

Vergaderjaar 2009–2010

**29 398**

**Maatregelen verkeersveiligheid**

**Nr. 178**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 september 2009

Op 3 juni 2009 heb ik tijdens het Algemeen Overleg over het CBR (Kamerstuk 29 398, nr. 170) een aantal toezeggingen aan de Tweede Kamer gedaan. In deze brief treft u de stand van zaken met betrekking tot deze toezeggingen aan.

Achtereenvolgens zal ik in deze brief ingaan op:

- De resultaten van de verbetermaatregelen en het functioneren van het CBR in het algemeen.
- De klokkenluidersregeling van het CBR.
- De mogelijkheden voor een onafhankelijke klachtencommissie.
- De stand van zaken ten aanzien van de (twaalf) vorderingendossiers waarbij sprake was van een schorsing van het rijbewijs en waarop een nieuw besluit is genomen.

Daarnaast informeer ik u over ontwikkelingen met betrekking tot de lopende begroting van het CBR.

*Resultaten van de verbetermaatregelen en het functioneren van het CBR*

In 2008 en 2009 heeft een aantal overleggen met de Tweede Kamer plaatsgevonden over het functioneren van het CBR. Daarbij is kritiek geuit op de prestaties en de klantgerichtheid van het CBR. Geconstateerd werd dat de wachttijden voor praktijkexamens en de doorlooptijden voor de afgifte van verklaringen van geschiktheid te lang waren en achterstanden in de vorderingendossiers in sommige gevallen onzorgvuldig waren weggewerkt.

Naar aanleiding van mijn aanwijzingen van april 2008 en juni 2009 alsmede op eigen initiatief van de directie en de Raad van Toezicht, heeft het CBR een groot aantal verbetermaatregelen getroffen. Een aantal maatregelen had een tijdelijk karakter, zoals de inschakeling van tijdelijke extra capaciteit om achterstanden weg te werken. Daarnaast zijn structurele maatregelen getroffen. Deze maatregelen zijn gericht op het verbeteren van de interne organisatie, de risicobeheersing en op structurele verbeteringen.

ring van de kwaliteit van de dienstverlening en de klantgerichtheid. De meest in het oog springende maatregelen zijn:

- Het door de directie in gang zetten van een reorganisatie om de kwaliteit van de dienstverlening en de klantgerichtheid van het CBR structureel te verbeteren en te borgen. In de nieuwe organisatiestructuur zullen de processen centraal in plaats van decentraal worden aangestuurd.
- Het gefaseerd invoeren van het nieuwe reserveringssysteem om wachttijden voor praktijkexamens te verminderen en beheersbaar te houden. In mijn brief van 17 september 2009 met kenmerk VenW/DGMO/2009-8274 heb ik aangegeven dat op grond van de resultaten van de tweede evaluatie kan worden geconcludeerd dat de reserveringstermijnen sinds de invoering van fase 1 binnen de gestelde normen zijn gekomen.
- Het doorvoeren van een groot aantal ICT vernieuwingen om de bedrijfszekerheid en de integriteit van de data en managementinformatie te verbeteren. Voor de implementatie en beheersing van de ICT-projecten is een intern projectbureau ingericht. Over de implementatie en de beheersing van de projecten wordt periodiek aan de Raad van Toezicht gerapporteerd.
- Het oprichten door het CBR van een interne auditdienst, die binnen de organisatie periodiek de verschillende bedrijfsprocessen doorlicht. Uit deze doorlichtingen kunnen verbetermaatregelen naar voren komen, die aan de directie en de Raad van Toezicht worden gerapporteerd. Om de implementatie van de verbetermaatregelen te borgen, wordt gerapporteerd aan de Auditcommissie van de Raad van Toezicht.
- Het invoeren van workflowmanagementsystemen waarmee de tijdige afhandeling van de afgifte van verklaringen van geschiktheid en vorderingendossiers kan worden bewaakt. De tijdigheid van de afhandeling wordt ook gemonitord door de directie en de Raad van Toezicht. Ook wordt de Raad van Toezicht geïnformeerd over alle vorderingendossiers die zijn stopgezet. De Raad van Toezicht heeft mij onlangs gerapporteerd over de resultaten van de verbetermaatregelen op het gebied van de vorderingendossiers. De Raad constateert dat als gevolg van de reeds genomen maatregelen verbeteringen zichtbaar zijn. Tevens constateert de Raad dat nog verdere verbetering nodig is. De Raad zal mij per kwartaal informeren totdat de prestaties aan de vereisten voldoen.

Ik constateer dat het CBR de afgelopen periode een goede stap vooruit heeft gezet. De ingezette verbetermaatregelen hebben zichtbaar hun vruchten afgeworpen. Uit onderstaande tabel blijkt dat de prestaties van de hoofdprocessen van het CBR momenteel op of dicht tegen de normen aanliggen.

	Norm	wk 25 t/m 37
Examens		
Theorie	4w	100%
1e examens	7w	100%
Herexamens	5w	100%
Afgifte verklaringen rijgeschiktheid	16w	94%
Van mededeling tot besluit	28d	98%
Educatieve maatregelen		
LEMA	15w	98%
EMA	21w	94%
EMG	21w	98%

	Norm	wk 25 t/m 37
Onderzoeken		
Alcohol	24w	100%
Medisch	24w	98%
Rijvaardigheid	16w	96%
Bezwaar en beroep		
Zonder hoorzitting	6w	97%
Met hoorzitting	10w	99%

Om volledig en structureel aan alle normen te kunnen voldoen, is het onder andere noodzakelijk dat de ingezette reorganisatie van het CBR doorgang vindt. De reorganisatie heeft in de afgelopen periode enige vertraging opgelopen, doordat de Ondernemingsraad tegen het reorganisatiebesluit van 19 juni 2009 beroep heeft aangetekend bij de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam. De zitting heeft op 17 september 2009 plaatsgevonden. Een uitspraak wordt medio oktober verwacht.

Vooruitlopend op de reorganisatie werkt het CBR met zogenoemde verbeterteams. Dit heeft onder andere geleid tot een meer centrale aansturing van processen. Daarnaast worden de interne processen scherper dan voorheen tegen het licht gehouden. Uit de recente en lopende doorlichtingen door de auditdienst van het CBR is een aantal nieuwe verbeterpunten naar voren gekomen. Zo is gebleken dat in het vorderingenproces een beperkt aantal dossiers niet tot een besluit hebben geleid. Het CBR heeft hierop alsnog een besluit genomen. Tevens is gebleken dat in de data-uitwisseling tussen het CBR en de RDW voor de afgifte van rijbewijzen fouten zijn geconstateerd. Het CBR voert inmiddels dagelijks controles uit op de data-uitwisseling tussen CBR en RDW waarbij geconstateerde fouten handmatig worden hersteld. Daarnaast wordt hard gewerkt aan een structurele oplossing voor het probleem. Het CBR heeft mij in beide gevallen tijdig geïnformeerd en direct adequate maatregelen getroffen.

Op basis van de voorgenomen reorganisatie, de hiervoor genoemde resultaten van de verbeteracties en de voorgenomen verdere verbeteringen, heb ik er vertrouwen in dat het CBR spoedig de interne bedrijfsprocessen op orde heeft om op alle terreinen structureel betere prestaties te kunnen leveren.

Ook op het gebied van de klantgerichtheid heeft het CBR de nodige maatregelen getroffen. Zo is een aantal concrete verbeteringen voorgesteld ten aanzien van de afhandeling van klachten (zie verderop in deze brief). Eerder heb ik u al geïnformeerd over het feit dat het CBR de communicatie richting de klant via de internetsite en informatiebrochures heeft verbeterd. Tevens is constructief overleg met vertegenwoordigers van de kleine rij scholen (VRB) in gang gezet. Maar ook ten aanzien van de klantgerichtheid is verdere verbetering mogelijk. Zo is recent kritiek geuit op de klantgerichtheid van de divisie CCV. Aangezien ik van mening ben dat een zelfstandig bestuursorgaan haar publieke taak op een klantgerichte wijze dient uit te voeren, zal ik de directie en de Raad van Toezicht vragen om de ontwikkelingen op dit gebied goed te monitoren en mij hiervan op de hoogte te houden. Overigens kan ik u melden dat ik met de Raad van Toezicht in gesprek ben over de verdere versterking van de toezichtsrol.

#### *Klokkenluidersregeling*

Ik heb van de directie van het CBR vernomen dat momenteel een klokkenluidersregeling ter instemming bij de Ondernemingsraad voorligt. Deze

regeling is gebaseerd op een voorbeeldregeling van de Stichting van de Arbeid en biedt de klokkenluider de mogelijkheid om zowel intern, als bij een extern meldpunt een mogelijke misstand te melden. Het CBR heeft inmiddels besloten om voor de externe melding gebruik te maken van een systeem dat anoniem melden mogelijk maakt. Met de voorgestelde invulling sluit het CBR aan op vergelijkbare regelingen binnen de Rijksdienst.

#### *De mogelijkheid voor een onafhankelijke klachtencommissie*

De Awb biedt de mogelijkheid om een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen. Het CBR beschikt over een interne klachtenafhandelingsprocedure die voldoet aan de eisen van de Awb (zie bijlage 1). Daarnaast kunnen klanten van het CBR een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Het CBR onderkent dat de huidige decentrale invulling van de klachtenafhandeling op gespannen voet staat met de gewenste uniforme en klantvriendelijke afhandeling van klachten. Om die reden heeft de directie het voornemen de klachtenafhandelingen te centraliseren. Het CBR is geen voorstander van de inrichting van een onafhankelijke klachtencommissie, omdat daarmee niet meer de mogelijkheid bestaat om klachten direct intern af te handelen door de behandelende medewerkers. In mijn optiek wegen de nadelen van een onafhankelijke klachtencommissie niet op tegen de voordelen. Om die reden stel ik dan ook voor om het CBR de opdracht te geven om de interne klachtenafhandeling zo spoedig mogelijk te centraliseren en om op dit moment, net als voor de andere zbo's geldt, af te zien van een onafhankelijke klachtencommissie.

#### *De stand van zaken twaalf vorderingendossiers*

Uit het Ernst & Young onderzoek is gebleken dat in circa twaalf gevallen, waarbij het rijbewijs op grond van de ernst van de overtreding was geschorst, de vorderingsprocedure door het CBR niet had mogen worden stopgezet. Naar aanleiding van het Algemeen Overleg van 3 juni 2009 heb ik het CBR opdracht gegeven om deze dossiers te heropenen. Het CBR heeft daarop voor de betrokkenen de procedure hervat en mij over de status geïnformeerd. Per 15 september is de status als volgt:

- van één persoon is het dossier niet heropend, omdat de eerdere stopzetting terecht bleek; er was sprake van een persoonsverwisseling (de politie had betrokkene abusievelijk bij het CBR gemeld);
- van één persoon is het dossier niet heropend, omdat betrokkene is overleden;
- in twee gevallen is het rijbewijs ongeldig verklaard op basis van een nieuwe mededeling;
- van twee personen is het rijbewijs ongeldig verklaard op basis van het eerste onderzoek;
- van twee personen is het rijbewijs ongeldig verklaard wegens niet-meewerken aan onderzoek;
- in vier gevallen loopt de procedure nog.

Van de vier nog lopende procedures bevinden zich er drie in de eindfase; deze zullen binnen enkele weken kunnen worden afgerond. Van het laatste dossier is de betrokkene na het onderzoek niet ongeschikt bevonden, waarna een EMA is opgelegd.

#### *Ontwikkelingen met betrekking tot de lopende begroting*

Door de directie van het CBR ben ik onlangs geïnformeerd over het feit dat er sprake is van een financiële tegenvaller in de lopende begroting. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn onvoorziene pensioenuitgaven en -verplichtingen en extra investeringen in de ICT-vernieuwing gericht op

verbetering van de prestaties. Het CBR heeft mij gemeld dat zij momenteel onderzoek uitvoert naar de reden en oorzaak van de financiële tegenvaller. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zal het CBR maatregelen treffen.

De minister van Verkeer en Waterstaat,  
C. M. P. S. Eurlings

**Interne klachtenafhandelingsprocedure CBR**

Het CBR kent een organisatiebrede klachtenregeling, vastgelegd in de brochure «klachtenregeling» van november 2001. De regio's en divisies passen deze klachtenregeling toe, zij het dat de divisies CCV en Vorderingen in verband met de specifieke aard van werkzaamheden van die divisies een eigen klachtenregeling kennen. De klachtenregelingen van voornoemde divisies kennen ter verduidelijking van de situaties die zich in het bijzonder bij die divisies voordoen enkele aanvullingen op de algemene CBR klachtenregeling.

De huidige klachtenafhandeling vindt als volgt plaats:

- Mondelinge klachten worden door de medewerker aangehoord. De medewerker streeft er naar de klacht meteen naar tevredenheid af te wikkelen. Kan de klacht niet onmiddellijk worden afgedaan of is de klant niet tevreden, dan wordt de klacht via een klachtenformulier omgezet in een schriftelijke klacht. Het ingevulde klachtenformulier wordt voor registratie en verdere behandeling doorgestuurd naar het secretariaat. In geval van ernstige en/of ingewikkelde klachten zendt de medewerker een blanco klachtenformulier aan de klager.
- Schriftelijke klachten worden bij binnenkomst meteen door het secretariaat geregistreerd. De ontvangst wordt schriftelijk bevestigd. De klacht gaat naar een aangewezen behandelaar, die gegevens verzamelt en betrokkenen hoort. De klager kan zijn klacht mondeling toelichten. Indien de klacht tegen een medewerker is gericht, ontvangt die een afschrift van de klacht. De medewerker is gehouden binnen een week een schriftelijke reactie -deugdelijk beargumenteerd en zo mogelijk onderbouwd met bewijsstukken- te geven en daarbij in te gaan op de essentiële punten van de klacht. De schriftelijke reactie wordt naar de klager gestuurd. Daarna neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager voor zijn reactie op het schriftelijke verweer van de medewerker. De klager wordt de gelegenheid gegeven tot een hoorzitting. Ingeval van een hoorzitting, wordt daarvan een apart verslag gemaakt en ter beschikking gesteld aan de klager. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen en advies schriftelijk aan het hoofd regio. Het hoofd regio/divisie stelt de feiten vast en beslist of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. De schriftelijk gemotiveerde beslissing wordt door het hoofd regio/divisie ondertekend. Bij een klacht tegen het hoofd wordt door de directie ondertekend. Vervolgens wordt dit aan de klager toegezonden. Bij een (deels) gegronde klacht wordt tevens de tegemoetkoming aan de klager vermeld. Indien daartoe aanleiding bestaat, worden er intern aanpassingsmaatregelen genomen. Onderaan de beslissing wordt vermeld dat als klager niet tevreden is over de wijze waarop het CBR zijn klacht heeft behandeld, hij een klacht kan indienen bij de Nationale Ombudsman. De afhandeling geschiedt binnen zes weken. Het hoofd kan de afhandeling eenmaal met 4 weken verlengen, waarvan de klager schriftelijk wordt geïnformeerd.
- De hoofden rapporteren eenmaal per kwartaal aan de directie het aantal, de soort en de eventuele bijzonderheden van de afgehandelde klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
- De afgehandelde klachtendossiers worden eenmaal per kwartaal ter kennisneming aan de directie gezonden, die ze na bestudering retourneert aan het secretariaat. De bewaartermijn van de klachtendossiers bedraagt drie jaar.

Via de website van het CBR is de klachtenregeling te downloaden. Aldaar staat vermeld aan welke divisie of regiokantoor, dan wel het hoofdkantoor, de klacht moet worden gezonden.