

Vergaderjaar 2009–2010

32 009

Instellen baten-lastendienst «Agentschap Uitvoering»

Nr. 2

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 9 oktober 2009

De vaste commissie voor Economische Zaken¹ heeft een aantal vragen voorgelegd aan de minister van Economische Zaken over de brief van 1 juli 2009 inzake over voornemen definitieve status baten-lastendienst Agentschap Uitvoering (Kamerstuk 32 009, nr. 1). De minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 9 oktober 2009. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Timmer

De griffier van de commissie,
Franke

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Schreijer-Pierik (CDA), Vendrik (GL), Ten Hoopen (CDA), Spiess (CDA), Van der Ham (D66), Van Velzen (SP), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Samsom (PvdA), Timmer (PvdA), voorzitter, Irrgang (SP), Jansen (SP), Biskop (CDA), ondervoorzitter, Ortega-Martijn (CU), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Van der Burg (VVD), Graus (PVV), Zijlstra (VVD), Besselink (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Vos (PvdA), De Rouwe (CDA) en Elias (VVD).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Dijk (CDA), Sap (GL), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Aasted Madsen-van Stiphout (CDA), Koşer Kaya (D66), Ulenbelt (SP), Blok (VVD), Boelhouwer (PvdA), Kalma (PvdA), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Karabulut (SP), Luijben (SP), De Nerée tot Babberich (CDA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (CU), Atsma (CDA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Bosma (PVV), Meeuwis (VVD), Van Dam (PvdA), Gerkens (SP), Thieme (PvdD), Heerts (PvdA), Algra (CDA) en Weekers (VVD).

1

Wat zijn de eenmalige kosten en baten van de integratie van de agentschappen en wat zijn de structurele kosten en baten van de integratie ten opzicht van de huidige situatie?

Voor het realiseren van de samenvoeging worden tijdelijk 6 fte ingezet, die na de fusie in 2010 weer komen te vervallen (€ 0,6 mln). De eenmalige kosten voor het gelijkschakelen van werkwijzen en processen en de bedrijfsvoeringsondersteunende systemen bedragen circa € 3 mln. Daarnaast brengt de samenvoeging inspanningen op ICT-gebied met zich mee, die in lijn moeten worden gezien met rijksbrede ontwikkelingen rond werkplekken en e-dienstverlening. De geraamde eenmalige kosten hiervoor bedragen circa € 4,8 mln. Er is hierbij geen sprake van structurele meerkosten vanwege de samenvoeging van de agentschappen.

Door het Agentschap Uitvoering moet, conform de taaksteldingsdoelstellingen die gelden voor Uitvoeringsorganisaties binnen de Rijksoverheid, een taakstelling van 10% worden gerealiseerd. De samenvoeging leidt tot doelmatigheidsverbetering, waardoor deze taakstelling te realiseren is zonder dat er knelpunten in de dienstverlening ontstaan.

Bij de structurele baten gaat het in de eerste plaats om kwaliteitswinst voor de doelgroepen (bedrijven, andere overheden en kennisinstellingen), maar ook voor de opdrachtgevers aan de beleidskant. De nieuwe organisatie zal door de gebundelde dienstverlening klanten beter en effectiever kunnen helpen. Tevens maakt dit een verdere professionaliseringslag mogelijk ten aanzien van het inbrengen van uitvoeringsexpertise in de beleidsontwikkeling.

De meerjarenraming van de lasten van het Agentschap Uitvoering laten daardoor een substantiële dalende trend zien. In de EZ-begroting 2010 worden deze geraamd op € 257,6 mln voor 2010, € 250,7 mln voor 2011 en € 236,8 mln voor 2012 e.v.

2

Zijn er ook alternatieven onderzocht, bijvoorbeeld één front office, zonder echte integratie van de agentschappen?

