

Vergaderjaar 2012–2013

29 398

Maatregelen verkeersveiligheid

Nr. 369

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 mei 2013

In mijn brief van 29 oktober 2012 (Kamerstuk 29 398, nr. 343) heb ik u op de hoogte gebracht van de stand van zaken bij het CBR. Daarbij heb ik aangegeven dat ik in het voorjaar van 2013, als het CBR de eerste kwartaalrapportage heeft uitgebracht in de nieuwe publieke constellatie, uw Kamer wederom op de hoogte zou brengen van mijn bevindingen. Deze brief strekt hiertoe.

Ook het afgelopen halfjaar is er eenmaal in de twee maanden over de voortgang overleg geweest met de directie. Hierdoor ben ik in staat geweest de voortgang van de professionalisering van de organisatie en de uitvoering van het Verbeterprogramma 2011–2014 nauwgezet te volgen. Naar mijn oordeel is er sprake van een doorgaande positieve ontwikkeling ten aanzien van de klantbediening en de prestaties alsmede de cultuur en de pensioenen. Dit beeld is bevestigd met de resultaten van een in mijn opdracht uitgevoerde gateway review.

Klantbediening en prestaties

Dienstverlening

In mijn brief van 29 oktober 2012 heb ik aangegeven samen met het CBR te werken aan een set van vernieuwde robuuste, eenduidige, meetbare kernprestatie-indicatoren (kpi's), die in overeenstemming zijn met de regelgeving en de toezeggingen aan uw Kamer en die de prestaties van het CBR beter kwalificeren. Dit proces is afgerond. Het CBR werkt vanaf 1 januari 2013 met de nieuwe set kpi's. In het eerste kwartaal werd het merendeel van de indicatoren gehaald. Dit is nog niet het geval voor de doorlooptijden van de eigen verklaring en de vorderingen. Ik houd hier nauwlettend een vinger aan de pols en zal met het CBR concrete afspraken omtrent het groeipad maken.

Klachtafhandeling

Bij brief van 22 januari 2013 (Kamerstuk 29 398, nr. 350) heb ik u geïnformeerd over de resultaten van de evaluatie van het klachtenloket door de Nationale ombudsman. De conclusie hierbij was dat het CBR succesvol is in het ontwikkelen van de interne klachtbehandeling en dat de Nationale ombudsman een verdere verbetering met vertrouwen tegemoet ziet. Het CBR gaf aan dat de ondersteuning door de Nationale ombudsman heeft bijgedragen aan een verdere professionalisering van de klachtbehandeling door het CBR. Ook heeft het CBR zich aangesloten bij het Rijksbrede programma «Prettig contact met de overheid». Voor de klachtafhandeling betekent dit een informele aanpak waarbij snel telefonisch contact met de klant (binnen 48 uur) en een oplossingsgerichte houding centraal staat. Deze aanpak past in de benadering van de Nationale ombudsman van een klantgerichte overheid.

Organisatie; cultuur en pensioenen

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 aan het begin van 2011 in het toekomstgerichte onderzoek gesignaleerde problemen, zoals een beperkt onderling vertrouwen, en onvoldoende erkenning en respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheden. Het in opdracht van het CBR door een onafhankelijk onderzoeksbureau uitgevoerde onderzoek naar medewerkerstevredenheid waarvan ik de resultaten in maart 2013 heb ontvangen, geeft een sterke indicatie dat deze problemen voorbij zijn. Na een sterke stijging in 2012 van 6.7 naar 7.4 is de tevredenheid in 2013 licht gestegen van een 7.4 naar 7.5 (de nationale tevredenheidsindex is 7.4). Dit geeft mij het vertrouwen dat het CBR blijvend op de goede weg is.

Met betrekking tot de pensioenen geven de recent uitgevoerde onderzoeken naar de gang van zaken in het verleden – waarvan ik de onderliggende stukken ter vertrouwelijke inzage bij uw Kamer heb neergelegd – mij goede reden ervan uit te gaan dat dit dossier binnenkort definitief kan worden afgerond. Zeker nu de directie van het CBR de aanbeveling heeft gevolgd een aanvullend bedrag van € 96.406 in het CBR Toeslagendepot te storten.

Omvorming

Per 1 januari 2013 is het CBR een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan. Hiermee worden mijn ministeriële bevoegdheden geborgd. Tevens is de CBR toezichtvisie in de vorm van een ministeriële regeling en beleidsregels geactualiseerd. De toezichtvisie voorziet in bepalingen ten aanzien van de directie en de raad van toezicht, het financieel toezicht, de taakuitoefening, de informatie-uitwisseling tussen het CBR en het ministerie en de opdracht en inkadering van taken en activiteiten.

