverstrekking bij meldingen op grond van artikel 130 Wegenverkeerswet 1994.

Graag ga ik in op de door u gevraagde maatregelen.

1. Ruimere mogelijkheden voor maatwerk en het geven van bekendheid daaraan

Wij onderschrijven dat de eerste zorg is te voorkomen dat burgers door lange behandeltermijnen in de knel komen en zij niet op tijd hun rijbewijs kunnen halen of behouden. In de genoemde brief (zie bijlage) lichten wij de oorzaken en genomen maatregelen nader toe.

Om te anticiperen op het groeiende volume en op de reorganisatie bij Rijgeschiktheid hebben wij onze bezetting aan artsen en assistenten al vanaf 2016 (tot april 2018) met 31% uitgebreid, van 68 fte naar 89 fte. Dit blijkt in de praktijk helaas niet genoeg om de groei en onze reorganisatie helemaal op te vangen. Recent is daarom 10 fte extra geworven en in opleiding. En wij gaan door met het werven van nog 13 fte. De arbeidsmarkt voor artsen is daarbij echter krap, en het verloop groot. Een extra campagne zal daarom worden ingezet om de werving te ondersteunen.

Wij adviseren klanten altijd al om minimaal vier maanden voor het verlopen van de geldigheid van het rijbewijs te starten met de gezondheidsverklaringprocedure. Dit is onderdeel van onze eigen communicatie en die van de RDW, die elke burger hierover per brief informeert. Gezien de huidige situatie onderzoeken wij hoe wij, tijdelijk en op korte termijn, klantgroepen zelf gericht kunnen informeren over de langere doorlooptijd, al enkele maanden voordat de brief van de RDW komt.

Ontvangen klantsignalen waarbij wordt aangegeven dat de doorlooptijden lang zijn, nemen wij in alle gevallen zeer serieus. Zo zoeken wij samen met de klant naar een andere mogelijkheid als een door ons aangewezen specialist een lange wachttijd heeft. Datzelfde geldt ook voor klanten die fouten hebben gemaakt bij het invullen van hun verklaring. Klanten die zich bij ons melden, omdat ze in de knel dreigen te komen, helpen wij dus al met voorrang. Er zijn drie teams die zich hier speciaal op richten naast hun reguliere werk.

Uw suggestie de maatwerkmogelijkheid proactief en ruim bekend te maken, acht ik onverstandig. De praktijk wijst uit dat dit kan leiden tot stagnatie van de werkprocessen, hetgeen niet in belang is van onze klanten. Wel monitoren wij bij welke klanten de termijn dreigt te overschrijden en wij bieden hen proactief hulp aan.

Hoewel bij Vorderingen de overeengekomen behandeltermijnen nagenoeg worden gehaald, zien wij dat er rondom de onderzoeken medisch en rijvaardig een toename aan klachten is. Deze klachten zijn vooral te relateren aan de u bekende wijziging in de procedure, waarbij klanten sinds 1 januari 2017 een deel van de kosten zelf betalen. Het proces is hierdoor extra ingrijpend voor klanten. Daarnaast heeft een aantal specialisten aangegeven geen keuringen meer te willen verzorgen op praktische en ethische gronden, waardoor de landelijke dekking van sommige specialisaties is verminderd en er langere wachttijden ontstaan.

Op verzoek van het departement bieden wij deze klanten aan om kosteloos en vrijwillig afstand te doen van hun rijbewijs gedurende een periode van drie weken extra (bovenop de vier weken doorlooptijd), waarmee ouderen kunnen voorkomen dat ze worden verplicht kosten te maken voor een onderzoek. Als zij echter toch de procedure van een medische keuring willen ondergaan, omdat ze het rijbewijs graag willen behouden, kunnen ze dit direct aangeven.

We zijn in gesprek met specialisten om de beschikbare capaciteit weer op peil te brengen. Daarnaast werken wij continu aan verbetering van onze communicatie, zodat de klant optimaal geïnformeerd is over deze voor hem ingrijpende procedure.

2. **Wachttijden specialisten**

De processen van de ingediende gezondheidsverklaring en de vorderingsprocedure kunnen complex en langdurig worden op het moment dat er meerdere verwijzingen en een rijtest nodig zijn. Het CBR heeft hierbij niet op alle facetten van het proces de volledige regie.

De behandeltermijn bij specialisten is voor het CBR slechts beïnvloedbaar bij gerichte verwijzingen. Er is echter in de meeste gevallen sprake van vrije artskeuze, waarmee de klant bijvoorbeeld ook naar zijn eigen behandelend arts kan. Als beleidsregel hanteren wij dat de afspraak met de klant binnen drie weken moet plaatsvinden en wij daarna binnen vier weken een rapport ontvangen. Wij monitoren zowel deze doorlooptijden als de kwaliteit van de uitgebrachte rapportages, en spreken keurende specialisten indien nodig hierop aan. Daarnaast organiseren wij coachingsdagen voor keurend specialisten.

Als een door ons aangewezen specialist een lange wachttijd heeft en de klant meldt dit ons, dan zoeken wij samen met de klant naar een andere mogelijkheid.

Bij het plannen van onderzoeken naar alcohol- en of drugsmisbruik kunnen wij voor onze klanten kiezen uit een ruim bestand aan keurend psychiaters. Ook kiezen klanten er soms zelf voor wat verder van hun woonplaats gekeurd te worden als daar eerder plek is.

3. **Wachttijden rijtesten**

Ook de doorlooptijd voor rijtesten is, zoals door u ook benoemd, momenteel langer dan gebruikelijk:

Regio	Gemiddelde wachttijd	Uitzonderingen in betreffende regio
Regio Noord	7 weken	
Regio Oost	8 weken	
Regio West-Noord	6 weken	Leliden/Leusden/Utrecht: 7 weken
Regio West-Zuid	8 weken	Barendrecht/ Schelluinen: 9 weken
Regio Zuid	6 weken	Breda: 9 weken

Om dit aan te pakken, breiden wij -zoals is uiteengezet in de bijlage- de capaciteit uit met 5 fte (interne werving), kijken wij scherper naar nut en noodzaak van een rijtest binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving, en bezien wij andere maatregelen, zoals een versnelde opleiding voor examinatoren voor specifieke ziektebeelden.

4. **Informatieverstrekking meldingen**

Als laatste geeft u aan nog steeds klachten van burgers te ontvangen, ondanks het uitvoeringsbeleid dat wij met u en de Politie in 2016 hebben afgesproken aangaande de informatieverstrekking aan de burger over de gang van zaken na een melding van een vermoeden van rijongeschiktheid.

In dit generiek uitvoeringsbeleid hebben met u en de Politie in 2016 het volgende afgesproken.

De Politie heeft aangegeven dat bij twijfel aan de rijvaardigheid aan de automobilist de gelegenheid wordt geboden om zijn kant van het verhaal te doen (hoor en wederhoor). Vervolgens wordt deze visie van de bestuurder opgenomen in de mededeling of het PV dat als bijlage bij de mededeling wordt gevoegd. De bestuurder krijgt hierbij expliciet te horen dat er melding zal worden gemaakt bij het CBR.

Het CBR stuurt sinds 1 januari 2017 voorafgaand aan het primaire vorderingsbesluit -zoals destijds ook al aangekondigd bij de Ombudsman- een informatieve brief, waarbij melding wordt gemaakt van het feit dat het CBR voornemens is een besluit te nemen en dat de burger ervoor kan kiezen afstand te doen van het rijbewijs en daarmee kosten kan voorkomen.


Het CBR heeft aangegeven bij de beoordeling van de mededeling goed te kijken of de Politie daadwerkelijk een gesprek met de burger heeft gevoerd over het geconstateerde gedrag. Als het CBR merkt dat dat gesprek niet heeft plaatsgevonden, neemt het CBR contact op met de inzender van de mededeling. Dit met het oog op verbetering van de informatievoorziening. Dit onderwerp wordt sindsdien ook expliciet meegenomen tijdens de presentaties en voorlichtingsmomenten die het CBR verzorgt bij de Politie.

Het CBR neemt het bovenstaande serieus en zal ook haar ketenpartner, Politie Nederland, betrekken bij uw zorg, zodat de hele keten weer doordrongen is van het belang van de eerder gemaakte afspraken. Vanzelfsprekend treden wij graag ook met u in overleg, zoals u voorstelt, om samen te kijken of de opzet in de praktijk ook werkt en/of kan worden verbeterd.

Tot slot

Ik hoop u met mijn antwoord inzicht te hebben gegeven in welke maatregelen wij hebben getroffen en in voorbereiding hebben, om de doorlooptijden te beperken. Ik hoop onze goede samenwerking ook in de toekomst te kunnen continueren, waarbij zowel vanuit u als vanuit het CBR extra aandacht is voor klanten in schrijnende situaties.

Met vriendelijke groet,

 J
Petra Delsing,
algemeen directeur



Sir Winston Churchilllaan 297
Postbus 5301
2280 HH Rijswijk ZH
Tel 088 227 77 00
www.cbr.nl

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

Uw kenmerk Ons kenmerk
- CDS20180107/PDE/PVE

Datum
19 juni 2018

Doorkiesnummer In behandeling bij
(088) 227 60 02 Directie

E-mail
[redacted]@cbr.nl

Onderwerp: kpi's

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

Graag informeren wij u, conform afspraak met uw ministerie, over de gevolgen van de sterk groeiende vraag naar rijexamens en de mitigerende maatregelen die het CBR treft en, aanvullend, voorstelt om aan deze marktvaart te gaan voldoen, zonder in te boeten op de kwaliteit van de examinering. Ons doel is om zo snel mogelijk weer alle kandidaten te examineren binnen de (niet wettelijke) reserveringstermijnen (ook de 'wachttijden' genoemd) voor praktijkexamens die met u en met de branche zijn afgesproken. Echter, de doorrekening van al deze mogelijke maatregelen voor de korte en middellangere termijn die u in de bijlage aantreft, laat nu zien dat de reserveringstermijnen in ieder geval tot het najaar 2019 onder druk zullen blijven staan.

Ook informeren we u in deze brief over het effect van –voornamelijk– deze groeiende vraag op de behandeltermijnen bij de beoordelingen op rijgeschiktheid. Daarbij delen wij de zorg die de Nationale Ombudsman uit in zijn u bekende brief d.d. 8 juni aan ons over deze te lange behandeltermijnen van het CBR. Ook hier verwachten we dat de termijnen tot najaar 2019 onder druk blijven staan.

In deze brief lichten we voor beiden, de praktijkexamens en de beoordelingen op rijgeschiktheid, het ontstane vraagstuk, de oorzaken, de reeds genomen en door ons voorgestelde maatregelen op hoofdlijnen toe. Deze zijn verder in detail toegelicht in de twee bijlagen.

1. Praktijkexamens

In de kern is er ten gevolge van de sterke economische groei op dit moment een te grote mismatch tussen vraag en aanbod bij onze praktijkexamens. Door deze groei stijgt de vraag naar examens over alle categorieën al enkele jaren sterk. Bij de theorie-examens zijn wij prima in staat om deze groeiende vraag op te vangen. De reserveringstermijnen hiervoor zijn op orde en zullen dat blijven omdat wij hier flexibel op de marktvaart in kunnen spelen.

Bij de praktijkexamens groeit het CBR dit jaar naar een groot aantal van 735.000 praktijkexamens, zo'n 85.000 meer dan in 2014 (17%).

Deze groei is bij de beroepsexamens, zoals voor bus, vrachtauto, taxi en trekker, grillig en veel sterker dan verwacht. Hij varieert jaarlijks, van 26% groei in 2016, 20% in 2017 en (naar verwachting) 10% in 2018. Prognoses zijn minder goed te maken door een aantal factoren zoals de hoogconjunctuur, arbeidsmarktontwikkelingen en subsidieregelingen (dit betreft bijvoorbeeld zogeheten sectorplannen, mede gefinancierd door het ministerie van SZW).

De benodigde uitbreiding van de examencapaciteit voor deze beroepsexamens blijkt sinds 2017 erg moeilijk te realiseren vanwege krapte op de arbeidsmarkt en de lange opleidingstijd van examinatoren. De sterk groeiende marktvraag is en wordt daarom zoveel mogelijk opgevangen met vrijwillig overwerk en door de inzet van examinatoren vanuit de divisie voor personenauto's en motor. Dit heeft niet kunnen verhelfen dat de reserveringstermijnen langer zijn dan afgesproken. De termijnen verschillen (bij alle praktijkexamens) qua frequentie en mate per soort examen, per examenlocatie (54 eigen locaties en 200 externe locaties) en per week.

Voor de praktijkexamens personenauto B(E) en motor A(M) zijn wij niet verrast door de groei. Deze marktvraag is goed te voorspellen en ons prognosemodel voorspelt deze dan ook bewezen betrouwbaar voor een bepaald jaar. Voor 2018 is de groei slechts 0,9% hoger dan verwacht. Deze geringe afwijking wordt veroorzaakt doordat kandidaten meer gebruik zijn gaan maken van de tussentijdse toets (het extra toets-moment voorafgaand aan het examen), wat vanuit het oogpunt van kwaliteit een goede zaak is. Daarnaast wil een groter aandeel jongeren direct na hun 18^e examen doen, wat waarschijnlijk het effect is van de verbetering van de economische situatie.

Het realiseren van de examencapaciteit die we nodig hebben om deze geprognoseerde groei op te vangen blijkt echter ook hier moeilijk door een aantal factoren:

- In 2017 zijn de geplande 60 nieuwe examinatoren geworven, maar was de uitval tijdens de interne vakopleiding onverhoopt hoger dan voorheen (30% in plaats van 20%). Aanscherping van de selectieprocedure sindsdien, zorgt in 2018 merkbaar tot verlaging van dit percentage.
- Sinds 2018 is het effect van de krapte op de arbeidsmarkt ook hier merkbaar. De geplande opleidingsklassen voor examinatoren kunnen niet meer voldoende worden gevuld. Daarom is zorgvuldig gekeken naar aanpassing van de criteria, waardoor het potentieel aan gekwalificeerde kandidaten recent is vergroot (zoals middels werving van parttimers).
- Een deel van de examinatoren is en wordt nog ingezet bij de beroepsexamens (8 fte) en zal via interne werving bij rijtosten (5 fte) worden ingezet, vanwege de schaarste daar.
- Het ziekteverzuim daalde tot medio 2017, maar vertoont sindsdien onverhoopt een stijgende lijn. Het gaat hier vooral om langdurig verzuim, door een diversiteit aan oorzaken. De categorie 'psychisch' en 'bewegingsapparaat' vormen het grootste aandeel hierin.

Normaliter is de genoemde geringe afwijking van 0,9% extra groei door onze flexibele capaciteit, het vrijwillig overwerk, op te vangen. In combinatie met de stijgende marktvraag en de hier boven genoemde factoren is dat echter voor deze categorie examens ook niet langer realiteit en worden de afgesproken reserveringstermijnen overschreden.

In totaal is de analyse dat we voor 2018, gegeven het seizoen patroon, op dit moment (capaciteit voor) zo'n 56.000 praktijkexamens (waaronder begrepen de herexamens) tekort komen om de KPI's voor 2018 nog binnen de afgesproken normen te kunnen halen. Met de al genomen maatregelen, het extra vrijwillig overwerk en de inzet van gepensioneerde examinatoren die we recent hebben benaderd, kunnen we hiervan 33.500 extra praktijkexamens realiseren. Resterend naar huidig inzicht een probleem van 22.500 examens in 2018, waarvoor extra maatregelen genomen moeten worden.

Voor dit resterende knelpunt van 22.500 praktijkexamens stellen we een aantal aanvullende mitigerende maatregelen voor. Deze maatregelen laten zich langs twee lijnen beschrijven:

1. Aanbod: vergroten van de capaciteit
2. Vraagsturing: schaarste verdeling en het bevorderen van goed opgeleide kandidaten

Maatregelen vergroten capaciteit

Ten eerste is het cruciaal dat het CBR een groot aantal nieuwe examinatoren aanneemt en opleidt om de capaciteit uit te breiden. Dat lukt op dit moment vanwege krapte op de arbeidsmarkt onvoldoende. De interne opleiding van het CBR zal medio 2018 gecertificeerd worden op het voorgeschreven MBO 4 opleidingsniveau voor examinator. Daardoor wordt de doelgroep voor werving verbreed, omdat het instroomniveau vanaf dan lager mag zijn (de entree-eis was MBO 4 diploma, recent verlaagd naar MBO 3 diploma met MBO 4 werk- en denkniveau). Dit maakt dat we een hogere wervingsdoelstelling van zo'n 112 examinatoren voor 2018 realistisch achten en hiervoor in de zomer, anders dan gebruikelijk, doorgaan met opleiden. Door de lange opleidingstijd zal het effect hiervan echter in 2018 beperkt zijn (1500 examens extra) en vooral vanaf 2019 impact hebben.

De demografische ontwikkeling maakt dat de geprognosticeerde vraag naar examens vanaf 2020 zal dalen. De nu geplande uitbreiding van examinatoren zal door de komende uitstroom van examinatoren vanwege pensionering ook dan nodig zijn.

Ten tweede willen we de beroepsexamens zoveel mogelijk faciliteren door het (verder) verschuiven van examencapaciteit. Dit betekent dat onze divisie Rijvaardigheid nog meer capaciteit zal detacheren naar de divisie CCV (5 fte bovenop de huidige 8 fte), ten koste van de eigen capaciteit voor examens van vooral personenauto en motor. Hiermee zetten we vanaf nu alle gekwalificeerde capaciteit die beschikbaar is in voor de beroepsexamens, waardoor we daar de termijnen weliswaar verkorten (met circa 1 week), maar helaas nog niet binnen de afgesproken termijn kunnen brengen.

Een stap verder zou zijn om nog meer prioritering in examencategorieën of markten aan te brengen, bijvoorbeeld gerelateerd aan een verschil in economische impact. Daarvoor is overleg gestart met de diverse opdracht gevende beleidsdirecties binnen uw ministerie.

Het verlagen van het ziekteverzuim, dat sinds 2017 hoger is dan verwacht, is ook een belangrijke factor. Samen met onze ARBO-dienst hebben we het arsenaal aan instrumenten gereed, en is ons management er extra op gefocust. In het tweede kwartaal van 2018 is de trend gebroken en daalt het percentage. We doen er alles aan om dit nog verder om te buigen en de dalende trend vast te houden. Daarbij houden we in de gaten of het vrijwillige overwerk nog steeds niet leidt tot ziekteverzuim.

Met de vakbonden is er na bijna 2 jaar onderhandelen een akkoord bereikt voor een nieuwe cao. Belangrijk onderdeel daarvan is het verminderen van het aantal extra verlofdagen voor werknemers boven de 58 jaar. Dit zal een extra capaciteit opleveren vanaf 2019, in de vorm van circa drieduizend extra examens per jaar.

Gegeven het seizoen patroon van de marktvaart zijn, zonder structurele flexibele capaciteit, overschrijdingen van de KPI's vanaf het voorjaar en doorlopend tot de zomer nauwelijks uit te sluiten. Daarom gaan we opnieuw bezien hoe we meer flexibele capaciteit (5%) structureel beschikbaar kunnen krijgen, inclusief de mogelijke financiële consequenties.

Maatregelen vraagsturing

Een nieuwe oplossingsrichting is vraagsturing. Ten eerste is er voor de beroepsexamens overleg met de branche over een gelijkmatige verdeling van de schaarse capaciteit. Sinds het derde kwartaal 2018 is de maatregel genomen dat alle opleiders vooraf aangeven welke vraag zij voor volgende periodes hebben, zodat de capaciteit op basis daarvan en van de historie gelijkmatig wordt verdeeld.

Ten tweede is een daling van het aanhoudend grote aantal (her)examens - ook al constateren we een lichte stijging in de slagingspercentages over de afgelopen jaren naar nu 50%- een belangrijk vraagstuk bij de B-examens. We zien grote verschillen in slagingspercentages tussen rijsscholen. Onze examinatoren worden geconfronteerd met (zeer) slecht voorbereide kandidaten. Als meer kandidaten goed voorbereid op examens zouden komen, stijgt het slagingspercentage verder en daalt logischerwijs het aantal herexamens. Ter illustratie: een stijging van het slagingspercentage met 5% bij de B praktijkexamens is voldoende om de reserveringstermijnen B ruim binnen de norm te brengen.

Belangrijke stappen om kandidaten beter voor te lichten zijn de voortzetting van de succesvolle social media campagne die wij sinds oktober 2017 samen met de branche voeren en onze vernieuwde website met rijsschoolzoeker die voor de zomer beschikbaar is. Daardoor kunnen kandidaten zich op een laagdrempelige manier nog beter voorbereiden op het halen van het rijbewijs, waardoor wij hopen dat zij betere keuzes voor de rijopleiding gaan maken en het slagingspercentage stijgt.

Daarnaast willen we een halt toeroepen aan slecht voorbereide kandidaten die te snel op (her)examen komen. Deze kandidaten (en rijsscholen) maken onnodig gebruik van onze schaarse examencapaciteit. Op 'gevaarstelling' breken op dit moment examinatoren conform onze wettelijke bevoegdheid zo'n 130 examens per maand af. Een groter aantal examens komt daar voor in aanmerking gelet op de slechte voorbereiding van de kandidaat. Na een zorgvuldige implementatie in het najaar, gaan we onze wettelijke bevoegdheid om het examen af te breken strikter toepassen. Om herhaling te voorkomen voeren wij bovendien in dat kandidaten waarbij het examen is afgebroken, pas na 6 weken weer een herexamen kunnen afleggen (ten opzichte van ten minste 2 weken op dit moment). Dit heeft naar verwachting vooral een preventieve werking.

2. Rijgeschiktheid

Om veilig aan het verkeer te kunnen deelnemen moeten bestuurders niet alleen voldoende vaardig maar ook medisch geschikt zijn. Iedereen die voor het eerst zijn rijbewijs haalt is daarom verplicht een gezondheidsverklaring in te dienen voor het examen. Daarnaast bestaan er verplichte keuringen voor beroepschauffeurs en 75 plussers. Ook als de medische situatie zodanig is veranderd dat dit risico's voor de verkeersveiligheid met zich meebrengt worden mensen geacht dit te melden via een gezondheidsverklaring. Daarnaast doet de politie meldingen op basis van een vermoeden van alcohol en/of drugsmisbruik en ongewenst rijgedrag (vorderingen genoemd).

Voor dit jaar verwachten we 8,4% meer gezondheidsverklaringen dan in 2017 en stijgt het volume naar 651.000 aanvragen. Economische en demografische factoren liggen hieraan ten grondslag. Om deze groeiende vraag naar medische beoordelingen aan te kunnen, in een periode waarin wij ingrijpende vernieuwingen doorvoeren en reorganiseren, hebben we verschillende maatregelen genomen en nemen wij ook nieuwe maatregelen. Helaas is de verwachting dat onze afgesproken behandeltermijnen voor het medisch proces in ieder geval tot najaar 2019 onder druk zullen staan.

Naast de verhoogde instroom is de vernieuwing van de dienstverlening en de reorganisatie van de divisie Rijgeschiktheid hierbij een belangrijke factor. Sinds april 2016 geven we uitvoering aan een ingrijpend veranderprogramma 'Rijgeschiktheid aan het Stuur'. Belangrijke basis hiervoor is een vernieuwd digitaal klantportaal (gereed), een artsenportaal en een nieuw informatiesysteem voor steeds meer automatisch afhandelen van alle gevraagde beoordelingen op rijgeschiktheid (in 2018). Deze veranderopgave die Rijgeschiktheid heeft is groot maar noodzakelijk om een voorspelbare klantgerichte dienstverlener te zijn die structureel hoge kwaliteit levert en kostendekkend werkt. De bijbehorende reorganisatie heeft echter forse impact op de mensen, structuur, systemen en cultuur van de divisie en kost productiviteit. Omdat de reorganisatie plaatsvindt terwijl de dienstverlening doorgaat zien we dat een deel van onze klanten last ondervindt van de veranderingen.

Medisch

De processen voor mensen die een gezondheidsverklaring indienen gaan van eenvoudig naar zeer complex. Ruim 50% van de burgers die een gezondheidsverklaring indient, heeft geen aandoening en kan per omgaande medisch geschikt worden verklaard. Het nemen van het besluit gaat daarbij nu al automatisch per direct, of een medewerker beoordeelt de aanvraag en kan zonder verwijzing een besluit nemen. Het proces wordt complex en langdurig als er één of meerdere verwijzingen nodig zijn. Ook een rijtest kan onderdeel uitmaken van dit medisch proces. Daarbij heeft het CBR niet op alle facetten van het proces de volledige regie. Zo ligt bij sommige stappen het initiatief bij de klant of de specialist. Wij adviseren klanten daarom altijd al om minimaal 4 maanden voor het behalen of verlengen van het rijbewijs te starten met de Gezondheidsverklaring procedure.

De CBR-behandeltermijnen bij de medische beoordelingen vallen dit jaar voor 86% binnen de voorgeschreven termijn. Voor de klant is echter niet zo zeer de doorlooptijd van het CBR zelf, maar vooral de totale doorlooptijd belangrijk. In de afgelopen 5 maanden heeft 96,3 % van de klanten binnen vier maanden een besluit over de medische rijgeschiktheid gekregen. Voor 3,7% van de klanten (ruim 9000) in de afgelopen maanden duurt het helaas langer. We doen er alles aan om deze groep zo klein mogelijk te laten zijn, want het kan vervelende consequenties hebben, in het uiterste geval tijdelijk niet mogen rijden.

Om het groeiende volume aan te kunnen en te anticiperen op de eerder genoemde reorganisatie bij Rijgeschiktheid is de bezetting artsen en assistenten vanaf 2016 tot april 2018 met 31% gegroeid van 68 fte naar 89 fte. Recent is 10 fte extra geworven en in opleiding, en we gaan door met het werven van nog 13 fte. De arbeidsmarkt voor artsen is daarbij krap, en het verloop groot. Een extra campagne zal worden ingezet om de werving te ondersteunen.

Verder zijn we door data-analyses erin geslaagd aanpassingen van het werkproces met het oude systeem door te voeren en de productiviteit te verhogen. Bij beoordelingen na verwijzing is het aandeel dat via automatisch protocol verloopt zo gestegen van 13% in 2017 naar nu ruim 20%.

De behandeltermijn bij specialisten is voor het CBR beïnvloedbaar bij gerichte verwijzingen (in de meeste gevallen is er vrije artskeuze, waarmee de klant ook naar zijn eigen behandelend arts kan). De beleidsregel is dat de afspraak met de klant binnen 3 weken moet plaatsvinden en wij daarna binnen vier weken rapport ontvangen. Wij monitoren zowel deze doorlooptijden en als de kwaliteit en spreken deze keurende specialisten hierop aan. Ook organiseren we coachingsdagen voor deze keurende specialisten.

Klanten die zich bij ons melden omdat ze in de knel dreigen te komen helpen wij met voorrang. Er zijn drie teams die zich hier speciaal op richten naast hun reguliere werk. Daarbij gaan we nu onderzoeken hoe we klantgroepen gericht zelf kunnen informeren over de langere doorlooptijd, al enkele maanden voordat de brief van de RDW komt (vier maanden voor verlopen rijbewijs).

Rijtesten

Ook de doorlooptijd voor rijtesten is momenteel langer dan gebruikelijk. Om dit aan te pakken breiden we de capaciteit uit met 5 fte (interne werving), kijken we scherper naar nut en noodzaak van een rijtest en bezien we andere maatregelen, zoals een versnelde opleiding voor specifieke ziektebeelden.

Vorderingenonderzoek medisch en rijvaardig

Hoewel bij Vorderingen de overeengekomen behandeltermijnen nagenoeg worden gehaald, zien we dat er rondom de onderzoeken medisch en rijvaardig een toename aan klachten is. Deze klachten zijn vooral te relateren aan een wijziging in de procedure. Daar waar deze onderzoeken eerst gesubsidieerd werden door de overheid betaalt de klant een deel van deze kosten vanaf januari 2017 zelf. Het proces is hierdoor extra ingrijpend voor klanten. Daarnaast heeft een aantal specialisten

aangegeven geen keuringen meer te willen verzorgen op praktische en ethische gronden, waardoor de landelijke dekking van sommige specialisaties is verminderd en er langere wachttijden ontstaan.

Op verzoek van het departement bieden wij deze klanten aan kosteloos en vrijwillig afstand te doen van hun rijbewijs gedurende een periode van 3 weken extra (bovenop de 4 weken doorlooptijd), waarmee ouderen kunnen voorkomen dat ze worden verplicht kosten te maken voor een onderzoek. Als zij echter toch de procedure van een medische keuring willen ondergaan omdat ze het rijbewijs graag willen behouden kunnen ze dit direct aangeven.

We zijn in gesprek met specialisten om de beschikbare capaciteit weer op peil te brengen.

Daarnaast werken we continue aan verbetering van onze communicatie, zodat de klant optimaal geïnformeerd is over deze voor hem ingrijpende procedure.

Tot slot

Wij hechten eraan dat wij onze afspraken nakomen. Daarom zetten wij alles op alles om op een verantwoorde manier de reserveringstermijnen en doorlooptijden weer binnen de norm te brengen. Wij trekken daarin op met ketenpartners en met uw ministerie.

Het uitgangspunt is dat niet aan de kwaliteit van het examen of onze beoordelingen wordt getornd. In de bijlage benoemen we rond de examens desondanks twee maatregelen die mogelijk zijn als dit uitgangspunt wordt verlaten, maar sterk af te raden zijn.

We treden graag met u in overleg over onze aanpak. Maandelijks zullen we uw ministerie via de gebruikelijke maandrapportage informeren over de stand van het realiseren van de voorgenomen mitigerende maatregelen en de voortgang in het behalen van de KPI's.

Wij hopen u hiermee vooralsnog voldoende te hebben geïnformeerd.



Bijlage 1 bij brief CDS20180107: Praktijkexamens

In deze bijlage gaan wij in op de betekenis van reserveringstermijnen bij de praktijkexamens, de oorzaken van het niet halen van de afgesproken reserveringstermijnen en de mitigerende maatregelen die we hiervoor al hebben genomen, nog zullen nemen dan wel in overleg met het ministerie en de brancheorganisaties willen uitwerken.

1. Reserveringstermijnen zijn onderdeel van een klantreis

1.1. Examens personenauto en motor

Als een kandidaat een rijbewijs B (personenauto) wil halen -het meest afgenomen examen bij het CBR- start hij een "klantreis" met daarin de keuze voor een rijnschool, het voorbereiden op het theorie-examen, het invullen van de gezondheidsverklaring en praktijklessen nemen (gemiddeld 38). Vervolgens legt de kandidaat twee examens af: theorie en praktisch. Daarbij stimuleren we dat de kandidaat ook voor een tussentijdse toets kiest, omdat deze de kans op slagen verhoogt. De rijnschool kan het praktijkexamen vanaf 20 weken van tevoren bij het CBR reserveren. Soms is nog een medisch traject nodig, zoals een keuring door een specialist. De doorlooptijd en kwaliteit van deze klantreis wordt dus bepaald door het samenspel van de kandidaat zelf, de rijnschool en het CBR, en soms ook door (externe) medisch specialisten.

Het CBR wil deze klantreis optimaal faciliteren. Daarom heeft het CBR met het ministerie van IenW en de brancheorganisatie KPI's over de reserveringstermijnen voor theorie- en praktijkexamens afgesproken. Voor praktijkexamens B (divisie Rijvaardigheid) is bijvoorbeeld afgesproken dat het streven moet zijn dat de reserveringstermijn voor rijnscholen voor het eerste praktijkexamen maximaal op 7 weken ligt en voor het herexamen op 5 weken. Deze afgesproken (niet wettelijke) termijnen geven rijnscholen en kandidaten de gelegenheid tijdig examens te reserveren, zodat in een ideaaltypische situatie de kandidaat geen 'wachtijd' ervaart (en dus onnodig moet blijven lessen), omdat een professionele opleider goed kan inschatten wanneer de kandidaat klaar is voor een examen.

Bij de herexamens B hanteren we een reserverings-KPI van 5 weken. Deze is korter want ook de beter voorbereide kandidaat kan onverhoopt zakken. Het is voor deze kandidaten fijn als ze weer snel bij het CBR terecht kunnen, omdat een kandidaat met intensief lessen en werken aan enkele tekortkomingen gedurende enkele weken op niveau kan zijn. Bij (heel) slecht voorbereide kandidaten is de verwachting dat een kandidaat ten minste 6 weken nodig heeft op het gewenste rijgedrag aan te leren. Daarom stellen we hieronder voor deze groep een specifieke maatregel voor.

1.2. Beroepsexamens

De klantreis voor de beroepsexamens is door de diversiteit van deelmarkten (goederenvervoer, personenvervoer en landbouwvervoer) lastiger samen te vatten. In het algemeen spelen in deze klantreizen, naast de klant en de opleider, ook de (toekomstige) werkgever een rol. Daarnaast kunnen andere factoren, zoals subsidieregelingen (zoals bijvoorbeeld de sectorplannen, mede gefinancierd door het ministerie van SZW), van invloed zijn. De KPI voor de reserveringstermijn van beroepsexamens (CDE, T en Taxi) bedraagt zowel voor het eerste examen als het herexamen 7 weken. Deze KPI geldt voor de examens die worden afgenomen vanaf de CBR locaties. Daarnaast is er voor de CDE en T examens de mogelijkheid om de examens af te nemen vanaf de locatie van de opleider.

Opleiders vragen hiervoor capaciteit aan en het CBR weet daarbij niet welke kandidaten hier gebruik van gaan maken. Hierdoor is het niet mogelijk om voor deze examens een reserveringstermijn aan te geven.