Vanwege de gerelateerde thema's en doelgroepen zal de dienstverlening in bredere zin dan alleen een frontoffice baat hebben bij het samenbrengen van de drie agentschappen in één nieuwe organisatie. Achter de frontoffice zal de nieuwe organisatie de dienstverlening verder kunnen optimaliseren door een integrale structuur voor klantcontacten, door expertise zodanig te bundelen dat vragen gerichter en beter beantwoord kunnen worden. Doordat in het Agentschap Uitvoering ook de bedrijfsvoering gebundeld wordt, zal ook door de integrale ondersteunende infrastructuur de dienstverlening aan de klanten verder verbeteren.

3

Kunt u ingaan op eventuele niet-financiële risico's die de integratie met zich mee kan brengen, bijvoorbeeld op organisatorisch of cultureel vlak?

Het integratieproces wordt zorgvuldig met alle betrokkenen vormgegeven, zodat de continuïteit van de werkprocessen ongehinderd voortgang kan vinden. De agentschappen vertonen qua organisatie en werkwijzen al belangrijke overeenkomsten. Deze vormen een goede basis voor het nieuwe agentschap.

4

Met welk percentage zal de externe inhuur bij uw departement in 2010 en 2011 dalen, gelet op de verwachte efficiëntievoordelen van het nieuwe Agentschap?

Het Agentschap Uitvoering maakt, naast de vaste ambtelijke bezetting, gebruik van in tijd, samenstelling en omvang wisselende inzet van externe inhuur (de «flexibele schil»). Op deze wijze kan het aantal medewerkers en de benodigde kennis en expertise snel en flexibel aan worden gepast aan veranderingen in de omvang en samenstelling van de opdrachtenportefeuille. De te hanteren verhouding ambtenaren – externe inhuur wordt jaarlijks vastgesteld in het overleg tussen de departementsleiding en het agentschap, als onderdeel van de tariefvaststelling. Zoals aangegeven in de EZ-begroting 2010 zal naar verwachting per eind 2011 van ongeveer 200 van de ruim 500 extern ingehuurd medewerkers de overeenkomst worden beëindigd.

5

Welke efficiëntievoordelen in absolute getallen levert de oprichting van het Agentschap Uitvoering op in 2010, 2011 en in 2012, afgezet tegen de kosten van de bestaande drie agentschappen tezamen in 2009?

Zie het antwoord op vraag 1.

6

Welke concrete kwalitatieve voordelen biedt bedoelde oprichting van het Agentschap?

Het Agentschap Uitvoering bundelt de uitvoeringsexpertise op de domeinen internationaal, innovatie, octrooien, milieu en energie en richt zich daarbij primair op het bedrijfsleven, (kennis)instellingen en overheden. De samenvoeging maakt een versterking van de klantgerichte benadering mogelijk, onder meer door een gezamenlijke communicatiestrategie op doorsnijdende thema's, een geïntegreerde structuur voor klantcontacten en verdere vernieuwing van de uitvoeringspraktijk met het oog op dienstverlening aan de klant.

7

Indien op enig moment besloten zou worden tot drastische personele inkrimping van SenterNovem, staat de nieuwe organisatievorm een zodanige krimp dan niet in de weg?

Nee, de organisatievorm is daar geen beletsel voor. De omvang van het agentschap volgt het opdrachtenpakket en is als zodanig opdrachtgestuurd.

8

Hoeveel loketten heeft de rijksoverheid waarvan ondernemers gebruik van maken?

Zie het antwoord op vraag 10.

9

Hebt u overwogen om Dienst Regelingen ook in de voorgenomen samenvoeging op te nemen? Zo ja, wat heeft u doen besluiten om hier vanaf te zien? Zo nee, waarom niet?

De overwegingen rond deze samenvoeging betroffen agentschappen binnen het ministerie van Economische Zaken die qua doelgroepen en werkzaamheden het dichtbij elkaar liggen.

Daarnaast zijn in het kader van de Vernieuwing Rijksdienst met de Dienst Regelingen en het Agentschap SZW mogelijkheden tot onderlinge samenwerking tussen de agentschappen verkend. Dit samenwerkingsverband wordt binnenkort uitgebreid met het Centrum tot Bevordering van Invoer uit Ontwikkelingslanden en het Centraal Informatiepunt beroepen Gezondheidszorg.

10

Hebt u overwogen om alle loketten samen te voegen waarnaar wordt verwezen op de website antwoordvoorbedrijven.nl? Zo ja, wat heeft u doen besluiten om hier vanaf te zien? Zo nee, waarom niet?

Antwoord voor bedrijven is een eerstelijns dienstverlening voor ondernemers. De website ontsluit overheidsinformatie over vergunningen, vereisten en subsidies voor ondernemers in algemene zin, en er kan worden doorgelinkt naar websites met meer detailinformatie. Ook via telefoon, e-mail en chat kunnen ondernemers vragen stellen. De voorlichters van Antwoord voor Bedrijven hebben een brede algemene kennis en zullen voor specifieke informatie doorverwijzen naar een specifiek loket. Het gaat dan bijvoorbeeld om de RDW, de BelastingTelefoon, Publieksinformatie van SZW, de Kamer van Koophandel, andere departementen, gemeenten, waterschappen en provincies.

Het samenvoegen van al deze loketten is niet aan de orde, omdat deze loketten ongelijksoortig zijn. Zo zijn de loketten bijvoorbeeld niet alleen op ondernemers gericht of hebben ze een breder domein dan overheidsinformatie. Met het samenvoegen van de drie genoemde organisaties in één Agentschap Uitvoering worden de specifieke loketten voor ondernemers rond de thema's internationaal, innovatie en energie, milieu en octrooien samengebracht en direct gekoppeld aan Antwoord voor Bedrijven, dat haar dienstverlening eveneens vanuit het Agentschap Uitvoering zal verrichten. De relatie en het doorverwijzen voor ondersteuning naar Stichting Syntens zal tevens intensiveren.

11

Welke thematische herschikking vond er in 2004 plaats tussen SenterNovem en de EVD?

De uitvoering van diverse financiële instrumenten, zoals het Programma samenwerking opkomende markten, gericht op internationaal ondernemen en samenwerken, zijn in 2004 overgedragen van het toenmalige Senter aan de EVD.

12

Kunt u de «aanvangsdoorlichting» van de minister van Financiën ter beschikking stellen van de Kamer? Indien nee, waarom niet?

De agentschappen bestaan elk al enige jaren en presteren conform de door het ministerie van Financiën vastgestelde instellingsvoorwaarden. Daarmee was de vraag of het Agentschap Uitvoering in potentie kan voldoen aan de instellingsvoorwaarden in belangrijke mate al positief beantwoord. Hier heeft het Ministerie van Financiën rekening mee gehouden en heeft geen aanvangsdoorlichting uitgevoerd maar heeft in haar groenlicht-meting geconcludeerd dat Agentschap Uitvoering daadwerkelijk voldoet aan de vereiste instellingsvoorwaarden.

13

Kunt u aangeven welke doelmatigheidsprikkels zijn ingebouwd in het resultaatgerichte sturingsmodel?

Voor de sturing wordt gebruik gemaakt van een set van doelmatigheidsindicatoren zoals ook opgenomen in de begroting 2010. Deze set betreft zowel kwantitatieve input- en outputindicatoren als kwaliteitsindicatoren. Hierbij gaat het onder meer om de ontwikkeling van de verhouding directe en indirecte uren, de mate van declarabiliteit, de doorlooptijden van de primaire processen, ziekteverzuim, klanttevredenheidsmetingen. De agentschappen werken al enkele jaren met deze indicatoren, die zijn afgestemd met het ministerie van Financiën. Het Agentschap Uitvoering zal deze doelmatigheidsindicatoren blijven hanteren.

14

Op welke onafhankelijke onderzoeken is de stelling gebaseerd dat de drie samen te voegen organisaties nu al goed presteren? Geldt dit ook voor SenterNovem?