Concluderend

Op basis van het bovenstaande kan worden geconcludeerd dat het CBR goed op koers is en dat mijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden goed zijn geregeld. De vraag komt op of het nog langer noodzakelijk is het verscherpte toezicht te handhaven. Om op deze vraag een goed gefundeerd antwoord te geven heb ik opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onafhankelijke gateway review naar het CBR.

Gateway onderzoek

In de week van 8 tot en met 12 april 2013 heeft het review team in mijn opdracht een gateway review uitgevoerd naar het CBR (bijlage 1¹). Onderstaand ga ik in op de bevindingen van de onderzoekers en de door het review team gedane aanbevelingen.

Het review team heeft zijn rapport op 12 april opgeleverd en met mijn departement en het CBR gedeeld. De hoofdconclusie is dat met inachtneming van de opvolging van enkele aanbevelingen het verantwoord is het verscherpt toezicht op het CBR te beëindigen. Het review team is tevens van mening dat deze beëindiging een positieve bijdrage zal leveren aan de verdere verbeteringen binnen het CBR.

De bevindingen in het rapport sporen met mijn constatering omtrent de organisatieontwikkeling bij het CBR. Ik ben blij dat uit de review naar voren komt dat zowel in- als extern veel vertrouwen bestaat in de directie en de raad van toezicht. Er is alle aandacht bij directie en management om een volwassen en robuuste uitvoeringsorganisatie neer te zetten en minder incidentgedreven te werken. Ik deel de waarneming van de reviewers dat de raad van toezicht zich van zijn rol en verantwoordelijkheid zeer bewust is. Een belangrijke basis is de continuïteit van de transparantie in de driehoek directie, raad van toezicht en ministerie.

Vanuit deze stabiele basis vind ik het verantwoord om over te gaan tot normale zbo-toezichtverhoudingen bij het CBR en het verscherpte toezicht los te laten. De aanbevelingen uit de gateway review zijn gericht op het verder verstevigen van de governance en organisatie. Zowel de directie als de raad van toezicht van het CBR onderschrijven deze aanbevelingen en onderzoeken nu de nadere invulling.

Gelet op de onderkende risico's en de aanbeveling van het gateway-rapport krijgt de raad van toezicht op twee onderdelen tijdelijk een bijzondere verantwoordelijkheid. Dit betreft de ICT en de medische aangelegenheden.

Bij ICT gaat het om het realiseren van een verbeter/inhaalslag met betrekking tot investeringen. Hierdoor zal de bedrijfsvoering verbeteren zullen gegevens voor beleidsontwikkeling beter beschikbaar komen, daar waar dit nu vaak veel tijd en capaciteit met zich meebrengt of zelfs helemaal niet geleverd kan worden. Door het invullen van een CIO-rol wordt dit proces beter geborgd.

Wat betreft de beoordeling van rijgeschiktheid gaat het om het herontwerpen van het werkproces, inclusief het ICT-systeem. Daarbij spelen de mogelijke veranderingen in wet- en regelgeving een belangrijke rol. Op dit terrein worden al de nodige verbeteringen gerealiseerd. In maart 2011 hebt u mij verzocht om de waarschuwingsbrief van de RDW voor de datum van verlenging van het rijbewijs niet 4 maanden maar 6 maanden voor de aflooptdatum van het rijbewijs te versturen om rekening te houden met toen nog lange doorlooptijden bij het CBR. Inmiddels zijn de doorlooptijden van het proces van medische onderzoeken dermate verbeterd dat nu weer 4 maanden kan worden ingevoerd, zodat mensen niet te vroeg beginnen met de procedure.

Verder zal de financiële situatie aandacht behoeven. Het eigen vermogen is door een positief resultaat over 2012 van € 2,8 miljoen inmiddels gegroeid in de richting van het vereiste minimum. Tegelijkertijd ziet het

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

CBR zich – net als andere publieke dienstverleners – gesteld voor een conjuncturele omzetsdaling, versterkt door demografische ontwikkelingen en structureel door beleidsontwikkelingen zoals het verschuiven van de keuringsleeftijd van 70 naar 75 jaar.

Inrichting toezicht

Het toezicht op het CBR zal de komende twee jaar als volgt vorm worden geven. Per 1 juli 2013 komt het verscherpte toezicht te vervallen. Gedurende een periode van twee jaar zal ik twee keer per jaar een gesprek hebben met de raad van toezicht waarbij specifiek de aandacht uitgaat naar ICT en de medische geschiktheid. Omtrent de wijze waarop de raad van toezicht zijn toezicht zal uitvoeren zal ik met het CBR nog nadere afspraken maken. Te denken is hierbij aan een goede naleving van de planning, het handelen binnen de afgesproken financiële en organisatorische kaders, en de ontwikkeling van de kwaliteit van de taakuitoefening. Na deze periode zal ik opnieuw bezien of de ontwikkelingen in de gewenste richting gaan.

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