

Vergaderjaar 1998–1999

26 200 VIII

Vaststelling van de begroting van de uitgaven en de ontvangsten van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (VIII) voor het jaar 1999

Nr. 103

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 7 juli 1999

De vaste Commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen¹ heeft een aantal vragen voorgelegd aan de regering inzake de brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen d.d. 7 mei 1999 (OCW-99-441) en het rapport Evaluatie agentschap Cfi.

De regering heeft deze vragen beantwoord bij brief van 6 juli 1999. De vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Van der Hoeven

De griffier van de commissie,
Mattijssen

¹ Samenstelling:

Leden: Schutte (GPV), Van der Vlies (SGP), Van de Camp (CDA), Van der Hoeven (CDA), voorzitter, Rabbae (GL), Lambrechts (D66), Dittrich (D66), Cornielje (VVD), De Vries (VVD), Dijkma (PvdA), Van Zuijlen (PvdA), Cherribi (VVD), Rehwinkel (PvdA), ondervoorzitter, Belinfante (PvdA), Kortram (PvdA), Ross-van Dorp (CDA), Hamer (PvdA), Nicolai (VVD), Van Bommel (SP), Barth (PvdA), Remak (VVD), Halsema (GL), Orgü (VVD), Wijn (CDA) en Eurlings (CDA).

Piv. leden: Stellingwerf (RPF), Schimmel (D66), Mosterd (CDA), Atsma (CDA), Harrewijn (GL), Bakker (D66), Ravestein (D66), E. Meijer (VVD), Passtoors (VVD), Valk (PvdA), De Cloe (PvdA), Udo (VVD), Van der Hoek (PvdA), Gortzak (PvdA), Middel (PvdA), Schreijer-Pierik (CDA), Spoelman (PvdA), Brood (VVD), Poppe (SP), Arib (PvdA), Blok (VVD), Vendrik (GL), Rijpstra (VVD), Verhagen (CDA) en Visser-van Doorn (CDA).

Vragen betreffende de aanbiedingsbrief (OCW-99-441)

1

De regering onderschrijft in algemene zin de conclusies en aanbevelingen. Welke aanbevelingen worden uitgevoerd? Welke kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen zijn daarbij gesteld? Welk tijdspad is daarbij gesteld?

Centraal in de conclusies en aanbevelingen van Berenschot staat dat CFI in ontwikkeling is. CFI behoort tot de tweede generatie agentschappen die heeft kunnen leren van de ervaringen van de eerste vier agentschappen, met de kanttekening dat CFI, maar ook andere onderdelen van het departement, ook nog het nodige zelf hebben moeten uitvinden en ervaren. Tegen deze achtergrond moet gekeken worden naar het functioneren van CFI.

Deze constatering sluit m.i. aan bij de verschillende ontwikkelstadia die Berenschot heeft onderscheiden in het functioneren van CFI (pag 99 van het rapport).

	«Startend»	«Lerend»	«Volleerd»
Sturingsrelatie	_____	_____	
Bedrijfsvoering	_____	_____	
Output	_____	_____	

Bij het aspect sturingsrelatie gaat de ontwikkeling volgens Berenschot (pag. 10) naar een hoger niveau in de richting van lichter (meer vrijheden) en gericht (sturing richt zich op die aspecten die van belang zijn). Bij het aspect bedrijfsvoering geldt dat het agentschap betere (stuur)informatie kan opleveren en beter anticipeert op veranderingen (meer informatief en proactief) en bij het aspect output (dienstverlening) geldt dat het agentschap responsiever wordt.

Het schema laat, door de horizontale strepen, zien dat CFI zich in drie en een half jaar heeft ontwikkeld van een startende naar een lerende organisatie die toegroeit naar een volleerde organisatie. Ik ben positief over deze ontwikkeling. De aanbevelingen van Berenschot zijn er dan ook op gericht om CFI deze stap te laten maken.

Berenschot doet de volgende aanbevelingen:

1. Herdefiniëren van de taakopdracht van CFI op het terrein van de informatievoorziening aan het departement;
2. Een betere aansluiting tussen de interne en externe planning- en control-cyclus;
3. Formuleren van de kwaliteitscriteria voor de bekostigingstaak en de informatieverstrekkingstaak;
4. Bewaken dat CFI voldoende tijd en ruimte krijgt voor het uitvoeren van uitvoeringstoetsen;
5. Een verdergaande verzakelijking van de relatie tussen CFI en de andere onderdelen van het departement door onder andere het scherper formuleren van de rollen, criteria van sturing en herijking van de prestatie-indicatoren;
6. Verbeteren van de politieke en bestuurlijke gevoeligheid van CFI door politiek gevoelige kwesties een vast agendapunt van overleg tussen de beleidsdirecties en CFI te laten zijn. Daarnaast moet CFI heldere (procedure-) afspraken maken over de omgang met politiek gevoelige dossiers en dient CFI te beschikken over de daarvoor benodigde kennis en capaciteit.

Hieronder is beschreven hoe de aanbevelingen van Berenschot zijn geconcretiseerd:

- * De aanbevelingen 2, 3 en 5 hebben «verantwoording» als onderlinge samenhang en in het bijzonder de verantwoording door middel van prestatie-indicatoren.

Al voor de start van het agentschap heeft CFI gewerkt aan het ontwikkelen van prestatie-indicatoren en het kunnen meten van volume en daaraan gerelateerde kosten ten behoeve van de interne bedrijfsvoering en de verantwoording aan mij. Een eerste proeve hiervan is weergegeven in de Ontwerp-begroting 1996 (TK. 1995–1996, 24 400, hoofdstuk VIII, nr.2). Ook in de daaropvolgende ontwerp-begrotingen zijn prestatie-indicatoren opgenomen.

Berenschot heeft kritische kanttekeningen geplaatst bij het gebruik van de prestatie-indicatoren en doet hierover ook aanbevelingen ter verbetering zoals het beter op elkaar afstemmen van de interne en externe prestatie-indicatoren (in aansluiting op de voorschriften die gelden voor agent-schappen), het herijken en stabiliseren van deze indicatoren. Ik neem deze aanbevelingen ter harte en heb opdracht gegeven deze uit te werken. Ik hecht aan stabilisatie van de bestaande prestatie-indicatoren (zie bijlage 1) zodat een longitudinale vergelijking mogelijk wordt. Tegelijkertijd houd ik voor ogen dat in de komende periode aanvullende indicatoren ontwikkeld kunnen worden om het presteren van CFI nog beter in beeld te brengen.

Verder meld ik u dat in het managementcontract 1999 al een eerste aanzet is gemaakt om de interne en externe planning- en controlcyclus beter op elkaar aan te sluiten.

- * Aanbeveling 4 wordt door een departementale werkgroep nader uitgewerkt en zal dit jaar moeten leiden tot een vereenvoudiging van de huidige procedure uitvoeringstoetsing.
- * Aanbeveling 6 is inmiddels uitgewerkt door:
 - van politiek gevoelige kwesties een vast agendapunt van overleg tussen beleidsdirecties en CFI te maken.
 - het verbeteren van (procedure)afspraken omtrent de omgang met dergelijke dossiers.
Verder denkt CFI aan het aantrekken van de benodigde kennis en vaardigheden aan om de signaalfunctie op dit punt te verbeteren.
- * Aanbeveling 1, evenals een verdergaande verzakelijking van de relatie tussen CFI en departement zal later dit jaar aan de orde komen en worden geconcretiseerd in het managementcontract 2000. Ik heb hiertoe besloten om de nieuwe hoofd-directeur van CFI in staat te stellen op deze onderwerpen een eigen visie te kunnen ontwikkelen.

2

Wanneer en op welke wijze zal worden gecontroleerd in hoeverre de door Berenschot genoemde verbeterpunten daadwerkelijk zijn verbeterd?

Ik heb CFI en de andere betrokken directies gevraagd om over de uitvoering van de aanbevelingen periodiek aan mij verslag te doen.

3

Wanneer wordt de Kamer geïnformeerd over de in te zetten verbetertrajecten?

Ik zal uw Kamer over de uitvoering van de aanbevelingen informeren in het financieel jaarverslag 1999 en de OCenW Ontwerp-begroting 2001.

4

Wanneer vindt de eerstvolgende doorlichting/evaluatie plaats?

In de Organisatieregeling CFI is vastgelegd dat er om de twee jaar een evaluatie plaatsvindt. De volgende evaluatie over de jaren 1998 en 1999 zal plaatsvinden in 2000.

5, 20 en 23

Het rapport noemt veel voorbeelden van problemen in de verhouding tussen het departement en Cfi. Deze liggen op het gebied van o.a. informatievoorziening door Cfi, politieke druk op Cfi door het departement en onjuiste inschattingen van politieke gevoeligheid van dossiers door Cfi. Deze problemen komen in de brief niet aan bod. Kan de regering een reactie geven op de in het rapport aan de orde gestelde problemen op dit punt?

Welke incidenten worden bedoeld op pagina 65 van het rapport? (p. 65)

Welke investeringen doet het departement in het verder ontwikkelen van de sensitiviteit voor bestuurlijke en politieke gevoeligheden bij Cfi? (p. 70)

Door Berenschot wordt bedoeld op incidenten die voortvloeiden uit een te formele werkwijze van CFI of het ontbreken van voldoende antenne voor specifieke onderwerpen die op een bepaald moment politiek bestuurlijk gevoelig liggen:

- CFI heeft in het verleden bij verzoeken om omzetting van openbaar naar bijzonder onderwijs strikt formeel geopereerd volgens de op dat moment geldende wetgeving zonder rekening te houden met ontwikkelingen inzake het (toenmalige) wetsvoorstel inzake de bestuurlijke fusie tussen openbare en bijzondere scholen.
- De te late vaststelling van de rijksbijdrage 1998 in het HBO als gevolg van problemen in de vaststelling van de studentgegevens t.b.v. de bekostiging.

Ik hecht eraan om op te merken dat deze incidenten naar tevredenheid zijn opgepakt en opgelost door CFI en dat er lering uit is getrokken. In de reguliere contacten tussen de beleidsdirecties en de accountmanagers en directie van CFI staat dit onderwerp vast op de agenda. Ook is binnen CFI met leidinggevenden gezocht naar een wijze van signalering en rapportering van politiek/bestuurlijke zaken o.a. via de systematiek van maatwerkdossiers.

6, 7, 21 en 26

Kan de regering voorbeelden geven van de wijzen waarop producten en diensten nu tevens kwalitatief toetsbaar zijn gemaakt? (p. 2).

Meetbaarheid van producten en diensten was een noodzakelijke voorwaarde om tot omvorming tot een agentschap over te gaan. Gesteld wordt dat de ontwikkeling van kengetallen voor volume en prestaties bij Cfi nog niet ten einde is. Betekent dit, dat feitelijk nog niet van meetbaarheid van producten en diensten van Cfi gesproken kan worden? (p. 2)

Welke kwaliteitscriteria worden geformuleerd voor zowel de bekostigings- als de informatieverstrekkingstaak? (p. 69)

De gekozen prestatieindicatoren zijn volgens het rapport aan herijking toe. Wanneer en hoe gebeurt dit? (p. 80)

In aanvulling op het antwoord op vraag 1 kan ik melden dat in het managementcontract 1999 prestatie-indicatoren zijn opgenomen over de tijdigheid en klantgerichtheid van producten en diensten van CFI op het

gebied van bekostigingsstaak en de informatieverstrekkingstaak. Daarbij zijn normen bepaald. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen met prestatie-indicatoren en normen zoals die voor 1999 zijn vastgesteld. Over de behaalde waarden wordt periodiek aan mij gerapporteerd.

De ontwikkeling van kengetallen voor volume en prestaties is nog niet ten einde. Dit wil echter niet zeggen dat volume, kosten en prestaties op dit moment niet meetbaar zijn. Voortschrijdend inzicht, betere meetmethoden en betere productdefinities leiden echter tot steeds verdergaande verfijningen en verbetering van de transparantie van de kosten. Het streven is om met de resultaten van de uitwerking van de aanbevelingen van het rapport Berenschot dit proces af te ronden.

8 en 9

Aangegeven wordt dat Cfi nog onvoldoende gebruik weet te maken van de flexibiliteit die de agentschapsvorm biedt. In het rapport (p. 54) staat dat überhaupt de vraag gesteld kan worden of Cfi bij uitstrek van de agentschapsstatus profijt kan trekken. Hoe beoordeelt de regering deze opmerking? Is er een materiële meerwaarde van de agentschapsstatus of is er meer sprake van een psychologische of symbolische waarde? (p. 3) Op welke punten blijven onder het hoogste managementniveau nog altijd mogelijkheden voor flexibiliteit in de bedrijfsvoering onvolledig benut? (p. 3)

De meerwaarde van de status van agentschap voor CFI ligt in de rationalisering van de bedrijfsprocessen, verbetering van (de kwaliteit van) het proces, inbouwen van waarborgen om het oordeel van de instellingen over de kwaliteit van de geleverde produkten te vernemen, verduidelijking van de uitvoeringsopdrachten en de verbetering van de verantwoording over de taakuitvoering.

Inzake de symbolische waarde van de status van agentschap wil ik mij aansluiten bij de opmerkingen hierover in het rapport inzake de rijksbrede evaluatie van agentschappen («Verder met resultaat», TK. 1998-1999, 25 509 nr. 1). In dit rapport wordt opgemerkt dat «het merendeel van de agentschappen meent dat de agentschapstatus tot een verandering in de organisatiecultuur heeft geleid. Veelgenoemde effecten zijn een groter kosten bewustzijn, een grotere resultaatgerichtheid en verzakelijking.»

Ten aanzien van de op pag. 54 van het Berenschotrapport gemaakte opmerkingen over het benutten van de mogelijkheden van het baten/lasten-stelsel merk ik het volgende op. Er zijn agentschappen die voor de taakuitvoering relatief veel in kapitaalgoederen moeten investeren. Zeker als daarbij door technologische ontwikkelingen de economische levensduur kort is, zullen veel investeringsbeslissingen nodig zijn. In een dergelijke situatie wordt de meerwaarde van een baten/lasten-administratie manifest. Bij CFI zijn daarentegen personele kosten dominant en is de meerwaarde van een baten/lasten-stelsel wellicht minder als bij de eerst genoemde agentschappen.

10

Heeft invoering van het baten/lastenstelsel bij Cfi het inzicht in de bedrijfsvoering van Cfi door derden vergroot of verkleind? Bestaat er voldoende inzicht bij het bestuursdepartement in de bedrijfsvoering van Cfi om de budgetten voor dit agentschap met voldoende zekerheid te kunnen begroten? (p. 3)

Ja, door invoering van het baten-lasten stelsel en door het periodiek afleggen van verantwoording over de ingezette middelen is het inzicht in

de kostenstructuur van CFI vergroot. Verder bestaat er voldoende inzicht bij mij om de budgetten voor dit agentschap goed te kunnen begroten.

11

Welke omstandigheden verklaren dat er nog nauwelijks voorzieningen zijn getroffen om de doelmatigheidswinst te kunnen meten? Welke verschuivingen in het takenpakket van Cfi kunnen in de toekomst het meten van ontwikkelingen in de doelmatigheid nog belemmeren? (p. 3)

Zoals ik in het antwoord op vraag 1 heb aangegeven heeft dit te maken met het ontwikkelingsstadium van CFI. Er zijn volop kansen voor verdere verbetering. De aanbevelingen die Berenschot in dit kader heeft gedaan neem ik dan ook ter harte. Ten aanzien van mogelijke ontwikkelingen in het takenpakket zal ik als deze zich voordoen, alert zijn dat dit niet ten koste zal gaan van verbeteracties t.a.v. de doelmatigheid van CFI.

12 en 31

In hoeverre blijven de bevindingen van het bureau Berenschot actueel ondanks de ingebruikneming van het kosteninformatiesysteem met ingang van de begroting van 1999 ter vervanging van het kostprijsmodel en in welke opzichten worden de bevindingen daarmee achterhaald? Zal dit nieuwe systeem ook in enig opzicht de meetbaarheid van producten en diensten bemoeilijken? (p. 3).

Kan de regering toelichten hoe het ontbreken van een kostprijsmodel mede heeft geleid tot verschillende opvattingen omtrent het personeelsbeleid en een toename van de personele kosten? (p. 96)

Het in vraag 31 veronderstelde verband tussen het ontbreken van een kostprijsmodel en een toename van de personele kosten is voor rekening van Berenschot. Ik merk op dat CFI vanaf 1997 een kosteninformatiemodel hanteert dat is beoordeeld door de departementale accountantsdienst. De accountantsdienst heeft in haar reguliere rapportage aangegeven dat de definiëring van de producten verbeterd moet worden. Dit is ook in de lijn met de opmerkingen van Berenschot op dit punt. CFI zal deze opmerking meenemen en werkt ondertussen aan de voortdurende verbetering van het model, dat zal leiden tot een verdere verbetering van de inzichtelijkheid van de kostenopbouw en de meetbaarheid van producten en diensten.

Vragen betreffende het rapport Evaluatie agentschap Ci

13 en 14

In het rapport wordt vanwege het ontbreken van een nulmeting geen poging gedaan om doelmatigheidsverbeteringen in kwantitatieve zin te meten (zie pagina 90). De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft in een overleg met de Tweede Kamer vóór de verzelfstandiging gezegd dat er bij Cfi een nulmeting zou plaatsvinden (TK 24 230, nr.2). Ook de minister van Financiën heeft in een overleg over de evaluatie van agentschappen aangegeven dat een nulmeting vereist is (TK 25 509, nr.3). Waarom heeft er bij Cfi geen nulmeting plaatsgevonden? Wanneer en hoe verwacht de regering doelmatigheidsverbeteringen bij Cfi te kunnen aantonen? (p. 3)

Waarom is er bij het instellen van het agentschap Cfi geen uitgebreide nulmeting uitgevoerd? (evaluatierapport p. 7)

Eind 1995 heeft mijn ambtsvoorganger uw Kamer per brief (kenmerk: B&B/C3-9503 2316) nadere informatie verstrekt over de uitgevoerde nulmeting bij CFI: «Om te kunnen meten of CFI als agentschap doelmatiger werkt, is in 1995 een aantal kwalitatieve prestatie-indicatoren ontwikkeld waarmee de producten van CFI in 1996 kunnen worden

beoordeeld.» De resultaten van deze nulmeting zijn opgenomen in de Ontwerp-begroting 1996 (TK. 1995–1996, 24 400, hoofdstuk VIII, nr. 2, pag. 280).

Onder verwijzing naar hetzelfde document constateer ik dat Berenschot m.i. voorbij is gegaan aan het feit dat in dezelfde begroting (pag. 281) kwantitatieve gegevens zijn verstrekt die de betekenis hebben van een kwantitatieve nulmeting.

Berenschot constateert op pag. 95 van haar rapport dat *«de bij de agentschapsvorming beoogde doelmatigheidswinst zich moeilijk in kwantitatieve termen laat uitdrukken. Met de vorming van het agentschap zijn nauwelijks voorzieningen getroffen om de te behalen doelmatigheidswinst in een later stadium te kunnen meten.»* Ik wil hierover de volgende opmerkingen maken:

1. Een van de eisen die gesteld worden aan agentschappen is het aantoonbaar doelmatiger kunnen werken. Voor CFI is de basis hiervoor door mijn ambtsvoorganger beschreven in het agentschapstatuut (TK. 1994–1995, 24 144, nr.1). In het Algemeen overleg met uw kamer op 29 juni 1995 is onder meer gesproken over een nulmeting en beoogde doelmatigheidsverbeteringen. In de al eerder aangehaalde brief van mijn ambtsvoorganger is hierover nog nadere informatie verstrekt: *«Naast deze kwalitatieve prestatie-indicatoren zijn voor de periode 1996 tot en met 2000 bij CFI doelmatigheidsverbeteringen afgesproken oplopend van f 7,4 mln. in 1996 naar structureel 13,5 mln. in 2000. Deze doelmatigheidsverbeteringen moet gerealiseerd worden door een efficiencyverbetering op grote geautomatiseerde systemen en infrastructuur.»*
Deze ex-ante doelmatigheidsverbeteringen zijn tot nu toe gerealiseerd en tegelijkertijd is ook de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd. Ik ben van mening dat CFI de doelmatigheidsverbetering heeft weten te realiseren door goed gebruik te maken van de ruimere bevoegdheden die de status van agentschap met zich meebrengt.
2. In overeenstemming met Berenschot constateer ik ook dat het moeilijk is om de kwantitatieve doelmatigheidsverbeteringen te bepalen. Dit wordt voor een deel verklaard omdat er continu verschuivingen plaatsvinden in het takenpakket van CFI die het meten van ontwikkelingen van doelmatigheid belemmeren (zie ook mijn brief van 7 mei jl.). Verder is ook de complexiteit van de uitvoering van wet- en regelgeving toegenomen die zich lastig laat uitdrukken in meer of minder toewijsbare kosten. Ook dit bemoeilijkt de bepaling van doelmatigheid.
3. Het ministerie van Financiën constateert in *«Verder met resultaat; het agentschapsmodel 1991–1997»* (TK. 1998–199, 25 509, nr.1) op pag. 43 dat *«het wetenschappelijk moeilijk aan te geven is hoe groot de bereikte doelmatigheidswinst precies geweest is en de causaliteit tussen enerzijds de agentschapsconstructie en anderzijds meet doelmatig werken aan te tonen»*. Om hier toch uitspraken over te kunnen doen is een bepaalde set van minimuminformatie noodzakelijk. Ik zal bij het uitwerken van de prestatie-indicatoren rekening houden met de door Financiën hierover gemaakte opmerkingen en aanbevelingen.

15

Hoe is te verklaren dat de kosten van de informatievoorziening aan het veld toenemen, terwijl het aantal telefoongesprekken en gele katernen stabiel blijft? (p. 29)

Dit kan verklaard worden doordat het aantal telefoongesprekken en Gele Katernen weliswaar stabiel blijft, maar de intensiteit bij de afdoening van de gesprekken, de uitbreiding van de dienstverlening door bijvoorbeeld

langere openingstijden van de informatie centra onderwijs (ICO's) en de complexiteit van de wet en regelgeving deze voorzieningen duurder maken.

16 en 17

Welke stappen heeft het Cfi gezet na het verschijnen van het hoofdrapport gezet teneinde wel een strategische visie te ontwikkelen op de gewenste verhouding tussen vast en tijdelijk personeel? (p. 44).

In hoeverre worden de mogelijkheden tot flexibiliteit inmiddels door het Cfi benut, buiten de werkzaamheden van tijdelijke aard? (p. 44)

Mij is bekend dat CFI reeds voor het verschijnen van het rapport Berenschot een strategische visie t.a.v. het te voeren personeelsbeleid heeft ontwikkeld. Speerpunt hierbij is dat in de CFI-organisatie naar een evenwicht wordt gezocht tussen de wenselijke kwaliteit van het personeel enerzijds en de daarmee gepaard gaande kosten anderzijds. Verder neemt CFI maatregelen om de flexibele inzet van vast personeel bij de uitvoering van haar reguliere taken te vergroten.

18

Welke voorzieningen kunnen binnen het ketenmodel worden getroffen om ervoor te zorgen dat er voldoende overall-deskundigheid is? (p. 62)

CFI is inmiddels gestart met het ontwikkelen van voorzieningen hiervoor zoals de formalisering van kwaliteitseisen tussen de diverse ketenonderdelen, de verdere professionalisering van de accountmanagers, hun positionering als ketenmonitor bij complexe processen en de verdere professionalisering van de aanpak van uitvoeringstoetsing binnen CFI.

19, 22, 25 en 30

De Cfi heeft ook als taak om uitvoeringstoetsen op beleid te doen plaatsvinden. In het rapport wordt gesteld dat Cfi soms onvoldoende tijd en ruimte krijgt van het departement voor een volwaardige uitvoeringstoets (zie pagina 70 en pagina 72). Omgekeerd is het departement niet altijd op de hoogte van uitvoeringstoetsen die bij het Cfi plaatsvinden (zie pagina 64). Wat is de reactie van de regering op deze punten? (p. 64)

Welke stappen zijn c.q. worden gezet om ervoor te zorgen dat Cfi beter dan in het verleden uitspraken kan doen over de mate waarin nieuw beleid voor het veld uitvoerbaar is? (p. 70)

Welke plannen zijn er om ervoor te zorgen dat Cfi voldoende ruimte heeft om kritische kanttekeningen te plaatsen bij uitvoeringstoetsen? (p. 71)

Vormen uitvoeringsanalyses en toetsen de enige mogelijkheden om de afstand tussen beleid en uitvoering die volgens het veld in het algemeen de afgelopen jaren sterk is vergroot, te verkleinen of zijn er nu al concretere mogelijkheden in beeld? (p. 87, 94)

Ik heb aangescherpte afspraken gemaakt met de beleidsdirecties en CFI over de termijnen en procedures rond de uitvoeringstoetsen die ervoor zorgen dat CFI voldoende tijd en ruimte krijgt om een volwaardige uitvoeringstoets uit te brengen. Deze afspraken zijn opgenomen in het managementcontract 1999 tussen CFI en het departement en in de protocollen tussen de beleidsdirecties en de uitvoeringsorganisatie CFI. Verder heeft CFI voor de meeste onderwijssectoren uitvoeringsoverleggen met vertegenwoordigers uit het veld ingesteld. In deze overleggen wordt de uitvoerbaarheid van nieuwe wet en regelgeving besproken. Op deze wijze probeert CFI het onderwijsveld nauwer te betrekken bij de uitvoering.

Daarnaast is CFI bezig de account functie verder uit te breiden richting het onderwijsveld, om beter in staat te zijn de signalen op te pakken over de effecten van het beleid in de onderwijspraktijk.

24

Is het niet gecommiteerd zijn aan het beleid ook in de ogen van de regering een voorwaarde om een onafhankelijke uitvoeringstoets te doen plaatsvinden, zoals in het rapport wordt gesteld? Zo ja, hoe verhoudt dit zich tot de ministeriële verantwoordelijkheid? Is een agentschap waarvoor de minister verantwoordelijk is wel in staat om het beleid van diezelfde minister onafhankelijk te toetsen? (p. 70)

Ik hecht belang aan de ervaringen en deskundigheid van de uitvoeringsorganisatie CFI. Dit is praktisch vormgegeven door het uitbrengen van een uitvoeringsanalyse waarbij de beleidsvoornemens worden getoetst op uitvoerbaarheid en interne veranderingen, een advies wordt gegeven over de beleidsmatige consequenties en een eerste globale analyse wordt gepresenteerd van de veranderingslast voor het veld. In een later stadium, als de beleidsontwikkeling is 'gestold' in concept wet- en regelgeving kan CFI een onafhankelijk oordeel geven. Dit kan binnen het arrangement van de volledige ministeriële verantwoordelijkheid omdat CFI niet toetst of al dan niet wet- en regelgeving wel wenselijk of noodzakelijk is, maar of wet- en regelgeving op een verantwoorde wijze uitvoerbaar is.

27

«Het heetste hangijzer tussen Cfi en de beleidsdirecties betreft de informatievoorziening aan het bestuursdepartement». Een adequaat informatiemodel blijkt te ontbreken. Wat zijn de voornemens op dit punt? (p. 83)

De taakverdeling tussen CFI en het bestuursdepartement is gebaseerd op een adequaat informatiemodel. Dit neemt echter niet weg dat de in 1992 afgesproken taakverdeling aan verandering onderhevig is. Deze taakverdeling wordt regelmatig geactualiseerd.

28

Is het de regering bekend hoe het bureau Berenschot de keuze beoordeelt om bij de productcategorie Uitvoering van regelingen vanaf 1998 de indicator «verloren beroepen/bezwaren» niet meer te meten omdat deze over het algemeen via een schikking worden afgehandeld? (p. 85)

Navraag bij Berenschot leert dat zij geen onderzoek hebben verricht naar de keuze om bij de productcategorie «uitvoering van regelingen» vanaf 1998 de indicator «verloren beroepen/bezwaren» niet meer te meten.

Op basis van voortschrijdend is deze indicator vervangen door:

- het aantal ingestelde bezwaren en beroepen t.o.v. het aantal genomen beslissingen.
- het aantal verloren beroepen/bezwaren t.o.v. het aantal ingestelde beroepen/bezwaren
- het aantal herziene beslissingen t.o.v. het aantal genomen beslissingen.

29

Cfi heeft te maken met een complex van interne en externe kengetallen. Het zicht daarop is niet helder. Dat bemoeilijkt het oordeel over de effectiviteit van de sturing. Ook blijkt dat vanuit het veld heel wat klachten zijn over de contacten met Cfi o.a. over de interpretatie van de regelgeving. Wat wordt gedaan om deze problemen aan te pakken? (p. 87)

Zoals ik in de beantwoording van vraag 1 heb aangegeven ben ik voornemens om de aanbevelingen van Berenschot op dit punt uit te voeren.

Met betrekking tot de verbetering van de leesbaarheid en eenduidigheid van regelgeving worden tal van initiatieven genomen. Op dit punt verwijs ik naar het rapport van Meesters en Oudejans over de informatielast bij scholen dat uw Kamer evenals mijn voorstellen voor vermindering van de beheerslast nog zal ontvangen bij mijn periodieke rapportage over deregulering.

Bijlage 1: Prestaties op producten van CFI

Tabel VI: Prestatie-indicatoren voor de producten; «reguliere bekostiging», «niet reguliere bekostiging» en «niet bekostigingsbeslissingen»

Prestatie Indicator	Streefwaarde 1999
Tijdigheid beslissingen (=naleving AWB)	98% binnen 8 weken
Tijdig afgehandelde correspondentie	98% binnen 8 weken
Tijdig afgehandelde politieke post	90% binnen 2 weken
Tijdig opgestelde ambtsberichten	70% binnen 4 weken

Overige afspraken over productie:

- * Bij de genomen beslissing wordt een duidelijke toelichting verstrekt,
 - De uitgaven van het aantal onrechtmatige beslissingen mag niet groter zijn dan 1% van het programmabudget.
 - Bij de productie wordt doelmatigheid nagestreefd,

Tabel VII prestatie-indicatoren voor klantgerichtheid (waardering CFI door het veld)

Prestatie Indicator	Streefwaarde 1999
Tijdig afgehandelde klachten	90% binnen 6 weken
Tijdig afgehandelde telefoongesprekken	95% binnen 24 uur
Het aantal aangenomen gesprekken ten opzichte van het aantal aangeboden gesprekken	90%
Aantal ingestelde bezwaren en beroepen ten opzichte van het aantal genomen beslissingen	1,50%
Aantal verloren beroepen/ bezwaren ten opzichte van het aantal ingestelde beroepen/bezwaren	pm
Aantal herziene beslissingen ten opzichte van het aantal genomen beslissingen	pm

Overige afspraken over klantgerichtheid :

- CFI voert metrix-onderzoeken uit om de klanttevredenheid van het veld over de producten en diensten van CFI te meten. CFI streeft naar een verbetering ten opzichte van de vorige meting.
- CFI heeft voor de behandeling van klachten een procedure opgesteld, waarvoor capaciteit beschikbaar is gesteld.

Tabel VIII Prestatie-indicator voor het product «informatievoorziening aan het ministerie»

Prestatie Indicator	Streefwaarde 1999
Tijdige leveringen conform protocollen	95% binnen de afgesproken termijnen