



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De minister van Infrastructuur en Waterstaat
Mevrouw drs. C. van Nieuwenhuizen
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Nieuwenhuizen,

Uw ministerie werkt aan een mogelijke aanpassing van het stelsel van de medische rijgeschiktheid.¹ De Nationale ombudsman ontvangt met grote regelmaat klachten van rijbewijshouders over deze procedure. Juist bij de inrichting van het nieuwe stelsel acht ik het van belang dat het perspectief van de burger wordt meegenomen. Ik vind het daarom positief dat u voor verdere uitwerking van de alternatieven inzet op een brede maatschappelijke consultatie, waarbij ook een burgerplatform is opgezet. Graag geef ik op basis van de klachten die ik heb ontvangen, drie aandachtspunten mee.

Ik ben graag bereid een nadere toelichting te geven op deze brief.

Waarom deze brief?

De Nationale ombudsman ontvangt sinds jaar en dag klachten over de medische keuring die mensen moeten ondergaan voor het rijbewijs. Bijvoorbeeld van jongeren met een medische aandoening die hun rijbewijs willen halen. En van beroepschauffeurs of 75-plussers, die elke vijf jaar moeten aantonen dat ze nog gezond zijn. De afgelopen 2,5 jaar heb ik rond de 7000 klachten ontvangen over het CBR. Zo'n 5000 van die klachten zien op de procedure rondom medische rijgeschiktheid. De klachten gaan over de dienstverlening van het CBR gedurende de gezondheidsverklaringsprocedure, maar ook over de wet- en regelgeving over deze procedure.

Als Nationale ombudsman zie ik dat problemen waar burgers in de uitvoering mee worden geconfronteerd regelmatig al ontstaan bij nieuwe wet- en regelgeving. Ook als de wetgever beoogt om het stelsel te versimpelen, wordt het er in de praktijk niet zelden ingewikkelder op. Juist daarom geef ik u nu graag mee wat ik zie in de klachten van burgers. Ik zie de heroverweging van het stelsel van medische rijgeschiktheid als een kans om het burgerperspectief zo goed mogelijk te borgen. Dat stelsel vormt immers de basis voor een behoorlijke uitvoering.

Eerlijk, begripvol en simpel als uitgangspunt

'Eerlijk, begripvol en simpel', daar gaat het mensen om in hun contact met de overheid. Dat blijkt uit een onderzoek dat Kantar in opdracht van de Nationale ombudsman uitvoerde.² De overheid moet begrijpelijk zijn, door eenvoudig taalgebruik en simpele procedures. Dienstverlening willen mensen het liefst via één loket om het kastje-naar-muur gevoel te voorkomen. Een andere gewenste verbetering van veel burgers is minder bureaucratie en meer kennis van zaken van medewerkers.

Pagina 1

Datum

22 juli 2021

Onderwerp

Medische rijgeschiktheid

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

¹ Kamerstukken II 2020/21, 29398, nr. 901.

² Kaal, Plantinga & Ter Berg (2019). Relatie burger overheid 2030, Onderzoek in opdracht van de Nationale ombudsman. Amsterdam: Kantar.



Dat bij medische indicaties een keuring nodig is vanwege de verkeersveiligheid staat voor de meeste mensen buiten kijf. Ik zie echter dat er in de praktijk regelmatig onvrede en wantrouwen ontstaat, wanneer aan de uitgangspunten van eerlijk, begripvol en simpel niet wordt voldaan. Rode draad in de klachten is dat burgers de procedure als onnodig ingewikkeld, kostbaar en stroperig ervaren, terwijl nut en noodzaak van de keuringen niet altijd duidelijk is.

Burgers klaagden de afgelopen 2 jaar vooral over het volgende:

- *De procedure duurt veel te lang*
- *Er is geen goede uitleg waarom de medische keuring nodig is*
- *De kosten zijn hoog, de kwaliteit van de keuring is slecht*

Hieronder licht ik deze klachten toe en deel ik als voorbeeld een aantal ervaringen van burgers.

