

Handvestgroep Publiek Verantwoorden

Verslag van de visitatie van de
RDW

november 2003

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	Werkwijze	2
1.3	Opzet rapportage	3
2	Algemene observaties	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Observaties	4
3	Kwaliteit	6
3.1	Definitie	6
3.2	Zelfevaluatie	6
3.3	Observaties	7
4	Prijs/prestatie	8
4.1	Definitie	8
4.2	Zelfevaluatie	8
4.3	Observaties	9
5	Responsief handelen en participatie	11
5.1	Definitie	11
5.2	Zelfevaluatie	12
5.3	Observaties	14
6	Transparantie	17
6.1	Definitie	17
6.2	Zelfevaluatie	17
6.3	Observaties	18
	Bijlage: reactie van de RDW op de observaties van het Visitatiecollege	20
	Inleiding	20
	Reactie RDW	20

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In november 2000 heeft een aantal Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO's), waaronder de RDW, het Handvest Publieke Verantwoording ondertekend. In dit Handvest geven de deelnemende ZBO's 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 die recht doet aan het ontwikkelperspectief van de organisaties in hun specifieke maatschappelijke omgeving.

Dit leerproces start met een zelfevaluatie door het ZBO. 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.

Aan de zelfevaluatie, tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van de directie van de RDW, liggen beschouwingen van medewerkers over de positie van de RDW ten aanzien van de verschillende thema's van het Handvest ten grondslag. Op basis van deze beschouwingen zijn in groepsverband de scores bepaald voor de onderliggende indicatoren en is een algemene beschouwing toegevoegd ten aanzien van de ambities en ontwikkelrichting van de RDW ten opzichte van het Handvest. Uit de gehele RDW-

organisatie is informatie gegenereerd en besproken met de genoemde groep. De directie van de RDW heeft vervolgens de zelfevaluatie vastgesteld en daarna besproken met de Raad van Toezicht.

De scores in de zelfevaluatie zijn uitgedrukt als percentages op een range van nul tot en met honderd. 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 de 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 de RDW gehanteerde instrumenten. De score die de RDW zichzelf geeft op de verschillende thema's wordt aangegeven in een afbeelding (het zogenoemde 'spinnenweb').

Nadat de zelfevaluatie is afgerond bezoekt een onafhankelijk Visitatiecollege het ZBO. Het College beoordeelt op basis van het arrangement de positie van het ZBO ten opzichte van de waarden uit het Handvest, waarbij de zelfevaluatie als vertrekpunt wordt gehanteerd. Tevens adviseert het College het ZBO 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 het ZBO. 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.

In september 2003 heeft de visitatie plaatsgevonden bij de 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 partners van de RDW. De meeste gesprekken hebben plaatsgevonden op 10 september 2003. Daaraan voorafgaand heeft het Visitatiecollege een gesprek gevoerd met twee vertegenwoordigers van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Op 10 september is gesproken met de volgende vertegenwoordigers en partners van de RDW:

- Directie;
- Leden van de Raad van Toezicht;
- Divisie- en regiomanagers;
- Managers van de afdeling financiën & control en ICT-bedrijf;
- Vertegenwoordigers van het Coördinerend Overleg Bedrijfsleven RDW
- Voorzitter van SOAPK
- Vertegenwoordigers van klantgroepen/stakeholders (politie, Belastingdienst, BOVAG, RAI, RDC, VAR en ANWB)

- Vertegenwoordigers van de afdeling communicatie;
- Vertegenwoordigers van de Ondernemingsraad.

Het Visitatiecollege heeft zijn eerste voorlopige observaties aan het einde van de dag teruggekoppeld aan de directie van de RDW, alsmede aan andere geïnteresseerden waarmee tijdens de visitatie is gesproken. Vervolgens is de onderliggende rapportage in conceptvorm opgesteld. Deze is voor wederhoor aan de RDW voorgelegd. De opmerkingen van de RDW zijn in de definitieve rapportage verwerkt, althans voor zover het Visitatiecollege de opmerkingen kan onderschrijven.

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 de RDW zichzelf in de zelfevaluatie op het thema heeft gescoord, waarbij wordt verwezen naar de score uit de hierboven uiteengezette systematiek die de 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 (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 niet in deze thematiek onder te brengen zijn. Deze meer algemene observaties komen in dit hoofdstuk aan de orde.

2.2 Observaties

Bij beschouwing van de zelfevaluatie kan geen andere indruk ontstaan dan dat de RDW een positief zelfbeeld heeft. Het Visitatiecollege heeft als opdracht te toetsen of dit zelfbeeld klopt. Dit doet het College onder andere door het voeren van gesprekken met medewerkers van de RDW en met relaties buiten de organisatie.

Gebleken is dat de RDW'ers van oordeel zijn dat een correct beeld is geschetst in de zelfevaluatie. Interessant is overigens dat sommige buitenstaanders opmerkten dat de RDW'ers zich waarschijnlijk niet in het beeld zouden kunnen herkennen. Daarvoor heeft het Visitatiecollege geen bevestiging gevonden.

De buitenstaanders hebben zelf een wat genuanceerder beeld dan de RDW'ers. In eerste instantie is de bijna standaardreactie dat het zelfbeeld te gunstig is. Doorgevraagd wat er dan niet klopt op het specifieke gebied waar de betreffende partner in de praktijk mee te maken heeft blijkt niet iedereen dat altijd even goed aan te kunnen geven. Het Visitatiecollege concludeert dat men de algemene indruk, die de (inderdaad zeer positieve) zelfevaluatie maakt, wat overdreven vindt, maar tegelijkertijd zelf daarbij niet veel concrete kritische kanttekeningen plaatst. Er is hier bij een aantal partners blijkbaar sprake van een niet erg concreet gevoel. Wel wijzen de partners van de RDW op het feit dat de RDW in Europees verband tot de top behoort.

De RDW is een organisatie die trots op zichzelf is. Het College heeft, zoals hierboven betoogd, daarvoor rechtvaardiging aangetroffen. Alhoewel daar niet onmiddellijk een aanwijzing voor is gevonden, wil het College de RDW wel ervoor waarschuwen dat trots niet omslaat in zelfvoldaanheid aangezien dit het leervermogen van de organisatie kan aantasten.

Een signaal in dit verband is dat een aantal partners van de RDW heeft opgemerkt dat de RDW niet zo goed tegen kritiek kan. Het Visitatiecollege gaat hier niet in op de vraag of dit komt doordat de kritiek onterecht was. Het signaal is sowieso een waarschuwing.

De RDW is een organisatie die veel extern onderzoek laat uitvoeren. De resultaten van dat externe onderzoek kunnen de RDW erbij helpen dat de kritieke grens tussen trots en zelfvoldaanheid niet overschreden wordt.

Een aandachtspunt dat het College ziet, is de voortdurende onzekerheid over hoe het met de RDW in de toekomst zal gaan. Desgevraagd hadden slechts enkele gesprekspartners een beeld over hoe de RDW er over tien jaar bij zal staan. Europese ontwikkelingen, het wel of niet durven inbreken in de brancheverhoudingen en het wel of niet bereiken van de burger als klant zijn onderwerpen waar de RDW nog voor staat en die mede bepalend zijn voor de toekomst. Het College beveelt de RDW aan om een te voeren discussie over het klantbegrip (zie verder in paragraaf 5.3) aan te wenden om uitsluitel te geven over de koers op deze vraagstukken.

Het Visitatiecollege heeft als taak de organisatie een spiegel voor te houden. Er bestaat bij dit soort onderzoeken het risico dat uitsluitend datgene wordt genoemd wat nog niet helemaal goed gaat en dat voorbij wordt gegaan aan de onderwerpen die wel goed verlopen. Vandaar dat op deze plaats het Visitatiecollege wil benadrukken dat het een zeer positief beeld gekregen heeft van de RDW als een organisatie die een zeer verdienstelijke ontwikkeling heeft laten zien sinds de verzelfstandiging in 1996. Dit betreft dan niet alleen de kwaliteit van dienstverlening en bedrijfseconomische aspecten, maar ook de wijze waarop de organisatie betrokken is bij en inhoud geeft aan publiek verantwoorden.

3 Kwaliteit

3.1 Definitie

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

Indicatoren zijn:

- de door de RDW geformuleerde kwaliteitseisen zijn openbaar;
- de RDW heeft voor alle producten, diensten en dienstverlening externe kwaliteitseisen geformuleerd;
- de resultaten van externe kwaliteitseisen zijn openbaar;
- voor producten, diensten en dienstverlening waarvoor externe kwaliteitseisen zijn geformuleerd, zijn (op basis van kwaliteitsmetingen) ontwikkeldoelstellingen geformuleerd.

3.2 Zelfevaluatie

Op het totale thema 'kwaliteit' geeft de RDW zich in de zelfevaluatie een score van 89 procent op de range tussen 0 en 100. Kwaliteit staat bij de RDW hoog in het vaandel, aldus de zelfevaluatie. Na de verzelfstandiging in 1996 is de RDW gestart met diverse verbetertrajecten om de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. Dit is gecombineerd met diverse efficiencymaatregelen. Volgens diverse onderzoeken heeft dit geresulteerd in een sterk verbeterde performance van de RDW.

Voor de eerste indicator "openbaarheid van geformuleerde kwaliteitseisen" wordt in de zelfevaluatie een score van 100 procent gegeven: de eisen staan op internet, ze zijn vastgelegd in Service Level Agreements en worden besproken in overleggen met de brancheorganisaties.

Op de tweede indicator "de RDW heeft voor alle producten diensten en dienstverlening externe kwaliteitseisen geformuleerd" wordt een score van 90 procent genoteerd, de RDW heeft voor de meeste producten en diensten externe kwaliteitseisen geformuleerd.

De derde indicator "de resultaten van externe kwaliteitsmetingen zijn openbaar" scoort 80 procent . De resultaten van externe metingen worden teruggekoppeld aan degenen die eraan hebben meegewerkt en de uitkomsten worden gemeld in overleggen met de branche waar ook wordt gemeld welke verbeteracties worden ondernomen. Tevens is sprake van publicatie van uitkomsten in het jaarverslag en op internet.

Op de laatste indicator uit dit thema, "voor producten, diensten en dienstverlening waarvoor externe kwaliteitseisen zijn geformuleerd, zijn (op basis van kwaliteitsmetingen) ontwikkeldoelstellingen geformuleerd" scoort de RDW zichzelf 85 procent. In de

zelfevaluatie beschrijft de RDW de besturingscyclus van de organisatie waarmee eveneens in de borging van deze indicator wordt voorzien.

Ten aanzien van de ambities en ontwikkeldoelstellingen noemt de RDW in de zelfevaluatie een reeks van activiteiten die reeds gestart zijn of gepland staan om de dienstverlening verder te vervolmaken. De RDW heeft geen score benoemd waar de organisatie over vier jaar wil staan.

3.3 Observaties

Het is het Visitatiecollege opgevallen, eerst bij de visitatie van de IB-Groep en nu bij de RDW, dat het begrip 'openbaarheid' door aan de Handvestgroep deelnemende organisaties uitgelegd lijkt te worden als 'niet geheim'. Met name doet dit zich voor bij de score op de indicatoren "openbaarheid van kwaliteitseisen" en "de resultaten van externe kwaliteitsmetingen zijn openbaar". Wanneer de organisatie bij het opstellen van de zelfevaluatie tot de conclusie komt dat de kwaliteitseisen niet geheim zijn, dan scoort de organisatie inderdaad 100 procent op de eerste indicator van dit thema. Onder openbaarheid, zo is het College van mening, moet echter meer worden verstaan dan 'niet geheim'. Naar het oordeel van het Visitatiecollege heeft dus ook de RDW zich op deze indicatoren een te gunstige score in de zelfevaluatie toebedeeld.

Het vinden van kwaliteitseisen die de organisatie voor zichzelf heeft geformuleerd, en waar de klant de organisatie aan kan houden, mag bijvoorbeeld niet leiden tot een zoektocht op de internetsite van de organisatie. Kwaliteitseisen dienen snel en eenvoudig te vinden te zijn. Bijvoorbeeld doordat bij de omschrijving van een dienst of product ook staat beschreven wat de klant kan verwachten van de organisatie.

Het College beveelt daarom in eerste instantie de RDW, maar tegelijkertijd de gehele Handvestgroep aan, nog eens goed na te denken over de vraag wat verstaan dient te worden onder het begrip 'openbaarheid' en hoe belangrijke items als kwaliteitseisen ook gemakkelijk beschikbaar kunnen worden gemaakt.

Uit deze korte beschouwing mag worden afgeleid, dat het Visitatiecollege op het gebied van de openbaarheid van kwaliteitseisen ook bij de RDW ruimte ziet voor verbetering. Kwaliteitseisen kunnen ook hier gemakkelijk toegankelijk en per product(-groep) worden opgenomen, zodat wie productinformatie benadert als vanzelf tegen de kwaliteitsnormen "aanloopt".

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:

- 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;
- op basis van de beschikbare informatie voert het ZBO zelf een toets uit naar de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding;
- het oordeel van het ZBO inzake de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding wordt extern getoetst.

4.2 Zelfevaluatie

Op de schaal van 0 tot 100 geeft de RDW zichzelf een totaalscore van 80 procent op dit thema. De RDW is (grotendeels) monopolist, hetgeen met zich meebrengt dat kostenbewustzijn en kostenbeheersing des te belangrijker zijn om op een maatschappelijk verantwoorde wijze te kunnen opereren en om een gecontroleerd en gematigd tarievenbeleid mogelijk te maken.

Voor wat betreft de eerste indicator ("er is een systeem beschikbaar met informatie over de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding op basis waarvan een oordeel kan worden gegeven") scoort de RDW zichzelf 80 procent. In de zelfevaluatie gaat de RDW ter toelichting hierop in op het kostprijscalculatiemodel, de tarieven die worden gehanteerd voor diensten en specifieke opdrachten en de Service Level Agreements die met de grotere klanten worden gesloten.

Op de tweede indicator ("uitvoeren van een toets naar de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatieverhouding") scoort RDW zichzelf in de zelfevaluatie eveneens 80 procent. Deze score wordt toegelicht aan de hand van een uitleg over de wijze waarop prestatie-indicatoren worden gehanteerd, de controle op tarieven plaatsvindt, er aan kostenbeheersing wordt gedaan en het gebruik van benchmarkgegevens.

De derde indicator "het oordeel van de RDW inzake de levering conform de specificaties en de afgesproken prijs/prestatie-verhouding wordt extern getoetst" krijgt ook een score van 80 procent. De motivering is gelegen in de wijze waarop de jaarlijkse toetsing van het tarievenbeleid door de brancheorganisaties plaatsvindt, de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken, het structureel monitoren of de RDW zich houdt aan de

nakoming van afspraken, het gebruik van de jaarrekening en de uitkomsten van het evaluatieonderzoek naar de verzelfstandiging van de RDW.

In de zelfevaluatie verwoordt de RDW de ambities op deze drie indicatoren voor de toekomst als volgt. Het algemene streefbeeld bestaat uit een besturingscyclus waarin van tevoren vastgelegde prestaties zijn vastgelegd. De bekostiging daarvan moet plaatsvinden met kostendekkende tarieven die worden vastgesteld aan de hand van een goed functionerend kostprijscalculatiemodel. Aan de hand van periodieke in- en externe toetsing moet bijsturing kunnen plaatsvinden.

4.3 Observaties

Bij de verzelfstandiging van de RDW heeft de organisatie de opdracht gekregen om per taakcluster kostendekkend te gaan werken. Tevens is de opdracht meegegeven om geen extra reserve te creëren dan de toegestane structurele en conjuncturele reserves. In de eerste jaren na de verzelfstandiging zijn wel extra reserves ontstaan; inmiddels worden deze afgebouwd. Deze twee taakstellingen, alsmede het feit dat tariefsstijgingen slechts onder strikte voorwaarden mogen worden doorgevoerd, worden goed uitgevoerd. De RDW is er volgens alle betrokkenen sinds de verzelfstandiging goed in geslaagd om een efficiënte organisatie te worden.

Ten aanzien van de tariefsstelling zijn wel twee relativerende opmerkingen op zijn plaats. Allereerst de betrokkenheid van de voertuigbranche. In de zelfevaluatie wordt aangegeven dat de klanten commentaar op tariefsvoorstellen kunnen doorgeven. Door de branche wordt dit evenwel niet zo ervaren. Het moment waarop commentaar gegeven kan worden is volgens de branche zo gekozen dat er geen sprake meer is van het kunnen uitoefenen van invloed op de tariefswijzigingen. Dit doordat op het moment dat de wijzigingen worden voorgelegd de Raad van Toezicht al akkoord is en het voorstel reeds ter beoordeling bij de minister ligt.

Het Visitatiecollege is vanuit het oogpunt van publiek verantwoord voorstander van betrokkenheid van klantgroepen bij tariefswijzigingen. Uiteraard kan die betrokkenheid niet meer zijn dan een advies. De organisatie moet uiteindelijk zelf alle belangen afwegen hetgeen leidt tot een bepaalde tariefsstelling. Het moment waarop de klant wordt gevraagd om dit advies, moet echter wel een moment zijn waarop beïnvloeding nog mogelijk is. Dus voordat de Raad van Toezicht een voorstel accordeert en het ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de minister. Het College beveelt de RDW dan ook aan deze andere volgtijdelijkheid te hanteren bij tariefswijzigingen.

De tweede opmerking betreft de mate waarin de tarieven kunnen schommelen. Vertegenwoordigers van de branche hebben aangegeven dat in het verleden tarieven sterk fluctueerden, één keer zelfs met 100 procent. Weliswaar ging het in absolute zin niet over enorme tariefsschommelingen, maar per saldo betekende het voor de branche wel grote kostenfluctuaties.

Het in de zelfevaluatie beschreven systeem waarbij de tarieven met maximaal 5 procent aangepast kunnen worden, is naar het oordeel van het Visitatiecollege een goed systeem. Het College twijfelt er ook niet aan dat dit systeem in de meeste gevallen daadwerkelijk wordt toegepast. Ten behoeve van een compleet beeld hadden deze uitzonderingen (en de redenen ervan) ook moeten worden benoemd in de zelfevaluatie. Het gaat er immers bij publiek verantwoorden niet primair om dat er een optimale tariefsverandering wordt gerealiseerd (alhoewel de tariefsveranderingen niet tot problemen mogen leiden bij de klanten), maar wel dat de organisatie tenminste inzicht geeft in het plaatje van en achter de tariefsaanpassing.

Een ander item met betrekking tot de prijs-prestatieverhouding betreft de wachttijden bij de RDW. In de perceptie van de klant lopen deze op. Dit zou in absolute zin kunnen kloppen, alhoewel de gegevens van de RDW zelf dit tegen lijken te spreken. Er is ook de mogelijkheid dat de verwachtingen van de klant zijn veranderd en dat deze een nog snellere dienstverlening verwachten. Dit betekent wel dat de RDW er kennelijk nog niet voldoende in is geslaagd die verwachtingen te managen. Dit is echter wel noodzakelijk om te voorkomen dat er ontevredenheid indien de prestaties minder snel stijgen dan de verwachtingen.

Het managen van verwachtingen kan overigens op verschillende manieren. Het is een goede strategie om prestatie-indicatoren te formuleren en deze ook goed te communiceren. Het is wel de vraag of dit alleen voldoende is, met name wanneer de klant en/of het product niet homogeen is. Als voorbeeld kunnen de wachttijden bij de keuringsstations worden genoemd. Klanten die frequent en met regelmaat voertuigen ter keuring aanbieden, kunnen bloktijden inboeken. Andere klanten moeten (daardoor) langer wachten. De een vindt dat vervelend, de ander niet. In een situatie waarbij afhankelijk van de gewenste wachttijd een bepaald tarief wordt gehanteerd (een zelfregulerende veiling dus) ontstaat een situatie waarin betaald wordt voor de gewenste wachttijd en waarbij iedereen tevreden is. Het Visitatiecollege beveelt niet onmiddellijk aan een dergelijke systematiek te gaan hanteren, want dit ligt meer op het organisatiekundig vlak en daar ligt de deskundigheid van het College niet, maar het College adviseert de RDW wel na te denken over de vraag of het uitsluitend formuleren en communiceren van prestatie-indicatoren voldoende is voor het krijgen van tevreden klanten.

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 t.a.v. het beleidssysteem; het openstaan voor ontwikkelingen in de samenleving die effectief en doelmatig vertalen in maatschappelijke doelstellingen en daarover verantwoording afleggen.

Door de RDW is in de zelfevaluatie een driedeling gemaakt naar klanten, principaal en samenleving. Concreet in indicatoren betekent dit voor klanten:

- gestructureerd en regulier informeren van de klant;
- klant gestructureerd en regulier vragen om een oordeel;
- als organisatie oordeel van de klant gestructureerd en regulier vertalen in ontwikkelingsdoelstellingen;
- in overleg met de klant regulier en gestructureerd ontwikkelingsdoelstellingen formuleren;
- de klant beslist, binnen de door de wetgever bepaalde grenzen, mee over ontwikkelingsdoelstellingen.

Ten aanzien van de principaal kent de RDW de volgende indicatoren:

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

Voor de samenleving gebruikt de RDW de volgende indicatoren:

- het ZBO heeft een functie gecreëerd gericht op het verkrijgen van informatie over ontwikkelingen in de samenleving;
- het ZBO vertaalt de ontwikkelingen in de samenleving in de eigen doelstellingen;
- het ZBO levert een bijdrage aan de realisatie van maatschappelijke doelstellingen;
- het ZBO vertaalt ontwikkelingen in de samenleving op een effectieve en doelmatige wijze in maatschappelijke doelstellingen;
- het ZBO legt publiekelijk verantwoording af over de eigen effectiviteit en doelmatigheid in bovengenoemde fasen.

5.2 Zelfevaluatie

De klant

In de zelfevaluatie geeft de RDW zichzelf een score van 76 procent op dit thema.

Voor wat betreft de indicator "gestructureerd en regulier informeren van de klant" ligt de score op 80 procent. Consumenten worden via verschillende kanalen geïnformeerd zoals de internet-site, folders, het jaarverslag, beurzen, gerichte communicatiecampagnes over projecten en via de klantenservice. De voertuigbranche wordt door middel van dezelfde kanalen geïnformeerd. Daarnaast bestaan er specifieke bladen en wordt er gerichte informatie verstrekt. Tevens wordt overleg gevoerd in het COBR en andere overleggen. De brancheorganisaties zien ook een belangrijke intermediaire rol voor zichzelf weggelegd in het informeren van hun leden. De opdrachtgevers worden naast genoemde kanalen geïnformeerd via diverse overleggen en in het kader van projecten.

Op de indicator "de klant gestructureerd en regulier vragen om oordeel" scoort de RDW zichzelf ook 80 procent. De klanttevredenheidsonderzoeken die de RDW uitvoert, werkzaamheden in dit kader van de Afdeling Relatiemanagement van de divisie R&I en het bespreken van de klanttevredenheid in overleggen zijn de onderbouwing van deze score.

In de zelfevaluatie wordt zowel voor de derde ("als organisatie het oordeel van de klant gestructureerd en regulier vertalen in ontwikkeldoelstellingen") als de vierde indicator ("in overleg met de klant gestructureerd en regulier ontwikkeldoelstellingen formuleren") de score van 70 procent gegeven. De verbeteracties die de RDW initieert naar aanleiding van diverse onderzoeken vormen de belangrijkste onderbouwing bij de score van de derde indicator. De afspraak in het COBR dat de RDW jaarlijks een overzicht geeft van prestaties en ambities dient onder andere als onderbouwing van de andere score.

De laatste indicator ("de klant beslist, binnen de door de wetgever bepaalde grenzen, mee over ontwikkeldoelstellingen") scoort 80 procent. Binnen vastgestelde (wettelijke) randvoorwaarden wordt rekening gehouden met de wensen c.q. opdrachten. Ontwikeldoelstellingen die de RDW kent komen mede voort uit wensen van de branche.

De RDW kent ten aanzien van de klant de volgende concrete ambitie: de RDW wil een scherper beleid formuleren ten aanzien van de betrokkenheid van de particuliere consument/burger als klant van de RDW, ook bij de ontwikkeling van toekomstige activiteiten door de RDW.

De principaal

Op het thema responsief handelen en participatie, gerelateerd aan de principaal, scoort de RDW zichzelf 90 procent. Uitgesplitst naar de indicatoren levert dit het volgende beeld op.

Op de eerste indicator ("de RDW heeft een functie gecreëerd voor vertaling van de beleidsagenda van de principaal in de doelen voor de eigen organisatie") scoort de RDW zichzelf 90 procent. De relatie tussen het ministerie en de RDW betreft twee gebieden: toezicht en beleid. Toezicht is geregeld in wetgeving en uitgewerkt in een Toezichtsvisie. Het ministerie is verantwoordelijk voor het beleid waarbij de RDW vanuit zijn expertise een bijdrage levert en het beleid uitvoert en soms handhaaft. De samenwerking vindt plaats via divers gestructureerd overleg en in projecten.

Voor de tweede indicator, "de RDW kan de agenda van de principaal voor (de dienstverlening door) de RDW op redelijke termijn realiseren", geeft de RDW zichzelf 90 procent. De motivering in de zelfevaluatie is gelegen in het feit dat de prioritering van projecten in onderling overleg plaatsvindt en dat de realisatie ervan volgens de afgesproken termijnen gebeurt.

De derde indicator, "de RDW draagt pro-actief bij aan de agenda van de principaal voor (de dienstverlening door) de RDW", krijgt een score van 90 procent. De RDW beschikt over een strategisch plan, dat jaarlijks wordt herijkt. Tevens wordt jaarlijks een activiteitenkalender opgesteld. Deze twee stukken worden met het ministerie besproken. Het strategisch plan is de basis van een financieel meerjarenbeleidplan, dat de goedkeuring behoeft van het ministerie.

De vierde indicator ("de RDW draagt pro-actief bij aan de beleidsagenda van de principaal voor het gehele beleidssysteem") scoort eveneens 90 procent. De RDW participeert in samenwerking met diverse departementen in het internationaal overleg met betrekking tot voertuigtechniek en registratie. Signalen uit (internationale) netwerken alsmede vanuit de uitvoeringspraktijk en onderzoek worden vertaald in beleidsvoorstellen richting het ministerie.

De laatste indicator ("de RDW verantwoordt zich over de effectiviteit en doelmatigheid van bovengenoemde fasen) krijgt eveneens 90 procent. Verantwoording vindt plaats via het jaarverslag, en door middel van correspondentie en overleg met het ministerie.

De RDW beoordeelt de relatie met het departement als grotendeels goed. Als ambitie heeft de RDW voor de toekomst geformuleerd dat de RDW en ministerie in gesprek moeten blijven over de invulling van de wederzijdse rollen en verantwoordelijkheden bij de ontwikkeling van beleid.

De samenleving

Op het thema responsief handelen en participatie, gerelateerd aan de samenleving, geeft de RDW zichzelf in de zelfevaluatie een score van 72 procent. Uitgesplitst naar indicatoren levert dit het volgende beeld op.

De indicator "de RDW heeft een functie gecreëerd gericht voor het verkrijgen van informatie over de ontwikkelingen in de samenleving" scoort 70 procent. Door te participeren in diverse (internationale) overleggen signaleert de RDW diverse ontwikkelingen, relevante beleidsontwikkelingen worden gevolgd alsmede worden er verkennende onderzoeken uitgevoerd.

De tweede indicator ("de RDW vertaalt de ontwikkelingen in de samenleving in eigen doelstellingen") krijgt eveneens een score van 70 procent. Relevante ontwikkelingen neemt de RDW mee in haar strategievorming en vertaalt deze in concrete positiebepalingen en doelstellingen.

De indicator "de RDW levert een bijdrage aan de realisatie van maatschappelijke doelstellingen" en de vierde indicator ("de RDW vertaalt ontwikkelingen in de samenleving op een effectieve en doelmatige wijze in maatschappelijke doelstellingen") scoren 70 procent. De motivering hiervan in de zelfevaluatie betreft de participatie in diverse samenwerkingsverbanden om (met inbreng van de eigen specifieke expertise) maatschappelijke doelstellingen te realiseren. Bijvoorbeeld bij de bestrijding van voertuigcriminaliteit. Tevens vervult de RDW een voortrekkersrol bij benchmarkonderzoek en levert hij bijdragen aan congressen op het terrein van toezichtarrangementen en verzelfstandiging. Tot slot verricht de RDW ontwikkelingshulp, bijvoorbeeld in de vorm van advies en ondersteuning aan toetredende EU-landen

De laatste indicator ("de RDW legt publiekelijk verantwoording af over de eigen effectiviteit en doelmatigheid van de hierboven genoemde fasen") krijgt een score van 80 procent: door middel van het jaarverslag en deze ook op internet te plaatsen; door middel van periodiek overleg en door ondertekening en naleving van het Handvest Publieke Verantwoording.

Ambities voor de toekomst zijn gelegen in de internationale positie van de RDW waarbij hij er naar streeft om allerlei ontwikkelingen zo om te zetten in acties dat die ertoe leiden dat de positie van de RDW gehandhaafd blijft of versterkt wordt.

5.3 Observaties

De klant

In de zelfevaluatie maakt de RDW bij het scoren van het zelfbeeld geen onderscheid tussen klantgroepen, terwijl bijvoorbeeld het onderscheid tussen zakelijke en particuliere klanten naar het oordeel van het Visitatiecollege van belang is. Immers, de RDW spreekt zelf als ambitie uit de burger beter bij de organisatie te betrekken terwijl de zakelijke klanten inmiddels wel degelijk de weg naar de RDW kennen en een geheel andere (professionele) relatie met de RDW hebben.

Het strikter onderscheid maken tussen deze klantgroepen dient overigens een breder doel dan alleen het beeld dat de RDW van zichzelf schetst in de zelfevaluatie. Het verdient de aanbeveling dat de RDW intern een discussie gaat voeren over de vraag wie de klant is c.q. wie de RDW als directe klant wil hebben. Want ook waar de directe afnemer van het RDW-product een professionele vaste relatie is, staat daar achter de individuele burger. Het valt het Visitatiecollege namelijk op dat de RDW worstelt met een aantal vragen, zoals: "Hoe kunnen we de burger directer betrekken?", "Willen we rechtstreeks zaken doen met de garagisten, of moet het elektronisch verkeer langs providers lopen?" en, tot slot, "Op welke wijze moeten we ons in Europees verband ontwikkelen?".

Dit zijn allen strategische vragen die te maken hebben met de toekomstige (internationale) positionering van de RDW. Een positiebepaling die, in het licht van de onzekerheid over de toekomst zoals in hoofdstuk 2 is betoogd, op korte termijn nodig is.

De RDW overlegt in twee organen, het COBR en SOAKP, met de branche. Het Visitatiecollege heeft geconstateerd dat het overleg in het COBR als onvoldoende wordt gekwalificeerd door de partners van de RDW. Althans, waar het gaat om de bestuurlijke component (COBR Beleid). Het meer uitvoerende overleg (COBR techniek) lijkt namelijk wel naar voldoening te functioneren. Van het functioneren van het SOAPK is geen beeld verkregen.

De vraag is natuurlijk hoe het komt dat het beleidsoverleg niet functioneert. Het antwoord lijkt te liggen in de mate van invloed die de partners in het overleg kunnen uitoefenen. Deze blijkt in de praktijk te gering te zijn. Enerzijds lijkt dat te komen door de wijze waarop de RDW partners in het COBR bij zaken betreft (zie onder andere het voorbeeld van de tariefstelling in paragraaf 3.3), anderzijds vinden de partners de bilaterale overleggen met de RDW of Verkeer en Waterstaat effectiever dan het overleg in het COBR. Daarbij komt dat de partners geen tijd in het COBR wensen te steken als het enige materiële effect daarvan is dat de RDW kan zeggen, dat hij overlegt met de branche.

Ook het Visitatiecollege is van oordeel dat de RDW geen overlegorgaan in het leven moet houden dat niet effectief is en waar de echt belangrijke onderwerp niet aan de orde lijken te komen. De keuze kan dus twee kanten op gaan. Of er is de acceptatie dat het COBR niet werkt met als consequentie dat het wordt afgeschaft. Of er wordt een orgaan in het leven geroepen dat wel werkt. De voorkeur van het College gaat uit naar het laatste omdat in het kader van publiek verantwoorden een dergelijk functionerend overleg een belangrijk hulpmiddel kan zijn.

Daarbij heeft het College een suggestie. Omdat het overleg over "techniek" wel goed loopt, zouden beide overleggen (beleid en techniek) ineen geschoven kunnen worden. Er ontstaat dan een Gebruikersraad waarin vertegenwoordigers van de belangrijkste stakeholders zitten, waar het onderscheid tussen techniek en bestuurlijk is komen te vervallen, waar met de juiste partner naast het overleg over technische onderwerpen ook (wanneer aan de orde), op strategisch niveau tijdig wordt gesproken over meerjarenbeleid, tariefswijzigingen etc. en waarbij dat gesprek niet vrijblijvend is maar waar een advies aan de minister wordt geformuleerd ten behoeve van de vaststelling van stukken. Eventuele specifieke onderwerpen die uitsluitend een deel van de branche betreffen kunnen in aparte

(bestuurlijke) overleggen worden behandeld, om te voorkomen dat bijeenkomsten van het overlegorgaan te zeer verzanden in (voor andere partijen oninteressante) detailproblemen. Een wettelijke verankering van het overleg zal zeker meehelpen aan de status ervan. Het oprichten van rechtspersoon zoals nu het geval is, is overbodig.

De principaal

Het Visitatiecollege heeft een gunstig beeld gekregen van de relatie tussen de RDW en het departement. Sinds het opstellen van een toezichtvisie en het instellen van een relatiemanager bij Verkeer en Waterstaat heeft de relatie zich goed ontwikkeld.

De samenwerking op het Europees vlak tussen RDW en Verkeer en Waterstaat lijkt ook goed te verlopen: het ministerie van Verkeer en Waterstaat bepaalt de kaders, terwijl de RDW de (technische) uitwerking voor haar rekening neemt. Dus zoals de relatie tussen departement en uitvoeringsorganisatie behoort te zijn.

Er zijn twee smetjes aangetroffen. Allereerst het zo nu en dan optredende verschil van mening over de reikwijdte van het toezicht van de minister (met als recent voorbeeld de discussie rondom de investeringen in de ICT-vernieuwing). Dit zijn echter meningsverschillen die niet tot (grote) problemen leiden en die bijna spreekwoordelijk bij een gezonde verhouding tussen departement en zelfstandig bestuursorgaan lijken te horen.

Het tweede is de opvatting van het departement dat de RDW een organisatie is waar het gevaar van zelfvoldaanheid bestaat en die slecht tegen kritiek kan. Een opvatting die dus ook door anderen wordt gedeeld en waar de RDW aandacht aan dient te besteden.

De samenleving

Het Visitatiecollege heeft kennis genomen van de ambities van de RDW om beter te gaan communiceren met de eindgebruikers. Hiertoe doet de RDW veel onderzoek. Het Visitatiecollege neemt met waardering kennis van deze ontwikkeling aangezien deze nodig is voor de toekomstige positionering van de RDW. Het College moedigt de RDW dan ook aan verder invulling te geven aan deze ambitie.

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:

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

6.2 Zelfevaluatie

De RDW geeft zichzelf een totaalscore van 87 procent (op een range tussen de 0 en 100 procent) op het thema transparantie. Het thema is belangrijk voor de RDW, er is in het strategisch plan ook een doelstelling over het onderwerp opgenomen. Belangrijke elementen daarin zijn het nastreven van een open cultuur, het integriteitbeleid, het meedoen aan diverse onderzoeken waarmee de RDW zich spiegelt, het definiëren van prestatie-indicatoren, de visitatie van de RDW en de openbare dienstverlening.

Voor wat betreft de eerste indicator "voldoen aan eisen uit wetten, regelingen, protocollen en contracten" scoort de RDW zichzelf 100 procent. De taken en bevoegdheden van de RDW zijn verankerd in specifieke en algemene wet- en regelgeving. Eisen die daaruit voortvloeien zijn verankerd in de bedrijfsvoering van de RDW.

Op de tweede indicator "op verzoek informatie verschaffen" scoort de RDW zichzelf 80 procent. Volgens het benchmarkonderzoek dat KMPG heeft uitgevoerd, scoort de RDW goed op dit thema. Ook de kwaliteit van de internetsite wordt goed gewaardeerd.

De indicator "omgeving pro-actief informeren" krijgt ook 80 procent in de zelfevaluatie. De RDW informeert de omgeving op een aantal reguliere wijzen (zoals via internet, congressen en beurzen, externe publicaties of brochures), maar ook pro-actief over wijzigingen in wet- en regelgeving en over de strategie van de organisatie en plannen en projecten in dat kader.

Ambities voor de toekomst zijn gelegen in:

- communiceren over de reële wacht- en doorlooptijden per dienst en product (nu wordt gecommuniceerd over de gehanteerde normen);
- interactiever maken van de internetsite;
- aan relaties meer specifieke informatie verstrekken over plannen en voornemens alsmede klanten voorzien van meer algemene informatie over de gehele dienstverlening van de RDW.

6.3 Observaties

De RDW is een organisatie die veel doet om de omgeving te informeren over allerlei ontwikkelingen. Onderzoeksrapporten worden (vrijwel) altijd op internet geplaatst. Er zijn diverse media om informatie aan de omgeving te verstrekken. En er wordt thans gesproken over een strategie om de transparantie per doelgroep te gaan vergroten, waarbij van belang is hoe gerichte, op de doelgroep afgestemde informatie, kan worden verstrekt.

Ook de partners van de RDW geven aan dat de organisatie op dit terrein een belangrijke positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt sinds de verzelfstandiging.

Desondanks is het het Visitatiecollege opgevallen dat er situaties zijn waar de RDW zich verder kan ontwikkelen in transparantie.

Zo klagen derden over het gebrek aan transparantie over de vraag wie (RDW of Verkeer en Waterstaat) leidend is bij bijvoorbeeld de ontwikkeling van nieuwe ideeën, bij gesprekken/onderhandelingen in Europa of bij problemen die zich voordoen in een bepaald (wetgevings)proces, zoals bij de bromfietsenkentekening. In een aantal gevallen heeft de reden waarom derden daarover klagen overigens niet zozeer te maken met publiek verantwoord, maar wel uit het eigen belang dat ze niet weten bij welke partij men moet aankloppen om ontwikkelingen te kunnen beïnvloeden. Echter, het Visitatiecollege vindt dit gebrek aan transparantie ook uit het oogpunt van publiek verantwoord niet wenselijk: partners van de RDW moeten inzicht hebben waar ze de RDW wel en waar niet op kunnen aanspreken. Bovendien kan deze onhelderheid op den duur een aantasting van de positie van de RDW betekenen, eventueel falen van een andere partij wordt dan onterecht de RDW verweten.

Partners van de RDW hebben, enigszins in het verlengde van bovenstaand punt, opgemerkt dat wanneer de RDW aangeeft een bepaald verzoek mee te nemen in het gesprek met Verkeer en Waterstaat het in een "black box" verdwijnt: wanneer, op welke wijze en met welke insteek de RDW het punt zal bespreken is onduidelijk. Op enig moment, en dat is doorgaans een moment dat veel langer op zich laat wachten dan wenselijk is, komt er een antwoord van de RDW op het verzoek. Waarbij nog steeds onduidelijk is hoe de dialoog met Verkeer en Waterstaat is verlopen. Ook hier beveelt het College de RDW aan duidelijker te zijn over hoe het proces zal en is verlopen. Ook deze onhelderheid is niet wenselijk uit oogpunt van transparantie en kan ook hier leiden tot een aantasting van de positie van de RDW.

En tenslotte wordt aangegeven dat de RDW niet altijd thuis geeft op verzoeken om informatie indien de RDW op dat moment de informatieverzoeker zelf niet nodig heeft. Zo is opgemerkt dat de RDW te terughoudend is geweest in het geven van informatie richting de branche rondom de problemen die zich hebben voorgedaan bij het verloop van het

kentekenen van aanhangwagens, bij de ontwikkelingen rondom de elektronische kentekenplaat of rondom het verloop van de (vermeende) keuze van een nieuwe kentekenserie, zonder dat duidelijk is gemaakt waarom de RDW terughoudend was in die communicatie.

Het Visitatiecollege kan zich overigens voorstellen dat er situaties kunnen zijn waarin de RDW het op dat moment niet opportuun vindt bepaalde gevraagde informatie te verstrekken. In die situaties dient de RDW dan in ieder geval beargumenteerd aan te geven waarom op dat moment de dialoog niet wordt aangegaan met de partner om te voorkomen dat er een gevoel ontstaat dat deze alleen informatie krijgt op het moment dat de RDW de ander nodig heeft.

Bijlage: reactie van de RDW op 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

Het Visitatiecollege Publiek Verantwoorden
T.a.v. de heer mr. U.H. Oelen
Postbus 9046
7300 GH APELDOORN

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum	Bijlage(n)
	DIR/03/033	17 november 2003	
Contactpersoon	Doorkiesnummer	Email	
mevr. S. Carli	079-3458167	Scarli@rdw.nl	

Geacht Visitatiecollege,

Met de ondertekening van het Handvest Publieke Verantwoording in 2000 geeft de RDW aan dat zij zich, naast het afleggen van verticale verantwoording aan de minister, ook publiekelijk wil verantwoorden tegenover de klanten en de samenleving over de kwaliteit van dienstverlening. Als onderdeel hiervan heeft de RDW in juni 2003 een zelfevaluatie uitgevoerd. In deze zelfevaluatie hebben wij onze huidige positie en en toekomstige ambities op de vier thema's uit het handvest beschreven. Op 10 september 2003 heeft u tijdens de visitatie van de RDW deze zelfevaluatie getoetst. Dit is gebeurd aan de hand van bestudering van verschillende achterliggende documenten en gesprekken met RDW-medewerkers en diverse vertegenwoordigers uit de omgeving van de RDW.

Via deze weg wil ik u als Visitatiecollege nogmaals hartelijk danken voor de visitatiedag bij de RDW. Wij als directie, alsmede de leden van de Raad van Toezicht en de geïnterviewde RDW-medewerkers, hebben de dag als zeer plezierig en nuttig ervaren. Wij zijn verheugd te lezen dat u op verschillende terreinen een zeer positief beeld van de RDW heeft gekregen. U typeert de RDW als een trotse organisatie die op verschillende aspecten een zeer verdienstelijke ontwikkeling heeft laten zien sinds de verzelfstandiging in 1996.

Daarnaast nemen we de door u gedane suggesties ter verbetering ter harte. De verbeterpunten zullen daar waar wenselijk worden vertaald in concrete acties die in 2004 en de volgende jaren worden opgepakt en inzichtelijk worden gemaakt. Op deze wijze hopen wij invulling te kunnen geven aan het leerproces van publiek verantwoorden.

In deze brief geef ik graag mijn reactie op uw observaties, zoals beschreven in het visitatierapport over de RDW.

Algemene observaties

In paragraaf 2.2. geeft u aan dat zowel de RDW-medewerkers als buitenstaanders waarmee tijdens de visitatie is gesproken, zich over het algemeen kunnen vinden in het positieve beeld dat de RDW van zichzelf heeft geschetst in de zelfevaluatie. Dit doet ons deugd. De RDW heeft sinds de verzelfstandiging veel energie gestoken in de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. Ook de komende jaren zal hier voortdurend aandacht aan worden besteed.

Tevens geeft U aan dat de RDW een organisatie is die trots is op zichzelf. U merkt daarbij evenwel op dat de RDW ervoor moet waken dat trots niet omslaat in zelfvoldaanheid, aangezien dit het leervermogen van de organisatie aan zou kunnen tasten. Deze opmerking nemen wij ter harte.

Kwaliteit

U geeft in paragraaf 3.2. aan dat kwaliteitseisen gemakkelijker beschikbaar gemaakt zouden kunnen worden voor de klanten van de RDW. Wij onderschrijven deze opmerking. Er loopt inmiddels een project waarbij de internetsite van de RDW wordt heropgezet. Speerpunten daarbij zijn onder meer gemakkelijkere toegankelijkheid van de site en het opnemen van kwaliteitsnormen en prestatie-indicatoren per productgroep. Lancering van de vernieuwde site is voorzien in het eerste kwartaal van 2004.

Wij onderschrijven eveneens uw aanbeveling om zowel binnen de RDW als binnen de Handvestgroep het begrip "openbaarheid" nader te definiëren. Wij zullen hiertoe het initiatief nemen.

Prijs/ prestatie

Inzake uw suggestie onder paragraaf 4.3. om een andere volgtijdelijkheid te hanteren bij tariefswijzigingen, merken wij het volgende op. In de eerste plaats is ons standpunt tot op heden dat eerst de interne besluitvorming volledig afgerond dient te zijn (d.w.z. dus inclusief goedkeuring van de Raad van Toezicht), voordat met externe partijen zoals de branche en het ministerie overleg plaatsvindt. Omdat in dit proces sprake is van enige tijdsdruk worden vervolgens de tariefvoorstellen gelijktijdig aan de branche en het ministerie voorgelegd. Daarbij is inmiddels met het ministerie de werkafpraak gemaakt dat

het overleg met de branche plaatsvindt, voordat definitieve besluitvorming door de minister plaatsvindt. De gedachte hier achter is om de uitkomst van het overleg met de branche serieus mee te laten wegen in de uiteindelijke besluitvorming.

Kennelijk heeft de branche toch een onbevredigend gevoel bij deze procedure. Voor ons is dit aanleiding om dit in overleg met alle betrokken partijen nog eens te heroverwegen.

Zoals u in deze paragraaf terecht aangeeft, heeft het uitgangspunt "gematigd tarievenbeleid" in de afgelopen jaren meerdere malen onder druk gestaan vanwege de noodzaak om tot kostendekkende tarieven te komen. Het is denkbaar dat dit dilemma niet altijd even duidelijk bij onze gesprekspartners is overgekomen. Wij zullen hier de nodige aandacht aan blijven schenken.

Wij onderschrijven de opmerking onder paragraaf 4.3. dat verwachtingen bij de klant over de dienstverlening van de RDW beter gemanaged kunnen worden en wij onderschrijven eveneens uw conclusie dat het uitsluitend formuleren en communiceren van prestatie-indicatoren niet voldoende is voor het krijgen van tevreden klanten. Het goed formuleren en communiceren van prestatie-indicatoren over wachttijden beschouwen wij wel als een eerste aanzet. Dit wordt opgepakt bij het vernieuwen van de RDW-site. Ook zou een differentiatie in de wachttijden kunnen bijdragen aan het tegemoetkomen aan de wensen van de klanten. De RDW past reeds enige tijd een differentiatie in wachttijden toe naar de verschillende klantgroepen. Uw suggestie van een differentiatie in tariefstelling verdient nadere bestudering.

Overigens zijn de wachttijden bij de RDW de laatste twee jaar opgelopen door de extra inzet van technisch medewerkers bij de APK-steekproeven, ten koste van keuringscapaciteit op de keuringsstations. Immers, de wettelijke norm van 3% steekproeven moest in opdracht van de minister gehaald worden, ook bij het steeds groter wordende wagenpark in Nederland. Inmiddels heeft de RDW voldoende personele capaciteit kunnen aantrekken om de wachttijden op de keuringsstations te kunnen terugdringen.

Responsief handelen en participatie

In paragraaf 5.3. doet u de aanbeveling om een discussie te starten over het klantbegrip dat de RDW hanteert, mede in het licht van de internationale positioneringsdiscussie die de RDW momenteel voert. Wij onderschrijven deze aanbeveling. Een eerste aanzet hiertoe, namelijk een scherper beleid voeren ten aanzien van de betrokkenheid van de consument/burger als klant van de RDW, is reeds gemaakt. De RDW heeft een onderzoek gehouden onder haar eindgebruikers (consumenten) teneinde ook de dienstverlening en informatieverstrekking richting deze groep te verbeteren. Wij erkennen dat dit een eerste stap is en dat een fundamentele discussie hierover gewenst is.

Daarnaast merkt u op dat het overleg in het COBR-beleid door de partners van de RDW als onvoldoende wordt gekwalificeerd. Wij erkennen dat dit COBR-beleidsoverleg niet

optimaal verloopt. Wij zijn er van overtuigd dat dit meerdere oorzaken heeft. Voor goed overleg heb je twee partijen nodig. De RDW zal met inachtneming van uw rapportage en aanbevelingen een afweging maken om vast te stellen of, en in welke vorm we doorgaan met dit overleg. De keuze hangt uiteraard mede af van het belang dat anderen aan het overleg hechten.

Transparantie

Uw opmerkingen onder paragraaf 6.3. over het feit dat meer transparantie in de relatie tussen de RDW en Verkeer en Waterstaat is gewenst, zullen wij met het ministerie bespreken en wij zullen bezien welke verbeteringen mogelijk zijn.

U merkt hier verder op dat de RDW te terughoudend is geweest in het geven van informatie richting de branche rondom de problemen die zich hebben voorgedaan bij de kentekening van aanhangwagens, bij de ontwikkeling rondom de elektronische kentekenplaat of rondom het verloop van de (vermeende) keuze van een nieuwe kentekenserie. Wij herkennen deze opmerking niet. De branche is nauw betrokken geweest bij bovengenoemde projecten en ontwikkelingen, die overigens in grote lijnen goed zijn verlopen. Naar onze mening wordt de branche altijd zo volledig mogelijk geïnformeerd en wordt indien nodig in overleg met de branche gezocht naar passende oplossingen voor eventuele problemen.

Tot slot

Het algemene zeer positieve beeld dat u van de RDW heeft gekregen, zowel op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening als op bedrijfseconomische aspecten en op het gebied van publieke verantwoording, beschouwen wij als een aanmoediging om deze lijn voor de toekomst door te trekken. Wij realiseren ons echter dat de klant steeds hogere verwachtingen koestert ten aanzien van de dienstverlening van de RDW. Om onze huidige positie, zowel nationaal als internationaal, te behouden en te versterken zullen we uw aanbevelingen serieus oppakken.

Met vriendelijke groet,

Drs. J.G. Hakkenberg
algemeen directeur

Verslag van de visitatie van de RDW

Handvestgroep Publiek Verantwoorden

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

- Centraal Orgaan opvang Asielzoekers
- IB-Groep
- Kadaster
- RDW
- Staatsbosbeheer
- Sociale Verzekeringsbank

Het Visitatiecollege, dat in opdracht van de Handvestgroep deze rapportage heeft opgesteld, bestaat uit:

- Vera Keur
- Hein van Oorschot
- Roel in 't Veld

Het College wordt ondersteund door twee secretarissen, te weten:

- Annette Koemans (RDW)
- Udo Oelen (Kadaster)

Voor meer informatie over deze rapportage of over de Handvestgroep Publiek Verantwoorden kunt u met één van de secretarissen contact opnemen. Hun telefoonnummers zijn 079-3458340 resp. 055-5285472.

© Handvestgroep Publiek Verantwoorden
november 2003