

Vergaderjaar 2019–2020

**31 490**

## **Vernieuwing van de rijksdienst**

**Nr. 260**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 oktober 2019

Zoals toegezegd in het Wetgevingsoverleg Jaarverantwoording 2018 op 20 juni 2019<sup>1</sup>, informeer ik u middels dit schrijven over hoe de samenwerking en de omvang van het takenpakket van de shared service organisaties (hierna: SSO's) van BZK wordt doorgelicht.

Het monitoren van de SSO's gebeurt op vier niveaus:

1. Kwaliteitsmetingen klanttevredenheid;
2. Verantwoordingsonderzoeken Algemene Rekenkamer en Auditdienst Rijk;
3. Doorlichtingen van SSO's conform de Regeling Agentschappen;
4. Onderzoeken (operational audits) door de Auditdienst Rijk vanuit eigen opdrachtgeverschap.

In deze brief zet ik de verschillende vormen van doorlichting uiteen.

#### *Kwaliteit van de dienstverlening*

Om de kwaliteit van dienstverlening te monitoren worden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. Deze worden per SSO uitgevoerd op basis van verleende dienstverlening, soms per geleverde dienst of product (bijvoorbeeld door middel van een vragenlijst/ enquête of stemknop bij een contactpunt), soms periodiek voor de totale dienstverlening vanuit betreffende dienstverlener. Eens per twee jaar wordt een rijksbreed iKTO gehouden. iKTO staat voor intern Klanttevredenheidsonderzoek. Dit is een rijksbreed onderzoek dat periodiek en departementaal de tevredenheid van rijksambtenaren over de bedrijfsvoeringsdienstverlening meet. Het doel van het gebruik van het instrument iKTO is om de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid over de kantooromgeving te verhogen en verder te ontwikkelen.

<sup>1</sup> Kamerstukken 35 200 VII, 35 200 B en 35 200 C, nr. 18.

Op Verantwoordingsdag legt het Ministerie van BZK verantwoording af over het gevoerde beleid en de bedrijfsvoering van ons ministerie in het afgelopen begrotingsjaar. Ik bied jaarverslagen aan het parlement aan. De informatie in de jaarverslagen bestaat uit financiële informatie, informatie over de bedrijfsvoering en informatie over het gevoerde beleid. De jaarverslagen moeten inzicht geven in hoeverre het geld is besteed aan het doel waarvoor het beschikbaar is gesteld, wat de resultaten daarbij zijn en aantonen dat bij de besteding de wet- en regelgeving is nageleefd. De Algemene Rekenkamer doet onderzoek naar deze verantwoording en presenteert de resultaten daarvan ook op Verantwoordingsdag.

Bij het jaarlijks verantwoordingsonderzoek kijkt de Algemene Rekenkamer zowel naar de kwaliteit van de jaarverslagen als naar de kwaliteit van de bedrijfsvoering en de totstandkoming van de beleidsinformatie<sup>2</sup>.

Daar waar de Auditdienst Rijk als interne controleur zekerheid verschaft en rapporteert ten behoeve van de Minister doet de Algemene Rekenkamer dit als externe controleur van het Rijk ten behoeve van het parlement.

### *Doorlichting van Agentschappen*

Conform de met het Ministerie van Financiën gemaakte afspraken over het doorlichten van Agentschappen is een doorlichtingskalender opgesteld. De eerstvolgende doorlichtingen zien er als volgt uit.

#### **Overzicht doorlichtingen agentschappen BZK**

<b>Agentschap</b>	<b>Eerstvolgende doorlichting</b>
SSC-ICT <sup>1</sup>	2018/2019
FMH	2019/ 2020
RVB	2020
UBR	2021
P-Direkt	2022

<sup>1</sup> Gekoppeld aan de externe doorlichting door KPMG. Publicatie van het rapport en de kabinetsreactie daarop volgt in december 2019.

Een toelichting op de aanpak van de doorlichting, zoals de directie Financieel Economische Zaken (FEZ) van BZK voor haar rekening neemt, vindt u in bijlage 1<sup>3</sup>.

### *Onderzoeken door de Auditdienst Rijk*

Naast bovengenoemde onderzoeken wordt regelmatig gebruik gemaakt van operational audits door de Auditdienst Rijk. Jaarlijks maakt BZK afspraken over onderzoekscapaciteit voor BZK, die dan ten dele benut worden voor audits of vraggestuurde onderzoeken binnen de SSO's. Voor de interne sturing op de rijksbrede bedrijfsvoering en SSO's zijn onderzoeken door de ADR uitgevoerd, waarvan de aanbevelingen zijn opgevolgd in de verdere doorontwikkeling van de rijksbrede bedrijfsvoering en de SSO's ter optimalisatie van het stelsel (kwaliteit, bekostiging en aansturing).

<sup>2</sup> Taken en bevoegdheden voor het jaarlijkse onderzoek liggen vast in de Comptabiliteitswet 2016. Geldend van 01-01-2019 t/m heden. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0039429/2019-01-01>.

<sup>3</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
R.W. Knops