

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

Uw brief van	Ons kenmerk	Contactpersoon	Zoetermeer
	RZO/DIR/02/13661		11 april 2002
Onderwerp	Doorkiesnummer		
Algemeen Overleg d.d. 26 februari 2002:			

Op 26 februari jl. heeft uw Kamer een Algemeen Overleg gehouden over het prestatiecontract 2002 OCenW - IB-Groep naar aanleiding van mijn brief van 21 december 2001, waarin ik uw Kamer het prestatiecontract heb toegezonden dat ik voornemens ben met de IB-Groep te sluiten.

Tijdens het Algemeen Overleg heb ik toegezegd over enkele aspecten nadere schriftelijke informatie toe te zenden, welke u bijgaand aantreft. Over de voortgang van de onderhandelingen ten aanzien van de OV-studentkaart heb ik u geïnformeerd in mijn brief van 4 april 2002 (SFB/2002/13959). Over het uiteindelijke voorstel voor de benoeming van een volwaardig lid van de Raad van Toezicht van iemand die affiniteit heeft met de studentenwereld wordt u zo snel mogelijk geïnformeerd.

### **Openbare aanbesteding ICT-projecten**

Opgemerkt werd dat de IB-Groep zonder openbare aanbesteding opdrachten verstrekt aan grote softwarebedrijven. Ik heb toegezegd de Kamer hierover te informeren in het geval mij hierover nadere informatie bereikt.

De IB-Groep heeft inmiddels gereageerd en aangegeven bij het aanbesteden van ICT-contracten strikt de regels voor het Europees aanbesteden te hanteren. Bij iedere opdracht worden in het bestek criteria aangegeven waaraan de offertes van bedrijven worden getoetst. Een van deze criteria is dat de omvang van de door de IB-Groep te gunnen opdracht in een bepaalde verhouding moet staan tot de jaaromzet van het

offrerende bedrijf. Dit om te voorkomen dat een klein bedrijf volledig afhankelijk wordt van één opdracht van één opdrachtgever. Bovendien levert dit enige garantie dat een bedrijf in staat zal blijven om gedurende een langere periode de opdracht uit te voeren.

### **Integrale klantafhandeling**

Tijdens het overleg is opgemerkt dat de IB-Groep enige tijd geleden is overgegaan op een systeem van integrale klantafhandeling. Gevraagd werd of de beoogde positieve effecten op de dienstverlening gerealiseerd zijn, gelet op klachten van studentenorganisaties over onjuist geïnformeerde studenten.

Vanaf eind 1997 is de IB-Groep gestart met geleidelijke invoering van teams voor integrale klantafhandeling (IKA), in plaats van de oorspronkelijke productgeoriënteerde organisatiestructuur. Gedurende deze transitiefase heeft de IB-Groep de klanttevredenheid gemonitord. Uit dit onderzoek, uitgevoerd in het voorjaar van 1999, bleek dat invoering van de IKA-teams als zeer positief werd ervaren. De IB-Groep onderzoekt de waardering van haar klanten overigens regelmatig. De resultaten van deze onderzoeken betreffen momenteel echter de IB-Groep in haar geheel en hebben niet alleen betrekking op het functioneren van de IKA-teams. Uit deze klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de waardering na invoering van de IKA-teams significant gestegen is, het rapportcijfer is van 6,3 in 1997 gestegen naar 6,8 in 2001. In deze onderzoeken wordt overigens ook gekeken naar eventuele significante verschillen tussen de regio's. In het laatste onderzoek van november 2001 is geconcludeerd dat er voor de totale dienstverlening van de IB-Groep geen significante verschillen zijn gevonden tussen de regio's.

### **Ombudsmanzaken**

Tijdens het overleg werd gevraagd naar de oorzaak van de forse stijging van het aantal klachten bij de Ombudsman. In het concept prestatiecontract 2002 is de realisatie van het aantal ombudsmanzaken voor 2000 gesteld op 128 en werd uitgegaan van een prognose voor het jaar 2001 van 167. Inmiddels is echter ook de realisatie 2001 bekend, en blijkt het aantal ombudsmanzaken, in tegenstelling tot genoemde prognose, in 2001 te zijn gedaald ten opzichte van 2000. De Nationale ombudsman heeft zich in 2001 in 94 zaken tot de IB-Groep gewend met een verzoek tot nadere informatie, in 9 zaken is vervolgens besloten geen nader onderzoek in te stellen. Daardoor kan het aantal ombudsmanzaken voor 2001 worden vastgesteld op 85, een flinke daling ten opzichte van 2000. Deze daling kan worden verklaard door de invoering van de interne klachtenregeling op basis van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Voor het jaar 2002 wordt opnieuw

rekening gehouden met een verdere verlaging van het aantal ombudsmanzaken.

### **Benchmark**

Opgemerkt werd dat artikel 11, waarin is opgenomen dat in 2002, uitgaande van voldoende benchmarkpartners, een tweede onderzoek gehouden wordt, enigszins teleurstellend is voor wat betreft het ambitieniveau.

Ik heb toegezegd dat ik zou bezien of er de noodzaak is om artikel 11 aan te passen. Ik ben echter tot de conclusie gekomen dat dit niet het geval is.

