

Vergaderjaar 2022–2023

**36 200 III**

**Vaststelling van de begrotingsstaat van het Ministerie van Algemene Zaken (IIIA), de begrotingsstaat van het Kabinet van de Koning (IIIB) en de begrotingsstaat van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (IIIC) voor het jaar 2023**

**Nr. 5**

**VERSLAG HOUDENDE EEN LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 7 oktober 2022

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken, belast met het voorbereidend onderzoek van dit voorstel van wet, heeft de eer verslag uit te brengen in de vorm van een lijst van vragen met de daarop gegeven antwoorden.

De vragen zijn op 26 september 2022 voorgelegd aan de Minister-President, Minister van Algemene Zaken. Bij brief van 6 oktober 2022 zijn ze door de Minister-President, Minister van Algemene Zaken beantwoord.

Met de vaststelling van het verslag acht de commissie de openbare behandeling van het wetsvoorstel voldoende voorbereid.

De voorzitter van de commissie,  
Hagen

De adjunct-griffier van de commissie,  
Honsbeek

### **Vraag 1**

Wat zijn de regels voor hoe adviezen van het Klachtenmeldpunt inzake aanbestedingen UBRIHIS (Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk | Haagse Inkoop Samenwerking) moeten worden opgevolgd? Wat is gebruikelijk te doen met dergelijke adviezen?

### **Antwoord vraag 1**

Adviezen van het Klachtenmeldpunt inzake aanbestedingen UBRIHIS zijn geen bindende adviezen. Het is gebruikelijk dat een aanbestedende dienst de uitkomst van een advies van het Klachtenmeldpunt inzake aanbestedingen UBRIHIS afwacht alvorens de aanbesteding voort te zetten. Wanneer het advies is ontvangen, gaat een aanbestedende dienst na of zij zich kunnen vinden in het advies en besluit de aanbestedende dienst aan de hand daarvan het advies wel of niet op te volgen.

### **Vraag 2**

Kan worden toegelicht waarom ervoor gekozen is om het advies van het Klachtenmeldpunt inzake aanbestedingen UBRIHIS (Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk | Haagse Inkoop Samenwerking) over de aanbesteding opdracht fotografie voor de rijksoverheid naast u neer te leggen?

### **Antwoord vraag 2**

Het Klachtenmeldpunt UBRIHIS heeft in de reactie aan de klager de aanbestedende dienst geadviseerd om de aanbesteding «on hold» te zetten en om «te (laten) onderzoeken of de gekozen aanbestedingsopzet recht doet aan de specifieke kenmerken van de markt en de mate waarin de gekozen route wenselijk en passend is in de fotografiebranche». AZ heeft na weging van argumenten besloten om de aanbesteding voort te zetten, omdat de aanbesteding naar het idee van AZ wél recht doet aan de kenmerken van de markt en er in de aanbesteding keuzes gemaakt zijn in het belang van de individuele fotograaf. Ook was er op dat moment al één inschrijving van een marktpartij ontvangen en zijn er uiteindelijk totaal vier inschrijvingen ontvangen.

### **Vraag 3**

Welke maatregelen zijn genomen om een hogere bezoekerstevredenheid voor rijksoverheid.nl in 2023 aannemelijk te maken?

### **Antwoord vraag 3**

Dienst Publiek en Communicatie (DPC) voert continu onderzoek uit om de gebruiksvriendelijkheid van en informatievoorziening op rijksoverheid.nl te verbeteren. Daarbij wordt nadrukkelijk gekeken of bezoekers eenvoudig hun informatie kunnen vinden en welke informatie zij missen. Voor rijksoverheid.nl is een gemiddeld taalniveau B1 afgesproken. Daarnaast is er aandacht voor laaggeletterden. Hiervoor wordt taalniveau A2 toegepast. In 2023 wil DPC, in het kader van het programma Inclusie, meer informatie in eenvoudige taal aanbieden. Uit onderzoek blijkt dat steeds meer mensen de website via hun smartphone benaderen. Daarom wordt extra aandacht besteed aan mobiel gebruik en het toepassen van afspraken over digitale toegankelijkheid, zodat mensen met een beperking de informatie op rijksoverheid.nl kunnen raadplegen. Toepassing van organische vindbaarheid (SEO), zodat informatie op rijksoverheid.nl goed vindbaar is in zoekmachines. Uit onderzoek blijkt dat een groot deel van de bezoekers via een zoekopdracht in Google op rijksoverheid.nl komt.

### **Vraag 4**

Hoeveel van de 5.224 (X € 1.000) euro voor coördinatie van het algemeen communicatie- en regeringsbeleid (Rijksvoorlichtingsdienst) in 2026 is

gereserveerd voor het categoriemanagement vakliteratuur en abonnementen? Hoeveel hiervan is juridisch verplicht?

#### **Antwoord vraag 4**

De bijdrage voor het categoriemanagement vakliteratuur en abonnementen voor de periode 2021–2025 is overgeheveld naar de begroting van het Ministerie van Financiën: in 2021 € 0,6 miljoen en vanaf 2022 t/m 2025 € 2,7 miljoen. Op dit moment zijn de bedragen voor de budgetoverheveling voor de jaren 2026–2030 nog niet bekend. Wel wordt rekening gehouden met de bedragen die in de jaren 2022–2025 zijn overgeheveld (€ 2,7 miljoen). Tevens wordt rekening gehouden met de jaarlijkse prijsindexatie. De bijdrage vanaf 2026 voor het categoriemanagement vakliteratuur en abonnementen is niet volledig juridisch verplicht.

#### **Vraag 5**

Welke evaluaties zijn er bekend van de MoNo campagnes? Wat waren hiervan de uitkomsten?

#### **Antwoord vraag 5**

De resultaten van de campagne-effectonderzoeken van de Mono-campagnes worden gepubliceerd op [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl). De links naar de resultaten van de campagne in 2020, 2021 en 2022 zijn hier te vinden:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/campagnes/documenten/rapporten/2020/11/12/rapportage-campagne-effectenonderzoek-ceo-mono-automobilisten-en-fietsers-2020>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/campagnes/documenten/rapporten/2020/12/03/rapportage-campagne-effectenonderzoek-ceo-mono-zakelijk-2020>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/campagnes/documenten/rapporten/2021/05/26/rapport-campagne-effectonderzoek-mono>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/campagnes/documenten/rapporten/2022/04/22/campagne-effectonderzoek-mono-automobilisten-en-fietsers>

#### **Vraag 6**

Welke inspanningen zijn er verricht sinds de behandeling van de begroting van Algemene Zaken in september 2021 om het gebruik van het woord «klant» in overheidscommunicatie en uitvoeringsorganisaties (verder) terug te dringen?

#### **Antwoord vraag 6**

In 2021 is contact opgenomen met de Manifestgroep (het netwerk van 16 grote publieke dienstverleners die samen optrekken voor betere dienstverlening aan burgers en bedrijven) om aandacht te vragen voor de wenselijkheid om het gebruik van de term «klant» zoveel mogelijk te vermijden. Het is aan de ministeries en publieke dienstverleners hierop toe te zien. De Dienst Publiek en Communicatie (DPC) spreekt in haar dienstverlening en communicatie over burgers om de doelgroep van de dienstverlening duidelijk te maken.

#### **Vraag 7**

Kunt u toelichten hoe het komt dat de omzet van de Dienst Publiek en Communicatie in 2023 stijgt met 27 miljoen euro? Kunt u toelichten wat hier de oorzaak van is?

#### **Antwoord vraag 7**

De omzetstijging is een prognose. De verwachte stijging betreft voornamelijk de verwachte hogere media-omzet en de te verwachten werkzaamheden van Dienst Publiek en Communicatie (DPC) voor de uitvoering van

projecten en programma's in het kader van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en Werk aan Uitvoering (WaU).

De media-omzet betreft alle mediabestedingen (inclusief arbeidsmarktcommunicatie) van de rijksoverheid en enkele zelfstandige bestuursorganen. Door gezamenlijk in te kopen behaalt de rijksoverheid inkoopvoordelen. DPC verzorgt de inkoop en administratie hiervan maar heeft geen invloed op deze bestedingen. De totale bestedingen van de deelnemende partijen zijn naar verwachting € 13 miljoen hoger. DPC is betrokken bij diverse projecten en programma's in het kader van POK en WAU. Het betreft onder andere de ontwikkeling van een «1overheid» waarmee de informatievoorziening en dienstverlening voor iedereen wordt verbeterd. Door bij de inrichting uit te gaan van het perspectief van mensen, ofwel de wensen en behoeften passend bij hun situatie (levensgebeurtenissen), in plaats van de logica en organisatie van de overheid, vinden mensen sneller het antwoord op hun vraag en krijgen zij betere toegang tot de dienstverlening waar zij recht op hebben. Verder voert DPC opdrachten uit in het kader van Open Overheid en Inclusievere dienstverlening. Ten slotte levert DPC een grote bijdrage aan de vindbaarheid van documenten die worden opgeslagen en gepubliceerd op open.overheid.nl door de metadatering bij die documenten te verzorgen. Mensen die informatie zoeken, kunnen de bijbehorende documenten daardoor veel beter vinden.

### **Vraag 8**

Waarom wordt het woord «omzet» gebruikt in begrotingen van de rijksoverheid?

### **Antwoord vraag 8**

De term omzet is een voorgeschreven term uit de regeling Agentschappen en de regeling Rijksbegrotingsvoorschriften. Dit is een gebruikelijk term in een baten-lasten bedrijfsvoering. De agentschappen van het Rijk, waaronder de Dienst Publiek en Communicatie, voeren een baten-lastenboekhouding.

### **Vraag 9**

Wat wordt er verstaan onder «beeldadvies»? Hoeveel fte's houden zich bezig met «beeldadvies»?

### **Antwoord vraag 9**

Onder beeldadvies, dat is belegd bij het Beeldcentrum rijksoverheid, wordt verstaan het adviseren van departementen en andere rijksorganisaties over het effectief inzetten van visuele communicatiemiddelen, zoals foto's, video's en infographics, en de correcte toepassing van digitoegankelijkheid en de rijkshuisstijl. De formatie die zich binnen het Beeldcentrum rijksoverheid bezighoudt met beeldadvies bedraagt circa 9 fte over 2023.