2. Probleemanalyse

In de kern is het probleem dat er al enige tijd een toenemende mismatch is tussen vraag en aanbod bij praktijkexamens, zowel voor de beroepsmarkt voor bus, vrachtwagen, trekker en taxi, als de particuliere markt voor personenauto en motor. Dit komt tot uitdrukking in de afnemende realisatie van onze KPI's bij praktijkexamens:

KPI score (%)	Doorlooptijd	2014	2015	2016	2017
Reserveringstermijn examens					
Examens theorie	< 4 weken	99%	98%	100%	100%
1e examens B	< 7 weken	99%	93%	63%	62%
Herexamens B	< 5 weken	99%	96%	81%	81%
Overige praktijkexamens najaardigheid	< 7 weken	99%	96%	83%	85%
Examens theorie CCV	< 7 weken	100%	100%	100%	100%
Examens praktijk CCV	< 7 weken	100%	100%	88%	74%
Totaal examendvsls		99%	97%	89%	89%

2.1. Beroepsmarkt

Voor de beroepsexamens (C(E) en D(E), Taxi en T) van de divisie CCV van het CBR zien we al enkele jaren een zeer grote groei van het aantal examens:

CCV				
Jaar	Aantal	Toename		Groei tov 2014
2014	26.500	n.v.t.		n.v.t.
2015	29.000	2.500	9,4%	9,4%
2016	36.650	7.650	26,4%	38,3%
2017	44.100	7.450	20,3%	66,4%
2018 (LE)	48.500	4.400	10,0%	83,0%

Deze markt vraag blijkt daarbij niet erg goed te voorspellen vanwege de hoogconjunctuur, arbeidsmarktontwikkelingen en subsidieregelingen. De fluctuaties van de vraag zijn derhalve groot. Werving, selectie en opleiden van een examiner voor CCV duurt bovendien minstens 9 maanden. De CCV examiner in spé volgt in eerste instantie de opleiding tot B examiner (3 maanden). Daarna neemt deze examiner voor een bepaalde periode B examens af om ervaring op te doen en de opleidingsresultaten te bestendigen. Vervolgens wordt de opleiding tot CCV examiner gestart die eveneens drie maanden duurt. Daarna wordt de CCV examiner ingezet op de afname van CCV examens.

We hebben bij CCV een beperkte flexibiliteit in de capaciteit, die voorafgaand de sterke ontwikkeling van de markt vraag voldoende was om fluctuaties op te vangen. Deze bestaat voornamelijk uit vrijwillig overwerk. Bevoegde examinatoren zijn buiten het CBR niet aanwezig.

De benodigde uitbreiding van de examencapaciteit voor deze beroepsexamens blijkt sinds 2017 erg moeilijk te realiseren vanwege krapte op de arbeidsmarkt. De sterk groeiende markt vraag is en wordt daarom opgevangen met vrijwillig overwerk en door de inzet van examinatoren vanuit de markt voor personenauto's en motor, structureel 8 fte sinds 2017. Dit heeft niet kunnen verhelpen dat de reserveringstermijnen langer zijn dan afgesproken.

De reserveringstermijn van de praktijk beroepsexamens staat hierdoor sinds 2017 onder druk (KPI score in maart van 89% op de CBR locaties). De termijnen verschillen daarbij qua frequentie en mate per soort examen, per examenlocatie (54 eigen locaties en 200 externe locaties) en per week.

Voor de beroepsexamens zijn de actuele KPI-scores als volgt:

KPI score (%)	Doorlooptijd	Norm	2017	Q4-17	Q1-18	Apr-18	2018 tm Apr
Reserveringstermijn examens							
Examens theorie CCV	< 7 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Examens praktijk CCV	< 7 weken	100%	74%	79%	86%	85%	86%
			89%	95%	95%	86%	93%

Daarbij moet opgemerkt dat de reserveringstermijnen van examens vanaf de locatie van de opleidingsinstituten voor CDE en T door CBR niet zijn weer te geven.

De verwachting is al met al dat de langere reserveringstermijnen nog de rest van het jaar 2018 en 2019 aanhouden. In het verlengde van de problematiek van reserveringstermijnen ontstaat ook een problematiek om de examencapaciteit gelijkmatig te verdelen over de deelmarkten (CDE, Taxi en T) en klantgroepen (bijvoorbeeld grote en kleine opleiders). Daarvoor is overleg gestart met de branche.

2.2. Particuliere markt

Voor de rijbewijscategorieën B(E) en A(M) is de verwachte marktvraag goed te voorspellen. Ons prognosemodel voorspelt deze marktvraag dan ook bewezen betrouwbaar voor een bepaald jaar. De groei is voor 2018 slechts 0,9% hoger dan verwacht. Wij baseren onze personeelsplanning op deze prognoses, en werven zo nodig nieuwe examinatoren. De totale termijn van werving, selectie en opleiding duurt hierbij minstens zes maanden.

Als gevolg van de economische groei nemen we in 2018 (naar verwachting) circa 82.000 praktijkexamens B(E) en A(M) meer af dan in 2014,

Rijvaardigheid				
Jaar	Aantal	Toename		Groei tov 2014
2014	604.000	n.v.t.		n.v.t.
2015	618.000	14.000	2,3%	2,3 %
2016	643.000	25.000	4,0%	6,5%
2017	666.000	23.000	3,6%	10,3 %
2018 (LE)	686.000	20.000	3,0%	13,6%

Anticiperend op deze groei en het natuurlijke verloop heeft het CBR in 2016 en 2017 opgeschaald en in totaal 120 nieuwe examinatoren in opleiding genomen. Ondanks een zorgvuldige selectieprocedure is 29% van de examinatoren in opleiding ('eio') uitgevallen.

Van grote invloed is dat uit de groep examinatoren die werkzaam is bij Rijvaardigheid de examinatoren voor CCV en deskundigen praktische rijgeschiktheid (DPR) worden geworven. In 2017 is ten behoeve van deze onderdelen ruim 13 examinator capaciteit overgeplaatst of beschikbaar gesteld, om de marktvraag daar mede te kunnen opvangen én medewerkers deze loopbaanmogelijkheid te geven.

In toenemende mate zien we vanaf 2018, helaas, dat het vinden van geschikte kandidaten voor het vak van examinator moeilijker werd, ondanks een zeer intensieve werving. Voorziene en noodzakelijke opleidingsklassen kunnen we niet meer helemaal vullen. Om de reserveringstermijnen te beheersen wordt al vanaf 2017 veelvuldig door de examinatoren overgewerkt. Onverhoopt liep daarnaast vanaf medio 2017 het ziekteverzuim weer op (uit eerdere analyse is overigens gebleken dat het hogere ziekteverzuim niet veroorzaakt wordt door vrijwillig overwerk). Dit alles leidde tot minder examencapaciteit. Het ogenschijnlijk relatief laag hogere percentage vraag (0,9%), dat in normale omstandigheden op te vangen is middels overwerk, is derhalve voor 2018 niet meer op te vangen. Opgeteld leidde het tot de huidige overschrijding van afgesproken reserveringstermijnen.

In dit licht is het aanhoudend grote aantal (her)examens, ook al constateren we een lichte stijging in de slagingspercentages over de afgelopen jaren, een belangrijk vraagstuk. We zien grote verschillen in slagingspercentages tussen rijsscholen. Als meer kandidaten goed voorbereid op examens zouden komen, stijgt het slagingspercentage verder en daalt logischerwijs het aantal herexamens. Ter illustratie, een stijging van het slagingspercentage met 5% bij de B praktijkexamens is voldoende om de reserveringstermijnen B ruim binnen de norm te brengen.

De KPI-scores voor de particuliere markt zijn:

KPI score (%)	Doorlooptijd	Norm	2017	Q4-17	Q1-18	Apr-18	2018 tm Apr
Reserveringstermijn examens							
Examens theorie	< 4 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1e examens B	< 7 weken	100%	62%	88%	78%	41%	69%
Herexamens B	< 5 weken	100%	81%	89%	92%	74%	88%
Overige praktijkexamens rijvaardigheid	< 7 weken	100%	85%	94%	95%	83%	92%

Als we vooruit kijken zien we bij de B-praktijkexamens de volgende verwachte overschrijding van de KPI:



De zichtbare curve treedt ieder jaar op door het seizoeneffect. Het is belangrijk het jaar te beginnen met een lage werkvoorraad zodat de gebruikelijke seizoenpiek in het voorjaar opgevangen kan worden binnen de KPI. In de voorspelde curve voor 2018 (de stippellijn) is

al rekening gehouden met overwerk en ook met het in de zomermaanden extra opleiden van nieuwe examinatoren. Afwijkingen naar boven in de curve ontstaan wanneer opleidingsklassen niet goed gevuld kunnen worden al dan niet in combinatie met uitval tijdens de opleiding.

Eind 2018 voldoen we voor de A(M) en B(E) examens een bepaalde periode aan de KPI, maar we gaan 2019 hoogstwaarschijnlijk in met een te grote werkvoorraad, waardoor ook in 2019 te hoge reserveringstermijnen zullen optreden. Voor het hele jaar halen van de reserveringstermijn zouden we – zo leert de ervaring- begin 2019 moeten starten met een termijn van minder dan 4 weken; die loopt ieder jaar namelijk op richting hoogseizoen en vanaf het najaar lopen we die in. Dit betekent dat naar verwachting niet eerder dan het najaar 2019 de reserveringstermijnen binnen de afgesproken normen vallen.

3. Mitigerende maatregelen

In totaal is de analyse dat we voor 2018, gegeven het seizoen patroon, op dit moment zo'n 56.000 praktijkexamens (waaronder begrepen de herexamens) tekort komen om de KPI's voor 2018 nog binnen de afgesproken normen te kunnen halen. Met de al genomen maatregelen, het extra vrijwillig overwerk en de inzet van gepensioneerde examinatoren die we recent hebben benaderd, kunnen we hiervan 33.500 extra praktijkexamens realiseren. Resteert naar huidig inzicht een probleem van 22.500 examens in 2018, waarvoor extra maatregelen genomen moeten worden. De verschillende genoemde factoren zijn in deze tabel voor 2018 gekwantificeerd.

	Rijvaardigheid	CCV
Start tekort aanvang 2018	22.000	6.000
Begroot overwerk 2018	-16.000	-3.500
Onverwachte uitdiensttreding	3.000	
Ontwikkeling marktgroei	6.500	2.500
Effect tegenvallende werving	14.000	2.000
Mutatie productiviteit: verzuim	2.850	500
Mutatie productiviteit: overige oorzaken	1.400	-500
Mutatie productiviteit: minder uitval door weersomstandigheden	-4.250	
Effect aanvullende werving	-1.500	
Verschuiving vanuit RV (naar CCV en DPR)	6.000	-3.000
Aanvullend overwerk	-11.000	-1.500
Inzet gepensioneerden	-3.000	
Tekort capaciteit (in examens)	20.000	2.500

De reeds genomen en voorgestelde mitigerende maatregelen laten zich langs twee lijnen beschrijven:

1. de capaciteit uitbreiden (het 'aanbod' genoemd)
2. vraagsturing door schaarste verdeling en het bevorderen van goed opgeleide kandidaten.

3.1. Aanbod

3.1.1. Werven en opleiden examinatoren

Op het terrein van werving zetten we al sinds 2017 extra budget en capaciteit in voor werving en selectie. Het aantal sollicitanten is mede daardoor zeer groot, maar helaas is de spoeling aan geschikte kandidaten niet navenant. Realisatie van de wervingsdoelstellingen zijn de volgende: voor Rijvaardigheid in 2017 bijna 100%, in 2018 tot op heden 93% voor RV. We zien dat het de laatste 2 maanden lastiger wordt. Bij CCV blijft de realisatie sterk achter bij de noodzakelijke capaciteit: 42% in 2017 en 70% in 2018.

Mede daarom gaan we ertoe over om de selectie-eisen aan te passen, zodat we een aantal zeer geschikte kandidaten niet uit hoeven te sluiten. Dat kan als volgt. Op basis van Europese regelgeving werven we op MBO 4 en sinds 2017 deels op MBO 3 diploma niveau. Het blijkt dat deze formele vooropleidingseis vaak de reden is voor het moeten afwijzen van potentiële geschikte kandidaten voor onze interne vakopleiding. Daarom hebben wij in het najaar 2017 bij het nationale coördinatiepunt NLQF onze eigen vakopleiding aangemeld om in te laten schalen als beroepsopleiding op niveau NLQF 4 en dus MBO 4. NLQF is het Nederlands Kwalificatieraamwerk voor opleidingen en kwalificaties. Na deze lopende inschaling, naar verwachting voor de zomer, voldoen we erkend met onze eigen vakopleiding aan de Europese eisen aan examinatoren en kunnen we bij een grotere doelgroep werven. We verwachten daarmee de opleidingsklassen vanaf september hierdoor beter te kunnen vullen.

Als tweede maatregel maximaliseren we de interne opleidingscapaciteit, mede door in de zomer door te gaan met het opleiden van examinatoren. De planning voor de opleiding klassen tot en met eind 2018 is 112 nieuwe examinatoren en tot mei 2019 ruim 130. Dit is een essentiële doch uitdagende planning, maar nodig om op termijn de KPI's op orde te krijgen.

3.1.2. Flexibele capaciteit

Vrijwillig overwerk

We maximaliseren het vrijwillig overwerk in de avonden en op zaterdag. De keuze daarbij is nadrukkelijk vrijwillig voor de examinatoren. Verplicht overwerk zien we namelijk, na twee jaar van overwerken gegeven de marktvraag, als een risico voor een verder oplopend ziekteverzuim. Het is vanuit goed werkgeverschap niet gewenst.

In 2018 verwachten wij met vrijwillig overwerk de volgende extra examens te kunnen afnemen:

- CCV: maximaal 5.000 examens (door 1.000 dagen overwerk)
- Rijvaardigheid: 27.000 examens (door 3.400 dagen overwerk)

Deze extra verwachte overwerkcapaciteit is al meegenomen in de extrapolatie van de reserveringstermijnen voor B examens in 2018 zoals weergegeven in de grafiek in paragraaf 2 (de stippellijn daarin).

Inzet gepensioneerde examinatoren

Ook hebben we de mogelijkheid bekeken om recent gepensioneerde examinatoren tijdelijk en voornamelijk in deeltijd in te zetten. Op dit moment zijn 9 personen bereid en geschikt dit te doen. Naar verwachting kunnen we hiermee 3000 examens extra afnemen.

Faciliteren van beroepsexamens ten koste van examens B(E) en A(M)

Bij de inzet van examinatoren bekijken we hoe we de beroepsexamens zoveel mogelijk kunnen faciliteren door het (verder) verschuiven van examencapaciteit. Dit betekent dat de divisie Rijvaardigheid nog meer capaciteit zal detacheren naar de divisie CCV voor het afnemen van Taxi en T examens, ten koste van de capaciteit voor B(E) en A(M). In totaal bedraagt dit een uitbreiding van 5 fte.

Een stap verder is nog meer prioritering in examencategorieën of markten aan te brengen. Daarvoor is overleg gestart met de diverse opdracht gevende beleidsdirecties binnen uw ministerie.

Structureel meer flexibiliteit in capaciteit

In de huidige systematiek zijn zonder structurele flexibele capaciteit, bij (seizoens-) fluctuaties in de vraag naar examencapaciteit, overschrijdingen van de KPI's nauwelijks uit te sluiten. Tenzij wij over zouden gaan tot structurele 'overcapaciteit' (gebaseerd op de zomerpiek). Een flexibiliteit per jaar van circa 5% van de capaciteit zal naar verwachting fluctuaties als gevolg van externe- en interne ontwikkelingen kunnen opvangen zonder dat de reserveringstermijn buiten de norm terecht komt. Daarom gaan we opnieuw bezien hoe we meer flexibele capaciteit structureel beschikbaar kunnen krijgen, inclusief de mogelijke financiële consequenties.

3.1.3. Prognosemodel beroepsexamens

Zoals eerder aangegeven is de vraag naar beroepsexamens lastig te prognosticeren, zeker over een langere periode. Die langere planningshorizon is gezien de lange opleidingsduur van CCV examinatoren wel nodig. Om die reden wordt in overleg met een externe deskundig partij een prognosemodel ontwikkeld voor een betere voorspelling van de vraag naar beroepsexamens. Hierdoor kan tijdiger dan nu het geval is geanticipeerd worden op de benodigde capaciteit aan CCV examinatoren.

3.1.4 Beheersen ziekteverzuim

Sinds medio 2017 heeft het verzuim een stijgende lijn laten zien, in tegenstelling tot de dalende trend die we daarvoor zagen. Het kortdurend en middellang-verzuim heeft zich, door de gerichte aandacht hiervoor, positief ontwikkeld. De stijging zit met name in het langdurige verzuim. De aanpak van lang verzuim vraagt focus op tijdige interventies, aangepast werk en spoedige re-integratie. In nauwe samenwerking met de Arbodienstverlener en een externe organisatie gespecialiseerd in re-integratie wordt hier gericht aan gewerkt. Daarnaast gaat het management in samenwerking met de bedrijfsarts en HR specifiek aan de slag met de resultaten uit het Preventief Medisch Onderzoek, de RI&E en het medewerker betrokkenheid onderzoek. Daarbij ondersteund door het gezondheidsbeleid.

3.1.5 Niet wenselijke maatregelen

We noemen twee maatregelen die wij niet wenselijk achten vanwege de kwaliteit van onze dienstverlening, maar wel een grote invloed kunnen hebben op het snel behalen van de reserveringstermijnen die we met u hebben afgesproken.

De eerste is het mogelijk quoteren van de tussentijdse toets (TTT), waarvan wij in 2018 circa 80.000 per jaar afnemen. Als we zouden overgaan tot een quotering in 2018 (en 2019) en de capaciteit hiervoor zouden verminderen in 2018 (en 2019) met bijvoorbeeld de 22.500 die we tekort komen, zijn we in staat onze reserveringstermijnen voor de examens weer op normaal niveau te brengen. Een tussentijdse toets verhoogt echter de kwaliteit van de rijopleiding. Je kunt het zien als proefexamen, liefst op driekwart van de opleiding. De kandidaat ervaart hoe het is om examen te doen (zenuwen spelen vaak een rol tijdens het

examen) en hij weet welke kennis en vaardigheden nog aandacht behoeven in de resterende opleiding. Rijscholen die dit instrument inzetten hebben doorgaans een hoger slagingspercentage. Aan quotering zitten dus onoverkomelijke bezwaren. Het risico bestaat dat het slagingspercentage daalt en dat leidt weer tot meer herexamens. Gevolg is dat we hebben ingeboet op kwalitatieve dienstverlening aan de kandidaat én het kwantitatief niet voldoende of zelfs niets heeft opgeleverd. Groot nadeel is bovendien dat dit het verkeerde signaal is. We willen juist de kwaliteit van de opleiding verhogen. Juist serieuze rijscholen en hun kandidaten maken nu al vaak gebruik van dit instrument en zullen dus last hebben van een quotering. Dit zal dan ook op grote weerstand stuiten bij een groot deel van de rijscholen. Gezien het risico en het nadeel achten wij deze maatregel zeer onwenselijk.

De andere maatregel is dat we de (wettelijk verplichte) bijscholing van examinatoren (3 dagen in het jaar) niet doen of uitstellen tot volgend jaar. Deze bijscholing niet realiseren mag niet van de wet. Ook zien we het ook vanuit goed werkgeverschap dat continu investeren in vakmanschap belangrijk is, zeker daar waar we examinatoren langdurig vragen om vrijwillig op avonden en op zaterdagdagen over te werken. Uitstellen levert dit jaar 4000 extra examens op. Dat mag voor een deel wettelijk, want de wettelijke norm is voor een deel per twee jaar bepaald. Maar daarmee daalt de examencapaciteit in 2019 navenant en zal dan voor extra problemen zorgen. Dat achten we zeer onwenselijk.

3.2. Vraagsturing

Vraagsturing verhoogt niet de capaciteit, maar is bedoeld om de gevolgen van capaciteitstekort voor klanten en rijscholen zoveel mogelijk te beperken. Het is het faciliteren van de (over)vraag naar schaarse capaciteit. We zien hier twee mogelijke maatregelen die nog uitgewerkt moeten worden:

3.2.1 Schaarste verdeling CCV

CCV heeft een werkgroep ingesteld bestaande uit afgevaardigden vanuit de rijschoolbranche, het wegvervoer, de taxisector, de landbouwsector en CCV. De werkgroep is gevraagd om een advies te formuleren over maatregelen die moeten zorgdragen voor een gelijkmatige verdeling van de schaarse capaciteit over de verschillende deelmarkten en klantsoorten. Deze werkgroep is inmiddels drie keer bij elkaar geweest en er zijn nog twee bijeenkomsten voorzien. Vooruitlopend op en in afwachting van dit advies heeft de divisie CCV voor het derde kwartaal reeds maatregelen genomen waardoor de capaciteit evenwichtiger wordt verdeeld op basis van zowel vraag als historie van de opleidingsinstituten. Afhankelijk van het advies van de werkgroep zal nader bezien worden of dit voldoende waarborgen biedt voor een effectieve verdeling van de schaarse capaciteit.

3.2.2 Verbeterde voorlichting aan kandidaten

Het rijvaardigheidsniveau van examenkandidaten laat helaas soms te wensen over. De oorzaak is tweërlei. Ten eerste laten sommige rijscholen kandidaten te snel examen doen. Ten tweede komt het voor dat kandidaten zichzelf overschatten en komen ze tegen het advies van rijscholen in toch op voor het examen.

Het slagingspercentage voor het praktijkexamen B ligt rond de 50%, maar laat binnen de rijschoolwereld een grote spreiding zien. Zo hebben bijvoorbeeld 800 rijscholen een slagingspercentage van 20% of lager. Het is goed om ons te realiseren dat 1% stijging van het slagingspercentage bij de B examens leidt tot 7000 (her)examens B minder. Bij een stijging van bijvoorbeeld 5% van het slagingspercentage vallen de reserveringstermijnen binnen de norm.

Sinds najaar 2017 voeren we samen met de branche organisaties campagne over de weg naar het rijbewijs via social media: via Facebook en Instagram trekken we kandidaten naar 14 tips over hoe je je goed kunt voorbereiden op je klantreis, inclusief de keuze van een goede rijsschool. Deze campagne blijkt met ruim 600.000 bereikte jongeren in een duidelijke behoefte te voorzien. In mei meten we in welke mate we in staat zijn kandidaten (en hun ouders) met deze informatie beter voor te lichten, zodat we vanaf eind mei een gericht vervolg hieraan kunnen geven. Daarbij bezien we ook hoe we zo vroeg mogelijk in contact komen met potentiële klanten voor een tijdige en goede voorbereiding. De effecten van een betere voorlichting aan kandidaten zijn nu nog niet te becijferen, maar zullen we in een evaluatie meenemen.

Ook de slagingspercentages van rijsscholen zijn voor kandidaten interessant. Dit kan immers een van de factoren zijn die een rol spelen bij het kiezen van een rijopleider. De slagingspercentages zijn op dit moment beschikbaar als open data en zijn op rijsschoolgegevens.nl te bekijken. Het CBR komt voor de zomer met een vernieuwde website. Daarop worden (onder andere) op een veel heldere en eenvoudige manier bovengenoemde rijsschoolgegevens weergegeven, die kandidaten kunnen meewegen in hun keuze voor een rijsschool. Ook voor rijsscholen kan dit een prikkel zijn om met goed opgeleide kandidaten naar het examen te gaan.

3.2.3 Tegengaan ongewenst gedrag

Aandachtspunt bij de betrouwbaarheid van de slagingspercentages is dat sommige rijsscholen de slagingspercentages ongewenst beïnvloeden door met meerdere inschrijvingen bij het CBR te werken. Alleen kansrijke kandidaten doen examen onder naam van een van de (handelsnamen van de) rijsschool, waardoor de rijsschool een hoog percentage kan laten zien. We onderzoeken momenteel de aard en omvang van deze praktijk.

Al langer overleggen brancheorganisaties, IBKI, CBR en uw ministerie over hoe de branche geprofessionaliseerd kan worden. Een onderdeel daarvan is het tegengaan van ongewenst gedrag van sommige rijsscholen. Voorbeelden zijn: het beïnvloeden van slagingspercentages, misbruik van persoonsgegevens, over-bevraging van ons reserveringssysteem. Bovendien speelt het probleem van een onwenselijk verdienmodel van een rijsschool door kandidaten veel te vroeg en dus kansloos op examen te laten komen bij het CBR, waaraan de betreffende rijsschool verdient door een eigen opslag op het tarief van het CBR, dat de kandidaat niet beseft. We werken in overleg met de brancheorganisaties in een werkgroep maatregelen uit om dit tegen te gaan, in belang van de consumentenbescherming en het borgen van onze eigen dienstverlening. Naast de al genoemde voorlichting kan een oplossingsrichting zijn de kandidaat meer eigen regie te geven in zijn klantreis.

Daarnaast bekijken we met de brancheorganisaties hoe de opleiding beter kan aansluiten op de hoge eisen van het examen. In een eerder tussenadvies aan uw ministerie hebben we hiervoor oplossingsrichtingen aangegeven. Momenteel werken we die concreet uit in overleg met de brancheorganisaties. De verwachting is dat de beoogde professionalisering niet zal leiden tot directe verbetering van onze reserveringstermijnen.

3.2.4. Afbreken examen bij evident slecht voorbereide kandidaten

Onze examinatoren worden zoals gesteld geconfronteerd met (zeer) slecht voorbereide kandidaten. Daarbij kunt u denken aan kandidaten die de bediening van het voertuig niet beheersen. Deze kandidaten (en rijsscholen) maken onnodig gebruik van onze schaarse examencapaciteit. We willen dat een halt toeroepen, in het belang van kandidaten die wel goed opgeleid zijn en onze examinatoren.

Op gevaarzetting breken op dit moment examinatoren conform onze wettelijke bevoegdheid zo'n 130 examens per maand af. Een groter aantal examens komt daar voor in aanmerking gelet op de slechte voorbereiding van de kandidaat. Tot op heden waren we hier terughoudend in om de kandidaat toch nog examenervaring op te laten doen. Maar het is oneigenlijk gebruik van examencapaciteit. Daarom zullen we na een zorgvuldige implementatie in het najaar, onze wettelijke bevoegdheid om het examen af te breken strikter toepassen.

Om herhaling te voorkomen voeren wij in dat kandidaten waarbij het examen is afgebroken, pas na 6 weken weer een herexamen kunnen afleggen (ten opzichte van ten minste 2 weken op dit moment). Dit heeft naar verwachting vooral een preventieve werking, die vooralsnog getalsmatig niet te duiden is. Als dit niet voldoende soelaas biedt in termen van verbeteren van de kwaliteit, zou een vervolgmaatregel kunnen zijn om het tweede herexamen (dus het derde examen) aanzienlijk duurder te maken.

Bijlage 2 bij brief CDS20180107: Rijgeschiktheid

In deze bijlage gaan wij, als context, in op onze processen bij de beoordeling van burgers op hun rijgeschiktheid, ons ingrijpende veranderprogramma Rijgeschiktheid aan het Stuur waarmee wij onze dienstverlening verbeteren, de oorzaken van het niet halen van de afgesproken behandeltermijnen bij 'medisch' en de mitigerende maatregelen die we hiervoor al hebben genomen en nog zullen nemen.

1. Processen divisie Rijgeschiktheid

Het CBR kent drie werkgebieden rond de beoordeling van rijgeschiktheid: 'Medisch' waar beoordeeld wordt of iemand geestelijk en lichamelijk gezond genoeg is om te rijden dan wel aanpassingen nodig heeft, 'Vorderingen' waar (medische) onderzoeken plaatsvinden naar alcohol en drugs en gedragingen die gemeld zijn door de politie en 'Bezwaar en Beroep'.

1.1. Medisch

Om veilig aan het verkeer te kunnen deelnemen moeten bestuurders niet alleen voldoende vaardig maar ook medisch geschikt zijn. Iedereen die voor het eerst zijn rijbewijs haalt is daarom verplicht een gezondheidsverklaring in te dienen voor het examen. Daarnaast bestaan er verplichte keuringen voor beroepschauffeurs en 75 plussers. Ook als de medische situatie zodanig is veranderd dat dit risico's voor de verkeersveiligheid met zich meebrengt worden mensen geacht dit te melden via een gezondheidsverklaring.

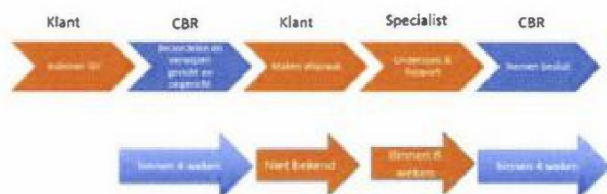
De processchema's hieronder laten zien dat de processen van zeer eenvoudig tot complex zijn, met de daarbij behorende doorlooptijden:

Medisch proces zonder verwijzing



Een belangrijk deel van de klanten die een gezondheidsverklaring indient, heeft geen aandoening en kan per omgaande medisch geschikt worden verklaard. Het nemen van het besluit gaat daarbij automatisch per direct, of een medewerkers beoordeelt de aanvraag en kan zonder verwijzing een besluit nemen. Kijkend naar het afgelopen jaar waarin ruim 600000 gezondheidsverklaringen werden ingediend valt ongeveer de helft van alle klanten onder deze groep.

Medisch proces met één verwijzing naar een medisch specialist



Als er een verwijzing nodig is naar een medisch specialist, dan maakt de klant daar zelf een afspraak mee. Het CBR heeft daarmee niet op alle facetten van het proces de volledige regie. Het initiatief ligt bij sommige stappen bij de klant en de specialist. In veel gevallen kan de klant zelf kiezen naar welke specialist hij gaat (als er alleen feitelijke informatie benodigd is), in andere gevallen verwijst het CBR naar een groep specialisten die

op de hoogte zijn van de regelgeving rond rijgeschiktheid of naar een specifieke specialist die voor het CBR keurt. Het CBR heeft beleidsregels opgesteld voor deze keurend specialisten, waarbij ook aanwijzingen worden gegeven rondom termijnen. De beleidsregel is dat de afspraak met de klant binnen 3 weken moet plaatsvinden en wij daarna binnen vier weken rapport ontvangen.

Medisch proces met meerdere verwijzingen en aangevuld met een rijtest



Het proces wordt complex en langdurig als er meerdere verwijzingen nodig zijn. Ook een rijtest kan onderdeel uitmaken van dit medisch proces. In dit geval verwijst de CBR arts de klant naar de Deskundigheid Praktische Rijgeschiktheid (DPR), onderdeel van het CBR, die de rijgeschiktheid van de bestuurder in de praktijk beoordeelt; in de eigen auto of in een lesauto.

Wij adviseren klanten daarom altijd om minimaal 4 maanden voor het behalen of verlengen van het rijbewijs te starten met de Gezondheidsverklaring procedure. In het geval van het verlengen van het rijbewijs ontvangt iedereen eveneens vier maanden voor het verlopen ervan een brief hierover van de RDW, met een verwijzing naar het CBR. Want het streven is om het hele proces waar de klant, CBR en de specialist een rol in spelen -ook als het complex is- binnen 4 maanden af te ronden.

1.2 Vorderingen

Op het moment dat getwijfeld moet worden aan de rijgeschiktheid of rijvaardigheid van een bestuurder die in het bezit is van een rijbewijs, is de verkeersveiligheid in het geding en kan de vorderingsprocedure worden gestart. Het beginpunt van de procedure ligt in bijna alle gevallen bij de politie.

Als bij hen het vermoeden ontstaat dat een rijbewijshouder niet meer voldoet aan de eisen voor geschiktheid of rijvaardigheid, informeert zij (na een feitelijke constatering hiervan) de divisie Rijgeschiktheid. Het vervolg van de procedure is afhankelijk van de geconstateerde feiten.

Het procesverloop gaat -net als bij het medische proces- van eenvoudig naar zeer complex. En ook hier heeft het CBR niet op alle facetten van het proces de volledige regie. Zo ligt bij sommige stappen het initiatief bij de klant of de specialist.

Start van de vorderingsprocedure



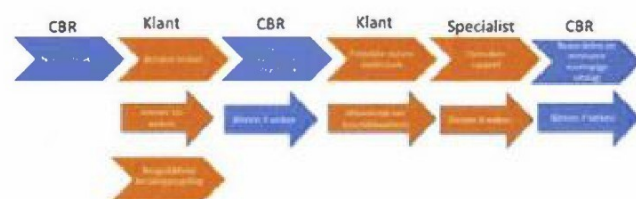
Wanneer het CBR een mededeling ontvangt neemt het uiterlijk binnen vier weken een besluit in geval van een vermoeden van alcohol en/of drugsmisbruik en onverantwoord rijgedrag. In het geval dat in een mededeling VMR (vorderingen medisch en rijvaardig) melding gemaakt wordt van een vermoeden van ongeschiktheid wegens medische aandoeningen of beperkingen biedt het CBR de klant de mogelijkheid om kosteloos afstand te doen van het rijbewijs voordat het besluit tot opleggen van een onderzoek genomen wordt. Deze tussenstap is uitdrukkelijk ingevoerd bij de wijziging van de regelgeving per 1 januari 2017, die betekende dat ook deze klanten de kosten voor de vorderingsprocedure zelf moesten bekostigen. De tussenstap verlengde dit deel van het vorderingenproces met 3 weken.

Op grond van de verkregen informatie van de politie kan de divisie Rijgeschiktheid een betrokkene een maatregel opleggen. Dit zijn

1. een onderzoek rijgeschiktheid (medisch) of rijvaardigheid (alcohol en drugs)
2. een educatieve maatregel: een korte of langere cursus over alcohol en verkeer (LEMA of EMA) of een cursus over verantwoord rijgedrag in het verkeer (EMG)

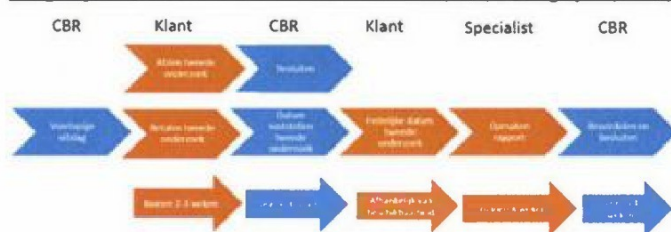
Zodra het CBR het besluit tot het opleggen van een onderzoek of één van de educatieve maatregelen heeft genomen ontstaat eerst een betalingsverplichting voor de klant, met een mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling. Als de klant niet overgaat tot betaling, verklaart het CBR het rijbewijs ongeldig.

