



Jaarverslag 2023

Dit jaarverslag biedt inzicht in de stand van de uitvoering van de RDW. Het geeft een overzicht van onze resultaten in 2023 en van de ontwikkelingen die van invloed zijn op onze dienstverlening. We signaleren deze ontwikkelingen, komen waar nodig in actie en we informeren samenwerkingspartners, bedrijven en burgers.

Status

Vastgesteld op 7 maart 2024 door de directie van de RDW met instemming van de Raad van Toezicht. Onder voorbehoud van goedkeuring door de minister van Infrastructuur en Waterstaat.

Verspreiding

Openbaar

Op de cover

Twee RDW'ers voeren een deeltjesmeting van het emissiesysteem uit bij een tankwagen in keuringslocatie Amsterdam.

Inhoudsopgave

1. Bestuursverslag	5
1.1 Voorwoord van de directie	5
1.2 Kernegegevens	8
1.3 Financiële resultaten en vooruitzichten	9
1.4 Strategische activiteiten	17
1.4.1 Veiligheid	17
1.4.2 Duurzaamheid	23
1.4.3 Rechtszekerheid	26
1.4.4 Overige ontwikkelingen	34
1.5 Onze mensen en organisatie	37
1.5.1 Human resources: strategie en beleid	37
1.5.2 Human resources: de cijfers	40
1.6 Normen en resultaten (KPI's)	42
1.6.1 Juiste voertuigen op de weg	42
1.6.2 Gegevensverwerking op orde	43
1.6.3 Best mogelijke klantbeleving	44
1.6.4 Gemiddelde tariefontwikkeling	46
1.6.5 Interne normen RDW	46
1.6.6 Bezwaar en beroep	47
1.6.7 Wob en Woo, klachten en ombudsmanzaken	48
1.7 Medezeggenschap	51
1.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid	53
1.9 In controlverklaring en risicobeheersing	57
1.9.1 In controlverklaring	57
1.9.2 Risicomanagement inclusief risicobeheersing en weerstandsvermogen	57
1.9.3 Beheersing van geautomatiseerde gegevensverwerking	61
2. Governance	63
2.1 Besturing en toezicht	63
2.2 Relatiemanagement en public affairs	65
2.3 Samenwerking publieke dienstverlening en verantwoording	67
3. Raad van Toezicht	70
3.1 Bericht van de Raad van Toezicht	70
3.2 Personalia Raad van Toezicht	75
4. Jaarrekening	77
4.1 Balans	77
4.2 Exploitatierkening	78
4.3 Kasstroomoverzicht	79
4.4 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	80
4.5 Toelichting op de jaarrekening	92

5. Overige gegevens	114
5.1 (Statutaire) bepalingen inzake de resultaatbestemming	114
5.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	114
6. Bijlagen	120
6.1 Bedrijfsresultaten	120
6.1.1 Toelating	120
6.1.2 Toezicht en controle	121
6.1.3 Registratie en informatieverstrekking	125
6.1.4 Documentafgifte	127
6.2 Begrotingsbijdrage van het ministerie van IenW	129
6.3 Personalia directie en managementteam	131
6.4 Mededeling certificatieovereenkomst ISO/IEC 27001:2013	132

1. Bestuursverslag

1.1 Voorwoord van de directie

‘Vertrouwen in onze organisatie moeten we elk dag opnieuw verdienen’

Een nieuwe divisie, een nieuwe taak op het gebied van ontheffingen en hogere kosten. Zomaar een greep uit de uitdagingen die 2023 voor de RDW in petto had. Met als rode draad dat we zuinig zijn op onze reputatie als betrouwbare en voorspelbare organisatie en daar iedere dag aan werken. Algemeen directeur Jantina Woudstra en directeur Bedrijfsvoering Zeger Baelde vertellen hoe de RDW aan al die uitdagingen het hoofd biedt.

Terugblikkend op 2023 denkt Jantina vooral aan de grote inzet van alle collega's. 'Er is veel gebeurd het afgelopen jaar. Ook dit jaar was het balanceren tussen onze bestaande en nieuwe taken. De vliegende start van de divisie Tolheffing is geen sinecure geweest. Maar onze bestaande taken hebben hier niet onder geleden. De RDW is een degelijke, professionele club. En daar ben ik trots op.'

Resultaten 2023

2023 was financieel een lastig jaar. De omzet uit onze reguliere taken stagneerde, er was sprake van flinke inflatie en we hadden te maken met hoge energiekosten. Zeger: 'We hebben daardoor scherpe keuzes moeten maken. Door op de kosten te letten is het ons gelukt om het tekort te beperken.' Toch heeft de RDW moeten besluiten om per 2024 de tarieven te verhogen met gemiddeld 7,8%, met daarbij een tijdelijke verhoging voor de verplaatsing van ons testcentrum. 'Dat is geen fijne boodschap voor de branche en voor burgers. Tegelijkertijd moeten we investeren in onze mensen, middelen en faciliteiten, om toekomstige ontwikkelingen aan te kunnen. Een tariefstijging was helaas onvermijdelijk. We blijven onverminderd scherp op onze kosten én we blijven hierover in gesprek met de branche.'

Zeger vervolgt: 'Begin 2023 lanceerden we een nieuw planningssysteem voor de keuringslocaties. Dit, in combinatie met meer drukte, zorgde voor langere wacht- en doorlooptijden in de eerste helft van het jaar. Erg vervelend voor onze klanten. Gelukkig verloopt alles nu weer soepeler.'

In 2023 is besloten om vanaf 2024 elf keuringslocaties te verduurzamen door renovatie of nieuwbouw. Want in veel gevallen voldoen de locaties niet meer aan de duurzaamheidseisen die we stellen aan huisvesting. Alle panden moeten zo goed als energieneutraal worden. Zeger: 'De locatie in Nieuwegein pakken we als eerste aan. Daarnaast willen we toewerken naar minder keuringslocaties in de toekomst. We kijken daarbij goed naar de bereikbaarheid voor onze klanten. Zo komt er een nieuwe keuringslocatie in de regio Drachten in plaats van de keuringslocaties Groningen en Heerenveen.'

Voertuigontwikkelingen

We zetten ons al jaren in voor een veilige en beheerste invoering van geautomatiseerde voertuigen in Nederland. Zeger: 'Veiligheid is een van de pijlers in onze missie. En voertuigautomatisering leidt op termijn tot minder verkeersslachtoffers; dat is onze overtuiging. Automated Lane Keeping Systems (ALKS) kunnen kop-staartbotsingen tijdens het filerijden op de snelweg bijvoorbeeld helpen voorkomen. We werken dit jaar aan een eerste typegoedkeuring voor een voertuig met deze ALKS in Nederland.'

'Het kentekenen van voertuigen helpt de veiligheid en de handhaving ook vooruit', vertelt Zeger. Eind 2023 is er een wetsvoorstel gepubliceerd over het nieuwe toelatingskader voor lichte elektrische voertuigen. 'Per 1 januari 2024 zijn wij de onafhankelijke goedkeuringsautoriteit voor deze voertuigen.'

Daarnaast werken we mee aan het ontwikkelen van internationale regelgeving. 'De regelgeving voor de voertuigbranche wordt voornamelijk buiten Nederland bedacht, in EU- en UNECE-verband', zegt Jantina. 'We moeten daarom goed opletten wat er over de grens gebeurt. We zitten aan tafel om het belang van de Nederlandse samenleving te dienen, want uiteindelijk moeten we wet- en regelgeving hier uitvoeren en moet het ons in Nederland ook helpen. Hiervoor werken we heel nauw samen met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.'

De RDW werkt ook aan het beschikbaar maken van documenten in de RDW-app, zoals het kentekenbewijs en het rijbewijs. 'Idee is dat dit jaar het rijbewijs kan worden toegevoegd aan de app', vertelt Zeger. 'Het rijbewijs op je smartphone heeft dan nog geen formele status – aan de wetgeving wordt nog gewerkt – maar je kunt de gegevens die op je rijbewijs staan dan inzien en tonen. Een grote stap op weg naar een elektronische portemonnee en veel meer regie als burger over wat je wel en niet als persoonsgegevens wilt laten zien.'

Erkenningen en ontheffingen

Een aantal jaar geleden hebben diverse branchepartijen aangegeven dat het erkenningstelsel en het toezicht daarop beter kan en moet. Daaruit is het programma Modernisering erkenningen (MERK) ontstaan dat vanaf 2025 wordt ingevoerd. Het geeft de RDW meer mogelijkheden om malafide erkenninghouders aan te pakken, bijvoorbeeld door de basiserkenning in te trekken. Tegelijkertijd kunnen (nieuwe) erkenningen makkelijker worden gewijzigd of toegevoegd. Jantina: 'De kern van MERK is dat we enerzijds steviger kunnen handhaven waar nodig, wat helpt in de aanpak van ondermijning. Anderzijds worden we flexibeler en kunnen we sneller nieuwe erkenningen aanbieden. Ook de branche is een groot voorstander hiervan.'

Vanaf 2025 gaat ook het centrale loket voor ontheffingen van zero-emissiezones van start. Dan mogen alleen emissievrije bestelbusjes en vrachtwagens in de zero-emissiezones rijden. Voor verschillende voertuigen komen er ontheffingen. Zeger: 'Doordat wij dit centrale loket gaan beheren, worden de administratieve lasten van gemeenten en gebruikers beperkt. Ook zorgen we op deze manier voor een zo uniform mogelijk ontheffingensysteem.' In 2023 heeft de RDW de inrichting van de backoffice voorbereid, zoals de helpdesk en de automatisering.

Betrouwbare dienstverlening

2024 wordt een belangrijk jaar voor de nieuwe divisie Tolheffing. De opening van de Blankenburgverbinding staat gepland voor eind dit jaar, wat ook de start betekent van tolheffing. ‘Die laatste loodjes tot de start van tol, dat wordt nog een flinke klus’, denkt Zeger. Hij ziet de start met vertrouwen tegemoet.

Jantina ziet de start van tolheffing als een mijlpaal voor die andere heffing: de vrachtwagenheffing. ‘De invoering daarvan staat gepland voor 2026. Het is een maatregel om de transportsector duurzamer te maken. Want hoe lager de uitstoot van de vrachtwagen, hoe lager het tarief per gereden kilometer. De netto-opbrengsten van de heffing worden ingezet om ondernemers te helpen bij het verduurzamen van het goederenvervoer over de weg. Wat we de komende jaren leren bij tolheffing, kunnen we toepassen bij de vrachtwagenheffing.’

Ook gaat in 2024 de zoektocht naar nieuw personeel onverminderd door. Jantina: ‘De auto wordt meer en meer een computer. Daarom hebben we ICT’ers en cyberexperts nodig. Om de juiste mensen binnen te halen, gaan we werven, samenwerken en opleiden. Ons werkveld wordt steeds breder; dat maakt ons als werkgever nog interessanter.’

‘Onze topprioriteit blijft een vlekkeloze uitvoering van onze taken’, stelt Zeger. ‘Vertrouwen in onze organisatie moeten we elke dag opnieuw verdienen.’ Dat beaamt Jantina: ‘Mijn voornemen is om in 2024 onze ramen en deuren nog verder open te zetten, zodat onze stakeholders en klanten ons scherp kunnen houden en kunnen meedenken. Wat doen we goed en wat kan beter? Betrouwbare dienstverlening, daar gaan we voor.’

1.2 Kerngegevens

De belangrijkste cijfers over 2023 (afgezet tegen 2022).

Kerncijfers	2023	2022
Financiële cijfers		
Resultaat na belastingen	-€ 488.000	-€ 10.571.000
Omzet	€ 320.533.000	€ 278.194.000
Gemiddelde tariefontwikkeling	+5,0%	-0,9%
Resultaten bedrijfsvoering (in aantallen)		
Typegoedkeuringen (internationaal/nationaal)	35.792	30.573
Individuele keuringen	420.448	427.871
Ontheffingen	50.589	48.879
Erkenninghouders	29.574	29.571
Bedrijfsbezoeken	21.390	22.156
Steekproeven	228.909	223.235
Informatieverstrekking uit de registers (zowel online als batch verstrekkingen)	3.975.800.000	3.989.400.000
Afgegeven kentekencards	4.020.440	3.849.867
Personele gegevens		
Gemiddeld aantal fte's	1.827	1.751
Verzuim	5,4%	5,7%
Investering in opleiding per medewerker (gemiddeld)	€ 2.129	€ 1.674
Klachten, Wob- en Woo-verzoeken		
Klachten	773	694
Wob-verzoeken	-	6
Woo-verzoeken	36	12

Een toelichting op de belangrijkste kengetallen en bedrijfsresultaten staat in hoofdstuk 6.1.

1.3 Financiële resultaten en vooruitzichten

Financiële resultaten 2023

Financieel gezien werd het jaar 2023 gekenmerkt door lagere opbrengsten en lagere kosten dan begroot, met een exploitatietekort van € 0,5 miljoen als resultaat. Dit exploitatietekort is ten laste van het eigen vermogen gebracht. Na verwerking van de bestemmings- en conjuncturele reserves komt de structurele reserve buiten de met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) afgesproken bandbreedte uit. De RDW heeft het voornemen de bandbreedte van de structurele reserve, conform afspraak met het ministerie van IenW, te evalueren in 2024. Daarnaast is er met het ministerie van IenW overeengekomen de bestemmingsreserve rijbewijzen her te bestemmen naar een nieuw reserve, namelijk de bestemmingsreserve toekomstbestendige backend-omgeving. Met deze reserve wil de RDW de afbouw van de programmeertaal Cobol versnellen om bij te dragen aan een stabiel en toekomstvast datamodel.

De opbrengsten zijn ten opzichte van 2022 gestegen met € 42,3 miljoen tot € 320,5 miljoen. Dit is naast de tariefstijging van 5,0% het gevolg van hogere volumes bij met name inschrijvingen, tenaamstellingen en schorsingen. De kosten over 2023 waren € 323,7 miljoen. Ten opzichte van 2022 zijn de kosten met € 34,7 miljoen toegenomen. Hiervan heeft ongeveer € 15,5 miljoen betrekking op taken voor de tolheffingen. De kosten voor de taken voor de tolheffingen worden vergoed door het ministerie van IenW, daarom is eenzelfde bedrag in de opbrengsten verantwoord. Daarnaast namen de personeels- en projectkosten toe. De personeelskosten stegen door premiestijgingen, de cao en een hoger gemiddeld aantal fte's. De RDW investeert in eigen personeel, vanwege Europese regelgeving op het gebied van geautomatiseerd rijden en duurzaamheid, en om te voldoen aan wet- en regelgeving. Indexaties zorgen voor kostenstijgingen, met name bij inhuur-, onderhouds-, huisvestings- en vervoerskosten. Gedurende het jaar zijn diverse kostenbesparende maatregelen getroffen. Dit is met name zichtbaar doordat er minder gebruik is gemaakt van externe adviesbureaus. Ten opzichte van het Financieel Meerjaren Beleidsplan 2024-2028 (FMB) is de omzet in 2023 € 3,1 miljoen lager dan begroot. Dit is het gevolg van lagere volumes bij met name erkenningen en kentekenonderzoeken. De kosten over 2023 waren € 1,5 miljoen lager dan begroot. Onder aan de streep resulteerde dit in een exploitatietekort van € 0,5 miljoen in 2023, daar waar een tekort van € 1,6 miljoen was begroot.

Er is ook in 2023 veel gevraagd van onze mensen en zij hebben grote betrokkenheid en inzet getoond. We hadden te maken met krapte op de arbeidsmarkt, met name bij technisch personeel. Dit leidde tot openstaande vacatures, hogere werkdruk (en verzuim) en onder druk staande wachttijden. We zijn tevreden dat de dienstverlening inmiddels weer op orde is. Wat betreft de dienstverlening was het sturen op het continu verbeteren van bestaande taken en het implementeren van nieuwe taken op het gebied van geautomatiseerd rijden, tolheffing, de invoering van de deeltjesteller en de ombouw van snor- naar bromfietsen. Deze nieuwe taken zijn goed geland in de organisatie. Daarnaast is het AFAS ERP-pakket met succes geïmplementeerd. Voor de divisie Tolheffing werd

passende huisvesting gevonden in Groningen en op 1 juni 2023 is de website e-tol.nl en het daarbij behorende klantcontactcentrum live gegaan.

Exploitatierekening 2023 <i>In miljoenen euro's</i>	Realisatie 2023	Begroot 2023	Realisatie 2022
Omzet	320,5	323,8	278,2
Kosten	323,7	325,2	289,0
Resultaat gewone bedrijfsuitoefening	-3,2	-1,6	-10,8
Buitengewone baten en lasten	0,0	0,0	0,0
Bedrijfsresultaat	-3,2	-1,6	-10,8
Financiële baten en lasten	2,7	0,0	0,2
Resultaat voor belastingen	-0,5	-1,6	-10,6
Belastingen	0,0	0,0	0,0
Resultaat na belastingen	-0,5	-1,6	-10,6

Omzet

De omzet steeg in 2023 met € 42,3 miljoen ten opzichte van 2022. Deze stijging van de omzet komt vooral door hogere volumes van bestaande taken, nieuwe taken en de tariefstijging van 2023.

De omzet uit de afgifte documenten was € 14,1 miljoen hoger dan de omzet in 2022. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door volume en prijsstijgingen van inschrijvingen, tenaamstellingen en schorsingen. Dit heeft onder andere te maken met de late uitlevering van eerder bestelde voertuigen wegens chiptekorten. Daarnaast heeft de inzet voor de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing geleid tot een omzet en kostenstijging van € 15,5 miljoen.

De omzet uit typekeuringen steeg in 2023 met € 5,9 miljoen ten opzichte van 2022. Dit komt door een toename in het toezicht op fabrikanten, de vernieuwing van certificaten wegens wijzigingen in wet- en regelgeving en een toename van testwerk op nieuwe onderwerpen als cybersecurity en software-updates.

De omzet uit erkenningsregelingen was in 2023 € 3,3 miljoen hoger dan in 2022 als gevolg van een tarief- en volumestijging op de afmeldingen APK. Door een tariefstijging kwam de omzet voor kentekenonderzoeken in 2023 € 1,1 miljoen hoger uit dan in 2022.

Kosten

De kosten inclusief tolheffing stegen in 2023 met € 34,7 miljoen ten opzichte van 2022, exclusief tolheffing was dit € 19,2 miljoen. Dit komt vooral door hogere personeelskosten, deze waren € 23,8 miljoen hoger dan in 2022. Deze stijging werd voornamelijk veroorzaakt doordat de gemiddelde kosten per fte zijn gestegen als gevolg van cao- en premiestijgingen. Daarnaast is het gemiddeld aantal fte's gestegen met 76 als gevolg van volumegroei, nieuwe taken en het voldoen aan wet- en regelgeving, zoals op privacy en security en

onderhoud. Ook de inhuur op projecten is gestegen, onder andere vanwege inzet voor de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing en door een stijging van de inhuurtarieven. De inhuur op formatieplaatsen kwam in 2023 hoger uit door openstaande vacatures en door ziekteverzuim. De overige personeelskosten zijn gestegen ten opzichte van 2022 omdat er meer opleidingskosten zijn gemaakt. Gelet op de extra inspanning van de RDW op diversiteit en inclusie, waaronder participatiebanen, zijn er in 2023 extra participatieplekken gerealiseerd waardoor de kosten hoger zijn dan in 2022.

De algemene kosten zijn in 2023 met € 0,8 miljoen gestegen ten opzichte van 2022. De stijging van de algemene kosten kan worden verklaard door hogere kosten voor onderhoud, huisvesting en vervoer. Dit komt met name door indexaties. Vanwege het voortdurende uitstel van besluitvorming over de verplaatsing van het RDW Testcentrum zijn er ook in 2023 voorbereidingskosten van € 1,2 miljoen gemaakt. Deze kosten zijn net als in eerdere jaren ten laste van de exploitatie van de RDW gebracht.

De variabele kosten zijn in lijn met de hogere omzet gestegen, en € 2,6 miljoen hoger dan in 2022. Naast een volumestijging wordt dit veroorzaakt door een stijging van de kosten voor kentekencards en een indexatie van de verzendkosten mede als een volumestijging in de hoeveelheid te verzenden poststukken.

De projectkosten zijn in 2023 met € 8,0 miljoen gestegen ten opzichte van 2022. Door een toename in de werkzaamheden zijn er meer kosten gemaakt voor de programma's Vrachtwagenheffing en Tijdelijke tolheffing.

Projectkosten

De RDW vergroot de verandercapaciteit en bouwt deze de komende jaren beheerst uit. Zo houden wij de basis op orde, blijven wij investeren in toekomstige dienstverlening en handhaving, en blijven wij bijdragen aan de uitvoering van de beleidsagenda van het ministerie van IenW. De goede samenwerking met onze ketenpartners, zoals de branche en overheidspartijen, blijft onverminderd belangrijk. Hieronder zijn de kosten (personeelskosten en externe projectkosten) van de grootste, in 2023 uitgevoerde projecten weergegeven.

Projectkosten <i>In miljoenen euro's</i>	2023	2022
Tijdelijke tolheffing (TTH)	17,0	10,7
Vrachtwagenheffing (VWH)	10,7	3,8
Jaarplan Werkplek	1,8	1,6
Heropzet datamodel	1,5	1,2
Programma Elektronische Diensten Systeem (EDS)	1,2	0,4
Modernisering Rijbewijs Processen	1,1	1,1
Type Approval Registration (TAR)	1,1	0,0
Implementatie mobiele inzage eigen gegevens (MIG)	1,1	1,0

Case Managementsysteem Handhaving	1,0	0,0
WorkForce Management (WFM)	0,9	1,2
Totaal	37,3	20,9

Eigen vermogen

Vermogenspositie <i>In miljoenen euro's</i>	2023	2022
Structurele reserve	43,6	40,3
Conjuncturele reserve	3,0	4,6
Reserve heropzet datamodel kentekenregister	0	1,1
Reserve toekomstbestendige backend-omgeving	7,8	0
Bestemmingsreserve rijbewijzen	0	8,6
Bestemmingsreserve RDW Testcentrum	29,5	29,5
Bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen	0,8	0,7
Wettelijke reserve immateriële vaste activa	3,7	4,1
Totaal	88,4	88,9

Wegens afronding kunnen de totalen en subtotalen enigszins verschillen.

De reserves zijn gedaald tot € 88,4 miljoen, doordat het exploitatietekort over het jaar 2023 van € 0,5 miljoen is onttrokken aan de reserves. Met het ministerie van IenW heeft de RDW een normenkader voor het eigen vermogen afgesproken op basis van een risico-inventarisatie. De bandbreedte waarbinnen de structurele reserve moet vallen, is € 26,2 - € 41,4 miljoen. Bij het minimum in deze bandbreedte kan de RDW zijn risico's dragen. Na verwerking van alle reserves komt de structurele reserve buiten deze bandbreedte uit.

De bestemming van de conjuncturele reserve vond plaats volgens de daarvoor geldende afspraken en werkwijzen. In 2023 is evenals in 2022 conform de onderliggende afspraken en werkwijzen onttrokken, namelijk € 1,6 miljoen. Op deze wijze is de schommeling in de opbrengsten die rechtstreeks zijn gerelateerd aan de conjunctuurgevoelige afgifte van kentekencards, zowel eerste inschrijvingen als tenaamstellingen, opgevangen.

De RDW heeft een aantal bestemmingsreserves. Deze zijn met instemming van het ministerie van IenW gevormd als er wordt gereserveerd voor een bepaalde bestemming. In 2023 is besloten de bestemmingsreserve rijbewijzen her te bestemmen naar een nieuwe reserve, namelijk de bestemmingsreserve toekomstbestendige backend-omgeving. Met deze reserve wil de RDW de toekomstvastheid van zijn datamodel vergroten. De RDW is van plan de bandbreedte van de structurele reserve, conform afspraak met het ministerie van IenW, de conjuncturele reserve en de bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen te evalueren in 2024. Naar verwachting blijft de dynamiek hoog en blijven ontwikkelingen in de mobiliteitssector zich snel opvolgen. Dit zorgt voor een hoger risicoprofiel voor de RDW. Het is belangrijk dat de RDW goed kan blijven anticiperen en snel

kan inspelen op nieuwe zaken en tegelijkertijd zijn huidige taken goed blijft uitvoeren. Het is dan ook de verwachting dat de bandbreedte van de structurele reserve na de evaluatie hoger uit zal komen.

Investeringsen

Er is in 2023 € 6,6 miljoen geïnvesteerd, waarvan € 6,4 miljoen materieel en € 0,2 miljoen immaterieel (2022: € 8,0 miljoen, waarvan € 7,5 miljoen materieel en € 0,5 miljoen immaterieel). In 2023 is voornamelijk geïnvesteerd in het groot onderhoud en verbouwingen van gebouwen, machines en installaties, het serverpark, de netwerkinfrastructuur en de bekabeling van de RDW-locaties. De investeringen immateriële vaste activa zelf ontwikkelde software betreft het project publiek identificatiemiddel (eID) op het rijbewijs. Dit project is geactiveerd na de invoering van de Wet digitale overheid per 1 juli 2023.

Liquiditeitspositie en financiering

De liquiditeitspositie bedraagt € 73,7 miljoen, een stijging van € 6,8 miljoen ten opzichte van 2022. Dit is vooral een gevolg van de vooruit ontvangen voorschotten voor de programma's Vrachtwagenheffing en Tijdelijke tolheffing.

Voor de renovatie van het pand in Veendam is in 2015 een langetermijnfinanciering aangetrokken van € 13,5 miljoen. Deze wordt in tien gelijke, jaarlijkse bedragen terugbetaald. Het ministerie van IenW staat hiervoor garant. De RDW participeert in het zogeheten schatkistbankieren. Daarnaast heeft de RDW bij het ministerie van Financiën een rekening-courantfaciliteit van € 10,0 miljoen tegen dagrente, zonder einddatum. Hiervan is in 2023 geen gebruik gemaakt.

Financiële instrumenten

De RDW maakt in de normale bedrijfsuitoefening geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten). Wel maken we in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten om markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet- en liquiditeitsrisico's te beheersen. De RDW heeft daartoe een beleid inclusief een stelsel van limieten en procedures opgesteld.

- De RDW loopt kredietrisico over leningen, vorderingen en liquide middelen. Omdat de liquide middelen en de leningen zijn ondergebracht bij het ministerie van Financiën, mag het kredietrisico over deze financiële instrumenten verwaarloosbaar worden geacht.
- De RDW loopt rente- en kasstroomrisico over rentedragende vorderingen en schulden en voor de langetermijnfinanciering bij het ministerie van Financiën. Het rentepercentage op de leenfaciliteit is 0,71% en staat vast voor de gehele looptijd. Voor de rekening-courantverhouding is dit de dagrente. De RDW berekent geen rente over vorderingen en betaalt geen rentevergoeding aan crediteuren. Het renterisico wordt beperkt geacht.
- De RDW bewaakt de liquiditeitspositie door regelmatig de mutaties in de liquiditeit te analyseren. De RDW beschikt over een rekening-courantkrediet bij het ministerie van Financiën tot een maximum van € 10 miljoen tegen dagrente, zonder einddatum. Deze ruimte wordt voldoende geacht om liquiditeitsrisico's van de begroting en ook onvoorziene omstandigheden te dekken.

Economische activiteiten (mededinging)

De mededingingsregelgeving is bedoeld om oneerlijke concurrentie tussen overheid en bedrijfsleven te voorkomen. Met het ministerie van IenW is afgesproken dat separaat verantwoording wordt afgelegd over de economische activiteiten waar de Wet Markt en Overheid op van toepassing is. Voor 2023 kwamen deze activiteiten uit op:

Markt en Overheid <i>In duizenden euro's</i>	Realisatie 2023	Begroot 2023	Realisatie 2022
RDW Testcentrum Lelystad (verhuur)			
Opbrengsten	787	560	661
Integrale kosten	788	560	659
Resultaat	1	0	2
% kostendekkendheid	100%	100%	100%
Inning-/afdracht Recyclingbijdrage aan SAR			
Opbrengsten	93	72	77
Integrale kosten	94	71	75
Resultaat	1	1	2
% kostendekkendheid	100%	100%	103%
Testen voor Europees Toelaten *)			
Opbrengsten	8.545	0	0
Integrale kosten	9.913	0	0
Resultaat	1.368	0	0
% kostendekkendheid	86%	0%	0%

*) In de begroting 2023 was "Testen voor Europees Toelaten" nog niet separaat begroot, maar onderdeel van de wettelijke taak 'Testen'

Door een wijziging in de Europese regelgeving is de RDW in juli 2022 door de minister van IenW aangewezen als technische dienst. De uitgevoerde testactiviteiten voor de toelating van voertuigen tot de Europese markt zijn vanaf 2023 aangemerkt als een economische activiteit in het kader van de Mededingingswet. Deze economische activiteiten zijn op dit moment nog niet kostendekkend. Om dit exploitatietekort en om een kostendekkende exploitatie van het multimodale kennis- en testcentrum voor slimme mobiliteit en infrastructuur (MITC) te realiseren is de RDW in overleg met het ministerie van IenW over het passende tarievenbeleid en een subsidie in de vorm van een aanwijzing dienst van algemeen economisch belang (DAEB).

Fiscale positie

Belasting Toegevoegde Waarde (btw)

De uitvoering van publieke taken is in principe niet onderworpen aan de heffing van btw. Sommige door een overheidsorgaan uitgevoerde publieke taken zijn op basis van de btw-wetgeving wel btw-plichtig en dus uitgezonderd van de basisregel. Dit geldt voor taken die kunnen worden uitgevoerd zonder gebruik te maken van overheidsprerogatieven of taken waarmee in feitelijke concurrentie van enige betekenis met reguliere marktpartijen wordt getreden. Deze btw-plicht geldt momenteel voor de verhuur op het RDW Testcentrum, het voeren van het register parkeer- en verblijfsrechten, de vrijwillige APK-keuring voor particulieren en voor het innen van de recyclingbijdrage voor voertuigen die op individuele basis worden geïmporteerd. Deze laatste bijdrage wordt afgedragen aan Stichting Auto Recycling Nederland (ARN). Door een wijziging in de Europese en daaraan gekoppelde nationale regelgeving betreffende de goedkeuring van en het markttoezicht op motorvoertuigen en aanhangwagens daarvan en systemen, onderdelen en technische eenheden die voor dergelijke voertuigen zijn bestemd, worden de uit te voeren testactiviteiten niet langer aangemerkt als publieke taak in het kader van de Wet op de omzetbelasting. Met de Belastingdienst is overeengekomen dat de RDW vanaf 1 januari 2023 btw gaat heffen op de als aangewezen technische dienst uitgevoerde testactiviteiten in het kader van Europese typegoedkeuringen. Het testen in het kader van nationale typegoedkeuringen ziet de Belastingdienst als activiteiten die onlosmakelijk verbonden zijn met een wettelijke taak van de RDW en dientengevolge geen prestatie vormen voor de heffing van de btw. Deze prestatie wordt door de Belastingdienst aangemerkt als een publieke taak die niet is uitgezonderd van de basisregel. Het testen in het kader van nationale typegoedkeuringen is daarmee niet onderworpen aan de heffing van btw.

De nieuwe heffingstaken (vrachtwagenheffing en tolheffing) zijn door de Belastingdienst aangemerkt als een wettelijke taak en niet btw-plichtig.

Vennootschapsbelastingplicht (vpb)

Publieke taken zijn in principe vrijgesteld van vpb-plicht. Voor de taken vrijwillige APK, TCL Verhuur, het Nationaal Parkeer Register (NPR) en de taken tolheffing en vrachtwagenheffing is in afstemming met de Belastingdienst vastgesteld dat deze voldoen aan de voorwaarden van vrijstelling (of om andere redenen geen sprake is van belastingplicht). Hierdoor is de RDW over al deze activiteiten geen vennootschapsbelasting verschuldigd. Over de mogelijke vpb-verplichting op de (internationale) testactiviteiten zal nog afstemming plaats vinden met de Belastingdienst.

Financiële vooruitzichten

Exploitatiesaldo

De RDW streeft over een langere periode naar een kostendekkende exploitatie, een gematigd tarievenbeleid, en een omvang van de reserves die past bij het risicoprofiel. De begroting van 2024 gaat uit van een exploitatieoverschot van € 4,9 miljoen. Er is begroot dat de omzet naar verwachting ondanks stagnerende volumes, toeneemt tot € 377,5 miljoen (plus € 57,0 miljoen ten opzichte van 2023) als gevolg van nieuwe taken en een

gemiddelde tariefsverhoging van 7,8%. Dit is exclusief de incidentele tariefstijging ter dekking van de verplaatsing van het RDW Testcentrum. Begroot is dat het kostenniveau stijgt met € 49,9 miljoen naar € 373,6 miljoen als gevolg van inflatie, energiekosten, krapte op de arbeidsmarkt en de cao. Daarnaast moeten we blijven investeren in nieuwe kennis en faciliteiten gelet op onder andere externe ontwikkelingen op het gebied van geautomatiseerd rijden en duurzaamheid.

Investeringsbegroting 2024

De investeringen voor 2024 zijn begroot op € 30 miljoen: € 2,0 miljoen voor immaterieel vast actief en € 28 miljoen in overige materiële vaste activa, waarvan € 2,9 miljoen voor de verduurzaming van de keuringslocaties en €10,0 miljoen voor de verplaatsing van het RDW Testcentrum. De investeringen in materiële en immateriële activa zijn in 2024 op een zodanig niveau dat de jaarlijkse investeringen en afschrijvingskosten redelijk in lijn zijn, zodat de hoogte van de vaste activa niet veel wijzigt. De verwachting is dat met de verduurzaming en de wijziging van het aantal en de locatie van de keuringlocaties hier een wijziging in kan komen. Daarnaast investeren we in het onderhoud van het huidige RDW Testcentrum om de certificering van de testfaciliteiten te behouden.

In de begroting is het uitgangspunt dat de investeringen worden gefinancierd vanuit de operationele kasstroom. De huidige liquiditeitspositie zorgt ervoor dat de rekening-courantfaciliteit bij het ministerie van Financiën in 2024 naar verwachting niet wordt aangesproken voor de reguliere bedrijfsvoering.

Er is voortdurende onzekerheid over de verplaatsing van het RDW Testcentrum en de realisatie van het toekomstige MITC. De RDW heeft een investerings- en financieringsvoorstel van circa € 126,0 miljoen, geïndexeerd tot 1 januari 2026, vastgesteld voor de realisatie van het MITC in Marknesse. De finale besluitvorming door de minister van IenW is in afwachting van de uitkomsten van het overleg over de Diensten van algemeen economisch belang (DAEB). Een verdere vertraging van deze besluitvorming zal leiden tot een toename in de investeringskosten vanwege indexatie.

Personeel

De begroting laat een stijging in de personeelsbezetting zien. Zowel de begrote fte eindstand als het gemiddelde aantal fte stijgen in 2024 en komen uit op respectievelijk 1.982 en 1.964 fte. Volumegroei, nieuwe taken en voldoen aan de kwaliteits- en compliance-normen zorgen voor de stijging van het aantal fte.

1.4 Strategische activiteiten

De RDW staat voor veiligheid, duurzaamheid en rechtszekerheid in mobiliteit. Dat is onze missie. In dit hoofdstuk staan de belangrijkste strategische activiteiten op een rij waarmee wij invulling geven aan deze missie. Veel activiteiten dragen bij aan meer dan één element uit de missie.

1.4.1 Veiligheid

Mensen moeten veilig aan het verkeer kunnen deelnemen, nu en in de toekomst. Het gaat daarbij niet alleen om de veiligheid van het voertuig, maar ook om het samenspel tussen voertuig, bestuurder(s) en omgeving. We laten veilige voertuigen toe op de weg, we dragen als onafhankelijke expert nationaal en internationaal bij aan de ontwikkeling van toekomstbestendige regelgeving en we hebben een signalerende rol.

Betrouwbare beoordelingen

Het VN-verdrag van 1958 en de Europese Kaderverordening schrijven voor dat technische diensten werken volgens ISO-norm 17020 (inspectie) en ISO-norm 17025 (testen). De RDW beschikt over een eigen technische dienst die zowel inspecties als testen uitvoert. Het RDW Testcentrum in Lelystad was al geaccrediteerd voor het uitvoeren van testen, en de afdeling Gevaarlijke Stoffen voor het inspecteren van ADR-voertuigen. In 2023 heeft de RDW twee nieuwe beoordelingstrajecten van de Raad voor Accreditatie met succes afgerond en de accreditaties behaald voor inspecties. Deze inspecties worden uitgevoerd door de afdeling Testen Internationaal, die toezicht houdt op testen die door anderen worden uitgevoerd, en de afdeling Testen Nationaal, waar individuele voertuigen worden geïnspecteerd. De ISO-accreditaties tonen aan dat de beoordelingen die worden uitgevoerd door de RDW betrouwbaar, herleidbaar en objectief zijn. Dit maakt de RDW een betrouwbare en objectieve (keten)partner voor zijn stakeholders.

Voertuigautomatisering: rijhulpsystemen en geautomatiseerde voertuigen

Steeds meer voertuigen worden voorzien van technische toepassingen die moeten helpen bij het rijden op de openbare weg. Deze functies ondersteunen nu vooral nog de bestuurder bij de rijtaak. Het zijn geen zelfrijdende systemen. Ook in 2023 was de RDW volop betrokken bij de totstandkoming, implementatie en uitvoering van nieuwe wetgeving voor deze rijhulpsystemen en geautomatiseerde voertuigen, zowel op Europees (EU) als mondiaal (UNECE) niveau. Door intensieve samenwerking met andere publieke dienstverleners, zoals het CBR en Rijkswaterstaat, en het ministerie van IenW zorgen wij voor een beheerste introductie van deze technologieën op de Nederlandse wegen.

Rijhulpsystemen

De herziene General Safety Regulation (EU) 2019/2144, die sinds juli 2022 van kracht is, stelt verschillende assisterende functies in voertuigen verplicht, zoals een noodremsysteem, intelligente snelheidsassistentie en een systeem dat waarschuwt bij vermoeidheid of onoplettendheid.

Daarnaast wordt er in VN-verband gewerkt aan meer generieke regelgeving voor hulpsystemen die kunnen assisteren bij zowel remmen als sturen (DCAS, Driver Control

Assistance Systems). Hierdoor kan de onderlinge interactie van dergelijke hulpsystemen goed worden beoordeeld. Samen met het ministerie IenW benadrukt de RDW in de besprekingen dat de bestuurder intuïtief moet aanvoelen dat dergelijke hulpsystemen slechts assisteren en niet de rijtaak kunnen overnemen. De bestuurder blijft verantwoordelijk voor de rijtaak.

Eind 2023 ondertekenden het ministerie van IenW, de RDW en vijf andere samenwerkingspartners (ANWB, BOVAG, Verbond van Verzekeraars, de Vereniging Nederlandse Autoleasemaatschappijen VNA en de RAI Vereniging) het ADAS-convenant 2.0. Doel van de samenwerking is het veilig gebruik van rijhulpsystemen. Alleen als automobilisten deze systemen veilig gebruiken, dragen ze bij aan verkeersveiligheid, duurzaamheid en doorstroming op de weg. Het convenant is een vervolg op een eerder convenant uit 2019. Toen lag de focus op de bekendheid van ADAS, nu op het veilig gebruik ervan.

Geautomatiseerde voertuigen

Fabrikanten hebben inmiddels de mogelijkheid om voertuigen op de Europese markt te brengen die voor langere tijd de rijtaak geheel zelfstandig kunnen uitvoeren. Specifiek gaat het om toepassingen van geautomatiseerd rijden op de snelweg (Automated Lane Keeping Systems) en kleine series van geautomatiseerd, bestuurderloos transport van personen en goederen in een specifiek gebied of op een vast traject. De inpassing van geautomatiseerde voertuigen in het nationale mobiliteitssysteem gaat gepaard met grote veranderingen, niet alleen voor de RDW maar ook voor het nationale juridische stelsel, competenties van de mens in het voertuig en verkeershandhaving. In de nationale taskforce Automated Driving Systems (ADS) werkt de RDW met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, het ministerie van Justitie en Veiligheid, het CBR, Rijkswaterstaat, de politie en het Openbaar Ministerie samen om deze transformatie te realiseren.

In 2023 heeft overleg plaatsgevonden met de Europese Commissie en andere lidstaten over het testen van geautomatiseerde voertuigen op de openbare weg. Dit is namelijk een verplicht onderdeel geworden van de Europese typegoedkeuring. Momenteel zijn deze verplichte testen in Nederland niet mogelijk omdat alleen goedgekeurde voertuigen de weg op mogen. Omdat de Europese regelgeving hiervoor niet zal worden aangepast, is het ministerie van IenW gestart met het wijzigen van de Wegenverkeerswet 1994.

Medio 2023 is vanuit GRVA, de UNECE-werkgroep voor voertuigautomatisering, een voorstel aangenomen voor mondiale, algemene eisen aan geautomatiseerde voertuigen en bijbehorende validatiemethoden. Als gevolg hiervan zijn eisen geformuleerd voor 'veilig rijgedrag' van het voertuig en voor een verantwoorde interactie tussen het voertuig en de bestuurder voor die gevallen waarin de besturing van de één naar de ander kan worden overgedragen. Daarnaast zijn ten behoeve van validatie extra onderdelen toegevoegd voor het gebruik van simulatie, testen op de openbare weg en verplichte analyse en rapportage door de fabrikant over het functioneren van hun systemen in de gebruiksfase. Namens Nederland had de RDW als expert en als medevoorzitter een belangrijke rol in de totstandkoming van deze resultaten.

Samenwerking en kennisdeling

Om ervoor te zorgen dat geautomatiseerde voertuigen met een typegoedkeuring straks in de hele EU gebruikt kunnen worden en zo de verkeersveiligheid bevorderen, is een goede afstemming met andere landen belangrijk. De RDW en het ministerie van IenW hebben onder andere werkbezoeken gebracht aan en kennis uitgewisseld met het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en Zweden. Daarnaast hebben we een intentieovereenkomst afgesloten met de Zuid-Koreaanse verkeersautoriteit over kennisuitwisseling op het gebied van testen en toelaten van geautomatiseerde voertuigen.

Voor de aanvragen van goedkeuringen in het kader van ALKS zijn de RDW en het CBR een samenwerking aangegaan. Het rijgedrag van ALKS-voertuigen en de relevante interactie tussen mens en voertuig komen bij deze aanvragen samen. Dit expertisegebied is nieuw bij typegoedkeuringen. De RDW en het CBR werken vanuit hun eigen expertise samen, om van elkaar te leren en elkaar aan te vullen, wat moet leiden tot een bruikbaar resultaat. In 2023 hebben medewerkers van het CBR meegewerkt in het project ALKS van de RDW.

De RDW is met TNO een strategisch partnership aangegaan om beter en efficiënter te kunnen samenwerken op het gebied van kennisontwikkeling en co-creatie als het gaat om beoordeling van geautomatiseerde voertuigen. In 2023 is onderzoek gedaan binnen werkgebieden als simulatie, validatie en verificatie, betrouwbaarheid van simulatiemethoden, en rijvaardigheid van geautomatiseerde voertuigen. De uitkomsten zijn direct toegepast binnen het ALKS-project en hebben argumentatie voor beoordelingsrichtlijnen en inhoudelijke opbrengst opgeleverd. Het is belangrijk voor Nederland om een stevige en brede (kennis)basis te organiseren waar alle ketenpartners profijt van hebben. De partijen zijn tevreden over de samenwerking en zijn van plan die voort te zetten.

Cybersecurity & software-updates

Nieuwe UNECE-regelgeving op het gebied van cybersecurity en software-updates (R155 & R156) stelt de RDW voor nieuwe uitdagingen. De competenties van de RDW als voertuigautoriteit en technisch expert moeten worden uitgebreid en herzien. We hebben in 2023 hard gewerkt om zowel de mankracht als de competenties te krijgen en houden om kwalitatief hoogwaardige beoordelingen te doen in dit sterk veranderende veld. Zo hebben we de opleidingen en kwalificaties gedefinieerd die RDW-medewerkers nodig hebben om typegoedkeuringen voor cybersecurity en software-updates te kunnen afgeven. Ook zijn we trajecten gestart om nieuwe en huidige medewerkers aan deze kwalificaties te laten voldoen. Daarnaast werken onze divisies samen om ook na de goedkeuring te zorgen dat fabrikanten aantoonbaar blijven voldoen aan de geldende eisen voor cybersecurity en software-updates. Inmiddels zijn er voor diverse voertuigtypes goedkeuringscertificaten afgegeven. Formeel moeten de voertuigen deze certificaten medio 2024 hebben.

Nationaal toelatingskader lichte elektrische voertuigen

Het ministerie van IenW, Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) en de RDW werken samen aan een nationaal toelatingskader voor lichte elektrische voertuigen (LEV): het LEV-kader. Het nieuwe toelatingskader vervangt de huidige

‘Beleidsregels aanwijzing bijzondere bromfietsen’. Het ministerie van IenW heeft besloten om de LEV-regeling te verzetten naar 2024. De RDW blijft aangesloten en volgt de ontwikkelingen.

Bijzondere bromfietsen

In 2023 heeft de RDW voorbereidingen getroffen voor de afgifte van een nationale typegoedkeuring voor bijzondere bromfietsen. Vanaf 1 januari 2024 geeft de RDW nationale typegoedkeuringen uit voor bijzondere bromfietsen. Een bijzondere bromfiets is een elektrisch motorrijtuig (max 4 kW) met een maximumconstructiesnelheid van minder dan 25 km/u waarvoor geen EU-typegoedkeuring kan worden afgegeven. Om de nationale typegoedkeuring mogelijk te maken, hebben we formats voor certificaten, testrapporten en een inlichtingenformulier ontwikkeld. Daarnaast is wet- en regelgeving gepubliceerd en hebben we het RDW-beleid voor de uitvoering gepubliceerd. Ook hebben we in 2023 de uitvoeringstoets voor de kentekening van de bijzondere bromfietsen uitgebracht aan het ministerie. Naar verwachting worden alle bijzondere bromfietsen vanaf 1 juli 2024 gekentekend.

Erkenning Goedkeuring Wijziging Constructie van snor- naar bromfiets

Vanaf 2 januari 2023 is het mogelijk om wijzigingen van snor- naar bromfiets onder erkenning uit te voeren en bij de RDW aan te melden. Erkenninghouders mogen deze keuring uitsluitend doen voor snorfietsen met een Europese typegoedkeuring waarin ook de bromfietsvariant voorkomt. Met reguliere controlebezoeken en risicogestuurde bezoeken hielden we toezicht op de erkenninghouders.

In totaal hebben zo’n 600 erkenninghouders gedurende 2023 bromfietsen gekeurd en gemeld. Deze erkenninghouders hebben in 2023 52.000 bromfietsen gemeld bij de RDW. Gedurende het jaar is er een afname per maand van 12.400 voertuigen in januari 2023 tot 1.400 voertuigen in december 2023. Op voorhand was de verwachting dat het om een tijdelijke piek zou gaan. Daarom is het een tijdelijke erkenning die loopt tot 1 januari 2025.

Op de RDW keuringslocaties zijn naast reguliere ombouwkeuringen ook keuringen gedaan voor voertuigen zonder Europese typegoedkeuring. In totaal zijn er op de keuringslocaties 4.133 ombouwkeuringen van snor- naar bromfiets gedaan.

APK-plicht land- en bosbouwtrekkers

In 2021 voerden we de APK 3-erkenning succesvol in. APK 3 is de periodieke keuring voor land- en bosbouwtrekkers met een maximumconstructiesnelheid van meer dan 40 km/u. Er zijn ongeveer 18.000 voertuigen geregistreerd die, afhankelijk van het gebruik, APK 3-plichtig zijn. Een externe partij heeft in opdracht van de RDW onderzoek gedaan naar de invoering. Hierbij werden de branchepartijen ook betrokken. Dit onderzoek is in februari 2023 afgerond. De uitkomsten zijn besproken met het ministerie van IenW.

Op 31 december 2023 waren er 76 RDW-erkenninghouders APK 3. Dit zijn 11 minder dan het jaar ervoor. Het aantal uitgevoerde APK 3-keuringen is zeer laag: in 2023 waren dat er 126. Dit is een daling ten opzichte van de 166 keuringen in 2022.

Spelingsdetector verplicht in APK

Sinds 20 mei 2023 is vanuit Richtlijn (EU) 2014/45 een spelingsdetector verplicht voor APK 1-erkende bedrijven. Met dit apparaat kunnen keurmeesters speling in de wielophanging beter controleren met een minimale lichamelijke belasting. Op 31 december 2023 voldeden 829 APK 1-erkende bedrijven aan de nieuwe eisen. Dit zijn er 21 minder dan in 2022.

Voor APK 3-erkende bedrijven is de spelingsdetector vanaf 1 januari 2024 verplicht. Dit vraagt om een nieuwe investering van bedrijven die deze apparatuur nog niet hebben, terwijl het aantal APK 3-keuringen zeer laag is.

Aanpak illegale APK

Vanaf eind 2022 kwamen er bij ons diverse signalen binnen over misstanden bij de APK. Vooral op sociale media werden illegale APK-aanbiedingen gezien. Bedrijven en keurmeesters maakten in het RDW-register melding van een uitgevoerde APK-keuring, terwijl er geen of geen goede keuring werd uitgevoerd. Omdat deze illegale APK online werd aangeboden, kwamen voertuigen uit het hele land in aanmerking en werd een groter publiek bereikt dan voorheen. De toename van illegale APK maakte stevig ingrijpen door de RDW noodzakelijk.

We hebben in 2023 grondige analyses gedaan en waar nodig processen aangepast. We hebben tientallen bedrijven en keurmeesters aangesproken, waarbij intrekkingen van erkenningen en keuringsbevoegdheden zijn opgelegd. Daarnaast is de maximale sanctieduur voor APK-keurmeesters verhoogd van zes naar twaalf maanden. Deze nieuwe termijn wordt inmiddels ingezet bij fraude met APK-meldingen en ondermijning van het Nederlandse APK-systeem. Daarnaast zijn honderden voertuigeigenaren bericht dat hun voertuig voor een herkeuring moet verschijnen.

Tot slot heeft de RDW illegale APK onder de aandacht van de fiscale en strafrechtelijke instanties gebracht. Hier verwachten we in 2024 verdere voortgang op.

Nationale typegoedkeuring voor mobiele machines

In 2023 hebben we de uitvoeringstoets en beleidsregel opgesteld voor de nationale typegoedkeuring en individuele goedkeuring van mobiele machines. Alle documenten voor het afgeven van de nationale typegoedkeuring zijn opgesteld in lijn met de nieuwe beleidsregel, die naar verwachting in 2024 wordt gepubliceerd, en de aangepaste Regeling voertuigen. De voorgestelde ingangsdatum van de nationale typegoedkeuring is 1 oktober 2024. De voorgestelde einddatum van de Tijdelijke Voorziening is 31 december 2024. De RDW blijft kritisch op welke bedrijven deelnemen aan de Tijdelijke Voorziening, zodat deze regeling alleen wordt gebruikt door partijen die een typegoedkeuring gaan aanvragen of dat al hebben gedaan.

Implementatie Modernisering Erkenningen

De RDW heeft de afgelopen jaren samen met de branche gewerkt aan een modernisering van het erkenningstelsel (MERK). Begin 2023 is het wetsvoorstel in verband met MERK door de Eerste Kamer goedgekeurd. Ook in 2023 werkten we verder met het ministerie van IenW en de brancheorganisaties aan de voorbereidingen voor de uitvoering. De geplande invoering is een aantal maal uitgesteld, inmiddels tot 1 januari 2025.

Aanscherping eCall-boordsysteem

Het eCall-boordsysteem is een noodstelsel dat automatisch contact maakt met nooddiensten bij een ernstig ongeval. Sinds 20 mei 2023 is het reparatieadvies bij een storing in het eCall-systeem vervallen. Als het systeem een storing aangeeft tijdens de APK, dan wordt het voertuig afgekeurd. In 2023 is in totaal 745 keer een storing in het eCall-boordsysteem vastgesteld, waarvan 560 keer vanaf 20 mei 2023.

Programma Beoordeling Onderweg

Met het programma Beoordeling Onderweg bereiden we de eigen RDW-keuringslocaties voor op toekomstige ontwikkelingen. Onze klanten vragen steeds meer snelheid, gemak, maatwerk en transparantie en de RDW wil meer en betere digitale dienstverlening leveren. De steeds complexere automotieve-ontwikkelingen vragen ook om verdere kennisontwikkeling en vernieuwende wet- en regelgeving.

In 2023 hebben we een nieuw planningssysteem geïmplementeerd. Ook hebben we het digitale aanvraagkanaal voor klanten verbeterd. Daarnaast hebben we de tijdelijke importprocedure verder verbeterd, waardoor de wachttijden voor herregistraties sterk zijn teruggelopen. Voor het uitlezen van boordcomputers is een nieuwe, universele oplossing gemaakt waardoor de afdeling Beoordeling makkelijker en sneller data uit voertuigen krijgt tijdens fysieke keuringen. Deze oplossing wordt begin 2024 in gebruik genomen.

In 2024 gaan wij het aanvragen en betalen van klantorders verder vergemakkelijken, optimaliseren we het identificatieonderzoek en starten we met een volledige vernieuwing van het werkordersysteem voor alle keuringslocaties.

Nieuw toelatingskader voor gehandicaptenvoertuigen

Jaarlijks vinden er circa veertig fatale ongevallen met gemotoriseerde gehandicaptenvoertuigen plaats. In 2019 heeft de Onderzoeksraad voor Veiligheid aanbevolen onderzoek te doen naar de mogelijkheden om ook gemotoriseerde gehandicaptenvoertuigen in het Europese toelatingssysteem op te nemen of voor deze voertuigen een nationale toelating vast te leggen. De RDW bereidt samen met lenW een nieuw toelatingskader voor gehandicaptenvoertuigen voor. Hiervoor zijn in 2023 gesprekken gevoerd tussen het ministerie en de RDW. Begin 2024 leveren we een contourenkader op dat naar de Tweede Kamer kan worden gestuurd. Vanaf het tweede kwartaal van 2024 werken we dit kader verder uit.

Toelating van de Super EcoCombi

In 2023 hebben we onder leiding van lenW verder verkend in hoeverre de dubbellange trekker-opleggercombinatie Super EcoCombi (SEC) voor een eerste pilot in 2024 in Nederland toegelaten kan worden. Om te bepalen wat nodig is voor een veilige uitvoering van de pilot, werken we aan een gap-analyse. Dit onderzoek loopt door in 2024. De RDW onderzoekt hierbinnen de bruikbare ervaringen in andere Europese landen. Bij een eventuele aanvraag voor een pilot met de SEC zal de RDW de voertuigtechnische aspecten onderzoeken en testen. Daarbij zal de RDW de ontheffingsaanvraag voor exceptioneel transport in afstemming met de betrokken wegbeheerders behandelen en de benodigde ontheffing verlenen.

Nieuwe tachograaf

De Europese Unie heeft een nieuw pakket aan maatregelen opgesteld om een eerlijker transport en een betere registratie van rij- en rusttijden te krijgen. Een van de eisen uit het pakket is dat elk nieuw geregistreerd voertuig vanaf 21 augustus 2023 voorzien moet zijn van de nieuwe 'slimme' tachograaf (G2/V2). Het gaat hierbij om voertuigen van meer dan 3.500 kg die zijn bestemd voor beroepsgoederenvervoer, bussen en touringcars die meer dan acht personen vervoeren. De nieuwe tachograaf kan de geografische coördinaten registreren wanneer een transport de landsgrens passeert, bij laden en lossen en bij aanvang en einde werktijd. Omdat de G2/V2-tachograaf niet op tijd leverbaar bleek, heeft de EU alsnog toestemming gegeven om voertuigen die vanaf 21 augustus 2023 zijn of worden toegelaten tot de weg, te voorzien van een oude G2/V1-tachograaf. Deze gedoogsituatie duurde tot 1 januari 2024.

1.4.2 Duurzaamheid

Duurzaamheid heeft een prominente plek in de missie van de RDW. De RDW werkt mee aan nationale en internationale doelen op het vlak van klimaat, circulaire economie en luchtkwaliteit. Dit doen we sinds 2020 aan de hand van een strategische milieugenda die we samen met het ministerie van IenW hebben opgesteld. Deze agenda bevat vijf thema's: emissiereductie, alternatieve aandrijvingen, toegangs- en verblijfsrechten, banden en toekomstbestendige toelating en continue monitoring. Hieronder staat per thema waar we in 2023 aan hebben gewerkt, aangevuld met andere strategische activiteiten die bijdragen aan duurzame mobiliteit. In 2024 wordt gewerkt aan een herijking van de bijdrage van de RDW aan duurzame mobiliteit.

Emissiereductie

De RDW draagt bij aan de reductie van schadelijke emissies van verbrandingsmotoren, zoals CO₂, stikstof en fijnstof. Via de uitvoering van onze taken werken we mee aan de klimaatopgave, natuurherstel en de gezondheid van burgers.

Verscherpte roetfiltertest in de APK

De vernieuwde roetfiltertest is ingegaan op 1 januari 2023. Erkende APK-bedrijven mogen dieselveertuigen met een roetfilter alleen nog keuren als zij een goedgekeurde deeltjesteller hebben die geregistreerd is in het Register Meetmiddelen (RME) van de RDW. De meeste bedrijven hebben een geregistreerde deeltjesteller aangeschaft, zodat zij de keuring bij deze voertuigen kunnen blijven uitvoeren. Op 31 december 2023 waren er 8.145 goedgekeurde deeltjestellers geregistreerd in het RME, ten opzichte van 6.600 op 31 december 2022.

Als tijdens de APK van een dieselveertuig met roetfilter het aantal gemeten fijnstofdeeltjes in de uitlaatgassen te hoog is, wordt het voertuig afgekeurd. Van de 1.452.995 dieselveertuigen met roetfilter, voldeden 88.463 voertuigen niet. De uitval was daarmee 6,09%. Bij sommige voertuigen is het mogelijk om online versneld de roetfiltergegevens te verwijderen. Er zijn 33.548 van deze aanvragen verwerkt.

Uitlezen tellerstand en brandstofverbruik in de APK

Vanuit de uitvoeringsverordening (EU) 2021/392 is het verplicht om tijdens de APK de brandstofverbruiksgegevens van bepaalde lichte voertuigen uit te lezen en te versturen. Wij verzamelen alle gegevens en versturen die jaarlijks naar het Europees Milieuagentschap (EMA). Europa controleert hiermee of het opgegeven brandstofverbruik en dus de CO₂-uitstoot volgens de typegoedkeuring geen grote afwijkingen heeft met het daadwerkelijke verbruik in de praktijk.

De invoering was gepland op 20 mei 2023. Door vertraagde publicatie van de regelgeving is dat uitgesteld naar 1 januari 2024. Vóór 20 mei hadden wij alle voorbereidingen succesvol afgerond en vanaf die datum was het al mogelijk voor erkenninghouders om gegevens naar ons te versturen. Onze ICT-systemen zijn hiervoor aangepast en alle betrokkenen branchepartijen zijn op tijd geïnformeerd over de nieuwe eisen.

Voor APK 2-erkenninghouders betekende het dat zij moesten beschikken over een geschikt uitleesapparaat. Met een software-update van bestaande apparatuur konden veel bedrijven voldoen aan de nieuwe eisen. De overige bedrijven moesten investeren in een nieuw uitleesapparaat. Omdat het delen van gegevens uit voertuigen nieuw is in de APK, hebben fabrikanten nieuwe software of apparatuur op maat moeten maken. De RDW heeft daar specificaties en een testomgeving voor ontwikkeld en deze zijn beschikbaar gesteld aan de fabrikanten. Meerdere fabrikanten bieden deze apparatuur aan waardoor erkenninghouders voldoende keuze hebben.

Vrachtwagenheffing

In Nederland wordt vrachtwagenheffing ingevoerd met als doel de innovatie en verduurzaming van de Nederlandse vervoerssector te stimuleren. Het ministerie van IenW heeft de RDW aangewezen als centrale uitvoerder: wij sturen zowel de realisatie- als de exploitatiefase aan. De partners Rijkswaterstaat, het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) zijn hierbij betrokken vanuit hun eigen kerntaken.

In 2023 is het project Vrachtwagenheffing gestart met de realisatiefase op basis van het eerder opgestelde realisatieplan. In dit plan is onder meer de wijze van ketensturing en governance geregeld. De vrachtwagenheffing omvat twee grootschalige aanbestedingen: een voor de waarneming van de voertuigen en een voor de selectie van de hoofddienstaanbieder. Deze aanbestedingen worden uitgevoerd in de vorm van een concurrentiegerichte dialoog. Hierbij gaat de RDW in gesprek met geselecteerde marktpartijen, zodat de definitieve aanbesteding is afgestemd op wat de markt kan leveren en de RDW nodig heeft. De selectie van de partijen die deel mogen nemen aan de dialoog is in 2023 afgerond. Hiermee liggen deze aanbestedingen op planning.

Alternatieve aandrijvingen

Nederland streeft conform de afspraken in het klimaatakkoord naar 100% nieuwverkoop van emissievrije voertuigen in 2030. Als dit wordt behaald dan resulteert dit in een CO₂-reductie van ongeveer 3 Mton in 2030 en 14 Mton in 2050. De RDW draagt zorg voor een veilige toelating van deze voertuigen op de weg.

Typegoedkeuring voor voertuigen op waterstof

De RDW werkt met een aantal fabrikanten aan een Europese typegoedkeuring voor verbrandingsmotoren op waterstof. De Europese emissiewetgeving voor alternatieve aandrijvingen, zoals waterstof, is voor mobiele werktuigen nog niet op orde. De RDW werkt samen met het ministerie van IenW op Europees niveau mee aan de aanpassing van deze emissiewetgeving, zodat verbrandingsmotoren op waterstof ook binnen EU-wetgeving goedgekeurd kunnen worden. We verwachten in 2024 de eerste goedkeuring af te kunnen geven.

Toegangs- en verblijfsrechten

De RDW beschikt over een schat aan statische en dynamische data waarmee collega-overheden, zoals gemeenten, de toegang en het parkeren van voertuigen in een gebied kunnen beïnvloeden.

Nationaal Parkeer Register

De RDW is beheerder van het Nationaal Parkeer Register (NPR). Eind 2023 zijn 111 gemeenten op het NPR aangesloten. In 2023 hebben 16 gemeenten ook hun parkeerautomaten, -vergunningen, -ontheffingen en/of deelauto's via het NPR georganiseerd. Het afgelopen jaar zijn meer dan 800 miljoen transacties in het NPR afgehandeld: een stijging van 22,28% ten opzichte van 2022.

De RDW ziet mogelijkheden om met open (parkeer)data een bijdrage te leveren aan mobiele apps, navigatie- en *mobility as a service*-oplossingen in steden, zoals het gebruik van deelauto's. De RDW heeft in de eerste helft van 2023 deelgenomen aan de pilot Flexibele parkeermachtiging. Deze pilot maakt het mogelijk dat deelauto's vrij tussen verschillende steden konden bewegen. De RDW geeft deelauto-aanbieders een plek binnen het NPR om het gebruik van deelauto's te stimuleren.

Zero-emissiezones

Vanaf 1 januari 2025 worden de eerste zero-emissiezones actief in Nederland. Met emissievrije stadslogistiek verbetert de luchtkwaliteit in onze steden. Als centrale ontheffingsverlener en beheerder van het NPR heeft de RDW onderzocht hoe een centraal loket de landelijke ontheffingen voor deze zones kan registreren.

Toekomstbestendige toelating en continue monitoring

Het toezicht richt zich naast de toelating van voertuigen steeds meer op de hele gebruiksfase van het voertuig. Een voorbeeld hiervan is de uitstoot van emissies tijdens het gebruik van het voertuig.

In-service conformity testen

Dit jaar zijn we gestart met het toezicht op de *in-service conformity* (ISC) van voertuigen die zich reeds op de openbare weg bevinden. Bij deze voertuigen wordt getest of de opgegeven emissiewaarden voor schadelijke stoffen en gassen (zoals fijnstof, koolstofdioxide, koolstofmonoxide en stikstofdioxide) bij toelating overeenkomen met het verbruik in de praktijk. De voertuigen worden via een risicoanalyse geselecteerd. In 2024 komt hier ook het toezicht op *in-service verification* (ISV) bij. Dit toezicht richt zich op de CO₂-uitstoot en brandstofverbruik.

Herziening APK-regelgeving

De komende jaren wordt ook de Europese APK-regelgeving herzien. Samen met lenW zetten we ons in om de regelgeving voor APK beter aan te laten sluiten op die voor typegoedkeuring en op de wrakkenrichtlijn. Zo voldoet een voertuig tijdens de hele levensduur aan de eisen. In 2023 heeft de RDW zijn visie op de toekomst van de APK verder uitgewerkt en zijn er gesprekken gevoerd met diverse partijen om informatie uit te wisselen over de herziening van de Europese APK-regelgeving.

Voertuigcirculariteit

In 2022 heeft de RDW een visie opgesteld voor voertuigcirculariteit voor de herziening van de Europese wrakkenrichtlijn. Deze wrakkenrichtlijn bevat maatregelen om afval van autowrakken en onderdelen ervan te voorkomen en te beperken door hergebruik, recycling en nuttige toepassing.

Samen met de ILT en het ministerie van lenW bereidde de RDW zich in 2022 en 2023 voor op de herziening van de Richtlijn. We richten ons daarbij op het voorkomen van het dumpen van wrakken in Afrika, onder meer door data te leveren aan de ILT. Ook willen we fake-export van voertuigen voorkomen. Dit zijn voertuigen die niet worden geëxporteerd, maar illegaal worden gesloopt of als racewagens worden gebruikt. Op 13 juli 2023 presenteerde de Europese Commissie een voorstel voor een verordening voor circulaire voertuigen. De RDW heeft input gegeven op het BNC-fiche van lenW, met daarin mogelijke gevolgen van het voorstel op de Nederlandse praktijk, en levert input voor de onderhandelingen in de Europese Raad met betrekking tot het nieuwe voorstel.

Huisvesting

De RDW heeft besloten om elf keuringslocaties (inclusief één op het MITC) te renoveren of nieuw te bouwen. In veel gevallen voldeden de locaties niet meer aan de duurzaamheidseisen die we stellen aan huisvesting. In 2023 is het project Huisvesting gestart, waarbij het programma van eisen is opgesteld waar een keuringslocatie na nieuw- of verbouw functioneel aan moet voldoen. Ook is de aanbesteding gestart voor externe adviseurs- en ingenieursbureaus die nodig zijn om dit verder uit te werken. In Noord-Nederland zijn we op zoek gegaan naar een geschikte locatie voor de eerste nieuw te bouwen keuringslocatie. De locatie in Nieuwegein wordt als eerste gerenoveerd.

Emissie- en duurzaamheidslab

In 2022 onderzocht de RDW welke mogelijkheden er zijn voor het bouwen en exploiteren van een emissie- en duurzaamheidslaboratorium. De intentie om dit te realiseren is er zowel bij de RDW als bij het ministerie. Er worden gesprekken gevoerd over de middelen en de manier waarop dit uit te voeren.

1.4.3 Rechtszekerheid

We nemen burgers en bedrijven als uitgangspunt in onze dienstverlening. Zij moeten kunnen vertrouwen op een overheid die hun rechten en plichten borgt. Hierbij hoort de onafhankelijke, juiste en veilige registratie van gegevens. We registreren en beheren voertuig-, rijbewijs- en parkeerinformatie, borgen de beschikbaarheid en de kwaliteit ervan en leggen verantwoording af over het gebruik van deze gegevens. We werken continu aan

onze dienstverlening, zoals het verbeteren van inzicht in eigen gegevens van burgers en bedrijven. Up-to-date registers en informatieverstrekking hierover vormen ook de bron voor adequate handhaving en toezicht.

Onderhoud ICT-systemen

We hanteren voor het onderhoud en de ontwikkeling van het IT-landschap het releasemanagementbeleid om de complexiteit te beheersen. We maken daarvoor gebruik van ondersteunende hard- en software. Het onderhouden en vernieuwen van de ICT-systemen op het niveau van infrastructuur en platformen valt onder het interne ICT-programma IT-Portfoliomanagement. Dit zorgt ervoor dat de ICT-systemen nu en in de toekomst actueel, veilig en beschikbaar zijn.

We hebben in 2023 onder meer de volgende resultaten behaald:

- Het verouderde netwerk voor overheidsverkeer, GemNet, is volledig uitgefaseerd. We gebruiken nu Diginetwerk.
- In 2023 was er een toename in DDOS-aanvallen op onze netwerkinfrastructuur, waardoor vertragingen ontstonden in de dienstverlening. Hiervoor hebben we een extra beschermingsmechanisme ingericht, wat de impact van de aanvallen tot een minimum heeft teruggebracht.
- We bouwden het werken met Oracle en Delphi af, omdat deze oplossingen niet passen binnen onze beoogde IT-architectuur. De Oracle-omgeving zal in het eerste kwartaal van 2024 opgeruimd zijn. Delphi moet eind 2024 uitgefaseerd zijn.
- Eind 2023 ronden we de migratie af naar een nieuw, modern systeem waarmee het Beleid logische toegangsbeveiliging sneller en beter kan worden uitgevoerd. Ook voerden we met testdata een succesvolle proef uit om de belangrijkste dienstenketen van RDW te kunnen herstellen in de cloud. Dit ontwikkelen we in 2024 verder door.

Toekomstbestendige backend-omgeving

Om de continuïteit van onze wettelijke taken te borgen, moet onze backend-omgeving toekomstbestendig gemaakt worden. Zo kan de RDW ook op langere termijn de bedrijfslogica van de kernregisters op het centraal beheerde Winframe-platform onderhouden en doorontwikkelen. In 2023 startten we hiervoor een meerjarig programma dat wordt gefinancierd uit de bestemmingsreserve ‘Toekomstbestendige backend-omgeving’. Tijdens de uitvoering van het programma streven we ernaar om de dienstverlening minimaal op hetzelfde niveau te houden. We willen voorkomen dat onze diensten niet beschikbaar zijn of dat we geen ruimte hebben om nieuwe ontwikkelingen of nieuwe wet- en regelgeving op te vangen.

Overgang naar de cloud

In 2023 zijn we verdergegaan met de migratie van bestaande dienstverlening naar de cloud. Ook hebben we volop gewerkt aan het bouwen van het controlesysteem voor tolheffing dat eind 2024 live gaat. Naast de primaire dienstverlening kiezen we ook intern bewust voor *software as a service* (SaaS). We zijn in 2023 gestart met de livegang van een SaaS-oplossing voor HR en Financiën. Daarnaast implementeerden we de standaard SaaS-oplossing voor de werkplek met Microsoft steeds verder, bijvoorbeeld voor ons intranet, de

samenwerkingsomgeving en de persoonlijke opslag. Eind 2023 ging ons juridisch zaakstelsel live, dat nu ook gebaseerd is op een SaaS-oplossing.

Versterken dienstverlening

Eenvoudige en toegankelijke dienstverlening

In 2023 hebben we onderzoek gedaan naar eenvoudige en toegankelijke dienstverlening. We hebben de volgende vragen onderzocht: op welke manier borgen en verbeteren we de kwaliteit van onze dienstverlening? Wat gaat goed en waar zien we nog verbeterpunten? De bevindingen van het onderzoek hebben geleid tot een aantal aanbevelingen die we gaan implementeren. Daarnaast heeft de RDW zijn kanalenstrategie herzien met een aantal aanpassingen. Nieuw is bijvoorbeeld de livechat: een aanwinst voor onze klantgroep(en). Onze klantcontactspecialisten hebben op werkdagen rechtstreeks contact met klanten via de chatmodule op onze website. Ook is in 2023 verder gewerkt aan de ontwikkeling van de Mijn omgevingen van de RDW. Erkenningshouders kunnen straks (en later ook andere klantgroepen) de RDW-brieven in hun persoonlijke omgeving bekijken.

Ontwikkelen digitale diensten en toegankelijkheid

In 2023 hebben we het digitale platform van de RDW verder doorontwikkeld. Naast de doorontwikkeling van rdw.nl is de werkenbij-site vernieuwd en geïntegreerd in ons centrale platform. Tot slot zijn er metingen toegevoegd aan de Engelse website zodat ook hier klantfeedback voor wordt verzameld. Naast deze uitbreidingen hebben we actief gewerkt aan de toegankelijkheid van de websites. Samen met onze partner Cardan zijn alle websites getest op toegankelijkheid en zijn er op basis van de bevindingen aanpassingen gedaan om deze zo toegankelijk mogelijk te maken. Verder zijn in 2023 al onze medewerkers door de Klantenservice Federatie gecertificeerd.

RDW-brede onderzoeken en metingen klanttevredenheid

De RDW wil een klantgerichte organisatie zijn die eenvoudige en toegankelijke dienstverlening levert. Het meten en onderzoeken van klanttevredenheid en klantbehoefte ondersteunt ons hierbij.

Onderzoekstructuur bij de RDW

We verzamelen op drie niveaus feedback op onze dienstverlening om inzicht te krijgen in klantbeleving. Strategisch houden we een RDW-breed klanttevredenheidsonderzoek onder alle doelgroepen. Tactisch onderzoeken we continu de klanttevredenheid op kanalen zoals telefoon, mail en website. En verdiepend onderzoeken we specifieke producten, processen, diensten en klantgroepen. Onder verantwoordelijkheid van een RDW-brede werkgroep is een Jaarplan Klantonderzoek RDW 2023 opgesteld. In 2023 hebben verschillende onderzoeken plaatsgevonden. De belangrijkste resultaten lichten we toe.

Continu klanttevredenheidsonderzoek

- Resultaten front-officekanalen.* In 2023 beoordeelden klanten de telefonische bereikbaarheid en het contact met het Klantcontactcentrum met een 8,5. Er zijn ruim 8500 enquêtes ingevuld.
- Klanten beoordeelden onze e-mails in 2023 met een 7,1.

- We hebben veel verbeterd aan het proces rondom rijbewijzen. Een aandachtspunt voor 2024 is de doorlooptijd van e-mail. Dit wordt als lang ervaren en de klant krijgt geen update wanneer het antwoord langer duurt dan aangegeven.
- *Resultaten rdw.nl*. Op onze website vragen we op iedere dienstpagina de Customer Satisfaction Score (CSAT) uit. De pagina's scoorden gemiddeld een 2,55 uit 5. Bij deze score is een hoog cijfer positief. In 2023 is de CSAT op meer pagina's toegevoegd, waarna de score is gedaald ten opzichte van 2022 (2,94). Op basis van de online feedback voeren we iedere drie weken diverse verbeteracties uit. We hebben call-to-action-knoppen zichtbaarder gemaakt, en de contact- en locatiepagina en informatie over de APK aangepast. Uit de klantfeedback blijkt dat bezoekers regelmatig op de verkeerde plek op de website komen. Hier gaan wij in 2024 aan werken.
- *Resultaten chatbot*. In 2023 is een pilot gedaan met een chatbot in combinatie met livechat. Klanten bleken zeer tevreden over de livechat. Op de chatbot kregen we weinig klantfeedback, waardoor we niet zeker weten of klanten tevreden waren. Vanwege de hoge klanttevredenheid over de livechat is in oktober 2023 een nieuwe pilot gestart met alleen livechat. In 2024 worden de resultaten bekend.
- *Resultaten proces Steekproeven*. De klanttevredenheid over onze steekproeven is uitstekend: we scoren een 9,0 voor de vaktechnische kennis van onze steekproefcontroleurs en een 9,2 voor de wijze waarop zij communiceren.
- *Resultaten proces Aanvragen RDW-erkenning*. Klanten gaven ons een 8,3 voor het aanvraagproces van een RDW-erkenning en een 9,2 voor de RDW-toezichthouder. De Customer Effort Score was 2,1 uit 5, waarbij 1 positief is en 5 negatief.
- *Resultaten proces Bedrijfsbezoeken*. Sinds november 2023 meten we ook de klanttevredenheid over de periodieke controlebezoeken. De score was eind 2023 een 8,8.

Verdiepingsonderzoeken

In 2023 hebben we onderzoek gedaan naar specifieke processen en diensten.

- *Klantreizen tolheffing*. Om ervoor te zorgen dat de toldiensten in 2024 zoveel mogelijk aansluiten bij de behoefte en het gedrag van de doelgroepen, hebben we diverse klantreizen gemaakt. Het eindrapport is in het eerste kwartaal van 2023 opgeleverd. De aanbevelingen over communicatie zijn meegenomen in het ontwerp van de website e-tol.nl. Aanbevelingen met een grote impact op de processen worden in het eerste kwartaal van 2024 onderzocht op onder andere juridische haarbaarheid.
- *Website e-tol.nl*. In 2023 is de eerste fase van de website e-tol.nl opgeleverd. We hebben de website getest op toegankelijkheid, gebruikerservaring en de manier waarop content wordt aangeboden. De uitkomsten hiervan leidden tot een optimalisatieslag. In 2024 worden steeds meer functionaliteiten en diensten aan de website toegevoegd en getest.
- *Herinneringsbrief e-TOL*. Als mensen na 72 uur na hun passage nog geen tol hebben betaald, krijgen zij een herinneringsbrief. In 2024 onderzoeken we hoe we deze impactvolle brief het beste vormgeven.
- *Onderzoek milieu voertuigrapport*. We zijn gestart met periodiek meten in hoeverre burgers aan de RDW denken als het gaat om duurzame mobiliteit. De klantfeedback uit

het onderzoek is meegegeven aan de werkgroep duurzame mobiliteit bij de RDW. Deze denkt na over verbetermaatregelen. Het onderzoek heeft daarnaast concrete verbeterpunten aangedragen om de leesbaarheid en begrijpbaarheid van het bestaande voertuigrapport verder te vergroten. Het ging hierbij ook over informatieonderdelen die de duurzaamheid van een voertuig betreffen, bijvoorbeeld de wijze waarop het verbruik van een auto wordt uitgelegd op het rapport en hoe we de informatie visueler kunnen weergeven (bijvoorbeeld met milieulabels). Deze punten worden door de RDW verder uitgewerkt.

- *Onderzoek rijbewijs herinneringsbrief.* In 2023 hebben we samen met het CBR en Coform een nieuwe versie gemaakt van de herinneringsbrief bij het verlopen van een rijbewijs. De conceptversie is bij 18 klanten getest. We vroegen of het duidelijk is wat de klant moet doen, of de structuur logisch is, en hoe de klant de toon en het taalgebruik vond. De bevindingen zijn meegenomen in een nieuwe versie van de brief.
- *Onderzoek doelgroep jongeren.* In 2023 heeft het CJIB samen met het CBR en de RDW een congres georganiseerd over schulden onder jongeren. Ter voorbereiding hebben we een klantreis gemaakt en interviews met studenten gevoerd. Hieruit kwam onder andere naar voren dat de informatie op de website versnipperd is en er behoefte is aan een stappenplan per proces, bij voorkeur aangevuld met beeld. We hebben een stappenplan opgesteld dat in eerste instantie zal worden ingezet bij organisaties die mensen begeleiden. Het stappenplan komt bijvoorbeeld op de intranetsite van penitentiaire inrichtingen zodat re-integratiecoördinatoren het kunnen gebruiken. Ook wordt het stappenplan ingezet bij organisaties die werkzaam zijn in de schuldhulpverlening.
- De waarschuwingsbrief voor de verzekeringsplicht is aangepast, de brief is korter en voorzien van een QR-code.

Doorlooptijden keuringsafspraken lopen terug

De doorlooptijden om een keuringsafpraak te maken op een keuringslocatie, voor keuren aan huis en voor het nationaal testen van een voertuig zijn al een geruime periode langer dan gewenst. De RDW heeft in 2023 samen met de branche een aantal maatregelen getroffen om de doorlooptijden terug te dringen. We hebben een aantal voorrangsdiensten opgesteld, zoals de eerste opname van bedrijfsvoertuigen en ADR-keuringen. Door gekwalificeerde medewerkers gericht in te zetten op deze voorrangsdiensten, hebben we extra capaciteit gecreëerd. Daarnaast zijn er meer medewerkers opgeleid met verschillende kwalificaties. Het planningssysteem is aangepast waardoor de voorrangsdiensten automatisch een hogere prioriteit krijgen voor het maken van een afspraak. Hierdoor zijn er meer mogelijkheden om afspraken in te plannen met een vooruitzicht van acht weken. Daarnaast voeren we in 2024 gesprekken met de branche om te kijken naar mogelijkheden om makkelijker vervolgsafspraken in te plannen. De effecten van de maatregelen zijn al goed zichtbaar. De gemiddelde doorlooptijden zijn gedaald en we blijven eraan werken om deze verder terug te dringen.

Maatschappelijk verantwoord handhaven

We willen aandacht hebben voor de mens achter het kenteken en uitgaan van de goede wil van mensen om aan de voertuigverplichtingen te voldoen. Dit uitgangspunt hebben we in 2023 uitgedragen op meerdere landelijke ontmoetingsdagen en regiobijeenkomsten. Hier waren onder meer ook de Dienst Justitiële Inrichtingen, de Belastingdienst en de bibliotheken aanwezig. Door breed te verspreiden dat de RDW een helpende hand kan bieden om aan de voertuigverplichtingen te voldoen, hopen we dat mensen sneller contact met de RDW opnemen. Uit ervaring blijkt dat mensen eerder aan hun voertuigverplichtingen voldoen als we persoonlijk contact met ze hebben gehad.

(Land)bouwvoertuigen zijn sinds 2021 ook kentekenplichtig. Vanaf januari 2023 controleren wij op de verzekeringsplicht met een registervergelijking. Aan het eind van 2023 stond het overgrote deel van de (land)bouwvoertuigen als verzekerd geregistreerd in het verzekeringsregister.

We blijven verder werken aan het verbeteren van onze processen. Ook zoeken we actief naar mogelijkheden om te voorkomen dat mensen de regels overtreden. Dit doen we door kritisch te (blijven) kijken naar hoe we het beter kunnen doen voor de kentekenhouder, zowel intern als met onze ketenpartners.

Tolheffing A24: Blankenburgverbinding

Bij Rozenburg wordt de nieuwe snelweg A24 aangelegd voor de verbetering van de doorstroming naar het havengebied Rotterdam. Deze weg, met twee tunnels, wordt ook wel de Blankenburgverbinding genoemd. Voor het financieren van het tekort op de begroting voor de aanleg gaat tol worden geheven. De RDW is door het ministerie van IenW gevraagd de tolheffing samen met het CJIB en Rijkswaterstaat te realiseren en hiervoor de regie te nemen. Het jaar 2023 stond in het teken van het bouwen en testen van een aantal cruciale onderdelen van het tolheffingssysteem. Zo is er een contract afgesloten met een marktpartij die de voertuigen op de tolweg waarneemt via camera's. Om dit waarnemingssysteem goed werkend te krijgen, is er een testlocatie gebouwd op de A12 om ervaringen op te doen en verbeteringen door te voeren aan het systeem. Daarnaast is er ook een marktpartij gecontracteerd als hoofddienstaanbieder: deze partij maakt het mogelijk om automatisch te betalen. Ook andere marktpartijen kunnen zich in het eerste kwartaal van 2024 aanmelden en een contract sluiten met de RDW voor automatisch betalen. Tot slot is afgelopen zomer de website e-tol.nl live gegaan. Hierop kunnen mensen informatie vinden over de A24 en het tolheffingssysteem.

Herziening datamodel kentekenregister

Het programma Herziening datamodel kentekenregister is een meerjarig programma dat het aanpassen van het datamodel en de bovenliggende applicatielaag beoogt. Het doel is om de richtlijnen en verordeningen die vanuit Europese en nationale wetgeving op de RDW afkomen, sneller in de systemen te kunnen doorvoeren. In 2023 zijn verschillende aanpassingen en vernieuwingen in het datamodel gedaan, zoals:

- Complexe meervoudige dataopslag en data-doublures zijn aanzienlijk teruggebracht.
- Nieuwe domeinen Relaties en Vervoermiddelen zijn geïntroduceerd.

- Ook is er met succes gewerkt aan de afbouw van bijzonderheidscodes. De afronding ervan, voornamelijk het handmatig corrigeren van gegevens en aanpassingen in de wet- en regelgeving, wordt in een nieuw project ondergebracht.

De doelen voor 2023 zijn daarmee grotendeels gehaald. De openstaande punten worden opgepakt in 2024 en ondergebracht in programma Briljant.

eID op het rijbewijs

Het Nederlands rijbewijs wordt sinds 2018 voorzien van een eID-middel en kan worden gebruikt voor inloggen met je DigiD (authenticatieniveau oog). Op 21 maart 2023 heeft de Eerste Kamer het wetsvoorstel digitale overheid aangenomen, zodat de RDW sinds 1 juli 2023 rijbewijzen kan uitgeven met eID. Na de uitreiking krijgt de burger een brief met een pincode thuisgestuurd.

Modernisering Abonnementen Service

In 2021 ontwikkelde de RDW een nieuw en modern data-abonnementsysteem (MODAS). Dit systeem is in 2022 verder ontwikkeld en in gebruik genomen door de voertuigbranche informatieproviders. Hierdoor hebben de informatieproviders de beschikking over actuelere informatie. In 2023 is de informatielevering aangepast op de ontwikkelingen vanuit Heropzet datamodel kentekenregister. Ook zijn er extra functionaliteiten toegevoegd die bijdragen aan een stabielere informatielevering.

Europese aanbesteding rijbewijs en kentekenkaart

De huidige (raam)overeenkomst voor het ontwerp, ontwikkeling, productie en levering van de halffabricaten voor het rijbewijs en kentekenkaart loopt af (op resp. 1 november 2024 en 1 oktober 2023). In 2023 hebben we een Europese aanbesteding uitgevoerd om voor beide producten nieuwe schetsontwerpen te laten maken en een nieuwe raamovereenkomst aan te gaan. Op 23 november 2023 is de raamovereenkomst met de nieuwe leverancier ondertekend voor een periode van tien jaar. Introductie van de nieuwe kentekencard staat gepland voor het tweede kwartaal van 2024, en voor het nieuwe rijbewijs het eerste kwartaal van 2025. De RDW blijft de personalisatie in eigen beheer uitvoeren.

Europese aanbesteding personalisatiemachines

De huidige onderhoudsovereenkomst voor de personalisatiemachines loopt eind 2025 af. Hierna is het niet meer mogelijk om de overeenkomst te verlengen. De personalisatiemachines zijn technisch nog bruikbaar tot het einde van de contractduur, maar moeten dan wel zijn vervangen als we de kwaliteit en uitgifte willen borgen. Om deze reden is de RDW op zoek naar een nieuwe leverancier, die de machines ook gaat onderhouden tijdens het contract. Hiervoor starten we een aanbestedingsprocedure op. De verwachte contractdatum is medio 2024. Daarna worden de machines één voor één vervangen. Verwachting is dat eind 2025 alle nieuwe machines operationeel zijn.

Mobiel rijbewijs en kentekenbewijs

Aan mobiele telefoons worden steeds meer functies toegevoegd, zoals contactloos betalen. De RDW houdt deze ontwikkelingen nauwgezet in de gaten en werkt aan het toevoegen

van het kentekenbewijs en het rijbewijs voor gebruik op mobiele telefoons. In eerste instantie voor Android-telefoons; later volgen ook andere besturingssystemen, zoals iOS. Want mobiele bewijzen zijn gebruiksvriendelijker, veiliger, duurzamer en zorgen voor meer privacy.

De RDW werkt al een aantal jaar aan het inzetten van mobiele documenten naast of als opvolger van de normale bewijzen. Dit doen we door mee te werken aan standaardisatie in internationaal (ISO-)verband, door documentgegevens in de RDW-app ter beschikking te stellen en door mee te doen aan pilotprojecten.

Mobiel dronevliegbewijs en inzage documentgegevens

In 2023 heeft de RDW gewerkt aan het toevoegen van het dronevliegbewijs in de RDW-app. Deze is in maart 2024 gelanceerd. Eerder lanceerden we ook al de mobiele variant van het ééndagskentekenbewijs.

Ook hebben we in 2023 een vernieuwde digitale versie van de rijbewijsgegevens gemaakt, die we in 2024 aan de app gaan toevoegen. De eigenaar van het bewijs kan daarmee de gegevens bekijken via de RDW-app. De RDW is in maart 2022 gestart met een proef voor een beperkt aantal gebruikers en heeft op basis daarvan een aantal wijzigingen doorgevoerd in 2023. De RDW sluit volledig aan bij de ISO-standaard 18013-5 en de Europese initiatieven, zoals de EU-wallet. Meer is nu nog niet mogelijk, omdat daarvoor (internationale) wetgeving moet worden aangepast.

Ontwikkeling EU-wallet

In april 2023 is een Europese pilot gestart waar de RDW aan meedoet. Het gaat om het beproeven van het digitale rijbewijs in de European Union Digital Identity Wallet. De Europese Commissie heeft deze EU-wallet voorgesteld om burgers en bedrijven in de EU meer regie over hun gegevens te geven en om het delen van gegevens binnen Europa makkelijker te maken. In het voorstel moet elke lidstaat een versie van zo'n wallet beschikbaar stellen aan zijn burgers, bijvoorbeeld als smartphone-app. De wallet bevat de digitale identiteit van burgers, die ze bijvoorbeeld kunnen gebruiken als inlogmiddel in het publieke en private domein en om documenten digitaal te kunnen ondertekenen. Daarnaast kan de wallet allerlei documenten en gegevens bevatten, zoals waardedocumenten en diploma's. Deze ontwikkeling sluit aan bij de voorbereidingen van de RDW op bijvoorbeeld het mobiele rijbewijs en mobiele kentekenbewijs. Een wallet is een veilige en privacyvriendelijke manier om digitale versies van de RDW-documenten aan burgers te verstrekken. Gebruikers kunnen er dan van op aan dat deze gegevens ook over de grens gedeeld kunnen worden. Het gebruik van de wallet is vrijwillig; een fysiek document blijft beschikbaar. In 2023 is gewerkt aan een inventarisatie van bestaande processen en systemen in de deelnemende landen. Daarnaast is een begin gemaakt met de systeemspecificaties. In 2024 wordt gewerkt aan de technische implementatie op test- en acceptatieomgevingen. Het project wordt afgerond in 2025.

Online aanvragen verlengen rijbewijzen

Samen met 29 gemeenten heeft de RDW een pilot uitgevoerd waarbij burgers de verlenging van hun rijbewijs online kunnen aanvragen. Met als doel: eenvoudige aanvragen, gemakkelijke en snellere service, betere kwaliteit foto's op rijbewijzen en minder fraude.

Steeds meer gemeenten sluiten zich hierbij aan. Per 1 januari 2024 doen er 319 gemeenten (93%) mee. In 2023 hebben ongeveer 245.000 burgers er gebruik van gemaakt. De verwachting is dat dit aantal in 2024 verder zal gaan stijgen naar ongeveer 300.000 online rijbewijsaanvragen. Bij de gemeenten die zijn aangesloten, maakt gemiddeld bijna 30% van de burgers gebruik van de mogelijkheid om het rijbewijs online te verlengen. Deze burgers geven de dienstverlening een 8. Veel aanvragen vinden plaats buiten de openingstijden van de gemeenten en relatief vaak in het weekend. De wettelijke termijn voor deze pilot loopt 1 oktober 2024 af. Een wetsvoorstel om de elektronische aanvraag van rijbewijzen te formaliseren is in voorbereiding. Vooruitlopend hierop blijft de pilot doorlopen.

1.4.4 Overige ontwikkelingen

Voor de RDW is een goede internationale positie van groot belang bij de uitvoering van zijn taken. Regelgeving op het gebied van veilige en duurzame voertuigen wordt vooral internationaal bepaald. Binnen de Economische Commissie voor Europa (UNECE) worden in het Wereldforum voor de harmonisatie van voertuig-technische voorschriften (WP.29) voorschriften voor de veiligheids- en milieuprestaties van voertuigen vastgesteld. De RDW neemt in overeenstemming met het ministerie van IenW als vertegenwoordiger van Nederland deel aan verschillende UNECE-overleggen.

Daarnaast zet de Europese Commissie (EC) met de Green Deal vol in op de transitie naar een volledig CO₂-emissievrij en circulair wagenpark, geautomatiseerd rijden en data-uitwisseling voor multimodaal vervoer door heel Europa. Ook de digitaliseringsagenda heeft grote gevolgen voor de RDW, denk hierbij aan cybersecurity, AI, privacy, digitale dienstverlening en ethiek. Met het uitgebreide netwerk en de relaties van de RDW binnen de UNECE, de EU en met andere internationale stakeholders kan Nederland op de internationale agenda's invloed uitoefenen op voor Nederland belangrijke prioriteiten.

Het afgelopen jaar heeft de RDW zich zowel fysiek als virtueel, ingezet om een goede internationale positie en de verdere versterking daarvan te behouden. In het licht van de toenemende internationalisering en zoals geadviseerd in de vijfde wettelijke evaluatie RDW, zijn in nauwe afstemming met het ministerie van IenW de gedeelde internationale prioriteiten van de RDW afgestemd. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over de internationale afstemming tussen IenW en de RDW. Deze afspraken bieden richting aan de voorbereiding, inzet en terugkoppeling van internationale besprekingen in de UNECE en de Europese Unie (EU) met het ministerie van IenW en andere betrokken ministeries. Het afgelopen jaar was er aandacht voor relevante onderwerpen zoals Euro 7, de herziening van de derde rijbewijsrichtlijn, APK, geautomatiseerde voertuigen, import en export van voertuigen, internationale uitwisseling van informatie over verkeersovertredingen, kentekenbewijzen en de data- en AI verordening. Zo is nieuwe regelgeving vroegtijdig in beeld, uitvoerbaar en borgen we dat de implementatie ervan soepel verloopt. In 2023 waren twee collega's werkzaam op het kantoor in Brussel dat we delen met Rijkswaterstaat. RDW-collega's worden actief gestimuleerd om in Brussel te gaan werken.

Deelname aan Europese projecten

De EU-projecten die in 2018 zijn gestart, te weten ARCADE, HEADSTART en L3PILOT, waar de RDW de afgelopen jaren aan deelnam, zijn in 2023 afgerond.

Deelname aan internationale samenwerkingsverbanden

De internationale positie wordt niet enkel langs de nationale lijn bewerkstelligd. De RDW is voor kennisverwerving, afstemming, beïnvloeding en contacten ook actief in verschillende samenwerkingsverbanden met collega-organisaties. Zo is de RDW actief in het International Motor Vehicle Inspection Committee (CITA), de overleggen van de typegoedkeuringsautoriteiten (TAAM), The European New Car Assessment Programme (Euro-NCAP), de Stockholmgroep, de Europese vereniging van voertuig- en rijbewijsautoriteiten (EReg) en EUCARIS. Voor de drie laatstgenoemde samenwerkingsverbanden levert de RDW de secretariaten en voor de twee laatstgenoemde de voorzitter, en in het geval van EUCARIS ook het operations team dat werkzaam is vanuit Groningen.

EReg en EUCARIS

De Europese vereniging van voertuig- en rijbewijsautoriteiten (EReg) is een internationale vereniging zonder winstoogmerk onder Belgisch recht waar de autoriteiten van 30 landen bij zijn aangesloten. In 2023 startte een nieuw EReg-werkprogramma voor de periode 2023-2025 met de volgende prioriteiten:

- internationale gegevensuitwisseling;
- (her)registratieprocessen;
- innovatie en e-services;
- duurzaamheid;
- de samenvoeging van de activiteiten van EReg en EUCARIS.

EUCARIS is een Europese verdragsorganisatie, geïnitieerd door de RDW, waarbinnen de Europese voertuig- en rijbewijsregistratie-autoriteiten allerlei gegevens over mobiliteit en transport met elkaar uitwisselen. Via de registratie-autoriteiten hebben ook andere partijen, zoals de politie, toegang tot alle Europese kenteken- en rijbewijsgegevens. Alle 27 Europese lidstaten en IJsland, Noorwegen, Verenigd Koninkrijk, Zwitserland en Liechtenstein doen mee. EUCARIS is daarmee uitgegroeid tot hét gegevensuitwisselingsplatform binnen Europa voor transportdata.

In verband met de continuïteit van beide netwerken, is in 2023 hard gewerkt aan het samensmelten van EReg en EUCARIS. De focus lag in 2023 op het wijzigen van de relevante statuten om deze samensmelting in de toekomst mogelijk te maken.

Het jaar 2023 begon voor EReg met de tweede editie van de 'Registration and Driver Licensing Global Summit'. Deze vond plaats in Brussel en werd georganiseerd door EReg, in samenwerking met de internationale samenwerkingspartners Association of American Motor Vehicle Authorities (AAMVA) en Austroads. De nadruk lag op de mondiale samenwerking op onderwerpen zoals mobiele rijbewijzen, internationale gegevensuitwisseling, innovatie en technologie (bijvoorbeeld geautomatiseerde voertuigen en software in voertuigen) en de toekomstige samenwerking tussen de drie organiserende koepelorganisaties.

De algemene ledenvergadering en conferentie van EReg vonden in 2023 plaats in Stockholm, Zweden. Voor het eerst werd het evenement gecombineerd met de jaarvergadering van EUCARIS. Aanwezig waren collega's uit 29 landen en van enkele

partner organisaties. Tijdens de tweedaagse conferentie zijn onderwerpen behandeld rondom duurzaamheid en digitalisering en werd er informatie uitgewisseld over best practices in de EReg-landen en de stand van zaken in de werkgroepen. Ook ontmoetten de CEO's elkaar om van gedachten te wisselen over belangrijke thema's die in de verschillende organisaties spelen.

Via EReg werkte de RDW in 2023 in verschillende 'Topic Groups' samen met zusterorganisaties in Europa aan diverse onderwerpen, zoals aan de uitwisseling van technische kenmerken ten behoeve van herregistratie van voertuigen, harmonisatie van registratieprocessen en datakwaliteit, milieuzones, en mobiele rijbewijzen. Een EReg-EUCARIS taskforce werkt aan de gegevensbescherming bij internationale uitwisseling tussen Europese registratie-autoriteiten. Deze taskforce heeft in 2023 een tweede sessie georganiseerd voor functionarissen gegevensbescherming van de EReg-leden. De sessie focuste op internationale gegevensuitwisseling en datalekken. Daarnaast is er een eendaagse sessie georganiseerd over duurzame mobiliteit.

In 2023 zijn met behulp van EUCARIS meer dan 250 miljoen vragen afgehandeld binnen heel Europa. Bijvoorbeeld bij import en export van voertuigen, bij de omwisseling van rijbewijzen en bij verkeersovertredingen als te snel rijden. Verder speelden in 2023 onder andere de volgende EUCARIS-ontwikkelingen:

- In 2023 is vanuit EUCARIS veel support gegeven aan de Europese Commissie en de Raad bij de onderhandelingen over de revisie van de CBE-Richtlijn m.b.t. de gegevensuitwisseling bij diverse soorten overtredingen zoals bijv. te snel rijden.
- Inmiddels zijn steeds meer lidstaten aangesloten bij de Europese uitwisseling van CVO-gegevens. De uitwisselingsstandaard is in 2021 door de Europese Commissie overgenomen in Europese wet- en regelgeving. Ook aan het automatiseren van de uitwisseling van typegoedkeuringsgegevens werd in 2023 gewerkt.
- In 2023 werkte EUCARIS mee aan een pilot van de Europese Commissie in verband met de handhaving van milieuzones in Europa.
- In 2023 is vanuit EUCARIS veel support gegeven aan de Europese Commissie bij de revisie van de Europese wrakkenrichtlijn. Het beoogde doel is nieuwe geharmoniseerde wet- en regelgeving rondom de levenscyclus van voertuigen. Samen met de UNECE en met de Europese Commissie wordt in dit kader ook gewerkt aan de gegevensuitwisseling met landen in Afrika.
- In 2023 heeft EUCARIS, samen met de Europese Commissie, veel energie gestoken in de verdere uitwerking van de Once-Only Principle-uitvoeringshandeling (OOP) onder de Single Digital Gatewayverordening (SDG). Deze Uitvoeringshandeling is bepalend voor de wijze waarop in de toekomst informatie bij onder andere herregistratie wordt uitgewisseld in Europa.

Effecten situatie Oekraïne

We bleven ook in 2023 de effecten op de bedrijfsvoering van de situatie tussen Oekraïne en (Wit-)Rusland monitoren. Onder andere ten aanzien van rijbewijzen en het tenaamstellen van voertuigen. Hierover is regelmatig contact met het ministerie van IenW. Ook hebben we op nationaal als EU-niveau input geleverd om mogelijk te maken dat rijbewijzen van vluchtelingen uit Oekraïne in Nederland en andere EU-landen geldig zijn.

1.5 Onze mensen en organisatie

Als RDW blijven we gericht op ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid en op de toekomst: hoe zorgen we ervoor dat we een aantrekkelijke werkgever blijven met voldoende vitale en vakkundige medewerkers.

1.5.1 Human resources: strategie en beleid

Voor een gezonde, wendbare organisatie zijn medewerkers de belangrijkste basis. De RDW vindt het belangrijk dat zij met plezier hun werk doen en hun vak kunnen uitoefenen. We hebben mensen nodig die de kernwaarden wendbaar, dienstbaar en betrouwbaar in praktijk brengen. Daarnaast verwachten we dat medewerkers werken aan hun vakmanschap, inzetbaarheid en vitaliteit.

In 2022 is de HR-strategie 2022-2024 vastgesteld. Ons doel is dat RDW-medewerkers gemotiveerd en toegerust zijn en blijven om de organisatiedoelstellingen en de maatschappelijke opgave van de RDW te realiseren, nu en in de toekomst. Alle HR-projecten en -werkzaamheden dragen bij aan de gewenste richting van de organisatie. Belangrijke thema's in 2023 waren: arbeidsmarktstrategie, continue dialoog, leren en ontwikkelen, vitaliteit, integriteit, diversiteit en inclusie, het nieuwe dienstverleningssysteem (AFAS) en de cao-onderhandelingen.

Arbeidsmarktstrategie

Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt groeide het aantal medewerkers, mede dankzij onze arbeidsmarktstrategie. Die groei is noodzakelijk voor uitbreiding van onze taken.

In 2023 is het RDW-werkgevermerk Werken aan de mobiliteit van morgen verder uitgewerkt en hebben we meer aandacht voor diversiteit & inclusie.

Met een vernieuwd vacaturetemplate en de volledig vernieuwde werkgeverswebsite WerkenbijdeRDW.nl benadrukken we de impact die je als RDW'er hebt op de mobiliteit van vandaag en de toekomst. Daarnaast leggen we meer nadruk op onze inclusieve organisatiecultuur: de RDW is een organisatie waar je je thuis voelt en waar je jezelf kunt zijn.

Met aansprekende teksten, verhalen van medewerkers en een betere vindbaarheid van vacatures leveren we met de nieuwe werkgeversite ook een belangrijke bijdrage aan een positieve kandidaatbeleving. Sinds 2023 zijn onze recruiters voor sollicitanten een vast aanspreekpunt tijdens hun sollicitatieprocedure. Zo borgen we een snel en efficiënt selectieproces.

Ook in 2023 heeft de RDW zich weer actief op de arbeidsmarkt gepresenteerd. Onder andere met een landelijke zichtbaarheids campagne voor ICT-functies op Tweakers, een drukbezochte RDW@Work op ons kantoor in Veendam, de open dag op onze keuringslocatie in Arnhem en uiteraard de *Self Driving Challenge*.

Continue dialoog

Als onderdeel van de continue dialoog hebben medewerkers en managers in 2023 weer start-, ontwikkel- en eindejaarsgesprekken en tussentijdse gesprekken met elkaar gevoerd. De verslaglegging vond dit jaar voor het eerst plaats in het nieuwe systeem AFAS. In de verslaglegging van de eindejaarsgesprekken registreren managers voortaan ook de scores die zij aan medewerkers toekennen in het kader van Strategische Personeelsplanning (SPP).

Deze SPP-scores hebben betrekking op het functioneren en de ontwikkelmogelijkheden van medewerkers. Voorafgaand aan de eindejaarsgesprekken zijn sessies georganiseerd om managers te helpen de juiste scores te bepalen.

Leren en ontwikkelen

We opereren in een dynamische omgeving waarin relevante kennis cruciaal is om succesvol onze taken te kunnen uitvoeren. De RDW biedt ruimte aan medewerkers om te leren en hun talenten te ontwikkelen. In 2023 hebben we hierbij nieuwe stappen gezet:

- We hebben het Strategisch Opleidingsplan 2023 uitgevoerd met alle RDW-brede leeractiviteiten, onder andere de leerlijn Dataprofessional, de verdiepingstraining Adviseren in een Politiek Bestuurlijke Omgeving, Car&IT en het Young Professional Programma.
- Het Strategisch Ontwikkelplan 2024 is ontwikkeld en vastgesteld, met daarin het leer- en ontwikkelbeleid van de RDW en de leeractiviteiten die RDW-breed in 2024 worden aangeboden.
- Om te komen tot meer sturing op de opleidingen die belangrijk zijn voor de toekomst van de RDW, heeft het managementteam van de RDW besloten dat per 1 januari 2024 alle divisies en stafafdelingen beschikken over een Decentraal Ontwikkelplan (DOP). In 2023 is hiervoor een leidraad en een format ontwikkeld die divisies en staven inmiddels gebruiken.
- We hebben in 2023 het RDW-Leerplein doorontwikkeld: dé plek waar alles rondom leren en ontwikkelen te vinden is. Hier vinden medewerkers korte video's, e-learningmodules en klassikale trainingen. Voor specifieke functiegroepen en voor belangrijke RDW-thema's hebben we speciale leerlijnen ingericht.
- In navolging van de menukaarten met leeractiviteiten voor managers en adviseurs zijn er in 2023 ook menukaarten ontwikkeld voor medewerkers uitvoering. De menukaarten helpen medewerkers en managers om in de continue dialoog met elkaar ontwikkelafspraken te maken.
- Tot slot hebben de divisies en staven geïnvesteerd in de vakinhoudelijke ontwikkeling van medewerkers. Zo heeft bijvoorbeeld het opleidingshuis van de divisie Toezicht & Beoordeling in 2023 verder vorm gekregen.

Integriteit

Integriteit is een belangrijke voorwaarde voor het vertrouwen van burgers en bedrijven in de RDW als publieke dienstverlener. Integer handelen van managers en medewerkers is daarbij van cruciaal belang. De focus van het integriteitsbeleid was in 2023 gericht op preventie en het verhogen van het integriteitsbewustzijn van (nieuwe) medewerkers. Hiervoor organiseerden we (online) workshops, trainingen en eed- en beloftebijeenkomsten. Naast de aandacht voor het verhogen van het bewustzijn over integer handelen besteden we in 2024 aandacht aan sociale veiligheid en het voorkomen van ongewenste omgangsvormen. Hiermee geven wij structureel invulling aan onze kernwaarde betrouwbaarheid.

De Commissie Integriteit van de RDW onderzoekt, onder leiding van een externe voorzitter, vermoedens van misstanden en integriteitsmeldingen die bij het Meldpunt

Integriteit zijn ingediend. In 2023 zijn er twaalf meldingen gedaan bij het Meldpunt Integriteit. De commissie heeft naar aanleiding van vijf meldingen geconcludeerd dat er een of meer integriteitsschendingen zijn begaan. Voor wat betreft de overige meldingen is in twee zaken het onderzoek voortijdig gestopt in verband met het ontbreken van voldoende aanknopingspunten. Daarnaast kon een andere melding niet worden gestaafd met bewijs en een laatste melding is nog in onderzoek bij de commissie. De drie resterende meldingen betroffen meldingen over ongewenst gedrag die zijn doorverwezen naar de Klachtcommissie Ongewenst Gedrag.

Diversiteit & inclusie

De RDW wil een inclusieve organisatie zijn met een grote verscheidenheid aan medewerkers. Wij hechten belang aan een werkklimaat waar iedereen zichzelf kan zijn en zich veilig, gerespecteerd en welkom voelt. Om die reden hebben we in mei 2023 het Charter Diversiteit van de SER ondertekend. In het kader van het Charter is een RDW-breed plan van aanpak opgesteld. De divisies en stafafdelingen hebben hun bijdrage aan de D&I-doelstellingen in een eigen plan van aanpak verwoord. Voor het realiseren van de doelstellingen zetten wij in op het creëren van bewustwording en draagvlak.

De samenwerking met het cluster Arbeidsmarktstrategie, gericht op meer diversiteit in de instroom, heeft geresulteerd in aanpassingen in het wervingsproces, het vacatureformat en aanvullingen op de nieuwe website WerkenbijdeRDW.nl. Voor het vergroten van de kennis, bewustwording en draagvlak wordt ook nauw samengewerkt met Communicatie en Leren & Ontwikkelen. Het medewerkersonderzoek bevat voortaan terugkerende vragen over inclusie, waardoor we de ontwikkelingen ten aanzien van de beoogde inclusieve cultuur kunnen volgen.

In oktober 2023 is ter gelegenheid van Diversity Day een Diversity Week georganiseerd. Met onder andere een lunchlezing over generatiediversiteit, een *diversity date* waar medewerkers elkaar konden ontmoeten en prikkelende stellingen op het intranet.

Participatiebanen maken onderdeel uit van D&I. In het Sociaal Akkoord van 2015 is afgesproken dat werkgevers Participatiebanen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Eind 2023 zijn er 37,1 Participatiebanen ingevuld (26,3 fte). Dat is een stijging van 5,4 banen (3,8 fte) ten opzichte van 2022.

Professionele HR-dienstverlening: nieuw systeem AFAS

We hebben in onze HR-strategie het volgende doel geformuleerd: Alle RDW-medewerkers zijn en blijven gemotiveerd en toegerust om de organisatiedoelen te realiseren. Om deze doelstelling te bereiken is betrouwbare en efficiënte HR-dienstverlening nodig, waarbij de basis op orde is en informatie op eenvoudige wijze beschikbaar is. Hierdoor kunnen RDW'ers zich beter focussen op het primaire proces. Per 1 januari 2023 is hiervoor het nieuwe AFAS HR-systeem in gebruik genomen.

CAO-onderhandelingen

Begin 2023 is een cao-akkoord gesloten met de vakbonden met een looptijd van 14 maanden (tot 1 maart 2024). Er zijn afspraken gemaakt over loonsverhoging, ouderenregeling, reiskosten, contractvormen, ouderschapsverlof, werkgeversbijdrage voor vakbonden en politiek verlof. In het najaar van 2023 is een aantal cao-werkgroepen (met de

afdeling HR en de vakbonden) gestart als voorbereiding op de onderhandelingen voor de nieuwe cao per 1 maart 2024.

1.5.2 Human resources: de cijfers

Personele bezetting

De gemiddelde bezetting over 2023 (na correctie GiB-regeling) is 1.827 fte. De verdeling van de eindbezetting over de verschillende organisatieonderdelen is als volgt:

De personele bezetting per 31 december 2023 <i>In personen en fte's (na correctie PAS- en GiB-regeling)</i>	2023 personen	2023 fte's	2022 personen	2022 fte's
Registratie & Informatie	349	317,2	366	333,4
Toezicht & Beoordeling	749	710,9	735	693,2
Voertuig Regelgeving & Toelating	276	262,9	258	245,0
Informatie & Communicatie Technologie	273	263,2	255	245,4
Tolheffing	44	42,6	28	27,1
Directie en stafafdelingen	279	256,1	268	245,4
Totaal	1.970	1.852,9	1.910	1.789,5

In 2023 steeg de eindbezetting van het aantal fte met 63,4 ten opzichte van 2022.

Bij de divisie Registratie en Informatie (R&I) is het aantal fte met 16,2 gedaald ten opzichte van 2022. In het laatste kwartaal van 2023 zijn weinig nieuwe medewerkers ingestroomd, waardoor de uitstroom niet volledig werd opgevangen. Begin 2024 verwachten we meer medewerkers aan te kunnen nemen.

Een deel van de stijging (17,7 fte) behoort tot de divisie Toezicht en Beoordeling (T&B). Deze stijging was nodig om meer steekproeven uit te kunnen voeren.

Bij de divisie Voertuig, Regelgeving & Toelating (VRT) is het aantal fte gestegen met 17,9 ten opzichte van 2022. Deze uitbreiding bij VRT is het gevolg van ontwikkelingen op het gebied van nieuwe en complexe regelgeving (cybersecurity, software updates en Automated Lane Keeping Systems), waardoor het werkaanbod is toegenomen.

ICT-breed is het werkaanbod gestegen. Dit komt onder andere door de transitie van *on-premise* naar de cloud en door de benodigde ICT voor tolheffing en vrachtwagenheffing. Daarom hebben we veel medewerkers geworven, waaronder een groep *young professionals*. Het aantal fte is hierdoor gestegen met 17,8.

De nieuwe divisie Tolheffing is volop in ontwikkeling en is gegroeid met 15,5 fte. Deze divisie bereidt zich voor om de tolheffing en de vrachtwagenheffing te kunnen uitvoeren.

Binnen de Directie en stafafdelingen is sprake van een kleine uitbreiding bij verschillende stafafdelingen (totaal 10,7 fte). Dit wordt mede veroorzaakt door de benodigde ondersteuning aan de nieuwe divisie Tolheffing.

Leeftijd, diensttijd en man-vrouwverhouding

In 2023 was de gemiddelde leeftijd bij de RDW 47,7 jaar. Ten opzichte van 2022 is de gemiddelde leeftijd met 0,1 jaar gedaald. De gemiddelde diensttijd bij RDW bedraagt 14,3 jaar. De man-vrouwverhouding betreft 69% om 31%. Dit is vrijwel gelijk aan voorgaande jaren.

In- en uitstroom

In 2023 zijn 186 nieuwe medewerkers in dienst getreden. In 2022 waren dit er 230. In 2023 hebben 126 medewerkers de RDW verlaten. In 2022 waren dit 99 medewerkers.

Ziekteverzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage over 2023 is 5,4% (2022 5,7%). Net als voor de pandemie zien we weer een lager verzuimpercentage in de zomer, en een hoger verzuimpercentage in de wintermaanden. De arbodienst ziet in vergelijking met 2022 een positieve ontwikkeling in het verzuim die mogelijk komt door de toegenomen aandacht voor dit thema en de preventie in 2023. Medewerkers hebben zich het afgelopen jaar gemiddeld 1,0 keer ziekgemeld. Dat is een kleine daling ten opzichte van 2022 (1,2). Met een percentage van 5,4% is het verzuim hoger dan onze norm van 5%, maar we blijven wel onder de overheidsbrede benchmark van 6,4%. De verdeling van het verzuimpercentage is als volgt:

Onderverdeling verzuimpercentage	2023	2022
Kort verzuim	0,6%	0,9%
Middellang verzuim	0,7%	0,9%
Lang verzuim	4,1%	3,9%
Totaal	5,4%	5,7%

Opleidingskosten

Per medewerker investeerde RDW in 2023 gemiddeld € 2.129 in opleidingen en trainingen. Dit komt overeen met 2,6% van de loonsom (2022: 2,1%). De RDW streeft ernaar jaarlijks 3% van de loonsom te investeren in de opleiding van de medewerkers.

Opleidingskosten	2023	2022
Totale opleidingskosten (in euro's)	4.140.277	3.122.641
Gemiddeld aantal medewerkers (in personen)	1.945	1.865
Gemiddeld per medewerker (in euro's)	2.129	1.674
Opleidingskosten in % van de loonsom	2,6%	2,1%

1.6 Normen en resultaten

In overleg met het ministerie van IenW heeft de RDW een set externe kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) vastgesteld. De RDW maakt onderscheid tussen normen en kengetallen. De normen inclusief een toelichting op de behaalde resultaten in 2023 zijn opgenomen in dit hoofdstuk. Een overzicht van alle resultaten (kengetallen inclusief normen) staat in dit jaarverslag in bijlage 6.1 'Bedrijfsresultaten'. Voor de normen maken we gebruik van een raamwerk ingedeeld naar maatschappelijke relevantie:

- Juiste voertuigen op de weg
- Gegevensverwerking op orde
- Best mogelijke klantbeleving
- Gematigde tariefontwikkeling

De normen en kengetallen zijn in vervolg op de laatste wettelijke evaluatie van de RDW in 2023 geëvalueerd en in afstemming met het ministerie van IenW op onderdelen aangepast en aangevuld. Omdat de verantwoording in het jaarverslag een kalenderjaar bestrijkt, komt een deel van de aanpassingen terug vanaf het jaarverslag 2024. Daarnaast wordt komende periode verder gewerkt aan de vernieuwing van een aantal normen zoals die op het gebied van toezicht. Aan het eind van het hoofdstuk is verder een aantal normen opgenomen dat de RDW intern hanteert. Daarnaast staan in dit hoofdstuk de resultaten van de volgende onderwerpen:

- Bezwaar en beroep
- Wob en Woo, klachten en ombudsmanzaken

1.6.1 Juiste voertuigen op de weg

KPI 1 – Steekproefpercentage	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
APK 1	3%	3,0%	3%	3,0%
APK 2	3%	2,7%	3%	2,7%
APK 3	3%	3,2%	3%	4,8%
LPG	5%	5,3%	5%	5,1%
Tacho	5%	5,0%	5%	5,1%

KPI 1 – De norm voor de steekproefpercentages voor APK 1 (zwaar), APK 3, LPG en tachograaf is gehaald. Er zijn in 2023 meer APK 2 (licht) steekproeven uitgevoerd dan in 2022. De RDW heeft aangegeven de wettelijke verplichting van de norm 3% voor APK 2 niet te kunnen halen. Dit is onder andere het gevolg van de situatie op de huidige arbeidsmarkt en de werving van personeel, verzuim onder medewerkers en langere wachttijden op de keuringslocaties. Het ministerie heeft vooraf ingestemd met een aangepast norm van 2,7% voor APK 2. Deze norm is gehaald.

KPI 2 – Bedrijfsbezoeken erkenningen	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Percentage bedrijven dat maximaal 36 maanden of 24 maanden (LPG) geleden is bezocht	Minimale bezoek-frequentie per bedrijf: 1x per 3 jaar LPG: 1x per 2 jaar	97%	Minimale bezoek-frequentie per bedrijf: 1x per 3 jaar LPG: 1x per 2 jaar	89%
Percentage controlebezoeken binnen 9 maanden na afgifte erkenning	100%	69%	100%	77%

KPI 2 – Er zijn in 2023 meer interventies gedaan dan in 2022. Ook heeft de stijging van het aantal onderzoeken naar illegale APK en de voorbereiding van complexe dossiers veel tijd gevraagd. Onze focus lag op het bezoeken van bedrijven en de frequentie daarvan: 1 keer per 36 of 24 maanden. Dit percentage is dan ook gestegen ten opzichte van 2022. Hoewel het percentage controlebezoeken binnen 9 maanden na afgifte erkenning is gedaald, hebben we effectief meer en beter toezicht uitgevoerd.

KPI 3 – COP typegoedkeuring	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Percentage fabrikanten met geldige COP	95%	98,3%	95%	97,3%

1.6.2 Gegevensverwerking op orde

KPI 4 – Dienstverlening kernregisters	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Beschikbaarheid Winframe	99%	100%	99%	100%

KPI 5 – BKR- en CRB-systemen	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Mededeling van de externe auditor m.b.t. opzet, bestaan en werking van de interne beheersingsmaatregelen ter waarborging van de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking in en rondom BKR- en CRB-systemen.	Positieve mededeling	behaald	Positieve mededeling	behaald

KPI 6 – Kentekenregister	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Mededeling van de externe auditor m.b.t. opzet, bestaan en werking van de interne beheersingsmaatregelen ter waarborging van de privacy rondom het kentekenregister.	Positieve mededeling	behaald	Keurmerk 'Privacy-audit-proof'	behaald

1.6.3 Best mogelijke klantbeleving

KPI 7 – Klanttevredenheid	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Klanttevredenheid blijktens periodieke meting RDW-breed of deelmetingen bijvoorbeeld per proces of klantgroep	Rapportcijfer minimaal een 7,5 of beschrijving van positieve resultaten	7,6	Rapportcijfer minimaal een 7 of beschrijving van positieve resultaten	7,6

KPI 7 – Het hier genoemde resultaat komt uit het laatste gehouden klanttevredenheidsonderzoek uit 2021. Het volgende RDW-brede klantonderzoek vindt plaats in 2024. De resultaten van deelmetingen over 2023 staan in paragraaf 1.4.3 onder RDW-brede onderzoeken en metingen klanttevredenheid.

KPI 8 – Doorlooptijden	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Kentekenonderzoek				
Gemiddelde doorlooptijd keuren van kentekenonderzoek, vanaf start afgifteproces (niet modificaties) tot afgifte document (voor zover aan de afgiftevoorwaarden is voldaan).	vervallen	n.v.t.	vervallen	n.v.t.
Ontheffingen				
Gemiddelde doorlooptijd van afgifte ontheffingen				
<input type="checkbox"/> Incidentele ontheffing 2 dagen	< 2 dagen	2,63 dagen	< 2 dagen	2,45 dagen
<input type="checkbox"/> Incidentele ontheffing 4 dagen	< 4 dagen	2,35 dagen	< 4 dagen	2,51 dagen
<input type="checkbox"/> Incidentele ontheffing 5 dagen	< 5 dagen	3,64 dagen	< 5 dagen	3,87 dagen
<input type="checkbox"/> Jaarontheffing	< 5 dagen	0,01 dagen	< 5 dagen	0,02 dagen
Kentekencards				
Doorlooptijd afgifte kentekencards (van ontvangst tot aanvragen tot verzendklaar staan kentekencard)	90% binnen 1 werkdag	Gerealiseerd	90% binnen 1 werkdag	Gerealiseerd

Rijbewijscards				
Doorlooptijd afgifte rijbewijscard gemeente (van ontvangst aanvragen bij de RDW tot verzendklaar staan rijbewijscard)	90% binnen 3 werkdagen	Gerealiseerd	90% binnen 3 werkdagen	Gerealiseerd
E-mails				
Doorlooptijd beantwoording e-mails	Binnen 3 werkdagen	1,5 dagen	Binnen 3 werkdagen	1,9 dagen

KPI 8 – Kentekenonderzoek – De norm voor doorlooptijden op de keuringslocaties is niet langer realistisch, omdat het inschrijfproces in coronatijd grotendeels gedigitaliseerd is. De RDW wil op basis van ervaringscijfers in overleg met lenW en de branche tot een nieuwe norm komen die past bij het belang van de klant. Tot die tijd blijft de RDW wel verantwoording afleggen over de gemiddelde tijd van het VIA-proces (Versnelde Individuele Afgifte). Dit is afgestemd met en geaccordeerd door lenW. De doorlooptijden van het VIA-proces meten we tijdelijk intern op basis van het streven om de aanvragen binnen 5 werkdagen af te handelen. In 2023 was de gemiddelde doorlooptijd van volledig digitaal afgehandelde aanvragen 4,3 werkdagen (ten opzichte van 3,3 werkdagen over 2022). De doorlooptijd was het langst in de periode mei-september 2023. Dit viel samen met lange wachttijden voor keuringen in de hal. Vanaf september 2023 gebruikten we voor een deel van de digitale aanvragen het Duitse IVI (Initial Vehicle Information) als digitale bron. Hierdoor is niet alleen de kwaliteit verbeterd, maar minder uitval en handmatige acties verbeterde ook de efficiency van het proces. Dit heeft bijgedragen aan het verlagen van de doorlooptijd van het digitale proces. Bovendien heeft de invoering van een landelijke werkvoorraad in april 2023 ertoe geleid dat regionale verschillen in wachttijd zijn verdwenen.

Ontheffingen – Voor het afgeven van ontheffingen die binnen de norm van 2 dagen vallen, is regelmatig toestemming van de betreffende wegbeheerder(s) nodig. Door deze afhankelijkheid en het effect hiervan op de doorlooptijd is het in 2023 niet gelukt om binnen de norm van 2 dagen te blijven. De huidige wijze van het bepalen van de KPI's voor doorlooptijden sluit momenteel niet goed aan bij de Beleidsregel exceptionele transporten. De RDW is in gesprek met ministerie van lenW over een verbetering van deze KPI's.

KPI 9 – Wachttijd gesprekken	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Wachttijd gesprekken	80% van de calls wordt binnen 30 seconden aangenomen	82%	80% van de calls wordt binnen 30 seconden aangenomen	82%

KPI 10 – Klantcontactcentrum	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Kwaliteit klantcontactcentrum	ISO-certificaat	Behaald	ISO-certificaat	Behaald

KPI 11 – Klachtenafhandeling	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Klachtenafhandeling binnen wettelijke doorlooptijd	100% < 6 weken. Afwijking 5% toelaatbaar. Onder 95% motiveren en zo nodig maatregelen nemen	95%	100% < 6 weken. Afwijking 5% toelaatbaar. Onder 95% motiveren en zo nodig maatregelen nemen.	96%

1.6.4 Gemiddelde tariefontwikkeling

KPI 12 – Gemiddelde tariefontwikkeling	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Gemiddelde tariefontwikkeling	+ of - 5% excl. inflatie	5,0%	+ of - 5% excl. inflatie	-0,9%

1.6.5 Interne normen RDW

	Norm 2023	Resultaat 2023	Norm 2022	Resultaat 2022
Ziekteverzuim	5%	5,4%	5%	5,7%
Gesprekken continue dialoog	85%	79%	85%	80%
Doorlooptijd klachtenafhandeling (interne norm)	< 4 weken	82%	< 4 weken	80%

Ziekteverzuim – Voor een toelichting bij het behaalde percentage ziekteverzuim zie hoofdstuk 1.5.2.

Gesprekken continue dialoog – Binnen RDW vindt het continue dialooggesprek plaats aan de hand van een continue dialoog cyclus. Hiervan dient ten minste 1 gesprek te worden opgenomen in AFAS. Bij 79% van de medewerkers geldt dat gedurende het jaar één of meerdere continue dialooggesprekken zijn gevoerd en geregistreerd.

De norm is 85%. Het daadwerkelijk aantal gevoerde gesprekken ligt hoger, maar door gewenning aan de nieuwe werkwijze in AFAS zijn deze niet geregistreerd.

Doorlooptijd klachtenafhandeling – Vanwege de complexiteit van een aantal klachten is de doorlooptijd binnen 4 weken niet in alle gevallen gehaald.

1.6.6 Bezwaar en beroep

Aantallen ingediend	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Ingediende bezwaarschriften	1.359	1.898	1.466	-28%
Ingediende voorlopige voorzieningen	12	7	10	71%
Ingediende (hoger) beroepen	190	89	60	114%

Bezwaar en beroep – In 2023 heeft de afdeling Juridische en Bestuurlijke Zaken 1.359 bezwaren ontvangen. Dat zijn er 539 minder dan in 2022. De afname houdt verband met de afronding van de kentekenregistratie van (land)bouwvoertuigen die in 2021 verplicht werd gesteld. De piek van de registratie, besluiten en bezwaren vond plaats in 2021 en 2022. Als we die incidentele piek buiten beschouwing laten zijn er in vergelijking met de jaren 2018, 2019 en 2020 ruim 300 bezwaren meer ontvangen. Een deel van de toename van het aantal bezwaren heeft betrekking op de weigering tot afgifte van een rijbewijs (159 bezwaren), het opgelegde verbod rijden op de weg (185 bezwaren). Daarnaast zijn er 103 bezwaren tegen facturen ontvangen, waarvan er 52 bezwaarzaken zijn ontvangen in het laatste kwartaal van 2023. Deze toename hangt samen met de gewijzigde werkwijze om in lijn met juristprudentie factuurgeschillen in bezwaar af te doen.

Verder zijn er 12 voorlopige voorzieningen, 170 beroepszaken en 20 hoger beroepszaken in behandeling gesteld bij rechtbanken of Raad van State. Deze aanzienlijke toename in beroepszaken is met name toe te schrijven aan het proces rondom de keuring en inschrijving van geïmporteerde schadevoertuigen waaruit 101 beroepszaken voortkwamen. De achtergrond van deze zaken is de uitspraak die de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in 2022 in een aantal pilotzaken heeft gedaan. Hij oordeelde dat de RDW voor dergelijke voertuigen keuringen kan uitvoeren en voor de identificatie, inschrijving en keuring van die voertuigen tarieven in rekening mocht brengen. De RDW heeft na die pilotzaken de afhandeling van de aangehouden 1.500 bezwaarschriften die in 2015-2019 zijn ontvangen opgepakt en in 2023 voortgezet. Tegen die besluiten op bezwaar wordt ondanks de uitspraken van de Raad van State vervolgens toch beroep ingesteld.

Aantallen afgehandeld	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Gegronde/gedeeltelijk gegronde	98	551	197	-82%
Ongegronde/niet-ontvankelijk	1.162	997	719	17%
Totaal	1.260	1.548	916	-19%
Ingetrokken of anders afgehandeld	413	517	335	-20%
Totaal	1.673	2.065	1.251	-19%

Afgehandelde zaken – De RDW heeft in 2023 aanzienlijk meer zaken behandeld dan in de jaren 2018-2021. Er is een beslissing genomen in 1.673 bezwaren, beroepen, hoger beroepen en voorlopige voorzieningen. Daarnaast zijn 91 zaken doorgezonden naar andere afdelingen of bestuursorganen. De stijging van afgehandelde zaken houdt in grote mate verband met de afhandeling van de 1.500 bezwaarschriften tegen de inschrijving van geïmporteerde schadevoertuigen en daarmee in rekening gebrachte kosten, zoals hierboven onder ingediende zaken benoemd.

Van de bezwaarzaken zijn 98 gegrond verklaard. De duidelijke afname daarin houdt verband met de afronding van het proces van kentekenregistratie (land)bouwvoertuigen. Dat proces leidde in 2021 en 2022 tot veel gegrondverklaringen. Verder zijn er 304 bezwaren, 12 beroepszaken, 1 hoger beroepszaak en 1 voorlopige voorziening ingetrokken. De bezwaren zijn vaak ingetrokken na overleg met de medewerkers van de afdeling Juridische en Bestuurlijke Zaken, bijvoorbeeld omdat na bemiddeling alsnog tegemoet kon worden gekomen aan bezwaren of een afgewezen aanvraag.

De Rechtspraak heeft in 2023 in 61 beroepszaken en 10 voorlopige voorzieningen uitspraak gedaan. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State is tot 5 uitspraken in hoger beroepszaken gekomen.

1.6.7 Wob en Woo, klachten en ombudsmanzaken

Wob- en Woo-verzoeken	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Aantal Wob-verzoeken (tot 1 mei 2022)	-	6	23	-
Aantal Woo-verzoeken (vanaf 1 mei 2022)	36	12	-	-
Totaal	36	18	23	100%

Wob- en Woo-verzoeken – Het totaal aantal ontvangen verzoeken is verdubbeld ten opzichte van 2022. Een duidelijke reden daarvoor is niet aan te geven. De verzoeken spitsten zich veelal toe op milieu-/emissiegegevens en zijn vaak door buitenlandse partijen ingediend. Ook valt op dat bij verzoeken meer generieke gegevens werden gevraagd, zoals richtlijnen en procedureregels, waar voorheen meer individuele basisgegevens werden aangevraagd.

De RDW werkt sinds 2021 aan de implementatie van de Woo. We hebben een Woo-coördinator aangesteld bij het Facilitair Bedrijf. Van daaruit wordt verder gewerkt aan de uitrol van de Woo in de organisatie, zodat ook de actieve openbaarmaking verdere invulling krijgt. Verder blijft de RDW participeren in het programma Open Overheid, in Woo-overleg met IenW en andere bestuursorganen, en in KleinLef.

Klachten	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Aantal klachten	773	694	771	11%
Percentage gegronde klachten	38%	33%	43%	-

Klachtenindex (aantal klachten versus productie)	0,015%	0,014%	0,015%	-
Gemiddelde doorlooptijd: < 4 weken (RDW-norm)	82%	80%	87%	-
Gemiddelde doorlooptijd: < 6 weken (Awb-norm)	95%	96%	98%	-

Klachten – In 2023 ontving de RDW in totaal 773 klachten. Dat is een stijging van 11% ten opzichte van 2022 waarin 694 klachten werden geregistreerd.

Bij de divisie *Registratie & Informatie (R&I)* was het aantal klachten in 2023 met 381 nagenoeg gelijk aan het aantal klachten in 2022 toen er 384 werden geregistreerd. Het percentage gegronde klachten is met 35% in 2023 licht gestegen ten opzichte van de 32% in 2022. De meeste klachten gingen over de productkwaliteit (183). Daarvan kwamen veel klachten door onbekendheid met het proces of door een langere doorlooptijd. In bijna alle gevallen konden we de klachten wegnemen door persoonlijk contact en het verstrekken van extra informatie of uitleg.

Bij de divisie *Toezicht & Beoordeling (T&B)* is het aantal klachten met 32% gestegen. In 2022 werden er 262 klachten geregistreerd, in 2023 waren dit er 347.

Bij het proces *Toezicht* werden in 2023 in totaal 160 klachten geregistreerd. Dat is een stijging (31%) ten opzichte van 2022 waarin 122 klachten werden geregistreerd. De meeste klachten (36%) gingen over het aantal uitgevoerde steekproeven of beslissingen genomen door een toezichthouder tijdens een bedrijfsbezoek. Dit is opvallend omdat het landelijk steekproefpercentage in 2023 lager was ten opzichte van voorgaande jaren. In overleg met het ministerie van IenW zijn er 2,7% steekproeven uitgevoerd in plaats van 3%. De klachten over dit onderwerp bleken na behandeling allen ongegrond.

Bij het proces *Beoordeling* zijn 187 klachten geregistreerd in 2023. In 2022 waren dat er 142. Dat is een stijging van 32%. Deze stijging is het gevolg van de wachttijden die waren ontstaan na het invoeren van het nieuwe plansysteem FSP. Daarnaast moest het proces van de VIA-aanvragen (Versnelde Individuele Aanvragen) verder geoptimaliseerd worden na het overgaan van een locatiegerichte werkvoorraad naar een landelijk werkvoorraad.

Bij de divisie *Voertuig Regelgeving & Toelating (VRT)* is het aantal klachten in 2023 met 32 iets lager dat het aantal klachten in 2022, toen er 38 klachten werden geregistreerd. De klachten gingen hoofdzakelijk over de werkwijze van de RDW of over de gehele behandeling van de aanvraag, zoals de informatieverstrekking, bereikbaarheid, communicatie, doorlooptijd en de berekende kosten ten opzichte van de geleverde kwaliteit. In alle gevallen is de klager benaderd en is de situatie besproken. Bij de gegronde klachten is een passende oplossing overeengekomen.

In 2023 zijn er 13 *overige klachten* geregistreerd over processen bij de divisie ICT, Juridische en Bestuurlijke Zaken (JBZ), Financiën & Control (F&C) en het Technisch Kennis Centrum (TKC). Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2022 toen er 8 klachten werden geregistreerd over deze processen.

Het aantal *gegronde klachten* is gestegen van 33% in 2022 naar 38% in 2023. Deze stijging komt met name voort uit het aantal klachten dat betrekking had op de overgang naar het nieuwe plansysteem FSP bij het proces Beoordeling. Deze klachten zijn veelal

gegrond verklaard.

De *klachtenindex* ligt evenals voorgaande jaren met 0,015% ruim onder de 0,1%. Dat geeft aan dat het aantal klachten ten opzichte van de totale productie zeer laag is. De wettelijke doorlooptijd van de klachtenafhandeling binnen zes weken is in 2023 niet in alle gevallen gehaald (95%). De doorlooptijd is wel binnen de toelaatbare afwijking van 5% gebleven. Voor alle klachten waarvan de wettelijke termijn is overschreden, geldt dat de oorzaak lag in de complexiteit van sommige klachten, waarbij meerdere, ook externe, partijen betrokken waren. In alle gevallen waarin de wettelijke termijn van zes weken werd overschreden, is hierover contact geweest met de klager.

Ombudsmanzaken	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Aantal klachten	26	20	28	30%

Ombudsmanzaken – Het aantal klachten dat we in 2023 ontvingen van de nationale ombudsman is licht gestegen ten opzichte van 2022. Er is geen specifieke aanleiding waaraan de stijging is toe te schrijven. Zeven klachten kwamen voort uit de doorzendplicht van de ombudsman en hebben we behandeld in onze interne klacht- of bezwaarprocedure. In drie zaken is er nadere informatie verschaft aan de nationale ombudsman, waarna hij de klacht heeft afgesloten. Veertien klachten zijn door middel van een interventie door de nationale ombudsman afgehandeld.

In 2023 heeft de nationale ombudsman twee beperkte onderzoeken ingesteld. Dit zijn onderzoeken op ambtelijk niveau, waarna de nationale ombudsman een oordeel geeft in een brief in plaats van een rapport. Van de ontvangen beperkte onderzoeken is nog één onderzoek in behandeling, het andere is inmiddels afgerond. Het afgeronde onderzoek betrof een klacht over een beschadiging aan een voertuig door een steekproefcontroleur en daarbij een onterechte intrekking van de APK-goedkeuring van het voertuig. De klacht is door de Nationale ombudsman als ongegrond beoordeeld omdat de RDW de klacht zorgvuldig heeft behandeld. Hierbij heeft de ombudsman overwogen dat de klachtbehandelaar na ontvangst van de klacht met alle betrokkenen heeft gesproken: de klager thuis, de betrokken keurmeester bij de erkenninghouder en de steekproefcontroleur telefonisch. De ombudsman heeft aangegeven deze aanpak persoonlijk en professioneel te vinden.

1.7 Medezeggenschap

Dagelijks bestuur OR

Dhr. R. (Rudi) Welling	voorzitter (FNV)
Mw. L. (Linda) van Dijk	1e vicevoorzitter (FNV)
Mw. M. (Margriet) Daniëls	2e vicevoorzitter (onafhankelijk)
Dhr. C. (Clemens) Didden	lid (onafhankelijk)
Mw. F. (Francis) van der Snoek	ambtelijk secretaris

Leden OR

Dhr. P. (Peter) de Boer (FNV)
Dhr. C. (Christiaan) Fens (onafhankelijk)
Dhr. I. (Ivo) de Graaf (onafhankelijk)
Dhr. C. (Cees) Haazebroek (FNV)
Dhr. R. (Rudy) Hoekstra (onafhankelijk)
Mw. I. (Irma) de Hoop (onafhankelijk)
Dhr. H. (Harrie) de Louweren (onafhankelijk)
Dhr. M. (Manuel) Martins Branco (FNV)
Dhr. M. (Marlon) Mols (onafhankelijk)
Dhr. H. (Harm) Mulder (FNV)
Dhr. E. (Eddie) Sillius (onafhankelijk)

Secretariaat

Het secretariaat van de OR bestaat uit mw. F. (Francis) van der Snoek (ambtelijk secretaris) en mw. G. (Grace) Grootveld (managementondersteuner).

Commissies

Commissie ICT (Informatie en Communicatie Technologie)
Commissie R&I (Registratie en Informatie)
Commissie T&B (Toezicht en Beoordeling)
Commissie VRT (Voertuig Regelgeving & Toelating)
Commissie Tolheffing
Commissie Staven (Stafafdelingen)
Commissie FinEcZa (Financieel Economische Zaken)
Commissie HR (Human Resources)
Commissie MITC (Mobiliteit & Infrastructuur Test Centrum)
Commissie VGWM (Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en MVO)

Ontvangen instemmingsaanvragen 2023

Dit jaar zijn er geen instemmingsaanvragen beantwoord.

Ontvangen adviesaanvragen 2023

- Locatieonderzoek en advies divisie Tolheffing
- Huisvesting keuringslocaties
- ICT Young Professional Program
- RDW Young Professional Programma

- MITC – voorgenomen verplaatsing testcentrum
- Organisatiewijziging stafafdelingen
- Overplaatsing testfaciliteiten Testcentrum (TCL) van de divisie VRT naar Facilitair Bedrijf

Vergaderingen

In 2023 kwam de ondernemingsraad meerdere keren bij elkaar:

- Zeven OR-vergaderingen (26 januari, 9 maart, 20 april, 8 juni, 5 september, 12 oktober, 23 november)
- Zeven overlegvergaderingen (16 februari, 30 maart, 16 mei, 29 juni, 19 september, 2 november, 12 december)
- Vijf OR-themadagen (12 januari, 16 maart, 13 april, 1 juni, 28 september)
Tijdens de themadagen stond de OR samen met de portefeuillehouders stil bij de volgende onderwerpen: de nieuwe cao, het meerjarenperspectief MT-T&B, organisatie bezwaar en beroep bij Tolheffing, instructie over het archiefsysteem Corsa, ontwikkelingen MITC, een toelichting op portfoliomanagement en projectbeheersing, en het thema diversiteit en inclusie. Deze laatste bijeenkomst ging over de activiteiten en plannen van de RDW op het gebied van diversiteit en inclusie. Ook dacht de OR na over een goede manier om in gesprek te gaan over diversiteit en inclusie in commissieoverleggen. Daarvoor zijn inmiddels initiatieven opgestart samen met HR.
- Jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Toezicht (23 november)
De OR en de Raad van Toezicht spraken elkaar dit jaar over vier onderwerpen: digitalisering, financiën, integriteit en arbeidsmarkt. Door onze bijeenkomsten blijft de Raad van Toezicht op de hoogte wat er bij medewerkers speelt en houden we onze lijnen kort.

1.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid

Met onze dienstverlening willen we een zo groot mogelijke positieve impact hebben op de maatschappij. Duurzaamheid is naast veiligheid en rechtszekerheid een belangrijk onderdeel van onze missie. We willen expliciet aandacht besteden aan duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

Duurzaamheid: vijf Sustainable Development Goals

De Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties gebruiken we om te rapporteren over onze duurzaamheidsinspanningen. De doelen 7, 9, 11, 12 en 13 zijn voor ons domein en werkveld het meest relevant en lichten we hieronder kort toe.



Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen

We gebruiken zo veel mogelijk duurzame energie binnen onze bedrijfsvoering. We breiden het gebruik van zonnepalen uit naar alle locaties, we maken onze keuringslocaties de komende tien jaar zo veel mogelijk energieneutraal en we gebruiken overal ledverlichting. Ook denken we mee met het ministerie van IenW over hoe elektrisch vervoer past binnen de laadinfrastructuur en hoe de piekbelasting van het energienetwerk kan worden beperkt. En we willen onze expertrol verder uitbouwen bij de totstandkoming van regelgeving op het gebied van alternatieve aandrijving.



Bouw veerkrachtige infrastructuur, bevorder inclusieve en duurzame industrialisering en stimuleer innovatie

De RDW is als toezichthouder betrokken bij het veiliger en duurzamer maken van voertuigen en voertuigonderdelen. Zo wordt vanuit het dossierteam voertuigcirculariteit meegedacht over internationale wet- en regelgeving volgens het 3R-model (reduceren, hergebruiken en recyclen) en wetgeving voor voertuigen aan het einde van hun levenscyclus (export en sloop). Daarnaast zijn we dit jaar gestart met het uitlezen van voertuigdata over emissies ten behoeve van het toezicht op fabrikanten.



Maak steden en menselijke nederzettingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam

De RDW werkt mee aan het verminderen van uitstoot om bij te dragen aan schonere lucht. Voorbeelden hiervan zijn de bijdrage van de RDW bij de introductie van zero-emissiezones binnen steden ter verbetering van de luchtkwaliteit en de invoering van de roetfiltertest binnen de APK. Ook werken we via het programma Vrachtwagenheffing mee aan de verduurzaming van de vervoerssector.



Verzeker duurzame consumptie- en productiepatronen

In onze bedrijfsvoering werken we aan afvalscheiding. In 2023 hebben we ons percentage restafval teruggebracht naar 51% ten opzichte van 70% in referentiejaar 2019. Ook passen we de duurzaamheidseisen van PIANOo toe bij Europese aanbestedingen en kopen we zoveel mogelijk circulair in. Daarnaast streven we ernaar de hele voertuigketen circulair te maken. In de toekomst willen we bijdragen aan

het stellen van eisen aan het productieproces van voertuigen, zoals recycling van materialen en voertuigen. Dit doen we samen met andere partijen zoals Auto Recycling Nederland. Als toezichthouder zorgen we ervoor dat voertuigen in elke gebruiksfase voldoen aan de duurzaamheidsnormen.



Neem dringend actie om klimaatverandering en haar impact te bestrijden

Met een CO₂-voetdruk laten we zien welke impact de RDW heeft op het klimaat. We compenseren CO₂-uitstoot bij gasverbruik en vliegtuigreizen. Daarnaast stimuleren we ov- en deelvervoer en dringen we fossiele brandstoffen in ons eigen wagenpark terug door elektrische auto's te gebruiken. Daarnaast bereiden we de implementatie van strengere CO₂-normen voor lichte en zware voertuigen voor en dragen we in onze rol als onafhankelijk Nederlands expert bij aan de totstandkoming van nationale regelgeving rondom duurzaamheid.

Coördinator duurzame mobiliteit

Vanuit de Green Deal komt veel nieuwe internationale wet- en regelgeving op de RDW af. Deze wetgeving raakt verschillende taken en processen binnen de RDW. Om de beoogde verandering aan te sturen binnen de organisatie, hebben we in 2023 een coördinator duurzame mobiliteit aangesteld. De coördinator is verantwoordelijk voor de regie op de beleidsprocessen, de relatie met lenW en het verankeren van duurzame mobiliteit in de RDW-processen.

MVO-programma

In 2023 is een nulmeting uitgevoerd voor MVO. De uitkomsten daarvan zijn gebruikt voor de nieuwe programmaperiode die in 2024 start. De vorige programmaperiode werd daarom verlengd tot 2023. In het nieuwe MVO-programmaplan zijn doelstellingen opgenomen voor CO₂-reductie, afvalscheiding en -reductie, verduurzaming van het vastgoed, duurzaam inkopen, maatschappelijke betrokkenheid en goed werkgeverschap. In het nieuwe plan hanteren we drie thema's: milieu, sociaal en bestuur. De link tussen deze thema's en de RDW-brede strategie en visie wordt gelegd in het nieuwe programmaplan, dat in eerste kwartaal van 2024 verschijnt. We gaan dan ook een eerste oefening doen met de dubbele materialiteitsanalyse in het kader van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Bewustwording MVO

Voor de nulmeting hebben we een begeleidingsteam samengesteld uit verschillende hoeken van de organisatie, wat de bewustwording over MVO heeft vergroot. Daarmee willen we bevorderen dat de thema's waar we ons op richten tot gedragen doelstellingen en acties leiden. Ook in 2023 hebben we medewerkers bewuster gemaakt van hun rol in duurzaam gedrag, bijvoorbeeld door afvalscheiding en het verdwijnen van wegwerpbekers.

CO₂-emissies

Aan de hand van zogenoemde emissiefactoren maakt de RDW zijn CO₂-emissie duidelijk. Deze wordt onder meer veroorzaakt door energie- en brandstofverbruik, ov- en vliegkilometers, afvalproductie en papierverbruik.

CO₂-uitstoot naar emissiebron <i>(in tonnen CO₂, 1 ton = 1.000 kg)</i>	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Aardgas	1.260	1.300	1463	-3%
Elektriciteit	711	748	782	-5%
Diesel	27	24	29	13%
Vervoersbewegingen, zakelijk	2.259	1.734	1.476	30%
Ov-kilometers, zakelijk	26	20	5	30%
Afval	69	81	72	-15%
Kerosine, vliegkilometers	598	299	60	100%
Papier	186	177	279	5%
Totaal	5.137	4.383	4.166	17%

Verbruik	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Aardgas (in m ³)	606.280	623.542	776.326	-3%
Elektriciteit (in kWh)	4.925.196	4.942.702	4.791.596	0%
Diesel (in l)	8.370	7.505	8.855	12%
Vervoersbewegingen, zakelijk (in km)	14.123.100	10.706.106	9.422.271	32%
Ov-kilometers, zakelijk	879.427	647.235	189.978	36%
Afval (in kg)	151.950	169.718	132.401	-10%
Vliegkilometers	3.647.446	1.806.135	360.687	102%
Papier (in kg)	153.532	146.027	230.307	5%

Aardgas

Het gasverbruik daalde het afgelopen jaar licht (-3%). De RDW houdt zich nog steeds aan het overheidsbeleid om de temperatuur te houden op 19 °C. Het verlagen van de temperatuur maakt onderdeel uit van de campagne 'Zet ook de knop om' en past bij onze duurzaamheidsdoelen.

Elektriciteit

In 2023 verbruikte de RDW iets minder stroom dan een jaar eerder. De CO₂-uitstoot van het elektriciteitsverbruik daalde daarom ook licht.

Diesel

Jaarlijks rapporteren we hier het verbruik van liters diesel door aggregaten en via de dieseltank. In 2023 was dat 12% meer dan in 2022.

Vervoersbewegingen, zakelijk

De vervoerskilometers namen opnieuw toe. Ditmaal met 32%.

Ov-kilometers, zakelijk

In het gebruik van het ov zit een stijging van 36%. Dat is nog wel 171.041 km minder dan in 2019 (voor corona).

Kerosine, vliegkilometers

Het aantal vliegkilometers dat we in 2023 maakten, is meer dan verdubbeld (102%). Dat heeft te maken met het aantrekken van opdrachten van buitenlandse klanten. Vooral de lange en middellange vluchten namen toe. Toch vlogen we nog altijd 40% minder dan in 2019 (voor corona).

Afval

We zetten sinds drie jaar in op verbetering van de afvalscheiding. In 2023 daalde de totale hoeveelheid afval met 10% en hebben we 86% van het afval gerecycled. Doelstelling voor komende jaren is een restafvalpercentage te hebben van 40% of minder (huidige restafvalpercentage is 44%).

Papier

Minder papierverbruik leek een trend te worden, maar ging voor het eerst weer omhoog met 5%.

Vervolgstappen

Voor de komende jaren zien we een belangrijke opgave in de verdere verduurzaming van onze organisatie. We geven prioriteit aan het inzichtelijk krijgen en verminderen van onze CO₂-voetafdruk en het verduurzamen van onze locaties. Ook zien we een belangrijke rol in het integreren van duurzame mobiliteit in onze bedrijfsprocessen en brengen we kennis op het gebied van voertuigtechniek en wet- en regelgeving voor scherpere normering op emissies en uitvoerbaarheid van de wet- en regelgeving. De komende jaren breiden we, op basis van monitoring en het inzetten van acties, de rapportage op de SDG's verder uit.

1.9 In controlverklaring en risicobeheersing

1.9.1 In controlverklaring

De directie van de RDW is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een adequate interne beheersingsomgeving, conform de geldende wet- en regelgeving. Deze interne beheersingsomgeving is ontworpen om een redelijke mate van zekerheid te kunnen verschaffen over het gevoerde financieel beheer en de financiële verslaggeving.

De RDW heeft het hele stelsel van de interne beheersingsomgeving financieel beheer en financiële verslaggeving van het ministerie van IenW vastgelegd in het RDW Business Support Framework Financieel Beheer. Dit is opgesteld aan de hand van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de criteria die zijn opgenomen in de Handreiking Sturing Semipublieke Sector: Normenkader financieel beheer voor instellingen met een publiek belang. Het Business Support Framework Financieel Beheer en Operationele Processen zijn in 2019 in werking getreden en sindsdien jaarlijks geactualiseerd.

De directie heeft de effectiviteit – in opzet, bestaan en werking – van het RDW Business Support Framework Financieel Beheer en het RDW Business Support Framework Operationele Processen vastgesteld en concludeert dat deze beheersmaatregelen en procedures in het verslagjaar effectief zijn geweest.

De interne beheersingsomgeving beoogt een redelijke mate van zekerheid te bieden ten aanzien van de identificatie en het beheersen van risico's. Op basis van de strategische, operationele en financiële doelstellingen worden risicoanalyses gedaan om te bepalen of aanvullende (beheers)maatregelen, acties en inspanningen nodig zijn om deze doelstellingen met een redelijke mate van zekerheid te halen. De directie merkt hierbij op dat een 'redelijke mate van zekerheid' geen garantie geeft voor het daadwerkelijk behalen van de strategische, operationele en financiële doelstellingen, en dat het systeem niet alle fouten, fraudegevallen en non-compliance aan relevante wet- en regelgeving volledig kan voorkomen. De directie wil benadrukken dat de aard van sommige risico's buiten haar invloedssfeer liggen, zoals die voortkomen uit innovatieve ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van (inter)nationale wet- en regelgeving. Hier zijn, waar nodig, maatregelen getroffen die de impact van het risico beperken.

1.9.2 Risicomanagement inclusief risicobeheersing en weerstandsvermogen

Algemeen

Het doel van risicomanagement is het onderkennen van risico's (bedreigingen en kansen) waaraan de organisatie blootstaat en deze indien nodig door middel van maatregelen op een aanvaardbaar niveau brengen. Op die manier draagt risicomanagement bij aan het realiseren van de strategische doelstellingen. In deze paragraaf komt de inrichting van risicomanagement, het risicoprofiel en de kwantificering van de belangrijkste risico's in relatie tot het weerstandsvermogen aan bod.

Inrichting risicomanagement

Het Three Lines Model vormt de basis voor de verdeling van taken en verantwoordelijkheden in risicomanagement van managers, risicoadviseurs (ook privacy en security) en interne audit.

Het risicomanagementproces is opgenomen in het RDW Business Support Framework.

Het management van RDW actualiseert periodiek de (strategische) risicoanalyse. Risico's en maatregelen hebben eigenaren die verantwoordelijk zijn voor de beheersing van het risico. In het risicobeheersplan is een proces beschreven om te komen tot de belangrijkste risico's. Deze risico's hebben effect op één of meer strategische thema's en/of op de continuïteit van de RDW. Naast specifieke reserves en/of voorzieningen houden we een structurele reserve aan voor het geval de (rest)risico's zich manifesteren.

Activiteiten op het gebied van risicomanagement in 2023

Eind 2022 is het Risicobeheersplan RDW 2023 vastgesteld en door de Raad van Toezicht geaccordeerd. Eind 2023 is op dezelfde wijze het Beheersplan Toprisico's voor 2024 vastgesteld en geaccordeerd. Risicomanagement is een continu proces. Daarom is het geborgd in de reguliere cycli en is het onderdeel van de kwartaalgesprekken van de divisies en staven met de directie. Ten behoeve van het Financieel Meerjarenbeleidsplan 2024-2028 (FMB) is de strategische risicoanalyse geactualiseerd.

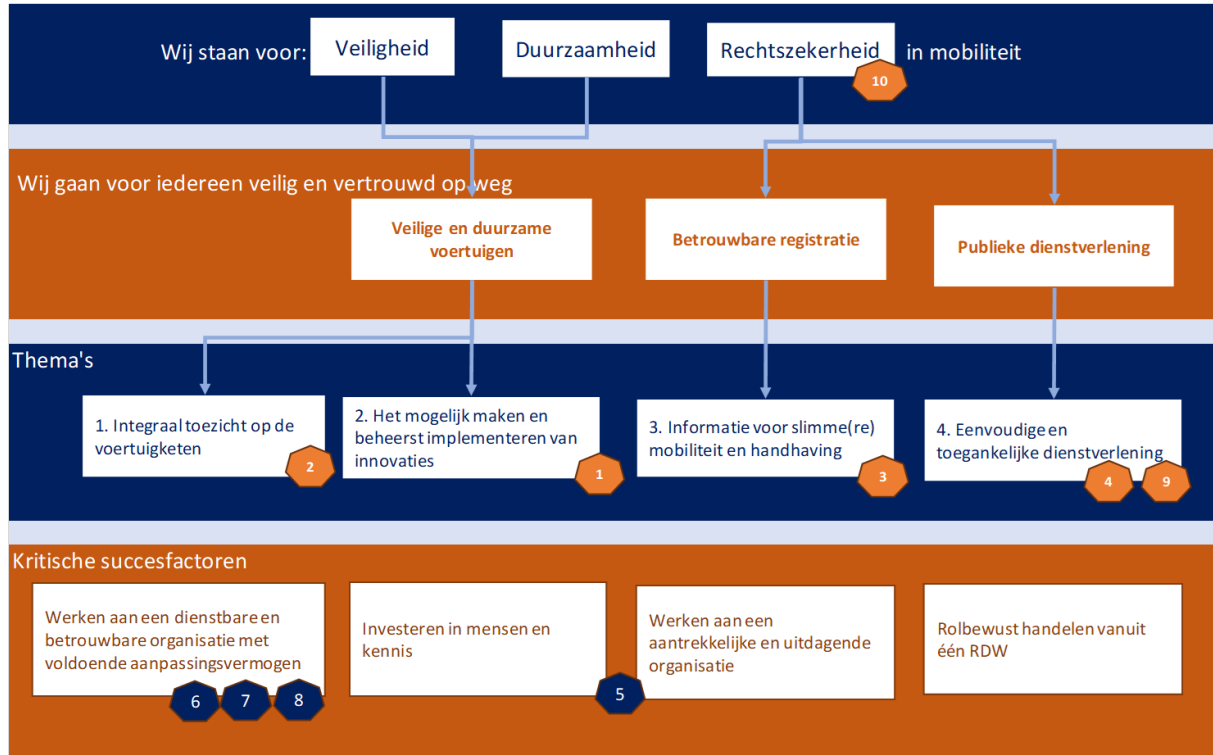
In 2023 is het risicomanagementbeleid vastgesteld. Met de implementatie van dit beleid integreren wij risicomanagement in de besturing van onze organisatie. Onder andere door in gesprek te gaan over risicobereidheid en een scherpere focus aan te brengen in de monitoring van risicobeheersing. Verder zijn in 2023 diverse trainingen risicomanagement gegeven welke eveneens gericht waren op integratie in de besturing.

Fraude

De RDW erkent het inherente risico van fraude, zowel intern als extern bij het uitvoeren van haar taak. Om dit risico te verminderen worden verschillende interne beheersmaatregelen genomen en deze worden regelmatig beoordeeld met interne controles en audits. Daarnaast heeft de RDW een klokkenluidersregeling. Verder heeft de RDW integriteitsbeleid, vertrouwenspersonen en een P&C cyclus. De financiële processen van de RDW zijn gekenmerkt door functiescheiding om te voorkomen dat slechts één persoon ongecontroleerd transacties of verplichtingen aangaat. Ook op de gebieden autoriseren, verwerken en afwickelen en toegang tot activa is functiescheiding toegepast. Als functiescheiding niet mogelijk is, zijn specifieke maatregelen genomen om mogelijke onvolkomenheden tijdig te signaleren. Ondanks alle genomen maatregelen blijft er altijd een gering risico bestaan dat het management of de directie maatregelen doorbreekt. De RDW zorgt dat de besluitvorming transparant is en er een governance structuur is om dit te voorkomen. RDW heeft Informatiebeveiliging hoog geprioriteerd, vanwege de continuïteit, fraude en privacy en de daarbij behorende kans op reputatieschade. Periodiek vinden controles plaats om naleving van afspraken te waarborgen, waar mogelijk worden systeemcontroles ingezet.

Risicoprofiel

Het risicoprofiel is het overzicht van onze belangrijkste risico's in relatie tot onze strategie 2021-2024.



1. Motorvoertuigen worden ten onrechte toegelaten op de weg.
Voertuigen zijn steeds complexer. Nieuwe regelgeving beschrijft de normen waaraan deze voertuigen moeten voldoen. En niet meer de wijze waarop deze norm moet worden bereikt. Zo ontstaat het risico dat de toelating van een voertuig (achteraf) niet terecht blijkt te zijn. De consequentie kan zijn dat er slachtoffers vallen en/of dat fabrikanten geconfronteerd worden met herstelkosten om aan de typegoedkeuring te voldoen. De professionaliteit van de RDW kan hierdoor ter discussie komen te staan. We hebben de kansen op en gevolgen van een dergelijk verloop verminderd door onder andere het instellen van in- en externe reviewboards en actief bij te dragen aan nieuwe regelgeving.
2. Er komen verkeersonveilige voertuigen op de weg tijdens de gebruiksfase.
Onvakkundig herstel van schade of wijzigingen aan het voertuig door software-updates van de fabrikant en/of gebruiker of het juist niet (tijdig) uitvoeren van voorgeschreven wijzigingen kan leiden tot voertuigen die niet meer veilig zijn voor gebruik. Dit kan resulteren in verkeersongevallen. De maatregelen bestaan onder meer uit het onder erkenning brengen van schadeherstel en toezicht in de gebruiksfase.
3. Er wordt onjuiste informatie verstrekt of er worden ten onrechte gegevens gedeeld met derden.
Structurele fouten in de registratie of het ten onrechte verstrekken van (persoons)gegevens kan leiden tot herstelkosten en mogelijk boetes. Controle op

gegevensverwerking en datakwaliteit en het uitvoeren van privacy quick scans en privacy impact assessments en het toetsen van verzoeken aan het verstrekkingenbeleid reduceren dit risico.

4. Onze ICT-systemen zijn niet beschikbaar door cybercriminaliteit of storingen. De externe dreigingen op het gebied van cybercriminaliteit blijven onverminderd groot. Tegelijkertijd is onze dienstverlening in toenemende mate digitaal of daarvan afhankelijk. Daarmee is de potentiële impact van cybercriminaliteit of storingen toegenomen. Onze informatiebeveiliging voldoet daarom aan de ISO 27001. Daarnaast blijven wij investeren in detectie, preventie en herstel zoals bijvoorbeeld het Security Operations Centre (SOC), 'red teaming', en een back-up die bestand is tegen ransomware. Wij zijn aangesloten op het Nationaal Detectie Netwerk van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Deskundigen zijn het eens dat verstoringen van bedrijfssystemen niet voor 100% uit te sluiten zijn. De RDW oefent daarom het omgaan met verstoringen.
5. De organisatie beschikt niet tijdig over de vereiste kennis en faciliteiten om onze dienstverlening op niveau te houden. De ontwikkeling op verschillende gebieden zoals autonome voertuigen, elektrificatie van voertuigen en ICT, stelt andere eisen aan de kennis en competenties van onze medewerkers en aan onze faciliteiten. De krapte op de arbeidsmarkt leidt tot minder snelle werving en ontwikkeling van kennis en vaardigheden en faciliteiten dan vereist. Dit leidt in potentie tot toenemende kosten voor inhuur en mogelijk tot afnemende kwaliteit van dienstverlening. Maatregelen om dit risico te beheersen zijn onder meer een strategisch personeels- en ontwikkelingsplan, arbeidsmarktstrategie en een meerjarig investerings- en onderhoudsplan.
6. Onvoldoende snel kunnen opvangen van onvoorspelbare ontwikkelingen. De dynamiek in de omgeving en de economische onzekerheid worden groter. Dit leidt tot toenemende onvoorspelbaarheid van de vraag en de voorspelkracht van onze economische modellen wordt kleiner. Daarnaast is de industrie in transitie. De RDW is onderdeel van een keten. Voor ons betekent dit dat het lastiger wordt tijdig te kunnen reageren en acteren op ontwikkelingen die steeds meer onvoorspelbaar worden. Dit staat haaks op de vereiste voorspelbaarheid om tijdig aanpassingen te kunnen doen op de balans van mensen en middelen om de dienstverlening aangesloten te houden op de vraag en ontwikkelingen. Het kan daarom zijn dat de aanpassingen die wij voorzien onvoldoende zijn om ontwikkelingen op te vangen. De noodzakelijke balans tussen mensen en middelen raakt dan uit evenwicht. Dit heeft impact op de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening. De maatregelen voor dit risico bestaan onder meer uit afstemming met IenW over ontwikkelingen, de hoogte van reserves en de toekomstvastheid van ons businessmodel en het diversifiëren van ons aannemebeleid.
7. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening verbetert niet of kan niet geborgd worden. Door uitbreiding van taken kan er onvoldoende aandacht en capaciteit zijn voor het verbeteren en onderhouden van de bestaande taken en informatiesystemen. Dit kan gevolgen hebben voor de continuïteit en kwaliteit van onze dienstverlening. Een

afwegingsmodel voor nieuwe taken, uitvoeringstoetsen en projecten en het monitoren van de projectportfolio biedt ondersteuning bij het stellen van prioriteiten en het maken van passende keuzes.

8. Europese centralisatie van uitvoeringstaken.
Een veilige implementatie van autonoom rijdende voertuigen in Europa vereisen Europese harmonisatie van typegoedkeuring en weginrichting. Door harmonisatie op Europees niveau kan eenduidig richting gegeven worden aan de wijze waarop open normen getoetst worden. De Europese Commissie onderzoekt daarom de mogelijkheden tot het oprichten van een centraal agentschap voor wegverkeer, de zogeheten Road Agency. Welke taken bij deze Road Agency belegd gaan worden is nog in onderzoek. Mogelijk zal daarbij het Europees Agentschap voor Luchtvaartveiligheid (EASA) als referentiemodel dienen. Dit betreft en raakt taken die momenteel nationaal uitgevoerd worden. Daarom kan dit zowel een uitbreiding van onze Europese positie betekenen wanneer dit agentschap aan Nederland wordt toegewezen als een afname van huidige, nationale taken. Deelname aan onderzoekscommissies voor de Road Agency en samenwerking om de Nederlandse positie te versterken geven ons zicht op deze ontwikkeling.
9. We maken gebruik van onveilige chips of software voor smartcards/mobile documents.
Bij de uitgifte van (digitale) cards/documenten maakt de RDW gebruik van chips en software die door de leverancier op het moment van uitgifte zijn gecertificeerd. Gedurende de gebruiksduur van dit document kunnen er kwetsbaarheden bekend worden die de veiligheid kunnen aantasten. De RDW hanteert de hoogste beveiligingscertificaten en toegangsbeveiliging en bewaakt de omgeving om tijdig passende maatregelen te kunnen nemen. De RDW houdt een reserve aan om restricties op te kunnen vangen.
10. De organisatie voldoet niet (tijdig) aan veranderende wet- en regelgeving.
Door de hoeveelheid van nieuwe en gewijzigde (EU-)wet- en regelgeving, onvoldoende capaciteit en/of kennis over wet- en regelgeving of het uitblijven van definitieve wetgeving bestaat de kans dat onze bedrijfsvoering niet (tijdig) compliant is. Dit kan onder andere leiden tot boetes en naheffingen. Wij monitoren ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en zetten capaciteit en kennis in bij de voorbereiding van nieuwe wet- en regelgeving.

Kwantificering en relatie met weerstandsvermogen

Conform afspraken met het ministerie van IenW van juli 2018 is de omvang van de structurele reserve gebaseerd op het risicoprofiel. We inventariseren en kwantificeren periodiek de belangrijkste toprisico's. Met behulp van een probabilistische raming (Monte Carlo-simulatie) berekenen we de mogelijke financiële impact van deze toprisico's. Op deze wijze kan een financieel gewicht worden gegeven aan de risico's en kan het benodigde weerstandsvermogen worden bepaald. Naast specifieke reserves en/of voorzieningen houdt de RDW hiertoe een structurele reserve aan voor het geval de (rest)risico's zich manifesteren. Op basis van de simulatie in 2021 en na toetsing door een externe partij, is de bandbreedte van de structurele reserve berekend op € 26,2 - € 41,4 miljoen. Dit is

akkoord bevonden door het ministerie van IenW. Conform afspraken met het ministerie van IenW zal komend jaar, als onderdeel van het Financieel Meerjaren Beleidsplan 2025-2029, de bandbreedte van de structurele reserve worden geactualiseerd door middel van een Monte Carlo-simulatie op basis van de geïnventariseerde en gekwantificeerde topisico's per ultimo 2023.

1.9.3 Beheersing van geautomatiseerde gegevensverwerking

Overeenkomstig het RDW Business Support Framework zijn voorwaardelijke beheersmaatregelen noodzakelijk om een ongestoorde en betrouwbare geautomatiseerde gegevensverwerking te waarborgen. Vele partijen maken immers gebruik van de gegevens die bij de RDW zijn opgeslagen. Betrouwbaarheid van deze gegevens is dus uitermate belangrijk. Een goede beveiliging van de systemen en van de communicatie met andere organisaties is een vereiste. De RDW wil benadrukken dat beheersing van geautomatiseerde gegevensverwerking bij ons verder reikt dan het financieel beheer zoals opgenomen in het RDW Business Support Framework. Beheersing van geautomatiseerde gegevensverwerking bestaat ook uit de volgende operationele elementen binnen de RDW-procesvoering.

Audits

In 2023 werden diverse IT-audits en ISO-certificeringen uitgevoerd voor de interne beheersing en verantwoording aan verschillende belanghebbende partijen en toezichthouders. De belangrijkste betreffen de audit van het Basis Kenteken Register (BKR) en het Centrale Rijbewijzen- en Bromfietscertificatenregister (CRB) en de privacy-audit van het BKR en CRB. De resultaten staan in de onderstaande paragrafen. Ook in 2024 vinden audits plaats op in ieder geval het BKR, het CRB, de privacy van het BKR en het CRB en ISO 27001.

BKR en CRB

De RDW neemt beheersingsmaatregelen om de betrouwbaarheid te borgen van de gegevensverwerking in en rondom de registers BKR en CRB. Dit stelsel van interne beheersingsmaatregelen moet voldoen aan het BKR/CRB-normenkader. De externe IT-auditor stelde over 2023 vast dat de RDW voldoet aan de normen die worden gesteld aan opzet, bestaan en werking. Daarnaast moet op grond van de Wegenverkeerswet minimaal één keer per drie jaar een toetsing plaatsvinden op het BKR. De RDW laat deze toetsing sinds 2012 jaarlijks uitvoeren. Ook over het jaar 2023 stelde de IT-auditor vast dat het BKR voldoet aan de wettelijk gestelde eisen voor opzet, bestaan en werking.

Privacy

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. De Commissie Privacy, binnen de NOREA, als beroepsorganisatie voor IT-auditors in Nederland, heeft hierop ingespeeld door een normenkader op te stellen met te verwachten beheersingsmaatregelen voor het voldoen aan de AVG. Het voldoen aan dit normenkader is tevens de basis voor het verstrekken van het keurmerk 'Privacy Audit Proof'. De RDW heeft over 2023 opnieuw een toetsing van opzet, bestaan en werking aan de hand van dit normenkader laten uitvoeren voor het Basis Kenteken Register (BKR), het Centrale

Rijbewijzen en Bromfietscertificatenregister (CRB) en het Nationaal Parkeer Register (NPR). De RDW voldoet aan het normenkader voor het keurmerk.

Naast de hiervoor genoemde audit wordt naleving van de AVG binnen de RDW ook gewaarborgd door diverse awareness-trainingen op het gebied van privacy en door rapportages van privacy officers en de FG.

Security

De RDW neemt beveiligingsmaatregelen op basis van de ISO 27001/2-norm om de betrouwbaarheid te borgen voor onze informatiesystemen. In 2023 stelde een onafhankelijke certificeringsinstelling opnieuw vast dat de RDW voldoet aan ISO 27001. Hiermee voldoet de RDW op dit gebied aan het toezichtarrangement van het ministerie van IenW.

We hebben in 2023 een nieuw crisisbeheersingsplan gemaakt en daarmee diverse oefeningen uitgevoerd, zowel intern als extern (ISIDOOR). Hiermee hebben we onze weerbaarheid voor cyberaanvallen verhoogd. Ook sloten we een contract af om in geval van een crisis externe, specialistische expertise in te zetten in een Computer Emergency Response Team (CERT). Daarnaast hebben we de cyberweerbaarheid van onze medewerkers vergroot door voorlichting, waaronder een vernieuwde Richtlijn Acceptabel Gebruik, en gesimuleerde phishing-campagnes.

2. Governance

Dit hoofdstuk schetst de relatie tussen de directie, de Raad van Toezicht en het ministerie van IenW (2.1). Ook wordt beschreven hoe we stakeholders en klanten bij de dienstverlening betrekken en hoe de RDW public affairs heeft ingericht (2.2). Tot slot volgt de samenwerking op het gebied van publieke dienstverlening en verantwoording (2.3).

2.1 Besturing en toezicht

De RDW is een tariefgefinancierd zelfstandig bestuursorgaan (zbo) dat op basis van de Wegenverkeerswet wettelijke en door de minister van IenW opgedragen taken uitvoert. De Eigenaarsvisie zbo's IenW 2019-2023 beschrijft op welke manier het ministerie van IenW invulling geeft aan het eigenaarschap van zbo's en de werking van de driehoek eigenaar-opdrachtgever-zbo. In het Toezichtarrangement zijn de Kaderwet zbo's en de instellingswet uitgewerkt. Het arrangement regelt de omvang en inhoud van de ministeriële verantwoordelijkheid voor de RDW, het toezicht op de RDW in de praktijk en de interventies die de minister ter beschikking staan.

Hieronder een globaal overzicht van de huidige inrichting en de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de partijen:

Minister van Infrastructuur en Waterstaat:

- heeft ministeriële eindverantwoordelijkheid over de RDW;
- houdt op hoofdlijnen toezicht op het functioneren van de RDW;
- wordt geïnformeerd door de Raad van Toezicht en de directie van de RDW;
- draagt taken op aan de RDW of verleent instemming aan opdrachten van derden;
- geeft goedkeuring aan onder meer de begroting, de tarieven en de jaarrekening;
- benoemt de leden van de directie en van de Raad van Toezicht;
- stelt de bezoldiging van de directie en de vergoeding voor de Raad van Toezicht vast.

Raad van Toezicht:

- ziet toe op de werkzaamheden van de directie en staat haar met raad terzijde;
- verleent vooraf instemming voor onder meer de begroting en de tarieven, het jaarverslag, de jaarrekening, en doet niet-bindende voordrachten voor benoeming van de leden van directie en Raad van Toezicht;
- legt verantwoording af over het eigen functioneren;
- heeft een Auditcommissie en een Remuneratiecommissie;
- bestaat uit vijf leden.

Directie RDW:

- is belast met de dagelijkse leiding van de RDW;
- is verantwoordelijk voor de taakuitvoering van de RDW;
- ziet toe op een correcte naleving van mandaatregelingen, het financiële beleid, de toezichtregels van de minister en de overige wet- en regelgeving die van toepassing is op het functioneren van de RDW;
- laat zich daarin bijstaan door een managementteam;

- legt verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Toezicht en de minister;
- verstrekt de minister inlichtingen die deze voor zijn taakuitoefening nodig oordeelt;
- bestaat uit twee leden.

Overleggremia IenW-RDW

De directie en de Raad van Toezicht hebben regelmatig overleg met het ministerie van IenW over toezicht en beleid. In hoofdstuk 3 staat beschreven welk overleg de Raad van Toezicht in 2023 heeft gevoerd. Onze directie voert naast het jaarlijks overleg met de minister enkele keren per jaar overleg met de secretaris-generaal (SG) van het ministerie van IenW over onderwerpen die relevant zijn voor de SG als eigenaar van de RDW. Aan de hand van het jaarverslag voeren we een verantwoordingsgesprek en aan de hand van het Financieel Meerjaren Beleidsplan vindt een startgesprek plaats. Daarnaast is er op initiatief en onder voorzitterschap van de SG periodiek overleg tussen de uitvoeringsorganisaties van IenW in het mobiliteitsdomein. Ook vinden jaarlijks in de driehoek eigenaar-opdrachtgever-zbo een strategische dialoog en een of meerdere *deep dives* plaats, in welk kader ook afstemming plaatsvindt over de herijkte RDW-strategie. De directie voert daarnaast regelmatig overleg met de (plv) directeur-generaal Mobiliteit en de directie Eigenaarsadvisering over beleidsontwikkelingen en actuele onderwerpen. Onderwerpen van gesprek waren in 2023 onder meer de financiële situatie, de verplaatsing van het RDW Testcentrum, de voorbereidingen voor Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing, en voertuigautomatisering.

Naast het overleg op directieniveau stemmen IenW- en RDW-medewerkers in projectverband, diverse overleggremia en vele bilaterale contacten af over beleidsdossiers en de ontwikkeling en implementatie van (inter)nationale wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld op het terrein van voertuigtechniek en innovatie, toelating en registratie van voertuigen, toezicht en rijbewijsontwikkelingen. In 2023 is de overlegstructuur IenW-RDW geëvalueerd. Het directieoverleg is geïntensiveerd, en in een maandelijks driehoeksoverleg wordt meer aandacht gegeven aan coördinatie en de werking van de driehoek. En in een gezamenlijke werkgroep zijn afspraken ontwikkeld voor een verbeterde samenwerking in internationale gremia.

De RDW stemt beleidsonderwerpen op het vlak van digitalisering sinds enige jaren via verschillende overleggen af met het ministerie van IenW. De RDW was al agendalid van de CIO-Raad van IenW en neemt al langer deel aan de informelere zbo IV Raad. Naast de bestaande bilaterale afstemming met de uitvoerend CIO IenW in het voor- en najaarsgesprek, is er sinds 2023 een bilateraal afstemmingoverleg tussen IenW (DEA en CDIB) en de RDW. In dit overleg vindt afstemming plaats over de ontwikkelingen in de Digitale Overheid en de activiteiten van zowel IenW als de RDW in dit domein. We maken hier ook afspraken over de verplichtingen en verwachtingen aan het adres van de RDW over de toenemende rapportageverplichtingen en het toenemend aantal beleidsonderwerpen op het gebied van digitalisering met impact op de RDW.

Vijfde wettelijke evaluatie RDW

In mei 2022 is het eindrapport van PwC, over de in 2021 uitgevoerde vijfde wettelijke evaluatie van de RDW, door de minister van IenW aan de Tweede Kamer aangeboden. De uitkomsten zijn overwegend positief. De uit de evaluatie gevolgde actiepunten zijn aan de hand van een gezamenlijk plan van aanpak opgepakt. De gezamenlijke rapportage over de voortgang en de daaruit voortkomende actiepunten voor 2024 zijn na interne afstemming eind 2023 in het directieoverleg met IenW vastgesteld.

2.2 Relatiemanagement en public affairs

De RDW wil de betrokkenheid van en contacten met branchevertegenwoordigers, uitvoeringsorganisaties, consumentenorganisaties en ministeries vergroten en waar mogelijk verbeteren. Daarom onderhouden we op gestructureerde wijze relaties in verschillende sectoren. Denk hierbij aan de voertuig-, verzekerings- en leasebranche. Het contact vindt plaats op bilateraal niveau, in overleggremia en vanuit directie, divisies en afdelingen. We brengen één, intern gewogen en gedeelde, boodschap vanuit de RDW naar buiten, die aansluit bij de maatschappelijke en politiek- bestuurlijke ontwikkelingen.

Omgevingsmanagement

De omgeving van de RDW is groot en verandert snel. De internationale en nationale arena's van Genève, Brussel, Den Haag en de markt zijn steeds meer met elkaar verweven. Dossiers worden complexer en politieker en raken vaker de kerntaken van de RDW. In deze context wordt de maatschappij kritischer op de overheid en neemt de druk op publieke dienstverleners toe. Dat vraagt om wendbaarheid en snelheid van de RDW. De RDW monitort beleid, wet- en regelgeving waarover Den Haag, Brussel of Genève nog moet besluiten. Het is voor ons belangrijk om tijdig te weten wat externe ontwikkelingen kunnen gaan betekenen voor onze organisatie. Deze ontwikkelingen kunnen onze wettelijke taken en bedrijfsvoering rechtstreeks beïnvloeden, en een reden zijn om onze strategie aan te passen. Ook vinden we het belangrijk om het uitvoeringsperspectief actief in te brengen in de ontwikkeling van beleid en regelgeving. Daarnaast monitoren we relevante maatschappelijke en politiek-bestuurlijke ontwikkelingen bij onze opdrachtgevers, onze uitvoeringpartners en onze relaties. We onderhouden relaties met stakeholders en klantenkoepels, zien kansen voor samenwerkingen, bouwen aan netwerken en brengen in verschillende gremia onze kennis en standpunten in, namens de RDW en namens Nederland.

Onze relatiemanagers initiëren, onderhouden en coördineren proactief en structureel duurzame relaties met diverse publieke en private organisaties. Denk hierbij aan ministeries, publieke dienstverleners, branchevertegenwoordigingen, consumentenorganisaties en diverse marktpartijen. Uitgangspunten in het werk van de relatiemanagers zijn externe trends en marktontwikkelingen, evenals individuele klantsignalen en -behoeften, en contracten en afspraken. De relatiemanagers werken nauw samen met de interne organisatie. Daardoor ontstaat op verschillende netwerkniveaus de verbinding tussen 'buiten en binnen'. Actief delen, informeren en betrekken zijn daarbij belangrijke waarden. De relatiemanagers geven in samenwerking met verschillende

afdelingen en collega's actief duiding aan trends, marktontwikkelingen en individuele klantbehoeften. Ze geven daarmee aan wat dit concreet betekent voor de RDW, om zo het omgevingsbewustzijn en het strategisch vermogen van de RDW verder te verbeteren. De externe omgeving wordt daardoor actief betrokken bij ontwikkelingen en vernieuwingen van de RDW waardoor onze dienstverlening beter kan landen in de voor hen belangrijke primaire bedrijfsprocessen. Met het Verbond van Verzekeraars vindt bijvoorbeeld afstemming plaats om de gegevensverstrekking aan verzekeraars beter in te richten en te verduidelijken.

Met ons Ontwikkelingenboekje, dat rond Prinsjesdag wordt uitgebracht, informeren we elk jaar onze omgeving over toekomstige ontwikkelingen die impact kunnen hebben op onze dienstverlening, en daarmee op klanten, relaties en samenwerkingspartners. In 2023 verscheen de zesde editie.

Overleggrema stakeholders

De RDW neemt deel aan een aantal verschillende tactische overleggen met branche- en samenwerkingspartners. In deze overleggen informeren de RDW en externe stakeholders elkaar frequent over ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de dienstverlening van de RDW en de bedrijfsvoering van de stakeholders. Zowel de RDW als de deelnemers zijn zeer tevreden met de opzet en invulling van de overleggen. Hieronder volgt een overzicht van de branche- en partneroverleggen.

Platform Dienstverlening RDW

In 2023 is het bestaan van het Platform Dienstverlening RDW (PDR) geëvalueerd. Leden zijn geïnterviewd en het resultaat is dat het PDR als zeer nuttig wordt ervaren. Uit de evaluatie is een behoorlijke onderwerpenlijst voortgekomen. Deze onderwerpen zullen de komende overleggen op de agenda staan. Hierbij houden we ook aandacht voor de burger. Daarnaast is in 2023 uitgebreid stilgestaan bij end-of-life-voertuigen en alles wat daarbij komt kijken. Verder informeren de leden elkaar over ontwikkelingen waar hun organisaties mee te maken hebben dan wel krijgen.

Goedkeuringsoverleg

In het Goedkeuringsoverleg houden we de branche op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van goedkeuringen en beantwoorden we vragen die spelen bij onze branche en achterban. In 2023 hebben we de leden in verschillende bijeenkomsten geïnformeerd over het Besluit Ontheffingen Exceptioneel Vervoer (BOEV) en de Experimenteerwet, EURO 7, het LEV-kader, de invoering van de nieuwe tachograaf en de Vehicle Energy Consumption Tool (VECTO).

Stichting Overlegorgaan APK

Het SO-APK is een onafhankelijk overlegorgaan waarin alle branchepartijen die belang hebben bij de APK zijn vertegenwoordigd. Het overleg wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter. In 2023 zijn vier reguliere overleggen georganiseerd en in december is er een extra bijeenkomst geweest. Tijdens de vergadering is er continu aandacht voor de kwaliteit van de APK, maar ook voor de invoering van de deeltjesteller en de APK voor (land)bouwvoertuigen. Ook de toekomst van de APK is een belangrijk

onderwerp voor het SO-APK. In december is een workshop georganiseerd waar gediscussieerd is over de toekomstvisie van de APK, zoals deze door de RDW is opgesteld. Daarnaast is de voortgang van de herziening van het roadworthiness package (richtlijnen voor APK, kentekenbewijzen en wegwagentcontroles) een terugkerend onderwerp. Deze herziening heeft direct invloed op de APK. 2024 staat voor het SO-APK dan ook in het teken van de toekomstvisie APK en de herziening van dit roadworthiness package.

Tarievenoverleg

In het jaarlijkse tarievenoverleg bespreken we met een vertegenwoordiging van de branchepartijen de nieuwe tarieven voor het volgende jaar. In 2023 is gesproken over de noodzakelijke tariefsverhoging per 1 januari 2024. Deze was in verhouding tot andere jaren fors en was een lastig gegeven voor de branche. Op diverse manieren heeft de RDW extra toelichting gegeven over de reden van de tariefstijging. In 2024 wordt het proces geëvalueerd.

Overlegorgaan Centrale Ontheffingsverlening

De RDW is initiatiefnemer en voorzitter van het Overlegorgaan Centrale Ontheffingsverlening (OCOV). Overheden en belangenorganisaties zijn door deelname nauw betrokken bij het doorvoeren van verbeteringen en het ontwikkelen van een toekomstbeeld.

Provideroverleg

De RDW heeft periodiek diverse overleggen met providers op operationeel en tactisch niveau. En indien noodzakelijk op verzoek van providers op strategisch niveau. Het gaat om overleggen met zowel informatie- als communicatieproviders. De informatieproviders ontvangen voertuiggegevens waarmee informatiediensten worden ontwikkeld. De communicatieproviders zorgen voor de levering van de registrerende RDW-diensten aan de erkenninghouders. Het belangrijkste onderwerp in 2023 was de bestending van het providerbeleid. Gezien de toegevoegde waarde van de providers voor zowel de RDW als voor de erkenninghouder, heeft de RDW besloten de komende jaren met het providermodel te blijven werken.

2.3 Samenwerking publieke dienstverlening en verantwoording

De maatschappelijke positie van de RDW vereist een kwalitatief goede dienstverlening, intensieve samenwerking met andere publieke dienstverleners en een zorgvuldige publieke verantwoording.

Stand van de Uitvoering

In navolging van de kabinetsreactie op de rapporten Werk aan Uitvoering brengt ook de RDW zijn belangrijkste uitdagingen en knelpunten onder de aandacht. Daarbij wordt ook een verband gelegd met de vijf knelpunten uit de rijksbrede Staat van de Uitvoering, zoals schaarste op de arbeidsmarkt en maatwerk in dienstverlening. De eerste Staat van de Uitvoering is op 18 januari 2023 aangeboden aan de Tweede Kamer en geeft een breed en trendmatig beeld van de uitvoeringspraktijk van de overheid. De RDW heeft daaraan bijgedragen.

Knelpunten en oplossingsrichtingen

In 2023 heeft het ministerie van IenW in samenwerking met de RDW en de andere publieke dienstverleners in het IenW-domein een gezamenlijke Stand van de Uitvoering opgesteld. Deze is op 15 november 2023 aangeboden aan de Tweede Kamer. In de uitvoering signaleert de RDW vier knelpunten met mogelijke oplossingsrichtingen:

1. Kennisontwikkeling groeit onvoldoende mee met de omgeving. Als wij niet genoeg meegroeien met de innovatie in het bedrijfsleven, raakt de RDW achter en dreigt een verwachtingen kloof. Mogelijke oplossingen: testen in eigen beheer blijven houden om kennis op te bouwen en investeren in het ontwikkelen en delen van kennis, onder meer in de driehoek IenW-RDW-TNO.
2. Onvoldoende mogelijkheden om data te delen met overheden en het bedrijfsleven. Mogelijke oplossing: via politiek en wetgeving mogelijkheden verruimen om data uit te wisselen met fabrikanten, marktpartijen, en overheidspartijen.
3. Legacy op wetgeving. De RDW ondervindt knelpunten in de uitvoering van taken als gevolg van verouderde wetgeving. Er is sprake van achterstallig onderhoud en dat brengt bestuurlijke risico's met zich mee. Dit is in 2023 aan de hand van een concreet overzicht bestuurlijk besproken met IenW. Mogelijke oplossingen: achterstallig onderhoud op wetgeving inhalen en het gezamenlijke overzicht periodiek bespreken en mitigerende maatregelen inzetten (bijvoorbeeld een opdrachtbrief) ten aanzien van ontbrekende grondslag en daarmee kwetsbaarheden in het systeem.
4. Regeldruk door toename van toezicht, compliancy, Wet open overheid etc. Waar de RDW enerzijds jaarlijks efficiënter wil en moet werken, komen er aan de andere kant regelmatig extra eisen en daarmee fte's bij. Mogelijke oplossing: grotere voorspelbaarheid van generieke extra eisen, zodat tijdig gehandeld kan worden voor wat betreft financiële middelen, mensen en faciliteiten, en de kwaliteit van dienstverlening.

De Stand van de Uitvoering IenW laat zien dat de samenwerking tussen de RDW en het ministerie verbetert. Verdere verbetering kunnen we mogelijk maken door vaker en vroegtijdig te worden betrokken in de beleidscyclus. Zo kan meer rekening worden gehouden met de uitvoerbaarheid van beleid, de context waarin de RDW werkt en de leefwereld van burgers en bedrijven. De RDW blijft hierover in gesprek met IenW zodat dit onder de aandacht blijft van de politiek.

Netwerk van Publieke Dienstverleners

De RDW is aangesloten bij het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). Het NPD is een samenwerkingsverband van de Rijksbrede Benchmarkgroep, de Manifestgroep, de voormalige Handvestgroep Publiek Verantwoord en KleinLef en bestaat uit zo'n 80 publieke organisaties. Inzichten en acties komen bij elkaar vanuit thematische bestuurdersbijeenkomsten en leerplatforms en versterken elkaar over en weer. In 2023 is veel aandacht geschonken aan de samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering als belangrijke randvoorwaarde voor goede publieke dienstverlening. Het programma Werk aan Uitvoering en de Werkagenda voor de publieke dienstverlening zijn daarbij een belangrijke leidraad. De focus lag vooral op de ontwikkeling en toepassing van de

instrumenten Staat van de Uitvoering en Stand van de Uitvoering. Deze instrumenten zijn bedoeld om knelpunten en goede voorbeelden te signaleren, daarover het gesprek op gang te brengen tussen politiek, beleid en uitvoering en zo bij te dragen aan betere prestaties van publieke dienstverleners. In 2023 vonden vervolggesprekken plaats tussen verschillende delegaties vanuit het NPD en ministers over de knelpunten en oplossingsrichtingen vanuit de samenwerking en de systemen van beleid maken en beleid uitvoeren. Jantina Woudstra, algemeen directeur RDW, nam deel aan het gesprek met de minister van IenW. De NPD heeft met het oog op goede samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering in aanloop naar de verkiezingen in 2023 belangrijke thema's voor de publieke dienstverlening onder de aandacht gebracht bij de politiek partijen.

Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners

De RDW onderschrijft en geeft uitvoering aan de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners. Deze code, opgesteld door de Handvestgroep Publiek Verantwoord, bevat principes die leidend zijn voor goed bestuur. Dit jaarverslag met daarin de rapportage van de Raad van Toezicht bevat de informatie die volgens de code mag worden verwacht, zoals de verklaring over de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de gegevens van de leden van de directie en de Raad van Toezicht en de dialoog die plaatsvindt met stakeholders over bijvoorbeeld de strategie. De governancethematiek van de Handvestgroep is verbreed naar het Netwerk van Publieke Dienstverleners. In 2018 heeft de RDW samen met het Kadaster het leerplatform Governance opgericht. In 2023 zijn twee bijeenkomsten georganiseerd over de ontwikkeling en toepassing van de nieuwe instrumenten Staat van de Uitvoering en Stand van de Uitvoering en over de toegevoegde waarde en wijze van maatschappelijke verantwoording.

Rijksbrede Benchmarkgroep

De Rijksbrede Benchmarkgroep (RBB) bestaat uit een groot aantal uitvoeringsorganisaties dat hun bedrijfsvoering en dienstverlening regelmatig met elkaar vergelijkt om ze te verbeteren. Dat doen de aangesloten organisaties door benchmarks, onderzoeken en kennisdeling. In 2023 was de RDW actief betrokken door kennisdeling via onder meer leerplatforms. Zeger Baelde, directeur Bedrijfsvoering RDW, is lid van het dagelijks bestuur van de RBB.

Manifestgroep

De RDW is lid van de Manifestgroep. Dit netwerk bestaat uit zestien publieke dienstverleners en spant zich al ruim twintig jaar in om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. In 2023 werd onder meer gewerkt aan onderwerpen als gegevensdeling en het oplossen van knelpunten daarbij tussen organisaties, het ontwikkelen van gezamenlijke uitvoeringstoetsen bij generieke wetgeving en de invloed van Europa. Ook werd in 2023 verder gewerkt aan de uitbouw van het aantal Informatiepunten Digitale Overheid, die gehuisvest zijn in openbare bibliotheken door het hele land. Deze informatiepunten helpen mensen die niet digitaal vaardig zijn bij het gebruik van digitale dienstverlening van de overheid. Het aantal informatiepunten groeide gestaag van ruim 650 eind 2022 naar bijna 700 eind 2023. De RDW werkt mee aan deze informatiepunten.

3. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van de RDW (hierna: de raad) rapporteert in dit verslag over zijn eigen functioneren.

3.1 Bericht van de Raad van Toezicht

Rol van de Raad van Toezicht

De raad houdt toezicht op de directie van de RDW, is werkgever van de directie en staat deze met advies terzijde. De taken van de raad staan beschreven in de Wegenverkeerswet 1994 en zijn uitgewerkt in Regelingen van de Minister van IenW en in eigen reglementen van de raad. De Minister beschrijft de rol van de raad als volgt: ‘De Raad van Toezicht oefent onafhankelijk van bestuur en minister toezicht uit. De Raad van Toezicht heeft een interne toezichtfunctie en is daarbij gericht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken in de dienst. De Raad van Toezicht richt zich bij de vervulling van de taak naar het belang van de dienst en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van de bij de dienst betrokkenen af.’

Bij vervulling van deze taak hanteert de raad de volgende uitgangspunten:

- Een kwalitatief goede uitvoering van de publieke taken moet te allen tijde worden gewaarborgd.
- Het totaal van activiteiten en risico's moet beheersbaar zijn.
- De organisatie moet financieel gezond zijn en moet efficiencyverbetering blijven nastreven.
- De organisatie moet een goede werkgever zijn met een gezond sociaal klimaat.
- De strategie, taakuitvoering en verantwoording van de organisatie dienen in verbinding te staan met de omgeving, de externe ontwikkelingen en de gevolgen daarvan.
- De organisatie zorgt voor een transparante en zichtbare informatie-uitwisseling naar interne en externe stakeholders van de organisatie.

Het functioneren van de directie

De raad en de directie kwamen in 2023 evenals in voorgaande jaren managementafspraken overeen. Hierbij zijn, gelet op relevante interne en externe ontwikkelingen, afspraken gemaakt over de thema's waar de directie samen met de raad extra aandacht aan heeft besteed. De voortgang wordt periodiek besproken.

In maart 2024 heeft de raad het functioneren van de directie geëvalueerd. Gelet op de resultaten, de aansturing van de organisatie en de relatie met het externe netwerk, oordeelt de raad positief over het functioneren van de directie. Net als in voorgaande jaren was in 2023 geen sprake van schorsing of ontstentenis van een directielid.

Kwaliteit dienstverlening en klanttevredenheid

De projecten-, klachten- en managementrapportages die de raad in 2023 heeft ontvangen, geven een helder en positief beeld van de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening en de klanttevredenheid.

De dienstverlening aan burgers en bedrijven was op orde. De wettelijk overeengekomen normen zijn behaald op één norm na. De norm, het APK steekproefpercentage van 3% voor lichte voertuigen, bleef gelijk ten opzichte van 2022 (2,7%). Over de realisatie van het steekproefpercentage in 2023 en het niet behalen van de wettelijke norm van 3% zijn met het departement van IenW afspraken gemaakt. De daling had geen gevolgen voor de kwaliteit.

Het aantal klachten is in 2023 licht gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor. In verhouding tot de geleverde productie is het aantal klachten echter gering (0,015%).

De raad monitort de voortgang van de implementatie van verbeteringen uit de wettelijke evaluatie. Deze evaluatie beoordeelde het functioneren van de RDW in de periode 2016 tot en met 2020 en is in 2021 door een extern onderzoeksbureau in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat uitgevoerd. De uitkomsten waren overwegend positief. Ook is een aantal aanbevelingen en aandachtspunten geformuleerd. De RDW is gestart met de implementatie van de verbeteringen die op basis van de aanbevelingen uit de evaluatie zijn opgesteld.

Strategie en externe ontwikkelingen

De strategie van de RDW is verwoord in het strategiedocument en bevat vier kernopgaven. De raad volgt de vertaling en operationalisering van de strategie en monitort de vertaling naar strategische keuzes, prioriteiten en benodigde investeringen. In 2023 is specifiek gekeken naar de operationalisering van de strategische thema's 'Informatie voor slimme(re) mobiliteit en handhaving' en 'Eenvoudige en toegankelijke dienstverlening'.

De raad is gedurende het jaar onder meer geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen zoals de voorbereidingen voor de verplaatsing van het RDW Testcentrum (MITC), de plannen ten behoeve van de verduurzaming van de keuringslocaties en de voorbereidingen voor de nieuwe taken vrachtwagenheffing en tolheffing.

Een belangrijke ontwikkeling voor de RDW is de toelating van geautomatiseerde voertuigen. De raad volgt de ontwikkelingen op dit vlak. Tijdens het tweedaagse bezoek van de raad aan Göteborg is met verschillende spelers op het gebied van geautomatiseerd rijden gesproken, zoals fabrikanten, kennisinstellingen en overheden. Daarnaast is een bezoek gebracht aan AstaZero, een testbaan gespecialiseerd in geautomatiseerd rijden. Ook andere thema's zoals duurzame mobiliteit, tolheffing en digitalisering werden besproken tijdens het bezoek.

Personeel en organisatie

De raad wordt via reguliere rapportages en het sociaal jaarverslag op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen op het gebied van personeel en organisatie, zoals de HR-strategie, het strategische personeelsbeleid en de arbeidsmarktstrategie. De raad vindt dat de RDW zich actief inzet om nieuwe medewerkers aan te trekken en medewerkers die werkzaam zijn binnen de RDW aan zich te binden en voldoende uitdaging en ontwikkelmogelijkheden te bieden. Dit was ook zichtbaar in de buitenwereld.

De raad volgt de ontwikkelingen in het kader van de Strategische Personeelsplanning. Hierbij wordt gekeken naar de structurele inbedding van het HR-beleid, de concretisering

en vertaling van de HR-doelstellingen naar de HR-plannen van de divisies en het aantrekken van het juiste personeel in een krappe arbeidsmarkt.

De raad voert jaarlijks overleg met de ondernemingsraad (OR). In dit overleg is gesproken over de impact van grote veranderingen zoals digitalisering, financiën en verhoging van de tarieven, integriteit en arbeidsmarkt. Daarnaast ontvangt de raad de verslagen van het overleg tussen de directie en de OR en het OR-jaarverslag. De raad stelt vast dat de relatie tussen de directie en de OR in 2023 wederom constructief en transparant was.

ICT en digitalisering

De raad wordt via de Auditcommissie geïnformeerd over de ontwikkelingen op het gebied van ICT en digitalisering, zoals (cyber)security, informatiebeveiliging en privacy. Daarnaast wordt vanuit ICT-perspectief de voortgang op de belangrijkste projecten en programma's gemonitord en is een lid van de raad geïnformeerd over de ICT-strategie, de ICT-trends en de datastrategie.

De ingezette digitaliseringslag is in 2023 gecontinueerd. De raad steunt dit actieve digitaliseringsbeleid en de betrokkenheid van de organisatie bij overheidsbrede, nationale en internationale ontwikkelingen op dit terrein. Daarnaast constateert de raad met tevredenheid dat de RDW constant streeft naar efficiencyverbetering en een pragmatische aanpak hanteert met de kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel.

Ter beoordeling van de betrouwbaarheid en de integriteit van de registers, wordt de raad jaarlijks geïnformeerd over de Assurance-verklaring voor het basis kentekenregister (BKR) en het rijbewijzen- en bromfietscertificatenregister (CRB). De externe IT-auditor heeft vastgesteld dat de RDW in opzet, bestaan en werking voldoet aan het BKR/CRB-normenkader. Met het oog op informatiebeveiliging is vastgesteld dat de RDW in 2023 heeft gewerkt conform de ISO 27001-norm. Ook behaalde de RDW opnieuw het privacy-certificaat voor de bescherming van persoonsgegevens in het kentekenregister, het centrale rijbewijzen- en bromfietscertificatenregister en het Nationaal Parkeer Register (NPR).

Projecten

De raad houdt toezicht op de realisatie van de door de RDW uitgevoerde projecten. De raad ontving in 2023 periodieke kwartaalrapportages over de voortgang van het projectportfolio. Daarnaast is zowel in de Auditcommissie als in de vergadering van de raad aandacht besteed aan het verder professionaliseren van het portfoliomanagement en de projectbeheersing. Hier zijn in 2023 goede stappen gezet.

De programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing worden door de RDW in mandaat uitgevoerd. De raad volgt de ontwikkelingen in deze programma's en kijkt gezien de mandaatconstructie naar de impact van deze taken op de continuïteit van de RDW-organisatie.

Financieel beheer

Als gevolg van stijgende kosten, hoge inflatie en dalende inkomsten was na 2022 ook 2023 een jaar met financiële uitdagingen voor de RDW. De raad heeft de bijstellingen in de prognoses gevolgd en aandacht gevraagd voor het aanscherpen van de prognoses om meer

inzicht te krijgen in het effect van externe ontwikkelingen en om de directie te ondersteunen bij het sturen op de kosten, welke in 2022 en 2023 stegen.

Naast periodieke rapportages over de algemene financiële situatie, is de raad met medewerking van de interne en externe accountant betrokken bij het financieel beheer. Dit gebeurt onder meer door de behandeling van het Jaarplan audits en de statusrapportages over lopende actiepunten op dit terrein in de Auditcommissie. De organisatie heeft de actiepunten naar aanleiding van de diverse accountantscontroles goed opgepakt in 2023. Net als in voorgaande jaren heeft de RDW in 2023 voldaan aan de norm voor rechtmatigheid voor aanbestedingen (99,32%).

Risicobeheersing

De raad hecht veel belang aan risicomangement. Het Toezichtarrangement van het ministerie van IenW en de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners stellen eisen aan de verantwoording over de risicobeheersing door de directie. De verantwoording in dit jaarverslag voldoet aan deze eisen. In 2023 is het, eind 2021 vastgestelde, strategisch risicobeheersingsplan gevolgd en is in het Financieel Meerjarenbeleidsplan (FMB) uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkeling van de onderkende strategische risico's. De raad besteedde daarbij extra aandacht aan ALKS, cybersecurity, en de verplaatsing van het RDW Testcentrum. De raad keurde het Strategische Risicobeheersingsplan 2023 goed en onderstreept het belang van het voortdurend identificeren en kwantificeren van strategische risico's.

Financieel Meerjarenbeleidsplan, begroting, tarieven en investeringen

In september besprak de raad het Financieel Meerjaren Beleidsplan (FMB), de begroting en de tarieven voor 2024. De raad heeft ingestemd met deze stukken en de gemiddelde tariefsverhoging van 7,8%. Hoewel de tariefstijging aanzienlijk is, is de raad van mening dat dit noodzakelijk is gezien de stijgende kosten voor onder andere energie, personeel en inkoop. Ten behoeve van een sluitende financiering voor de investering voor de verplaatsing van het RDW Testcentrum is een additionele tariefstijging toegerekend aan de tarieven voor het afmelden APK, de kentekendocumenten en het toelaten van nieuwe voertuigen. De totale gemiddelde tariefstijging komt daarmee uit op 9,6%.

Wettelijk jaarverslag 2023

De raad heeft ingestemd met het wettelijk jaarverslag 2023 in de vergadering van 7 maart 2024. Dit gebeurde na voorbespreking door de Auditcommissie en in aanwezigheid van de externe accountant KPMG. De jaarstukken geven een goed beeld van resultaten en ontwikkelingen en zijn voorzien van de vereiste verklaringen en rapportages, te weten de controleverklaring inzake getrouwheid en rechtmatigheid en het verslag met betrekking tot doelmatigheid.

Werkwijze Raad van Toezicht en vermeldingen Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners

De raad handelt met inachtneming van de binnen de RDW geïmplementeerde Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners. De leden van de raad krijgen bij benoeming door de minister een portefeuille toebedeeld, passend bij de aard van de RDW-organisatie. Het

betreft de portefeuilles politiek/bestuurlijk, financiën, ICT, personeel, en consument/branche. In 2023 vergaderde de raad, naast bilaterale en tussentijdse contacten, viermaal in aanwezigheid van de directie.

De Auditcommissie kwam in 2023 driemaal bijeen, onder meer ter bespreking van de jaarstukken, het FMB, de stukken van de interne en externe accountants, de financiële resultaten en de ICT-voortgang. De Auditcommissie bracht over meerdere stukken advies uit aan de raad en heeft de relatie met de externe accountant geëvalueerd. Op basis van het advies van de Auditcommissie heeft de raad besloten de overeenkomst met KPMG een jaar te verlengen. Daarnaast zijn voor de RvT-leden uit de Auditcommissie twee *deep dive*-sessies georganiseerd waarin thema's op het gebied van ICT en strategie zijn besproken.

In 2023 heeft de Auditcommissie met Directie Eigenaars Advisering (DEA) binnen het ministerie van IenW gesproken over het FMB, het tarievenvoorstel en de risico's in relatie tot de reserves. De raad heeft overleg gevoerd met de secretaris-generaal en de minister over het functioneren van de directie en de raad en diverse actuele thema's zoals de financiële situatie, de arbeidsmarktstrategie, MITC en de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing. Tot slot is er overleg geweest tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht van de RDW met de secretaris-generaal en de voorzitter van de Raad van Toezicht van het CBR over de samenwerking tussen de organisaties.

In paragraaf 3.2 staan de personalia inclusief de nevenfuncties van de leden van de raad. Gegevens over beloning van de leden van de raad staan in de jaarrekening onder paragraaf 4.5.24. Gelet op de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverlening wordt verder nog vermeld dat in 2023 geen van de leden frequent afwezig was bij de vergaderingen van de raad. De raad heeft voldaan aan het onafhankelijkheidsvereiste, en er was geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Tot slot

De raad kon de toezicht- en adviestaak in 2023 op goede wijze vervullen. De raad staat achter het door de directie gevoerde beleid en complimenteert de directie en alle medewerkers met de prestaties in 2023.

3.2 Personalia Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht is als volgt:

Mw. drs. M.I. (Mariëtte) Hamer, voorzitter

Aandachtsgebied: politiek en bestuur

Benoemingstermijn: van 1 juni 2022 tot 1 juni 2026

Nevenfuncties

- Regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld (vanaf april 2022)
- Voorzitter Stichting BOOR
- Voorzitter Raad van Toezicht Pharos
- Lid Raad van Toezicht TU Eindhoven

Dhr. drs. G.F.H. (Gerard) Bolder MBA, secretaris

Aandachtsgebied: consument/branche

Benoemingstermijn: van 1 juli 2020 tot 1 juli 2024

Nevenfuncties

- Eigenaar Bolder Moves
- Voormalig algemeen directeur Ford Nederland B.V.
- Lid Raad van Commissarissen Auto Recycling Nederland (ARN)

Dhr. drs. A. (Arjan) Blok RC, lid

Aandachtsgebied: financiën

Benoemingstermijn: van 1 juli 2020 tot 1 juli 2024

Nevenfuncties

- Chief financial officer (CFO) Nederlandse Loterij
- Lid Raad van Toezicht Haagse Hogeschool
- Lid Raad van Advies NetworkC
- Gastdocent Digitale Transformatie Insead

Mw. drs. M.M. (Marjet) van Zuijlen, lid

Aandachtsgebied: HR

Benoemingstermijn: van 16 november 2022 tot 16 november 2026

Nevenfuncties

- Voorzitter Raad van Toezicht SIDN
- Voorzitter Raad van Commissarissen woningcorporatie Portaal
- Voorzitter Raad van Toezicht De Haagse Hogeschool
- Voorzitter Stichtingsbestuur Parnassia Groep
- Voorzitter Raad van Toezicht The Hague & Partners
- Lid Raad van Commissarissen Chassé Theater
- Voorzitter Selectiecommissie- en remuneratiecommissie van PO-Raad

- Voorzitter Raad van Advies Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB)
- Lid Toetsingscommissie STIVA

Mw. ing. N. (Nora) Boukadid EMITA, lid

Aandachtsgebied: Informatie & Communicatie Technologie (ICT)

Benoemingstermijn: van 1 januari 2023 tot 1 januari 2027

Nevenfuncties

- Head of Chief Data Officer Services at Deloitte Nederland

4. Jaarrekening

4.1 Balans per 31 december 2023

Balans per 31 december 2023			
Na verwerking van bestemming van het exploitatiesaldo			
<i>Alle bedragen in duizenden euro's</i>			
		Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
ACTIVA			
Vaste activa			
Immateriële vaste activa (1)		4.270	5.219
Materiële vaste activa (2)		44.252	46.191
		48.522	51.410
Vlottende activa			
Vorraden (3)		6.959	7.008
Onderhanden werk (4)		3.200	1.532
Debiteuren (5)		11.029	22.675
Overlopende activa (6)		36.100	10.286
Liquide middelen (7)		73.660	66.851
		130.948	108.352
Totaal activa		179.470	159.762
PASSIVA			
Eigen vermogen (8)			
Structurele reserve		43.569	40.256
Conjuncturele reserve		2.967	4.640
Reserve heropzet datamodel kentekenregister		-	1.141
Reserve toekomstbestendige backend-omgeving		7.826	-
Bestemmingsreserve rijbewijzen		-	8.591
Bestemmingsreserve RDW Testcentrum		29.500	29.500
Bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen		838	705
Wettelijke reserve immateriële vaste activa		3.697	4.052
		88.397	88.885
Voorzieningen (9)		8.522	7.817
Langlopende schulden (10)		1.350	2.700
Kortlopende schulden			
Crediteuren (11)		15.770	1.595
Overige schulden (12)		43.506	43.815
Overlopende passiva (13)		21.925	14.950
		81.201	60.360
Totaal passiva		179.470	159.762

4.2 Exploitatierkening

Exploitatierkening 2023 <i>Alle bedragen in duizenden euro's</i>	Realisatie 2023	Begroot 2023	Realisatie 2022
Bedrijfsopbrengsten ⁽¹⁶⁾			
Typekeuringen	30.292	30.172	24.378
Ontheffingen	6.790	7.460	6.655
Erkenningsregelingen	51.100	52.584	47.825
Kentekenonderzoeken	26.957	29.507	25.881
Periodieke keuringen	4.389	4.456	4.057
Informatieverstrekking	5.414	5.090	5.456
Afgifte rijbewijzen	23.986	23.558	24.399
Afgifte documenten	119.628	119.954	105.562
Tolheffing	31.726	34.442	16.081
Opgedragen taken	8.012	7.812	6.971
Overige inkomsten	12.239	8.624	10.929
	320.533	323.658	278.194
Bedrijfslasten			
Variabele kosten ⁽¹⁷⁾	24.294	23.417	21.647
Personele kosten ⁽¹⁸⁾	215.732	216.991	191.895
Algemene kosten ⁽¹⁹⁾	62.177	70.445	61.388
Projectkosten ⁽²⁰⁾	12.693	4.826	4.699
Afschrijvingskosten ⁽²¹⁾	8.822	9.528	9.377
	323.718	325.208	289.006
Bedrijfsresultaat	-3.185	-1.550	-10.812
Financiële baten en lasten ⁽²²⁾	2.697	-29	241
Resultaat voor belastingen	-488	-1.579	-10.571
Belastingen	0	0	0
Resultaat na belastingen	-488	-1.579	-10.571

4.3 Kasstroomoverzicht

Kasstroomoverzicht 2023			
<i>Alle bedragen in duizenden euro's</i>		2023	2022
Bedrijfsresultaat		-3.185	-10.812
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen	(20), (21)	9.378	9.870
Boekresultaten afstoting activa	(1), (2)	151	515
Onttrekking voorziening	(9)	-1.924	-1.895
Mutatie voorzieningen	(9)	2.629	1.141
Mutatie in werkkapitaal:			
- Debiteuren en overlopende activa	(5), (6)	-14.168	6.548
- Voorraden en onderhanden werk	(3), (4)	-1.619	-1.093
- Kortlopende schulden	(11), (12),	21.286*	-8.888*
		5.499	-3.433
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		12.548	-4.613
Ontvangen interest	(22)	2.708	279
Betaalde interest	(22)	-11	-38
		2.697	241
Kasstroom uit operationele activiteiten		15.245	-4.372
Investerings in:			
Immateriële vaste activa	(1)	-217*	-539*
Materiële vaste activa	(2)	-6.869*	-9.736*
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-7.087	-10.275
Ontvangsten uit langlopende schulden	(10)	-	-
Aflossingen van langlopende schulden	(10)	-1.350	-1.350
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-1.350	-1.350
Mutatie liquide middelen		6.809	-15.997
Stand per 1 januari	(7)	66.851	82.848
Stand per 31 december	(7)	73.660	66.851

*De investeringen die per jaareinde niet zijn betaald, zijn in het kasstroomoverzicht gecorrigeerd naar de mutatie kortlopende schulden.

4.4 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

Per 1 juli 1996 is de RDW een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). De dienst bezit rechtspersoonlijkheid, is gevestigd in Zoetermeer en is bij de Kamer van Koophandel geregistreerd met nummer 27374436.

De RDW, voertuigautoriteit in Nederland, bewaakt de veiligheids- en milieuaspecten van het Nederlandse voertuigpark. Daarnaast registreert de RDW de gegevens van voertuigen, hun eigenaren en de afgegeven documenten zoals kenteken- en rijbewijzen. Ook verstrekt de RDW hierover informatie aan autoriteiten in binnen- en buitenland.

Verslaggevingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2023, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2023.

Notatie bedragen

De bedragen in de jaarrekening en de toelichting zijn in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven.

Toegepaste standaarden

De RDW heeft zijn jaarrekening, conform de **Kaderwet zelfstandige bestuursorganen**, opgesteld overeenkomstig de bepalingen van Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, de richtlijnen van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT). De uitzondering hierop is dat de RDW voor de balans en exploitatierekening een afwijkend model heeft gebruikt. Aanvullend zijn de regeling Sturing en Toezicht RDW, de beleidsregels en de aanvullende informatie inzake het controleprotocol van 2012 van het ministerie van IenW van toepassing. Ook is de verantwoording van het aantal fte's in deze jaarrekening in detail met het ministerie afgestemd.

De waarderingsgrondslagen van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten.

Continuïteit

Deze jaarrekening gaat uit van de continuïteitsveronderstelling.

Waarderingsgrondslagen

Voor zover niet anders is vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen historische kostprijs, tenzij anders vermeld in andere grondslagen. Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de RDW zullen toevloeien, en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Activa die hier niet aan voldoen worden niet in de balans verwerkt. Een verplichting wordt in de balans opgenomen als het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Onder verplichtingen worden mede voorzieningen begrepen. Verplichtingen die hier niet aan voldoen worden niet in de balans opgenomen, maar worden verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichtingen. Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans opgenomen als een transactie niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of verplichting. Dergelijke transacties geven evenmin aanleiding tot het verantwoorden van resultaten. Bij de beoordeling of er sprake is van een belangrijke verandering in de economische realiteit wordt uitgegaan van de economische voordelen en risico's die zich naar alle waarschijnlijkheid in de praktijk zullen voordoen en niet van voordelen en risico's waarvan redelijkerwijze niet te verwachten is dat zij zich zullen voordoen. Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. Een actief of verplichting blijft echter op de balans verwerkt indien transacties niet leiden tot een belangrijke wijziging in de economische realiteit met betrekking tot het betreffende actief of de betreffende verplichting. De resultaten van de transactie worden in dat geval direct in de winst-en-verliesrekening opgenomen, rekening houdend met eventuele voorzieningen die dienen te worden getroffen in samenhang met de transactie. Indien de weergave van de economische realiteit ertoe leidt dat 'het opnemen van activa waarvan de rechtspersoon niet het juridisch eigendom bezit', wordt dit feit vermeld.

Baten worden in de exploitatierekening opgenomen als een vermeerdering van het economisch potentieel heeft plaatsgevonden, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt als een vermindering van het economisch potentieel heeft plaatsgevonden, die samenhangt met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Verder worden activa en verplichtingen niet meer in de balans opgenomen vanaf het tijdstip waarop niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden van waarschijnlijkheid van de toekomstige economische voordelen en betrouwbaarheid van de bepaling van de waarde.

Opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Opbrengsten worden verantwoord als alle belangrijke risico's met betrekking tot de producten en diensten zijn overgedragen.

De jaarrekening wordt gepresenteerd in duizenden euro's, wat tevens de functionele valuta is van de RDW. Alle financiële informatie in euro's is afgerond op het dichtstbijzijnde duizendtal.

Het opstellen van de jaarrekening vereist dat de directie oordelen vormt, schattingen maakt en veronderstellingen doet die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van

schattingen nemen we op in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

De voorzieningen zijn volgens de directie het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen schattingen en veronderstellingen.

De volgende schattingen zijn gebruikt bij het bepalen van de hoogte van de voorzieningen:

- de toekomstige salarisverhogingen (alle voorzieningen)
- de blijfkans (ambtsjubilea)
- de instroom (PAS-overgangsregeling)
- de periode dat medewerkers tot pensioen in dienst blijven (GIB en PAS-overgangsregeling)
- de periode dat ex-medewerkers tot einddatum van recht op WW uitkering ontvangen (WW)
- het percentage langdurig zieken die uiteindelijk een WGA-uitkering ontvangen
- de hoogte en duur van de WGA-uitkering

Grondslagen voor het omrekenen van vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden naar euro's omgerekend tegen de wisselkoers die op de transactiedatum geldt. Monetaire activa en verplichtingen in vreemde valuta worden op de balansdatum naar de functionele valuta omgerekend tegen de op die datum geldende wisselkoers. Niet-monetaire activa en passiva in vreemde valuta die tegen historische aanschafprijs worden opgenomen, worden naar euro's omgerekend tegen de geldende wisselkoersen op de transactiedatum. De bij omrekening optredende valutakoersverschillen nemen we als last op in de exploitatierekening.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten in de jaarrekening van de RDW omvatten handels- en overige vorderingen, liquide middelen, crediteuren, overige schulden en leningen.

De RDW houdt geen handelsportefeuille in aandelen en/of obligaties aan en maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten).

Een financieel vast actief of een financiële verplichting wordt in de balans opgenomen op het moment dat contractuele rechten of verplichtingen ten aanzien van dat instrument ontstaan. Een financieel instrument nemen we niet langer in de balans op indien een transactie er toe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen. Een aankoop of verkoop wordt per categorie financiële activa en financiële verplichtingen stelselmatig in de balans opgenomen of niet langer opgenomen op de transactiedatum bij verkoop. Financiële instrumenten verwerken we bij de eerste opname tegen reële waarde.

In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: 'Verstrekke leningen en overige vorderingen' en 'Langlopende en kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen'.

Verstrekke leningen en overige vorderingen

Verstrekke leningen en overige vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode, verminderd met bijzondere waardevermindingsverliezen. De geamortiseerde kostprijs benadert de nominale waarde. De effectieve rente en eventuele bijzondere waardevermindingsverliezen worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Aankopen en verkopen van financiële activa die tot de categorie verstrekke leningen en overige vorderingen behoren, worden verantwoord op de transactiedatum.

Langlopende en kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen

Langlopende en kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. De effectieve rente wordt direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. De aflossingsverplichtingen van de langlopende schulden voor het komende jaar nemen we op onder de kortlopende schulden.

Bijzonder waardevermindingsverlies financiële activa

Financiële activa (verstrekke leningen en overige vorderingen) worden op verslagdatum gewaardeerd op (geamortiseerde) kostprijs of lagere marktwaarde. Een afwaardering naar lagere marktwaarde verwerken we in de winst- en verliesrekening. Vorderingen ouder dan een jaar worden voor 100% voorzien. Gedurende het eerste jaar loopt dit percentage per kwartaal op, omdat het risico op oninbaarheid groter wordt.

Saldering van financiële instrumenten

Een financieel actief en een financiële verplichting worden gesaldeerd als de vennootschap beschikt over een deugdelijk juridisch instrument om het financiële actief en de financiële verplichting gesaldeerd af te wikkelen en de vennootschap het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen. Als sprake is van een overdracht van een financieel actief dat niet voor verwijdering uit de balans in aanmerking komt, wordt het overgedragen actief en de daarmee samenhangende verplichting niet gesaldeerd.

Immateriële vaste activa

Ontwikkelingskosten voor de zelfontwikkelde software zijn, voor zover daar een economisch voordeel tegenover staat en de kosten van het actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld, gewaardeerd tegen de vervaardigingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen zijn lineair berekend en gebaseerd op de geraamde economische levensduur met een maximum van vijf jaar. De afschrijving start op het moment van ingebruikname. De restwaarde is op nihil gesteld. Voor het niet afgeschreven deel van de geactiveerde ontwikkelingskosten wordt een wettelijke reserve gevormd.

De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht of zelf vervaardigd immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan

worden vastgesteld. Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering worden de uitgaven verantwoord als kosten in de winst-en-verliesrekening.

De koopsoftware is gewaardeerd tegen de aanschafprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen zijn lineair berekend en zijn gebaseerd op de geraamde economische levensduur. Voor zover niet anders is vermeld, is de restwaarde op nihil gesteld.

Vooruitbetalingen op immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Op vooruitbetalingen op immateriële vaste activa wordt niet afgeschreven.

De grondslagen voor de vaststelling en verwerking van bijzondere waardeverminderingen zijn opgenomen onder het hoofd 'bijzondere waardeverminderingen van vaste activa'.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de aanschafprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De aanschafprijs van de genoemde activa bestaat uit de verkrijgingsprijs en overige kosten om de activa op hun plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik. De afschrijvingen zijn lineair berekend en gebaseerd op de geraamde economische levensduur. Hierbij is rekening gehouden met de restwaarde. Afschrijving start op het moment waarop een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij afstoting. Voor zover niet anders vermeld, is de restwaarde op nihil gesteld. De onderneming past de componentenbenadering toe voor materiële vaste activa indien belangrijke afzonderlijke bestanddelen van een materieel vast actief van elkaar te onderscheiden zijn. Rekening houdend met verschillen in gebruiksduur of verwacht gebruikspatroon, worden deze bestanddelen afzonderlijk afgeschreven.

Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd als zij de gebruiksduur van het object verlengen en/of leiden tot toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot het object.

Investeringsubsidies worden in mindering gebracht op de kostprijs van de activa waarop de subsidies betrekking hebben.

Gebouwen en terreinen

De gebouwen zijn gewaardeerd tegen de aanschafprijs verminderd met een afschrijving van 3,33% tot 5% per jaar. Hierbij houden we rekening met een restwaarde van 20%. De installaties en overige verbouwingen zijn gewaardeerd tegen de aanschafprijs, verminderd met een afschrijving van 10% per jaar. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Op de fundering van de testbaan van het RDW Testcentrum in Lelystad wordt jaarlijks 3,33% afgeschreven en op de toplaag van de baan wordt 10% afgeschreven.

Machines en installaties

De machines en installaties zijn gewaardeerd tegen de aanschafprijs, verminderd met een afschrijving variërend per soort activa van 10% tot 20% per jaar.

Andere vaste bedrijfsmiddelen

De andere vaste bedrijfsmiddelen zijn gewaardeerd tegen de aanschafprijs, verminderd met een afschrijving variërend per soort activa van 10% tot 33,3% per jaar.

Vaste bedrijfsmiddelen in uitvoering

Er wordt niet afgeschreven op vaste bedrijfsmiddelen in uitvoering.

Bijzondere waardeverminderingen

Vaste activa met een lange levensduur moeten op iedere balansdatum worden beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen, als zich wijzigingen of omstandigheden voordoen die doen vermoeden dat de boekwaarde van een actief niet terugverdiend zal worden. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief geschat. De realiseerbare waarde is de hoogste van de bedrijfswaarde en de opbrengstwaarde. Wanneer de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde, wordt een bijzonder waardeverminderingsverlies verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde. Verder wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er enige indicatie is dat een in eerdere jaren verantwoord bijzonder waardeverminderingsverlies is verminderd. Als een dergelijke indicatie aanwezig is, wordt de realiseerbare waarde van het betreffende actief geschat. Terugneming van een eerder verantwoord bijzonder waardeverminderingsverlies vindt alleen plaats als sprake is van een wijziging van de gehanteerde schattingen bij het bepalen van de realiseerbare waarde sinds de verantwoording van het laatste bijzondere waardeverminderingsverlies. In dat geval wordt de boekwaarde van het actief opgehoogd tot de geschatte realiseerbare waarde, maar niet hoger dan de boekwaarde die bepaald zou zijn (na afschrijvingen) als in voorgaande jaren geen bijzonder waardeverminderingsverlies voor het actief zou zijn verantwoord.

Vorraden

Vorraden zijn gewaardeerd op aanschafwaarde, rekening houdend met eventueel op balansdatum opgetreden waardeverminderingen. De historische aanschafwaarde is de factuurwaarde op het moment van verwerving van de voorraden.

Onderhanden werk

Het onderhanden werk bestaat uit toezichtwerkzaamheden op fabrikanten en technische diensten, en uit testwerkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn per balansdatum nog niet volledig afgerond. Dit betreft met name personeelskosten die direct betrekking hebben op de werkzaamheden. De toerekening van de opbrengsten geschiedt op basis van de gerealiseerde kosten.

Kosten die na de balansdatum tot te verrichten prestaties leiden, worden als onderhanden werk verwerkt indien het waarschijnlijk is dat ze in een volgende periode leiden tot opbrengsten. Verwerking van de kosten en opbrengsten in de exploitatierekening vindt plaats als de prestaties worden geleverd en zijn gerealiseerd.

Onderhanden werk ouder dan een jaar wordt voor 100% voorzien. Gedurende het eerste jaar loopt dit percentage per kwartaal op, omdat het risico op oninbaarheid groter wordt.

Debiteuren

De grondslagen voor de waardering van debiteuren zijn beschreven in paragraaf 4.5 onder 14. Financiële instrumenten.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Indien liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, houden we hiermee rekening bij de waardering. In vreemde valuta luidende liquide middelen worden per balansdatum in de functionele valuta omgerekend tegen de op die datum geldende wisselkoers. Verder wordt verwezen naar de grondslagen voor het omrekenen van vreemde valuta. Liquide middelen die naar verwachting langer dan 12 maanden niet ter beschikking staan van de onderneming, worden gerubriceerd als financiële vaste activa.

Reserves

Onze afspraken met het ministerie van lenW over de samenstelling en de omvang van de reserves zijn vastgelegd in de regeling Sturing en Toezicht RDW.

Structurele reserve

Met het ministerie van lenW heeft de RDW een normenkader voor het eigen vermogen afgesproken. In het normenkader is een bandbreedte bepaald waar de structurele reserve binnen moet vallen.

Conjuncturele reserve

De conjuncturele reserve vormt een buffer voor schommelingen in de inkomsten die rechtstreeks zijn gerelateerd aan de conjunctuurgevoelige afgifte van kentekencards, zowel eerste inschrijvingen als tenaamstellingen. Dotaties en onttrekkingen zijn gebaseerd op een statistisch model en dragen bij aan een stabiel tarief over meerdere jaren. Deze reserve is gemaximeerd op € 9,1 miljoen.

Reserve heropzet datamodel kentekenregister

De reserve heropzet kentekenregister is in 2015 gevormd na afstemming met het ministerie van lenW. Aan deze reserve wordt onttrokken voor de heropzet van het datamodel kentekenregister.

Bestemmingsreserve toekomstbestendige backend-omgeving

Deze reserve is in 2023 gevormd na afstemming met het ministerie van lenW. Deze reserve heeft als doel om de backend-omgeving van de ICT-systemen toekomstbestendiger te maken zodat de toekomstvastheid van het datamodel van de RDW kan worden vergroot.

Bestemmingsreserve rijbewijzen

De bestemmingsreserve rijbewijzen was bedoeld om de effecten van oprekking van de geldigheid van een rijbewijs van vijf naar tien jaar te nivelleren. Dit is niet meer nodig en daarom is deze reserve in overeenstemming met het ministerie van lenW in 2023 herbestemd.

Bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen

De bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen is gevormd na afstemming met het ministerie van IenW en is bedoeld om tariefschommelingen te voorkomen. In de jaren dat er onderdekking is, wordt er onttrokken aan deze reserve, en in de jaren dat er overdekking is, wordt er gedoteerd aan deze reserve.

Bestemmingsreserve RDW Testcentrum

De bestemmingsreserve RDW Testcentrum is gevormd na afstemming met het ministerie van IenW voor de verplaatsing van het RDW Testcentrum.

Wettelijke reserve immateriële vaste activa

De wettelijke reserve immateriële vaste activa bestaat uit het nog niet afgeschreven deel van de geactiveerde ontwikkelingskosten van eigen software.

Voorzieningen

Een voorziening wordt in de balans opgenomen wanneer er sprake is van:

- een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt; en
- waarvan het waarschijnlijk is dat voor afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is. Rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst worden niet in de balans opgenomen indien en voor zover noch de RDW noch de tegenpartij heeft gepresteerd. Opname in de balans gebeurt wanneer de nog te ontvangen respectievelijk te leveren prestatie en tegenprestatie niet (meer) met elkaar in evenwicht zijn en dit voor de RDW nadelige gevolgen heeft. Toevoegingen aan en vrijval van voorzieningen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Indien de tijdswaarde van geld materieel is en de periode waarover uitgaven contant worden gemaakt meer dan één jaar is, worden voorzieningen gewaardeerd tegen de contante waarde van de beste inschatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde indien de tijdswaarde van het geld niet materieel is of de periode waarover de uitgaven contant worden gemaakt maximaal één jaar is.

De gehanteerde rentevoet van schatkistbankieren varieert afhankelijk van de gemiddelde looptijd van de betreffende voorziening.

Voorziening eigen risico Werkloosheidswet

De RDW is eigenrisicodragers voor de Werkloosheidswet. Voor de verplichtingen die hieruit voortvloeien wordt een voorziening gevormd. De voorziening is bepaald op basis van beschikkingen, waarin de looptijd van de uitkering en de maandelijkse kosten zijn opgenomen.

Voorziening maatwerk

De voorziening maatwerk is voor medewerkers die (deels) worden vrijgesteld van werk en met wie hierover een afspraak op maat is gemaakt. Voor verplichtingen die hieruit voortvloeien wordt een voorziening gevormd.

Voorziening PAS-regeling

De PAS-regeling houdt in dat oudere medewerkers de mogelijkheid hebben om minder te werken tegen een korting op het salaris. De PAS-regeling is voor medewerkers die geboren zijn voor 1956. Voor medewerkers die in de periode 1956 tot en met 1962 geboren zijn, geldt een overgangsregeling.

Voorziening ambtsjubilea

De jubileumvoorziening is een voorziening voor toekomstige jubileumuitkeringen. De voorziening betreft het geschatte bedrag van de in de toekomst uit te keren jubileumuitkeringen. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, blijfkansen en leeftijden.

Voorziening langdurig zieken

De RDW is eigenrisicodrager voor zowel de ziektewet als de WGA. In dat kader heeft de RDW de verplichting om bij ziekte het salaris twee jaar lang door te betalen. Bij gedeeltelijk arbeidsongeschikt personeel heeft de RDW, na twee jaar, de verplichting om het loon tien jaar lang door te betalen. Om deze toekomstige kosten te dekken wordt er een voorziening opgenomen voor alle medewerkers die zijn ingestroomd in de WGA en daarnaast wordt er een voorziening gevormd op basis van een inschatting van het aantal langdurig zieken die mogelijk instromen in de WGA.

Voorziening GIB

De Generatie-in-Balansregeling (GIB) is bedoeld om medewerkers tot hun AOW-leeftijd duurzaam inzetbaar en vitaal te houden. Medewerkers met ten minste 5 dienstjaren en een minimale leeftijd van 62 jaar, komen in aanmerking voor een verkorting van de gemiddelde wekelijkse werktijd.

Langlopende en kortlopende schulden

De waardering van langlopende en kortlopende schulden is toegelicht in paragraaf 4.5 onder 14. Financiële instrumenten.

Bedrijfsopbrengsten

Opbrengsten worden verantwoord tegen de reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoeding, na aftrek van tegemoetkomingen en kortingen. De opbrengsten worden verwerkt per afzonderlijke prestatieverplichting. Opbrengsten uit het verlenen van diensten nemen we op in de winst-en-verliesrekening wanneer het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald, de inning van de te ontvangen vergoeding waarschijnlijk is, de mate waarin de dienstverlening op balansdatum is verricht betrouwbaar kan worden bepaald en de reeds gemaakte kosten en de kosten die (mogelijk) nog moeten worden gemaakt om de dienstverlening te voltooien op betrouwbare wijze kunnen worden bepaald. Indien we het resultaat van een bepaalde opdracht tot

dienstverlening niet op betrouwbare wijze kunnen bepalen, worden de opbrengsten verwerkt tot maximaal de kosten van de dienstverlening die worden gedekt door de opbrengsten. De opbrengst wordt in het resultaat verantwoord op het moment dat het product of de dienst is geleverd. Opbrengsten uit hoofde van verleende diensten worden in de winst-en-verliesrekening als netto-omzet opgenomen naar rato van het stadium van voltooiing van de transactie op verslagdatum. Dit geldt voor toezichtwerkzaamheden op fabrikanten en technische diensten en voor testwerkzaamheden. Het stadium van voltooiing bepalen we aan de hand van beoordelingen van de verrichte werkzaamheden, de tot dat moment verrichte dienstverlening als percentage van de totaal te verrichten dienstverlening, of de tot dat moment gemaakte kosten in verhouding tot de geschatte kosten van de totaal te verrichten dienstverlening.

Personeelsbeloningen

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de RDW.

Indien een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten worden opgebouwd (bijvoorbeeld doorbetaling in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid) worden de verwachte lasten verantwoord in de periode waarover deze beloning is verschuldigd. Voor beloningen met opbouw van rechten (bijvoorbeeld jubileumuitkeringen en opbouw vakantiedagen), worden de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking genomen. Er wordt een voorziening opgenomen voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen (inclusief ontslagvergoedingen) aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. De verantwoorde verplichting betreft de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichting op balansdatum af te wikkelen. De beste schatting is gebaseerd op contractuele afspraken met personeelsleden (CAO en individuele arbeidsovereenkomsten). Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Nederlandse pensioenregelingen

Het uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode aan het pensioenfonds verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, nemen we hiervoor een verplichting op. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake is van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Verder wordt op balansdatum een voorziening opgenomen voor bestaande additionele verplichtingen ten opzichte van het fonds en de medewerkers, als het waarschijnlijk is dat

voor de afwikkeling van die verplichtingen een uitstroom van middelen zal plaatsvinden en de omvang van de verplichtingen betrouwbaar kan worden geschat. Het al dan niet bestaan van additionele verplichtingen wordt beoordeeld aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst met het fonds, de pensioenovereenkomst met de medewerkers en andere (expliciete of impliciete) toezeggingen aan de medewerkers. De voorziening wordt gewaardeerd tegen de beste schatting van de contante waarde van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen op balansdatum af te wikkelen.

Voor een op balansdatum bestaand overschot bij het pensioenfonds wordt een vordering opgenomen als de RDW de beschikkingsmacht heeft over dit overschot, als het waarschijnlijk is dat het overschot naar de RDW zal toevloeien en als de vordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Leasing

De RDW kan financiële en operationele leasecontracten afsluiten. Een leaseovereenkomst waarbij de voor- en nadelen verbonden aan het eigendom van het leaseobject geheel of nagenoeg geheel door de lessee worden gedragen, wordt aangemerkt als een financiële lease. Alle andere leaseovereenkomsten classificeren als operationele leases. Bij de leaseclassificatie is de economische realiteit van de transactie bepalend en niet zozeer de juridische vorm. Classificatie van de lease vindt plaats op het tijdstip van het aangaan van de betreffende leaseovereenkomst.

Operational leases

Als de RDW optreedt als lessee in een operationele lease, wordt het leaseobject niet geactiveerd. Vergoedingen die worden ontvangen als stimulering voor het afsluiten van een overeenkomst worden verwerkt als een vermindering van de leasekosten over de leaseperiode. Leasebetalingen en vergoedingen inzake operationele leases worden lineair over de leaseperiode ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht, tenzij een andere toerekeningssystematiek representatiever is voor het patroon van de met het leaseobject te verkrijgen voordelen.

Resultaatbepaling

De RDW is een tariefgestuurde organisatie. Voor alle wettelijke taken is een tarief verschuldigd. Overige opbrengsten komen voort uit overige en opgedragen taken waarover afstemming met het ministerie van IenW plaatsvindt.

In de exploitatierekening zijn opbrengsten en kosten verantwoord in het jaar waarop zij betrekking hebben. De omzet omvat de opbrengst van goederen en diensten die gedurende het jaar zijn geleverd, onder aftrek van eventueel over de omzet geheven belastingen.

Projectopbrengsten ontvangen van het Rijk voor specifieke taken (gepresenteerd als een opbrengst onder de overige inkomsten) worden ten gunste gebracht van de exploitatierekening van het jaar ten laste waarvan de bestedingen komen. De vooruitontvangen bedragen (zowel kort- als langlopend) worden onder de overlopende passiva opgenomen.

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake is van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen.

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten en rentelasten en soortgelijke kosten

Rentebaten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost. Rentelasten en soortgelijke lasten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren.

Belastingen

De vennootschapsbelastingplicht voor overheidsbedrijven is in werking getreden per 1 januari 2016. In overleg met de Belastingdienst is geconcludeerd dat de RDW geen winst realiseert op de potentiële ondernemingsactiviteiten voor de vennootschapsbelasting (vpb). Daarnaast zijn de resultaten op de potentiële ondernemingsactiviteiten vrijgesteld onder de overheidsvrijstelling ex art. 8e Wet Vpb. De RDW monitort periodiek de activiteiten om na te gaan of de objectvrijstelling van toepassing is. De resultaten worden jaarlijks met de Belastingdienst besproken in het kader van Horizontaal toezicht.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode. Kasstromen in vreemde valuta hebben we herleid naar euro's met gebruikmaking van de gewogen gemiddelde omrekeningskoersen voor de betreffende periodes.

Bepaling reële waarde

Een aantal grondslagen en toelichtingen in de jaarrekening vereist de bepaling van de reële waarde van zowel financiële als niet-financiële activa en verplichtingen. Voor waarderings- en informatieverschaffingsdoeleinden is deze als volgt bepaald: de reële waarde van niet-afgeleide financiële instrumenten wordt berekend op basis van de contante waarde van toekomstige aflossingen en rentebetalingen, gediscoteerd tegen de marktrente per verslagdatum.

Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen tot aan de datum van het opmaken van de jaarrekening die nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum, worden verwerkt in de jaarrekening. Gebeurtenissen die geen nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum worden niet in de jaarrekening verwerkt. Als dergelijke gebeurtenissen van belang zijn voor de oordeelsvorming van de gebruikers van de jaarrekening, worden de aard en de geschatte financiële gevolgen ervan toegelicht in de jaarrekening.

4.5 Toelichting op de jaarrekening

Algemeen

De bedragen in de toelichting zijn in duizenden euro's, tenzij anders is aangegeven.

Vaste activa

1. Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa 2023	Immateriële vaste activa zelf ontwikkeld	Immateriële vaste activa gekocht	Immateriële vaste activa in uitvoering	Totaal
Stand per 1 januari 2023				
Aanschafwaarde*	10.583	13.311	3.213	27.107
Cumulatieve afschrijvingen	-9.743	-12.145		-21.888
Boekwaarde	840	1.166	3.213	5.219
Mutaties in de boekwaarde				
Investeringen	200	17	-	217
In gebruik genomen IMVA	3.213		-3.213	-
Desinvesteringen	-9.007	-10.664	-	-19.651
Reclassificatie		6		6
Afschrijvingen	-556	-616		-1.172
Afschrijvingen desinvesteringen	9.007	10.644	-	19.651
Totaal mutatie	2.857	-593	-3.213	-949
Stand per 31 december 2023				
Aanschafwaarde	4.989	2.684		7.673
Cumulatieve afschrijvingen	-1.292	-2.111	-	-3.403
Boekwaarde	3.697	573	-	4.270

De immateriële vaste activa bestaan uit de geactiveerde kosten van zelfontwikkelde software en de kosten van aangekochte software met een meerjarig gebruiksrecht.

Immateriële vaste activa zelf ontwikkeld

In 2023 is het grootste gedeelte van de zelf ontwikkelde activa gedesinvesteerd, deze activa waren 100% afgeschreven.

Immateriële vaste activa gekocht

2023 is het grootste gedeelte van de gekochte vaste activa gedesinvesteerd, deze activa waren 100% afgeschreven.

Immateriële vaste activa in uitvoering

Na invoering van de wet digitale overheid op 1 juli 2023 is het publiek identificatiemiddel (eID) op het rijbewijs gebruik genomen.

2. Materiële vaste activa

Materiële vaste activa 2023	Gebouwen en terreinen	Machines en installaties	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Totaal
Stand per 1 januari 2023				
Aanschafwaarde	77.359	18.245	28.060	123.664
Cumulatieve afschrijvingen	-46.877	-13.673	-16.923	-77.473
Boekwaarde	30.482	4.572	11.137	46.191
Mutaties in de boekwaarde				
Investeringsen	2.887	1.617	1.918	6.419
Desinvesteringen	-11.813	-10.406	-4.146	-26.372
Reclassificatie	-6			-6
Afschrijvingen	-3.306	-1.118	-3.782	-8.206
Afschrijvingen desinvesteringen	11.807	10.395	4.012	26.214
Totaal mutatie	-431	490	-1.998	-1.939
Stand per 31 december 2023				
Aanschafwaarde	68.433	9.458	25.832	103.723
Cumulatieve afschrijvingen	-38.382	-4.396	-16.693	-59.471
Boekwaarde	30.051	5.062	9.139	44.252

Gebouwen en terreinen

De locaties Zoetermeer, Groningen, Veendam, Zwolle en Lelystad en de keuringsstations zijn verantwoord onder de gebouwen en terreinen. De investeringen betreft voornamelijk het groot onderhoud en de verbouwingen van de locaties van de RDW. De desinvesteringen hadden voornamelijk betrekking op verbouwingen. Deze activa waren nagenoeg volledig afgeschreven.

Machines en installaties

De categorie 'machines en installaties' bestaat hoofdzakelijk uit apparatuur voor het verrichten van keuringen en voor documentverwerking. In 2023 is met name geïnvesteerd in couverteermachine, docucenter en remmentestbank. De desinvesteringen hadden voornamelijk betrekking op keuringsapparatuur en testsystemen. Deze activa waren nagenoeg volledig afgeschreven.

Andere vaste bedrijfsmiddelen

De andere vaste bedrijfsmiddelen omvatten computerapparatuur, netwerkfaciliteiten, kantoorinventaris en servers. In 2023 werd vooral geïnvesteerd in het serverpark, de netwerkinfrastructuur en de bekabeling van de RDW-locaties. De desinvesteringen hebben voornamelijk betrekking op het serverpark, de netwerkinfrastructuur en de bekabeling van de locaties.

Flottende activa

3. Voorraden

Voorraden	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Voorraden	6.959	7.008

De voorraad bestaat voornamelijk uit rijbewijs- en kentekencards en is per jaareinde in lijn met vorig jaar.

4. Onderhanden werk

Onderhanden werk	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Onderhanden werk	3.200	1.532

In het onderhanden werk zijn de opdrachten voor typegoedkeuringen en testen opgenomen die in behandeling zijn. De stijging van het onderhanden werk ten opzichte van 2022 wordt veroorzaakt door aanloopproblemen als gevolg van de overgang naar een nieuw ERP-pakket.

5. Debiteuren

Debiteuren	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Debiteuren	11.029	22.675

De post 'Debiteuren' bevat alle vorderingen van gefactureerde diensten en producten van de RDW onder aftrek van de voorziening voor oninbare vorderingen. Het saldo debiteuren daalde met € 11,6 miljoen ten opzichte van 2022. Deze daling wordt vooral veroorzaakt doordat de facturatie van reguliere diensten over de maand december 2022 eenmalig in verband met de overgang naar een nieuw ERP-pakket voor balansdatum heeft plaatsgevonden. De vorderingen hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

6. Overlopende activa

Overlopende activa	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Nog te factureren diensten/producten	18.420	732
Voorschotten medewerkers	161	83
Vooruitbetaalde huren	621	448
Vooruitbetaalde computerkosten	13.531	6.371
Overige vooruitbetaalde kosten	1.329	1.134
Te vorderen btw	501	-
Overige overlopende activa	1.537	1.518
Totaal	36.100	10.286

Nog te factureren diensten/producten

De post 'Nog te factureren diensten/producten' steeg met € 17,7 miljoen ten opzichte van 2022. Dit wordt veroorzaakt doordat de facturatie van reguliere diensten over de maand december 2022 eenmalig voor balansdatum heeft plaatsgevonden, in verband met de overgang naar een nieuw ERP-pakket.

Voorschotten medewerkers

De post 'Voorschotten medewerkers' bestaat uit leningsfaciliteiten en verstrekte voorschotten aan medewerkers. De stijging van € 0,1 miljoen is veroorzaakt door de borg die betaald is voor de huisvesting in Korea.

Vooruitbetaalde huren

De post 'Vooruitbetaalde huren' betreft de huur van het eerste kwartaal van 2024. De stijging van € 0,2 miljoen is veroorzaakt door de huurlasten van het nieuwe pand van de divisie Tolheffing in Groningen.

Vooruitbetaalde computerkosten

De post 'Vooruitbetaalde computerkosten' betreft gebruikerslicenties, die voor een periode langer dan een jaar zijn aangeschaft en hierdoor jaarlijks voor een deel vervallen. De stijging van € 7,2 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door het afsluiten van meerjarige contracten voor netwerk en cloud diensten.

Overige vooruitbetaalde kosten

De post 'Overige vooruitbetaalde kosten' bestaat uit de kosten die betrekking hebben op 2024 met een looptijd korter dan één jaar. De toename ten opzichte van 2022 wordt veroorzaakt door borg die betaald is voor het pand in Groningen en de keuringslocatie in Amsterdam.

Te vorderen btw

In februari 2024 is er met de Belastingdienst een vaststellingsovereenkomst gesloten waarin is overeengekomen dat het testen in het kader van Europese typegoedkeuring per 1

januari 2023 onderworpen is aan de heffing van btw. Als gevolg hiervan is er per saldo een btw-vordering opgenomen.

Overige overlopende activa

De post 'Overige overlopende activa' bestaat voornamelijk uit ontvangen en verstuurde creditnota's.

7. Liquide middelen

Liquide middelen	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Kassen	121	120
Rekening-courant ministerie van Financiën/banken	73.522	66.714
Deposito's uit hoofde van bankgaranties	17	17
Totaal	73.660	66.851

De liquide middelen stijgen per 31 december 2023 met € 6,8 miljoen ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit is met name het gevolg van de ontvangen voorschotten voor de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing.

De RDW heeft bij het ministerie van Financiën een regeling voor de kortetermijnfinanciering (schatkistbankieren) en een rekening-courantfaciliteit van € 10 miljoen tegen dagrente, zonder einddatum. Van de rekening-courantfaciliteit is gedurende en ultimo 2023 geen gebruik gemaakt.

8. Eigen vermogen

Eigen vermogen 2023	Stand per 1-1-2023	Exploitatie-resultaat 2023	Dotatie	Onttrekking	Stand per 31-12-2023
<i>Het verloop van deze posten gedurende het boekjaar 2023 was:</i>					
Structurele reserve	40.256		3.313		43.569
Conjuncturele reserve	4.640			-1.673	2.967
Reserve heropzet datamodel kentekenregister	1.141			-1.141	-
Reserve toekomstbestendige backend-omgeving	-		8.591	-765	7.826
Bestemmingsreserve rijbewijzen	8.591			-8.591	-
Bestemmingsreserve RDW Testcentrum	29.500				29.500
Bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen	705		133	-	838

Wettelijke reserve immateriële vaste activa	4.052			-355	3.697
Resultaat 2023	-	-488		488	-
Totaal	88.885	-488	12.037	-12.037	88.397

Structurele reserve

Met het ministerie van IenW heeft de RDW een normenkader voor het eigen vermogen afgesproken. De bandbreedte die bij dit normenkader hoort, is bepaald op basis van een geactualiseerde risico-inventarisatie. De met het ministerie van IenW afgesproken bandbreedte waar de structurele reserve binnen moet vallen, komt uit op € 26,2 – € 41,4 miljoen. Bij het minimum in deze bandbreedte kan de RDW zijn risico's dragen. Na verwerking van alle reserves komt de structurele reserve boven de bandbreedte uit. De RDW is voornemens de bandbreedte van de structurele reserve conform afspraak met het ministerie van IenW te evalueren in 2024. Naar verwachting blijft de dynamiek hoog en blijven ontwikkelingen in de mobiliteitssector zich snel opvolgen. Dit zorgt voor een hoger risicoprofiel voor de RDW. Het is dan ook de verwachting dat de bandbreedte van de structurele reserve na de evaluatie hoger uit zal komen. Vooruitlopend op de evaluatie heeft toevoeging aan de structurele reserve plaatsgevonden.

Conjuncturele reserve

De RDW berekent de mutatie in de conjuncturele reserve via een econometrisch model dat periodiek herijkt wordt en akkoord is bevonden door het ministerie van IenW. In 2023 komt het aantal verstrekte kentekenbewijzen Eerste registraties en Tenaamstelling onder de door het model berekende trendlijn uit. Op basis hiervan wordt er in 2023 onttrokken aan de reserve.

Reserve heropzet datamodel kentekenregister

Deze reserve is gevormd na afstemming met het ministerie van IenW. Het project is in 2023 afgerond. Aan deze reserve is in 2023 € 1,1 miljoen onttrokken.

Bestemmingsreserve toekomstbestendige backend-omgeving

Deze bestemmingsreserve is gevormd na afstemming met het ministerie van IenW. Deze reserve heeft als doel om de backend-omgeving van de ICT-systemen toekomstbestendiger te maken zodat de toekomstvastheid van het datamodel van de RDW kan worden vergroot.

Bestemmingsreserve rijbewijzen

Het kunnen inzetten van de conjuncturele reserve rijbewijzen op basis van fluctuerende aantallen is niet meer nodig voor een stabiel rijbewijstarief omdat het verschil tussen de hoge en lagere aantallen fors kleiner is geworden. Daarom is er, met instemming van het ministerie van IenW overeenkomen om deze reserve te herbestemmen naar een nieuwe bestemmingsreserve 'toekomstbestendige backend-omgeving'.

Bestemmingsreserve RDW Testcentrum

Volgens afspraak met het ministerie van IenW is er een bestemmingsreserve gevormd voor de te maken kosten voor de verplaatsing van het RDW Testcentrum.

Bestemmingsreserve onbemande luchtvaartuigen

Door de onzekerheid omtrent de aantallen en in het kader van een stabiel tarievenbeleid heeft de RDW in overeenstemming met het ministerie van IenW een bestemmingsreserve “onbemande luchtvaartuigen” gevormd. Het in 2023 gerealiseerde overschot op deze taak is gedoteerd aan deze reserve.

Wettelijke reserve immateriële vaste activa

Bij de activering van kosten van zelfontwikkelde software moet in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek een wettelijke reserve ter hoogte van het geactiveerde bedrag worden opgenomen onder het eigen vermogen. Naar gelang de boekwaarde van dit immaterieel vast actief vermindert, valt deze wettelijke reserve vrij.

Resultaatbestemming 2023

Voorgesteld wordt om het negatieve resultaat van € 0,5 miljoen te bestemmen zoals in paragraaf 8 ‘Eigen vermogen’ is opgenomen.

9. Voorzieningen

Voorzieningen	Stand per 1-1-2023	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Disconterings voet	Stand per 31-12-2023
<i>Het verloop van deze posten gedurende het boekjaar 2023 was:</i>						
Voorziening eigen risico WW	247	467	-218	-5	-5	486
Voorziening maatwerk	108	558	-236	-1	-7	422
Voorziening PAS-regeling	941	40	-97	-246	35	673
Voorziening ambtsjubilea	2.642	427	-211	-86	73	2.845
Voorziening langdurig zieken	957	914	-193	-56	-47	1.575
Voorziening GIB	2.922	791	-969	-284	61	2.521
Totaal	7.817	3.197	-1.924	-678	110	8.522

Het totaalbedrag aan voorzieningen van € 8,5 miljoen, bestaat voor € 2,3 miljoen uit voorzieningen die naar verwachting een looptijd hebben korter dan één jaar en voor € 2,0 miljoen uit voorzieningen met een looptijd langer dan vijf jaar. Bij het berekenen van de voorzieningen is uitgegaan van een jaarlijkse indexatie van de salarissen met 3%. Deze indexatie is gebaseerd op de ontwikkeling van de loonkosten in de afgelopen jaren en de verwachte ontwikkeling voor de komende jaren. Bij de berekening van de voorzieningen is, indien van toepassing, rekening gehouden met gedane toezeggingen, blijfkans en leeftijden. Voor de disconteringsvoet zijn de rentetarieven van het schatkistbankieren gehanteerd.

Voorziening eigen risico Werkloosheidswet (WW)

De dotatie van 2023 bestaat uit nieuwe WW-verplichtingen die aan de voorziening zijn toegevoegd. Daarbij is uitgegaan van de beste schatting voor de verplichting van de RDW. De vrijval van aflopende verplichtingen is hierop in mindering gebracht. Daarnaast vond een

onttrekking plaats door de uitbetaling van WW-verplichtingen. Voor deze voorziening is een disconteringsvoet gehanteerd van 2,42% (2022: 2,63%).

Voorziening maatwerk

De dotatie van 2023 bestaat uit nieuwe verplichtingen die aan de voorziening zijn toegevoegd. De vrijval van aflopende verplichtingen is hierop in mindering gebracht. Daarnaast vond een onttrekking plaats door de uitbetaling van verplichtingen. Voor deze voorziening is een disconteringsvoet gehanteerd van 2,42% (2022: 2,65%).

Voorziening PAS-regeling

In 2023 was de dotatie nihil. Er werd een bedrag van € 0,1 miljoen onttrokken ter compensatie van de kosten voor medewerkers die gebruikmaken van de PAS-regeling of de overgangsregeling. Voor deze voorziening is een disconteringsvoet van 2,20% (overgangsregeling) gehanteerd (2022: 2,70%). De PAS-regeling is voor medewerkers die geboren zijn voor 1956. Er zijn vanaf 2023 geen medewerkers die in aanmerking komen voor deze regeling doordat de AOW leeftijd is bereikt. Voor de medewerkers die in de periode 1956 tot en met 1962 geboren zijn, geldt een overgangsregeling.

Voorziening ambtsjubilea

In 2023 werd voor € 0,2 miljoen aan ambtsjubilea uitgekeerd. Daarnaast werd € 0,4 miljoen gedoteerd voor verplichtingen op termijn. Voor deze voorziening is een disconteringsvoet gehanteerd van 2,43% (2022: 2,81%).

Voorziening langdurig zieken

De dotatie van 2023 bestaat uit de kosten voor de medewerkers die zijn ingestroomd in de WGA en de wijziging in de inschatting van het aantal langdurig zieken die mogelijk instromen in de WGA. Daarnaast vond een onttrekking plaats door de uitbetaling van WGA-verplichtingen. Voor deze voorziening is een disconteringsvoet gehanteerd van 2,51% (2022: 2,73%).

Voorziening GIB

In 2023 was de dotatie € 0,8 miljoen. Daarnaast werd een bedrag van € 1,0 miljoen onttrokken ter compensatie van de kosten voor medewerkers die gebruikmaken van de GIB-regeling. De dotatie is het gevolg van nieuwe instroom. Een deel hiervan betreft medewerkers die gebruik maakten van de PAS-overgangsregeling. Voor deze voorziening is een disconteringsvoet gehanteerd van 2,25% (2022: 2,66%).

Langlopende schulden

10. Langlopende schulden

Langlopende schulden	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Langlopende lening	1.350	2.700

Bij het ministerie van Financiën is een leenfaciliteit afgesloten van € 13,5 miljoen voor de renovatie van het pand in Veendam. Aflossing geschiedt in tien gelijke jaarlijkse termijnen, de eerste termijn was op 1 december 2016. De rente is vast en bedraagt 0,71%. Het

ministerie van IenW staat garant voor deze leenfaciliteit. De termijn die binnen een jaar wordt afgelost is gepresenteerd onder 'Overige schulden'.

Kortlopende schulden

11. Crediteuren

Crediteuren	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Crediteuren	15.770	1.595

De crediteuren laten een stijging zien van € 14,2 miljoen ten opzichte van vorig jaar. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door het voor de vervaldatum betalen van facturen in verband met de overgang naar een nieuw ERP-pakket in 2022. Alle crediteuren hebben een looptijd korter dan een jaar.

12. Overige schulden

Overige schulden	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Nog te betalen kosten	6.241	8.869
Te betalen pensioenpremie	1.950	2.072
Te betalen belastingen en sociale verzekeringen	8.658	8.917
Te betalen personeelskosten	23.446	20.739
Gelden ontvangen voor derden	1.861	1.868
Schuld aan kredietinstellingen	1.350	1.350
Totaal	43.506	43.815

Alle overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Nog te betalen kosten

De post 'nog te betalen kosten' daalde met € 2,6 miljoen ten opzichte van 2022. Als gevolg van de overgang naar een nieuw ERP-pakket was deze post eind 2022 incidenteel hoger doordat er veel facturen die betrekking hebben op 2022 zijn geboekt in 2023. Daarnaast is in deze post de lopende schadeclaims voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke geschillen voor € 0,4 miljoen (2022: € 0,4 miljoen) opgenomen.

Te betalen pensioenpremie

De te betalen pensioenpremie is in lijn met 2022.

Te betalen belastingen en sociale verzekeringen

De te betalen belastingen en sociale verzekeringen zijn in lijn met 2022.

Te betalen personeelskosten

Deze post wordt gevormd door het gereserveerde vakantiegeld en de gespaarde verlofdagen. De post steeg in 2023 met € 2,7 miljoen, voornamelijk door een toename van de gespaarde verlofdagen.

Gelden ontvangen voor derden

De post 'Gelden ontvangen voor derden' ontstaat doordat de RDW de geïnde leges met betrekking tot ontheffingen jaarlijks afdraagt aan gemeentes en provincies. De post is ten opzichte van 2022 nagenoeg onveranderd.

Schuld aan kredietinstellingen

De schuld aan kredietinstellingen betreft het deel van de langlopende lening met een looptijd minder dan een jaar.

13. Overlopende passiva

Overlopende passiva	Stand per 31-12-2023	Stand per 31-12-2022
Ontvangen voorschotten	538	615
Erfpachtverplichting	104	145
Vooruitontvangen bedragen	20.245	13.255
Overige overlopende passiva	1.037	935
Totaal	21.924	14.950

Ontvangen voorschotten

De post 'Ontvangen voorschotten' betreft met name vooruitontvangen bedragen voor inschrijving in het kentekenregister.

Erfpachtverplichting

De post 'Erfpachtverplichting' betreft de contante waarde van toekomstige canonbetalingen Schiedam. De rekenrente bedraagt 2,8% en de resterende looptijd is elf jaar.

Vooruitontvangen bedragen

De post 'Vooruitontvangen bedragen' is met € 7,0 miljoen gestegen ten opzichte van 2022. De stijging wordt met name verklaard doordat er voorschotten zijn ontvangen voor de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing die worden uitgevoerd in opdracht van het ministerie van IenW.

Overige overlopende passiva

De post 'Overige overlopende passiva' bestaat uit ontvangen en verstuurd creditnota's.

14. Financiële instrumenten

Algemeen

De RDW maakt in de normale bedrijfsuitoefening geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten). Wel maken we in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten om markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet- en

liquiditeitsrisico's te beheersen. De RDW heeft daartoe een beleid inclusief een stelsel van limieten en procedures opgesteld.

Kredietrisico

De RDW loopt kredietrisico over leningen, vorderingen en liquide middelen. Omdat de liquide middelen en de leningen zijn ondergebracht bij het ministerie van Financiën, mag het kredietrisico over deze financiële instrumenten verwaarloosbaar worden geacht. Het maximale kredietrisico dat de RDW loopt, bedraagt € 45,9 miljoen, het totaalbedrag aan openstaande debiteuren en overlopende activa. De hoogste vordering per jaareinde is op de grootste provider van de RDW, voor een bedrag van € 1,4 miljoen. Met de grootste providers heeft de RDW een 'erkenningrelatie'. De dienstverlening kan opgeschort worden als vorderingen te lang blijven openstaan. Het kredietrisico wordt beperkt geacht.

Renterisico

De RDW loopt rente- en kasstroomrisico over rentedragende vorderingen en schulden en voor de langetermijnfinanciering bij het ministerie van Financiën. Het rentepercentage op de leenfaciliteit is 0,71% en staat vast voor de gehele looptijd. Voor de rekening-courantverhouding is dit de dagrente. De RDW berekent geen rente over vorderingen en betaalt geen rentevergoeding aan crediteuren. Het renterisico wordt beperkt geacht.

Liquiditeitsrisico

De RDW bewaakt de liquiditeitspositie door regelmatig de mutaties in de liquiditeit te analyseren. De renovatie van het pand in Veendam en de daaraan gerelateerde financiering zijn aangegaan om de eigen liquide middelen blijvend te kunnen inzetten voor de reguliere bedrijfsvoering. De RDW beschikt over een rekening-courantkrediet bij het ministerie van Financiën tot een maximum van € 10 miljoen tegen dagrente, zonder einddatum. Deze ruimte wordt voldoende geacht om liquiditeitsrisico's van de begroting en ook onvoorziene omstandigheden te dekken.

Reële waarde

De reële waarde van de financiële instrumenten benadert de boekwaarde.

15. Niet in de balans opgenomen meerjarige verplichtingen

Hieronder zijn de niet in de balans opgenomen meerjarige verplichtingen met een materieel financieel belang vermeld. De verplichtingen hebben een looptijd tot zeven jaar.

Meerjarige financiële verplichtingen	Korter dan 1 jaar	1 tot 5 jaar	Langer dan 5 jaar	Totaal per 31-12-2023
<i>Per 31 december 2023 heeft de RDW voor een aantal activiteiten verplichtingen:</i>				
Huur gebouwen	2.026	4.762	1.475	8.263
Telecommunicatie, computer hard- en software en onderhoud	14.774	6.112	-	20.886
Overige verplichtingen	14.162	-	-	14.162
Totaal	30.962	10.874	1.475	43.311

Bedrijfsopbrengsten

16. Omzet

Omzet	2023	Begroot 2023	2022
Typekeuringen	30.292	30.172	24.378
Ontheffingen	6.790	7.460	6.655
Erkenningsregelingen	51.100	52.584	47.825
Kentekenonderzoeken	26.957	29.507	25.881
Periodieke keuringen	4.389	4.456	4.057
Informatieverstrekking	5.414	5.090	5.456
Afgifte rijbewijzen	23.986	23.558	24.399
Afgifte documenten	119.628	119.954	105.562
Tolheffing	31.726	34.442	16.081
Opedragen taken	8.012	7.812	6.971
Overige inkomsten	12.239	8.624	10.929
Totaal	320.533	323.659	278.196

Typekeuringen

De omzet 'Typekeuringen' steeg in 2023 met € 5,9 miljoen ten opzichte van 2022. Deze stijging kan worden verklaard door een hogere omzet voor toezicht als gevolg van toegenomen toezicht op fabrikanten. Een andere verklaring was de hogere omzet afgifte certificaten. Doordat veel fabrikanten, bijvoorbeeld van banden, hun certificaten hebben laten vernieuwen naar aanleiding van verschillende wijzigingen in regelgeving. Daarnaast was er sprake van een hogere omzet 'Testen' als resultaat van een toegenomen vraag op

bestaande onderwerpen en uitbreiding van de vraag op nieuwe onderwerpen in relatie tot GSR2, cybersecurity en software-updates. De RDW is met het ministerie van IenW in gesprek over een bijdrage voor de implementatie van nieuwe regelgeving. In dit kader zijn voorzichtigheidshalve de bijdragen voor onder andere ALKS en ADS niet opgenomen.

Ontheffingen

De omzet 'Ontheffingen' is in lijn met de omzet van 2022. Ten opzichte van de begroting kwam de omzet € 0,7 miljoen lager uit dan begroot, voornamelijk veroorzaakt door lagere incidentele ontheffingen.

Erkenningsregelingen

De omzet 'Erkenningsregelingen' was in 2023 € 3,3 miljoen hoger dan in 2022 als gevolg van een tariefstijging en een volumestijging op de afmelding APK. Ten opzichte van de begroting was deze omzet € 1,5 miljoen lager door een daling van het aantal aanvragen van erkenningen.

Kentekenonderzoeken

Door een tariefstijging kwam de omzet voor 'Kentekenonderzoeken' in 2023 € 1,1 miljoen hoger uit dan in 2022. Deze omzet was € 2,6 miljoen lager dan de begroting doordat de verwachte groei van het aantal kentekenonderzoeken licht en kentekenonderzoeken Langzaamrijdende Voertuigen is uitgebleven.

Periodieke keuringen

De omzet 'Periodieke keuringen' was € 0,3 miljoen hoger dan in 2022 als gevolg van een tariefstijging.

Informatieverstrekking

De omzet informatieverstrekking is in lijn met de omzet in 2022.

Afgifte rijbewijzen

De omzet 'Afgifte rijbewijzen' kwam € 0,4 miljoen lager uit dan in 2022. Dit kan worden verklaard door lagere volumes, gecompenseerd door een gewijzigde tarievenstructuur per 1 juli 2023 als gevolg van de invoering van eID op het rijbewijs. Door een toename van de afgifte van spoedrijbewijzen kwam de omzet € 0,4 miljoen hoger uit dan de begroting.

Afgifte documenten

De omzet 'Afgifte Documenten' was € 14,1 miljoen hoger dan in 2022. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door volume- en prijsstijgingen van inschrijvingen, tenaamstellingen en schorsingen van voertuigen. Een andere oorzaak is de verschuiving van tenaamstellen en schorsen bij erkenninghouders naar rechtstreeks bij de RDW. De lagere omzet als gevolg van de incidentele conversie omzet van Langzaamrijdende Voertuigen in 2022 is nagenoeg gelijk aan de stijging van de omzet als gevolg van de nieuwe taak 'administratief uitbouwen van de roetfilter'.

Tolheffing

De omzet van 'Tolheffing' steeg met € 15,6 miljoen ten opzichte van 2022. Dit kan verklaard worden door meer inzet op de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing.

Opgedragen taken

De omzet 'Opgedragen taken' steeg met € 1,0 miljoen ten opzichte van 2022. Dit werd veroorzaakt door de hogere omzet voor de taak 'handhaving wet aansprakelijkheid motorvoertuigen' en de hogere omzet voor de taak 'Service Huis Parkeren'.

Overige inkomsten

De omzet 'Overige inkomsten' steeg met € 1,3 miljoen ten opzichte van 2022. Dit kan worden verklaard door hogere bijdragen voor projecten en uitvoeringstoetsen en door hogere uitkeringen van het UWV. Ten opzichte van de begroting waren de overige inkomsten € 3,6 miljoen hoger. Dit wordt veroorzaakt door incidentele resultaten en hogere bijdragen voor projecten en uitvoeringstoetsen.

Bedrijfslasten

17. Variabele kosten

Variabele kosten	2023	Begroot 2023	2022
Variabele kosten	24.294	23.417	21.647

De variabele kosten bestaan uit de productiekosten van kentekencards en rijbewijscards en de verzendkosten daarvan. Deze kosten waren in 2023 € 2,6 miljoen hoger dan in 2022. Dit wordt veroorzaakt door een stijging van de kosten van kentekencards, door een stijging van verzendkosten door het versturen van pin- en puk-codes als gevolg van de invoering van eID op het rijbewijs per 1 juli 2023 en door hogere volumes tenaamstellingen en vervangende kentekencards.

18. Personeelskosten

Personeelskosten	2023	Begroot 2023	2022
Lonen en salarissen	125.579	127.292	114.495
Mutaties in voorzieningen	705	854	-754
Pensioenlasten	16.282	20.386	18.010
Sociale lasten	15.892	15.079	13.942
Externe inhuur op formatieplaatsen	16.903	12.130	14.620
Externe inhuur projecten	33.697	33.844	26.050
Overige personele kosten	6.674	7.407	5.532
Totaal	215.732	216.992	191.895

De totale personeelskosten waren in 2023 € 23,8 miljoen hoger dan in 2022. Een belangrijke oorzaak hiervan is de stijging van de kosten van lonen en salarissen, de pensioenen en de sociale lasten. Deze stijging werd veroorzaakt doordat de gemiddelde kosten per fte zijn gestegen met 4,7% als gevolg van cao- en premiestijgingen. Daarnaast is het gemiddelde aantal fte's gestegen met 76. De inhuur op projecten steeg door toename

van de inzet voor de programma's tijdelijke tolheffing en vrachtwagenheffing en door stijging van de inhuurtarieven. De inhuur op formatieplaatsen kwam in 2023 hoger uit door openstaande vacatures en door ziekteverzuim. De overige personeelskosten zijn in 2023 hoger uitgekomen dan in 2022 door een stijging van de opleidingskosten.

De RDW is eigenrisicodragers voor aanspraken uit hoofde van werknemersverzekeringen inzake wachtgeld, ziektewet en de Wet Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA). De RDW is aangesloten bij het bedrijfstakpensioenfonds ABP. De dekkinggraad en grondslag van ABP zijn vermeld in het onderstaande schema:

Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds	Dekkinggraad	Grondslag	Laatst bekende cijfers
Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP)	110,5%	Actuele marktrente	29-12-2023

De dekkinggraad is een belangrijke graadmeter voor de financiële toestand van pensioenfondsen. Het geeft de verhouding aan tussen het vermogen en de pensioenen die ABP nu en in de toekomst moet uitbetalen. De dekkinggraad op 29 december 2023 was 110,5% (2022: 110,9%). De gemiddelde beleidsdekkinggraad over geheel 2023 was 113,9%. De kritische dekkinggraad geeft het niveau van de dekkinggraad aan waarbij een pensioenfonds extra maatregelen moet nemen om de financiële positie binnen tien jaar te herstellen. De kritische dekkinggraad ligt rond 88%. De RDW heeft geen verplichting tot bijstorting, wel is het mogelijk dat de premie stijgt.

