

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

Nederlandse Vereniging van Organisaties van Gepensioneerden  
T.a.v. Jaap van der Spek  
Postbus 2069  
3500 GB Utrecht

**Bestuurskern**

Dir. Bedrijfsv. Org. en  
Informatiebeleid  
Cluster Toezicht

Den Haag

**Contactpersoon**

M.N. Kraak  
*Senior Adviseur*  
*Bedrijfsvoering*

M +31(0)6-11567530  
marrit.kraak@minienm.nl

**Ons kenmerk**

IENW/BSK-2019/25268

Datum **5 - MAART 2019**  
Betreft Doorlooptijden CBR

Geachte heer Van der Spek,

U heeft onlangs, medeondertekend door de heer Schouten, aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een brief gestuurd waarin u schrijft dat veel ouderen zich ongerust maken over de vernieuwing van hun rijbewijs. Het CBR voert haar publieke taak uit in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft mij dan ook verzocht om op uw brief te reageren.

Ik begrijp dat het heel vervelend is om lang te moeten wachten op het vernieuwen van het rijbewijs. Ik deel uw zorgen rondom de problematiek van het CBR; de doorlooptijden van een medische beoordeling zijn op dit moment te lang en de bereikbaarheid van het CBR voor burgers met vragen en klachten is onvoldoende. Ik ontvang veel brieven van burgers die op hun auto zijn aangewezen en door de lange doorlooptijden in de problemen komen met de vernieuwing van hun rijbewijs.

De oplopende doorlooptijden bij medische beoordelingen zijn enerzijds een gevolg van de groeiende vraag van het aantal gezondheidsverklaringen en anderzijds van het stijgende aantal aanvragen waarbij een medische-inhoudelijke beoordeling op rijgeschiktheid moet worden gedaan. Deze beoordelingen zijn in het belang van de verkeersveiligheid van iedereen.

Om de problemen op te lossen, werkt het CBR hard aan de digitalisering van het proces van indienen van de gezondheidsverklaring en medische beoordelingen. Ook heeft het CBR enkele (tijdelijke) maatregelen genomen om de oplopende doorlooptijden tegen te gaan. Zo zijn er worden extra medewerkers aangetrokken om de medische dossiers te kunnen beoordelen, is de capaciteit van de klantenservice uitgebreid en zijn de openingstijden van de klantenservice verruimd om klanten tijdig te woord te kunnen staan. Door het CBR wordt geprioriteerd op afloopdatum van het rijbewijs. Mensen die al langere tijd bezig zijn en van wie het rijbewijs binnenkort verloopt of verlopen is, worden als eerste geholpen.

Daarnaast helpt het als klanten de gezondheidsverklaring digitaal indienen en tijdig beginnen, dus direct na ontvangst van de RDW-brief. Het CBR zal binnenkort een extra publiekscampagne starten onder de naam "Maximaal Digitaal" om dit onder de aandacht te brengen van haar klanten.

Door de combinatie van deze maatregelen wil het CBR de doorlooptijden blijvend reduceren en de bereikbaarheid voor haar klanten verbeteren. De verwachting is echter wel dat de druk op de doorlooptijden helaas nog aanhoudt tot het najaar van 2019.

Hoogachtend,  
DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,  
namens deze,  
DE PLV. DIRECTEUR BEDRIJFSVOERING ORGANISATIE EN INFORMATIEBELEID,



Hélène Borburgh

**Bestuurskern**

Dir. Bedrijfsv. Org. en  
Informatiebeleid  
Cluster Toezicht

**Ons kenmerk**

IENW/BSK-2019/25268