Ad. 1 Onderzoek rijgeschiktheid of rijvaardigheid



In geval het besluit is dat een onderzoek moet plaatsvinden volgt, zodra de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, een uitnodiging voor het onderzoek. Daarbij heeft de klant de mogelijkheid om in overleg met het CBR dag en tijdstip van dit onderzoek te bepalen. De keurend arts moet volgens de regelgeving binnen drie weken de klant zien en daarna binnen vier weken het verslag van bevindingen opstellen en insturen aan het CBR (met één week verwerkingstijd). CBR neemt op basis van die rapportage binnen vier weken een voorlopig besluit en communiceert dit aan de klant onder vermelding van de mogelijkheid een tweede onderzoek te ondergaan.

Mogelijkheid tweede onderzoek in de Vorderingsprocedure



Wanneer de klant een tweede onderzoek wil ondergaan, maakt hij dit kenbaar door binnen twee weken na de voorlopige uitslag het tarief te betalen dat daarvoor geldt. Daarna volgt het proces zoals dat hierboven ook is beschreven, met het verschil dat het CBR op basis van het ontvangen rapport een definitief besluit neemt. Tegen dit besluit staat bezwaar en beroep open.

Ad 2. Educatieve maatregelen



Zodra het CBR het besluit tot het opleggen van een educatieve maatregel heeft genomen ontstaat wederom eerst een betalingsverplichting voor de klant. Wanneer de klant het volledige bedrag betaalt, volgt een uitnodiging voor de cursus. De klant heeft de mogelijkheid om in overleg met het CBR data en tijdstippen van de cursus te bepalen. Zodra de cursus met goed gevolg is afgerond, ontvangt het CBR een positief afloopbericht van de cursusinstansie en is daarmee het proces voor de klant afgerond. Wanneer de klant niet verschijnt of niet goed meewerkt wordt hierover ook bericht gestuurd aan het CBR. Het CBR besluit dan tot ongeldigverklaring van het rijbewijs. Tegen dit besluit staat bezwaar en beroep open.

De vorderingsprocedure wordt uitgevoerd volgens de principes van 'Passend contact met de overheid'. Binnen deze procedure waarbij maatregelen of onderzoeken dwingend worden opgelegd en niet meewerken daaraan ongeldigheid van het rijbewijs oplevert, is het ons doel de klanten juist zoveel als mogelijk te laten meewerken. Dit in het belang van de verkeersveiligheid. Daarom bieden we, zoals hierboven te lezen, onze klanten de mogelijkheid om in termijnen te betalen en om onderzoeks en cursusdata in overleg te bepalen. Deze contacten hebben wij persoonlijk via de telefoon. In brieven en besluiten communiceren wij in begrijpelijke taal en nodigen wij de klant actief uit contact met ons op te nemen wanneer er bij hem vragen ontstaan.

2. Rijgeschiktheid in transitie

Sinds april 2016 geven we uitvoering aan een ingrijpend veranderprogramma 'Rijgeschiktheid aan het Stuur' waarmee wij zowel de dienstverlening – de processen zoals hierboven geschetst- als onze manier van werken verbeteren. Belangrijke basis hiervoor is een vernieuwd digitaal klantportaal, een artsenportaal en een nieuw informatiesysteem voor de afhandeling van alle gevraagde beoordelingen op rijgeschiktheid. Met behulp van een gerichtere uitvraag in de vernieuwde gezondheidsverklaring en automatische protocollen (waarmee eenvoudige gezondheidsverklaringen automatisch worden afgehandeld met behulp van algoritmen) zijn we in staat het proces aanzienlijk te verkorten. Aan de bouw van het systeem wordt momenteel hard gewerkt; vrijwel maandelijks worden delen van de nieuwe dienstverlening ingevoerd.

Naast het bouwen en implementeren van het nieuwe systeem vindt er bij Rijgeschiktheid ook een forse reorganisatie plaats. Er zal gewerkt gaan worden met resultaatverantwoordelijke behandelteams vanuit één locatie. Dit betekent dat het werk, dat nu nog verdeeld over vijf locaties plaatsvindt, naar Rijswijk in een nieuw kantoor verplaatst. Daarbij vindt er een krimp in het personeelsbestand plaats. Doel is om uiterlijk in het tweede kwartaal van 2019 de gehele transitie te hebben afgerond. Voor het CBR gaat het om een majeure operatie die impact heeft op alle facetten van de organisatie: cultuur, structuur, mensen, besturing enz.

Deze veranderopgave is groot, maar ook noodzakelijk om een voorspelbare klantgerichte dienstverlener te zijn die hoge kwaliteit levert en kostendekkend werkt. Hieronder een beknopte samenvatting van de urgentie om te veranderen en de bijbehorende ambitie.

Urgentie	Ambitie
<ul style="list-style-type: none"> • Razendsnelle ontwikkelingen (wetgeving, inzichten) • Dienstverlening vanuit huidige situatie onvoldoende (KPI's onder druk) • Innovaties blijven achter • Zelfsturende mondige burger • Rijgeschiktheid is niet kostendekkend • Digitale overheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Goed geïnformeerde klanten zelf aan het stuur • Efficiënte en effectieve werkprocessen waardoor kortere doorlooptijden • Resultaatverantwoordelijke behandelteams • Wendbaarheid organiseren • Sturing op output en outcome • Kennisontwikkeling

Belangrijk is het gegeven dat de hele transitie gebeurt, terwijl de dienstverlening gewoon doorgaat. Dat maakt het complex en uitdagend tegelijk. Momenteel draaien de oude systemen naast het nieuwe systeem en is het de bedoeling dat we aan het einde van dit jaar alle gezondheidsverklaringen voor de afdeling Medisch via het nieuwe systeem kunnen behandelen. Een vernieuwde Mijn CBR omgeving is het klantportaal waar de klant zelf digitaal deze gezondheidsverklaring kan indienen. Vanaf begin 2018 (7 januari is het nieuwe systeem live gegaan) zijn er al meer dan 100.000 gezondheidsverklaringen digitaal afgehandeld. Als er geen beperkingen zijn die de verkeersveiligheid kunnen beïnvloeden, dan heeft de klant in 1 dag een besluit binnen. Later in dit jaar volgt implementatie van het Artsenportaal. Dit portaal stelt de klant in staat om makkelijk een keuringsarts/ specialist te vinden, een afspraak te maken en een digitale vragenlijst te laten invullen op basis waarvan door een CBR arts vervolgens een besluit genomen kan worden.

Ons doel is dat uiteindelijk 70% van de burgers de gezondheidsverklaring digitaal in zal dienen. Vorig jaar ging nog bijna 70% via papier: deze papieren gezondheidsverklaring (op papier nog Eigen Verklaring genoemd) wordt bij de gemeente gekocht.

3. Medisch: stand van zaken en maatregelen

In deze periode van ingrijpende vernieuwing van onze dienstverlening en manier van werken, neemt tegelijk het werkvolume sterk toe ten gevolge van de groeiende economie en demografische factoren. De prognose voor het totale volume aan Gezondheidsverklaringen dat bij Rijgeschiktheid binnenkomt voor 2018 is ongeveer 651.000, een stijging van 8,4% ten opzichte van 2017. Deze groei zet de komende jaren door.

Meerjarenbegroting 2017-2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Rijgeschiktheid	realisatie	begroting	begroting	begroting	begroting	begroting
Volumeontwikkeling medisch		8,4%	5,3%	-0,9%	7,9%	-0,1%
Aantallen medisch	601.165	651.750	686.500	680.000	734.000	733.0

Het aandeel gezondheidsverklaringen waarbij een nadere inhoudelijke beoordeling door een arts/specialist nodig is groeit daarbij bovendien. Dit heeft diverse oorzaken. Er is een groeiend aantal 75+'ers. Bij deze groep is er relatief vaker een verwijzing nodig. Ten tweede kan sinds november 2017 de gezondheidsverklaring niet langer door een rijsschool worden ingevuld: de klant moet het zelf doen, onder meer vanuit oogpunt van privacy. We zien hierdoor een toename van het aantal gevallen dat nader door een arts moet worden beoordeeld.

Om deze groeiende vraag aan te kunnen en om de gevolgen van de reorganisatie op te vangen hebben we vanaf 2016 de bezetting aan artsen en assistenten met 31% uitgebreid. De totale bezetting voor de hele divisie groeide met 20% vanaf 2016.

	Realisatie 2016	Realisatie 2017	Realisatie 2018		mutatie
maand	jan-16	jan-17	jan-18	apr-18	
Formatie RG in FTE	43	59	88	92	20%
Waarvan formatie artsen en medisch assistenten	68				

De forse uitbreiding van personeel is, helaas, nog niet voldoende gebleken om de toename in werk op te kunnen vangen. Dit zien we terug in de resultaten in 2018.

We zien dit ten eerste terug in de KPI tabel van de processtappen van het CBR zelf. Daar waar we vanaf november vorig jaar en de eerste maanden van 2018 in totaal rond de KPI van 90% scoorden zien we een dalende trend in de KPI.

KPI score (%)	Norm	jan-18	feb-18	mrt-18	Q1	apr-18	mei-18	2018
Medisch								
GV tot genomen besluit - Digi 10*NEE GV	< 4 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GV tot genomen besluit - nader te beoordelen	< 4 weken	91%	92%	89%	91%	84%	74%	86%
GV tot genomen besluit (totaal)	< 4 weken	96%	96%	95%	96%	94%	90%	94%
GV tot verwijzing specialist	< 4 weken	69%	73%	68%	70%	53%	41%	61%
GV tot verzoek aanvullende info	< 4 weken	76%	76%	67%	73%	57%	58%	67%
Van DPR rapportage tot besluit	< 4 weken	98%	98%	99%	99%	99%	98%	99%
Van rapportage specialist tot besluit	< 4 weken	70%	74%	72%	72%	66%	62%	69%
Totaal score KPI medisch		88,9%	89,9%	88,0%	88,9%	84,3%	80,1%	86,2%

Voor de klant is niet alleen de doorlooptijd van het CBR zelf, maar vooral de totale doorlooptijd belangrijk. In onderstaande tabel is te zien dat op dit moment 96,3 % van de klanten binnen vier maanden een besluit heeft over de medische rijgeschiktheid. Voor 3,7% van de klanten (ruim 9000) duurt het langer.

GV's afgehandeld binnen en buiten de genoemde 4 maanden termijn				
T/m mei 2018	<4mnd	<6mnd	<7mnd	>7mnd
Aantal cum.	245.075	251.262	252.546	1.997
%	96,3%	98,7%	99,2%	0,8%

Als oorzaak van het niet kunnen voldoen aan onze afgesproken termijnen zien we dat, naast de groei van het werkvolume, verlies van productiviteit een rol speelt. Ten eerste vraagt de opbouw van het nieuwe systeem en de nieuwe organisatie uiteraard capaciteit van de artsen en assistenten. Ook zijn er veel verstoringen in de zwaar verouderd systemen waarmee nog gewerkt moet worden.

Een derde belangrijke factor is de reorganisatie. In maart 2018 is voor alle medewerkers, na een lange periode van onzekerheid, duidelijk geworden of zij hun werk bij het CBR uiteindelijk kunnen behouden of niet. De onrust die bij een dergelijke periode hoort geeft productieverlies. Het merendeel van de medewerkers dat uiteindelijk het werk zal kwijtraken kiest er voor voorlopig werkzaam te blijven ('uitgesteld boventallig'). Maar ook heeft een aantal medewerkers gekozen voor een direct vertrek (24 fte).

3.1. Maatregelen

Als eerste worden ook nu nog artsen en assistenten geworven. Naast de onlangs geworven 3 artsen en 7 assistenten werven we de komende maanden nog eens 6 artsen en 7 assistenten. Met name de werving van artsen vraagt veel extra aandacht. De vraag naar artsen is landelijk in alle sectoren hoog en dat maakt het lastig om geschikte artsen aan ons te binden. Daarom starten we een speciaal op de artsen gerichte campagne de komende maanden.

Naast deze werving van (tijdelijk) personeel is op basis van een data-analyse het huidige werkproces aangepast waardoor het aantal handelingen per dossier is verminderd zodat de productiviteit toeneemt en de doorlooptijd afneemt.

Daarnaast hebben aanpassingen in het beperkte automatisch protocol van het oude systeem er toe geleid dat nu inmiddels ruim 20% ten opzichte van 13% in 2017 van de dossiers automatisch wordt afgehandeld.

Het structureel verbeteren van de verwerkingscapaciteit en daarmee het verbeteren van de doorlooptijd wordt uiteraard gerealiseerd via het programma Rijgeschiktheid aan het stuur. Dit betreft zowel het zo snel mogelijk operationeel hebben van het nieuwe medisch proces (inrichten behandelteams, centraliseren van de activiteiten, werken met het nieuwe systeem) als een focus op een snelle toename van het aandeel beoordelingen dat via het automatisch protocol in het nieuwe informatiesysteem wordt afgehandeld.

Specialisten en keurend artsen naar wie wij verwijzen worden met enige regelmaat uitgenodigd voor coachingdagen. Naast aandacht voor kwaliteit is het thema tijdigheid ook aan de orde. Specialisten worden geacht zich aan de beleidsregel te houden waarin enerzijds de eisen waaraan men moet voldoen zijn opgenomen en anderzijds ook afspraken staan rondom de termijn van keuren en de termijn (zoals al genoemd) waarbinnen een rapport bij het CBR moet zijn. Dit proces wordt gemonitord door het CBR. Specialisten en keuringsartsen die zich niet houden aan de termijnen worden hierop aangesproken.

Zoals gezegd adviseren we klanten altijd om minimaal 4 maanden te starten met de Gezondheidsverklaring procedure. In onze communicatie wijzen we klanten daar ook op. Klanten bij wie het langer duurt en die zich bij ons melden vanwege te lange doorlooptijden helpen wij altijd. Als een door ons aangewezen specialist een te lange wachttijd heeft en de klant meldt dit, dan zoeken we samen met de klant naar een andere mogelijkheid. Datzelfde geldt ook voor klanten die fouten hebben gemaakt bij het invullen van hun verklaring. Als zij zich melden dan helpen we ze in de meeste gevallen snel. Gezien de huidige situatie gaan we nu onderzoeken hoe we klantgroepen gericht zelf kunnen informeren over de langere doorlooptijd, al enkele maanden voordat de brief van de RDW komt.

4. Rijtesten

Ook het aantal rijtesten kent vanaf begin 2018 een stijgende lijn. Momenteel gaat het om een voorraad van meer dan 6000 rijtesten. Hieraan liggen diverse oorzaken ten grondslag. Ten eerste is er een één op één verband tussen de toegenomen instroom van Gezondheidsverklaringen in het medisch proces en de toename van de rijtesten. Met name omdat vanwege de vigerende regelgeving altijd een rijtest moet worden gedaan bij ADHD en bepaalde vormen van dementie. In de tweede plaats is sprake van een tijdelijke verhoging van de voorraad, door de versnelling in het wegwerken van de achterstanden Medisch in de tweede helft van 2017.

Doorlooptijden

Regio	Gemiddelde wachttijd	Uitzonderingen in betreffende regio
Regio Noord	7 weken	
Regio Oost	8 weken	
Regio West-Noord	6 weken	Leiden/Leusden/Utrecht: 7 weken
Regio West-Zuid	8 weken	Barendrecht/ Schelluinen: 9 weken
Regio Zuid	6 weken	Breda: 9 weken

De aangegeven doorlooptijden hebben betrekking op het eerst mogelijke moment dat een klant zelf zijn rijtest in kan plannen. Een klant heeft de keuze om als hij snel een rijtest wil een locatie verder van zijn woonplaats te kiezen.

4.2. Maatregelen rijtesten

De mogelijkheden om maatregelen te treffen om de werkvoorraad in hoog tempo terug te dringen zijn beperkt. Enerzijds doordat de Regeling Eisen Geschiktheid in veel ziektebeelden een rijtest verplicht; anderzijds omdat het werven en opleiden van nieuwe deskundigen een periode van minimaal een half jaar in beslag neemt.

De eerste maatregel die reeds getroffen is, betreft de mogelijkheid om voor schrijnende gevallen en klanten met economische urgentie versneld een rijtest aan te bieden door deze toe te voegen aan het reguliere rijtestschema aan het eind van de dag.

Vanuit de divisie Rijvaardigheid wordt 5fte geworven als aanvulling van capaciteit. Daarnaast zijn er enkele ervaren Deskundigen bij Rijvaardigheid die op korte termijn ingezet kunnen worden.

Tot slot wordt – nog kritischer dan anders – bezien of nut en noodzaak van een rijtest voldoende is aangetoond/gemotiveerd.

