

Vergaderjaar 2013–2014

**33 744**

**Fusie Agentschap NL en Dienst Regelingen**

**Nr. 2**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 19 november 2013

Binnen de vaste commissie voor Economische Zaken hebben enkele fracties de behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan de Minister van Economische Zaken over de brief van 19 september 2013 inzake de instelling van een nieuw agentschap middels een fusie tussen Agentschap NL en Dienst Regelingen (Kamerstuk 33 744, nr. 1).

De op 17 oktober 2013 toegezonden vragen en opmerkingen zijn met de door de Minister en de Staatssecretaris van Economische Zaken bij brief van 18 november 2013 toegezonden antwoorden hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,  
Hamer

De adjunct-griffier van de vaste commissie voor Economische Zaken,  
Van de Wiel

## Inhoudsopgave

<b>I</b>	<b>Vragen en opmerkingen vanuit de fracties</b>	<b>2</b>
	Vragen van de leden van de VVD-fractie	2
	Vragen van de leden van de PvdA-fractie	4
	Vragen van de leden van de SP-fractie	4
<b>II</b>	<b>Antwoord / Reactie van de Minister en de Staatssecretaris</b>	<b>5</b>

### **I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

#### **Vragen van de leden van de VVD-fractie**

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van het voornemen om een nieuw agentschap in te stellen door een fusie tussen de agentschappen Agentschap NL en Dienst Regelingen (DR). De voorziene ingangsdatum is 1 januari 2014. De leden van de VVD-fractie zijn in beginsel positief over het stroomlijnen van de Rijksdienst om daarmee efficiëntievoordelen te behalen. Deze leden willen in dit kader wel opmerken dat zij teleurgesteld zijn dat de Kamer relatief laat geïnformeerd is over dit voornemen aangezien de ingangsdatum van deze fusie voorzien is op 1 januari 2014. Kan de Minister toelichten waarom de Kamer pas recentelijk is geïnformeerd over deze plannen? Kan de Minister voorts aangeven wanneer hij gestart is met het voorbereidingstraject van deze fusie en hoe het traject tot nu toe is verlopen?

De leden van de VVD-fractie lezen dat het nieuw in te stellen agentschap het agentschap wordt voor de uitvoering van zowel nationaal als Europees beleid gericht op ondernemend Nederland. Door de samenvoeging van diensten ontstaat één agentschap voor de uitvoerende dienstverlening naar het bedrijfsleven op de domeinen Innovatie, Duurzaamheid, Landbouw en Internationale samenwerking. De leden van de VVD-fractie willen van de Minister weten welke taken het nieuwe agentschap precies gaat uitvoeren voor de verschillende opdrachtgevers (Rijk, decentrale overheden en de Europese Unie)? Kan de Minister toelichten of de huidige taakverdeling van de agentschappen Agentschap NL en DR verandert als gevolg van de voorgenomen fusie? In hoeverre profiteren ondernemers, als primaire doelgroep van de dienstverlening, hiervan? Kan de Minister verzekeren dat de samenvoeging niet leidt tot extra bureaucratische hobbels voor ondernemers?

De leden van de VVD-fractie lezen dat de fusie zal leiden tot een kleiner apparaat en efficiëntere bedrijfsvoering door vermindering van taken en bundeling van processen. De leden van de VVD-fractie onderschrijven dit streven, maar zijn bezorgd dat de voorgenomen fusie niet zal leiden tot een kleiner apparaat en efficiëntere bedrijfsvoering. Zo heeft de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) vijf jaar na de fusie nog steeds niet haar interne organisatie op orde en heeft de fusie niet geleid tot de gewenste doelen om te komen tot een betere efficiency en doelmatigheid in de organisatie. Kan de Minister aangeven welke lessen hij heeft getrokken uit deze fusie en hoe gaat hij deze uitkomsten betrekken bij de vormgeving van het nieuwe agentschap? Kan de Minister aangeven of vooraf onderzoeken zijn uitgevoerd die hebben aangetoond dat een fusie ook daadwerkelijk leidt tot een kleiner apparaat en efficiëntere bedrijfsvoering? Zo nee, waarom niet? Kan de Minister een andere omschrijving geven van de taken die worden verminderd en gebundeld? Hoe groot is de financiële efficiencywinst voor het Rijk die hiermee wordt geboekt?

De leden van de VVD-fractie lezen dat de agentschappen Agentschap NL en Dienst Regelingen vallen onder verantwoordelijkheid van de Minister van Economische Zaken. De leden van de VVD-fractie merken op dat Dienst Regelingen nu onder verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van Economische Zaken valt. Kan de Minister aangeven hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de Minister en Staatssecretaris er na deze fusie uitziet?

De leden van de VVD-fractie lezen, omdat de formele invoering van de agentschapsstatus voor het nieuwe agentschap is voorzien per 1 januari 2014, er in de ontwerpbegroting 2014 van Economische Zaken nog twee afzonderlijke begrotingen van Agentschap NL en DR zijn opgenomen. De leden van de VVD-fractie willen van de Minister weten of hij bereid is om alvast een concept begroting van het nieuwe agentschap te presenteren.

De leden van de VVD-fractie lezen dat de geraamde omzet voor 2013 voor Agentschap NL en Dienst Regelingen tezamen € 360 mln. bedraagt. De omzet voor 2014 en verder zal zich naar verwachting rond dit niveau bewegen, waarbij taakstellingen een drukkende en nieuwe opdrachten een opwaartse invloed zullen hebben. Kan de Minister toelichten aan welke taakstellingen het nieuwe agentschap moet voldoen en acht de Minister het nieuwe agentschap voldoende in staat om nieuwe opdrachten te verwerven?

De leden van de VVD-fractie lezen dat het financieel beheer bij Agentschap NL en Dienst Regelingen over 2012 als voldoende is beoordeeld door de Auditdienst Rijk. Kan de Minister toelichten hoe de Auditdienst tot dit oordeel is gekomen? Deze leden lezen voorts dat de Algemene Rekenkamer het inkoopbeheer bij Agentschap NL in 2012 als een onvolkomenheid heeft aangemerkt. De Minister heeft verbetermaatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het inkoopbeheer op orde komt. Kan de Minister aangeven welke maatregelen zijn getroffen en wat de stand van zaken is met betrekking tot de uitvoering van deze maatregelen?

De leden van de VVD-fractie lezen dat wat betreft het sturingsmodel het driehoeksmodel opdrachtnemer-opdrachtgever-eigenaar ongewijzigd van toepassing blijft. De rol van opdrachtgever wordt vervuld door opdrachtgevende overheidsinstellingen, veelal de Minister van Economische Zaken en dat de secretaris-generaal van het Ministerie van Economische Zaken de rol van eigenaar van het agentschap vervult. Deze leden willen van de Minister weten hoe de onafhankelijkheid wordt geborgd tussen de verschillende rollen aangezien het Ministerie van Economische Zaken een belangrijke functie vervult in de rol van opdrachtgever en eigenaar? De leden van de VVD-fractie lezen voorts dat er afspraken zijn gemaakt met de eigenaar en de grote opdrachtgevers over de wijze van aansturing. Een nieuw element binnen de set van afspraken vormt een convenant waarin de bestuurlijke vormgeving en het verwachte functioneren van het agentschap wordt beschreven. De leden van de VVD-fractie vragen hoe hard het convenant is. Kan het nieuwe agentschap worden afgerekend op de afspraken uit het convenant?

Verder lezen de VVD-fractieleden dat het nieuwe agentschap via doelmatigheidsindicatoren verantwoording zal gaan afleggen. Hierbij gaat het dan om inzicht in de ontwikkeling van de verhouding directe en indirecte uren (overhead), de tarieven, de personeelskosten per fte, de doorlooptijden van de primaire processen en klanttevredenheidsmetingen. Kan de Minister aangeven hoe de beide organisaties hier nu op scoren en welke verbeteringen hij daarop verwacht? Is de Minister voornemens de Kamer

betrokken te houden bij deze doelmatigheidsexercitie, bijvoorbeeld via de begroting van het Ministerie van Economische Zaken?

De leden van de VVD-fractie lezen dat het nieuwe agentschap beschikt over een kostprijsmodel dat voor de onderscheiden diensten een uurtarief berekent. Kan de Minister toelichten hoe het kostprijsmodel eruit ziet? Wat betekent dat voor de tarieven die bij de opdrachtgevers in rekening worden gebracht? In hoeverre wijken deze af van de huidige kosten die in rekening worden gebracht?

