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	Datum
-	CDS20180207/GSC/IFE	13 november 2018

Onderwerp: stand van zaken wacht- en doorlooptijden CBR

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

Zoals u bekend, ervaren de klanten van het CBR sinds dit voorjaar oplopende reserveringstermijnen voor praktijkexamens en lange doorlooptijden bij medische beoordelingen. Oorzaken zijn vooral de economische voorspoed (dus groei van het aantal aanvragen) in combinatie met een ingrijpende vernieuwing van de CBR-dienstverlening. Graag bericht ik u een half jaar na mijn brief d.d. 19 juni 2018 hierover als volgt.

De extra maatregelen, waarover ik u eerder informeerde, zijn succesvol bij de rijexamens. De instroom van nieuwe examinatoren verloopt volgens planning. De maatregel om de interne vak-opleiding te laten valideren door NLQF op MBO4 niveau, waardoor de formele vooropleidingseisen lager kunnen zijn, is daarbij succesvol. Ook is de uitval tijdens de interne vakopleiding gedaald. Verder is het ziekteverzuim gedaald en helpt het overwerk. Bij de praktijkexamens voor het B rijbewijs zijn de termijnen daardoor op dit moment drastisch gedaald tot onder de normtijd, een enkele examenlocatie uitgezonderd. Dit fluctueert dagelijks; op www.cbr.nl staan altijd de actuele reserveringstermijnen. De reserveringstermijnen bij de beroepspraktijkexamens op openbare locaties zijn ook aanzienlijk verbeterd, met op een aantal locaties (bijvoorbeeld Amsterdam) nog overschrijding. De voorspelling, dat de drukte tot het najaar 2019 aan kan houden, blijft wel van kracht, mede vanwege de gebruikelijke seizoeneffecten. Wij verwachten dat er volgend jaar weer een groeiende vraag van examenkandidaten aankomt.

De extra maatregelen voor het terugdringen van de doorlooptijden 'medisch' sorteren helaas minder effect. Voor meer klanten met een medische aandoening overschrijdt de doorlooptijd de vier maanden termijn, ondanks de genomen maatregelen. Hoewel de meeste klanten (95,5%) binnen vier maanden duidelijkheid krijgen over hun geschiktheid om te rijden, kan de doorlooptijd oplopen tot zes maanden.

Door deze situatie is het ondanks forse uitbreiding ook bij onze klantenservice ongewoon druk. De wachttijd bij onze klantenservice is voor klanten met vragen over hun gezondheidsverklaring gemiddeld 30 minuten; deze kan oplopen tot een uur. Andere klanten helpen we sneller. We betreuren het ten zeerste dat onze klanten zo lang moeten wachten.

Zoals u bekend, hadden wij deze drukte voorzien. Het lukt ons echter het niet alle (extra) maatregelen, zoals toegelicht in voornoemde brief, in voldoende mate te realiseren om ook bij deze twee werkprocessen de afgesproken doorlooptijden en wachttijden te realiseren. Hieronder licht ik dit graag nader toe voor zowel de medische beoordelingen als de klantenservice in vier paragrafen. Ik ga eerst in op onze genomen en te nemen maatregelen, dan de gevolgen voor de klant, de probleem-analyse en tot slot het perspectief.

1. *Welke maatregelen treft het CBR?*

De belangrijkste maatregel is het aantrekken van personeel, in afwachting van de volledige implementatie van de vergaande digitalisering van de werkprocessen. Gezien de voorziene drukte is al vanaf 2016 de bezetting aan artsen en medisch assistenten met 31% uitgebreid. Ook dit hele jaar werven wij volop, en dat blijven wij doen. Maar ook het verloop onder medewerkers bij de medische beoordelingen is het afgelopen half jaar hoger dan wenselijk, waardoor per saldo minder capaciteit momenteel beschikbaar is dan noodzakelijk.

