

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

DG Overheidsorganisatie

Kenmerk
2019-0000565798

Uw kenmerk

Zoals toegezegd in het Wetgevingsoverleg Jaarverantwoording 2018 op 20 juni 2019¹, informeer ik u middels dit schrijven over hoe de samenwerking en de omvang van het takenpakket van de shared service organisaties (hierna: SSO's) van BZK wordt doorgelicht.

Het monitoren van de SSO's gebeurt op vier niveaus:

1. Kwaliteitsmetingen klanttevredenheid;
2. Verantwoordingsonderzoeken Algemene Rekenkamer en Auditdienst Rijk;
3. Doorlichtingen van SSO's conform de Regeling Agentschappen;
4. Onderzoeken (operational audits) door de Auditdienst Rijk vanuit eigen opdrachtverschillen.

Datum: 28 oktober 2019
Betreft: opdrachtverschillen Shared Service Organisaties

In deze brief zet ik de verschillende vormen van doorlichting uiteen.

Kwaliteit van de dienstverlening

Om de kwaliteit van dienstverlening te monitoren worden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. Deze worden per SSO uitgevoerd op basis van verleende dienstverlening, soms per geleverde dienst of product (bijvoorbeeld door middel van een vragenlijst/ enquête of stemknop bij een contactpunt), soms periodiek voor de totale dienstverlening vanuit betreffende dienstverlener. Eens per twee jaar wordt een rijksbreed iKTO gehouden. iKTO staat voor intern Klanttevredenheidsonderzoek. Dit is een rijksbreed onderzoek dat periodiek en departementaal de tevredenheid van rijksambtenaren over de bedrijfsvoeringsdienstverlening meet. Het doel van het gebruik van het instrument iKTO is om de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid over de kantooromgeving te verhogen en verder te ontwikkelen.

¹ Verslag van wetgevingsoverleg, gehouden op 20 juni 2019, over Jaarverslagen en slotwetten Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2018. Vastgestelde op 11 juli 2019, https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/commissievergaderingen/details?id=2019A02301

Datum

22 oktober 2019

Kenmerk

2019-0000565798

Verantwoordingsonderzoek Algemene Rekenkamer en Auditdienst Rijk

Op Verantwoordingsdag legt het ministerie van BZK verantwoording af over het gevoerde beleid en de bedrijfsvoering van ons ministerie in het afgelopen begrotingsjaar. Ik bied jaarverslagen aan het parlement aan. De informatie in de jaarverslagen bestaat uit financiële informatie, informatie over de bedrijfsvoering en informatie over het gevoerde beleid. De jaarverslagen moeten inzicht geven in hoeverre het geld is besteed aan het doel waarvoor het beschikbaar is gesteld, wat de resultaten daarbij zijn en aantonen dat bij de besteding de wet- en regelgeving is nageleefd. De Algemene Rekenkamer doet onderzoek naar deze verantwoording en presenteert de resultaten daarvan ook op Verantwoordingsdag.

Bij het jaarlijks verantwoordingsonderzoek kijkt de Algemene Rekenkamer zowel naar de kwaliteit van de jaarverslagen als naar de kwaliteit van de bedrijfsvoering en de totstandkoming van de beleidsinformatie².

Daar waar de Auditdienst Rijk als interne controleur zekerheid verschaft en rapporteert ten behoeve van de minister doet de Algemene Rekenkamer dit als externe controleur van het Rijk ten behoeve van het parlement.

Doorlichting van Agentschappen

Conform de met het ministerie van Financiën gemaakte afspraken over het doorlichten van Agentschappen is een doorlichtingskalender opgesteld. De eerstvolgende doorlichtingen zien er als volgt uit.

Overzicht doorlichtingen agentschappen BZK

Agentschap	Eerstvolgende doorlichting
SSC-ICT*	2018/2019
FMH	2019/ 2020
RVB	2020
UBR	2021
P-Direkt	2022

*Gekoppeld aan de externe doorlichting door KPMG. Publicatie van het rapport en de kabinetsreactie daarop volgt in december 2019.

Een toelichting op de aanpak van de doorlichting, zoals de directie Financieel Economische Zaken (FEZ) van BZK voor haar rekening neemt, vindt u in bijlage 1.

² Taken en bevoegdheden voor het jaarlijkse onderzoek liggen vast in de Comptabiliteitswet 2016. Geldend van 01-01-2019 t/m heden. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0039429/2019-01-01>

Datum

22 oktober 2019

Kenmerk

2019-0000565798

Onderzoeken door de Auditdienst Rijk

Naast bovengenoemde onderzoeken wordt regelmatig gebruik gemaakt van operational audits door de Auditdienst Rijk. Jaarlijks maakt BZK afspraken over onderzoekscapaciteit voor BZK, die dan ten dele benut worden voor audits of vraaggestuurde onderzoeken binnen de SSO's. Voor de interne sturing op de rijksbrede bedrijfsvoering en SSO's zijn onderzoeken door de ADR uitgevoerd, waarvan de aanbevelingen zijn opgevolgd in de verdere doorontwikkeling van de rijksbrede bedrijfsvoering en de SSO's ter optimalisatie van het stelsel (kwaliteit, bekostiging en aansturing).

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops

Bijlage 1. Toelichting Aanpak Doorlichtingen Agentschappen BZK

De Regeling agentschappen stelt *‘de Minister en de Minister van Financiën beoordelen gezamenlijk tenminste eens in de vijf jaar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van een agentschap. De Minister maakt het hieruit volgend rapport openbaar’*.

Met de doorlichting wordt op structurele wijze aandacht besteed aan het functioneren van het agentschap.