De gemiddelde personele bezetting (fte's)	2023	Begroot 2023	2022
Registratie & Informatie	328	342	325
Voertuigregelgeving & Toelating	254	264	242
Toezicht & Beoordeling	703	705	683
ICT Bedrijf	254	254	243
Tolheffing	36	50	16
Stafafdelingen	252	259	242
Totaal	1.827	1.874	1.751

Het gemiddeld aantal fte's is met 76 gestegen ten opzichte van 2022. Dit kan worden verklaard door volumegroei, nieuwe taken en voldoen aan de kwaliteits- en compliance normen. Het gemiddelde aantal fte blijft in 2023 onder de begroting vanwege het niet kunnen invullen van vacatures.

19. Algemene kosten

Algemene kosten	2023	Begroot 2023	2022
Onderhoudskosten	20.280	20.335	19.598
Huisvestingskosten	9.362	7.378	7.016
Vervoerskosten	9.601	9.289	8.422
Overige kosten	22.934	33.444	26.353
Totaal	62.177	70.446	61.389

De 'algemene kosten' waren in 2023 € 0,8 miljoen hoger dan in 2022. De stijging werd veroorzaakt door hogere onderhouds-, huisvestings- en vervoerskosten. De onderhoudskosten zijn met name gestegen door indexatie van de contracten. Bij de huisvestingskosten zijn voornamelijk de hogere energiekosten en de indexatie van de huurcontracten aanleiding voor de gestegen kosten. De stijging van de vervoerskosten wordt voornamelijk veroorzaakt door de indexatie van de leasekosten. De daling van de overige kosten kan verklaard worden doordat er minder gebruik is gemaakt van externe adviesbureaus. Ten opzichte van de begroting komen de overige kosten lager uit door de reclassificatie van de kosten voor de divisie Tolheffing. Deze kosten zijn in verband met de verantwoording naar het ministerie van IenW gepresenteerd onder de projectkosten. Dit was eind 2022 al zo verwerkt, maar in de begroting stonden deze nog onder de algemene kosten. Daarnaast is het aantal uitbestede testen ten behoeve van het toezicht 'In Service Conformity' lager uitgevallen. Daarnaast zijn in de algemene kosten de voorbereidingskosten voor de verplaatsing van het RDW Testcentrum opgenomen.

20. Projectkosten

Projectkosten	2023	Begroot 2023	2022
Externe projectkosten	12.337	5.500	4.342
Projectkosten (de)activeren	-200	-1.500	-136
Afschrijving zelfontwikkelde software	556	826	493
Totaal	12.693	4.826	4.699

De stijging van de projectkosten wordt zowel ten opzichte van 2022 als ten opzichte van de begroting veroorzaakt door de kosten die gemaakt zijn voor de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing. Door de toename in werkzaamheden zijn er meer kosten gemaakt in 2023 dan in het voorgaande jaar. Ten opzichte van de begroting ontstaat een verschil door de gewijzigde presentatie van de gemaakte kosten voor de programma's Tijdelijke tolheffing en Vrachtwagenheffing. Waar deze kosten in de begroting gepresenteerd zijn onder de algemene kosten is eind 2022 besloten deze als projectkosten te presenteren.

21. Afschrijvingskosten

Afschrijvingskosten	2023	Begroot 2023	2022
Afschrijving materiële vaste activa	8.206	8.735	8.379
Afschrijving koopsoftware	616	793	998
Totaal	8.822	9.528	9.377

De afschrijvingskosten zijn in 2023 gedaald door een lager investeringsniveau.

22. Financiële baten en lasten

Financiële baten en lasten	2023	Begroot 2023	2022
Interestbaten	-2.708	-	-279
Interestlasten	11	29	38
Totaal	-2.679	29	-241

De liquide middelen zijn in 2023 gestegen van € 66,9 miljoen naar € 73,7 miljoen. De lening loopt vanaf 2015 en het percentage van de interestlasten over deze lening is vast. De interestbaten betreft de ontvangen rente over het positieve saldo op de rekening-courant met het ministerie van Financiën.

23. Honoraria van de accountant

Honoraria van de accountant 2023	KPMG Accountants N.V. 2023	Overig KPMG-netwerk 2023	Totaal 2023
Wettelijke controle van de jaarrekening	101	0	101
Andere assurediensten	88	181	269
Overige niet-controlediensten	6	351	357
Totaal	195	532	727

Honoraria van de accountant 2022	KPMG Accountants N.V. 2022	Overig KPMG-netwerk 2022	Totaal 2022
Wettelijke controle van de jaarrekening	123	0	123
Andere assurediensten	33	195	228
Overige niet-controlediensten	0	265	265
Totaal	156	460	616

De in de tabel vermelde honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2023 (2022) hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2023

(2022), ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2023 (2022) zijn verricht.

24. Beloningen van directie en leden van de Raad van Toezicht en toelichting in het kader van de WNT

Directie

Mw. drs. J. Woudstra MBA Algemeen directeur	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 april 2022 – 31 december 2022
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning	201.032	143.675
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	22.699	18.323
Totaal bezoldiging	223.731	161.998
Toepasselijk WNT-maximum	223.000	162.740
Motivering indien overschrijding	overschrijding betreft nabetaling van EUR 740 in 2023 over het jaar 2022	n.v.t.

Dhr. Z. Baelde Directeur Bedrijfsvoering	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 januari 2022 – 31 december 2022
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning	199.938	191.323
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	22.676	24.252
Totaal bezoldiging	222.614	215.575
Toepasselijk WNT-maximum	223.000	216.000
Motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.

Dhr. drs. A. van Ravestein Algemeen directeur	2023	2022
Duur dienstverband		1 januari 2022 – 31 maart 2022*
Omvang dienstverband (in fte)		1,0
Gewezen topfunctionaris		nee
(Fictieve) dienstbetrekking		ja
Bezoldiging		
Beloning		111.311
Belastbare onkostenvergoedingen		0
Beloningen betaalbaar op termijn		14.147
Totaal bezoldiging		125.458
Toepasselijk WNT-maximum		125.458
Motivering indien overschrijding		n.v.t.

* In afstemming met de Raad van Toezicht is het dienstverband verlengd van 1 april tot 1 augustus 2022, waarbij de bezoldiging ongewijzigd is gebleven. Gedurende deze gehele periode zijn opgebouwde verlofuren opgenomen.

Raad van Toezicht

Mw. drs. M.I. Hamer Voorzitter Raad van Toezicht	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 januari 2022 – 31 december 2022
Bezoldiging		
Beloning	28.990	28.080
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0
Totaal bezoldiging	28.990	28.080
Toepasselijk WNT-maximum	33.450	32.400
Motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.

Mw. drs. M.M. van Zijlén Lid Raad van Toezicht	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 januari 2022 – 31 december 2022
Bezoldiging		
Beloning	17.840	17.280
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0
Totaal bezoldiging	17.840	17.280
Toepasselijk WNT-maximum	22.300	21.600
Motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.

Mw. ing. N. Boukadid EMITA Lid Raad van Toezicht	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 januari 2022 - 31 december 2022
Bezoldiging		
Beloning	17.840	17.280
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0
Totaal bezoldiging	17.840	17.280
Toepasselijk WNT-maximum	22.300	21.600
Motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.

Dhr. drs. A. Blok RC Lid Raad van Toezicht	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 januari 2022 – 31 december 2022
Bezoldiging		
Beloning	17.840	17.280
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0
Totaal bezoldiging	17.840	17.280
Toepasselijk WNT-maximum	22.300	21.600
Motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.

Dhr. drs. G.F.H. Bolder MBA Secretaris	2023	2022
Duur dienstverband	1 januari – 31 december 2023	1 januari 2022 – 31 december 2022
Bezoldiging		
Beloning	17.840	17.280
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0
Totaal bezoldiging	17.840	17.280
Toepasselijk WNT-maximum	22.300	21.600
Motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.

Toelichting tabel en bezoldigingsbeleid

In vorenstaande tabel worden de bedragen vermeld die in het boekjaar ten laste kwamen van de RDW ter bezoldiging van de directie en de Raad van Toezicht. Alleen de directieleden zijn aangemerkt als topfunctionarissen in het kader van de WNT. De WNT-norm voor 2023 was € 223.000 voor bestuurders en 15% respectievelijk 10% van dat bedrag voor de voorzitter en de leden van de Raad van Toezicht. Behalve de bovengenoemde topfunctionarissen zijn er geen medewerkers bij de RDW die meer verdienen dan de WNT norm in 2023.

In 2023 zijn er geen bedragen inzake leningen, voorschotten en garanties aan bestuurders en leden van de Raad van Toezicht afgewaardeerd of kwijtgescholden.

Vastgesteld door:

De directie
Zoetermeer, 7 maart 2024

Mw. drs. J.Woudstra
Dhr. Z. Baelde

Met instemming van:

De Raad van Toezicht
Zoetermeer, 7 maart 2024

Mw. drs. M.I. Hamer (voorzitter)
Mw. drs. M.M.van Zuijlen
Mw. ing. N. Boukadid EMITA
Dhr. drs. A. Blok RC
Dhr. drs. G.F.H. Bolder MBA

5. Overige gegevens

5.1 (Statutaire) bepalingen inzake de resultaatbestemming

De RDW heeft conform artikel 33 van de Kaderwet zbo's het resultaat gedoteerd aan het eigen vermogen.

5.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de directie van Dienst Wegverkeer (RDW)

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2023 van Dienst Wegverkeer (of hierna 'de RDW') te Zoetermeer (hierna 'de jaarrekening') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Dienst Wegverkeer per 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met de Regeling van de minister van Infrastructuur en Waterstaat van 5 december 2012 (nr. IENM/BSK-2012/241282), de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

- 1 de balans per 31 december 2023;
- 2 de exploitatierekening over 2023; en
- 3 de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het controleprotocol RDW d.d. 17 december 2013 en het Controleprotocol WNT 2023 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Dienst Wegverkeer zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie en onze bevindingen ten aanzien van fraude en niet naleven wet- en regelgeving en continuïteit moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Controleaanpak risico van fraude en het niet naleven van wet- en regelgeving

In hoofdstuk 1.9 van het bestuursverslag beschrijft de directie de procedures ten aanzien van de risico's op fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving. In het kader van onze controle hebben wij inzicht verkregen in de RDW en de omgeving en van het risicomangement van de RDW met betrekking tot fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving. Onze werkzaamheden omvatten onder andere het evalueren van het integriteitsbeleid, de klokkenluidersregeling en de procedures van de RDW om aanwijzingen van mogelijke fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving te onderzoeken. Bovendien hebben wij inlichtingen ter zake ingewonnen bij de directie, de auditcommissie en bij andere relevante afdelingen, zoals afdeling Risk, Compliance & Audit, Financiën & Control en Juridische Zaken en hebben wij correspondentie met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat in onze evaluatie betrokken. We hebben elementen van onvoorspelbaarheid in onze controleaanpak opgenomen.

Op basis van onze risicoanalyse werkzaamheden hebben wij de volgende rechtsgebieden geïdentificeerd die de meest waarschijnlijke oorzaak zouden kunnen zijn voor een materieel effect op de jaarrekening in het geval van het niet-voldoen aan deze regelgeving:

- Kaderwet zelfstandige bestuursorganen;
- Algemene verordening gegevensbescherming;
- (Europese) wet- en regelgeving die te maken heeft met de wettelijke taken van de RDW (toelating, toezicht en controle, registratie en informatieverstrekking, documentafgifte);
- (Europese) aanbestedingsregelgeving.

Wij beoordelen het veronderstelde frauderisico met betrekking tot de opbrengstverantwoording als niet significant aangezien de opbrengst genererende transacties eenvoudig van aard zijn en direct voortvloeien uit de registers van de RDW.

In overeenstemming met het bovenstaande en met de controlestandaarden hebben wij de volgende risico's geïdentificeerd ten aanzien van fraude die relevant zijn voor onze controle, inclusief de relevante veronderstelde risico's vastgelegd in de controlestandaarden, en hebben hierop als volgt ingespeeld:

Doorbreken van interne beheersing door het management (een verondersteld risico)

Risico:

- Het management is in een unieke positie om fraude te plegen door de mogelijkheid het proces van financiële verslaggeving en resultaten te manipuleren door middel van het doorbreken van de interne beheersing die anderszins effectief lijken te werken.

Controleaanpak:

- Wij hebben de opzet en de implementatie geëvalueerd van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van de risico's op fraude, zoals het identificeren van werkzaamheden met betrekking tot journaalposten.

- Wij hebben een data-analyse uitgevoerd op journaalposten met een hoger risico gerelateerd aan handmatige boekingen op opbrengstrekeningen (niet voortvloeiend uit de registers van de RDW) en significante schattingen alsook oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management geëvalueerd. Waar we onverwachte journaalposten of andere risico's identificeerden via onze data-analyse, hebben we aanvullende controlewerkzaamheden uitgevoerd om op elk geïdentificeerd risico in te spelen. Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar de broninformatie.

Wij hebben onze risico-inschatting en controleaanpak en resultaten gecommuniceerd aan de directie en aan de auditcommissie van de Raad van Toezicht.

Onze controlewerkzaamheden leidden niet tot aanwijzingen en/of andere redelijke vermoedens van fraude en niet-nakomen van wet- en regelgeving die van materieel belang zijn voor onze controle.

Controleaanpak continuïteit

De directie heeft zijn continuïteitsbeoordeling uitgevoerd en geen continuïteitsrisico's geïdentificeerd. Onze procedures om de continuïteitsbeoordeling van de directie te beoordelen omvatten onder andere:

- overwegen of de continuïteitsrisicoanalyse door de directie alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van de controle kennis hebben;
- inspectie van de meerjarenbegroting, inclusief de begroting voor het komende jaar;
- analyse van de financiële positie per ultimo boekjaar en ten opzichte van voorgaand boekjaar op indicatoren die kunnen duiden op continuïteitsrisico's.

De resultaten van onze risicobeoordeling procedures hebben geen aanleiding gegeven om additionele controlewerkzaamheden op de continuïteitsbeoordeling uit te voeren.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2023 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van de Regeling van de minister van Infrastructuur en Waterstaat van 5 december 2012 (nr. IENM/BSK-2012/241282) en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720 en het controleprotocol RDW d.d. 17 december 2013. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met de Regeling van de minister van Infrastructuur en Waterstaat van 5 december 2012 (nr. IENM/BSK-2012/241282) en de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening **Verantwoordelijkheden van de directie en de Raad van Toezicht voor de jaarrekening**

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de Regeling van de minister van Infrastructuur en Waterstaat van 5 december 2012 (nr. IENM/BSK-2012/241282), de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de bepalingen van en krachtens de WNT. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de RDW in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de RDW te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de RDW haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de RDW.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed

kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2023, het controleprotocol RDW d.d. 17 december 2013, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de RDW;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de RDW haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om in onze controleverklaring de aandacht te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de Raad van Toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Den Haag, 13 maart 2023

KPMG Accountants N.V.

F. Smit RA

6. Bijlagen

6.1 Bedrijfsresultaten

De RDW heeft vier wettelijke taken:

- Toelating
- Toezicht en controle
- Registratie en informatieverstrekking
- Documentafgifte

In deze bijlage staan de belangrijkste kengetallen (incl. normen) en resultaten die horen bij de wettelijke taken. Zie voor een toelichting op de normen hoofdstuk 1.6.

6.1.1 Toelating

Resultaten typegoedkeuringen, individuele keuringen en toelatingen, en ontheffingen exceptioneel transport.

Typegoedkeuringen

In 2023 is een aanzienlijk hoger aantal typegoedkeuringen afgegeven dan in 2022. Veel fabrikanten, bijvoorbeeld van banden, hebben hun certificaten laten vernieuwen naar aanleiding van verschillende wijzigingen in regelgeving. Daarnaast heeft de RDW flink geïnvesteerd in de relaties met Technische Diensten. Enerzijds zijn de samenwerkingen met bestaande relaties geïntensiveerd en anderzijds zijn relaties ontwikkeld met, voor de RDW, nieuwe Technische Diensten die een bijdrage kunnen leveren aan voor ons belangrijke kennisgebieden. Tegelijkertijd lijkt onze strategie om onze zichtbaarheid te vergroten aan te slaan en is er vooral een toenemende interesse bij grote niet-Europese fabrikanten. Tot slot werden eind 2022 de laatste COVID-maatregelen beëindigd, ook in Azië, met als gevolg een herstel in de markt.

Het aantal afgegeven testrapporten is ook toegenomen in 2023. Dit is het resultaat van een toegenomen vraag op bestaande onderwerpen en uitbreiding van de vraag op nieuwe onderwerpen in relatie tot de herziene General Safety Regulation (EU-verordening), cybersecurity en software-updates.

Typegoedkeuringen	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Typegoedkeuringen	35.792	30.573	33.807	17%
Testrapporten	10.928	10.132	9.468	8%

Individuele keuringen

Het aantal gekeurde bedrijfsauto's is gedaald ten opzichte van 2022 en 2021. Naar verwachting stellen veel mensen de aanschaf van een nieuwe lichte bedrijfsauto uit tot 2024, in verband met belastingmaatregelen en de zero-emissiezones. Daarom verwachten we dat het aantal lichte bedrijfsauto's vooral in de tweede helft van 2024 zal stijgen. Daarnaast was er in de periode 2021 en 2022 een sterke piek bij lichte bedrijfsauto's, onder

meer door de toegenomen vraag naar bezorgdiensten. De aantallen van 2023 zijn in lijn met die van voor 2021.

Bij bromfietsen zou de sterke daling te maken kunnen hebben met de helmplicht voor snorfietsen en de tijdelijke erkenning voor ombouwkeuringen van snor- naar bromfiets. Voor de identificaties van bromfietsen was er in de periode 2020 en 2022 een sterke piek. De aantallen van 2023 zijn in lijn met die van voor 2020.

Fabrikanten kregen in 2023 fors minder orders binnen voor land- en bosbouwvoertuigen. Deze daling is een Europese trend, die invloed heeft op ons aanbod. Verder was er in 2023 een stijging van de identificaties ten opzichte van 2022. Tijdens de registratie bleek een groot aantal landbouwvoertuigen en mobiele machines geen VIN te hebben, waardoor een identiteitsonderzoek noodzakelijk was. Het aantal identiteitsonderzoeken is na de conversieperiode wel fors afgenomen.

Het aantal inrichtingskeuringen is gestegen ten opzichte van 2022. Dit gaat vooral om ADR-voertuigen. Tot 2023 werden alleen de gefactureerde keuringen meegeteld. Doordat we in 2023 met het nieuwe systeem AFAS gingen werken, was het mogelijk om ook het niet-gefactureerde werk mee te tellen.

Individuele keuringen	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Kentekenonderzoeken	392.338	400.511	441.319	-2%
Motorfietsen	20.384	21.115	21.028	-3%
Personenauto's	274.317	266.591	321.946	3%
Bedrijfsauto's licht	32.078	34.561	34.608	-7%
Controlekeuringen	12.577	12.372	11.845	2%
Bedrijfsauto's zwaar	13.946	13.341	13.132	5%
Opleggers en aanhangwagens licht	6.656	6.629	6.129	0%
Opleggers en aanhangwagens zwaar	5.645	6.646	6.417	-15%
Bromfietsen	17.555	22.657	19.961	-23%
Land- en bosbouwvoertuigen	9.180	16.599	6.253	-45%
Inrichtingskeuringen	3.679	3.575	3.505	3%
Periodieke keuringen	24.431	23.785	22.736	3%

Ontheffingen

In 2023 zijn meer jaarontheffingen afgegeven dan in 2022. We hebben onze klanten bewust gemaakt van het aflopen van een jaarontheffing door een herinnering te sturen. Ook hebben we verdere verbeteringen doorgevoerd om het aanvragen van een jaarontheffing makkelijker te maken. Daarnaast kunnen economische schommelingen en meer handhaving ook resulteren in meer aanvragen en afgiftes.

Ontheffingen exceptioneel transport	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
LZV-ontheffingen	2.629	2.471	2.329	6%
Jaarontheffingen	21.822	20.016	19.410	9%
Incidentele ontheffingen	23.890	24.233	23.729	-1%
Ontheffingen landbouwvoertuigen	2.248	2.159	2.755	4%
Totaal	50.589	48.879	48.223	3%

6.1.2 Toezicht en controle

Resultaten erkenninghouders en erkenningen, bedrijfsbezoeken, interventies, afmeldingen, steekproeven en terugroepacties.

Erkenninghouders en erkenningen

Het aantal erkenningen Fotograaf pasfoto rijbewijs is afgelopen jaar wederom toegenomen. Dit komt doordat steeds meer gemeenten aansluiten bij het experiment Digitale Aanvraag Rijbewijs. Per nieuwe gemeente komen er erkende fotografen bij die daar gevestigd zijn. De stijging is wel minder dan het jaar daarvoor, aangezien het aantal aan te sluiten gemeenten afneemt. In 2023 zijn er 79 gemeenten bijgekomen (ten opzichte van 150 gemeenten in 2022).

Totaal aantal erkenninghouders	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Erkenninghouders	29.574	29.571	28.822	0%

Aantal erkenningen	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
APK (licht, zwaar en land- en bosbouw ¹)	9.350	9.526	9.596	-2%
LPG	76	88	91	-14%
Tacho	681	681	702	0%
Boordcomputer Taxi (BCT)	139	139	143	0%
Bedrijfsvoorraad	24.095	24.096	24.149	0%

¹ Land- en bosbouw per 1 mei 2021

Handelaarskentekenregeling	24.158	24.177	24.271	0%
Demontage	544	556	565	-2%
Ombouwmelding snorfiets	583	-	-	-
Online registratie Export Handelaren	3.856	3.687	3.451	5%
Tenaamstellen voertuigbedrijf	13.227	13.000	12.753	2%
Versnelde inschrijving ²	953	910	738	5%
Kentekenplaatfabrikant	382	389	397	-2%
Foliefabrikant	4	4	4	0%
Lamineerder	8	8	8	0%
Export dienstverlening	1.302	1.211	1.128	8%
Tenaamstelling loketten	2	2	2	0%
Fotograaf pasfoto rijbewijs	1.012	804	328	26%
EETS-aanbieder (European Electronic Toll Service)	1	1	1	0%
Registratie Tenaamstellen Leasevoertuigen	540	536	506	1%

Bedrijfsbezoeken, bezoekfrequentie en interventies

Er zijn in 2023 meer interventies gedaan dan in 2022. Ook heeft de stijging van het aantal onderzoeken naar illegale APK en de voorbereiding van complexe dossiers veel tijd gevraagd. Onze focus lag op het bezoeken van bedrijven en de frequentie daarvan: 1 keer per 36 of 24 maanden. Dit percentage is dan ook gestegen ten opzichte van 2022. Hoewel het percentage controlebezoeken binnen 9 maanden na afgifte erkenning is gedaald, hebben we effectief meer en beter toezicht uitgevoerd.

Bedrijfsbezoeken	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
Eerste aanvragen erkenning	5.057	5.314	5.548	-5%
Op basis van interne of externe melding	1.747	1.636	1.604	7%

² Inclusief erkenninghouders die gebruik maken van de applicatie Versnelde Inschrijving voor mobiele machines.

Basisbezoeken	10.418	11.114	8.287	-6%
Controlebezoeken na afgifte erkenning	2.779	3.042	3.639	-9%
Verscherpt toezicht	1.389	1.050	772	32%
Totaal	21.390	22.156	19.850	-3%
Bezoekfrequentie	2023	2022	2021	Norm
Percentage bedrijven dat maximaal 36 maanden geleden is bezocht (of 24 maanden voor LPG)	97%	89%	89%	100%

Interventies erkenninghouders	2023	2022	2021	Verskil 2023-2022
Afzien van een interventie	414	250	266	66%
Attentie	82	61	63	34%
Voorwaardelijke intrekking	298	212	180	41%
Waarschuwing met verscherpt toezicht	1.692	1.207	880	40%
Waarschuwing	369	245	213	51%
Tijdelijke intrekking	91	93	92	-2%
Intrekking onbepaalde tijd	11	0	5	%
Ongeldigverklaring handelaarskenteken	11	7	6	57%
Totaal	2.968	2.075	1.705	43%

Interventies keurmeesters en technici	2023	2022	2021	Verskil 2023-2022
Afzien van een interventie	123	117	141	5%
Attentie	51	41	46	24%
Voorwaardelijke intrekking	129	102	102	26%
Waarschuwing met verscherpt toezicht	258	190	194	36%
Waarschuwing	53	61	100	-13%
Tijdelijke intrekking	66	112	91	-41%
Tijdelijke intrekking + toets	46	13	20	254%
Totaal	726	636	694	14%

Afmeldingen

Het aantal afmeldingen van LPG-voertuigen is gedaald. LPG-voertuigen zijn de afgelopen jaren minder populair geworden. Een van de redenen hiervoor is de stijging van de prijs van LPG. Daarnaast stopt op 1 januari 2026 de vrijstelling van motorrijtuigenbelasting voor personenauto's en bestelauto's die rijden op CNG, LNG of LPG. Bovendien zijn er alternatieven op de markt gekomen, zoals elektrische auto's, die steeds populairder worden.

Afmeldingen	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
APK 1 (zwaar)	325.273	321.406	312.538	1%
APK 2 (licht)	7.949.309	7.781.989	7.697.404	2%
APK 3 (land- en bosbouw)	126	166	34	-24%
LPG	3.052	3.460	3.072	-12%
Tacho	92.508	88.597	90.851	4%

Steekproeven

Steekproeven	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
APK 1 (zwaar)	9.786	9.662	9.424	1%
APK 2 (licht)	214.327	208.857	174.512	3%
APK 3 (land- en bosbouw)	4	8	2	-50%
LPG	162	176	155	-8%
Tacho	4.630	4.532	4.566	2%

Steekproefpercentages	2023	2022	2021	Norm
APK 1 (zwaar)	3,0%	3,0%	3,0%	3%
APK 2 (licht)	2,7%	2,7%	2,3%	3%
APK 3 (land- en bosbouw)	3,2%	4,8%	5,9%	3%
LPG	5,3%	5,1%	5,0%	5%
Tacho	5,0%	5,1%	5,0%	5%

Terugroepacties

Terugroepacties (recalls) (naar herkomst melding)	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022
--	------	------	------	-------------------

Consumenten/belanghebbenden	n.v.t. ³	62	71	-
Fabrikanten (gepubliceerd in terugroepregister)	318	332	445	-4%

6.1.3 Registratie en informatieverstrekking

Resultaten informatieverstrekking en doorlooptijden.

Online informatieverstrekking

De totale informatieverstrekking is in 2023 gelijk gebleven ten opzichte van een jaar eerder. Bij het ministerie van Financiën is een stijging door de projecten 'Rationalisatie Auto belasting' en 'Nieuwe verstrekking'. In de voertuigbranche is een nieuw occasionsysteem geïntroduceerd. Dat leidde tot grote aantallen opvragingen. De stijging bij particulieren komt waarschijnlijk doordat de klant de RDW meer digitaal opzoekt, onder meer door betere vindbaarheid van de RDW-app en de optimalisatie van OVI (online voertuiginformatie) op rdw.nl.

(Elektronische) informatieverstrekking naar klantencategorie (x1.000.000)	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022	Norm
Online informatieverstrekking					
Overheidsorganen					
Politie, Justitie en BZK	665,7	714,2	955,7	-7%	
Ministerie van Financiën (Belastingdienst en Douane)	2,6	1,4	1,3	86%	
Overige overheidsorganen (gemeenten)	549,2	576,9	485,7	-5%	
Beroepsbeoefenaren					
Verzekeraars	7,4	7,1	6,7	4%	
Informatieproviders					
Voertuigbranche	36,7	29,2	29,9	26%	
Overige belanghebbenden					
Particulieren	67,9	50,1	50,8	36%	

³ De registratie van de consumentenmeldingen is sinds 1-1-2023 overgenomen door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Dit komt voort uit het besluit om ILT aan te wijzen als markttoezichthouder (EU-verordening 2018/858 art. 51 en Besluit aanwijzing toezichthouder markttoezicht Wegenverkeerswet 1994).

Overige	56,8	56,2	48,1	1%
Totaal online informatieverstrekking	1.386,3	1.435,1	1.578,2	-3%
Batch informatieverstrekking				
Overheidsorganen				
Politie, Justitie en BZK	2.124,5	2.124,8	2.184,2	0%
Ministerie van Financiën (Belastingdienst en Douane)	65,7	56,3	52,2	17%
Informatieproviders				
Voertuigbranche	177,2⁴	176,2	256,4	1%
Overige belanghebbenden	222,1	197,0	180,1	13%
Totaal batch informatieverstrekking	2.589,5	2.554,3	2.672,9	1%
Totaal (elektronische) informatieverstrekking	3.975,8	3.989,4	4.251,1	0%
Beschikbaarheidspercentage voor aanvragen en muteren van kernregisters	100%	100%	99,98%	99%

Overige informatieverstrekking	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022	Norm
Telefonische informatieverstr.					
Algemeen (particulieren)	784.257	715.236	731.546	10%	
Erkende bedrijven	147.000	209.411	243.684	-30%	
Politie	1.862	2.088	2.254	-11%	
Totaal	933.119	926.735	977.484	1%	
Wachttijd gesprekken (percentage binnen 30 sec.)	82%	82%	76%	0%	80%
Schriftelijke informatieverstr.					
Correspondentie (aantal ingekomen brieven)	228	262	439	-13%	

⁴ Sinds 2023 worden voertuigabbonementen opgehaald uit een nieuw systeem. Het is echter niet gelukt om over het hele jaar de juiste cijfers vast te stellen uit het systeem. Het cijfer 177,2 geeft een schatting weer (gebaseerd op 2022 en een deel van 2023 dat wel is geregistreerd).

Doorlooptijd beantwoording (percentage binnen 5 werkdagen)	100%	100%	100%	0%	95%
< 5 werkdagen					
Informatieverstr. e-mail					
(Afgehandelde) vragen	67.838	68.615	98.000	-1%	
Gemiddelde doorlooptijd beantwoording	1,5 dagen	1,9 dagen	2,2 dagen		< 3 werkdagen
Internetgebruik					
Bezoeken aan www.rdw.nl	33.205.570	30.623.393	32.374.811	8%	
Aantal online diensten (EDS)	109	99	93	11%	
% online aanvragen vervangend kentekenbewijs	96%	96%	96%	0%	
% online schorsingen	86%	84%	80%	2%	

6.1.4 Documentafgifte

Resultaten inschrijvingen in het kentekenregister, tenaamstelling en afgifte kentekencards en rijbewijzen.

Documentafgifte

Bij de tenaamstellingen is een verschuiving te zien van extern loket naar de RDW. De dienstverlening is toegankelijk en er wordt zodoende steeds meer gebruik van gemaakt.

In 2021 is het registreren van exploitanten en piloten van drones gestart. Dit zorgde in het eerste jaar voor een verhoogd aantal aanvragen van zowel exploitantnummers als vliegbewijzen. Doordat exploitantnummers één jaar geldig zijn en burgers de mogelijkheid hebben om zes weken voor de einddatum te verlengen, zijn er in 2021 al wel verlengingen geweest. In 2023 stabiliseerden de aantallen voor alle drie categorieën. De exploitanten stijgen licht en de piloten dalen licht. Deze twee hoeven niet met elkaar verbonden te zijn, doordat EU-burgers wel een vliegbewijs in Nederland mogen halen, maar geen exploitantnummer mogen aanvragen. Dit doen zij in het land waar zij ingeschreven staan.

In 2023 hebben ongeveer 245.00 burgers gebruik gemaakt van het digitaal aanvragen van een rijbewijs (DAR). In 2022 waren dat er 187.754. De verwachting is dat dit aantal in 2024 verder zal gaan stijgen.

Documentafgifte	2023	2022	2021	Vershil 2023-2022	Norm
Inschrijvingen					
Door erkende bedrijven	549.447	500.989	518.463	10%	
Door de RDW	342.497	338.453	386.406	1%	
Totaal	891.944	839.442	904.869	6%	
Tenaamstellingen					

Door externe loketten	724.964	831.433	1.021.897	-13%
Voertuigbedrijven	1.883.290	1.776.749	1.921.982	6%
RDW (digitaal en fysiek)	771.236	608.515	528.654	27%
Totaal	3.379.490	3.216.697	3.472.533	5%
Documentafgifte				
Kentekencards	4.020.440	3.849.867	4.578.497	4%
Doorlooptijd afgifte kentekencards	gerealiseerd	gerealiseerd	gerealiseerd	90% < 1 werkdag
Drones				
Registratie exploitanten	41.109	38.563	26.942	7%
Afgifte vliegbewijzen	23.289	25.796	28.775	-10%
Overig				
Registratie snelle motorboten	19.797	20.582	22.924	-4%
Rijbewijzen				
Afgegeven door gemeenten en na digitale aanvraag door de RDW	1.426.590	1.515.297	1.708.679	-6%
Afgegeven door de RDW aan Nederlanders buiten de EU	6.000	6.861	6.775	-13%
Begeleid rijden	39.466	37.403	25.712	6%
Gemiddelde doorlooptijd afgifte rijbewijscards	gerealiseerd	gerealiseerd	gerealiseerd	90% < 3 werkdagen

6.2 Begrotingsbijdrage van het ministerie van IenW

De onderstaande projecten en uitvoeringstoetsen worden gefinancierd door het ministerie van IenW en zijn gestart vanaf 2022.

Referentie IenW	Referentie RDW	Omschrijving	Stand per 1-1-2023	Ontvangen bijdrage 2023	Kosten 2023	Stand per 31-12-2023
5000005292	R01791	Uitvoering CO ₂ monitoring	194		176	18
5000004962	R01870	Uitvoer versnelde uitbouw roetfilter	-10		-	-10
5000005340	R01874	Implementatie uitvoeringstoets: Uitlezen Brandstofverbruik	943		543	400
5000005346	R01882	Implementatie uitvoeringstoets: Omkeuren snor- naar bromfietsen	-7		25	-32

Jaarverslag RDW 2023

5000005502	R01697-02-06	Gedelegeerde richtlijn	42		-	42
5000005334	R01697-02-05	Tachograaf	82		95	-13
5000005990	R01893	Bijdrage uitvoeringstoets terugkeurprocedure		75	85	-10
5000006139	R01872	Aanvullende budgetbijdrage onbemande luchtvaartuigen	-	280	230	50
5000005980	R02034	Onafhankelijke goedkeuringsinstantie voor bijzondere bromfietsten		505	146	359
5000006177	R01875	Betalen naar gebruik		583	581	2
5000006391	R02031	Uitvoeringstoets kentekenen bijzondere bromfietsen	-	908	94	814
Totaal			1.244	2.351	1.975	1.620

6.3 Personalia directie en managementteam

Directie

Mw. drs. J. (Jantina) Woudstra MBA, algemeen directeur

geboortejaar: 1973

eerste benoeming: 1 april 2022

benoemingstermijn van 1 april 2022 tot 1 april 2026

Nevenfuncties

- Voorzitter Stichting tot Bevordering van de Hockeysport Het Gooi
- Voorzitter Gooische Hockey Club Bussum
- Buitengewoon Ambtenaar van de Burgerlijke Stand Amsterdam

Dhr. Z. (Zeger) Baelde, directeur Bedrijfsvoering

geboortejaar: 1965

eerste benoeming: 1 juli 2016

benoemingstermijn van 1 juli 2021 tot 1 juli 2025

Nevenfuncties

- bestuurslid dagelijks bestuur Rijksbrede Benchmarkgroep
- lid Program Board eID
- lid Regieraad Identificatie en Authenticatie

Managementteam (MT)

Het MT ondersteunt de directie bij de besluitvoering. De samenstelling in 2023 was:

Dhr. ing. M.J. (Maarten) Balk MBA, divisie manager Voertuig Regelgeving & Toelating

Dhr. ir. W.E. (Willem) Rijnberg, divisie manager Toezicht & Beoordeling

Dhr. ir. G. J. (Gert Jan) Holland, divisie manager Registratie & Informatie

Dhr. drs. G.J. (Gert-Jan) Theuwissen, divisie manager ICT

Dhr. ir. J.A. (Jan) Strijk, divisie manager Tolheffing

Dhr. ir. S.A.J. (Servi) Beckers, hoofd afdeling Strategie en Omgeving

Mw. drs. K. (Karin) Disselen, hoofd afdeling Human Resources

Mw. drs. M.C.A. (Marije) Stam MSc RC, hoofd afdeling Financiën en Control (tot 1 januari 2024)

Mw. mr. N. (Nicolle) van Miltenburg-Kuijper, hoofd afdeling Juridische en Bestuurlijke Zaken

Daarnaast laat de directie zich adviseren door:

Mw. drs. J. (Jantien) Eising, hoofd afdeling Communicatie

Dhr. ir. G. (Gert) Maneschijn CISSP, hoofd afdeling Risk, Compliance en Audit

Dhr. S. (Stephan) van Hoorn, hoofd Facilitair Bedrijf

Het secretariaat werd in 2023 gevoerd door dhr. drs. S.C. (Stanley) Marugg LLB.

6.4 Mededeling certificatieovereenkomst ISO/IEC 27001:2013



ISO/IEC 27001:2013 CERTIFICAAT

Op basis van een certificatieonderzoek is het Management Systeem voor Informatiebeveiliging van de

Dienst Wegverkeer (RDW)

Europaweg 205
2711 ER Zoetermeer
Nederland

voor de dienstverlening verzorgd vanuit Directie en Staven (D&S), vanuit de divisies Registratie en Informatie (R&I), Voertuig Regelgeving en Toelating (VRT) en Toezicht en Beoordeling (T&B) alsmede vanuit de Divisie ICT, geleverd vanuit de volgende locaties:

- de kantoren in Zoetermeer en Veendam
- ICT in Groningen
- Test Centrum in Lelystad
- APK Centrum Nederland in Zwolle
- 16 Keuringsstations in Nederland
- 3 datacentra betreffen ingekochte dienstverlening. De bedieningshandelingen die door RDW binnen deze centra worden uitgevoerd, vallen binnen de scope van het ISMS

gebaseerd op de Verklaring van Toepasselijkheid 3.2 goedgekeurd oktober 2021
in overeenstemming met de vereisten van de ISO/IEC 27001:2013 standaard.

Uitgiftedatum van het certificaat: [25 januari 2022](#)
Vervaldatum van het certificaat: [24 januari 2025](#)
Certificaatnummer: [2022-001](#)

Dirk Timmerman
Executive Director
KPMG Certification
Belgium

To verify that this certificate is current, please contact us at
certificationservices@kpmg.com

© KPMG Certification, a Belgian BV/SRL and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee
KPMG Belgium, Luchthaven Brussel Nationaal 1K, 1930 Zaventem, Belgium