Ook bij de Klantenservice is de bezetting gegroeid van circa 44 fte in 2016 naar 64 fte in het eerste kwartaal van 2018. Wij hebben daarnaast een extra locatie geopend om over meer werkplekken te beschikken en de openingstijden zijn tijdelijk verruimd naar de avond (voor het terugbellen van klanten) en zaterdag.

Bij de Klantenservice willen wij de capaciteit met 50 parttime medewerkers uitbreiden voor de verruimde openingstijden, maar ook daar lopen we tegen grenzen aan. Tot nu toe zijn er 25 nieuwe (tijdelijke) collega's in dienst, deze zijn sinds eind oktober opgeleid. Omdat de wachttijden zo lang zijn, raden we de klanten van het CBR aan het contactformulier in te vullen als zij vragen hebben, zodat ze niet hoeven te wachten aan de telefoon en zo nodig teruggebeld kunnen worden.

Onderdeel van een medische beoordeling kan een rijtest zijn. Op dit moment is de wachttijd helaas zes weken voor een rijtest. Ook daar hebben wij extra maatregelen genomen om klanten sneller van dienst te zijn. Die maatregelen betreffen onder meer het werven van nieuwe deskundigen en het detacheren van examinatoren Rijvaardigheid.

De overige maatregelen die wij nemen, zijn:

1. Wij geven waar dat kan prioriteit. Wij proberen zoveel mogelijk te helpen als mensen afhankelijk zijn van hun rijbewijs, zoals beroepschauffeurs, voor wie een geldig rijbewijs een baanafhankelijkheid betekent.
2. Oud-medewerkers die parttime of op zzp-basis voor ons blijven werken. Dat gaat om drie artsen.
3. Wij schakelen extra partijen in voor de werving van callcentermedewerkers. Daardoor trekken we deze maand 20 extra medewerkers aan, die vanaf eind november zijn opgeleid.
4. Wij informeren onze klanten waar dat kan pro actief.
5. Wij blijven overwerken.

2. *Hoeveel klanten van het CBR hebben te maken met langere doorlooptijden?*

Begin mei had 98% van de mensen die een aanvraag hebben gedaan, binnen vier maanden een besluit over de medische Rijgeschiktheid; nu is dat 95,5% van de klanten. Zo duurde het in de maand oktober voor 3.600 mensen langer. Hieronder zijn ouderen die na hun 75ste gekeurd moeten worden, maar ook rijexamenkandidaten.

In onderstaande tabel staat het aantal gezondheidsverklaringen die binnen welke termijn zijn afgehandeld:

2018	<4mnd	<6 mnd	<7 mnd	>7 mnd	totaal
aantal	416.329	13.607	2.567	3.676	436.169
%	95,5%	3,1%	0,6%	0,8%	

Het aantal telefoongesprekken met onze Klantenservice steeg van ruim 12.000 per week in het begin van het jaar naar meer dan 22.000 per week op dit moment. Dat betekent dat onze klanten met een vraag over hun gezondheidsverklaring lang moeten wachten.

In een derde van de gevallen van mensen die wij niet binnen vier maanden een beoordeling konden geven, gaat het om kandidaten die nog rijexamen moeten doen. Zij hebben dus nog geen rijbewijs. Wij helpen klanten van wie het rijbewijs dreigt te verlopen. Zij krijgen voorrang. Belangrijk daarbij is dat onze klanten ook zelf alert zijn, dus op tijd beginnen met het indienen van de gezondheids-verklaring en bijvoorbeeld afspraken met een arts direct maken. Mocht dit om welke reden dan ook niet gelukt zijn en de geldigheid van het rijbewijs onverhoopt verlopen is, dan gaan wij ervan uit dat de betreffende mensen niet rijden en dat zij zich bij het CBR melden.

