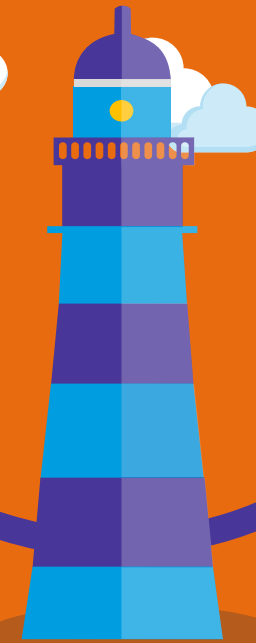


CBR op weg naar 2026

Van uitvoerder naar publieke dienstverlener

cbr



"We zetten de klant centraal, zowel in onze strategie, als in ons handelen, om zo de klant zo optimaal mogelijk te bedienen"

Een verbeterde dienstverlening waarbij het klantbelang leidend is bij de inrichting daarvan

1



2

"We zien onze maatschappelijke rol breder dan louter het uitvoeren van de wettelijke taken en zien voor onszelf een belangrijke rol in het maatschappelijk debat over de verkeersveiligheid"

Een bredere en sterkere rol op het terrein van verkeersveiligheid

3

"Om onze ambities te bereiken zullen we ervoor moeten zorgen dat onze organisatie dat ook ondersteunt en dat de basis op orde is en blijft"

Eén CBR: investeren in de fundamenten van onze organisatie

Uitvoerder



1 Pijler één: een verbeterde dienstverlening waarbij het klantbelang leidend is bij de inrichting daarvan



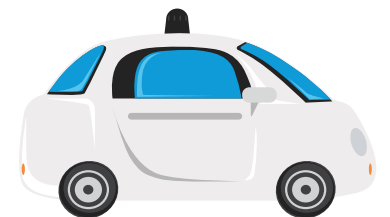
We zetten de **klant centraal**, zowel in onze strategie, als in ons handelen, om zo de klant zo optimaal mogelijk te bedienen. We richten ons daarbij op de eindklant (en in mindere mate de opleider). In ons doen denken we **'van buiten naar binnen'** en worden de gevolgen voor de klant altijd meegenomen. We zorgen ervoor dat de dienstverlening **efficiënt en effectief** is en blijft, waardoor verbeteringen in het primaire proces niet hoeven te leiden tot meerkosten voor de klant. Om een uniforme klantervaring te kunnen garanderen aan onze klanten voeren we daarnaast een integraal kwaliteitsbeleid in.

We streven naar een continu verbeterende dienstverlening die **proactief** is en waarin de klant gemak, duidelijkheid en inlevingsvermogen ervaart. **Gemak** betekent voor veel klanten digitaal. Alle dienstverlening wordt daarom primair via online kanalen ondersteund, maar we bieden voor niet-digivaardigen altijd een alternatief kanaal. **Duidelijkheid** ontstaat door het gebruik van het juiste taalniveau, 'tone of voice' en overzichtelijke processen. **Inlevingsvermogen** geven we vorm door ruimte te geven aan de emoties van klanten en door speciale aandacht te schenken aan klanten waarbij het rigide toepassen van regels een disproportionele negatieve uitkomst heeft.

De bereikbaarheid van CBR willen we verbeteren, zowel digitaal als fysiek. We streven ernaar **24/7 digitaal bereikbaar** te zijn. Als eerste stap willen we dat onze online dienstverlening in 2022 tenminste 7 dagen per week van 06.00 uur tot 23.00 uur geopend is. Wat betreft fysieke locaties zorgen we ervoor dat ze op acceptabele reisafstand zijn en dat ze **herkenbaar, toegankelijk, gastvrij en professioneel** zijn. We optimaliseren en investeren in de huisvestingsportefeuille. Ook streven we naar het **verruimen van openingstijden** van de locaties, omdat klanten dat van ons wensen.

We willen onze expertise op het terrein van **klantreizen**, inzicht in **klantwensen** (customer intelligence) en **klantervaringen** (customer experience) versterken. Onderdeel hiervan is het oprichten van een **expertisecentrum Klant**, waar o.a. inzichten in de klant(interacties) gebundeld worden, kaders worden opgesteld, advies wordt gegeven en sturing en regie plaatsvindt op klantreizen. Ook komt er een nieuw **omnichannelplatform** waarmee een integraal overzicht van alle contactmomenten met de klant ontstaat.

Om de dienstverlening te verbeteren voor onze klanten zetten we ook stappen op het gebied van innovatie. Denk daarbij aan **uitbreiding van de innovatiecapaciteit (bemensing)**, het goed beleggen van innovatie in de organisatie, het inrichten van een **Innovation Board**, een gestandaardiseerd innovatieproces en de ingroei naar een **omzet-gedreven innovatie-budget**. Daarmee kan innovatie de aandacht krijgen die het verdient, zodat onze dienstverlening relevant blijft.



Pijler twee: een bredere en sterkere rol op het terrein van verkeersveiligheid



Bredere rol op het terrein van verkeersveiligheid

We zien onze maatschappelijke rol **breder dan louter het uitvoeren van de wettelijke taken** en zien voor ons een **belangrijke rol in het maatschappelijk debat**. Vanuit de alledaagse praktijk hebben we diepgaande inzichten in de wijze waarop een veilige verkeersdeelname verder vergroot kan worden. We hebben veel kennis en data in huis die we kunnen verrijken en die we in kunnen zetten voor het verbeteren van de verkeersveiligheid. Dit doen we onder andere door een proactieve rol aan te nemen richting beleidsmakers en actief te adviseren over beleid.

Uitbreiden van onze productportfolio

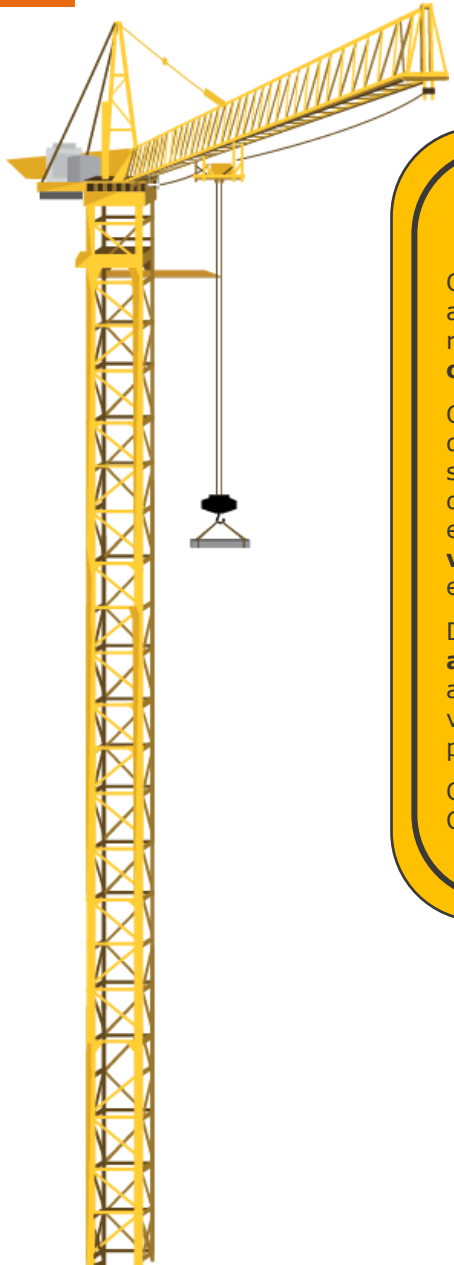
Om onze rol op het terrein van verkeersveiligheid te verbreden en te versterken gaan we onze **productportfolio uitbreiden**. Daarbij willen we een rol spelen bij verkeersveiligheid, ter land, ter zee en in de lucht. We versterken **strategisch productmanagement** om kansen en mogelijkheden die zich voordoen tijdig te signaleren en daar proposities op te ontwikkelen. Denk bijvoorbeeld aan het afnemen van theorie-examens in mobiliteitssectoren waar we dat nu nog niet doen (zoals spoorvervoer), het ontwikkelen van theorie- en praktijkexamens voor de drone of de elektrische bakfiets of het ontwikkelen van een rijvaardigheidstoets met betrekking tot nieuwe ADAS-systemen.

Versterken van datacompetenties

We **versterken onze competenties op het terrein van dataverzameling, data-analyse en datatoepassing**. De dataontwikkelingen zijn enorm, zowel door de toename van de hoeveelheid data als de technologische mogelijkheden om data te benutten in de dienstverlening. We beheren heel veel gegevens. Daardoor bezitten we potentieel een schat aan informatie die we, mits ontgonnen, kunnen inzetten om waardevolle input te leveren bij het verbeteren van onze eigen dienstverlening en bij het optimaliseren of initiëren van beleid omtrent verkeersveiligheid. Dit doen we uiteraard binnen de geldende wet- en regelgeving en met aandacht voor privacy.

Versterken rol in de keten

Het verbeteren van de verkeersveiligheid doen we niet alleen, maar in samenwerking met een groot aantal partijen. **We versterken daarom onze rol in de ketens**, zoals de rijkschoolbranche of de medische keten. Door nauwe samenwerking en een actieve rol van CBR, wordt gewerkt aan het optimaliseren van de ketens. Daarbij ligt de focus in eerste instantie bij het **eenvoudiger maken van een klantreis over meerdere instanties heen**.



Werken aan één CBR

Om de omslag van uitvoerder naar publieke dienstverlener te kunnen maken en de ambities waar te maken op het gebied van klantgerichte dienstverlening en een grotere rol op het terrein van verkeersveiligheid, dan zal het CBR ervoor moeten zorgen dat de **organisatie dat ondersteunt en dat de basis op orde** is en blijft.

Onze mensen zijn het gezicht van de dienstverlening. De beweging naar publieke dienstverlener vereist dat iedereen, collectief en individueel, onze dienstverlening steeds beziet vanuit het perspectief van onze klanten en handelt in het verlengde daarvan. Daarom **investeren we in onze medewerkers en managers** en zorgen we ervoor dat de **juiste mensen op de juiste plek** zitten en dat we **aantrekkelijk zijn voor nieuw talent**. Ook belangrijk is een organisatie-inrichting die logisch, efficiënt en effectief is, waarbij verantwoordelijkheden helder zijn belegd.

Daarnaast zijn een **robuust en toekomstbestendige infrastructuur en applicatielandschap** minstens zo belangrijk. Dit betekent onder andere dat we ten aanzien van onze (IV) dienstverlening voldoen aan de veranderende wensen en eisen van klanten, ketenpartners en opleiders en daarnaast compliant (o.a. security en privacy) zijn aan de steeds veranderende wet- en regelgeving.

Op de volgende pagina staat uitgewerkt wat er o.a. op het gebied van Mens & Organisatie en Informatievoorziening zal gaan gebeuren.



Investeren in de fundamenteën van Mens & Organisatie en Informatievoorziening

Mens & Organisatie

- Goed voorbeeld doet goed volgen, daarom investeren we in het **leiderschap** van CBR. Dit doen we bijvoorbeeld door het inzetten van een leiderschapsprogramma. Daarnaast zetten we in op een transparante en doelgerichte cultuur met oog voor operationele effectiviteit en strategische focus.
- We investeren in onze mensen door in te zetten op **duurzame inzetbaarheid en vakmanschap**. Dit doen we o.a. door het opzetten van development-programma's en het verder professionaliseren van de strategische personeelsplanning. Met verbeterd inzicht in de in-, door- en uitstroom wordt de organisatie wendbaar en toekomstbestendig en komen de juiste mensen op de juiste plek.
- We **professionaliseren onze HR-organisatie**. Dit doen we door te investeren in onze HR-organisatie en -systemen en door de HR-organisatie strakker te laten sturen op concernbrede thema's, zoals beoordelingscycli.
- Ook zorgen we voor **heldere verantwoordelijkheden en taken** binnen de verschillende organisatieonderdelen en versterken we de samenwerking over divisies en afdelingen heen.

Informatievoorziening (IV)

- Voor het behalen van een toekomstbestendig, robuust en betaalbaar IV-landschap gaan we aan de slag met het **vernieuwen en verbeteren van de infrastructuur**. Dit omvat onder andere de vervanging van de gehele netwerkinfrastructuur, databasevernieuwing en het vernieuwen van back-up en restore voorzieningen.
- Ook gaan we aan de slag met het **technisch vernieuwen van het applicatielandschap** om dit toekomstbestendig te maken. Daarbij ligt de focus op het vereenvoudigen, omdat het applicatielandschap op dit moment complex en arbeidsintensief is.
- Ook willen we op het gebied van data verder professionaliseren in de breedste zin van het woord (governance, betrouwbaarheid en beschikbaarheid). Daarbij hoort een beweging naar een **data-centrisch informatielandschap**. Hierin wordt aangegeven welke data door CBR of door anderen worden beheerd en vervolgens worden de interne en externe databronnen met de processen en systemen van het CBR verbonden.
- Verder verbeteren we onze **compliance** door bijvoorbeeld het implementeren van logging en monitoring.





Strategische thema's

Het realiseren van de strategie vraagt om een lange adem en zal niet binnen een jaar afgerond worden. Om de benodigde stappen te concretiseren zijn er zes thema's gedefinieerd met elk eigen doelstellingen. Dit zijn de sleutels tot succes. Hier staat een selectie van de belangrijkste doelstellingen weergegeven (de lijst is niet uitputtend).

Klant

- Inrichting Expertisecentrum Klant
- Nieuw omnichannelplatform voor een integraal klantbeeld
- In 2022 is onze digitale dienstverlening tenminste 7 dagen per week van 06.00 uur tot 23.00 uur geopend

Informatievoorziening

- Centrale IT infrastructuur is vervangen en geschikt voor de (verbeterde) dienstverlening
- De benodigde technische vernieuwing van het applicatielandschap is klaar
- Beweging gemaakt naar data-centrisch informatielandschap

Innovatie

- Innovatie goed belegd in de organisatie en uitbreiding menscapaciteit
- Inrichting Innovation Board en een gestandaardiseerd innovatieproces
- Ingroei naar omzet-gedreven innovatie-budget

Huisvesting

- Optimalisatie huisvestingportefeuille onderzocht en in gang gezet
- We voldoen volledig aan wet- en regelgeving t.a.v. de locaties
- De omvang en inrichting van de kantoorhuisvesting past bij ons personeelsbestand en onze behoeften

Mens & Organisatie

- De kwaliteit van onze medewerkers en ons management is op orde
- Strategische personeelsplanning geprofessionaliseerd
- De Organisatie-inrichting is logisch, efficiënt en effectief

Kwaliteit dienstverlening

- We hebben integraal kwaliteitsbeleid en voldoen aan ons eigen normenkader
- Continue verbetering van de dienstverlening en procesbeheersing is werkend