

Vergaderjaar 2012–2013

**29 398**

## **Maatregelen verkeersveiligheid**

**Nr. 343**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 oktober 2012

In mijn brief van 14 oktober 2012 (Kamerstukken II 2011/12, 29 398, nr. 299) heb ik u op de hoogte gebracht van mijn besluit om het CBR te laten voortbestaan. Daarbij heb ik aangegeven dat ik erop zal toezien dat de directie en de raad van toezicht het tempo van de veranderingen en verbeteringen onverminderd voortzetten.

Het afgelopen jaar is er eenmaal per twee maanden over de voortgang overleg geweest met de directie. Met behulp van dit intensieve toezicht ben ik in staat geweest de voortgang van de verdere professionalisering van de organisatie en de uitvoering van het Verbeterprogramma 2011 – 2014 nauwgezet te volgen. Naar mijn oordeel ligt het CBR op schema op het gebied van klantbediening en prestaties, cultuur en pensioenen alsmede de omvorming van het CBR. Met deze brief breng ik u op de hoogte van de stand van zaken ten aanzien van deze onderwerpen.

#### **Klantbediening en prestaties**

In mijn brief van 14 oktober 2011 heb ik gesteld dat er op het punt van professionalisering van de klantbediening nog veel winst te behalen valt. Aan de hand van het Verbeterprogramma heeft de directie van het CBR diverse acties genomen op het vlak van dienstverlening en klachtafhandeling. Daarnaast merk ik graag op dat er volgend jaar een CBR-Gebruikersraad zal worden ingesteld die wordt gevormd door de verschillende klantgroepen van het CBR. De raad zal zich periodiek een oordeel vormen over het jaarlijkse concept tarievenvoorstel, de taakontwikkeling, de resultaten van klantonderzoeken en klachtenrapportages en overige ontwikkelingen die van belang zijn voor de kwaliteit van de taakuitvoering.

#### *Dienstverlening*

Wat betreft de dienstverlening heeft het CBR onder meer de informatievoorziening verbeterd. Hiertoe heeft het CBR zijn website geactualiseerd, is met een folder het medisch proces verduidelijkt en de klantenservice

waar klanten telefonisch/per email vragen kunnen stellen, verbeterd. Mede hierdoor is de klant beter op de hoogte van het te doorlopen proces en zijn eigen rol daarin, alsmede die van het CBR en eventuele derden.

Mij is bekend dat de werkvoorraad bij de divisie Rijgeschiktheid hoog is. Dit is inherent aan een dienstverlener met 1,7 miljoen klanten per jaar. Daarom houd ik geen toezicht op het CBR via kernprestatie-indicatoren (KPI's) op het vlak van werkvoorraad, maar via KPI's op het gebied van doorlooptijden van productafhandeling. Doorlooptijden zijn immers vanuit het oogpunt van de klant het meest bepalend. Gemiddeld werd dit jaar 99% van alle producten binnen de met het CBR afgesproken doorlooptijden afgehandeld. Daarbij merk ik op dat de huidige normen betrekking hebben op de totale duur van de processen, terwijl deze maar tot op zekere hoogte een weergave zijn van de feitelijke prestaties van het CBR. Immers, in de processen hebben ook de klant en soms ook derden – zoals keuringsartsen – een rol. Ik werk samen met het CBR aan een set van vernieuwde robuuste, eenduidige, meetbare KPI's, die in overeenstemming zijn met de regelgeving en de toezeggingen aan uw Kamer en die de prestaties van het CBR beter kwalificeren. Het is de bedoeling dat de nieuwe KPI's per 1 januari 2013 zullen gelden.

Voor wat betreft de dienstverlening op het gebied van de medische keuringen heeft het CBR stappen ondernomen om tot een meer transparant systeem te komen. Zo is de afgelopen periode de communicatie met de klant verbeterd. Er is een folder gemaakt over wat mensen kunnen verwachten als ze een verzoek voor een eigen verklaring (EV) indienen. Daarnaast wordt gewerkt aan een verbetering van de website «mijn CBR», waarmee de klanten onder andere hun status kunnen inzien. Ook is het sedert juni 2012 mogelijk om bij de eerste aanvraag van het rijbewijs het EV digitaal te regelen. Voorts maakt het CBR momenteel afspraken met specialisten om de kwaliteit van medische beoordelingen beter en uniformer uit te voeren. Tenslotte heeft het CBR september jl. het experiment voor ADHD-herkeuringen voortvarend ingevoerd. Graag merk ik nog op dat ik de Gezondheidsraad heb gevraagd mij te adviseren over medische keuringen. Deze adviezen zal ik zorgvuldig verankeren in het beleid.