De procedure duurt veel te lang

Vanaf 2018 vroeg ik meerdere malen uw aandacht voor mijn zorgen over de behandeltermijnen van rijbewijsprocedures.³ In 2019 en 2020 ontving ik in totaal ongeveer 3500 klachten over de lange duur van de gezondheidsverklaringsprocedure. Mensen klaagden, omdat ze al heel lang zaten te wachten op de verlen(g)ing van het rijbewijs of zelfs maar op contact met het CBR. De problemen die dit oplevert zijn algemeen bekend: sommige burgers zijn voor hun brood afhankelijk van hun rijbewijs. Anderen zijn vanwege medische redenen afhankelijk van hun rijbewijs.⁴

Het CBR heeft hard gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening in de afgelopen jaren. De wachttijden bij de procedure voor medische rijgeschiktheid zijn op dit moment nagenoeg verdwenen. Paradoxaal genoeg, ontvang ik nu af en toe klachten over de snelle afhandeling van het CBR, waardoor het nieuwe rijbewijs ingaat vóór de einddatum van het oude rijbewijs. Sommige burgers zijn extra vroeg begonnen omdat ze op de hoogte waren van de lange wachttijden. Het gaat deze burgers erom dat ze (veel) betaald hebben voor een medische keuring en dus zo lang mogelijk willen doen met hun rijbewijs. Hier is het dus van belang dat de informatiestrekking aan de burger op orde is.

De heer Ramakers kreeg hiermee te maken. In augustus 2021 zou hij 75 jaar worden en dus zijn rijbewijs moeten verlengen. Hij wist dat het CBR grote achterstanden had bij aanvragen van ouderen. Hij besloot daarom zijn aanvraag voor verlenging vroegtijdig te doen. Op 8 september 2020 stuurde hij een gezondheidsverklaring naar het CBR. Op 30 november 2020 ontving hij het besluit dat hij vanaf die datum voor vijf jaar rijgeschikt was verklaard. Hij 'verloor' dus maanden geldigheid omdat hij zijn rijbewijs te vroeg had verlengd. Daar was hij zich van te voren niet van bewust.*

Door de ingewikkelde regels over de aanvraag- en verloopdatum van het rijbewijs en de lange wachttijden, wist de heer Ramakers niet waar hij aan toe was. Ik heb met het CBR besproken dat het belangrijk is burgers hierover in de toekomst beter te informeren.

**Niet de echte naam*

³ Zie hiervoor het [dossier](#) op de website van de Nationale ombudsman.

⁴ Zie bijvoorbeeld [de klacht van de dag over het CBR](#).



Ik ben blij om te zien dat de wachttijden bij de procedure voor medische rijgeschiktheid voor nu verholpen zijn. Voor de toekomst wil ik meegeven dat het niet zo kan en mag zijn dat burgers in de problemen blijven zitten of dreigen te komen door de haperende dienstverlening van de overheid. Of het nu de invoering is van een nieuw (digitaal) systeem of de onvoorziene toename van aanvragen, van de overheid mag verwacht worden dat zij haar dienstverlening op orde heeft. Dat er fluctuaties zijn in aantal aanvragen is een gegeven, waarop de overheid moet anticiperen. Bij de invoering van nieuwe wetgeving of een systeem is bekend dat dit op korte termijn vaak leidt tot haperingen. Ook daarop moet geanticipeerd worden.

Bij een aanpassing van het huidige systeem is dit een belangrijk aandachtspunt, voor Rijk én uitvoering.

Er is geen goede uitleg waarom de medische keuring nodig is

Zoals gezegd, kunnen mensen over het algemeen accepteren dat een medische keuring nodig is, maar zij verwachten wel een duidelijke uitleg. Ik ontvang regelmatig klachten van mensen die vinden dat het niet duidelijk is waarom ze naar een specialist moeten of een rijtest moeten afleggen. Ik constateer zelf ook dat brieven aan burgers soms te summier zijn in hun uitleg.

Zo belde mevrouw Van Lochem mij. Zij kreeg na een onderzoek bij de keurend arts een brief van het CBR met een verwijzing naar een cardioloog. In de brief stond dat het CBR meer informatie nodig had van een arts om te kunnen besluiten of mevrouw Van Lochem geestelijk en lichamelijk in staat was om te rijden. In het doorverwijzingsbericht naar de cardioloog stond als reden voor de doorverwijzing genoteerd: 'Er is sprake van een onbehandeld AAA'. Mevrouw Van Lochem vond het onduidelijk waarom het CBR haar doorverwees naar een cardioloog en probeerde het CBR daarover meerdere keren te bellen. Maar zonder succes. Uiteindelijk besloot ze maar om naar de afspraak met de cardioloog te gaan, omdat ze toch graag een verlenging van het rijbewijs wilde. Uiteindelijk bleek dat het onderzoek van de cardioloog overbodig was, omdat hetzelfde onderzoek kort daarvoor door een andere arts was verricht.*

**Niet de echte naam*

In bovenstaand voorbeeld bleek de doorverwijzing door het CBR bij nader inzien overbodig. Vaker zie ik dat er wel een goede motivering voorhanden is, maar dat deze niet (voldoende duidelijk) wordt gedeeld met de burger. Het CBR bekijkt of de communicatie en transparantie verbeterd kan worden. Ik moedig dit van harte aan, omdat een goede uitleg van beslissingen die burgers raken, cruciaal is voor het draagvlak.

Dit voorbeeld laat ook zien dat het niet alleen belangrijk is om beslissingen goed te motiveren (en op tijd te beslissen), maar dat als het misloopt, de overheid goed bereikbaar is. En dat de burger kan spreken met een medewerker met kennis van zaken. Ook op dit punt ontvangt de ombudsman klachten.



De kosten zijn hoog, de kwaliteit van de keuring is slecht

Aan de procedure van de medische rijgeschiktheid zijn kosten verbonden. De gezondheidsverklaring kost bijna 40 euro. De kosten voor een rijbewijskeuring door een huisarts of medisch specialist verschillen. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) stelt de tarieven voor rijbewijskeuringen vast en bepaalt hiermee hoeveel de keuring maximaal mag kosten. Dat kan gemakkelijk oplopen tot enkele honderden euro's.

Mensen klagen regelmatig over de hoogte van de kosten. Het gaat daarbij niet alleen over de kosten als zodanig, maar ook over de hoge kosten in relatie tot de kwaliteit en noodzaak van de keuring. Mensen hebben bijvoorbeeld al een eigen arts bezocht en vragen zich af waarom deze arts geen advies kan geven. Daarnaast vertellen mensen mij regelmatig dat het onderzoek waarvoor zij veel geld moesten betalen, zo kort duurde dat ze zich afvragen of de arts hen daadwerkelijk goed heeft kunnen keuren.

Het CBR geeft in de klachtbehandeling – terecht – aan dat zij niet de kosten bepaalt en daar dus geen invloed op heeft. Het is niet aan mij als Nationale ombudsman om te bepalen wat de kwaliteit van de keuringen van de artsen is en of de kosten redelijk zijn. Wel vind ik het belangrijk dit signaal aan u mee te geven, omdat deze beleving niet bijdraagt aan het vertrouwen in en draagvlak voor de keuringen. Daarnaast mag van de overheid verwacht worden dat ze oog houdt voor de kwaliteit van de medische keuringen. De overheid verlangt immers dat de burger van de diensten van deze artsen gebruik maakt.

Tot slot

Met deze brief hoop ik u meer inzicht te hebben gegeven in hoe burgers het stelsel van medische rijgeschiktheid op dit moment ervaren. Ik concludeer dat bij de inrichting van het stelsel het vanuit burgerperspectief vooral belangrijk is om de procedure zo eenvoudig mogelijk in te richten, steeds goed uit te leggen waarom beslissingen worden genomen en ervoor te zorgen dat er steeds medewerkers met kennis van zaken de burger op weg kunnen helpen.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met [\[naam\]](#) via telefoonnummer [\[nummer\]](#) of via telefoonnummer [\[nummer\]](#).

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen