



Sir Winston Churchilllaan 297  
Postbus 5301  
2280 HH Rijswijk ZH  
Tel 0900 0210  
www.cbr.nl

Minister van Infrastructuur en Milieu,  
mevrouw drs. M.H. Schultz van Haegen  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Uw kenmerk  
-

Ons kenmerk  
CDS20110029/SZY/VKO

Datum  
24 januari 2011

In behandeling bij  
Directie

Onderwerp: CBR Verbeterprogramma 2011 - 2014

Geachte mevrouw Schultz van Haegen,

In vervolg op ons gesprek van maandag 17 januari 2011 over het door Twynstra Gudde uitgevoerde 'Onderzoek CBR' sturen wij u bijgaand ons Verbeterprogramma.

De conclusies van Twynstra Gudde zijn zorgwekkend. In grote lijnen komen deze overeen met onze eigen bevindingen. Hun rapport onderstreept andermaal de noodzaak om voortvarend aan de slag te gaan: ingrijpende maatregelen zijn nodig. Verder uitstel hiervan is niet verantwoord. Vanaf september 2010 zijn wij als nieuw directieteam aan de slag gegaan. In onze inwerkperiode hebben wij veel mensen van binnen en buiten het CBR gesproken. Op basis hiervan hebben wij parallel aan het onderzoek van Twynstra Gudde, een Verbeterprogramma voor de periode 2011 - 2014 opgesteld. Het Verbeterprogramma sluit naar onze mening goed aan op de bevindingen uit het onderzoek.

Met de reorganisatie van het CBR afgerond per 15 juni 2010 is de procesgestuurde organisatie van start gegaan. Hiermee is een belangrijke basis gelegd om verdere verbeteringen door te kunnen voeren. Tegelijkertijd worden door de processturing knelpunten beter zichtbaar. Het is duidelijk dat er de komende periode nog veel te doen staat. Het Verbeterprogramma moet leiden tot stabiele prestaties, een significante verbetering van de klanttevredenheid, een financieel gezonde organisatie met goede arbeidsverhoudingen, waar medewerkers weer met plezier en trots hun werk uitvoeren.

Concreet doen wij u de volgende toezeggingen:

- De operationele prestaties zullen aan de geldende normen blijven voldoen.  
De opgelopen werkvoorraden voor de beoordeling van medische rijgeschiktheid zullen worden weggewerkt, waardoor ook de Verklaringen van Geschiktheid in 2011 binnen de gestelde termijnen worden afgegeven.

- De klanttevredenheid zal in 2012 door alle klantgroepen als voldoende worden beoordeeld. De klachtafhandeling komt in 2011 volledig op orde. Sinds 1 januari 2011 worden de klachten centraal geregistreerd. In 2012 zal een externe audit naar de klachtafhandeling worden uitgevoerd.
- Gezonde arbeidsverhoudingen tussen medewerkers en management en tussen Directie, Raad van Toezicht, OR en Opdrachtgever. Dit is een continu proces, gekenmerkt door openheid, duidelijkheid en eerlijkheid.
- In 2011 zal een nieuwe pensioenregeling uitgaande van middenloon worden onderhandeld.
- Het CBR wordt weer financieel gezond met een stabiele exploitatie waarbij voldoende weerstandsvermogen wordt opgebouwd. In 2011 zal worden zorg gedragen dat er een neutraal financieel resultaat wordt behaald. In 2014 dient er voldoende weerstandsvermogen te zijn.
- ICT is 'fit for purpose' in 2014. In 2011 zullen de processen van Rijgeschiktheid opnieuw worden ontworpen, zodat één integraal ICT-systeem voor de processen van de medische Eigen verklaring en de vorderingsprocedure kan worden ontwikkeld. Daarnaast zullen in 2011 de benodigde ICT-aanpassingen voor de invoering van het alcoholslotprogramma, de recidiveregeling en begeleid rijden worden geïmplementeerd. De uitwerking en implementatie nieuwe processen en systemen vergt enkele jaren. In 2014 zijn al onze processen en systemen op orde.

Tijdens ons overleg hebben wij ons Verbeterprogramma uitgebreid aan u kunnen toelichten. Wij danken u voor het in ons gestelde vertrouwen. Zoals afgesproken zullen wij u maandelijks informeren over de voortgang.

De implementatie van het Verbeterprogramma zal veel van het CBR vergen. Wij zijn er van overtuigd dat het kan. Daarvoor hebben we de steun van iedereen in onze organisatie nodig: de Ondernemingsraad, de vakbonden en - niet in de laatste plaats - de medewerkers op alle plekken in het land. Gezamenlijk gaan we er bij het CBR onze schouders onder zetten om de door u opgedragen taken zo goed mogelijk uit te voeren.

Met vriendelijke groeten,

  
mevrouw mr. S.M. Zijderveld,  
algemeen directeur



drs. R.A.L. Verstraeten,  
financieel directeur

Bijlage: Strategie en Actie, CBR Verbeterprogramma 2011-2014