De normstelling van het ministerie van Financiën is leidend voor de werkwijze van agentschappen. Daarnaast zijn de prestaties op het gebied van de bedrijfsvoering in 2007 in opdracht van het ministerie van Financiën onderzocht in een door bureau Berenschot uitgevoerde benchmark, waarin 21 baten-lastendiensten met elkaar zijn vergeleken. In dit rapport is geconcludeerd dat de overhead van SenterNovem (11%) en de EVD (14%) afgezet tegen de gemiddelde interdepartementale overhead (22%) zeer laag is. OCNL scoort met 18% eveneens goed. De prestaties op het gebied van dienstverlening aan de klant worden jaarlijks door de baten-lastendiensten gemeten via klanttevredenheidsonderzoeken, de uitkomsten van hiervan in 2008 waren voor SN; 7,4, voor de EVD; 7 en OCNL; 7,7.

15

Tot welke kostenbesparing leidt de samenvoeging? Is de daling van de lasten voor de drie te fuseren organisaties, op basis van de begrotingen voor 2009 en 2010 met ongeveer acht procent, het gevolg van de samenvoeging? Indien ja, waar wordt deze daling van de lasten dan door veroorzaakt? Indien nee, is er dan wel sprake van een doelmatigheidsverbetering door de samenvoeging?

Zie het antwoord op vraag 1.

16

Welke doelmatigheidsverbetering streeft u na? Wanneer bent u van mening dat het Agentschap tot doelmatigheidsverbetering heeft geleid? Op welke wijze gaat u dit monitoren? Hoe grijpt u in en welke maatregelen staat u daarbij ter beschikking als blijkt dat het nieuwe Agentschap niet tot de gewenste doelmatigheidsverbetering leidt? Kunt u, bij aanvang van het Agentschap begin 2010, inzicht geven in de waarde van de doelmatigheidsindicatoren van de huidige organisaties, ofwel een nulmeting verrichten, zodat de ontwikkeling van deze indicatoren in de toekomst kan worden afgezet tegen de beginstand?

De afzonderlijke agentschappen streven continu naar doelmatigheidsverbetering conform de doelstelling van de regeling baten-lastendiensten van het ministerie van Financiën. De fusie richt zich vooral op de inhoudelijke raakvlakken van het primaire proces en de relatie met de klant. De meerwaarde van de samenvoeging is daarmee in belangrijke mate kwalitatief van aard (zie ook beantwoording van de vragen 1, 6, 21). Het Agentschap Uitvoering heeft tot doelmatigheidsverbetering geleid als met name de scores op de doelmatigheidsindicator «klanttevredenheid» zich positief ontwikkelen. De doelmatigheidsindicatoren worden gemonitord via de interne aansturingrelatie door de eigenaar en in de begrotingscyclus. De streefwaarden worden opgenomen in de begroting van het ministerie van Economische Zaken en de uitkomsten in het jaarverslag

van het ministerie van Economische Zaken. De klanttevredenheid wordt eenmaal per twee jaar gemeten. De doelmatigheidsindicatoren van zowel de huidige Agentschappen als van de nieuwe organisatie zijn opgenomen in de begroting 2010 van het ministerie van Economische Zaken.

17

Hoeveel medewerkers (in fte's) gaan er bij het nieuw op te richten Agentschap werken? Hoeveel medewerkers zijn er in de jaren 2010, 2011, 2012 en 2013 minder nodig door de doelmatigheidsverbetering? Wat is naar verwachting het doelmatigheidsverlies doordat er na de fusie één grote organisatie ontstaat, waarin meer coördinatie, bureaucratie en dergelijke onvermijdelijk zijn? Is er bij de inschatting van de kosten en opbrengsten van de fusie onderscheid te maken tussen de korte en lange termijn, doordat de fusie op korte termijn incidentele kosten met zich meebrengt en een deel van de voordelen pas op lange termijn ontstaat?

Voor 2010 wordt het gemiddelde aantal fte's geraamd op 2282 (ambtenaren en inhuur). Dit betekent een daling van 55 fte ten opzichte van 2009, dit ondanks de uitvoering van de maatregelen in het kader van de kredietcrisis.

De afzonderlijke agentschappen hebben hun bedrijfsvoering efficiënt vormgegeven (zie het antwoord op vraag 14). Er wordt niet verondersteld dat door de fusie van de drie organisaties grote efficiencywinst te boeken is in de bedrijfsvoering van de nieuwe organisatie. Dat neemt niet weg dat bij het inrichten van de ondersteunende functies binnen het Agentschap Uitvoering door verdere stroomlijning aan kwaliteit en effectiviteit te winnen is.

Voor het aantal fte in 2011, 2012 en 2013 is nog geen berekening voorhanden. De belangrijkste factor voor het aantal fte's van het Agentschap Uitvoering is de ontwikkeling van de opdrachtenportefeuille. Het opdrachtenpakket laat vanaf 2012 een daling zien.

Er wordt geen doelmatigheidsverlies verwacht als gevolg van de vorming van het Agentschap Uitvoering. De organisatie blijft rond het primaire proces feitelijk ongewijzigd. De gezamenlijke structuren voor vraagafhandeling en doorverwijzing voor doelgroepen worden hierop beter aangesloten. Zie verder ook het antwoord op vraag 1.

18

Kunt u aangeven op welke wijze er doelmatigheidsverbeteringen gerealiseerd kunnen worden in de taken van SenterNovem, de EVD en het Octrooiencentrum Nederland ten opzichte van het nieuwe agentschap Uitvoering?

Zie het antwoord op de vragen 16 en 17.

19

Kunt u inzicht geven in de personele, huisvestingen financiële gevolgen van de samenvoeging van de drie agentschappen?

Zie het antwoord op vraag 1 en 17 voor personele en financiële gevolgen. De samenvoeging heeft als zodanig geen invloed op de huisvesting van de onderdelen van het Agentschap Uitvoering. Wel zal in lijn met de ontwikkelingen in de Rijksbrede huisvestingsstrategie worden bezien waar in de huisvesting verdere synergie mogelijk is.

20

Op welke wijze zijn er doelmatigheidsprikkels ingebouwd in de vijf thematische divisies?

Zie het antwoord op vraag 13.

21

Hoe moet het «bundelen van dienstverlening rond de verschillende domeinen» worden uitgelegd?

Zie het antwoord op de vragen 1, 6 en 16.

22

Hoe wordt het domein Octrooien in het Agentschap Uitvoering ingepast?

Het Octrooicentrum Nederland wordt één van de vijf divisies binnen het Agentschap Uitvoering.

23

Wanneer spreekt u van een slagvaardige instelling?

Als de verschillende (subsidie)instrumenten en programma's beter op elkaar worden afgestemd en de verschillende doelgroepen, waaronder ondernemers, beter bediend worden. Klanttevredenheidsmetingen worden periodiek uitgevoerd door het Agentschap Uitvoering.

24

Wordt het Agentschap Uitvoering kleiner dan de drie afzonderlijke agent-schappen (in termen van fte's)?

Ja, zie het antwoord op de vragen 1 en 17.

25

Op welke wijze sluiten de vijf thematische divisies aan op de domeinen van projecten die in aanmerking komen voor subsidies uit het FES? (verkeer- en vervoersinfrastructuur, Technologie- en kennisinfrastructuur, bevordering van verduurzaming van de energiehuishouding, waterbeheer en ruimtelijke investeringen)?

Een groot aantal van de FES-projecten en -programma's sluit aan op het werkkterrein van de directies innovatie, energie en klimaat en milieu en leefomgeving. De activiteiten van het Agentschap Uitvoering zijn breder dan de FES-bestedingen.

