



Geachte jury,

Mijn droom is dat iedereen in ons land kan wonen waar hij wil. Dat vrienden en familie, werk, hobby's en sport vanuit je eigen geborgen en warme huis bereikbaar zijn. Dat kan alleen maar als we met z'n allen kunnen vertrouwen op veilig en duurzaam vervoer van A naar B. De RDW zorgt daarvoor. Dag in dag uit staan mijn collega's klaar, zodat iedereen veilig en vertrouwd op weg kan.

Op 1 april ben ik begonnen als algemeen directeur van deze mooie organisatie. Ik voelde me meteen welkom en vooral door mijn collega's. Wat zijn zij stuk voor stuk betrokken, bevlogen en kundig! Iedereen die ik ontmoet heeft een enorm verantwoordelijkheidsgevoel en wil het goed doen voor de samenleving. Maar mijn collega's zijn ook bescheiden. En misschien wel eens te bescheiden. Zij zien het als vanzelfsprekend dat je het iedere dag weer een beetje beter wil doen. Terwijl ik vind dat je daar vaker bij stil mag staan en dit moet koesteren. Ik vind de RDW de beste overheidsorganisatie van Nederland. Met deze brief wil ik onze organisatie nomineren voor de award die daarbij hoort.

We verlenen dag in dag uit onze diensten aan verschillende partijen in de samenleving, van individuele burgers tot en met het bedrijfsleven. Imposante cijfers onderstrepen RDW's rol in de mobiliteit van Nederland. Per jaar worden meer dan 400.000 auto's en bedrijfswagens gekeurd, krijgen 33.000 auto's een Europese typegoedkeuring, behandelen we meer dan 48.000 verzoeken voor exceptioneel transport, geven we 1,7 miljoen rijbewijzen en 4,5 miljoen kentekenbewijzen uit. Politie en Justitie raadplegen jaarlijks meer dan 1,5 miljard keer ons kentekenregister.

De Nederlandse samenleving vertrouwt erop dat wij dit goed doen, dag in dag uit. En dat terwijl er grote -nieuwe- uitdagingen op ons af komen. Want hoe kunnen we de implementatie van zelfrijdende auto's veilig en gecontroleerd laten lopen? Iets waar zowel technische als wetgevingsexperts bij ons mee bezig zijn. En het veilig toelaten van nieuwe (licht elektrische) voertuigen zoals steps, e-bikes. Daarnaast bereiden we ons voor op het heffen van gelden voor een duurzaam en bereikbaar Nederland met tolheffing op de Blankenburgverbinding en met vrachtwagenheffing voor het bedrijfsleven. En dat is slechts een greep uit de veranderingen waar wij mee bezig zijn.

Leren en ontwikkelen is permanent nodig binnen de RDW. Mijn collega's grijpen die kansen ook. Je bent er als nieuwe generatie(s) hartstikke welkom en je krijgt vrijheid in jouw werk. Mijn collega Sabrina onderschrijft dit in deze inzending, zij voelt zich als een vis in het water bij de RDW. Net als ik!

Onze organisatie kan ook tegen een stootje. Het is maart 2020 als van de ene op de andere dag thuiswerken het devies wordt. Maar onze bedrijfsvoering moet doorgaan, transport en vervoer mag niet stil komen te liggen. Nederland rekt op ons. Binnen een paar dagen hebben we onze diensten gedigitaliseerd, terwijl technisch medewerkers op keuringsstations naar hun werk blijven komen ondanks de risico's. Locatiemanager Adil is één van hen, hij komt in deze inzending aan het woord. Ook onze steekproevers stappen de auto in en gaan op pad om auto's te keuren. Waar het aanbod van nieuwe auto's stagneert, stijgt het aantal geïmporteerde auto's met 25%, wat de druk op de keuringsstations nog hoger maakt. Maar de RDW blijft open en met succes: met een klanttevredenheid van 7.6 en met nog steeds 5 (vaker 6) dagen in de week open zijn voor onze klanten, hebben we de crisis het hoofd geboden. Corona was heftig, raakte ook de persoonlijke levens van onze collega's. Tegelijkertijd hebben we ook kansen gehaald uit deze crisis. Hoe kunnen we onze dienstverlening nog meer duurzaam verbeteren? Want een rijbewijs digitaal verlengen of het proces van importeren digitaliseren heeft onze klanten veel gebracht.

Dat is waar we het met z'n allen iedere dag voor doen: de samenleving. Want burgers en bedrijven kunnen in Nederland alleen bij de RDW terecht als het gaat om hun voertuig. En hoewel zij dat zelf heel vanzelfsprekend vinden, is dat eigenlijk heel bijzonder. Ik vind de RDW een fantastische organisatie. Hopelijk ziet u dat ook na het lezen van onze inzending!

Met vriendelijke groet,


Jantina Woudstra
Algemeen directeur





Dimensies beste overheidsorganisatie

Met deze aanvullende pagina's onderbouwen we waarom de RDW de beste overheidsorganisatie van 2022 is. Dat doen we aan de hand van de drie dimensies: een duidelijk profiel, een krachtige organisatie en duidelijk maatschappelijk resultaat.

Bij het lezen van deze pagina's zult u kennismaken met onze collega's Sabrina en Adil. Sabrina is sinds 2018 communicatieadviseur bij de RDW en Adil is locatie-manager van keuringsstation Amsterdam. Hij begon in 2004 als uitzendkracht zijn carrière bij de RDW. Met hun ervaringen willen we kleur geven aan de betekenis van de RDW voor de samenleving en waarom het een fijne, veilige plek is om te werken.

Een duidelijk profiel

RDW is de goedkeurings- en registratieautoriteit, toezicht-houder én publieke dienstverlener in het mobiliteitsdomein. Een dienstbaar en betrouwbaar Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) dat maximale veiligheid en duurzaamheid van voertuigen en hun berijders in het verkeer als hoogste in het vaandel heeft. De klant staat centraal. Dat moet sowieso, maar al helemaal omdat onze klanten (burgers en bedrijven) alleen bij de RDW terecht kunnen voor die typische overheidsdiensten inzake de veiligheids- en duurzaamheidsaspecten van hun auto, motor of welk voertuig dan ook. Overigens loopt de registratie van snelle vaartuigen en drones ook via onze registers. De missie is dan ook: RDW staat voor veiligheid, duurzaamheid en rechtszekerheid in mobiliteit.

Betrouwbaar en de klant centraal

De RDW wil een betrouwbare organisatie zijn. Een goede reputatie is daarvan het gevolg. We zijn er dan ook trots op dat de RDW sinds dit jaar in de MT500 staat, een ranglijst van MT Sprout met de 500 bedrijven met de beste reputatie in Nederland. De RDW eindigde op plek 106. Eens in de vijf jaar vindt op basis van de Kaderwet ZBO onderzoek plaats

naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van de RDW. In januari 2022 ontvingen we van onderzoeker PWC het onderzoeksrapport. Eén van de uitspraken uit het rapport is dat *'uit interviews naar voren komt dat de RDW in de mobiliteitsbranche en door opdrachtgevers als betrouwbaar in diens dienstverlening ervaren wordt.'*

De klant staat dus centraal. Uit diezelfde rapportage van PWC: *'de taakopvatting van de RDW is verschoven van kerntaken rondom de kerncompetenties (toelating, toezicht, registratie en documentafgifte) naar dienstbaarheid richting burgers en bedrijven.'* En: *'omtrent deze dienstbaarheid stellen we vast dat er brede tevredenheid over bestaat.'*

Experts geroemd in Nederland en Europa

De RDW staat voor veilige en duurzame mobiliteit. We zijn betrokken bij voertuigen van ontwerp tot sloop, of zoals we het zelf noemen: van wieg tot graf. Dat is een breed takenpakket en dat kan alleen maar omdat er bij de RDW veel experts werken op het gebied van techniek en wetgeving. Zij worden geroemd in binnen- en buitenland. Of, zoals het rapport van PWC stelt: *'De internationale omgevingspartners zijn positief over de bijdrage van de RDW in internationale (EU- en VN-) fora en de agenda zettende rol die de organisatie speelt in het aanjagen van uitvoeringsdiscussies over harmonisatie van toelatingsbeleid en typegoedkeuringen.'*

Bij hun werkzaamheden houden onze experts de missie van de RDW in het oog. De RDW staat voor veiligheid, duurzaamheid en rechtszekerheid in mobiliteit. Die maatschappelijke opgave staat centraal in het denken en doen van de organisatie.



'Onze reputatie is gestoeld op positieve ervaringen met de RDW. De klant staat te allen tijde centraal, ook in onze communicatie.'

Sabrina van Kester, communicatieadviseur bij de RDW

'Op onze keuringslocatie in Amsterdam werk ik dag in dag uit met kundige, enthousiaste collega's die verder kijken dan toepassen van de regels, maar vooral een tevreden klant de deur uit zien gaan.'

Adil Ben Moussa, locatiemanager RDW-keuringsstation Amsterdam



Veiligheid

De RDW staat voor veiligheid en laat dus alleen veilige voertuigen op de weg. Maar als gevolg van veranderende voertuigen kijken we steeds breder naar verkeersveiligheid. Het gaat ook om de veiligheid van de bestuurder en de omgeving. Wij volgen niet alleen de huidige regels, maar kijken ook naar het effect van innovaties in voertuigen op het gebied van veiligheid, zoals de (veranderende) aansprakelijkheidsdiscussie tussen bestuurder en fabrikant. Van onze medewerkers vraagt dit dat zij verder kijken dan wetgeving en dat stelt ons voor nieuwe uitdagingen.

In 2021 is de RDW partner geworden van de Verkeersveiligheidscoalitie. Die doet aanbevelingen aan de politiek voor het veiliger maken van verschillende functies van wegen en (fiets)paden, over voertuigen, maar ook over zaken als afleiding in het verkeer.

We houden toezicht op de veiligheid van voertuigen op uiteenlopende manieren. Van typegoedkeuringen en tests tot controle op de Algemene Periodieke Keuring. Om het wegverkeer zo veilig mogelijk te houden, denken wij vanuit deze expertise mee over beleidskaders.

Het toezicht op veiligheid beperkt zich niet tot het moment dat een voertuig wordt toegelaten op de markt. Door innovaties en technologische vernieuwingen krijgen voertuigen steeds vaker te maken met latere wijzigingen, zoals software-updates. Een auto met kunstmatige intelligentie is in staat zichzelf aan te passen op basis van gebruikservaring, bijvoorbeeld in welke situaties het voertuig moet afremmen. Die aanpassingen moeten goed werken zodat de veiligheid blijft. Dat moeten én willen we dus controleren.

'Héél veel mensen hebben met ons te maken. Het geeft veel voldoening om de RDW transparant en toegankelijk te positioneren zodat ze gemakkelijk en prettig met ons kunnen werken.'

Sabrina van Kester

Duurzaamheid

Technologische vernieuwingen en innovaties ondersteunen duurzaamheid. De RDW heeft hierin een echte expertrol. Met deze kennis denken we ook mee over beleid. Wij leveren technische kennis, feiten en nieuwe inzichten aan verantwoordelijke beleidsmakers om de totstandkoming van beleid te faciliteren. Zowel nationaal, Europees als in VN-verband. De RDW wil een optimale rol spelen in de verduurzaming van de maatschappij en zoekt daarom ook de samenwerking op met partners. Toezicht op emissie van schadelijke stoffen door verbranding is al sinds de jaren '90 van de vorige eeuw onderwerp van keuringen. Bij de eerste toelating tot de weg en de APK. Binnenkort versterken we dit toezicht door extra emissietesten bij voertuigen die in gebruik zijn. De RDW beoordeelt in samenwerking met TNO of de uitstoot van bijvoorbeeld koolmonoxide in lijn is met de toelatingseisen. Een emissietest is de beste manier om daar duidelijkheid over te krijgen. Deze actieve manier van toezicht op voertuigfabrikanten heeft een preventieve werking op het voorkomen van emissie overschrijdingen, zoals bleek in de dieselaffaire.

Meer recent is de recyclingbijdrage van 30 euro die mensen moeten betalen als ze een importauto kopen. Auto Recycling Nederland (ARN) kan er zo voor zorgen dat auto's aan het eind van hun levensduur bijna geheel veilig en milieuvriendelijk worden gerecycled. Tenslotte kunnen we met onze registers Nederlandse gemeentes helpen om milieuzones in te richten en te handhaven.

Ook in de eigen organisatie is duurzaamheid belangrijk. We streven ernaar zo weinig mogelijk te verbruiken en zo veel mogelijk waarde toe te voegen voor de samenleving. Daarom streven we binnen de RDW zelf ook duurzaamheidsdoelen na. We hanteren daarbij de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties uit 2015.

- We streven naar CO2-reductie
- We scheiden en reduceren afval
- We verduurzamen het vastgoed
- We kopen duurzaam in
- We hanteren goed werkgeverschap en duurzame inzetbaarheid
- Diversiteit en inclusie staan centraal

**'Bij de RDW krijg ik de kans om te leren.
Je wordt gestimuleerd om je te ontwikkelen.
Ik voel die vrijheid ook echt!'**

Sabrina van Kester

Rechtszekerheid

De vraag naar data uit onze (basis)registers neemt toe, zowel van publieke als private partijen. Ook internationaal neemt de vraag naar data uit onze registers toe. De hoeveelheid data die de RDW registreert, neemt daarom toe. Ook is er steeds meer sprake van grensoverschrijdende informatie-uitwisseling.

Tegelijk neemt ook de roep om bescherming toe. Bescherming van waarden en vrijheden die in Europa gelden en bescherming tegen misbruik van privacygegevens. Daarom investeren we in veilige internationale gegevensuitwisseling. Europese wet- en regelgeving zijn leidend. Zo beschermen we belangen van burgers. Want burgers en bedrijven moeten kunnen vertrouwen dat de data die wij in beheer hebben, in goede handen zijn. Daarnaast moet transparant zijn – en inzichtelijk – welke data wij beheren. Investeren in technologie, processen en gedrag is daarom noodzakelijk om privacy en security te waarborgen en misbruik te voorkomen.

In toenemende mate maken we gebruik van algoritmen om onze taken doeltreffender en doelgerichter uit te voeren. Wij zien erop toe dat de algoritmen die wij gebruiken niet discriminerend zijn. Bovendien zorgen we dat menselijke tussenkomst blijft en we waarborgen dat algoritmen gega-randeerd zijn gebaseerd op herleidbare data. Algoritmen van de RDW leiden geen eigen leven, maar voorzien ons van nuttige, bruikbare informatie die we kunnen inzetten om onze dienstverlening steeds weer te kunnen verbeteren.

'De RDW? Een topwerkgever! Ik kan mijzelf ontwikkelen, maar de organisatie maakt ook grote stappen. Bijvoorbeeld op het gebied van diversiteit en het aannemen van collega's met afstand tot de arbeidsmarkt.'

Adil Ben Moussa

Een krachtige organisatie

Ieder jaar ontvangt de RDW een jaarbrief van de secretaris-generaal van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Daarin staan de relevante ontwikkelingen voor de organisatie. In de brief werd dit jaar ook ruimte gemaakt voor een compliment. *'Graag wil ik vooropstellen dat ik grote waardering heb voor uw taakuitoefening in het tweede jaar van de COVID-19-pandemie. Uw organisatie heeft wederom goed weten te functioneren in deze onzekere tijd.'* aldus secretaris-generaal mr. Ing. J.H. Dronkers.

Financiën in orde

Onze dienstverlening blijft doorgaan, ook in een crisissituatie. Op die basis kunnen we bouwen. En ook financieel heeft de RDW de zaken op orde. Uit het rapport van PWC: *'De RDW laat in de evaluatieperiode een consistent positief beeld zien met de vorige wettelijke evaluaties. De organisatie is tussen 2016 en 2020 doelmatiger geworden vanuit het oogpunt van tariefontwikkeling en kostendekkendheid afgezet tegen de kwaliteit van de dienstverlening'*. Het is dan ook niet voor niets dat de RDW het jaar 2021 afsloot met een reserve van 22,2 miljoen euro. PWC: *'De RDW is een financieel gezonde organisatie met ruime financiële reserves.'*

Als opdrachtgever vindt het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat het belangrijk dat de tarieven met maximaal 5% muteren exclusief inflatie. Uit het onderzoek van PWC blijkt dat de gemiddelde tarieven in de periode 2016-2020 cumulatief zijn gestegen met 2%. Afgemeten aan het prijspeil in Nederland (CPI) dat in dezelfde periode met 8% is toegenomen, is dit een efficiencywinst van 6% en daarmee jaarlijks van 1,2%.

Uitmunten de dienstverlening

RDW is een doeltreffende organisatie met hoge kwaliteit van dienstverlening. Voor klanttevredenheid haalde de RDW in 2021 een score van 7,6 (norm: 7,5). Ook uit het rapport van PWC blijkt de hoge kwaliteit van dienstverlening en klanttevredenheid. Dit zijn de aanvullende conclusies:

- De norm van doorlooptijden van afgifte rijbewijzen en kentekencard (90% binnen 1 werkdag) is ieder jaar gehaald.
- De norm voor het ITO-certificaat voor de kwaliteit van het klantcontactcentrum alsmede het behalen van de klachtenafhandeling binnen de wettelijke doorlooptijd (6 weken) is ieder jaar behaald. Daarnaast nemen de doorlooptijden steeds af.
- Het aantal beroepen en bezwaren liet een dalende trend zien gedurende de evaluatieperiode.

Mobiliteit en dus de RDW in beweging

Mobiliteit is per definitie in beweging. Het is onze taak om dat in goede banen te leiden. We moeten continu meebewegen met nieuwe ontwikkelingen. Dat vraagt om aanpassingsvermogen en om continu bijleren. We zetten in op technologische vernieuwingen om de verkeersveiligheid en duurzaamheid te vergroten.

Nieuw testcentrum

Dat bijleren gaat onder meer gebeuren in het nieuwe RDW-testcentrum. Dit centrum wordt gebouwd op het geplande multimodale kennis- en testcentrum voor slimme mobiliteit en infrastructuur (MITC). Dit nieuwe testcentrum moet dé smart-mobilityproeftuin van Nederland worden.

De verhuizing van ons huidige testcentrum is nodig om autonoom rijdende voertuigen en innovatieve voertuig-systemen te kunnen testen. Door nieuwe rijhulpsystemen communiceren voertuigen met overige verkeersdeelnemende elementen. Wat betekent dat voor de verkeersveiligheid en hoe verwerkt de auto al die informatie? Zo is er in het nieuwe testcentrum straks ook ruimte voor drones. Er komt een extra lange testbaan van 1.700 meter lang en 400 meter breed. Daar kunnen we dan bijvoorbeeld testen hoe een voertuig reageert op een drone die een pakketje bezorgt.

We onderzoeken ook de mogelijkheid van een emissie- en duurzaamheidslab in het nieuwe testcentrum. In het emissielab kunnen we niet alleen de uitstoot meten van het vervoersmiddel, maar ook het geluid van de motor en de banden. In het lab kunnen onder meer testen met betrekking tot remslijtage, rijhulpsystemen, camera's en sensoren, autonoom rijden, levensduur van accu's en de actieradius van elektrische auto's worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat de RDW dergelijke testen kan uitvoeren om te kunnen beoordelen of is voldaan aan de nieuwe wet- en regelgeving. En om het bereiken van onze doelen op het gebied van duurzaamheid te ondersteunen. Daar is kennis en kunde voor nodig en die ontwikkelen we samen met onze partners in zo'n testcentrum. Daarnaast leven we in een dichtbevolkt land en is het druk op de Nederlandse wegen, wateren en het luchtruim. Dat maakt dat het echt van levensbelang is om vast te stellen dat nieuwe ontwikkelingen veilig zijn.

Samenwerken

Bij de RDW beschikken we over veel kennis, maar we weten natuurlijk niet alles. We beschikken bijvoorbeeld niet over dezelfde kennis als een fabrikant. Daarom werken we samen met hen en met andere ketenpartners om onze dienstverlening voor bedrijven en burgers zo goed en makkelijk mogelijk te maken. Door gebruik te maken van meerdere bronnen van kennis, vergroten we de wendbaarheid om te reageren op veranderingen in de omgeving.

In het nieuwe testcentrum gaan we bijvoorbeeld samenwerken met het Nederlands Lucht en Ruimtecentrum, de Duits-Nederlandse Windtunnel en de Politie. Maar we doen meer. Als het gaat om het toelaten van voertuigen werken we intensief samen met SWOV, CBR en RWS en op het gebied van duurzaamheid werken we samen met TNO. Daarnaast willen we overheden en bedrijven faciliteren bij het ontwikkelen van nieuwe mobiliteitsconcepten met informatie uit onze registers.

Investeren in leren en ontwikkelen

Om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden, moeten onze medewerkers over de juiste kwaliteiten en vaardigheden beschikken. Daarom investeren we veel in leren en ontwikkelen. Ten minste 3% van de loonsom investeren we jaarlijks in trainingen en opleidingen op het gebied van vakbekwaamheid en persoonlijke ontwikkeling. In 2021 investeerden we gemiddeld 1.436 euro in opleidingen per medewerker. In 2020 was dit nog 1.271 euro.

Veerkracht

Bij RDW werken stuk voor stuk gedreven en bevlogen mensen die continu op zoek zijn naar verbetering. Van de operatie waar het allemaal elke dag opnieuw gebeurt tot aan de collega's in ondersteunende rollen.

'Ik was erg gemotiveerd om mijn team door de coronaperiode heen te loodsen. Het was pittig, veel schakelen, maar deze periode heeft mij juist in mijn kracht gezet!'

Adil Ben Moussa

Dat werd vooral duidelijk tijdens de coronacrisis. Terwijl veel mensen thuis moesten blijven, moest de dienstverlening doorgaan. Binnen een paar dagen hadden we onze diensten gedigitaliseerd, terwijl technisch medewerkers op keuringsstations noodzakelijkerwijs naar hun werk bleven komen ondanks de risico's. Er was intensief overleg met betrokken partijen zoals de autobranche. Nodig om te horen waar de acute problemen zaten en waar we die snel moesten aanpakken. In het belang van verkeersveiligheid én in het belang van de gezondheid van de medewerkers van alle betrokken partijen.

Het was, mede door de flinke stijging van het aantal importauto's, erg druk. Voor meerdere diensten en producten ontstonden er wachttijden. Daarom hebben we een lange periode ook op zaterdag gewerkt. Dat getuigt van enorme flexibiliteit en commitment van onze medewerkers.

'Veel communiceren in een korte tijd, dat was in coronatijd de uitdaging. Het gaf een enorme kick als we positieve reacties kregen.'

Sabrina van Kester

'Never waste a good crisis', zo kijkt Jantina daar achteraf op terug. Zij ziet het als een drietrapsraket. Als eerste stond natuurlijk onze klant centraal. We moesten ervoor zorgen dat de dienstverlening door bleef gaan en Nederland op ons kon blijven rekenen. Daarna dachten we na over korte termijn aanpassingen. Zo maakten we het mogelijk om op

afstand aanvragen voor herinschrijving van een voertuig te beoordelen in plaats van onze klanten te vragen naar het keuringsstation te komen. En tenslotte voelen we een enorme gedrevenheid naar meer en beter. Want we zagen dat die vernieuwingen onze klanten veel bracht. Nu kijken we welke zaken we kunnen aanpakken om de dienstverlening nog verder te verbeteren. De innovaties waren een succes. Met een klanttevredenheid van 7.6 en door nog steeds vijf en als nodig zes dagen in de week open te zijn voor onze klanten, hebben we de crisis het hoofd geboden.

Duidelijk maatschappelijk resultaat

We noemden het al: voor klanttevredenheid haalden we in 2021 een score van 7,6. Onze dienstverlening wordt dus gewaardeerd. En als je naar de cijfers kijkt, zie je dat onze dienstverlening veelomvattend is. Per jaar worden meer dan 400.000 auto's en bedrijfswagens gekeurd, krijgen 33.000 auto's een Europese typegoedkeuring, behandelen we meer dan 48.000 verzoeken voor exceptioneel transport, geven we 1,7 miljoen rijbewijzen en 4,5 miljoen kentekenbewijzen uit. Politie en Justitie raadplegen jaarlijks meer dan 1,5 miljard keer ons kentekenregister. Dat is nodig om te zorgen dat iedereen veilig en vertrouwd op weg kan.

'Onze klanten vinden ons deskundig, onpartijdig en onafhankelijk. Een mooier compliment kun je als team niet krijgen!'

Adil Ben Moussa

Steeds meer taken

'Cijfers die zo aansprekend zijn', gaf Jantina al in haar verhaal aan. De RDW krijgt steeds meer taken. Dat komt door technologische vernieuwingen, maar ook door een aantal maatschappelijke opgaven op het gebied van duurzaamheid en digitalisering.