3. *Wat is er aan de hand?*

Het aantal CBR-klanten die een medische beoordeling vragen, stijgt dit jaar naar circa 650.000. Dit is zo'n 8% meer dan in 2017 (t.o.v 2016 zagen wij al een groei van 3%). Vanwege de bloeiende economie is de vraag naar examens sterk gegroeid. Daar hoort een beoordeling bij of iemand gezond genoeg is om te rijden. Daarnaast stijgt het aantal burgers van 75 jaar en ouder die aan het verkeer willen blijven deelnemen. Andere oorzaak is dat de vraagstelling verbeterd is en dat klanten nu zelf (eerlijker) de Gezondheidsverklaring invullen. Beide leiden samen tot een stijging van 3% (= 15.000) van dossiers die nader beoordeeld moeten worden. Dit kost meer tijd.

Het CBR voert daarnaast een nieuwe online dienstverlening in voor de beoordeling van de rijgeschikt-heid van bestuurders. De basis hiervoor is een vernieuwd digitaal klantportaal, een digitaal artsen-portaal en een nieuw informatiesysteem voor de afhandeling van alle gevraagde beoordelingen op rijgeschiktheid. Daarmee kunnen wij klanten nu en in de toekomst aanzienlijk sneller en efficiënter helpen. Het tempo waarin wij de vernieuwing van de online dienstverlening doorvoeren, ligt lager dan wij hadden voorzien. De beoordeling of mensen gezond genoeg zijn om te rijden is een complex proces dat niet eenvoudig te automatiseren valt. Zorgvuldigheid staat voorop. Het gaat om mensen, hun gezondheid en hun mobiliteit. Daarin willen wij vanzelfsprekend geen fouten maken. En daarom voerden wij de afgelopen maanden test-op-test uit. Dat neemt meer tijd in beslag dan wij hoopten.

Tegelijkertijd vindt er ook een forse reorganisatie plaats: deze divisie gaat met minder mensen naar resultaatverantwoordelijke behandelteams op één locatie, om onder andere de kosten voor de burger zo beperkt mogelijk te houden. In de transitiefase werken wij met het oude en het nieuwe systeem naast elkaar. Wij verliezen capaciteit doordat het oude systeem verstoringen kent en het testen van het nieuwe systeem ook capaciteit van artsen en assistenten vraagt. Ook de onrust die een reorganisatie veroorzaakt, geeft productieverlies.

Alle bovengenoemde factoren hadden wij voorzien, maar het 'dal' in de dienstverlening is dieper dan verwacht en duurt langer.

4. *Wanneer is het opgelost?*

Wij verwachten dat er door de toenemende digitalisering van het proces van medische beoordelingen vanaf begin 2019 steeds minder overschrijdingen van de vier maanden termijn zijn. De doorlooptijden zullen uiterlijk in het najaar van 2019 op orde zijn.

Sinds begin dit jaar is het nieuwe informatiesysteem operationeel en hebben wij 230.000 klanten van het CBR via dit systeem beoordeeld. Vanaf 18 oktober jl. kunnen wij met dit nieuwe systeem automatisch verwijzen. Binnen dit systeem ontvangt 50% van de mensen met een aantal veel voorkomende aandoeningen, zoals diabetes of een oogaandoening, nu de doorverwijzing naar een arts binnen een dag. Begin 2019 worden ook de besluiten bij deze groep mensen - waar dat kan - automatisch genomen. Binnenkort is ook de informatie-uitwisseling met artsen digitaal mogelijk via het Zorgdomein. Veel artsen zijn daar al bij aangesloten. Daarmee kunnen wij vier tot acht weken sneller een besluit nemen.

Ook bij de Klantenservice verbetert de situatie. Door klanten terug te bellen in de avonduren, het verruimen van onze openingstijden op zaterdag en extra medewerkers, verbetert de bereikbaarheid uiterlijk begin volgend jaar aanzienlijk.

Ik informeer u over een half jaar wederom over de stand van zaken, of zo nodig eerder.

Met vriendelijke groet,

mevrouw drs. P.J. Delsing
algemeen directeur