

Handvestgroep Publiek Verantwoorden

Verslag van de tweede visitatie van
RDW

oktober 2009

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	Werkwijze	3
1.3	Opzet rapportage	3
2	Algemene observaties	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Observaties	5
3	Kwaliteit	8
3.1	Definitie	8
3.2	Zelfevaluatie	8
3.3	Observaties	9
4	Prijs/prestatie	11
4.1	Definitie	11
4.2	Zelfevaluatie	11
4.3	Observaties	13
5	Responsief handelen en participatie	14
5.1	Definitie	14
5.2	Zelfevaluatie	15
5.3	Observaties	17
6	Transparantie	19
6.1	Definitie	19
6.2	Zelfevaluatie	19
6.3	Observaties	21
	Bijlage: reactie van RDW over de observaties van het Visitatiecollege	22
	Inleiding	22
	Reactie RDW	22

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In november 2000 heeft een aantal Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO's) waaronder RDW het Handvest Publieke Verantwoording opgesteld. In dit Handvest geven de deelnemende organisaties aan dat ze zich niet willen beperken tot het afleggen van verantwoording die nodig is voor uitoefening van de ministeriële verantwoordelijkheid, maar zich ook publiek willen verantwoorden voor hun handelen en voor de kwaliteit van de dienstverlening.

De beginselen uit het Handvest zijn geconcretiseerd in het zogeheten "Tastbaar Arrangement". Het arrangement voorziet in een instrument waarmee organisaties hun relatieve positie kunnen bepalen. Publiek Verantwoorden wordt hierin opgevat als leerproces en veronderstelt een maatstaf te zijn die recht doet aan het ontwikkelperspectief van de organisaties in hun specifieke maatschappelijke omgeving.

Dit leerproces start met een zelfevaluatie door de organisatie. Deze zelfevaluatie omvat een positiebepaling voor vier thema's, te weten:

- kwaliteit: het informeren van de omgeving over kwaliteitseisen, uitkomsten van kwaliteitsmetingen en het functioneren van het kwaliteitssysteem;
- prijs/prestatie: het beoordelen en toetsen of producten, diensten en dienstverlening worden geleverd volgens de specificaties en tegen de afgesproken prijs/prestatieverhouding;
- responsief handelen en participatie, inhoudende:
 - het actief betrekken van de omgeving bij de ontwikkeling van de organisatie en de kwaliteit van de diensten en de dienstverlening;
 - het openstaan voor de (beleids)wensen van de politieke principaal t.a.v. het beleidssysteem;
 - het openstaan voor ontwikkelingen in de samenleving en die effectief en doelmatig vertalen in maatschappelijke doelstellingen en daarover verantwoording afleggen;
- transparantie: het actief inzicht verschaffen in de inrichting van de organisatie, de werkzaamheden, de verdeling van verantwoordelijkheden, doelstellingen en beleid, aangegane verplichtingen, voornemens, handelen en presteren.

De zelfevaluatie wordt voor elke visitatie herhaald. Zo ontstaat er een ontwikkelingslijn rond het publiek verantwoorden van de betrokken organisatie in haar eigen maatschappelijke context.

De scores in de zelfevaluatie van RDW zijn uitgedrukt als een percentage op een range van nul tot en met 100. De waardering die aan de scores gegeven is, is de volgende:

- 0% RDW is nog volledig intern gericht.
Dit is het startpunt voor het publieke verantwoorden. De indicatoren met deze score worden nog volledig ingevuld naar de inzichten van RDW, zonder dat de belanghebbende erbij is betrokken.
- 20% RDW luistert naar de klant of opdrachtgever.
Dit is de eerste trede. De indicatoren met deze score worden door RDW ingericht, naar de wensen zoals RDW van de klant of opdrachtgever heeft begrepen.
- 40% RDW vertelt aan de klant of opdrachtgever.
Dit is de tweede trede. Nadat RDW van de klant heeft begrepen wat het zou moeten doen, deelt RDW aan de klant of opdrachtgever mede wat RDW met de vraag gaat doen.
- 60% RDW is aanspreekbaar door de klant of opdrachtgever.
Dit is de derde trede. Nadat RDW aan de klant heeft verteld wat het gaat doen met de wensen van de klant, is RDW hierop vervolgens ook aanspreekbaar door de klant. Is RDW zijn belofte wel nagekomen?
- 80% RDW is afrekenbaar voor de klant.
Dit is de vierde trede. Nadat RDW op prestaties door de klant kan worden aangesproken, wordt bij deze trede RDW ook op zijn prestaties afgerekend.
- 100% RDW is publiek stuurbaar.
Dit is het eindpunt voor het publieke verantwoorden. Het publiek bepaalt wat RDW gaat doen en op welke manier. RDW is hierop aanspreekbaar, afrekenbaar en zelfs stuurbaar.

De zelfevaluatie is opgebouwd aan de hand van de thema's uit het Handvest. Van elk thema wordt, na een algemene beschouwing op het thema, de huidige positie van RDW bepaald ten opzichte van de indicatoren uit de checklist van het Tastbaar Arrangement. Vervolgens wordt een kwalitatieve toelichting gegeven op deze positiebepaling, aan de hand van de door RDW gehanteerde instrumenten.

Nadat de zelfevaluatie is afgerond bezoekt een onafhankelijk Visitatiecollege de organisatie. Het College beoordeelt op basis van het arrangement de positie van de organisatie ten opzichte van de waarden uit het Handvest, waarbij de zelfevaluatie als vertrekpunt wordt gehanteerd. Tevens adviseert het College de organisatie over de gewenste leercurve. Het Visitatiecollege vormt zich een oordeel op basis van de verkregen informatie en spreekt zich in zijn aanbevelingen uit over de gewenste leercurve, rekening houdend met een noodzakelijk evenwicht in de ontwikkeling van de organisatie. Het College richt zich in zijn aanbevelingen in het bijzonder op de relaties en mogelijke discrepanties in de instrumentatie en operationalisering van de thema's uit het Handvest.

RDW heeft in 2003 een eerste zelfevaluatie gemaakt en is daarop door het Visitatiecollege bezocht.

In september 2009 heeft de tweede visitatie plaatsgevonden bij RDW. Het onderliggende rapport bevat de bevindingen van het Visitatiecollege ten aanzien van de visitatie bij deze organisatie.

1.2 Werkwijze

Om te komen tot deze rapportage heeft het Visitatiecollege een groot aantal documenten bestudeerd en gesproken met vertegenwoordigers en stakeholders van RDW. De meeste gesprekken hebben plaatsgevonden op 30 september 2009. Daarvoor is ook gesproken met de principaal. Al met al gaat het om (vertegenwoordigers van):

- het Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Gebruikersoverleg;
- RAI;
- BOVAG;
- Politie;
- Belastingdienst;
- Openbaar Ministerie, Bureau Verkeershandhaving;
- Transport en Logistiek Nederland;
- RDC;
- SOAPK;
- VbV;
- ANWB;
- Lijnmanagement RDW;
- Stafmanagement RDW;
- Ondernemingsraad.

Vervolgens is de onderliggende rapportage in conceptvorm opgesteld. Deze is voor wederhoor aan RDW voorgelegd. De opmerkingen van RDW zijn daarna in de definitieve rapportage verwerkt, althans voor zover het Visitatiecollege de opmerkingen kan onderschrijven. De definitieve rapportage wordt aangeleverd aan de Handvestgroep Publiek Verantwoorden die zorg draagt voor publicatie ervan, onder andere via de website van de Handvestgroep, www.publiekverantwoorden.nl

1.3 Opzet rapportage

Het rapport kent een opbouw waarbij grotendeels aansluiting is gezocht bij de thematiek van het Handvest Publiek Verantwoorden, dat wil zeggen dat achtereenvolgens op de thema's kwaliteit, prijs/prestatie, responsief handelen/ participatie en transparantie wordt ingegaan. Per hoofdstuk wordt allereerst een definitie gegeven van het thema en worden de indicatoren benoemd, vervolgens wordt kort aangegeven hoe RDW zichzelf in de

zelfevaluatie op het thema heeft gescoord, waarbij wordt verwezen naar de score uit de hierboven uiteengezette systematiek die RDW heeft gehanteerd. Met nadruk wordt gesteld dat dit slechts een zeer korte samenvatting van die zelfevaluatie is. Daarna volgen de observaties van het Visitatiecollege op deze thema's (inclusief suggesties voor verbeteringen).

Alvorens deze themagewijze observaties te behandelen, geeft het Visitatiecollege eerst een aantal algemene observaties die in het volgende hoofdstuk aan de orde komen.

De gevisiteerde organisatie wordt in de gelegenheid gesteld een reactie op de definitieve rapportage te formuleren. Deze reactie is als bijlage bij dit rapport gevoegd.

2 Algemene observaties

2.1 Inleiding

Het Visitatiecollege verricht zijn werkzaamheden op basis van de thematiek van het Tastbaar Arrangement. De observaties van het College zijn dan ook goeddeels ondergebracht in deze verdeling. Het Visitatiecollege heeft daarnaast ook zaken waargenomen die minder goed in deze onderverdeling van de thematiek onder te brengen zijn. Deze meer algemene observaties komen in dit hoofdstuk aan de orde.

2.2 Observaties

RDW wordt breed erkend als een kwalitatief hoogstaande publieke dienstverlener in de nationale en internationale vervoersbranche. Een technische en administratieve publieke organisatie met een zeer hoge mate van klantvriendelijkheid en effectiviteit in al haar geledingen.

De ontwikkeling van RDW kent sinds de verzelfstandiging een gestaag opgaande lijn. Zelfs op velden waar in 2003 al hoog werd gescoord, weet RDW zich te verbeteren. Slechts op een enkel concreet onderwerp werd door een specifieke belanghebbende een afwijkend standpunt ingenomen. Al met al is het beeld er een van tevredenheid bij belanghebbenden en cliënten en trots bij medewerkers, directie en raad van toezicht. De tevredenheid bij belanghebbenden en cliënten uit zich ook in de verzoeken tot RDW tot het (mede) uitvoeren van projecten in publiekprivate samenwerking dan wel met publieke organisaties om de verkeersstromen beter te geleiden, criminaliteit te voorkomen of op te lossen en de Nederlandse vervoersbranche concurrerend te houden en competitiever te maken.

Het beeld van de principaal kan als uitzondering op dit beeld worden gekenmerkt. Er bestaat aldaar grote tevredenheid over de hoge kwaliteit van de producten van RDW, over de RDW als kundige en zeer professionele organisatie. RDW is een parel in de kroon van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Echter over de onderlinge relatie bestaat onlust. Het ministerie ziet RDW als een ongehoorzame organisatie. Onlust die naar mening van het Visitatiecollege, haar voornaamste oorzaak kent in zeer recente ontwikkelingen rond de aan RDW opgelegde taakstelling en die met name ligt in het handelen van een derde partij die het huwelijk tussen de principaal en RDW ruw verstoort. Daarnaast vindt de principaal dat hij op een sterk merk als RDW te weinig grip heeft. De kracht van RDW wordt door onbegrip een risico.

Het Visitatiecollege ziet dat de relatie tussen de principaal en RDW op dit moment gekenmerkt wordt door onbegrip, wantrouwen en zelfs een begin van boosheid. Alle emoties die wellicht begrijpelijk zijn maar ze zitten een oplossing uit deze impasse in de weg. RDW heeft een groot belang bij een goede relatie met haar principaal. Haar kracht en

expertise in het aangaan van relaties met haar maatschappelijke partners, is wellicht te gebruiken in deze nu verstoorde relatie. Waarbij het Visitatiecollege ervan uitgaat dat hiervoor een ontvangende partij bestaat.

Het Visitatiecollege begrijpt niet waar de houding van de principaal naar deze naar alle maatstaven uitstekend functionerende publieke organisatie vandaan komt. Een ZBO dat zich conform alle gestelde (wettelijke) eisen en meer, openstelt voor haar omgeving, meewerkt aan alle aan haar gestelde eisen vanuit de Rijksoverheid, zich uitstekend kwijt van haar wettelijke taken en zich als toegankelijk maatschappelijk partner opstelt voor de oplossing van maatschappelijke problemen in de branche die zij bedient. Een houding waar ook de Minister van Verkeer en Waterstaat bij gediend is, iets dat hij in gesprek met de raad van toezicht van RDW heeft bevestigd. Een advies, een uitweg uit deze impasse heeft het Visitatiecollege dan ook niet.

Het is echter van eminent belang dat dit conflict zo wordt opgelost dat beide partijen in hun belangen gediend worden en waarbij RDW zijn kwaliteiten als branche gerichte publieke dienstverlener kan behouden, verstevigen en verder ontwikkelen waarbij de principaal in deze ontwikkeling gekend wordt.

Leeftijdsopbouw

RDW kent een medewerkersbestand met een hoge gemiddelde leeftijd. RDW doet pogingen om door innovatief werk op steeds vernieuwende terreinen jongere medewerkers aan te trekken. Door de ook op RDW drukkende personele taakstelling, is het complex voor RDW om dit onderkende probleem echt aan te pakken. Ondanks de ook in de komende jaren steeds groter wordende druk op RDW om met minder mensen meer dingen te doen, dringt het Visitatiecollege aan op blijvende aandacht voor de onontkoombare dreiging van vergrijzing.

Organisatieontwikkeling

De RDW directie is er van overtuigd dat haar, naar eigen zeggen, directieve manier van leidinggeven in de beginjaren van een zelfstandig RDW noodzakelijk was. Nu is echter de tijd aangebroken om naar een volgende fase van organisatieontwikkeling over te gaan. Hiertoe wordt in een programma voor het middelmanagement; strategisch denken, op hoofdlijnen handelen en het binnen kaders specialistisch handelen, ontwikkeld. Het Visitatiecollege ziet ontwikkeling van deze kwaliteiten als een volgende en positieve stap in de ontwikkeling van RDW als publieke dienstverlener. Het ontwikkelen van genoemde kwaliteiten is een basis voor het kunnen aangaan van de uitdagingen die er de komende jaren op RDW afkomen.

Het Visitatiecollege ziet als mogelijk ander positief effect van deze ontwikkeling dat de nu erg gedetailleerde managementcontracten op een abstracter niveau beschreven kunnen worden en er zo ruimte komt voor situationeel handelen van het middelmanagement. Het Visitatiecollege vraagt zich namelijk af of de uitgebreide en gedetailleerde documenten in

een goed functionerende organisatie iets toevoegen anders dan veel rapportage en bijbehorende overhead.

Toekomst

Er komen grote veranderingen aan binnen de publieke sector waar ook RDW deel van uit maakt. Er wordt vanuit het kabinet nagedacht over hoe minimaal 20% te bezuinigen. Ook op de uitvoering van wettelijke taken en de organisaties die deze taken uitvoeren zullen taakstellende bezuinigingen worden opgelegd. Het visitatiecollege kan de logica van een krimpverplichting voor RDW niet begrijpen. Uiteraard is steeds doelmatigheidsverhoging mogelijk, en deze leidt op zich zelf tot besparingen maar daar tegen over staan nieuwe taken.

3 Kwaliteit

3.1 Definitie

Kwaliteit: het informeren van de omgeving over kwaliteitseisen, uitkomsten van kwaliteitsmetingen en het functioneren van het kwaliteitssysteem.

Indicatoren zijn:

1. De organisatie heeft voor alle producten/productgroepen, diensten en dienstverlening externe kwaliteitseisen geformuleerd;
2. De organisatie raadpleegt (een vertegenwoordiging van) en vraagt de afnemers naar hun oordeel over de inhoud van de eigen externe kwaliteitseisen alvorens de organisatie deze vaststelt;
3. De door de organisatie geformuleerde externe kwaliteitseisen zijn openbaar en op een eenvoudige en snelle wijze te vinden op de website van de organisatie;
4. De afnemer wordt in de dienstverlening actief uitgenodigd om kennis te nemen van de informatie m.b.t. de kwaliteitseisen;
5. De resultaten van de eigen externe kwaliteitsmetingen zijn openbaar en worden besproken met (een vertegenwoordiging van) de afnemers;
6. Voor producten/productgroepen, diensten en dienstverlening, waarvoor externe kwaliteitseisen zijn geformuleerd, zijn (op basis van kwaliteitsmetingen) ontwikkeldoelstellingen geformuleerd. Deze worden besproken met (een vertegenwoordiging van) de afnemers.

3.2 Zelfevaluatie

RDW scoort zichzelf iets lager dan in 2003. Dit zit met name in de sinds 2003 nieuw geformuleerde vierde indicator en de heroverweging van RDW ten aanzien van de score van de derde indicator. Het Visitatiecollege vond in 2003 dat het acteren op die indicator, actieve openbaarheid van kwaliteitseisen en resultaten van externe metingen van kwaliteit door RDW verbeterd kon worden.

De eerste indicator scoort 90%. Voor alle producten/productgroepen, diensten en dienstverlening zijn externe kwaliteitseisen geformuleerd. Het jaarverslag, de website, brancheoverleggen, provideroverleggen, SLA's, de toezichtvisie met VenW, audits en verschillende vormen van certificering (ISO, NEN) worden gebruikt om kwaliteitseisen te formuleren en te communiceren.

RDW scoort zichzelf op de tweede indicator 80%. RDW raadpleegt haar doelgroepen steeds meer bij de strategie van RDW, bij grote projecten worden betrokken doelgroepen vroegtijdig betrokken en RDW ontwikkelt haar al goede relatiebeheer steeds beter.

De derde indicator wordt met 95% gescoord. Alle externe kwaliteitseisen van RDW worden in samenspraak met doelgroepen geformuleerd, zijn openbaar en staan per doelgroep gegroepeerd op de website. Een aantal RDW diensten zijn online door de klant af te nemen.

De vierde indicator wordt met 70% gescoord. De doelgroepen worden betrokken en uitgenodigd, vanuit het relatiemanagement worden klanten geïnformeerd over de kwaliteitseisen en in klankbordgroepen kunnen afnemers mee denken. RDW ziet echter nog ontwikkelingsruimte.

De vijfde indicator wordt met 85% gescoord. De resultaten van externe kwaliteitsmetingen worden op de website en in het jaarverslag gepubliceerd. De resultaten worden teruggekoppeld aan degenen die met het onderzoek hebben meegewerkt. In de branche-overleggen worden resultaten besproken, ook wordt aangegeven welke verbeteracties door RDW worden ondernomen.

De zesde indicator krijgt ook 85%. Daar waar externe kwaliteitseisen voor producten/productgroepen bestaan worden de resultaten daarop door met name de relatiemanagers gecommuniceerd. Voertuigbranche, verzekeringsbranche en providers worden over komende ontwikkelingen geïnformeerd. Eens per jaar wordt stilgestaan bij de klanttevredenheid over de dienstverlening. Dit gebeurt op basis van afspraken in SLA's of in reguliere overleggen. In directieoverleg worden de resultaten samen met zakelijke klanten besproken.

RDW ziet met name ontwikkelingsruimte om doelgroepen actief te betrekken om van haar eigen en opgelegde kwaliteitseisen kennis te nemen en haar eigen en opgelegde kwaliteitseisen nog doelgroepspecifieker vast te leggen in een kwaliteitshandvest.

3.3 Observaties

Observaties

Het Visitatiecollege treft een kwalitatief hoogstaande organisatie aan die op een klantvriendelijke wijze kwalitatief goede producten maakt. Was het voorheen nog zo dat RDW producten uit een hoge hoed leek te toveren, nu werkt RDW meer en meer samen met de toekomstige gebruikers van deze producten in het ontwerp ervan. Het proces rond de wijziging/modernisering van de APK wordt door zowel belanghebbenden als RDW als voorbeeld genoemd. Het Visitatiecollege meent dat deze ontwikkeling toe te juichen is en roept RDW dan ook op om deze ontwikkeling verder door te zetten.

Alle partijen waarmee het Visitatiecollege heeft gesproken, zien in RDW een organisatie die kwalitatief goede tot zeer goede producten voortbrengt. RDW helpt hiermee de Minister van Verkeer en Waterstaat zijn doelen, met de hiervoor noodzakelijke maatschappelijke partners te bereiken. De RDW zorgt op een effectieve wijze voor veilige vervoermiddelen

op de Nederlandse wegen en een internationaal concurrerende Nederlandse vervoerssector.

Klachten

Door het Visitatiecollege wordt geconstateerd dat het aandeel gegronde klachten het laatste jaar is gegroeid. Door RDW wordt erop gewezen dat het aantal domeinen van waaruit klachten kunnen komen in dat jaar is uitgebreid. Zowel RDW als ook de cliënten en belanghebbenden in de branche zien geen probleem. Het beeld vanuit de branche kenmerkt zich juist door een sterke vermindering van klachten over de dienstverlening van RDW die bij de koepelorganisaties binnen komen. Toch verklaren volgens het Visitatiecollege de beelden vanuit RDW en branche de stijging van gegronde klachten niet. De directie van RDW heeft toegezegd om nader onderzoek te doen naar de oorzaak van de stijging.

4 Prijs/prestatie

4.1 Definitie

Definitie: het beoordelen en toetsen of producten, diensten en dienstverlening worden geleverd volgens de specificaties en tegen de afgesproken prijs/prestatieverhouding.

Dit is uitgewerkt in de volgende indicatoren:

1. een systeem is beschikbaar met informatie over de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding op basis waarvan een oordeel kan worden gegeven;
2. in dit systeem wordt ook per product/productgroep inzicht gegeven in de prijsopbouw en –ontwikkeling en de kostprijsopbouw en –ontwikkeling van dat product;
3. de afnemer wordt in de dienstverlening actief uitgenodigd om kennis te nemen van die informatie;
4. deze informatie is eenvoudig benaderbaar en qua opzet afgestemd op de klantenbehoefte;
5. onderdeel van deze informatie is duidelijkheid naar de afnemers over zijn rechten/mogelijkheden indien niet conform de specificaties wordt geleverd;
6. op basis van de beschikbare informatie voert de organisatie zelf een toets uit naar de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding;
7. het oordeel van de organisatie inzake de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding wordt extern getoetst.

4.2 Zelfevaluatie

RDW scoort zichzelf precies hetzelfde nu als in 2003. RDW was en is een effectieve en efficiënte organisatie. De aanbevelingen van het Visitatiecollege uit 2003 zijn ter harte genomen en hebben in het acteren van RDW een plek gekregen.

RDW heeft op de eerste en tweede indicatoren 85% gescoord. De informatie over levering conform specificatie en prijs/kwaliteit is vastgelegd in SLA's met de verschillende zakelijke klanten. Inzicht in (kost)prijsopbouw en de ontwikkeling daarvan wordt gegeven door een groot aantal rapportages en verslagen. De tarieven komen in goed overleg met de brancheorganisaties tot stand en worden door de minister van Verkeer en Waterstaat goedgekeurd. Er is een kostprijscalculatiemodel (KPCM) op basis waarvan alle directe en indirecte kosten RDW breed worden toegerekend aan alle producten. Deze systematiek wordt ook gebruikt voor het maken van offertes.

De besturingscyclus werkt gericht meer en meer van buiten naar binnen; doelgroepen worden betrokken bij strategievorming, medewerkers worden bottom- up ook hierbij betrokken. De doorvertaling van strategie naar tactiek en operatie gebeurt meer gestructureerd dan voorheen.

Onderdeel van de strategie is het financieel meerjarenbeleidsplan (FMB) dat inzicht geeft in de ontwikkeling van tarieven, kostendekkendheid per cluster en de beoogde kwaliteitsverbeteringen. Dit FMB is de basis voor de afstemming over de tarieven en de vaststelling en de publicatie ervan. In het jaarverslag vindt de verantwoording plaats over gevoerd financieel beleid en kwalitatieve prestaties.

Elk kwartaal worden er interne financiële rapportages opgesteld en rapportages over het behalen van de overeengekomen prestatie-indicatoren. Deze prestatie-indicatoren worden ook voor de jaarlijkse managementafspraken tussen management en directie gebruikt. Voor MT, directie en Raad van Toezicht worden tevens projectrapportages opgesteld.

Certificering en accreditatie van cruciale processen bij RDW spelen ook een rol bij deze vorm van informatievoorziening.

Op de derde indicator wordt 80% gescoord. RDW toetst haar leveringkwaliteit, levering conform specificaties en afgesproken prijs/prestatieverhouding, op basis van het systeem van managementcontracten, prestatie-indicatoren, rapportages en certificering, interne controle door de afdeling AO/IC, systeem van kostenbeheersing en benchmarking. Dit is sinds 2003 niet wezenlijk veranderd.

Op de vierde en vijfde indicatoren worden 70% gescoord. Het voorgestelde tarievenbeleid wordt jaarlijks met de brancheorganisaties besproken. Het voorstel met het oordeel van de brancheorganisaties wordt daarop in de Raad van Toezicht RDW besproken. De Minister van Verkeer en Waterstaat ontvangt ter goedkeuring dan het uiteindelijke tariefvoorstel van de directie.

Dit proces is op deze manier opgezet na de visitatie van 2003. Toen merkte het Visitatiecollege terecht op dat de brancheorganisaties geen werkelijke invloed uit konden oefenen op het tarievenbeleid. Dat is nu anders.

De zesde en zevende indicatoren worden met 80% gescoord. Informatie en meningen van doelgroepen over financiële prestaties en prijzen zijn te vinden in door RDW geëntameerde klanttevredenheidsonderzoeken, het jaarverslag, de doelgroep gerichte website en de externe wettelijke evaluatieonderzoeken. Klanten worden door offertes, SLA's, jaarlijkse evaluaties, klantgesprekken, relatiemanagement en projecten betrokken bij de afstemming van de dienstverlening en de evaluatie van het presteren door RDW. Branches worden door jaarbrieven geïnformeerd over ontwikkelingen in de (kwaliteit) van de dienstverlening.

Klanten die niet tevreden zijn over de dienstverlening kunnen middels de klachtprocedure, Ombudsman en bezwaar en beroepsprocedures hun onvrede kenbaar maken. Klanten waarmee RDW een structurele relatie heeft kiezen voor overleg en in uiterste gevallen voor het in de SLA beschreven escalatiepad.

RDW ziet als ontwikkelingsdoelstellingen de integratie van de verschillende losse deelsystemen in de besturing van RDW tot een eenvoudig te hanteren sturingsinstrument voor directie en management en RDW zal het doelgroepenbeleid verder RDW breed uitwerken.

4.3 Observaties

Observaties

Er zijn het Visitatiecollege geen klachten ter ore gekomen over de tarieven anders dan enig gemor bij typegoedkeuringen. Het buitenland schijnt soms goedkoper te zijn maar de cliënten blijven toch bij RDW klant. De reden daarvan kwam niet echt boven tafel anders dan dat RDW in Nederland zit en dat dit wel zo gemakkelijk is voor de hier gevestigde bedrijven. Het visitatiecollege raadt RDW aan om deze houding te analyseren om op basis van deze analyse eigen kracht en zwakte beter in beeld te krijgen om zich ten opzichte van haar concurrenten sterker te kunnen positioneren.

RDW is een tariefgefinancierde organisatie en haar omzet stijgt en daalt mee met de ontwikkelingen in de conjunctuur. Om zich tegen al te grote fluctuaties te weren die effect zouden kunnen hebben in haar bedrijfsvoering, heeft de RDW financiële reserves om zich hiertegen te wapenen. De huidige economische crisis slaat zeer hard toe in de vervoersbranche. Ook RDW wordt getroffen en er ontstaan daardoor zulke gaten in de reserves dat mogelijk tarieven verhoogd moeten worden.

De economische recessie doet de mensen nog scherper op de prijs letten. Zo ook de cliënten en belanghebbenden van RDW. Cliënten en belanghebbenden van RDW zit deze mogelijke tariefsverhoging hogelijk dwars. Zij snappen niet dat een publieke organisatie zich dit veroorlooft en zo het herstel van de branche bemoeilijkt. Het Visitatiecollege kent geen uitweg uit deze catch 22 anders dan dat RDW haar cliënten en belanghebbenden haar wijze van tariefberekening inzichtelijk maakt en daarmee mogelijke gevoelens van onbehagen zoveel mogelijk tracht te verkleinen.

5 Responsief handelen en participatie

5.1 Definitie

Responsief handelen en participatie: het actief betrekken van de omgeving bij de ontwikkeling van de organisatie en de kwaliteit van de diensten en de dienstverlening; het openstaan voor de (beleids)wensen van de politieke principaal ten aanzien van het beleidssysteem; het openstaan voor ontwikkelingen in de samenleving die effectief en doelmatig vertalen in maatschappelijke doelstellingen en daarover verantwoording afleggen.

Concreet in indicatoren betekent dit voor de omgeving:

1. De organisatie heeft een zorgvuldige analyse gemaakt van de klanten en stakeholders in de samenleving en toetst de actualiteit daarvan gestructureerd;
2. De organisatie heeft per klanten/stakeholdersgroep de belangen en bevoegdheden in de relatie met de organisatie helder omschreven, hierover overleg gevoerd met de desbetreffende belanghebbenden en de overlegstructuur hierop afgestemd.
3. Gestructureerd en regulier informeren van de omgeving;
4. Omgeving gestructureerd en regulier vragen om een oordeel;
5. Als organisatie oordeel van de omgeving gestructureerd en regulier vertalen in ontwikkelingsdoelstellingen;
6. In overleg met de omgeving regulier en gestructureerd ontwikkelingsdoelstellingen formuleren;
7. De omgeving beslist, binnen de door de wetgever bepaalde grenzen, mee over ontwikkelingsdoelstellingen.

Ten aanzien van de principaal kent het Tastbaar Arrangement de volgende indicatoren:

1. De organisatie heeft een functie gecreëerd voor de vertaling van de beleidsagenda van de politiek verantwoordelijke in doelen voor de eigen organisatie;
2. De organisatie kan de agenda van de politiek verantwoordelijke voor (die dienstverlening door) het ZBO op redelijke termijn realiseren;
3. De organisatie draagt proactief bij aan de agenda van de politiek verantwoordelijke voor (de dienstverlening door) het ZBO;
4. De organisatie draagt pro-actief bij aan de beleidsagenda van de politiek verantwoordelijke voor het gehele beleidssysteem
5. De organisatie verantwoordt zich over de effectiviteit en doelmatigheid van bovengenoemde fasen.

Voor de samenleving worden de volgende indicatoren gebruikt:

1. De organisatie heeft een functie gecreëerd gericht op het verkrijgen van informatie over ontwikkelingen in de samenleving;

2. De organisatie vertaalt de ontwikkelingen in de samenleving in de eigen doelstellingen;
3. De organisatie levert een bijdrage aan de realisatie van maatschappelijke doelstellingen;
4. De organisatie vertaalt ontwikkelingen in de samenleving op een effectieve en doelmatige wijze in maatschappelijke doelstellingen;
5. De organisatie legt publiekelijk verantwoording af over de eigen effectiviteit en doelmatigheid in bovengenoemde fasen.

5.2 Zelfevaluatie

RDW scoort zichzelf iets hoger dan in 2003. De oordelen van de omgeving zijn door RDW iets beter gestructureerd vertaald in ontwikkelingsdoelstellingen. Daarbij worden de ontwikkelingsdoelstellingen weer iets beter dan in 2003 in overleg met die buitenwereld conform afspraken over taken, belangen en bevoegdheden, geformuleerd.

De Omgeving/ Klanten

Op de eerste en tweede indicator scoort RDW zichzelf respectievelijk 80% en 70%. RDW hanteert ten behoeve van informatieverstrekkingdiensten een klantfile. Deze klantfile wordt RDW breed doorontwikkeld. Ook worden er inventarisaties en onderzoeken uitgevoerd naar klanten, aard van de klant (uitvoerend of beleidsmatig) contactpersonen en reputatie RDW.

Er bestaat een doelgroepbenadering in de dienstverlening, communicatie, betrokkenheid bij RDW. RDW is nu bezig dit op een hoger plan te tillen en de doelgroepbenadering ook op strategisch niveau toe te passen. Onderscheiden doelgroepen zijn:

- Overheid: principaal ministerie van VenW, opdrachtgevende departementen, politiek, wegbeheerders;
- Partners: APK-erkenninghouders, verzekeraars, providers;
- Klanten: fabrikanten, importeurs, dealers, transporteurs, leasemaatschappijen;
- Concurrenten: testhuizen;
- Burgers: voertuigeigenaren, rijbewijshouders;
- RDW-medewerkers.

Verplaatsing in de klantbehoefte is een aspect dat RDW nog te weinig uitdraagt met name erkenninghouders ervaren dit zo. Ook zijn erkenninghouders ontevredener dan particuliere klanten.

RDW scoort zichzelf op de derde en vierde indicator respectievelijk 80% en 75%. RDW is een schakel in meerdere ketens. RDW hanteert vooraf, tijdens en na projecten, dienstenontwikkeling, beleidswijzigingen een groot aantal instrumenten om haar omgeving in te lichten. Dit systeem is ten opzichte van 2003 niet gewijzigd, het is wel verbeterd. Zo is

bijvoorbeeld het relatiemanagement doorontwikkeld naar meer toegespitst bilateraal contact, is, conform het advies van het Visitatiecollege uit 2003, het beleidsoverleg met de voertuigbranche opgenomen in het uitvoeringsoverleg, is de klantenservice een zeer professioneel onderdeel van RDW geworden en worden er regelmatig usability-onderzoeken naar de website uitgevoerd.

Op vijfde, zesde en zevende indicatoren scoort de RDW respectievelijk 75%, 75% en 80%. RDW neemt uitkomsten van gezamenlijk overleg, onderzoek en gesprek met haar omgeving mee in de bepaling van haar (project)doelstellingen. Zie hierboven voor uitgebreid inzicht daarin. De invloed bij de bepaling van RDW doelstelling is echter wel aan grenzen gebonden. Deze grenzen kunnen naast wettelijk bepaalde kaders mede bepaald worden door de eigen ambitie van RDW.

De principaal

RDW scoort op alle indicatoren 90%. RDW heeft over het algemeen een goede relatie met het ministerie van Verkeer en Waterstaat (VenW). RDW voert de beleidsagenda van het ministerie van VenW uit binnen de overeengekomen termijnen. Waarbij evenwel de financiering van door het ministerie van VenW gewenste projecten soms wel een aandachtspunt is. Strategische plannen en jaaragenda's worden door RDW met het ministerie van VenW besproken. RDW draagt actief bij aan de bij de verzelfstandiging geformuleerde doelstellingen van VenW ten aanzien van RDW om te voorzien in een doeltreffende en doelmatige uitvoering. RDW en het ministerie van VenW hebben elkaar gevonden in de uitvoering van de Kaderwet ZBO en de meerwaarde van de Raad van Toezicht weten te behouden. Ook draagt RDW bij aan de totstandkoming van kabinetsdoelstelling op het gebied van vermindering administratieve lasten voor burgers en bedrijfsleven.

RDW is op internationaal niveau proactief zowel ten aanzien van voertuigtechnische zaken als voor beleidsdossiers op registratie en informatiegebied. Proactief ook daar waar RDW opdrachten uitvoert in opdracht van anderen dan het ministerie van VenW zoals voor het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), samenwerking met private partijen op het vlak van voertuigcriminaliteit, aanpak kilometertellerfraude en ingebruikname RDW online dienstverlening waar de Minister van VenW publicitair meerwaarde aan heeft gehad. Opdrachten die op een positieve wijze ook over het ministerie van VenW uitstralen.

Het komt echter ook voor dat RDW ontwikkelingen onvoldoende voor het ministerie van VenW helder gemaakt kunnen worden. Terwijl de meerwaarde van die ontwikkelingen maatschappelijk gezien duidelijk is. Voorbeelden zijn het in samenwerking met de branche ontwikkelen van een op de APK aanvullende (aankoop)keuring van voertuigen voor

consumenten (APK plus), het ondersteunen van de verzekeringsbranche bij de informatievoorziening over voertuigen en het beheer van parkeergegevens voor gemeenten. Hier wordt de relatie tussen het ministerie van VenW en RDW op de proef gesteld omdat het ministerie van VenW andere beleidsprioriteiten zoals een kleinere overheid heeft.

RDW verantwoordt zich middels jaarverslag, correspondentie, overleg, gesprek en de wettelijke evaluatie aan het ministerie van VenW

De samenleving

RDW scoort op de eerste indicator 80%. Door te participeren in gesprekken, overleggen, en andere contacten met (inter)nationale overheden, partners, concurrenten en netwerken door de directie en een specifiek daarvoor ingerichte afdeling 'Strategie en Externe Ontwikkelingen' signaleert RDW maatschappelijke ontwikkelingen. RDW wordt door grotere naamsbekendheid ook actief benaderd door externe partijen.

Op de tweede, derde en vierde indicatoren wordt 75% gescoord. RDW draagt actief bij aan de levering van kennis en ervaring ten behoeve van maatschappelijke ontwikkelingen. RDW wordt regelmatig benaderd door publieke en private partijen om te helpen bij de oplossing van een maatschappelijk probleem. Er zijn legio voorbeelden genoemd in de zelfevaluatie. RDW kan meer doen als zij niet zou worden begrensd door kabinetsbeleid waardoor het lastig is om ambities op dit terrein waar te maken en 100% responsief te handelen. Vooral rijksbrede efficiëncytaakstelling en het kabinetsbeleid inzake markt en overheid leggen beperkingen op aan de maatschappelijk toegevoegde waarde die RDW zou kunnen leveren.

RDW scoort op de vijfde indicator 80%. Publieke verantwoording gebeurt via de gebruikelijk kanalen zoals het jaarverslag, overleg, directe verantwoording aan de opdrachtgever en evaluatieonderzoeken.

RDW ziet als ambities op het vlak van responsief handelen en participatie met name het verder doorontwikkelen van het doelgroepenbeleid, het voeren met het ministerie van VenW van een diepgaande discussie om van daaruit een gezamenlijke relatie beter vorm te geven. RDW wil graag een kans om een binnen haar kerntaken passende bijdrage aan het bereiken van maatschappelijke doelstellingen te kunnen en mogen leveren.

5.3 Observaties

Het Visitatiecollege is onder de indruk van de wijze waarop RDW haar belanghebbenden en cliënten toegang verschaft tot de organisatie en haar dienstverlening. Door alle

branchevertegenwoordigers en cliënten wordt de aandacht en toegankelijkheid van de medewerkers van de RDW genoemd.

Is het via relatiemanagement dan wel inhoudelijke contacten, op alle niveaus is RDW benaderbaar. Als uit te lichten voorbeeld wordt de handelingssnelheid rond het faillissement van Kroymans (een automobielimporteur) genoemd. Om 8 uur 's ochtends wordt de directeur bedrijfsvoering door de Belastingdienst gebeld om op zo kort mogelijke termijn alle betrokken kentekens te blokkeren. Om 10 uur dezelfde ochtend was alles geregeld.

Op het vlak van productontwikkeling heeft RDW ook stappen gezet om haar omgeving hierbij te betrekken. RDW werkt snel meer en meer samen met de toekomstige gebruikers van deze producten. Het proces rond de invoering APK II wordt door zowel belanghebbenden als RDW als voorbeeld genoemd. Het Visitatiecollege ziet hierin een voorbeeld dat verder ontwikkeld en gebruikt kan worden om RDW meer nog dan nu, te verankeren in haar omgeving, de branche waarin en waarvoor zij namens de Minister van Verkeer en Waterstaat werkt.

Strategievorming

RDW zit middenin een proces van strategievorming. RDW is nog in de fase dat zij intern haar mogelijke richting aan het verkennen is. In een latere fase betreft zij de branche hierbij. Het Visitatiecollege ziet dat de principaal pas in een laat stadium bij de strategievorming wordt betrokken en ook dat de principaal dit bevreemdt. De principaal is politiek verantwoordelijk voor RDW. In een organisatie en (gedeeltelijk) taken bepalend proces als strategievorming, vindt het Visitatiecollege dat de politiek verantwoordelijke vroegtijdig in dit proces te kennen dan wel te betrekken is.

6 Transparantie

6.1 Definitie

Transparantie: het actief inzicht verschaffen in inrichting van de organisatie, de werkzaamheden, de verdeling van verantwoordelijkheden, doelstellingen en beleid, aangegane verplichtingen, voornemens handelen en presteren.

Dit is in het Tastbaar Arrangement uitgewerkt in drie indicatoren, te weten:

1. voldoen aan de eisen uit wetten, regelingen, protocollen en contracten;
2. op verzoek informatie verschaffen;
3. omgeving pro-actief informeren.

6.2 Zelfevaluatie

RDW scoort zichzelf ook hier iets hoger dan in 2003.

Transparantie van de organisatie is een belangrijke kernwaarde van RDW. In de RDW strategie van 2006- 2009 staat het zo: "een communicatieve organisatie zijn: transparant en open." In 2003 bestond het advies van het Visitatiecollege daaruit dat ondanks de inspanningen die RDW deed om openheid te creëren er nog meer gedaan kon worden. Met name om inzicht te creëren op het gebied van de relatie van RDW met het ministerie van VenW over nieuwe ontwikkelingen, taken en wetwijzigingen. Ook was een terugkoppeling over de uitkomsten van die communicatie gewenst.

RDW scoort zichzelf op de eerste indicator 100%. RDW voldoet aan alle eisen uit wetgeving, protocollen en contracten. Wijkt zij hiervan af dan communiceert en motiveert RDW dat direct aan alle betrokkenen. RDW voert met name in de Wegenverkeerswet van 1994 verankerde taken uit. RDW houdt zich aan Wet Openbaarheid Bestuur (WOB), Algemene Wet Bestuursrecht (AWB), de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de regels ter zake van de Europese aanbesteding. Het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) is ook voor RDW van toepassing. RDW is 'VIRproof'. Er zijn privacyreglementen voor de gegevensverstrekking.

De toezichtrelatie met het ministerie van VenW is nader uitgewerkt in een 'Vademecum verzelfstandiging RDW'. Een document waarin naast de toezichtvisie VenW – RDW, alle andere relevante wetten, regelingen, statuten en protocollen zijn opgenomen.

Eventuele afwijkingen worden naast persberichten middels de RDW gebruikelijke (doelgroep)gerichte kanalen aan klanten en belanghebbenden gecommuniceerd. Aanpassingen in wet- en regelgeving worden in de Staatscourant gepubliceerd.

Op de tweede indicator wordt 85% gescoord. Er is bij RDW een klantenservice ingericht om vragen van particuliere en zakelijke klanten af te handelen. Dit kan via email, telefonisch en schriftelijk. Op de website staat doelgroepgespecificeerde informatie (zoals wacht- en doorlooptijden bij de keuringsstations) en worden verscheidene online diensten aangeboden. Bij regiokantoren en keuringsstations is informatie te verkrijgen over de diensten van RDW. Al deze informatiekanalen worden regelmatig getoetst en zo nodig aangepast aan de wensen van de klanten (zakelijk en particulier).

De kanalen die er zijn voor particuliere klanten en die zakelijke klanten ook gebruiken, zijn zakelijke klanten ook partners in de dienstverlening van RDW. Per categorie wordt door RDW individuele afspraken gemaakt met zakelijke klanten.

Gegevensverstrekking uit de door RDW beheerde registers gebeurt aan de hand van het door toenmalig minister Van Boxtel ingezette beleid. Hierbij worden toepasselijke wet- en regelgeving met name de WOB en de WBP in acht gehouden.

RDW scoort op de derde indicator 85%. De omgeving van RDW wordt op drie terreinen proactief geïnformeerd.

Informatie over reguliere dienstverlening verloopt via haar veel bezochte website, externe publicaties (bladen), handboek voor erkende bedrijven, RDW aanwezigheid op beurzen, publicaties in diverse media, klanten kunnen klagen over de dienstverlening en eventueel bezwaar en beroep indienen. Hoe dit te doen staat op de website en natuurlijk in elke door RDW uitgegeven beschikking.

Wijzigingen en wet- en regelgeving worden officieel via de Staatscourant bekend gemaakt maar staan ook in de eigen RDW publicaties voor de verschillende doelgroepen en via internet. Bij grote projecten worden particuliere en zakelijke klanten ook door campagnes en informatieve bijeenkomsten benaderd. Ook kunnen deze groepen in projectgroepen betrokken worden.

De strategische doelstellingen van RDW staan op internet. De vijf strategische doelstellingen worden er genoemd¹. Het in de aanloopfase van de jaarlijkse herijking van de RDW strategie bespreken hiervan met de buitenwacht is al jaren een goede gewoonte.

¹ 1. Waarborgen continuïteit van de dienstverlening, 2. Als voertuigautoriteit onze taken kwalitatief uitvoeren en doelgroepen onderscheiden, 3. Een internationale positie verwerven zodat invloed kan worden uitgeoefend, 4. Permanent investeren in medewerkers en organisatie en 5. Communicatief optreden en transparant, responsief, kwalitatief en participierend zijn. Deze opsomming is niet in zelfevaluatie RDW opgenomen maar voor leesgemak en duidelijkheid door opsteller dezes in deze voetnoot gezet.

RDW ziet ontwikkelmogelijkheden door nog meer dan nu het geval is de website te gebruiken om nog meer informatie toegankelijk te maken. Dit kan in de vorm van meer online dienstverlening en het nog meer openbaar maken van rapporten, onderzoeken en documenten en verslagen. Daarnaast zal RDW zijn herkenbaarheid vergroten door een heldere boodschap uit te dragen via de al in gebruik zijnde communicatiekanalen.

6.3 Observaties

RDW ziet zichzelf als zeer transparant. RDW is ook een transparante organisatie. Strategische en tactische documenten zijn op de website aan te treffen, de dienstverlening van RDW verloopt grotendeels en meer en meer via internet en RDW laat steeds vaker de cliënt zelf de handelingen verrichten die nodig zijn om een dienst te creëren. RDW kent een actief en effectief gebruikersoverleg en heeft tal van andere multilaterale en bilaterale contacten met de nationale en internationale vervoersbranche. RDW organiseert voorlichtingsbijeenkomsten bijvoorbeeld ten behoeve van licentiehouders APK en informatie over de taken van RDW zijn eenvoudig via de website, telefonisch en op de keuringstations te verkrijgen. RDW rapporteert in alle openheid over haar functioneren naar belanghebbenden, cliënten en de principaal. Eén concreet verbeterpunt is het inzichtelijk maken door RDW van haar eigen werkplan voor het komende jaar. Dit zou de van RDW afhankelijke dienstverleners nog beter helpen hun bedrijfsvoering efficiënt in te richten.

Echter, het beeld dat de principaal schetst van RDW is anders. De principaal schetst een naar hem toe, niet zo transparante organisatie. Bij nadere bevraging door het Visitatiecollege, blijkt dat de principaal met name geen zicht heeft op toekomstige ontwikkelingen waaraan RDW mee (moet) doen. Eén oorzaak daarvan noemt de principaal overigens zelf: RDW is meer internationaal gericht dan de principaal.

Het beeld dat het Visitatiecollege van de context van de opmerkingen van de principaal heeft, is dat ook hier de recente ontwikkelingen rond de taakstelling, het beeld van de principaal sterk kleurt. Echter het Visitatiecollege ziet hier verbeterpotentieel aan RDW zijde door de principaal eerder dan nu het geval is, bij het strategievormingsproces te betrekken.

Bijlage: reactie van RDW over de observaties van het Visitatiecollege

Inleiding

De visitatierapporten worden gepubliceerd onder verantwoordelijkheid van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden. Dit maakt het mogelijk dat niet alleen de observaties van het Visitatiecollege, maar ook de reactie van de gevisiteerde organisatie tegelijkertijd worden gepubliceerd. Daarmee wordt tevens de cirkel van publieke verantwoording rond gemaakt: de gevisiteerde organisatie geeft immers in de reactie aan op welke wijze de observaties van het Visitatiecollege tot aanpassingen zullen leiden.

Reactie RDW

Geacht Visitatiecollege,

In de afgelopen periode heeft u onderzoek verricht naar de wijze waarop de RDW zich sinds de eerste visitatie Publiek Verantwoorden in 2003 op dit terrein heeft ontwikkeld. Op 23 en 30 september jl. heeft u een groot aantal gesprekken gevoerd met zowel RDW-ers als externe relaties. Uw bevindingen heeft u verwoord in een verslag, dat wij op 15 oktober jl. in concept-vorm voor wederhoor van u hebben ontvangen. Onze reactie treft u hierna aan.

Allereerst wil ik u hartelijk danken voor uw inspanningen, uw verslag en de daarin verwoorde aanbevelingen. Het visitatieproces is goed gelopen. Onze externe relaties zijn in de gelegenheid gesteld hun oordeel over de RDW te geven. Mede dankzij hun inbreng en uw analyse draagt deze visitatie in positieve zin bij aan de verdere ontwikkeling van de RDW en (de publieke verantwoording over) onze dienstverlening. Wij zijn blij met uw positieve observaties en wij herkennen ons hier ook in.

Ook uw observaties betreffende de relatie tussen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en de RDW herkennen wij. De spanning die momenteel tussen de organisaties aanwezig is, is grotendeels het gevolg van de rijksbrede efficiencytaakstelling. VenW en RDW hebben inmiddels onderkend dat de relatie in deze lastige periode extra aandacht behoeft. In een recent zeer open gesprek is de bereidheid uitgesproken om de komende tijd te werken aan verbeterde samenwerking, transparantie en afstemming als het gaat om strategie en ontwikkeling van onze organisaties. Wij zullen het departement tijdig betrekken bij discussies over de strategie van de RDW. Deze afspraken sluiten volledig aan bij de aanbevelingen die u op dit terrein in uw verslag doet en deze zullen wij dan ook opvolgen. Ook uw overige aanbevelingen zullen wij in de komende periode oppakken. Samengevat gaat het hierbij om de volgende punten:

- aandacht voor vergrijzing binnen de organisatie,
- aanpassing van de huidige opzet van managementcontracten aan de actuele sturingsfilosofie,

Verslag van de tweede Visitatie van RDW

Handvestgroep Publiek Verantwoorden

- prepareren op de toekomst gelet op de komende kabinetsplannen,
- blijvend samenwerken met de omgeving bij beleidsvoorbereidende activiteiten zoals is gedaan op het gebied van de APK,
- de houding van het Nederlandse bedrijfsleven tegenover de RDW als typegoedkeurende instantie analyseren en zo nodig actie ondernemen,
- aan de branche meer inzicht geven in de wijze van tariefberekening,
- inzichtelijker maken van ons jaarlijkse werkplan voor de omgeving.

Daarnaast zullen wij nader onderzoek doen naar de door u geconstateerde relatieve groei van het aantal gegronde klachten in relatie tot de door de RDW gehanteerde definitie van het begrip "klacht".

Met vriendelijke groet,

De Directie,

Drs. J.G. Hakkenberg
Algemeen Directeur

De Handvestgroep Publiek Verantwoorden bestaat (tijdens het verschijnen van deze rapportage) uit de volgende organisaties:

- Centraal Orgaan opvang Asielzoekers
- Centrum Indicatiestelling Zorg
- CFI
- College voor Zorgverzekeringen
- IB-Groep
- IND
- Kadaster
- Kamer van Koophandel Nederland
- ProRail
- RDW
- Sociale Verzekeringsbank
- Staatsbosbeheer

Het Visitatiecollege dat in opdracht van de Handvestgroep de visitaties uitvoert bestaat uit zes personen, die in wisselende teams visitaties doen. Deze visitatie is uitgevoerd door:

- Kete Kervezee
- Roel in 't Veld
- Peter van Zunderd
- Kaspar van den Ham (secretaris)

Voor meer informatie over deze rapportage of over de Handvestgroep Publiek Verantwoorden kunt u contact met Kaspar van den Ham opnemen via 050-3169360.