### *Klachtafhandeling*

Het CBR heeft de toegankelijkheid van de klachtenprocedure vergroot, de kwaliteit en snelheid van de klachtafhandeling verbeterd en de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling geborgd. De organisatie heeft hiertoe een aantal procesverbeteringen doorgevoerd, mede naar aanleiding van recente inzichten in klachtpatronen. Voorbeelden hiervan zijn een pilot met een informele, telefonische wijze van klachtafhandeling, maandelijks overleg tussen het CBR en de Nationale ombudsman (NOM) en de opening van een voor interventies bedoeld CBR-loket bij de No waar de burger een reactie kan geven als het CBR klachtenprocedures niet correct of niet tijdig uitvoert. Overigens is tot op heden slechts drie keer gebruik gemaakt van dit loket bij de NOM. Desalniettemin blijft het CBR zeer alert op het verder optimaliseren van de klachtafhandeling. De inzichten van de onafhankelijke klachtencommissie zijn hierbij eveneens dienstbaar.

### **Organisatie**

In mijn brief van oktober 2011 aan uw Kamer ben ik ingegaan op het CBR-Verbeterprogramma. Dit programma heeft hoofdzakelijk betrekking op de klant en de organisatie. Op dat eerste onderdeel ben ik hiervoor reeds ingegaan. Ten aanzien van de organisatie kan ik u melden dat de directie zich onverminderd blijft inspannen om de cultuurproblemen aan te pakken. Het gaat dan om de in begin 2011 in het toekomstgerichte

onderzoek gesignaleerde problemen zoals een beperkt onderling vertrouwen, onvoldoende erkenning en respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheden. Daardoor zijn destijds grote verschillen van inzicht ontstaan over belangrijke kwesties, onder andere over de pensioenen. Ik hecht eraan – anderhalf jaar na dato – nogmaals te melden dat ook het meest recente onderzoek naar vermeende fraude met de pensioenen (Toeslagfonds) in het (verre) verleden heeft uitgewezen dat van fraude geen sprake is geweest.

De onderzoekers hebben voorts geconcludeerd dat de kans gering is dat een verder onderzoek nog nieuwe feiten aan het licht zal brengen en af te zien van rechtelijke acties en onderzoeken. Een recente externe financiële beoordeling van dit onderzoek wijst onder meer uit dat «gesteld kan worden dat werknemers en pensioengerechtigden dus niets tekort zijn gekomen». Binnenkort heeft de directie van het CBR overleg met de ondernemingsraad over de uitkomsten.

De directie heeft de blik op de toekomst gericht. Ik realiseer me echter zeer wel dat het collectief internaliseren van die houding niet moet worden onderschat en nu eenmaal tijd vergt. De organisatie heeft immers de afgelopen jaren een flinke achterstand opgelopen, die niet in korte tijd is weg te nemen. Overigens geeft de sterk gestegen medewerkertevredenheid in 2012 wel het vertrouwen dat het CBR hier op de goede weg is.

### **Omvorming van het CBR tot publiekrechtelijk zbo**

Bij mijn besluit van 14 oktober 2011 het CBR te laten voortbestaan heb ik gesteld dat, omdat het CBR louter publieke taken uitvoert op het belangrijke terrein van verkeersveiligheid, ik het ongewenst acht dat het CBR een privaatrechtelijk zbo (stichting) blijft. Bij een uitsluitend publieke taakuitoefening behoort – in lijn met het Kabinetsbeleid – een publiekrechtelijk regime met een hierop toegesneden instrumentarium conform de Kaderwet zbo's. Aldus wordt de noodzakelijke institutionele helderheid gecreëerd als bij vergelijkbare onder mij ressorterende zbo's zoals de Dienst Wegverkeer (RDW) en het Kadaster. Bovendien worden met het publiekrechtelijk regime mijn ministeriële bevoegdheden geborgd.

#### *Aanpassingswet zbo's lenM aan de Kaderwet zbo's*

De Aanpassingswet zbo's lenM aan de Kaderwet zbo's, die onder meer de wettelijke grondslag voor de omvorming van het CBR vormt, is begin mei 2012 bij uw Kamer ingediend en 5 juli 2012 door uw Kamer en 11 september 2012 door de Eerste Kamer aangenomen. Inmiddels is de wet gepubliceerd in het Staatsblad. De inwerkingtreding is voorzien per 1 januari 2013.

#### *Toezichtvisie*

Met de inwerkingtreding van de Aanpassingswet dient ook de CBR-toezichtvisie – in de vorm van een ministeriële regeling en beleidsregels – te zijn geactualiseerd. De toezichtvisie voorziet in bepalingen ten aanzien van de directie en raad van toezicht, het financieel toezicht, de taakuitoefening, de informatie-uitwisseling tussen CBR en ministerie en de opdracht en inkadering van taken en activiteiten. Op dit moment leggen lenM en het CBR in overleg de laatste hand aan de toezichtvisie.