Naast bovengenoemde maatregelen onderzoeken we extra mogelijkheden. Om eerder te profiteren van de nieuw geworven deskundigen wordt onderzocht of zij versneld opgeleid kunnen worden door de opleiding te beperken tot specifieke ziektebeelden. Daarnaast loopt een pilot waarin wordt getoetst of AA-examinatoren van Rijvaardigheid ingezet kunnen worden voor de uitvoering van ADHD-rijtesten. Verder zal er extra capaciteit vrijkomen voor het afnemen van rijtesten doordat bureauboordelingen in het nieuwe proces grotendeels komen te vervallen. De verwachting is dat het nieuwe medisch proces inclusief deze wijziging voor de rijtesten vanaf oktober 2018 operationeel is. Tot slot wordt de planning van de rijtesten steeds verder geoptimaliseerd, bijvoorbeeld door specialistische rijtesten te concentreren op een beperkt aantal locaties (denk aan tractor/vrachtwagen).

Voor de langere termijn wordt onderzocht of voor bepaalde ziektebeelden gebruik gemaakt kan worden van simulatoren ter vervanging van rijtesten. Er wordt momenteel onderzoek gedaan naar nut, noodzaak en effectiviteit van ADHD-rijtesten, waarvan nu 98% van de klanten de beoordeling geschikt krijgen.

5. Vorderingen stand van zaken en maatregelen

De KPI's van het CBR voor het vorderingsproces liggen dicht bij de norm van 97%, ondanks het feit dat het lastig is deze volledig stabiel te houden omdat de instroom van mededelingen via de politie en CVOM fluctueert. De afdeling Vorderingen heeft minder last van de problematiek rondom de bouw van het nieuwe systeem en is qua bezetting stabiel.

KPI score (%)	Norm	jan-18	feb-18	mrt-18	apr-18	mei-18	2018
Vorderingen							
Van voldoende mededeling politie tot besluit	< 4 wkn (<7 wkn)	97%	98%	96%	88%	95%	95%
Van betaling tot uitnodiging educatieve maatregel en/of onderzoek alcohol/drugs	< 4 weken	96%	97%	98%	96%	94%	96%
Van besluit tot uitnodiging onderzoek rijvaardigheid/medisch	< 4 wkn (<7 wkn)	94%	95%	91%	98%	95%	95%
Van laatste cursusdag EM tot rapportagedatum	< 4 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Van laatste cursusdag EM tot rapportagedatum	< 4 weken	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ongeldig verklaren a.g.v. niet betalen EM en onderzoek	< 4 weken	95%	99%	98%	96%	96%	97%
Niet meewerken / niet betaald. tot besluit ongeldigverklaring EM en onderzoek	< 4 weken	92%	98%	98%	94%	96%	96%
Van rapportage tot voorlopige uitslag of besluit onderzoek	< 4 weken	93%	97%	94%	91%	96%	94%
Totaal score KPI vorderingen		96,2%	98,1%	97,0%	93,9%	96,0%	96,2%

De klachten van burgers, waar de NOM over spreekt, zijn vooral te relateren aan een wijziging in de procedure. Sinds 1 januari 2017 betaalt de burger de kosten van de onderzoeken rijgeschiktheid (hierbij gaat het veelal om de groep klanten die in de media aandacht krijgen) gedeeltelijk zelf. Voorheen werd dit proces volledig gesubsidieerd door de overheid.

Het proces is hierdoor extra ingrijpend voor klanten, zeker bij schrijnende- en niet of nauwelijks verwijtbare gevallen en oudere bestuurders. Hoewel de klant nadrukkelijk gewezen wordt op de mogelijkheid om vrijwillig en kosteloos afstand te doen van zijn of haar rijbewijs zien we in de praktijk dat hier minder dan verwacht gebruik van wordt gemaakt. Zoals eerder vermeld heeft deze tussenstap, het proces met 3 weken verlengd.

Daarom werken we continue aan verbetering van onze communicatie, zodat de klant optimaal geïnformeerd is over deze voor hem ingrijpende procedure.

Daarnaast heeft een aantal specialisten in reactie aangegeven geen keuringen meer te willen verzorgen. Enerzijds op praktische gronden en anderzijds op ethische gronden. Hierdoor is de landelijke dekking van sommige specialisaties minder ruim geworden en ontstaan langere wachttijden. De divisie Rijgeschiktheid is uitdrukkelijk in gesprek met de diverse specialisten over mogelijke oplossingen voor deze ongewenste situatie. Hierover vindt ook afstemming plaats met uw ministerie.

Om onze klanten zo snel mogelijk (na volledige betaling) aan een cursus deel te laten nemen zorgen wij met de uitvoerende instantie (Trafieq) dat er voldoende cursussen beschikbaar zijn. Wanneer wij zien dat de wachttijden op dat vlak oplopen, plannen we in overleg extra cursussen, daarbij soms ook gebruik makend van weekenddagen. Bij het plannen van onderzoeken rijgeschiktheid naar alcohol- en of drugsmisbruik voor onze klanten kunnen wij uit een ruim bestand aan keurend psychiaters kiezen. Ook kiezen klanten er soms zelf voor wat verder van hun woonplaats gekeurd te willen worden als daar eerder plek is.

6. Bezwaar en Beroep

Alle besluiten die binnen het medische en vorderingen proces genomen worden zijn vatbaar voor bezwaar en beroep. Binnen de bezwaarprocedure wordt gewerkt volgens de principes van 'Passend contact met de overheid'. Zoals hieronder te zien is zijn de KPI's voor Bezwaar en Beroep op orde en in control.

KPI score (%)	Norm	jan-18	feb-18	mrt-18	apr-18	mei-18	2018
Bezwaar en beroep	< 12 weken (+ 6 weken bij verdaging)	100,0%	100,0%	100,0%	98,9%	99,3%	99,6%

de Nationale ombudsman

Terugkoppeling

Gesprek [redacted] met [redacted], CBR op 4 maart 2019

Context	<p>Gesprek van [redacted], [redacted] en [redacted] met [redacted] en [redacted].</p> <p>Op 14 februari verstuurd wij een brief aan de minister I&W, in afschrift aan CBR en de Tweede Kamer. In het gesprek (met een positieve toonzetting) kwam aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Het CBR ziet in dat er gewerkt moet worden om tot oplossingen te komen. Er wordt maatregelen genomen, waarvoor ook inzet van de minister nodig is. Ze gaan graag het gesprek met de No aan om te zien waar wij aan denken.■ De piek van klachten de afgelopen periode bij het CBR daalt licht, maar is nog steeds erg hoog. Dat beeld bevestigt de NO. Op de hele korte termijn is er geen oplossing voor de mensen, mensen vallen nu tussen wal en schip.■ Het CBR gaat de komende weken omschakelen naar behandeling op basis van wie het eerst komt die het eerst maalt naar behandeling op basis van verloopdatum rijbewijs. Daarvoor zijn ze afhankelijk van RDW, maar er wordt haast meegemaakt. Het CBR biedt nu de mogelijkheid om schrijnende gevallen snel te behandelen, bijv. na triage door TNL. Maar de ambulancebroeders hebben zich ook gemeld. CBR gaat aandacht geven aan hoe ze de komende periode gaan communiceren over de verandering.■ Het CBR licht de problematiek toe, die zich vooral toespitst op de gezondheidsverklaringen, nieuwe digitale werkwijze, oplopende verwerkingstijden van formulieren, en het niet kunnen leveren van statusupdates aan klanten. Dat laatste is nu weer op orde, maar het is nog niet zo dat in alle gevallen het CBR bereikbaar is via telefoon.■ Artsencapaciteit blijft aandacht vragen, en dat speelt Rijksbreed. Mogelijkheden om veranderingen aan te brengen zijn niet zomaar door te voeren, ook omdat regelgeving aangepast moet worden.■ De aantallen worden toegelicht (650.000 mensen met een gezondheidsverklaring, waarvan de helft gezien moet worden door een arts). Doordat veel mensen zich nu eerder dan nodig melden, is er een extra piek gekomen. CBR zoekt uit of de groep die nu niet geholpen wordt groter is dan normaal, maar procentueel lijkt dat niet zo te zijn. Zo'n 15% van de klanten heeft een verlopen rijbewijs, waarvan 25% komt doordat CBR onvoldoende heeft gedaan. CBR benadrukt dat ze ook onderdeel van keten zijn, en dus niet alles in de hand hebben. Wellicht kan RDW ook anders communiceren?■ CBR heeft minister voorstel gedaan om rijbewijzen zes, of tenminste drie, maanden, na verloopdatum nog bruikbaar te laten zijn. Materieel lijkt dit mogelijk (ook voor politie) maar politieke keuze is nog te maken. Ook afstemming met verzekeraars, en feit dat dit niet voor EU geldt is ook een aandachtspunt. <p>Zowel de minister als CBR zijn gevraagd voor 14 maart a.s. te reageren. Op 12 maart is er een algemeen overleg in de Tweede Kamer. Op 14 maart is ook het interview met Zembla.</p>
Acties/ Afspraken	<ul style="list-style-type: none">■ CBR informeert NO ambtelijk zodra er veranderingen in werkwijze zijn en communicatie aan burgers daarover.■ Indien nodig komt er een twee gesprek bestuurlijk niveau, vooralsnog niet aan de orde.
Wie	[redacted]
[redacted]	n.v.t.

Notitie

Onderwerp	Gesprek [J] [J] - CBR
Tijdstip en locatie	9 oktober – 9-10 uur – Kamer Reinier
Van	[J] en [J]
Aan	Reinier

Doel

Bijpraten over de problemen bij het CBR. Aandachtspunt de aanscherping van werkwijze CBR om te bepalen voor met spoed behandeld wordt, dat staat hieronder uitgelegd bij punt 2. Kern is: CBR gaat over zijn werkwijze, maar wij bepalen ook zelf wat spoed zou moeten hebben.

Gesprekspunten

Door Nationale ombudsman

1. Aantal klachten

In augustus hebben wij 497 klachten ontvangen. Het hoogste aantal tot nu toe in een maand (juli 439 en juni 379). Deze maand (september) zitten we tot nu toe op 399 (nog niet alles is geregistreerd). Dit jaar hebben we al 3431 klachten ontvangen. Vorig jaar 1052. Het jaar ervoor 500. Op het OP hebben we dit jaar tot nu toe 17156 klachten ontvangen. Dus zo'n 20% van de klachten gaan over het CBR. Veel klachten gaan over:

Lang wachten en dan een nog langere wachttermijn te horen krijgen

We krijgen sinds de zomer klachten over de termijn dat mensen moeten wachten. Mensen bellen met het CBR om te informeren naar de beslistermijn. Ze krijgen dan een datum te horen. Als ze daarna bellen omdat ze nog niets gehoord hebben, krijgen ze te horen dat ze bijvoorbeeld nog 19 weken moeten wachten. Maar binnen die 19 weken is het rijbewijs al verlopen. Daar worden mensen ongerust van en bellen ze ons.

Na ontvangst van het keuringsrapport nog 23 weken wachten op beslissing

Mensen benaderen ons omdat ze nog niets hebben gehoord van het CBR terwijl ze nog langs een specialist moeten. De datum dat hun rijbewijs verloopt komt dan al bijna in zicht. We geven mensen het advies om dan zelf een specialist te benaderen (als ze weten voor welke aandoening dat nodig is). Zo'n verklaring hebben ze dan al vast op zak. Maar we kregen ook al een klacht dat hij na de ontvangst van het keuringsrapport nog 23 weken moet wachten. De termijn die daarvoor staat is 4 weken.

2. Onafhankelijkheid Nationale ombudsman, criteria CBR rondom schrijnende gevallen

Het CBR liet ons op 30 september weten de behandeling van klachten aan te pakken (zie bijlage voor bericht dat CBR publiceerde). Dat gaat over de voorrangsaanpak en schrijnende gevallen. De voorrangsaanpak betekent dat van wie het rijbewijs als eerste verloopt, wordt ook het eerst geholpen. Op dit moment haalt het CBR de termijnen ook dan niet. Voor klanten anders dan beroepschauffeurs is de termijn nu drie weken na de verloopdatum. CBR werkt eraan dit te verbeteren.



Het CBR geeft twee criteria om te bepalen wat schrijnende gevallen zijn (en dus met spoed te helpen):

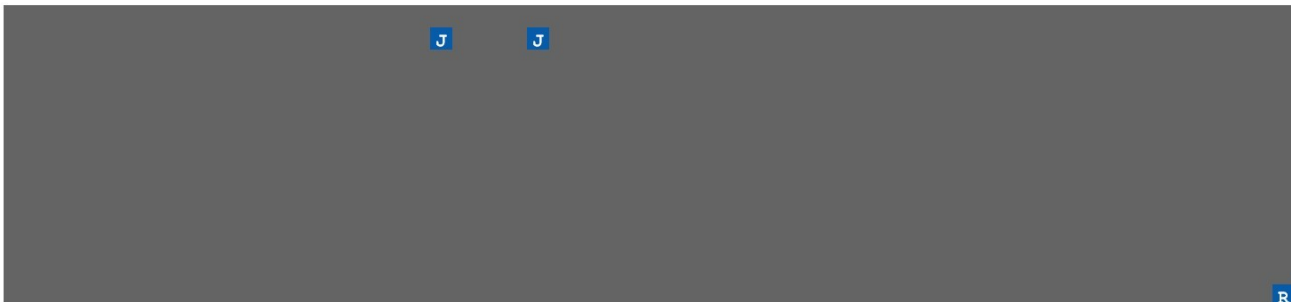
- De klant is eerder dan twee maanden voor verloopdatum begonnen
- én verkeert in een schrijnende situatie, doordat de auto beroepsmatig gebruikt wordt, of er speciale omstandigheden zijn in de familie zoals mantelzorg, of omdat het theoriecertificaat dreigt te verlopen.



R

Door CBR

  zal een toelichting geven op de huidige stand van zaken bij het CBR, onder meer over de inzet om dienstverlening te verbeteren en te zorgen dat z.s.m. zaken weer op orde zijn. De Galan groep heeft in opdracht van het ministerie gesteld dat in het worstcase-scenario doorlooptijden pas halverwege 2021 weer op orde zijn en in het bestcase-scenario in de zomer van 2020. De Kamer wil dit najaar een stappenplan van de minister om alles op 1 maart 2020 op orde te hebben.



R

Achtergrondinfo: Wat speelde sinds het vorige gesprek

De vorige keer is met [REDACTED] besproken wat het CBR doet: ze zet alle zeilen bij om zo snel als mogelijk de dienstverlening op orde te krijgen. Aan de orde kwam nadrukkelijk de mogelijkheid om de regelgeving voor de huidige 75+ doelgroep aan te passen door een administratieve verlenging van rijbewijzen met maximaal een jaar. Dat voorstel kwam uit de koker van CBR, en wij stuurden een brief aan de minister, met de oproep de regeling zo snel als mogelijk en verantwoord is al toe te passen (zie bijlage).

De minister schreef de Kamer op 3 juli dat ze met de tijdelijke regeling aan de slag gaat en verwees ook naar onze brief, en herhaalde onze oproep om de regeling aan te passen.

Op 10 september schreef ze ondermeer "De verwachting is dat de AMvB 1 december kan ingaan, maar mijn inzet is om deze zo snel mogelijk in te laten gaan. De eerste testen van aanpassingen in de systemen die nodig zijn voor de administratieve verlenging vinden plaats in september. In de tweede helft van oktober wordt een gezamenlijke test met de RDW gedaan en wordt duidelijk of eerder ingaan dan 1 december mogelijk is."

Daarnaast schrijft ze dat het CBR onverminderd werkt aan het vergroten van de medische beslisbaarheid en de minister is ook aan de slag met de eventuele een Stelselherziening (medische) rijgeschiktheid als structurele oplossing. Daarbij is het uitgangspunt "bij een eventuele stelselherziening is dat er geen strengere eisen gesteld worden dan nodig. Tegelijkertijd moet uiteraard de verkeersveiligheid wel geborgd blijven. Het huidige stelsel van medische keuringen laat immers zien dat in 40 procent van de gevallen de keuring tot beperkingen van de rijgeschiktheid leidt, waaronder in 2 procent van de gevallen tot een volledige rijongeschiktheid."

In het debat hierover op 12 september heeft de Kamer (o.a. via moties) aangedrongen op een snelle oplossing. De problemen bij het CBR duren voort, in het worstcase-scenario zijn doorlooptijden pas halverwege 2021 weer op orde en in het bestcase-scenario in de zomer van 2020. Daarom roept de Kamer op om voor de begrotingsbehandeling Infrastructuur en Waterstaat in samenwerking met het CBR een stappenplan op te stellen dat gedetailleerd weergeeft op welke wijze en binnen welke termijnen stappen worden gezet om zich tot het uiterste in te spannen dat de doorlooptijden van rijbewijzen op uiterlijk 1 maart 2020 op orde te hebben.

Ook wil de Kamer voor de begrotingsbehandeling de mogelijkheden onderzocht hebben voor een meer passende en actieve compensatie.

In het debat werd ook duidelijk dat de invoering van de "coulance regeling" per 1 december te laat zal zijn om de toename van het aantal verlopen rijbewijzen op korte termijn te voorkomen. Daarom wil de Kamer dat deze regeling z.s.m. toegepast wordt en vraagt de regering aan de Raad van State een spoedadvies voor het Tijdelijk besluit verlenging geldigheidsduur rijbewijs te vragen.