Tot slot willen de leden van de VVD-fractie een stand van zaken hebben ten aanzien van het verbetertraject van Dienst Regelingen. Kan de Minister aangeven hoever het ermee staat en welke invloed de fusie hierop heeft?

### **Vragen van de leden van de PvdA-fractie**

De leden van de PvdA-fractie hebben met interesse kennisgenomen van het voornemen om Agentschap NL en Dienst Regelingen te fuseren. Deze leden hebben daarbij nog een tweetal vragen. Zo vragen de leden van de PvdA-fractie hoe de bestuursstructuur van de nieuwe dienst er uit zal gaan zien. Tevens vragen deze leden op welke wijze de resterende bedragen uit de «oude» agentschappen naar het nieuwe baten-lasten-agentschap worden overgeheveld.

### **Vragen van de leden van de SP-fractie**

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de voorgenomen fusie van Agentschap NL en Dienst Regelingen en hebben nog enkele vragen waaronder de volgende: wat wordt de naam van de nieuwe dienst?

De leden van de SP-fractie vragen in hoeverre de fusie ook een bezuiniging is. Graag ontvangen deze leden een overzicht van de budgetten en de menskracht voor de fusie en na de fusie in de komende jaren. Indien er ook een bezuiniging op menskracht of budget is ingepland of voorzien, dan vernemen de leden van de SP-fractie graag waar deze in de organisatie neerslaan, wat de personele consequenties zijn en wat de gevolgen voor de uitvoering van de taken zijn. Als er bezuinigingen voorzien zijn: hoe wordt het realiteitsgehalte van de voorziene besparingen aannemelijk gemaakt (mede gezien eerdere mislukte bezuinigingen in relatie tot de fusie van de NVWA). Hoeveel productiviteitsverlies voor welke periode wordt ingecalculeerd voor de fusie? Hoe wordt de kwaliteit gewaarborgd? Hoe wordt bestaande kennis en kunde behouden? Hoe is het oordeel van en het overleg met de ondernemingsraad? Hoe wordt de zorgvuldige omgang met het personeel geborgd? Hoe worden mensen doorgeleid naar nieuwe posities? Worden er mensen «afgevoerd»? Hoe gebeurt dit en wat is er aan overleg met ondernemingsraad en vakbond?

De leden van de SP-fractie roepen in herinnering dat er uitvoeringsproblemen en klachten zijn geweest over de Dienst Regelingen. Met name rondom perceelsregistratie zijn grote problemen geweest. De leden van de SP-fractie zien graag dat Dienst Regelingen op een dienstbare, correcte en niet bureaucratische manier haar taken uit voert. Ze zijn ook blij dat aanbevelingen van het adviesrapport «Dienst Regelingen tot uw dienst» zijn overgenomen. In welke mate zijn de aanbevelingen uit het adviesrapport «Dienst Regelingen tot uw dienst» geïmplementeerd? Zijn er recente «klanttevredenheidsmetingen» gedaan om te bezien hoe het staat met de klantvriendelijkheid? Welke gegevens zijn er over de gemiddelde doorlooptijden en verbeteringen of verslechtingen daarin? Zijn

gegevens omtrent klanttevredenheid en doorlooptijden bekend voor Agentschap NL? Wat zijn de streefcijfers voor klanttevredenheid en doorlooptijden tijdens en na de fusie? Welke cijfers zijn beschikbaar over het aandeel overheadkosten bij beide agentschappen nu en wat is de verwachting voor de toekomst?

## **II Antwoord / Reactie van de Minister en de Staatssecretaris**

### **Vragen van de leden van de VVD-fractie**

*Kan de Minister toelichten waarom de Kamer pas recentelijk is geïnformeerd over de fusieplannen? Kan de Minister voorts aangeven wanneer hij gestart is met het voorbereidingstraject van deze fusie en hoe het traject tot nu toe is verlopen?*

De fusie van deze twee agentschappen vloeit voort uit het samenvoegen van de voormalige departementen LNV en EZ conform het regeerakkoord van het kabinet Rutte I en de doelstelling van het programma Compacte Rijksdienst om overheidstaken te clusteren. Ik ben met de voorbereidingen van de fusie gestart in het voorjaar van 2012. Ik heb u in de EZ begroting van 2012 (Kamerstuk 33 400, nr. 2) gemeld dat Agentschap NL en Dienst Regelingen samen het Directoraat-generaal Uitvoering vormen. Ik heb u in maart jl. geïnformeerd dat het fusietraject loopt (Kamerstuk 31 490, nr. 112). Ik volg hiervoor de formele instellingsprocedure zoals voorgeschreven in de regeling Agentschappen. De hiermee gemoeide doorlooptijd bij een geplande startdatum per 1 januari 2014 voorziet in voorlegging van het voorgenomen besluit aan de Tweede Kamer in september 2013.

*Welke taken gaat het nieuwe agentschap precies uitvoeren voor de verschillende opdrachtgevers (Rijk, decentrale overheden en de Europese Unie)?*

Het agentschap staat voor het uitvoeren van beleid voor ondernemend Nederland. Het nieuwe agentschap doet dit op het gebied van innovatie, duurzaamheid, internationale samenwerking en landbouw. De diensten die voor de verschillende overheden worden uitgevoerd betreffen uitvoering van financiële regelingen, uitvoering van wet- en regelgeving, voorlichting & advies en bevorderen en ondersteunen van binnen- en buitenlandse netwerken.

*Kan de Minister toelichten of de huidige taakverdeling van de agentschappen Agentschap NL en DR verandert als gevolg van de voorgenomen fusie? In hoeverre profiteren ondernemers, als primaire doelgroep van de dienstverlening, hiervan? Kan de Minister verzekeren dat de samenvoeging niet leidt tot extra bureaucratische hobbels voor ondernemers?*

Het takenpakket van de nieuwe organisatie is identiek aan dat van de twee huidige agentschappen en richt zich op de dienstverlening voor bedrijven en ondernemers en een optimale toegankelijkheid hiervan. Binnen de nieuwe organisatie worden gelijksoortige expertise en werkzaamheden zoveel mogelijk gebundeld.

Voor de uitvoering van de op Europese wet- en regelgeving gebaseerde subsidies en uitvoeringshandelingen die momenteel door DR worden uitgevoerd gelden specifieke kaders. Deze werkprocessen worden ook binnen het nieuwe agentschap bijeen gehouden, mede in het kader van het adviesrapport «Dienst Regelingen tot uw dienst». Binnen het agentschap komt één afdeling Klantcontact & Gegevens die zorgt voor een efficiënte en maximaal digitale relatie met ondernemend Nederland.

*Kan de Minister aangeven welke lessen hij heeft getrokken uit de NVWA-fusie en hoe gaat hij deze uitkomsten betrekken bij de vormgeving van het nieuwe agentschap?*

Vanzelfsprekend worden de ervaringen uit eerdere fusies, zoals van de NVWA en de eerdere integratie van EZ-agentschappen tot Agentschap NL, meegenomen in dit traject. Eén daarvan is dat bij de integratie gelijksoortige processen en expertise gebundeld worden (bijvoorbeeld de uitvoering van subsidieregelingen). Ter borging van kennisbehoud wordt zo min mogelijk personeel van positie gewisseld. Daarnaast is er veel aandacht voor het overleg met de medezeggenschap. (De Algemene Rekenkamer heeft aangegeven 20 november met een rapport over de NVWA te komen, waarin het functioneren van de NVWA na de fusie onderzocht is.)

Tijdens de begrotingsbehandeling Landbouw en Natuur op 6 en 7 november jl. heeft de Staatssecretaris van EZ aangegeven dat vanzelfsprekend de ervaringen worden ingezet die zijn opgedaan bij de NVWA. De knelpunten uit het plan van aanpak NVWA, dat de Kamer in december ontvangt, zullen daarbij worden meegenomen.

*Kan de Minister aangeven of vooraf onderzoeken zijn uitgevoerd die hebben aangetoond dat een fusie ook daadwerkelijk leidt tot een kleiner apparaat en efficiëntere bedrijfsvoering? Zo nee, waarom niet?*

De fusie van Agentschap NL en Dienst Regelingen is een uitvloeisel van het besluit om het voormalig Ministerie van Economische Zaken (waartoe Agentschap NL behoorde) en het voormalig Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (waartoe Dienst Regelingen behoorde) samen te voegen en sluit aan bij het Uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst (project 11) waarbij de verstrekking van subsidies aan bedrijven wordt geclusterd in één uitvoeringsorganisatie binnen de Rijksoverheid. In het fusietraject van AgNL en DR wordt gewerkt aan nieuwe werkwijzen die besparingen beogen op de volgende punten:

- bundelen van activiteiten ten aanzien van gegevens van de klant en van klantcontact;
- het uniformeren van processen en gezamenlijke huisvesting
- het stroomlijnen van werkdruk door openstellingen van regelingen op elkaar af te stemmen.

