



> Retouradres Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

Spierziekten Nederland
T.a.v. prof.dr. A.J.P. Schrijvers
Lt.gen. Van Heutszlaan 6
3743 JN Baarn

Bestuurskern
Dir. Bedrijfsv. Org. en
Informatiebeleid
Cluster Toezicht

Den Haag

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/74806

Uw kenmerk
20/EvU/mv/18

21 MEI 2019

Datum

Betreft Functioneren CBR

Geachte heer Schrijvers,

U heeft mij begin februari een brief gestuurd waarin u aandacht vraagt voor de hinder die mensen met een spierziekte ondervinden van de situatie bij het CBR. Mijn excuses dat de beantwoording zo lang op zich heeft laten wachten. U doet een oproep om maatregelen te nemen die niet alleen leiden tot een snelle en efficiënte procedure, maar ook tot een gevoel van noodzaak bij het CBR om de dienstverlening te allen tijde op peil te houden.

Ik begrijp heel goed de frustratie van de mensen die te maken krijgen met de problemen bij het CBR. Ik begrijp ook heel goed dat juist voor mensen met een spierziekte deze problemen extra vervelend zijn, doordat zij voor hun mobiliteit zijn aangewezen op hun eigen, meestal aangepaste, auto. Ik deel dan ook volledig uw zorgen rondom de problematiek van het CBR. Ook ik vind de doorlooptijden van een medische beoordeling op dit moment te lang en de bereikbaarheid van het CBR voor burgers met vragen en klachten onvoldoende.

Het CBR is zich zeer bewust van de problematiek rond de lange doorlooptijden en de bereikbaarheid van de klantenservice en werkt er hard aan om de problemen op te lossen. Het CBR heeft de volgende tijdelijke en structurele maatregelen genomen om de oplopende doorlooptijden tegen te gaan:

- Er zijn en worden extra medisch geschoolde medewerkers aangetrokken om de medische dossiers te beoordelen.
- De capaciteit van de klantenservice is afgelopen periode fors uitgebreid en de openingstijden zijn verruimd om de wachttijden aan de telefoon acceptabel te krijgen.
- Er wordt geprioriteerd op afloopdatum van het rijbewijs om te voorkomen dat mensen in de problemen komen doordat hun rijbewijs verloopt. Mensen die op tijd zijn begonnen met het verlengen van het rijbewijs en van wie het rijbewijs verlopen is of binnenkort verloopt, worden als eerste geholpen.
- Het proces voor het verwerken van de gezondheidsverklaring en de medische beoordelingen wordt gedigitaliseerd. Met het nieuwe, digitale proces verwacht het CBR de doorlooptijd van het gehele proces van aanvraag tot besluit met enkele weken te verkorten. Het nieuwe systeem wordt geleidelijk geïmplementeerd en de komende maanden gaat het CBR steeds meer klanten helpen via het nieuwe digitale proces. Rond de zomer



verwacht het CBR alle nieuwe aanvragen voor een medische beoordeling te behandelen via het nieuwe systeem.

- Er is onlangs een extra publiekscampagne gestart om klanten te bewegen om direct nadat zij een melding hebben gekregen van de RDW om hun rijbewijs te verlengen, te beginnen met het proces van verlenging. Daarbij worden de klanten tevens opgeroepen om hun gezondheidsverklaring digitaal in te vullen en in te dienen. Op die manier kan de aanvraag sneller worden verwerkt door het CBR en heeft de klant eerder duidelijkheid. Uiteraard blijft het mogelijk om een gezondheidsverklaring op papier in te dienen.

Bestuurskern

Dir. Bedrijfsv. Org. en
Informatiebeleid
Cluster Toezicht

Ons kenmerk

IENW/BSK-2019/74806

Door de combinatie van deze incidentele en structurele maatregelen wil het CBR de doorlooptijden blijvend reduceren en de bereikbaarheid voor de burger te verbeteren.

De problemen, die uw achterban op dit moment ondervindt door de lange doorlooptijden, zijn door deze maatregelen niet direct opgelost. Ik hecht er aan u te melden dat het CBR aan mij heeft aangegeven dat de verwachting is dat voor het einde van dit jaar de doorlooptijden weer genormaliseerd zijn en de burger geen hinder meer ondervindt van te lange doorlooptijden bij medische beoordelingen.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga