

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Uw brief van	Ons kenmerk	Contactpersoon	Zoetermeer
17/04/03 ocw-03-245	RZO/DIR/2003/19514		22 mei 2003
Onderwerp	Bijlage	Doorkiesnummer	
IB-Groep	Benchmarkrapport		

Met genoegen wil ik u hierbij conform mijn toezegging per brief d.d. 11 april 2002 het benchmark-rapport van de IB-Groep aanbieden. Dit rapport is opgesteld in het kader van de benchmark Uitvoeringsorganisaties, waaraan elf organisaties hebben deelgenomen.

Aanleiding voor het uitvoeren van deze benchmark waren de afspraken die bij een eerder onderzoek gemaakt zijn. In 2000 is op initiatief van de toenmalig Minister van OCenW een benchmark uitgevoerd met de IB-Groep en vijf andere organisaties. Omdat de kracht van een dergelijk onderzoek ook in de herhaling ligt, is toen afgesproken om na twee jaar een nieuwe benchmarkronde op te starten.

De tweede ronde van de benchmark is geïnitieerd door OCW om de IB-Groep te ondersteunen bij het zoeken naar benchmarkpartners. Vervolgens is het initiatief overgenomen door de directeuren van de deelnemende organisaties. De deelnemende organisaties hebben zich naar mijn mening met hun deelname kwetsbaar en constructief opgesteld. Het getuigt van lef om een dergelijke transparantie na te streven. Ik waardeer deze transparantie zeer en moedig deze aan.

Het uitdrukkelijk doel van de benchmark is gericht op het leren van elkaar en het streven naar verbetering. Het INK-managementmodel dat is ontwikkeld door het Instituut voor Nederlandse Kwaliteit, is als uitgangspunt genomen, omdat een aantal organisaties al met dat model werkt en omdat het bij de vorige benchmark ook als vertrekpunt was gekozen. Nadrukkelijk is er tevens als uitgangspunt voor

gekozen dat de benchmark van en voor de uitvoeringsorganisaties is.

Zij moeten en willen graag leren en verbeteren. Door inzicht te verkrijgen in eigen processen en door het verkennen van best practices is het doel te komen tot betere interne sturing en daardoor tot een betere organisatie. Op 13 mei vond er als afsluiting van het benchmarkonderzoek een Slotdag Benchmark plaats. Om het leren van elkaar verder vorm te geven is er, in samenwerking met BZK, door de uitvoeringsorganisaties initiatief genomen om te streven naar een Rijksbrede Benchmark (RBB) voor uitvoeringsorganisaties. Dit initiatief RBB past in het B4-initiatief (Beter bestuur voor Burger en Bedrijf) van BZK.

In het voorliggende organisatiespecifieke rapport staan de feitelijke bevindingen, conclusies en aanbevelingen voor de betreffende organisatie, die gebaseerd zijn op gegevens uit 2001. Op basis van de gekozen strategie van de betreffende organisatie en de doelen die men nastreeft, worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.

De IB-Groep heeft een aantal belangrijke stappen voorwaarts gemaakt in vergelijking tot de vorige benchmark. Ook op basis van het jaarverslag 2002 van de IB-Groep zijn er reeds stappen voorwaarts te constateren ten opzichte van het hier aan u gepresenteerde benchmarkrapport. Dit geldt met name voor de kwaliteitsborging, de besturing van de processen en de planning- en controlcyclus. De organisatie is klantgerichter geworden en ook op het gebied van leiderschap zijn belangrijke vorderingen gemaakt.

Samengevat stellen de onderzoekers dat het kwaliteitsniveau waarop de IB-Groep haar taken uitvoert over het algemeen voldoende tot goed is. De kosten zijn daarentegen laag. De klanttevredenheid is gemiddeld ten opzichte van de andere benchmarkdeelnemers en daarmee voldoende tot ruim voldoende.

Zoals aangegeven was het doel van de benchmark het leren van elkaar. Het was uitdrukkelijk niet de bedoeling om het instrument te gebruiken voor het afleggen van verantwoording. Wel kan gesteld worden dat het deelnemen aan de eerste benchmark bij de IB-Groep tot een aantal verbeteringen heeft geleid.

Na deze tweede benchmark is zichtbaar geworden dat invoering van het INK-model en het doelgericht werken aan verbeteringen aan de hand van de ervaringen van andere organisaties veel goeds te weeg heeft gebracht.

De IB-Groep heeft met dit onderzoek de eigen bedrijfsvoering op structurele wijze onder de loep genomen. Door het deelnemen aan dit soort onderzoeken wordt invulling gegeven aan de eigen verantwoordelijkheden. Bovendien mogen we aannemen dat de ZBO-status de IB-Groep een grotere vrijheid en daarmee een hogere mate van volwassenheid heeft gegeven. Dit binnen de kaders die door mijn ministerie worden gesteld, waarbij mij is gebleken dat de externe belangstelling cq. druk een bijdrage levert aan de verbetering van de kwaliteit van (de verhouding met) deze diensten.

Tevens wil ik middels deze brief ingaan op het rapport van het Visitatiecollege Publiek Verantwoordens IB-Groep, zoals door u gevraagd per brief d.d. 17 april 2003, kenmerk OCW-03-245.

Dat de IB-Groep haar verantwoordelijkheid oppakt als ZBO blijkt nu ook uit dit initiatief van de IB-Groep, waarbij zij met vijf andere ZBO's tot ondertekening over is gegaan van een Handvest Publieke verantwoording. Onderdeel van het handvest is dat een visitatiecollege periodiek haar oordeel uitspreekt over de wijze waarop het ZBO vorm geeft aan het publiek verantwoordens. Onlangs is een betreffend visitatierapport van de IB-Groep uitgebracht.

Ik juich het van harte toe dat naast de verticale verantwoording ook de (horizontale) verantwoording aan klant en samenleving aandacht krijgt. De zelfevaluatie en de observaties van het visitatiecollege zijn niet alleen voor de IB-Groep, maar ook voor het ministerie waardevol. Hierdoor kan zowel de effectiviteit van de IB-Groep als de relatie tussen de IB-Groep en het ministerie nog verder worden verbeterd.

Dit rapport vormt bovendien een illustratie van de in hierboven genoemde alinea vermelde externe belangstelling c.q. druk, die een bijdrage levert aan de verbetering van de kwaliteit.

Tenslotte bericht ik u over de IB-Groep, dat onlangs een organisatieadviesbureau opdracht is gegeven voor de 5-jaarlijkse evaluatie van de Wet Verzelfstandiging Informatiseringsbank (WVI). Ik verwacht begin 2004 mijn bevindingen aan u te kunnen berichten.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen,

(Maria J.A. van der Hoeven)