T

Notitie

Onderwerp	Gesprek de heer Pechtold - CBR
Tijdstip en locatie	22 januari – 9.45-11.00 uur – Kamer Reinier
Van	[J] en [J]
Aan	Reinier

Doel

Kennismaken met Alexander Pechtold. Hij is per 1 november 2019 algemeen directeur. Naast kennismaking bespreken we de stand van zaken bij het CBR, [T]

[T] Aanwezig bij het gesprek zijn ook [J], [J], [J], [J] (allen CBR medewerkers),

[T]

Gesprekspunten

[T]

[T]

c. Klachtbeeld bij de Nationale ombudsman

Het aantal klachten dat wij over het CBR krijgen, is de afgelopen twee maanden afgenomen. Sinds november 2019 zien we een halvering van het aantal klachten ten opzichte van de maanden ervoor. Sinds juli ontvingen we ruim boven de 400 klachten per maand. In november hebben wij er 292 ontvangen, in december 227. In januari 2020 staan we op 14 januari 2020 op 75 klachten. In 2018 ontvingen we 1055 klachten. In 2019 4387.

d. Klachtbehandeling gegrond, maar geen verlenging rijbewijs

We hebben een flink aantal klachten ontvangen van mensen die na klachtbehandeling door het CBR niet tevreden zijn. Het CBR verklaart de klacht over het lange wachten gegrond, maar ze moeten toch nog (lang) wachten op de verlenging van hun rijbewijs. We hebben in het laatste kwartaal van 2019 vrij veel klachten hierover ontvangen. Maar de laatste weken zien we deze klachten niet veel meer.

[R]

f. Afwijzingen schadevergoedingen en tegemoetkoming kosten

Mensen dienen bij het CBR een verzoek om schadevergoeding in, omdat ze lang moeten wachten op de verlen(g)ing van hun rijbewijs. Zij moeten extra kosten maken. We hebben gezien dat het CBR een standaard motivering gebruikt in de brieven. Wij hebben besloten deze zaken terug te leggen bij het CBR met het verzoek nog eens naar de motivering van de afwijzing te kijken.

Tegelijk is er (de vorige keer door CBR ook gemeld) een ruimere tegemoetkoming in kosten. Vanaf 1 januari komt het CBR klanten, die extra kosten hebben moeten maken vanwege te lange doorlooptijden bij de Gezondheidsverklaringsprocedure, ruimer tegemoet. Momenteel kunnen klanten van het CBR een tegemoetkoming in gemaakte kosten aanvragen, wanneer zij dubbele kosten hebben gemaakt (bijvoorbeeld voor het indienen van een extra GV) en bij de kosten voor een spoedaanvraag van het rijbewijs.

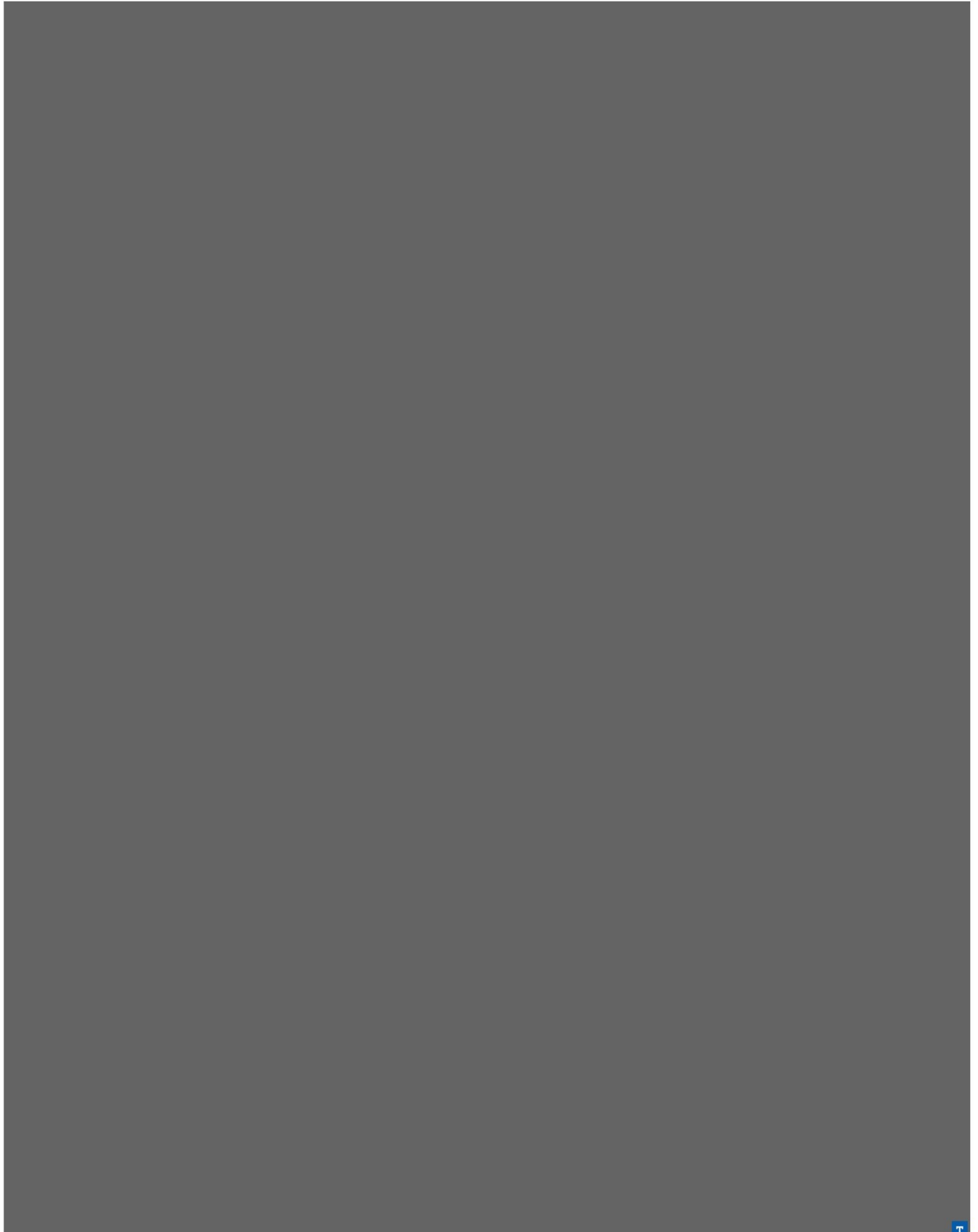
Vanaf 1 januari wordt het mogelijk om voor een aantal extra kostenposten tegemoetkoming aan te vragen. Het gaat hierbij om:

- Extra lessen als gevolg van het uitstellen van de examendatum
- Gemaakte reiskosten

Hierbij is het van belang dat klanten op tijd zijn begonnen met het indienen van de Gezondheidsverklaring en dat zij inmiddels een besluit hebben ontvangen.

Klanten kunnen hun verzoek indienen bij de klantenservice of -in geval van een spoedaanvraag- een formulier invullen. Daarnaast wordt gewerkt aan een webformulier in de Mijn CBR-omgeving, waarbij klanten gemakkelijk hun verzoek tot tegemoetkoming kunnen indienen, als zij hiervoor in aanmerking komen. Dit webformulier is per 1 februari beschikbaar in Mijn CBR.







Verslag van het bezoek van Alexander Pechtold, [redacted] en [redacted] van het CBR aan Reinier. [redacted] en [redacted] waren ook aanwezig.

Datum bezoek: 22 januari 2020.

[redacted] is op 1 september 2019 tijdelijk aan de slag gegaan met het op de rit krijgen van de achterstanden bij het verwerken van de gezondheidsverklaring en de lange wachttijden aan de telefoon. Hij heeft flinke stappen gemaakt. [redacted]

Lange adem

Het gaat nog zeker het hele jaar duren voordat de achterstanden zijn weggewerkt. Er werken ongeveer 1300 mensen bij het CBR (naast 200 bij de klantenservice). In februari starten 12 nieuwe artsen (geen 12 fte). In maart komen daar nog assistenten bij.

Coulanceregeling voor 75-plussers

Per 1 december 2019 is de coulanceregeling voor 75-plussers in werking getreden. Dit zijn de "Code 106-zaken". 80.000 brieven heeft het CBR verstuurd. Deze zijn goed ontvangen. Ze hebben mensen nog gebeld om te vragen of ze de brieven hadden ontvangen, omdat ze nauwelijks reacties kregen op het bericht.

Niet iedereen is blij met de boodschap, omdat zij graag in het buitenland willen kunnen autorijden.

Als mensen vóór 1 december 2019 een vakantie hebben geboekt, worden ze als schrijnend gezien. Dan wordt de aanvraag naar voren gehaald. Dit communiceert het CBR niet naar buiten toe. Mensen die later hebben geboekt komen soms ook voor voorrang in aanmerking. Dat hangt af van de omstandigheden. De criteria staan op hun website. Maar in schrijnende gevallen, die niet met zoveel woorden op de site omschreven staan, krijgen mensen ook voorrang. Die situaties zijn vergelijkbaar met onze eigen criteria.

Naast vakantie zijn er ook andere redenen om aanvragen naar voren te halen. Zoals familie in de grensstreek of boodschappen doen over de grens (het dichtstbij). Als wij een zaak op de interventielijst zetten, gaat het CBR ervan uit dat wij daar zorgvuldig naar hebben gekeken. Dan willigen ze ons verzoek om voorrang in. Dat zijn er 1 of 2 per dag.

Het is nog onbekend of deze maatregel nog verlengd gaat worden. Pechtold is er niet gerust op dat deze maatregel ervoor zorgt dat alle oude zaken op tijd zijn verwerkt. Hij verwacht dat zo voor de zomer er veel vragen zullen komen (i.v.m. vakantieperiode) rondom het rijden in het buitenland. Dat levert mogelijk nieuwe druk op de organisatie. Zijn collega [redacted] heeft er meer vertrouwen in. Ze willen in ieder geval de opgeschoven zaken voor april gaan oppakken.

Wegwerken voorraad

- Het lukt het CBR om actieve dossiers binnen 90 dagen af te handelen. Dit zijn dossiers waarin alleen het CBR nog actie moet ondernemen. De passieve dossiers zijn die waarin een verklaring van een specialist is gevraagd waar ze op wachten. Die duren langer.

- In januari 2020 is in de eerste twee weken een veel grotere hoeveelheid gezondheidsverklaringen binnengekomen. Normaal is dat 5000 per week. Nu 11300 en 12000 stuks. Een verklaring hebben ze daar niet voor.
- De conversie van het oude systeem naar het nieuwe is op 1 december 2019 afgerond. Helaas stonden daar nog 9000 zaken in. Deze zijn in pdf-formaat overgezet naar het nieuwe systeem. Dit maakt het lastig om in deze dossiers informatie op te zoeken. Vooral zaken waarin (ook nog) een rijdttest moet worden afgelegd, zitten in deze groep. Daarom duurt het voor die mensen langer dan de gebruikelijke 10 dagen om een eindbesluit over de rijvaardigheid te krijgen. Dat loopt op tot 40-50 dagen. De informatie uit het oude dossier over de eerdere beslissing moet in de documenten worden opgezocht. Dat kan niet

digitaal. Wat wel zo is, is dat als iemand niet goed uit de rijdttest kwam, hij/zij dat direct hoort. Dat betekent echter niet dat er meteen een eindbesluit is en daarmee het rijbewijs wordt verlengd/verleend. Oplossingen voor deze omslachtige werkwijze rondom de rijdttest zijn er te vinden, maar die moeten met de politiek en directie besproken worden. Dat kan het CBR niet op eigen initiatief doen.

- Vanaf april 2020 gaat het CBR de opgeschoven zaken uit de coulanceregeling oppakken. Daarvoor stuurt het CBR nu al verwijsbrieven. Daardoor ligt het nemen van beslissingen nu wat stil. Medewerkers kunnen maar één ding tegelijk doen. Er zijn wel zorgen of het gaat lukken om iedereen op tijd een beslissing te kunnen geven.

Klantenservice

Er werken 200 mensen aan de telefoon bij de klantenservice. Dit was vorig jaar nog een groep van 50 personen. Ze zijn goed ingewerkt en hun gespreksvaardigheden zijn goed. Ook registreren ze de contacten op een goede manier. De wachttijd aan de telefoon was de afgelopen maanden onder de 2 minuten. Helaas is de wachttijd opgelopen naar 5 minuten.

Wij hebben hier nog geen signalen over ontvangen. Het is ook niet in vergelijking met de lange wachttijd waar mensen ons ongeveer een jaar geleden over belden: 20 tot 40 minuten.

Tegemoetkoming in de kosten is omhooggegaan

De klantenservice van het CBR kan tot een bedrag van €200 aan compensatie verlenen aan mensen die extra kosten hebben moeten maken omdat hun rijbewijs niet op tijd was verlengd. Dat gaat vaak via een telefoongesprek. Als de medewerkers merken dat dit speelt, bieden ze dit aan. Via een steekproef checkte het CBR dit. Het was high trust, die uitkering. Dit bedrag was €100. Dat heeft de minister verhoogd naar €200.

De Consumentenbond heeft het CBR benadert om daarbij te helpen. Dat aanbod heeft het CBR afgeslagen, omdat hun eigen medewerkers dit prima zelf kunnen. Daar heeft de Consumentenbond niet naar geluisterd en zij hebben een eigen loket op hun website geopend om mensen te helpen. Als mensen ons benaderen, zullen wij rechtstreeks naar de klantenservice van het CBR verwijzen. Niet naar de Consumentenbond.

Toekomst

- Het ministerie en ook het CBR is met de Gezondheidsraad in gesprek over de toekomst van de keuringen. De toekomstdiscussie gaat over het loslaten van de leeftijdsgrens van 75 jaar. Wat we in ieder geval niet moeten vergeten dat niet iedereen die 75 wordt een gezondheidsverklaring moet invullen. Voor sommige mensen gaat het om 76 jaar of ouder. Dat hangt ervan af wanneer het rijbewijs verloopt na de leeftijd van 75 jaar.
- Het CBR wil ook meer aandacht gaan besteden aan de noodzaak voor het verlengen van rijbewijzen met een gezondheidsverklaring voor mensen die al jarenlang dezelfde medische conditie hebben en waarin ook geen verandering te verwachten valt. Daarnaast wil het CBR meer aandacht vragen voor het gevaar van het rijden met epilepsie en dementie.



Notitie

Onderwerp	Gesprek de heer Pechtold - CBR
Tijdstip en locatie	16 september 2020 – 14.00-15.00 uur – vergaderzaal
Van	[J] en [J]
Aan	Reinier

Doel

Regulier bijpraten met Alexander Pechtold, hieronder worden drie gespreksonderwerpen genoemd. [T]

[Redacted text block]

Aantal personen aanwezig

Bij het gesprek op 16 september zijn ook Ingrid Castricum (divisiemanager Rijgeschiktheid), [J]

[Redacted text block]

Van ons zijn [J] en [J] ook aanwezig.

Gespreksonderwerpen

Klachtenbeeld

■ Pechtold kan een toelichting geven op hoe de organisatie ervoor staat.

[Redacted text block]

Schadevergoeding

■ Mensen dienen bij het CBR een verzoek om schadevergoeding in, omdat ze lang moeten wachten op de verlen(g)ing van hun rijbewijs. Zij moeten extra kosten maken. We hebben gezien dat het CBR een standaard motivering gebruikt in de brieven. Wij hebben besloten deze zaken terug te leggen bij

het CBR met het verzoek nog eens naar de motivering van de afwijzing te kijken.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]





Gespreksverslag

Afspraak

Periodiek overleg Reinier en Pechtold van het CBR - 16 september 2020

Opgesteld door

[REDACTED]

Verslag

Op 16 september 2020 spraken Reinier, [REDACTED] en [REDACTED] met Alexander Pechtold, [REDACTED] van het CBR over onderstaande onderwerpen, zie ook de voorbereidende notitie voor meer info en context.

1 Klachtenbeeld

Rijgeschiktheid

Pechtold vertelt dat het goed gaat bij het CBR. Hij doelt op de afdeling rijgeschiktheid. Corona heeft wel voor wat verlichting in de werkdruk gezorgd. Rijden in het buitenland is voor veel mensen niet mogelijk of nodig. Dat scheelde in de aanvragen en de achterstanden konden worden ingelopen. Er is een structurele verbetering zichtbaar in de productie. Vorig jaar zat het CBR op 170.000 dossiers. Nu zakt het CBR onder de 100.000. De actieve werkvoorraad is minder. Het komende kwartaal zal het CBR bezig zijn om deze naar 30.000-35.000 te brengen. Het is nu bijna vechten om actieve dossiers. Maar Pechtold wil het aantal keuringsartsen niet kleiner maken. Hij wil voorkomen dat een verhoging van aanvragen weer een probleem bij de keuringen gaat opleveren. De doorlooptijd in dossiers is op dit moment aanzienlijk lager. Nu duurt het 2 weken, met een uitloop naar 4 weken. De instroom van aanvragen voor de gezondheidsverklaring is nu op het normale niveau. Wel is er nog een flinke groep vroegpindiensers. 30-40%. Dit was op het hoogtepunt 50-60%. Het CBR behandelt de dossiers op datum verloop van het rijbewijs. Dit levert nog wel telefoontjes op bij de klantenservice, omdat mensen die vroeg beginnen gaan bellen voor de stand van zaken. Het CBR kan nu beter de aanvragen prioriteren. De klachten zijn sinds vorige maand gehalveerd. Het soort klachten is anders geworden. Meer inhoudelijk: "Waarom moet ik gekeurd worden, want het kost zoveel geld?".