Daarnaast is de omvang van het opdrachtenpakket mede bepalend voor de toe- of afname van het personeelsbestand.

*Kan de Minister aangeven hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de Minister en Staatssecretaris er na deze fusie uitziet?*

De Minister van EZ is eindverantwoordelijk voor het functioneren van de dienst als geheel.

Het nieuwe agentschap voert beleid uit voor meerdere opdrachtgevers. De ministeriële verantwoordelijkheid voor het uit te voeren beleid ligt bij de bewindspersoon die een opdracht in uitvoering heeft gegeven bij het agentschap.

*De leden van de VVD-fractie willen van de Minister weten of hij bereid is om alvast een concept begroting van het nieuwe agentschap te presenteren.*

Op dit moment bestaan beide diensten nog afzonderlijk tot 1 januari 2014. Daarom zijn in overleg met Financiën en conform gebruik in dergelijke situaties in de EZ-ontwerpbegroting 2014 nog afzonderlijke begrotingen van beide diensten opgenomen. De begroting van het nieuwe agentschap bestaat nu dus uit een optelling van de begrotingen van Agentschap NL en Dienst Regelingen zoals opgenomen in de agentschaps-paragraaf van de EZ-ontwerpbegroting 2014. Bij de 1<sup>e</sup> supplettoire begroting 2014 zullen in de agentschapsparagraaf de indicatieve openingsbalans en de geconsolideerde begroting van het gefuseerde agentschap worden

gepresenteerd. In de geconsolideerde begroting zullen tevens wijzigingen ten opzichte van de EZ-begroting 2014 worden opgenomen.

*Kan de Minister een andere omschrijving geven van de taken die worden verminderd en gebundeld? Hoe groot is de financiële efficiencywinst voor het Rijk die hiermee wordt geboekt?*

*Kan de Minister toelichten aan welke taakstellingen het nieuwe agentschap moet voldoen en acht de Minister het nieuwe agentschap voldoende in staat om nieuwe opdrachten te verwerven?*

Als gevolg van het regeerakkoord van het vorige kabinet is aan Agentschap NL en Dienst Regelingen tezamen een taakstelling opgelegd oplopend tot ca. € 80 mln in 2015. Het grootste gedeelte van de opgelegde taakstelling komt voort uit de ombuigingen op «subsidies voor innovatie en ondernemerschap», waardoor ook gekort kan worden op de uitvoeringskosten van die subsidieregelingen. Daarnaast wordt in het fusietraject van AgNL en DR gewerkt aan nieuwe werkwijzen zoals reeds beschreven.

Het grootste deel is evenwel in te vullen door opdrachtvermindering. De praktijk laat zien dat – los van de taakstelling- nieuwe opdrachten dit beeld van krimp van de organisatie beïnvloeden. Als voorbeeld van zo'n autonome ontwikkeling is te noemen de opdracht die in 2014 wordt verwacht als gevolg van het Energieakkoord.

Voor het verwerven van nieuwe opdrachten is binnen het nieuwe agentschap voldoende ervaring en deskundigheid aanwezig.

*Het financieel beheer bij Agentschap NL en Dienst Regelingen is als voldoende beoordeeld door de Auditdienst Rijk. Kan de Minister toelichten hoe de Auditdienst tot dit oordeel is gekomen?*

De accountantscontrole is de wettelijke taak van de ADR. Deze taak is vastgelegd in artikel 66 van de Comptabiliteitswet 2001. De ADR doet onderzoek door middel van steekproeven, cijferbeoordelingen en lijncontroles. De ADR beoordeelt op basis van normeringen de essentiële onderdelen uit de baseline financieel beheer, zoals het begrotingsbeheer, het subsidiebeheer en de administratieve organisatie. Deze aanpak geldt voor alle agentschappen, zo ook voor Dienst Regelingen en Agentschap NL.

*De Algemene Rekenkamer heeft het inkoopbeheer bij Agentschap NL in 2012 als een onvolkomenheid aangemerkt. Kan de Minister aangeven welke verbetermaatregelen op het terrein van inkoop zijn getroffen en wat de stand van zaken is met betrekking tot de uitvoering van deze maatregelen?*

Om er voor te zorgen dat het inkoopbeheer verbetert, voert Agentschap NL een breed plan van aanpak uit, waarbij onder andere de inkoop wordt gecentraliseerd en de inkoopdiscipline verbeterd. De centralisatie van de inkoop is intussen afgerond: alle offertetrajecten boven de € 25.000 gaan verlopen via het Inkoop Uitvoeringscentrum EZ.

*Het sturingsmodel opdrachtnemer-opdrachtgever-eigenaar blijft ongewijzigd van toepassing.*

*Deze leden willen van de Minister weten hoe de onafhankelijkheid wordt geborgd tussen de verschillende rollen aangezien het Ministerie van Economische Zaken een belangrijke functie vervult in de rol van opdrachtgever en eigenaar?*

Aan de rolverdeling voor en na de fusie verandert niets. Binnen het ministerie wordt de opdrachtgevende rol vervuld door de directeuren-generaal en de eigenaarsrol door de secretaris-generaal. Hiermee is een duidelijke functiescheiding aangebracht. De ministeriële verantwoordelijkheid geldt ten aanzien van beide rollen.

*Een nieuw element in de wijze van aansturing vormt een convenant waarin de bestuurlijke vormgeving en het verwachte functioneren van het agentschap wordt beschreven.*

*De leden van de VVD-fractie vragen hoe hard het convenant is. Kan het nieuwe agentschap worden afgerekend op de afspraken uit het convenant?*

Het convenant tussen eigenaar, opdrachtgevers en het agentschap is erop gericht om een goede samenwerkingsrelatie tussen deze partijen te borgen. Het agentschap is volledig aanspreekbaar door de eigenaar en de opdrachtgevers op haar verantwoordelijkheden zoals opgenomen in het convenant.

*Kan de Minister aangeven hoe de beide organisaties nu scoren op doelmatigheidsindicatoren (zoals verhouding directe/indirecte uren, tarieven, personeelskosten per fte, doorlooptijden van primaire processen en klanttevredenheidsmetingen) en welke verbeteringen hij daarop verwacht?*

Voor de score op doelmatigheidsindicatoren verwijs ik naar het jaarverslag van Economische Zaken (Kamerstuk 33 605 XIII, nr. 1). In de eerste suppletoire begroting 2014 zal ik een geconsolideerde begroting inclusief doelmatigheidsindicatoren conform de Rijksbegrotingsvoorschriften voor het nieuwe agentschap opnemen.

*Is de Minister voornemens de Kamer betrokken te houden bij deze doelmatigheidsexercitie, bijvoorbeeld via de begroting van het Ministerie van Economische Zaken?*

Ja. De doelmatigheidsindicatoren zullen conform de Rijksbegrotingsvoorschriften opgenomen worden in de begroting en het jaarverslag van het Ministerie van EZ.

*Kan de Minister toelichten hoe het kostprijsmodel eruit ziet? Wat betekent dat voor de tarieven die bij de opdrachtgevers in rekening worden gebracht? In hoeverre wijken deze af van de huidige kosten die in rekening worden gebracht?*

In het kostprijsmodel worden de directe (rechtstreekse inzet t.b.v. de verschillende opdrachten) en indirecte kosten (inzet ter ondersteuning van het primaire proces) doorbelast aan de declarabele uren. Hieruit volgen drie uurtarieven van het nieuwe agentschap als harmonisatie van de kostprijsmodellen van Agentschap NL en Dienst Regelingen. De totale kosten die in rekening gebracht worden, wijzigen niet als gevolg van het kostprijsmodel.

*Tot slot willen de leden van de VVD-fractie een stand van zaken hebben ten aanzien van het verbetertraject van Dienst Regelingen. Kan de Minister aangeven hoever het ermee staat en welke invloed de fusie hierop heeft?*

Ongeveer twee jaar geleden heeft DR een impuls gegeven aan de verbetering van haar dienstverlening met het traject «Bouwen aan Beter». Daarin heeft het de adviezen meegenomen die de heren Blauw en Korff eind 2011 in het rapport «DR tot uw Dienst» hebben aangereikt. Inmiddels is het merendeel van de acties geïmplementeerd. Op de website [www.dr-loket.nl](http://www.dr-loket.nl) geeft DR informatie over het verbetertraject «Bouwen aan Beter». De kwaliteitseisen die binnen het huidige DR gelden, zullen ook in de nieuwe organisatie gehanteerd worden. De waardering van de dienstverlening door de ondernemers is ook in de nieuwe organisatie een belangrijke indicator en zal daarom periodiek gemeten worden.



