

## Regeling Publieksvoorlichting voor derden

*Regeling van de Minister-President, Minister van Algemene Zaken van 9 december 2005, nr. 05M480227, houdende toepassing van Aanwijzing 5 van de Aanwijzingen voor het verrichten van marktactiviteiten door de rijksdienst (Strt. 1998, nr. 95) in verband met uitbreiding van de diensten van de Postbus 51 Informatiedienst ten behoeve van derden*

De Minister-President, Minister van Algemene Zaken,  
Handelende in overeenstemming met het gevoelen van de ministerraad;

Besluit:

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:  
a. Publieksvoorlichting: het beantwoorden, dan wel het organiseren van de beantwoording van publieksvragen inzake overheidszaken in brede zin;  
b. Ministeries: ministeries, inclusief dienstonderdelen en diensten met een baten-lastenstelsel alsmede instellingen en lichamen zonder eigen rechtspersoonlijkheid die hiërarchisch ondergeschikt zijn aan de minister;  
c. RVD: Directoraat-Generaal Rijksvoorlichtingsdienst, Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het Ministerie van Algemene Zaken;  
d. Postbus 51 Informatiedienst: dienst behorende tot de RVD (DPC) die zorg draagt voor de behandeling van publieksvragen aan de rijksoverheid;  
e. Organisaties gelieerd aan de rijksoverheid: zelfstandige bestuursorganen, rechtspersonen met een wettelijke taak en Staatsdeelnemingen;  
f. Derden: overheidsorganisaties die niet tot de rechtspersoon Staat behoren, te weten: de mede-overheden bestaande uit gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties.

### Artikel 2

Onverminderd hetgeen in de hierna volgende artikelen wordt bepaald, berust de verantwoordelijkheid voor de inhoud en aanwending van voorlichtings- en andere communicatie-uitingen bij de onder artikel 1 sub b, e en f bedoelde instellingen.

### Artikel 3

1. Ministeries verlenen opdrachten tot shared service publieksvoorlichting door de Postbus 51 Informatiedienst uitsluitend door tussenkomst van de RVD/

DPC en met inachtneming van de door de RVD/DPC vastgestelde of gecontracteerde procedures en voorwaarden.

2. De RVD/DPC kan opdrachten tot shared service publieksvoorlichting door de Postbus 51 Informatiedienst overeenkomstig het bepaalde in deze regeling, in behandeling nemen en door de Postbus 51 Informatiedienst laten uitvoeren van:

- a. organisaties gelieerd aan de rijksoverheid;
- b. derden.

### Artikel 4

De Postbus 51 Informatiedienst neemt bij het verrichten van de in artikel 3 genoemde marktactiviteiten de bepalingen van hoofdstuk 3 van de Aanwijzingen voor het verrichten van marktactiviteiten door de rijksdienst in acht.

### Artikel 5

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst, met uitzondering van artikel 3 lid 2 sub b dat in werking treedt op 1 januari 2006  
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling publieksvoorlichting voor derden

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

### Toelichting

De Postbus 51 Informatiedienst, behorende tot de Rijksvoorlichtingsdienst (Dienst Publiek en Communicatie) draagt zorg voor de behandeling van publieksvragen aan de rijksoverheid. Sinds 2004 is een begin gemaakt met de integratie van de publieksvoorlichtingsafdelingen van alle ministeries met de Postbus 51 Informatiedienst, waardoor eind 2006 de vragen van burgers over specifieke beleidsterreinen door de Postbus 51 Informatiedienst beantwoord zullen worden. Dit is conform de aanbeveling van de commissie Toekomst Overheidscommunicatie dat alle vragen van burgers aan de rijksoverheid naar één adres gestuurd moeten worden dat zorgdraagt voor de beantwoording<sup>1</sup>.

Ten aanzien van publieksvoorlichting is in september 2005 door de Ministeries van BZK en AZ, de VNG, de grote vier gemeenten en de Belastingdienst een project gestart dat met de uitvoering van één contact center voor de gehele overheid belast is. Het is de bedoeling

van dit project dat in 2007 een eerste fase van dit project wordt afgesloten met de realisatie van een wegwijsfunctie voor de burger naar alle overheden. Om de burger zo snel mogelijk de voordelen van een dergelijke wegwijsfunctie te kunnen aanbieden, zou het goed zijn dat die overheden en diensten die hun publieksvoorlichting al in verregaande mate op orde hebben, een eerste contactpunt vormen voor alle publieksvragen aan de overheid.

De Postbus 51 Informatiedienst heeft reeds tien jaar expertise en deskundigheid opgebouwd op het gebied van publieksvoorlichting aangaande overheidszaken. De dienst kan een rol spelen in een toekomstige wegwijsfunctie voor overheden die over onvoldoende mogelijkheden beschikken om zelf informatie over diensten en producten aan de burger te verstrekken. Daartoe dient de Postbus 51 Informatiedienst te kunnen werken voor o.a. gemeenten en uitvoeringsorganisaties van de overheid. Aangezien gemeenten en uitvoeringsorganisaties andere rechtspersonen zijn dan de rechtspersoon Staat worden zij in Aanwijzing 1 onder b van de Aanwijzingen voor het verrichten van marktactiviteiten door de rijksdienst aangemerkt als derden.