De doelstelling van de doorlichting is het vormen van een oordeel met betrekking tot het functioneren van het agentschap in het licht van de Regeling agentschappen op de gebieden (a) governance, (b) bekostiging, (c) doelmatigheid, (d) financieel beheer en de (e) de toekomst van de organisatie.

Gegeven het tijdspad voor de ontwerpbegroting 2020 en de besluitvorming daarover in april 2019 is het nu in eerste instantie van belang om een planning van de agentschappen af te spreken. Er hoeft nu nog niet bepaald te worden welk type doorlichting gekozen wordt. Dat kan voorafgaand aan het traject in samenspraak met het betreffende agentschap worden bepaald.

Bij de voorgestelde planning is rekening gehouden met het moment van eerdere doorlichtingen en is zoveel mogelijk aangesloten op de natuurlijke momenten.

Wijzigingen in de aanpak

- De verantwoordelijkheid voor het initiëren en uitvoeren van de doorlichting nieuwe stijl ligt bij FEZ. De doorlichtingen krijgen een begeleidingscommissie en sluiten af met een inhoudelijke workshop op directeursniveau. Bij deze workshop staan de conclusies van de doorlichtingen, samen met een implementatieplan voor de uitkomsten van de doorlichtingen, centraal.
- De nieuwe stijl van doorlichten biedt ruimte voor eigen thema's, aanvullend op de vaste thema's (bekostiging, governance, financieel beheer en doelmatigheid), waarbij de vaste thema's *light* kunnen worden uitgevoerd.
- Ten slotte zijn doorlichtingen *light* in het algemeen mogelijk. De focus ligt dan op één van de thema's.
- Aan de hand van een "afwegingskader" zal FEZ een voorstel doen voor het type doorlichting dat het best passend lijkt op de actuele situatie bij het agentschap. Dit vormt de input voor het gesprek met het agentschap over de invulling van het type doorlichting.

Met deze wijzigingen kunnen de volgende verbeteringen worden gerealiseerd:

- o uniforme en systematische monitoring van de implementatie van de aanbevelingen;

Datum

22 oktober 2019

Kenmerk

2019-0000565798

- o Voor het afronden van het rapport, is een korter afstemmingstraject tussen de betrokken partijen over de aanbevelingen nodig;
- o De doorlichtingen kunnen plaats vinden op een natuurlijk moment.
- o Risicogerichte/thematische doorlichtingen hebben meer waarde voor alle partijen.

Verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking DGRB-departement

- De FEZ-directie van het departement is verantwoordelijk voor de doorlichting van de uitvoeringsorganisatie en bepaalt daarmee ook het moment waarop de doorlichting plaatsvindt, als dit maar eens in de vijf jaar gebeurt. Dit heeft als voordeel dat de doorlichting op een natuurlijk moment of risicogericht kan plaatsvinden.
- Ministerie van Financiën/DGRB is verantwoordelijk voor het doorlichtingskader en houdt toezicht op de inzet en de toepassing van het instrument. Vanuit de beleidsverantwoordelijkheid zorgt DGRB ook voor doorontwikkeling van het instrument.
- De doorlichting krijgt een begeleidingscommissie, die op een aantal momenten de voortgang monitoort. Hierin nemen –naast het doorlichtingsteam (FEZ) en de directeur van het agentschap- vertegenwoordigers plaats van de IRF, BZ/BBE en van een ander departement/uitvoeringsorganisatie. Het idee hierachter is dat dit kruisbestuiving kan faciliteren en dat deze externe objectief de begeleidingscommissie kan voorzitten.
- De presentatie van het eindproduct vindt plaats in een workshop op directeursniveau (met de directeur van het agentschap, de directeur FEZ van het departement, de directeur BZ en de grootste opdrachtgever(s)). Hierbij staan ook een *factsheet* met daarin de uitkomsten van de doorlichtingen en het plan voor de implementatie van op de agenda. Na een jaar vindt een vergelijkbare workshop plaats om de voortgang door te nemen.
- Net als bij beleidsdoorlichtingen staan de voorgenomen data van doorlichtingen bij uitvoeringsorganisaties in de begroting. In het voorjaar, bij het hoofdbesluitvormingsmoment komt vervolgens een *dashboard* met daarin de planning en de follow-up van de aanbevelingen, zoals bij de beleidsdoorlichtingen ook het geval is.

Datum

22 oktober 2019

Kenmerk

2019-0000565798

Het eindproduct

- De nieuwe stijl doorlichtingen voorziet in meerdere producten.
- Het plan van aanpak beschrijft de doelen, de verschillende onderzoeksfases en de onderzoeksvragen van de doorlichting. Vaststelling van dit plan vindt plaats in de eerste begeleidingscommissie.
- Bijlage bij het doorlichtingsrapport is een factsheet (van maximaal 2 kantjes) waar de belangrijkste conclusies en aanbevelingen staan.
- de uitvoeringsorganisatie stelt in overleg met FEZ een implementatieplan op, waarin wordt beschreven op welke manier met de aanbevelingen uit de doorlichting wordt omgegaan.
- De factsheet met de conclusies en aanbevelingen (met het feitelijke rapport als bijlage) is samen met het implementatieplan vervolgens de agenda van de workshop (georganiseerd door FEZ) waarin het implementatieplan vastgesteld wordt.
- Ten slotte vindt de aanbieding van deze set documenten aan de eigenaar plaats. Deze maakt vervolgens het rapport en de factsheet openbaar.
- Ongeveer een jaar na afronding van de doorlichting vindt een tweede workshop plaats met dezelfde deelnemers om de voortgang van het implementatieplan te beoordelen.