## Vragen van de leden van de PvdA-fractie

*De leden van de PvdA-fractie vragen hoe de bestuursstructuur van de nieuwe dienst er uit zal gaan zien.*

De bestuurstructuur van de organisatie bestaat uit een directieteam van 1 directeur-generaal en zes directeuren. De directeur financiën, informatie-management en facilitaire zaken treedt tevens op als plaatsvervangend DG. De overige directeuren geven leiding aan de verschillende onderdelen van het primaire uitvoeringsproces.

*Tevens vragen deze leden op welke wijze de resterende bedragen uit de «oude» agentschappen naar het nieuwe baten-lasten-agentschap worden overgeheveld.*

Volgens de Regeling agentschappen worden bij een fusie in principe de totale financiële posities van de agentschappen overgenomen door het resulterende agentschap. Daarbij zal de consolidatie volgens de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (m.n. Regeling agentschappen, Burgerlijk Wetboek 2, titel 9) geschieden. De openingsbalans van het nieuwe agentschap moet voorzien zijn van een controleverklaring van de Auditdienst.

## Vragen van de leden van de SP-fractie

*Wat wordt de naam van de nieuwe dienst?*

De nieuwe naam wordt Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

*De leden van de SP-fractie vragen in hoeverre de fusie ook een bezuiniging is. Graag ontvangen deze leden een overzicht van de budgetten en de menskracht voor de fusie en na de fusie in de komende jaren.*

Hieronder treft u het overzicht van de budgetten (omzet) en menskracht voor de fusie en na de fusie, ontleend aan de EZ-begroting c.q. -jaarsverslag. Hierin is een afname zichtbaar. Dit is grotendeels te verklaren uit de taakstelling van het vorige kabinet. Sinds de inboeking van de taakstelling (oplopend tot ca. € 80 mln in 2015 en verder) zijn er gelijktijdig nieuwe opdrachten met aanvullende financiering bijgekomen voor het agentschap. De daling van de budgetten (ca € 70 mln) is daarom per saldo iets lager dan de taakstelling.

Jaar (bron)	2011 (jaarsverslag)	2012 (jaarsverslag)	2013 (1 <sup>o</sup> suppletoire begroting 2013)	2014 <sup>1</sup> (ontwerp-begroting 2014)	2015 <sup>1</sup> (ontwerp-begroting 2014)
Budget (in € mln)	441,1	408,6	386,6	376,0	369,3
Personeel (in fte)	3.578	3.352	2.994	2.648	2.580

<sup>1</sup> Op basis van het definitieve opdrachtenpakket voor 2014 en 2015 zullen de cijfers uit de ontwerp-begroting naar verwachting nog worden bijgesteld.

*Indien er ook een bezuiniging op menskracht of budget is ingepland of voorzien, dan vernemen de leden van de SP-fractie graag waar deze in de organisatie neerslaan, wat de personele consequenties zijn en wat de gevolgen voor de uitvoering van de taken zijn. Als er bezuinigingen voorzien zijn: hoe wordt het realiteitsgehalte van de voorziene besparingen aannemelijk gemaakt (mede gezien eerdere mislukte bezuinigingen in relatie tot de fusie van de NVWA).*

Ik verwijs u naar de gegeven antwoorden op de hiervoor gestelde vragen van de VVD-fractie betreffende dit onderwerp. Voor de personele consequenties van de taakstelling verwijs ik u naar de hierboven opgenomen tabel.

*Hoeveel productiviteitsverlies voor welke periode wordt ingecalculeerd voor de fusie?*

Er is geen productiviteitsverlies ingecalculeerd voor de fusie.

*Hoe wordt de kwaliteit gewaarborgd? Hoe wordt bestaande kennis en kunde behouden?*

Voor het waarborgen van de kwaliteit is behoud en optimalisatie van kennis een belangrijk aspect van het agentschap. De inzet is om binnen de gegeven financiële kaders het bestaande vaste personeel zo veel mogelijk te behouden en zo min mogelijk personeel van positie te laten veranderen. Om de inzet van kennis te optimaliseren worden bovendien teams ingericht waar kennis op een specifiek terrein wordt gebundeld.

