



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

CBR
T.a.v. mw. drs. P.J. Delsing en dhr. drs. R.A.L. Verstraeten
Postbus 5301
2280 HH Rijswijk ZH

Bestuurskern
Dir. Bedrijfsv. Org. en
Informatiebeleid
Cluster Toezicht
Den Haag

Datum *3 mei 2018*
Betreft Goedkeuring jaarrekening CBR 2017

Ons kenmerk
IENW/BSK-2018/68146

Bijlage(n)
XXX

Geachte mevrouw Delsing, Geachte heer Verstraeten,

Naar aanleiding van uw brief van 13 maart jongstleden waarmee u de jaarstukken 2017 van het CBR heeft aangeboden, bericht ik u hierbij dat ik namens de Minister goedkeuring verleen aan uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening.

In onderstaande ga ik in op mijn belangrijkste bevindingen bij de beoordeling van de jaarstukken.

Algemeen beeld

Het jaarverslag is zelfstandig leesbaar en geeft een goed beeld van de belangrijkste ontwikkelingen en prestaties in het verslagjaar. Het jaarverslag is voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring en een in-control statement van de directie.

Wederom heeft er in 2017 een sterke groei plaatsgevonden van het werkaanbod van het CBR. Het aantal examens betrof bijna 49.000 meer dan in 2016 hetgeen zijn weerslag had op de reserveringstermijnen en doorlooptijden. Zowel de kritische prestatie indicatoren (KPI's) van de eigen verklaring en de reserveringstermijnen voor het rijexamen bleven achter bij de afgesproken norm. Daarnaast is in 2017 de eerste vijfjaarlijkse wettelijke evaluatie van het CBR gestart. Voor het aankomende zomerreces zal het eindrapport met de bevindingen en aanbevelingen aan de Kamer worden aangeboden.

Continuïteit

De opbrengsten zijn in 2017 met € 5,7 miljoen gestegen ten opzichte van 2016 en € 6,3 miljoen hoger dan begroot. Het resultaat bedroeg, ondanks de hogere opbrengsten, € 2,8 miljoen negatief en is ten laste gekomen van het eigen vermogen. De hoogte van de personeelskosten - en niet alleen de stijging - blijft zorgelijk en is ook als aandachtspunt naar voren gekomen in de wettelijke evaluatie. Ik wil u dan ook verzoeken om het komende jaar extra aandacht aan de ontwikkeling van de personeelskosten te besteden. Dit zowel met betrekking tot de inhuur van personeel als de negatieve ontwikkeling van het ziekteverzuim.



Het ziekteverzuim steeg in 2017 naar 7,1%, ver boven het landelijk gemiddelde. Ik stel vast dat de maatregelen die door het CBR zijn genomen nog niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. In haar verslag vraagt de raad van toezicht aandacht voor het ziekteverzuim en om onder andere best practices te delen. Ik steun deze oproep. Ik ga daarnaast graag met u in gesprek over het strategisch personeelsbeleid. Naast het delen van het algemene beeld zie ik twee concrete aanleidingen om het gesprek hierover te voeren. De eerste is de op handen zijnde reorganisatie met onzekerheid van dien. De tweede is de hoogconjunctuur met als gevolg grote fluctuaties in de vraag en de impact op het benodigde personeel.

Bestuurskern
Dir. Bedrijfsv. Org. en
Informatiebeleid
Cluster Toezicht

Ons kenmerk
IENW/BSK-2018/68146

In 2017 is hard gewerkt aan het programma Rijgeschiktheid aan het Stuur. Het is een ingewikkelde opgave waarbij u aangeeft dat op 1 januari 2019 de hoofdonderdelen van het programma zijn afgerond en het nieuwe systeem in werking is getreden. De volledige afronding is voorzien voor 1 juni 2019. Als gevolg van de complexiteit blijkt dat het moeilijk is om de kosten onder controle te houden. Ik wil aandacht vragen voor de stijging van de meerjarige projectkosten van € 9 miljoen ten opzichte van de initieel ingeschatte projectkosten. Gezien het belang van het project Rijgeschiktheid aan het Stuur en de relatie met de gehele IT-omgeving van het CBR acht ik het van belang dat er een goede monitoring plaatsvindt. In dit verband steun ik het advies van de raad van toezicht om op korte termijn door Bureau Gateway een review te laten uitvoeren naar de gehele IT omgeving waar het programma Rijgeschiktheid aan het Stuur in belangrijke mate van afhankelijk is.

De risicoanalyse als onderdeel van het in-control-statement is met name gericht op de korte termijn. Ik wil u vragen om het komende jaar ook inzicht te geven in de risico's die spelen op de lange termijn en nog meer aandacht te besteden aan de te nemen beheersingsmaatregelen.

Doeltreffendheid en kwaliteit van de taakuitvoering

Vanaf 2013 worden door het CBR KPI's gehanteerd die de gewenste prestaties met betrekking tot de reserveringstermijnen en doorlooptijden inzichtelijk maken. Ondanks alle inspanningen zijn niet alle KPI's gehaald. Als belangrijkste oorzaken worden door u het hoge ziekteverzuim, het tekort aan examinatoren en de stijging van de vraag naar examens genoemd. IenW en het CBR hebben daarom de afspraak gemaakt dat het CBR een plan van aanpak opstelt voor de korte, middellange en lange termijn met als doel de acties aan te geven die nodig zijn om tot het gewenste niveau aan KPI's te komen. Op basis van dit plan kan stapsgewijs tot het gewenste niveau aan dienstverlening worden gekomen.

Binnen het CBR is veel aandacht voor de afhandeling van klachten. Ik constateer dat, ondanks deze inspanning, afgelopen jaar het aantal klachten licht is gestegen. De klanttevredenheidsonderzoeken laten daarbij wel een positief beeld zien. Met u deel ik dat het goed is om aandacht te blijven besteden aan de klachtenbehandeling.

Doelmatigheid

In 2017 zijn de tarieven gemiddeld met 2,6% gestegen. Deze stijging is deels veroorzaakt doordat een deel van de overheidssubsidie op vorderingsonderzoeken is komen te vervallen en nu wordt doorgerekend aan de klant. Ook voor volgend jaar heeft u de verwachting uitgesproken dat de tarieven zullen stijgen, ondanks de verwachting dat de eerste effecten van het Programma Rijgeschiktheid aan het Stuur zichtbaar zullen zijn. Ik wil u vragen om transparant te zijn in de



kostenontwikkeling en zichtbaar te maken waar eventuele verbetering van de efficiency mogelijk is.

Bestuurskern
Dir. Bedrijfsv. Org. en
Informatiebeleid
Cluster Toezicht

De huidige afgesproken KPI's zijn gericht op de doeltreffendheid van de organisatie. Normen voor doelmatigheid zijn er nog niet. Ik heb het voornemen om dit jaar samen met u doelmatigheidsindicatoren, en bijbehorende scores, af te spreken. De jaarrekening en het FMB bieden hiertoe naar verwachting voldoende mogelijkheden. Waar dit niet het geval is vraag ik uw medewerking de relevante gegevens op tafel te krijgen.

Ons kenmerk
IENW/BSK-2018/68146

Goed bestuur

In het jaarverslag is een inhoudelijke toelichting van de raad van toezicht opgenomen. De beschrijving van de activiteiten van de raad van toezicht geeft een goed inzicht in de werkzaamheden en acht ik een positieve ontwikkeling. Omdat ik grote waarde hecht aan de rol en expertise van de ondernemingsraad wil ik u vragen om in het volgende jaarverslag een inhoudelijk verslag van de met de ondernemingsraad besproken onderwerpen toe te voegen.

Tot slot

Uw organisatie staat voor een groot aantal opgaven. Ik wil u dan ook verzoeken om de bedrijfsvoering op orde te krijgen en te komen tot een doelmatige en doeltreffende organisatie en daarnaast uw organisatie voor te bereiden op ontwikkelingen in de toekomst, zoals de komst van zelfrijdende auto's.

Tenslotte wens ik u veel succes bij uw werkzaamheden het komende jaar.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,
namens deze,
DE LOCO-SECRETARIS-GENERAAL,

mr. ing. J.H. Dronkers