

Vergaderjaar 2006–2007

30 800 III

Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Algemene Zaken, het Kabinet der Koningin en de Commissie van toezicht betreffende inlichtingen en veiligheidsdiensten (III) voor het jaar 2007

Nr. 11

BRIEF VAN DE MINISTER PRESIDENT, MINISTER VAN ALGEMENE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 januari 2007

Tijdens de behandeling van de begroting van het ministerie van Algemene Zaken in uw Kamer op 6 december 2006 (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2006–2007, nr. 23, blz. 1589–1602), is gesproken over de besparingen in de publieksvoorlichting. Met deze brief informeer ik u, zoals toegezegd, over deze besparingen. Daarbij ga ik ook in op andere maatregelen ter verbetering van de efficiëntie en kwaliteit van de overheidscommunicatie in de afgelopen jaren.

In 2003 is gestart met het samenvoegen van de publieksvoorlichting van de departementen bij de Postbus 51 Informatiedienst. Dit met als doel om een rijksbrede frontoffice in te richten voor het beantwoorden van publieksvragen. De achterliggende gedachte was dat door het bundelen van de publieksvoorlichting de burger beter te woord kan worden gestaan en dat er efficiënter kan worden gewerkt. Op dit moment is de Postbus 51 Informatiedienst iedere werkdag van 9.00 uur tot 21.00 uur bereikbaar.¹ Vóór het samenvoegen van de publieksvoorlichting waren de publieksvoorlichters op de departementen gemiddeld zo'n 6,5 uur per dag bereikbaar. De overheid is nu 12 uur onafgebroken geopend voor het beantwoorden van vragen.

In 2002 werkten er 22 fte bij de toenmalige Postbus 51 Informatielijn, het aantal publieksvoorlichters bij de departementen was op dat moment 46 fte (exclusief de publieksvoorlichters bij Defensie). Bij elkaar dus zo'n 68 fte. Op dit moment werken bij de Postbus 51 Informatiedienst 33 fte voor het beantwoorden van vragen van burgers². Bij de meeste departementen is voor de voorlichting aan het publiek nog één liaison werkzaam. Deze coördineert de beantwoording van vragen die de expertise van beleidsdirecties vergt. Het ministerie van Defensie maakt tot op heden geen deel uit van deze gemeenschappelijke dienst. En het ministerie van SZW heeft slechts een deel van hun publieksvoorlichting overgeheveld naar Postbus 51. Het gaat om de beantwoording van zo'n 25 000 telefonische en 3000 emailvragen per jaar (omgerekend in fte's is dat 2,5 fte). De afdeling

¹ Vanaf 1 februari 2007 wijzigen de openingstijden naar 08.00 tot 20.00 om beter aan te sluiten bij de behoefte van burgers.

² Afhankelijk van het werkelijke aantal vragen dat per telefoon of email gesteld wordt, kan dit aantal door de tijd fluctueren.

Publieksvoorlichting bij SZW houdt zich nu voornamelijk bezig met het beantwoorden van vragen van professionals.

Kort samengevat: met minder mensen is de overheid nu veel langer en beter bereikbaar voor het telefonisch beantwoorden van vragen van het publiek.

Het samenvoegen van de publieksvoorlichting van de departementen bij de Postbus 51 Informatiedienst is onderdeel van het interdepartementale project «Samenwerking Uitvoering Rijksbrede Communicatie¹». Doel van dit project is het met alle ministeries opzetten van gedeelde diensten op het gebied van communicatie. Dit om enerzijds structureel kosten te besparen en anderzijds de kwaliteit te verbeteren.

De financiële doelstelling bij de start was om jaarlijks structureel 5 miljoen euro te besparen. In de bijgevoegde eindrapportage is te lezen dat in totaal een jaarlijkse besparing van ruim 6 miljoen euro is gerealiseerd.²

Tijdens de looptijd van het project zijn de volgende plannen gerealiseerd: Eén rijksbreed loket voor publieksvoorlichting bij de Postbus 51 Informatiedienst, een bedrijvenloket waar ondernemers met hun vragen terecht kunnen, een rijksbrede arbeidsmarktcommunicatie, waarin imago- en wervingscampagnes van verschillende departementen zijn samengevoegd, de inrichting van een unit Campagnemanagement bij de RVD/DPC, waar alle massamediale campagnes van de Rijksoverheid voortaan worden uitgevoerd en begeleid, de invoering van de Stijlgids op bijna alle departementale websites en talrijke gebundelde aanbestedingen die inkoopvoordelen hebben opgeleverd. De samenwerking heeft, naast de genoemde besparingen, tot aantoonbare kwaliteitsverbetering geleid.

De Minister-President,
Minister van Algemene Zaken,
J. P. Balkenende

¹ In de bijlage de eindrapportage van het project «Samenwerking Uitvoering Rijksbrede Communicatie».

² Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.