#### *Directe relatie tussen kosten en tarieven*

Als gevolg van de aanstaande implementatie van de Kaderwet en de omvorming van het CBR wijzigt mijn bevoegdheid ten aanzien van de beoordeling van de tarieven van het CBR. Tot op heden beschikte ik alleen

over een goedkeuringsbevoegdheid van de tarieven indien de voorgestelde tariefverhoging uitsteeg boven een gehanteerde indexatieformule. Deze indexatieformule komt met de inwerkingtreding van de Aanpassingswet te vervallen. Met de inwerkingtreding van de Aanpassingswet heb ik de goedkeuringsbevoegdheid voor de jaarlijkse tarieven van het CBR.

In de tot op heden door het CBR gehanteerde tariefsystematiek was er geen directe relatie tussen de tarieven en de werkelijk door het CBR gemaakte kosten voor de desbetreffende activiteiten, aangezien de tarieven jaarlijks konden worden verhoogd met een gemiddelde van de loon- en prijsontwikkelingen. Zoals in de Aanpassingswet is aangegeven wordt het CBR per 1 januari 2013 geacht de tarieven te relateren aan de met de uitvoering van de taak redelijkerwijs gemoede kosten. Daartoe heb ik het CBR verzocht een kostprijscalculatiemodel op te stellen. Dit model zal vanaf 2013 de basis vormen voor het tarievenbeleid voor de komende jaren en zal de huidige indexatiesystematiek vervangen. Het model is in het voorjaar 2012 beoordeeld door een onafhankelijke externe partij; deze audit had een positieve uitkomst. De tarieven 2013 hebben dus een solide basis.

### *Tarieven 2013*

Medio oktober zijn de CBR-tarieven 2013 openbaar gemaakt. Het CBR zal zijn diensten gemiddeld 7,1% goedkoper dan in 2012 aanbieden. Dit wordt veroorzaakt door verschillende factoren, ieder met een andere impact op de tarieven. Ten eerste zorgt het vervallen van de btw-plicht voor een groot aantal CBR-producten voor een daling van de tarieven. Anderzijds zorgt het tegelijkertijd vervallen van btw-voordelen voor het CBR per 2013 voor een stijging van de tarieven. Ten tweede gaat de professionalisering van de klantbediening die voortvloeit uit het Verbeterprogramma op korte termijn gepaard met grote investeringen in bijvoorbeeld het moderniseren van de ICT-systemen. Deze verbeteringen betalen zich op langere termijn uit in een efficiëntere taakuitvoering en kwalitatief betere dienstverlening en mogelijk lagere tarieven, maar zorgen op de korte termijn niet voor een tariefdaling. Ten derde wordt het CBR geconfronteerd met conjuncturele, demografische en beleidsmatige ontwikkelingen die leiden tot een lager werkaanbod. Ten vierde zorgt toepassing van het kostprijscalculatiemodel er voor dat sommige tarieven stijgen en andere dalen.

Concreet betekent dit dat toepassing van het kostprijscalculatiemodel onder andere leidt tot een flinke daling van de tarieven voor theorie-examens, het min of meer constant blijven van de tarieven voor praktijk-examens, en een stijging van de tarieven voor de vorderingsmaatregelen. Daardoor wordt bijvoorbeeld het behalen van een rijbewijs B goedkoper. Het tarief voor de Eigen Verklaring is op dit moment nog niet kostendekkend. Omdat ik een abrupte stijging van dit tarief niet wenselijk vind, wil ik het tarief voor de Eigen Verklaring in 2013 handhaven op het niveau van 2012. Ik heb het CBR een periode van maximaal 4 jaar gegeven om toe te groeien naar een kostendekkend niveau. Gelijktijdig werkt het CBR in het kader van het Verbeterprogramma aan het realiseren van efficiencyverbeteringen. Ik zal in de komende transitieperiode van jaar tot jaar bezien in welke mate en in welk tempo deze en andere ontwikkelingen leiden tot het verder toe kunnen groeien naar een kostendekkend niveau. Daarmee beoog ik onnodige fluctuaties in tarieven de komende jaren zo veel mogelijk te voorkomen. Met de vastgestelde tarieven 2013 kan het CBR kostendekkend werken. Overigens is zulks ook in 2012 het geval.

### **Ten slotte**

Er is het afgelopen jaar veel tot stand gebracht. Evenzeer is duidelijk dat er nog veel werk moet worden verzet om beoogde professionalisering geheel door te voeren en de klant ten volle ervaart met een up-to-date publieke dienstverlener te maken te hebben. Het is dan ook goed te constateren dat de directie en raad van toezicht goed doorpakken en samen met de medewerkers hard werken om van het CBR een professionele publieke dienstverlener te maken. Daarnaast stellen de met de omvorming van het CBR tot publiekrechtelijk zbo samenhangende kaders mij beter in staat mijn systeemverantwoordelijkheid waar te maken en verantwoording af te leggen aan uw Kamer.

Volgend voorjaar, als het CBR de eerste kwartaalrapportage heeft uitgebracht in de nieuwe publieke constellatie, zal ik uw Kamer wederom op de hoogte brengen van mijn bevindingen.

De minister van Infrastructuur en Milieu,  
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus