

Actieplan verbetering CBR

**Emile Roemer
SP-Tweede Kamerlid**



Het Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR) is al jarenlang een bron van onvrede voor haar klanten. Hiermee geconfronteerd blijkt minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat steeds opnieuw de methode van de fluwelen handschoen te gebruiken. Dat het gebrek aan vooruitgang enkel de klanten dupeert lijkt daarbij te worden vergeten. In deze notitie drie voorstellen die op korte termijn tot verbetering leiden.

Monopolie positie

Het CBR is een zogenaamd Zelfstandig BestuursOrgaan (ZBO). Zij voert een overheidstaak uit, maar is wel een zelfstandige organisatie. Aangezien de rijexamens geen concurrerende markt zijn, heeft het CBR een natuurlijk monopolie. De combinatie van een zelfstandige organisatie en het natuurlijke monopolie heeft er bij het CBR toe geleid dat de klant niet langer centraal staat.

Bloemlezing klachten

Onderstaand een aantal klachten die exemplarisch zijn voor het functioneren van het CBR.

- Ik moet vanwege mijn diabetes / suikerziekte iedere 5 jaar een medische keuring ondergaan alvorens ik mijn rijbewijs mag verlengen. Het CBR stuurt vervolgens 2 maanden voordat het rijbewijs verloopt een brief dat het verlengd moet worden en dat e.e.a. door de medische keuring die ik moet ondergaan wel eens 3 maanden kan gaan duren. Maar dan ben je er nog niet, het kost je ook nog handenvol geld. Eerst moet je een eigen verklaringsformulier bij de gemeente ophalen (€ 20,-) die je via de huisarts kunt laten opstellen, wat vraagjes en een oogtest, kosten € 38,20. Deze verklaring moet worden opgestuurd, en hierop krijg je bericht dat je nog eens naar een oogarts moet voor een ogentest (48,-). Buiten dat het rijbewijs in dit geval iedere 5 jaar meer dan € 110,- kost, is de tijd dat dit duurt allemaal veel te lang en een versnelling aanvragen van de procedure kost nog eens € 65,- extra!
- Ik weet dat het bijna vakantie tijd is, maar ik heb begin mei een rijexamen aangevraagd, en schrik niet, eind augustus kan ik terecht. Dat slaat toch nergens op!
- Als gehandicapte sporter en voormalig deelnemer van de Paralympics, heb ik met mijn prothese wel een autorijbewijs en vrachtwagenrijbewijs, maar het CBR verleende mij geen vaarbewijs ondanks dat ik mijn vaarexamen had gehaald. Volgens de “regeltjes” kan iemand met een volledige beenprothese – zoals in mijn geval - geen vaarbewijs krijgen, waar slaat dit op?
- Ik heb mijn theorie ongeveer 6 weken voor m'n vertrek geslaagd. Maar volgens de regels mag ik vervolgens niet meer afrijden in Nederland omdat mijn woonplaats niet meer in Holland is. De theorie ken ik dus, mijn rijvaardigheid is bijna goed genoeg, maar het word hier in Zweden veel en veel moeilijker om af te rijden puur door de taal. Waarom mag ik niet hier gewoon afrijden?
- Na een hersenbloeding moest ik mijn rijbewijs inleveren. Ondertussen verklaren alle dokters me weer helemaal genezen, zonder dat een behandeling nodig was. Het CBR wil me echter pas na een behandeling mijn rijbewijs teruggeven, terwijl geen enkele arts een zinloze behandeling wil doen.

- Ruim een jaar geleden zag mijn moeder een rood licht over het hoofd. De politie gaf haar hiervoor geen boete, maar gaf het wel aan het CBR door. In plaats van een ogentest moest mijn moeder opnieuw bewijzen rijvaardig te zijn. Dit kost haar veel geld en levert veel stress op. In april heeft ze examen gedaan, en nog steeds weet ze niet of ze haar rijbewijs mag houden.

Het CBR heeft in de vele malen dat zij geweest zijn op deze klantvriendelijke, bureaucratische benadering, niet laten zien hier een afdoende antwoord op te hebben, noch de ernst van de situatie in te zien. Het is daarom aan de overheid om het CBR duidelijk aan te sturen.

Voorstel 1: Herzie rigide regels en toepassing daarvan bij medische aandoeningen

Ongelijke regelgeving en nutteloze eisen waar mensen met een medische aandoening vaak tegenaan lopen moeten worden aangepakt. Onduidelijke bureaucratische procedures moeten opnieuw tegen het licht worden gehouden.

Het CBR kent soms erg kromme regels. Zo blijken afzonderlijke rijbewijzen soms opmerkelijk anders bekeken te worden. Met name mensen met een medische aandoening worden hier nogal eens de dupe van doordat zij om onverklaarbare redenen geen rijbewijs kunnen krijgen. Natuurlijk zal uiteindelijk niet iedereen een rijbewijs kunnen krijgen. Indien iemand een gevaar op de weg is, hoort er geen rijbewijs gegeven te worden.

Het CBR hanteert haar regels soms erg nauwgezet. Niet de achtergrond van de regels lijkt leidend te zijn, maar de letter ervan. Zo bestaan er regels dat mensen na een hersenbloeding pas weer een rijbewijs kunnen krijgen als ze een succesvolle medische behandeling hebben ondergaan. Soms is echter een behandeling niet nodig om weer gezond te worden. Medici willen dan natuurlijk ook niet behandelen, maar het CBR geeft zonder deze behandeling geen rijbewijs af.

Recent bleek Karel Hanse, een gehandicapte sporter en voormalig deelnemer van de Paralympics, met zijn prothese wel een autorijbewijs en vrachtwagenrijbewijs te hebben, maar het CBR verleende hem geen vaarbewijs ondanks dat hij zijn vaarexamen had gehaald. Volgens de regels kan iemand met een volledige beenprothese – zoals Karel Hanse sinds 1966 heeft - geen vaarbewijs krijgen. Dit is vreemd, want we willen juist dat mensen met een handicap of na een ongeluk weer volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. Als ze ongevaarlijk de weg op kunnen, moeten ze ook het water op kunnen.

Een ander voorbeeld is dat mensen na een hersenbloeding soms een beperking op hun rijbewijs krijgen (code 100). Hierdoor mogen ze wel privé rijden, maar niet zakelijk. Een andere beperking (code 101) regelt dat ze wel in een personenauto mogen rijden, maar niet in een vrachtwagen of bus. Daarmee is onduidelijk in hoeverre deze mensen na hun aandoening nog een extra groot gevaar op de weg vormen. Je zou toch zeggen dat iemand ofwel gezien wordt als een gevaar of niet. Het is dan krom om te stellen dat de ene kilometer wel veilig af te leggen is en de andere niet. Deze regels moeten snel rechtgetrokken en duidelijker worden.

De procedure van het CBR voor de aanvraag van een (verlenging van) het rijbewijs is voor mensen met een medische aandoening soms echt schandalig lang. Al deze tijd verkeren de mensen in onzekerheid over het wel of niet verkrijgen van een rijbewijs. Voor deze procedures moeten strakke en haalbare termijnen gelden, waarbij de aanvrager van het rijbewijs niet de dupe mag zijn als het CBR de termijnen niet haalt. Bovendien worden deze mensen geconfronteerd met trage en dure keuringen. Zeker wanneer er sprake is van periodieke kosten lopen deze bedragen snel op. Daarbij is er een tekort aan keuringsartsen. Dit tekort moet snel weggewerkt worden, zonder dat de tarieven voor de keuringsartsen verder stijgen.

Voorstel 2: Beperk wachttijden voor examen en geef bij overschrijding een gratis rijles

Er komt een maximale wachttijd voor het praktijkexamen bij het CBR. Indien het CBR deze wachttijd niet haalt, dient de leerling wekelijks een gratis rijles aangeboden te krijgen.

Al jaren heeft het CBR problemen om examinanten op tijd te laten afrijden. De wachttijden kunnen oplopen tot ver boven het streefgetal van zes weken. De planning van een examen door rijsscholen voor leerlingen is hierdoor zeer lastig. De minister heeft het CBR genoeg kansen gegeven om aan zijn eigen wens van zes weken te voldoen. Toch zijn de wachttijden nog steeds groot. Op dit moment reserveren een aantal rijsscholen voor alle leerlingen naar hartenlust examendata die ze dan op het laatste moment weer laten vervallen indien de kandidaat er toch nog niet klaar voor is. Zo is het kiezen voor een examenkandidaat tussen een lange wachttijd of echt op het laatste moment een examendatum te accepteren.

Minister Eurlings wil dat het CBR streeft naar kortere wachttijden, maar verbindt hier geen enkele sanctie aan. Dit terwijl leerlingen wel moeten blijven oefenen, ook als het examen veel later is dan gepland. Dit kost hen soms honderden euro's extra. Voor mensen krap bij kas - zoals jongeren met een bijbaantje - is dat nauwelijks op te brengen. Daarom moet er de garantie komen dat het CBR iedereen binnen zes weken op examen kan laten komen. Indien het CBR dit niet nakomt, dient ze wekelijks de kosten van een rijles aan de examenkandidaat te vergoeden zodat deze elke week een extra rijles kan nemen.

Voorstel 3: Een onafhankelijke klachtenbehandeling

Er komt een onafhankelijke klachtenbureau, waarin vertegenwoordigers uit de samenleving plaats nemen.

Bij elke organisatie worden fouten gemaakt. Het is de kunst om te leren van fouten. Daarnaast is het van belang om gemaakte fouten ook recht te kunnen zetten. Een goede klachtenafhandeling is hierbij onontbeerlijk.

Al jarenlang worden er wantoestanden bij het CBR aangekaart, maar helaas leidt dit nauwelijks tot verbetering. Mensen raken verstrikt in een bureaucratische malle-molen waardoor het CBR een erg slechte naam krijgt. Om dit weer te verbeteren moet het CBR de mensen (en hun klachten) serieus gaan nemen. Dit kan door een echte serieuze onafhankelijk klachtenbureau in te richten.

Nu houdt het CBR zich regelmatig niet aan de wettelijke termijn waarbinnen zij op klachten moeten reageren. Het CBR is een gesloten bolwerk waar je als klager nauwelijks gehoord wordt. Alleen de weg naar de Ombudsman staat dan nog open, maar dat moet toch echt een laatste uitweg zijn. Het zou dus goed zijn als het CBR de termijnen en de klachten serieus gaat nemen. Dit kan door klanten, organisaties en het CBR gezamenlijk te laten plaatsnemen in een onafhankelijk klachtenbureau dat dwingende adviezen kan opleggen.

Zo kunnen we er voor zorgen dat we niet alleen nu komen met voorstellen tot verbeteringen, maar dat het beleid continu kan blijven ontwikkelen.

Conclusie

Het CBR stelt exameneisen vast, examineert, bepaalt de bijzondere gevallen, de geldigheidsduur van een rijbewijs en de medische eisen. Ook behandelt zij haar eigen klachten. Dit alles heeft ertoe geleid dat het CBR een klantvriendelijke moloch is geworden die haar klanten niet centraal zet. De drie voorstellen die zijn gedaan kunnen per direct worden ingevoerd, en zullen op korte termijn leiden tot een aanzienlijke kwaliteitsverbetering.

Voor de lange termijn is het volgens de SP noodzakelijk dat het CBR weer onder directe democratische controle valt. Een dergelijke organisatie die als enige een wettelijke taak uitvoert, hoort niet zelfstandig te opereren, maar direct aangestuurd te worden door de minister.

Emile Roemer
SP-Tweede Kamerlid