Ten aanzien van de voorwaarde dat er voldoende benchmarkpartners bereid zijn mee te doen kan ik melden dat hieraan inmiddels is voldaan. Zoals ik tijdens het overleg heb aangegeven is de voorbereiding van de benchmark inmiddels in een gevorderd stadium. Eind 2002 zal het tweede benchmarkonderzoek met een rapportage worden afgerond. Zoals ik eerder heb toegezegd zal ik u het rapport te zijner tijd toezenden.

Voor wat betreft het ambitieniveau lijkt het mij niet juist in dit artikel een directe relatie te leggen met de te bereiken score van de benchmark. Dit ambitieniveau moet zijn weerslag vinden in de normstelling van prestatie-indicatoren. Vervolgens moet de benchmark uitwijzen of het halen van deze normen zich verhoudt tot waartoe andere organisaties in staat zijn. Als daar aanleiding toe is zal de normstelling in een volgend prestatiecontract daarop worden aangepast.

### **Nevenactiviteiten**

Tijdens het Algemeen Overleg werd gesteld dat acquisitie en reclame-uitingen vanaf 2002 niet meer geoorloofd zijn, maar toch blijkt er nog sprake te zijn van reclame-uitingen, gezien bijvoorbeeld het meeleveren van een shampoomonster bij het afhalen van de nieuwe OV-studentenkaart.

In mijn antwoord tijdens het overleg heb ik aangegeven dat het aangehaalde voorbeeld een van de laatste uitvloeisels is van een proces waar de IB-Groep niet onderuit kon. Het is de bedoeling dat dit soort zaken in de toekomst niet meer plaatsvindt.

De IB-Groep heeft naar aanleiding hiervan gereageerd en haar contractueel nog lopende reclame-uitingen aangegeven. De IB-Groep zal geen nieuwe verplichtingen jegens derden aangaan voor het doen van reclame-uitingen. Bestaande contracten, die de IB-Groep in het verleden is aangegaan, worden echter uitgediend. Als deze contracten tussentijds opgebroken moeten worden, loopt de IB-Groep ernstige financiële risico's. Bovendien zijn deze reclame-uitingen zodanig verweven met de processen van de verstrekking van de OV-studentenkaart, dat

het op dit moment inbreken op deze processen de continuïteit en de kwaliteit van de uitvoering ervan in gevaar zou kunnen brengen. Het betreft de volgende activiteiten:

- meezenden van reclamemateriaal bij het afhaalbericht. Het betreft drie vellen ter grootte van een ansichtkaart van respectievelijk de Volkskrant, het Cultureel Jongerenpaspoort en Bruna;
- meezenden van reclamemateriaal bij het inleverbewijs. Het betreft drie coupons, die als reclame dienen voor de Volkskrant, de Nederlandse Spoorwegen en een uitzendbureau;
- de brochure van twaalf pagina's van de IB-Groep over de OV-studentenkaart bevat één pagina met een reclame-uiting van een uitzendbureau.

Voorname contracten lopen alle af per 31 december 2002 en worden daarna niet verlengd. Naast deze reclame-uitingen via de IB-Groep maakt ook de Postkantoren BV gebruik van het moment dat de OV-studentenkaart wordt afgehaald. De student ontvangt op dat moment verschillende reclame-uitingen, zoals bijvoorbeeld het proefmonster shampoo. In een eventueel nieuw te sluiten contract met de Postkantoren BV zal de IB-Groep er zorg voor dragen dat deze handelwijze wordt gestaakt. Niet uitgesloten is dat studenten vrijwillig hun adresgegevens beschikbaar stellen aan de OV-bedrijven. Dit uitsluitend ter verhoging van de service van de OV-bedrijven aan de studenten.

**Gebruik van gegevensbestanden**

Tijdens het overleg werd gesteld dat de IB-Groep persoonsgegevens heeft verstrekt ten behoeve van een enquête onder voormalige studenten, uitgevoerd door een onderzoeksinstituut. Daarnaast werd gevraagd hoe het zit met de verstrekking van de gegevens van de studentenmonitor.

Ik heb hierover navraag gedaan bij de IB-Groep. De IB-Groep heeft aangegeven aan drie onderzoeksbureaus gegevens te verstrekken die tot de persoon herleidbaar zijn. Dit zijn:

1. NIPO, ten behoeve van een telefonische enquête voor een publicatie van Elsevier, getiteld "Beste baan en beste studies";
2. Research voor Beleid, ten behoeve van een telefonische enquête voor de Keuzegids;
3. Risbo, ten behoeve van een telefonische en schriftelijke enquête voor de studentenmonitor.

Gegevensverstrekking aan de twee eerstgenoemde onderzoeksbureaus vindt plaats op basis van een aanwijzingsbeschikking in de WHW (artikel 7:52 lid 2: aanwijzingsbevoegdheid), en is opgenomen in het privacyreglement. De gegevensverstrekking heeft daarmee een ~~Gegevens~~ ~~base~~ ~~beschikking~~ voor de studentenmonitor, die plaatsvindt onder *huidige* studenten, is opgenomen in het prestatiecontract 2002. Concluderend kan gesteld worden dat de IB-Groep géén gegevens heeft geleverd voor een onderzoek onder voormalige studenten, waarnaar gerefereerd is tijdens het algemeen overleg.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

(drs. L.M.L.H.A. Hermans)