

Ministerie van Algemene Zaken

> Retouradres Postbus 20001 2500 EA Den Haag

Tweede Kamer der Staten Generaal
t.a.v. De Voorzitter
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

FEZ Control

Binnenhof 19
2513 AA Den Haag
Postbus 20001
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie

3622649

Datum 3 oktober 2011
Betreft Antwoorden op de vragen van de commissie voor Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op vragen die zijn gesteld in het verslag van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, naar aanleiding van de ontwerpbegroting 2012 betreffende het ministerie van Algemene Zaken, van het Kabinet der Koningin en de Commissie van toezicht betreffende de inlichtingen- en veiligheidsdiensten.

DE MINISTER-PRESIDENT,
Minister van Algemene Zaken,

Mark Rutte

Vragen en antwoorden over de begroting Algemene Zaken (H.III) 2012

Vraag 1

In de memorie van toelichting bij de begroting voor 2012, Hfst I de Koning, is sprake van een incidentele verlaging van de AZ-begroting (blz. 8). Waar is deze terug te vinden in de begroting van het ministerie van Algemene Zaken?

Antwoord

De compensatie vindt plaats binnen het budget voor de uitgaven voor de coördinatie van het algemeen regeringsbeleid (blz. 6 van de begroting AZ). Dit houdt in dat de meeruitgaven die betrekking hebben op de communicatie voor het koninklijk huis binnen het staande (goedgekeurde) totale communicatiebudget worden opgevangen, zodat de rijksbegroting niet extra wordt belast.

Vraag 2

Op welke wijze wordt de ondersteuning van een eventuele informateur gefinancierd? Ontvangt deze een bezoldiging?

Antwoord

Het is aan de formateur om te bepalen of en op welke wijze (en door wie) hij wil worden ondersteund bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. AZ biedt daartoe haar diensten aan. De uitgaven die voortvloeien uit de ondersteuning van de formateur worden ten laste van de AZ begroting verantwoord. Gezien de relatief beperkte bedragen die als regel hiermee zijn gemoeid kan AZ e.e.a. binnen haar (goedgekeurde) begroting opvangen.

Vraag 3

Waarom verwijst de memorie van toelichting naar 'het ministerie' met het bezittelijk voornaamwoord 'haar' ?

Antwoord

Waar bedoeld wordt op de verwijzing naar de kerntaken van het ministerie is het woord "zijn" beter toepasselijk.

Vraag 4

Wat moet worden verstaan onder uitbesteding van de vraagbeantwoording onder regie aan de markt? Welke kwantitatieve voordelen zijn daarmee te behalen?

Antwoord

De publieksvoorlichting is in 2007 grotendeels aan de markt uitbesteed. Dit levert diverse voordelen op. Door gespecialiseerde uitvoering in te kopen en onder regie aan te sturen neemt de flexibiliteit en kwaliteit toe. Het aantal vragen en het moment waarop deze binnen komen, zijn niet te plannen. In de wereld van de contactcenters bestaan methoden om daarop in te spelen. Voor de vraagbeantwoording door de Postbus 51 Informatiedienst heeft dit geleid tot forse financiële besparingen en een stabiel en hoog kwaliteitsniveau. De service levels en kwaliteitseisen worden

structureel behaald. Bij de hernieuwde aanbesteding en het nieuwe contract dat begin 2013 ingaat, worden de werkprocessen verder geoptimaliseerd.

Vraag 5

Wat zijn de besparingsverliezen waarmee rekening wordt gehouden in 2015 en 2016?

Antwoord

De besparingverliezen zijn -als generiek post- opgenomen in het regeer- en gedoogakkoord en vormen onderdeel van de financiële startnota. In de startnotitie zijn ze toebedeeld aan de diverse begrotingen. Ze zijn bedoeld voor de financiering van (uitfaserings-) kosten die als regel met efficiencymaatregelen, inkrimpingen en opheffing van taken samenhangen. Daarbij kan gedacht worden aan kosten van sociaal flankeren beleid en wachtgeld, maar ook aan specifieke investeringkosten die vaak met efficiencyverhogingen gepaard gaan.

Vraag 6

Sinds wanneer is Postbus 51 in gebruik? Wat wordt in het kader van eenduidig afzenderschap de nieuwe naam van Postbus 51? Wat is de naamsbekendheid van Postbus 51 op dit moment? Hoe wordt voorkomen dat eenduidig afzenderschap leidt tot onvindbaarheid?

Antwoord

Eind jaren veertig stelde de rijksoverheid één centrale postbus in voor burgers en dat was postbusnummer 51 in Den Haag. In 1977 werd de naam Postbus 51 geformaliseerd en als afzender van spots van de rijksoverheid gebruikt. Sinds 1995 is de Postbus 51 infolijn in gebruik voor telefonische vragen aan de rijksoverheid.

De naam Postbus 51 wordt opgeheven omdat dit past in ontwikkelingen die beogen de herkenbaarheid van de rijksoverheid te vergroten, zoals de invoering van het rijkslogo en de gemeenschappelijke website rijksoverheid.nl. De campagnes van de rijksoverheid krijgen om die reden de afzender 'Rijksoverheid', de telefonische informatiedienst gaat 'Informatie Rijksoverheid' heten.

De spontane naamsbekendheid van Postbus 51 onder volwassenen is 52% en onder jongeren (13 t/m 17 jaar) 17%. De geholpen bekendheid is onder volwassenen 99% en onder jongeren 79%.

Eenduidig afzenderschap leidt tot herkenbaarheid en zou juist moeten leiden tot betere vindbaarheid van de informatie van de rijksoverheid. De wisseling van de naam wordt ondersteund met gerichte publiekscommunicatie. Bijvoorbeeld, burgers die 'Postbus 51' intypen bij een zoekmachine op internet komen, ook nu al, uit op rijksoverheid.nl. Daarnaast zullen voorlopig de oude en de nieuwe naam vermeld staan bij nummerinformatiediensten.

Vraag 7

Op welke wijze wordt de effectiviteit (in de zin van maatschappelijke effecten danwel gedragsverandering) van Postbus 51-campagnes geëvalueerd? Kan de Kamer hierover beschikken?

Antwoord

Alle Postbus 51 campagnes worden op uniforme wijze onderzocht op effectiviteit. De uitkomsten worden gebundeld in de 'Jaarevaluatie'. Dit rapport wordt jaarlijks in juni aangeboden aan de Tweede Kamer.

Vraag 8

Welke evaluaties (resultaten van Postbus 51-campagnes) liggen ten grondslag aan de keuze om Postbus51 af te bouwen?

Antwoord

De effecten van Postbus 51 campagnes hebben niets te maken met de keuze om de naam Postbus 51 niet meer te gebruiken. De keuze voor een nieuwe afzender past in ontwikkelingen om de herkenbaarheid van de rijksoverheid te vergroten, zoals de invoering van het rijkslogo en de gemeenschappelijke website rijksoverheid.nl.

Het gaat overigens alleen om het niet meer gebruiken van de naam. De rijksoverheid blijft campagnes voeren en vragen van burgers beantwoorden via telefoon en internet.

Vraag 9

Voor welke opdrachten voert DPC in 2012 nog opdrachten uit, die niet in shared service voor meer of alle opdrachtgevers kunnen worden uitgevoerd?

Antwoord

DPC voert vanaf 2012 geen opdrachten meer uit buiten de gemeenschappelijke dienst. Alle communicatiediensten betreffen interdepartementaal afgesproken dienstverlening. De feitelijke afname kan tussen de ministeries verschillen. Sommige ministeries doen meer met massamediale campagnes dan anderen. Over het beleid en de regelgeving van de ministeries wordt ook in verschillende mate vragen gesteld. Het uitvoeren van communicatieonderzoeken verschilt eveneens per departement.

Vraag 10

Wat is direct personeel? Wat is indirect personeel?

Antwoord

Direct personeel verwijst naar medewerkers die in het primaire proces bezig zijn met de dienstverlening voor de gemeenschappelijke communicatiediensten. Indirect personeel verwijst naar het management, secretariaat en administratieve ondersteuning.

Vraag 11

Hoe komt het dat het aantal telefoongesprekken met het contactcentrum in 2010 ruim 20.000 boven de norm van 196.000 lag? Waarom blijft de norm voor 2011 en 2012 niettemin gehandhaafd op 196.000?

Antwoord

Het aantal van 196.000 telefoongesprekken is een prognose en niet een norm. Op basis van ervaringscijfers wordt voorafgaand aan het kalenderjaar ingeschat hoeveel telefoongesprekken er

zullen plaatsvinden. Het initiatief tot een telefoongesprek ligt bij de burger zelf. Het aantal gesprekken kent een redelijk stabiele basis en wordt verder beïnvloed door vragen over beleid en wet- en regelgeving.

Vraag 12

Hoe komt het dat het aantal e-mailcontacten in 2010 ruim 30.000 onder de norm van 101.000 lag? Waarom blijft de norm voor 2011 en 2012 niettemin op 101.000?

Antwoord

Voor e-mails geldt hetzelfde als voor telefoongesprekken.

Vraag 13

Waarom gaat de bijdrage van het Kabinet der Koningin aan de personele taakstelling (bezuiniging), zoals genoemd op bladzijde 5, pas in het jaar 2014 in? Bent u alsnog bereid om het Kabinet der Koningin per 1 januari 2012, en naar rato, te laten volgen in de generieke taakstelling, die ook het ministerie van Algemene Zaken is opgelegd?

Antwoord

De personele taakstelling die is genoemd op bladzijde 5 heeft betrekking op de periode 2007 t/m 2015, zoals ook gemeld in de begroting 2011 (2010-2011, 32 500 III, nr.2). Deze personele taakstelling vloeit voort uit de diverse financiële taakstellingen en heeft ook betrekking op het KdK. De efficiencytaakstelling in de begroting van het KdK (bladzijde 15) betreft één van deze efficiencytaakstellingen.

Zoals in de Miljoenennota 2011 (Tweede Kamer 2010-2011, 32 500 nr. 1, blz. 55) is vermeld, heeft de 1,5 % efficiency taakstelling 2012 en verder betrekking op alle departementen inclusief agentschappen en uitvoerende Zelfstandige Bestuursorganen. De taakstelling is niet van toepassing op de begroting van de Koning en de Hoge Colleges van Staat waar - qua bedrijfsvoering - het Kabinet der Koningin aan is gelijkgesteld.