Verlopen rijbewijzen

Het aantal verlopen rijbewijzen loopt op. Het aantal is 9500. Dit is het dubbele van normaal. Hoewel het percentage op de totale voorraad hetzelfde is. Het

CBR is een belactie begonnen om te analyseren waar deze toename door komt. Het ligt niet (alleen) aan het wachten op een specialist. Maar veel mensen hebben eigenlijk niet in de gaten dat het CBR nog op een reactie van hen wacht. De coulanceregeling maakt doorrijden zonder geldig rijbewijs mogelijk, sommigen hebben geen auto meer, of hebben afstand gedaan van hun rijbewijs, of hebben niet door dat het CBR een bericht heeft gestuurd via mijnnbr.nl.



¹ Pechtold gaf in het vorige overleg aan dat de Consumentenbond aanbod om deze verzoeken via hen in te dienen. Daar was hij destijds huiverig voor. Maar blijkbaar heeft dit toch ook iets opgeleverd.

	
	
Acties/afspraken (incl. deadline en wie uitvoert)	N.v.t.

Notitie

Onderwerp	Bestuurlijk overleg Alexander Pechtold (CBR)
Tijdstip en locatie	11 juli 2022 (15:00-16:00 uur)
Van	[J], [J] en [J]
Aan	Reinier

Inleiding

Jaarlijks heb je regulier overleg met Alexander Pechtold (CBR) [T]
[T]
[T] Bij het gesprek op 11 juli zijn, naast
Alexander Pechtold en jij, [J]

Doel

Regulier bijpraten met Alexander Pechtold, hieronder worden vier gespreksonderwerpen genoemd.

Gespreksonderwerpen

Afgestemd met CBR.

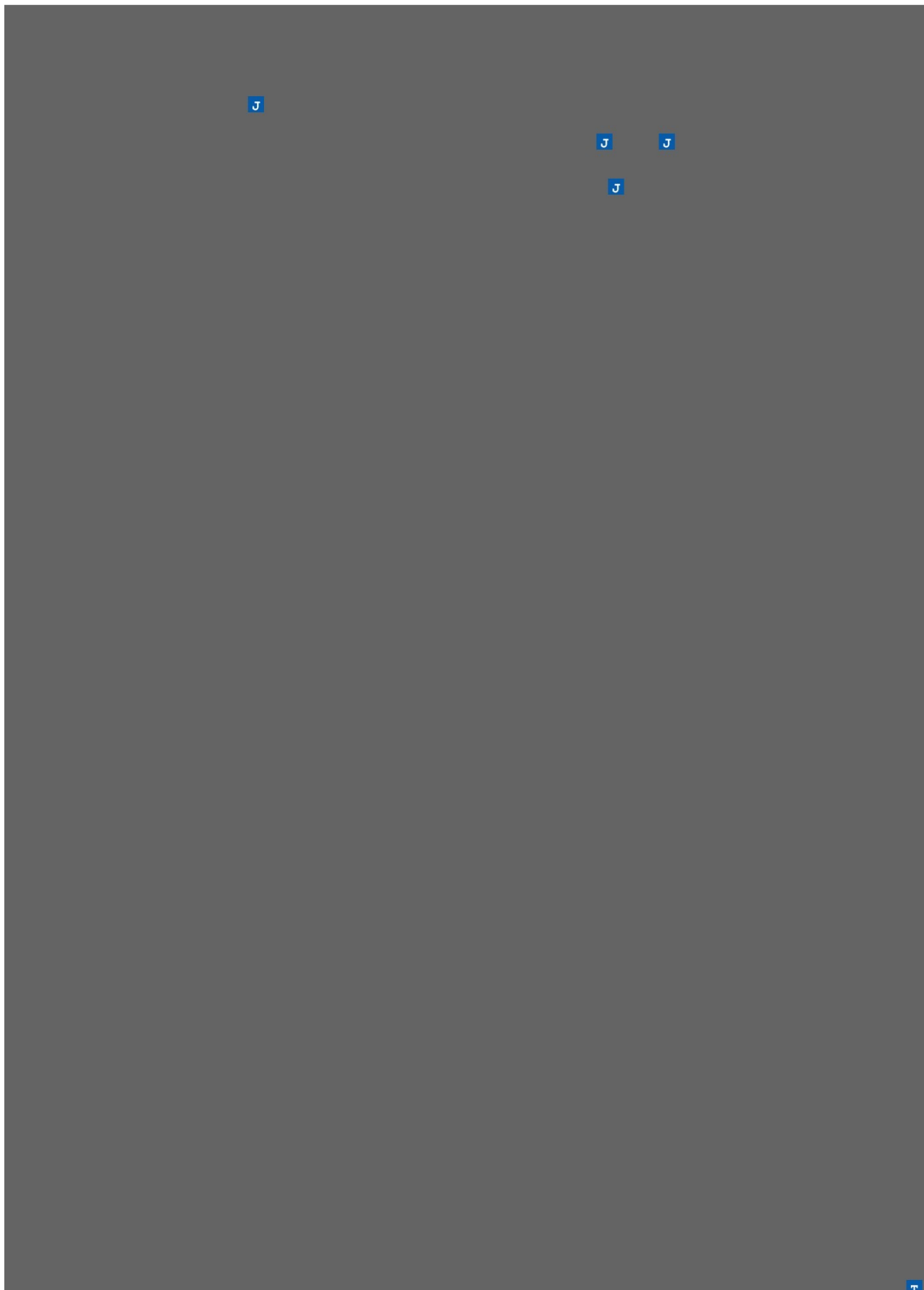
1. Klachtenbeeld

- De laatste tijd krijgen we meer klachten over het praktijkexamen/examinator (stijgende lijn). Deze zijn divers. Van bejegening tot onduidelijk waarom iemand niet is geslaagd. Voor dergelijke klachten hebben we een vaste lijn. De meeste dagen worden op het OP afgedaan. Het CBR herkent dit.

[T]

[T]





J

J

J

J

T



T

T

Acties/afspraken (incl.
deadline en wie
uitvoert)





Autonjonderwijs.

T



Kort verslag

Onderwerp

**Bestuurlijk overleg Alexander Pechtold en
(manager Juridische Zaken, CBR**

J

Tijdstip en locatie

11 juli 2022 (15:00-16:00 uur)

Van

J

Wat besproken is:



T



Notitie

Onderwerp	Regulier overleg met Alexander Pechtold (CBR) 4 juli 2023 (10:00-11:00 uur), kantoor
Datum	28-6-2023
Van	[REDACTED]
Aan	Reinier

Inleiding

Op 4 juli heb je een regulier overleg met Alexander Pechtold (CBR). Bij dit overleg zijn ook [REDACTED] en [REDACTED]

Context



Doel gesprek

Knelpunten meegeven aan het CBR. Aandacht vragen voor verbeteringen in de mededelingenprocedure en horen hoe het CBR omgaat met knelpunten in de uitvoering.

Agendapunten

In afstemming met CBR.

1 Algemeen / mededelingen

- Op 24 mei presenteerde de ombudsman het jaarverslag in de Tweede Kamer, met als titel 'de burger kan niet wachten'. Het CBR kwam voor in het jaarverslag rond de mededelingenprocedure (agendapunt 3). Afgelopen jaar ontvingen we 779 klachten over het CBR.
- Op 4 mei kwam het jaarverslag van het CBR uit. Voor het eerst in de geschiedenis nam het CBR meer dan een miljoen theorie-examens af. Daarnaast is ingezet op het verbeteren van de dienstverlening in de breedte. Zo is de digitale dienstverlening verbeterd en kunnen klanten steeds meer zelf direct regelen. Tot slot heeft het CBR voor de langere termijn onder meer gewerkt aan de stelseloptimalisatie voor het beoordelen van de rijgeschiktheid en de implementatie van het advies van Emile Roemer met betrekking tot het verbeteren van de kwaliteit van de rijsschoolbranche.

2 Knelpunten in de uitvoering

- Alexander Pechtold geeft graag een toelichting op de uitvoering van het rapport van de commissie-Roemer "Van rijles naar rijonderwijs" (samenvatting bijgevoegd).
- Tevens publiceerde het CBR vorig jaar de 'stand van de uitvoering'. Hoe vlot het met het wegnemen van de drempels voor burgers? De belangrijkste punten die de burger direct raken volgens het CBR:
 - De opleggingskosten bij het onderzoek naar de medische geschiktheid. Deze kosten zijn bij de burger komen te liggen. Dit is beleid vanuit I&W.

- Het verhogen van de risicogestuurdheid en proportionaliteit bij het beoordelen van de medische rijgeschiktheid. De medische wetenschap is voortdurend in ontwikkeling en ziektebeelden die twee decennia geleden tot gevolg hadden dat iemand ongeschikt werd verklaard kunnen inmiddels dusdanig goed behandeld worden dat een minder streng regime van toepassing kan zijn. Dat vraagt om continue monitoring door het CBR.

3 Mededelingenprocedure

- Wanneer de politie of KMar twijfelt of iemand rijgeschikt is, dan kunnen ze daarover een mededeling naar het CBR sturen. De Nationale ombudsman krijgt regelmatig klachten over de procedure waarmee onderzoek wordt gedaan naar de rijgeschiktheid. Mensen voelen zich overvallen, want de brief over hun rijgeschiktheid valt vaak onverwachts op de mat. Iemand moet meteen zijn rijbewijs inleveren en burgers moeten kosten maken. Burgers klagen er soms over dat er bij de politie niet wordt geluisterd naar hun verhaal. De ombudsman wil dat de politie, KMar en het CBR burgers goed informeren en naar hen luisteren.




4. Signalen over examinatoren



- Begin van het jaar publiceerden we over de klachtbehandeling over een examinatrice (zie bijlage). De ombudsman vindt wel dat het CBR deze klacht beter had moeten behandelen. De examinatrice had een hele korte reactie gegeven op de klacht van verzoekster. Daarin ging zij niet in op wat mevrouw in haar klacht had aangegeven. Het CBR had daarop moeten doorvragen. Het CBR was verder bijna niet ingegaan op de klacht over de examenmanager. Dit had wel gemoeten. Het CBR had de klacht beter moeten onderzoeken.

Bijlagen

1. Samenvatting Het CBR behandelt klacht over examinatrice niet goed
 2. Verslag vorige bestuurlijke overleg
- 

Bijlage 1: Het CBR behandelt klacht over examinatrice niet goed

Mevrouw Collet (niet de echte naam) deed praktijkexamen bij het CBR. Zij vond de houding van de examinatrice tegenover haar erg onprettig. Na het examen belde zij het CBR om hierover te klagen. Zij werd doorverbonden met de examenmanager van de locatie. Mevrouw Collet vertelde haar verhaal, maar volgens haar luisterde de examenmanager niet met een open houding naar haar. Mevrouw Collet diende hierna een formele klacht in bij het CBR.

Zij klaagde ten eerste over de communicatie door de examinatrice. Volgens mevrouw Collet praatte de examinatrice meerdere keren met haar rijleraar over haar in het Nederlands, terwijl de examinatrice wist dat mevrouw Collet dit niet begreep en de examinatrice goed Engels sprak. Volgens mevrouw Collet reageerde de examinatrice ook een aantal keer niet op iets dat zij zei. Verder vond mevrouw Collet dat de examinatrice haar op een intimiderende manier vragen stelde. In haar klacht gaf mevrouw Collet voorbeelden van deze dingen.

Hiernaast klaagde mevrouw Collet erover dat zij minpunten had ontvangen voor een onterechte ingreep. Volgens mevrouw Collet gaf de examinatrice haar voor een stoplicht de opdracht om van rijstrook te wisselen. Het was erg druk, maar mevrouw Collet begon toch maar met de voorbereiding. Volgens mevrouw Collet greep de examinatrice toen direct in.

Ten derde klaagde mevrouw Collet over het telefoongesprek met de examenmanager. Zij schreef het CBR dat zij in het gesprek probeerde uit te leggen waarom zij zich onbeschoft behandeld voelde, maar dat de examenmanager niet naar haar luisterde. Zij gaf verder aan dat hij een aantal opmerkingen maakte die haar het gevoel gaven dat hij vooringenomen was.

In de klachtbehandeling heeft het CBR de examinatrice om een reactie op de klacht gevraagd. De examinatrice gaf een korte schriftelijke reactie. Hierna beoordeelde het CBR de klacht. Het CBR vond de klachten van mevrouw Collet ongegrond.

Mevrouw Collet had niet het gevoel dat het CBR haar klacht serieus had genomen. Daarom diende zij haar klacht in bij de Nationale ombudsman. Een onderzoeker van de ombudsman heeft de klacht voorgelegd aan de examinatrice en aan de examenmanager en daarbij vragen gesteld.

De verklaringen van de examinatrice en de examenmanager over hoe de communicatie was, komen niet overeen met wat mevrouw Collet daarover zegt. De ombudsman kan daarom geen oordeel geven over de klachten daarover. Ook de klacht over de onterechte ingreep kan hij niet beoordelen. Want hij heeft niet kunnen vaststellen wat daar precies gebeurde.

De ombudsman vindt wel dat het CBR de klacht van mevrouw Collet beter had moeten behandelen. De examinatrice had een hele korte reactie gegeven op de klacht van mevrouw Collet. Daarin ging zij niet in op wat mevrouw Collet in haar klacht had aangegeven. Het CBR had daarop moeten doorvragen. Het CBR was verder bijna niet ingegaan op de klacht over de examenmanager. Dit had wel gemoeten. Het CBR had de klacht beter moeten onderzoeken.






Gespreksverslag

Onderwerp	Gesprek Alexander Pechtold (CBR)
Datum	4-7-2023
Van	 J
Aan	Reinier

Inleiding

Op 4 juli vond een regulier overleg plaats tussen de No en Alexander Pechtold. Ook  J was aanwezig.

Actiepunt(en)

 T

Verslag van het gesprek

 T



Overzicht klachten CBR zoekterm: slagingspercentage, psychiatrische keuring, regioverschil, statistische manipulatie								
Zaaknummer	Organisatorische eenheid	Organen	Kanaal	Actuele status	Startdatum	Datum behandeld	Resultaat omschrijving	Zaak omschrijving
zoekterm 'slagingspercentage'								
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Telefoon	Afgehandeld	30-04-2025	30-04-2025	25 bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak	Klacht over CBR over wet- en regelgeving tussentijdse toets maximaal één jaar
	Klachtbehandeling Leefomgeving	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-formulier	Afgehandeld	22-07-2024	06-08-2024	26 niet eens met wettelijke regeling of beleid	Klacht over CBR over leren van fouten theorie examen
	Klachtbehandeling Leefomgeving	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-mail	Afgehandeld	05-01-2024	12-03-2024	24 terugverwijzen voor interne klachtbehandeling	Klacht over CBR over te moeilijk theorie-examen
	Klachtbehandeling Leefomgeving	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-formulier	Afgehandeld	26-09-2023	07-12-2023	20 verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)	Klacht over CBR over slagingspercentage motorexamen
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-formulier	Afgehandeld	23-12-2022	02-02-2023	20 verwijzen of informeren (overheid)	Klacht over CBR over slagingspercentage examenlocatie
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-mail	Afgehandeld	26-09-2022	02-03-2023	25 bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak	Klacht over CBR over slagingspercentages werknemer
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-formulier	Afgehandeld	30-08-2022	17-11-2022	24 terugverwijzen voor interne klachtbehandeling	Klacht over CBR over slagingspercentage
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Ingekomen document	Afgehandeld	01-06-2022	31-03-2023	20 verwijzen of informeren (overheid)	Klacht over CBR over slagingspercentages rijexamens
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-formulier	Afgehandeld	02-05-2022	16-06-2022	20 verwijzen of informeren (overheid)	Verzoek No - VB Klacht CBR inzake houding examinerator en het vermoeden van...
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Telefoon	Afgehandeld	14-04-2022	21-04-2022	01 geluisterd	Verzoek No - Gesproken met [redacted] [redacted] Zij is medewerker bij CBR, en is...
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Telefoon	Afgehandeld	13-04-2021	14-04-2021	20 verwijzen of informeren (overheid)	Verzoek No - Klacht over de examinatoren van het CBR. Zij zouden...
	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Telefoon	Afgehandeld	29-01-2020	30-01-2020	21 verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond	Verzoek No - Meneer klaagt over de kosten en het slagingspercentage bij het...
zoekterm 'psychiatrische keuring'								
1686773	Team Ombudsplein	H17- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	E-formulier Zelf invullen	Afgehandeld	03-02-2023	06-04-2023	26 niet eens met wettelijke regeling of beleid	Klacht CBR m.b.t. rechtsongelijkheid voor personen met autisme en het verplicht
zoekterm 'regioverschil' en 'statistische manipulatie'								
geen informatie								