*Hoe is het oordeel van en het overleg met de ondernemingsraad? Hoe wordt de zorgvuldige omgang met het personeel geborgd? Hoe worden mensen doorgelid naar nieuwe posities? Worden er mensen «afgevoeid»? Hoe gebeurt dit en wat is er aan overleg met ondernemingsraad en vakbond?*

Bij de fusie tussen Agentschap NL en Dienst Regelingen zijn de ondernemingsraden van deze agentschappen betrokken. Met beide ondernemingsraden is veelvuldig en constructief overleg gevoerd over het Voorgenomen Organisatiebesluit. De adviezen van de ondernemingsraden zijn grotendeels overgenomen, waarna het Organisatiebesluit is vastgesteld. De fusie tussen Agentschap NL en Dienst Regelingen vindt plaats met inachtneming van het Algemeen Rijksambtenaren reglement (ARAR). Eveneens van toepassing is de Regeling procedure bij reorganisaties bij BZK en de Leidraad reorganisaties EL&I. De taakstelling wordt zoveel mogelijk via natuurlijk verloop, het stimuleren van mobiliteit en het beëindigen van tijdelijke aanstellingen gerealiseerd. Inzet van het mobiliteitsbeleid is om in 2014 en 2015 met een minimale boventaligheid uit te komen. Over de personele gevolgen is regelmatig overleg met de ondernemingsraden en de vakbonden.

*In welke mate zijn de aanbevelingen uit het adviesrapport «Dienst Regelingen tot uw dienst» geïmplementeerd? Zijn er recente «klanttevredenheidsmetingen» gedaan om te bezien hoe het staat met de klantvriendelijkheid?*

Ik verwijs u voor de implementatie van de aanbevelingen uit het rapport «Dienst Regelingen tot uw dienst» naar mijn antwoord op de vragen van de VVD over de stand van zaken ten aanzien van het verbetertraject van Dienst Regelingen.

De inspanningen van Dienst Regelingen om de klantvriendelijkheid te verhogen werpen vruchten af. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de waardering door het lezerspanel van vakblad De Boerderij. Twee jaar geleden beoordeelde dit lezerspanel de klantvriendelijkheid van Dienst Regelingen met het cijfer 5,9 en in maart 2013 met het cijfer 7. Ook eigen klanttevredenheidsonderzoek van Dienst Regelingen laat een opgaande lijn zien. Waar de doelgroep de dienstverlening in 2011 met een 6,3 waardeerde, komt uit de peiling van juli 2013 een gemiddeld rapportcijfer van 6,9.

*Welke gegevens zijn er over de gemiddelde doorlooptijden en verbeteringen of verslechtingen daarin? Zijn gegevens omtrent klanttevredenheid en doorlooptijden bekend voor Agentschap NL? Wat zijn de streefcijfers voor klanttevredenheid en doorlooptijden tijdens en na de fusie?*

Deze gegevens zijn opgenomen in de agentschapsparagraaf van het jaarverslag en de begroting van Economische Zaken. Het klanttevredenheidscijfer voor Agentschap NL was in 2012 een 7,5. De doorlooptijden van verleningen en betalingen door Agentschap NL bedroegen in 2012 respectievelijk 81% en 92%. In de eerste supplettaire begroting 2014 zal ik

een geconsolideerde begroting inclusief doelmatigheidsindicatoren conform de Rijksbegrotingsvoorschriften voor het nieuwe agentschap opnemen.

*Welke cijfers zijn beschikbaar over het aandeel overheadkosten bij beide agentschappen nu en wat is de verwachting voor de toekomst?*

Voor deze gegevens verwijs ik u naar de doelmatigheidsindicatoren in het jaarverslag en de rijksbegroting van Economische Zaken. Voor Agentschap NL is daarin de verhouding tussen direct (rechtstreekse inzet t.b.v. de verschillende opdrachten) en indirect (inzet ter ondersteuning van het primaire proces) personeel opgenomen. Deze verhouding bedraagt in 2014 83% versus 17%. Voor Dienst Regelingen is de facturabiliteit opgenomen die de verhouding tussen directe uren en totale beschikbare uren (directe en indirecte uren) weergeeft. De facturabiliteit in 2014 bedraagt 79%. Met de fusie wordt een kleiner apparaat en een efficiëntere bedrijfsvoering beoogd door vermindering van taken en bundeling van processen.