Het werken voor deze derden door de Postbus 51 Informatiedienst is mogelijk indien de minister die het aangaat daartoe besluit op grond van Aanwijzing 24 lid 1 sub a van de Aanwijzingen voor het verrichten van marktactiviteiten door de rijksdienst. Indien onverkorte toepassing van deze aanwijzingen niet tot een aanvaardbaar resultaat zou leiden.. Dit is hier het geval.

De Postbus 51 Informatiedienst voert dergelijke activiteiten uit, daar zij binnen de publieksvoorlichting informatieketens coördineert voor andere overheden. De hier bedoelde informatievoorziening aangaande overheidsbrede publieksvoorlichting loopt van beleidsmaker naar de burger en weer terug. Door de regie op deze wisselwerking bij een rijksdienst te beleggen, wordt deze wisselwerking in de keten publieksvoorlichting op de best mogelijke manier gewaarborgd.

Een aantekening hierbij is dat een overheid zelf (nationaal, provinciaal, lokaal e.d.) verantwoordelijk is voor haar eigen informatie en dat door die informatie in eigen beheer te houden de overheid haar communicatiestrategieën kan aanpassen aan de informatiebehoefte van de burger.

Een bijkomend voordeel aan het overheidsbreed faciliteren van publieksvoorlichting is dat de infrastructuur die nu reeds bestaat ten behoeve van het voorlichten van burgers over beleid van de rijksoverheid ook ingezet kan worden ten behoeve van onder andere gemeentevoorlichting. Op die manier worden bestaande middelen breder benut.

De genoemde Aanwijzing 5 vergt een besluit van de minister die het aangaat. In dit geval is het besluit, gelet op het specifieke (rijks)overheidsbrede karakter, door de Minister-President op een met extra waarborgen omklede wijze vastgesteld, namelijk handelende in overeenstemming met het gevoelen van de ministerraad.

De taken die de Postbus 51 Informatiedienst wenst uit te voeren voor derden zijn samen te vatten in de volgende categorieën:

*Het coördineren van informatieketens ten aanzien van publieksvoorlichting:*

- Het gezamenlijk beheer van infrastructuur en contracten met providers.
- Het gezamenlijk administratieve en functionele beheer van telefoonnummers voor de verschillende overheden.
- Het gezamenlijk inzetten van instrumenten (zoals bijvoorbeeld een Internetbereikprogramma en kanaalsturing) om het contact tussen de burger en de overheid wederzijds te verbeteren.

- Het gezamenlijk formuleren van functionele en inhoudelijke eisen voor een gezamenlijk Internetportal.

*Het verzorgen en beheren van overheidsinformatie ten behoeve van publieksvoorlichting:*

- Het verzamelen en beheren van informatie om inzichtelijk te maken bij welke overheid burgers met bepaalde vragen moeten zijn in het kader van een wegwijsfunctie voor de gehele overheid. De meerwaarde ligt in het aanbieden van eenduidige, overheidsbrede informatie op verschillende plaatsen in het land via verschillende kanalen. Het benutten van ervaring als shared service-organisatie: Postbus 51 heeft op rijksniveau ervaring als shared service organisatie, die door de burger middels verschillende kanalen bereikt kan worden. Het delen van deze ervaring binnen de ‘Aanwijzingen voor het verrichten van marktactiviteiten door de rijksdienst’ met lokale en andere overheden levert voordeel op.
- Het gezamenlijk ontwikkelen en toepassen van strategieën om te sturen op kanaalgebruik van burgers, c.q. om Internetdiensten te promoten.
- Het verzorgen van de antennefunctie voor overheidsorganisaties ten aanzien van de attitude van burgers en ten aanzien van ontwikkelingen bij bedrijven, waardoor de wisselwerking tussen burger en beleid wordt gewaarborgd.

- Het adviseren van overheden bij het implementeren van oplossingen om publieksvoorlichting effectiever en efficiënter te maken en bij het opzetten van processen om informatie te verzamelen.

Alle werkzaamheden die uit deze activiteit voortvloeien worden doorberekend aan de verschillende opdrachtgevers. Hiervoor worden vaste tarieven in rekening gebracht, welke marktconform zijn. Deze zijn samengesteld conform hoofdstuk 3 van de ‘Aanwijzingen voor het verrichten van marktactiviteiten door de rijksdienst’. Dit behelst mede dat een integrale kostprijs voor de te leveren diensten wordt afgesproken met de verschillende opdrachtgevers en dat ten aanzien van de marktactiviteit een gescheiden boekhouding aangelegd zal worden.

De regeling zal voor de in artikel 3, tweede lid, sub b, bedoelde derden op een later moment in werking treden dan de inwerkingtreding van de regeling.

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

<sup>1</sup> Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, aanbeveling 12. Alle vragen naar één adres: Burgers kunnen alle informatie vragen en vinden bij Postbus 51 Informatiedienst.