Zo speelt de RDW een rol bij de forse doelstellingen op het gebied van stikstof. We moeten met concrete uitvoeringsvoorstellen komen die schone lucht en klimaat ten goede komen. Een van die voorstellen is de invoering van een roet-filtertest binnen de APK. Een ander betreft de introductie van vrachtwagenheffing, een heffing die lager is naarmate de vrachtwagen minder uitstoot produceert. Ook tolheffing op de nieuw te bouwen Blankenburgverbinding staat op de agenda van de RDW. Dat deze zaken er gaan komen is te danken aan een goede samenwerking tussen alle betrokken partijen en de RDW.

Voor deze taken zijn veel data nodig. Tot een aantal jaar geleden registreerden we van voertuigen onder meer het kenteken, de kleur en het vermogen. Daar is nu bijvoorbeeld

de milieuklasse bijgekomen. Door software-updates kan het gebeuren dat het vermogen van een auto vergroot en het daardoor een hogere uitstoot krijgt. Het gevolg kan zijn dat een voertuig een milieuzone niet meer in mag. In de registers moeten deze data actueel blijven. Dat is nodig voor gemeenten om te kunnen handhaven.

Als het om registreren gaat, heeft ook deelmobiliteit de aandacht. Deelvoertuigen worden steeds populairder. Maar wie heeft er wanneer precies in gereden? Dat is belangrijk om scherp te hebben voor de aansprakelijkheid. Daarom zoeken we momenteel uit hoe we dit op een goede manier in de registers kunnen verwerken.

Maatschappelijke bijdrage

Medewerkers willen stuk voor stuk een bijdrage leveren aan de samenleving, houden de ontwikkelingen in de buitenwereld in de gaten en willen zich continu verbeteren om de rol van de RDW in de samenleving steeds goed in te vullen. Dat zit diepgeworteld. De betrokkenheid en bevoegdheid van medewerkers die Jantina benoemt in haar verhaal, is duidelijk zichtbaar in de organisatie.

Als we het over de kernwaarde dienstbaar hebben, dan bedoelen we dat in de meest uitgebreide zin van het woord. Naast klantcontact en het klantgericht verstrekken van producten en diensten vallen ook complexe zaken zoals handhaving, toezicht en afhandelen van bezwaar en beroep hieronder.

'Is dit in het belang van onze klant?'

Die vraag staat centraal bij de RDW en ook als communicatieadviseur is dat de eerste vraag die ik stel.'

Sabrina van Kester

Het vertrouwen van burgers en bedrijven is essentieel. Daarom hebben we een dienstverleningsconcept gemaakt. Dit zijn onze uitgangspunten:

- We zijn dienstbaar, betrouwbaar en wendbaar.
- Wij werken volgens de bedoeling van de wetgever.
- Ons contact is digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet en altijd dichtbij.
- Door samen te werken met ketenpartners en het bedrijfsleven maken we onze dienstverlening voor burgers en bedrijven zo gemakkelijk mogelijk.
- Wij spelen met onze dienstverlening in op digitale mogelijkheden.
- Wij initiëren en stimuleren internationale digitale dienstverlening.
- Wij zijn transparant, open en eerlijk. We leggen uit hoe we tot een beslissing komen. We zijn als organisatie

aanspreekbaar.

- Wij verbeteren onze dienstverlening continu.
- Wij baseren ons op de resultaten van klantonderzoek.

'Als je iets graag wilt en je daar hard voor werkt, is de kans groot dat je het uiteindelijk zult bereiken.'

Adil Ben Moussa

We zijn er dus iedere dag voor onze klanten. Maar we doen meer. Dat blijkt ook uit het verhaal van Adil. Hij heeft gastlessen verzorgd op scholen.

'Ik vertel scholieren over mijn jeugd, over mijn eerste baan als vakkenvuller, over mijn keuze om voor een goede opleiding te kiezen, over hoe ik min of meer bij toeval bij de RDW ben terechtgekomen, over hoe mooi deze organisatie is en over wat we hier allemaal doen. Zo vertel ik dat de RDW bijvoorbeeld ook nadenkt over wat het betekent als er straks overal zelfrijdende auto's rondrijden.'

'Mijn boodschap: als je iets graag wilt en je daar hard voor werkt, is de kans groot dat je het uiteindelijk zult bereiken. Daarbij heb ik jongeren op het hart gedrukt om niet in beperkingen, maar vooral in mogelijkheden te denken. Die mogelijkheden heb ik bij de RDW gekregen en daar ben ik erg blij mee. Ik gun anderen deze kans ook!'



RDW