26

In welke mate sluiten de activiteiten van de drie afzonderlijke agent-schappen op elkaar aan? Is hier een mogelijkheid voor inhoudelijke inte-gratie?

De drie agentschappen hebben een gezamenlijke doelgroeporiëntatie, met name als het gaat om het bedrijfsleven. De agentschappen hebben bovendien in veel gevallen te maken met dezelfde opdrachtgevende departementen. De dienstverlening concentreert zich rond de categorieën informatie, financiering, netwerken en uitvoering van wet- en regelgeving. Daarnaast zijn er thema's die meerdere divisies doorsnijden, zoals internationale en innovatieactiviteiten. Zowel richting opdrachtgevers, doelgroepen, als in werkwijze zijn er derhalve mogelijkheden tot meer inhoudelijke samenhang.

27

In hoeverre zijn de aanpassingen afgerond die nodig zijn om de aansluiting tussen het administratiesysteem van SenterNovem (BAS-systeem) en het administratiesysteem van het ministerie van Economische Zaken (SAP-systeem), te verbeteren?

De maatregelen voor het voorkomen van verschillen tussen de cijfers in het BAS-systeem van SenterNovem en het SAP-systeem van EZ zijn afgerond. De automatische interface tussen beide systemen is aangepast, er is een controledraaiboek opgesteld en controles worden periodiek uitgevoerd.

28

Wanneer vindt de evaluatie plaats van alle bestaande systemen en procedures van SenterNovem, EVD en het Octrooicentrum in het kader van het nieuw te vormen Agentschap Uitvoering?

De drie agentschappen gebruiken voor hun financiële apparaat en HRM-administratie dezelfde systemen (Exact en SAP). Deze voldoen en zijn al deels gelijk ingericht en worden volledig geïntegreerd met ingang van 1 januari 2010. Voor de administratie van de beleidsgelden wordt gebruik gemaakt van het BAS-systeem van SenterNovem. De verbeteracties die op korte termijn nodig waren, zijn afgerond. Mogelijkheden tot verdere verbetering worden gezien in 2010.

29

Wordt in de evaluatie onderzocht of, en hoe groot, de doelmatigheidsverbetering zal zijn bij het invoeren van een nieuw systeem in vergelijking met het handhaven van de huidige systemen?

Bij de integratie van de financiële systemen worden inderdaad doelmatigheidsverbeteringen nagestreefd, bijvoorbeeld ten aanzien van een geïntegreerde financiële administratie en managementrapportages.

30

Op welke wijze en wanneer wordt de Kamer geïnformeerd over de resultaten van de evaluatie?

De Kamer zal hierover worden geïnformeerd in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het EZ-jaarverslag 2010.

31

Worden de verslaggevingproblemen van SenterNovem niet verergerd door de integratie?

Nee. De aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer zijn opgevolgd en de fusie heeft hierop geen verdere invloed. Er vinden geen wijzigingen plaats in de huidige verslaggeving. Voor de verslaggeving van de EVD met betrekking tot beleidsgelden werd reeds gebruik gemaakt van het systeem van SenterNovem. Voor het Octrooicentrum is geen sprake van beleidsgelden.

32

Welk bedrag is gemoeid met de nog openstaande vorderingen bij SenterNovem per 1 september 2009, nu u wel aangeeft dat door de Algemene Rekenkamer noodzakelijk geachte verbeteringen op dit vlak zijn opgepakt, zonder daarbij echter de concrete resultaten te vermelden?

De aanbeveling van de Algemene Rekenkamer over het opschonen van de vorderingenadministratie betreft specifiek de nog openstaande vorderingen op andere departementen uit de periode 2004–2007. Als een departement nog beleidsgelden aan SenterNovem moet betalen, ontstaat een vordering voor EZ. Deze interdepartementale vorderingen worden momenteel in overleg met de desbetreffende departementen afgerekend. De huidige stand is circa € 6 mln. Het streven is dit voor het eind van het jaar geheel weg te werken.