### **Vraag 10**

Op welke schaal worden de burgers tevredenheid telefonie (cijfer 4,0 in 2022), burgers tevredenheid e-mail (3,2 in 2022) en Bezoekerstevredenheid Rijksoverheid.nl (cijfer: 7,0 in 2022) gemeten?

### **Antwoord vraag 10**

De schaal voor rijksoverheid.nl is van 1 t/m 10. De schaal voor telefonie en e-mail is van 1 t/m 5.

### **Vraag 11**

De begroting van de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) kent een negatief saldo. Welke bezuinigingsvoorstellen liggen voor om dit gat te dichten?

### **Antwoord vraag 11**

Het tekort bedraagt € 0,6 miljoen. Dat is overigens gelijk aan het tekort in de ontwerpbegroting 2022. Tijdens de covid-19 pandemie zijn diverse persconferenties gehouden die tot massaal bezoek aan [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) hebben geleid. De infrastructuur van de website moest hiervoor worden versterkt. De structurele kosten hiervan bedragen € 0,6 miljoen. Door de Voorlichtingsraad is het besluit genomen dat deze beschikbaarheid in stand moet worden gehouden. De directies communicatie hebben gezamenlijk het vereiste bedrag in 2022 betaald. De structurele financiering moet nog plaatsvinden in het kader van de Business Case crisiscommunicatie waar mogelijk nog extra voorzieningen worden afgesproken.

### **Vraag 12**

Welke maatregelen zijn genomen om een lager ziekteverzuim in 2023 aannemelijk te maken?

### **Antwoord vraag 12**

In het ziekteverzuim is onderscheid te maken in kortstondig verzuim en langdurig verzuim. Het kortstondig verzuim wordt door managers en medewerkers opgepakt door continu het goede gesprek hierover te voeren in samenspraak met de bedrijfsarts. Hier zijn geen bijzonderheden te melden.

Dienst Publiek en Communicatie (DPC) heeft momenteel te maken met een groter dan normaal langdurig verzuim op niet-werk gerelateerde medische gronden. Om dit verder terug te dringen en het handelingsperspectief te vergroten is er nauw contact met UBR bedrijfszorg. Er wordt regelmatig een sociaal medisch team (SMT) georganiseerd zodat een effectieve aanpak van verzuim op de agenda blijft staan.

DPC investeert in preventie om (langdurig) verzuim te voorkomen. Hierbij ligt de focus op vitaliteit, toebedelen van een duidelijk takenpakket, verminderen werkdruk en vergroten van het werkplezier.

### **Vraag 13**

Welke maatregelen zijn genomen om een hoger service niveau telefonie in 2023 aannemelijk te maken?

### **Antwoord vraag 13**

Het niet behalen van de service niveaus is veroorzaakt door de enorme toename van vragen over de covid-19 pandemie en met name over de maatregelen die de overheid heeft genomen. Ondanks een speciaal crisisinformatienummer van de NCTV (0800-1351) en aparte informatielijnen van de GGD voor testen en vaccineren kwamen er ook veel vragen bij het loket van DPC terecht. Voornamelijk in periodes direct na een persconferentie en bij het ingaan van zwaardere maatregelen zoals lockdowns.

Informatie rijksoverheid is niet ingericht als crisisloket, hier is een ander informatienummer voor namelijk 0800-1351. De Business Case crisiscommunicatie kan eventueel tot nieuwe inzichten en een nieuwe werkwijze leiden. Tot die tijd blijft de huidige werkwijze gehandhaafd. In reguliere jaren is de normale werkwijze en de minimum vereiste flexibiliteit altijd ruim voldoende geweest om de prestatie- en kwaliteitsindicatoren te behalen.

Voor bellers was in 2021 de gemiddelde wachttijd tot zij een voorlichter aan de lijn kregen 49 seconden i.p.v. de vereiste 40 seconden. E-mailers

kregen gemiddeld binnen 4 werkdagen een antwoord i.p.v. de vereiste 2 werkdagen.

**Vraag 14**

Welke maatregelen zijn genomen om een hoger service niveau e-mail in 2023 aannemelijk te maken?

**Antwoord vraag 14**

Zie het antwoord op vraag 13.

**Vraag 15**

Welke beleidsbesluiten en/of besluiten in de Tweede Kamer liggen er ten grondslag aan de uitbreiding van het fte-totaal met ruim 15%?

**Antwoord vraag 15**

De verwachte uitbreiding is een prognose die samenhangt met werkzaamheden die DPC naar verwachting voor diverse opdrachtgevers zal uitvoeren. De belangrijkste elementen hierin zijn de werkzaamheden in het kader van programma's en projecten in het kader van POK en WaU en de uitvoering van Open Overheid zoals toegelicht in het antwoord op vraag 7. Daarnaast vindt er een uitbreiding plaats van de interne communicatiepool die onderdeel is van de formatie van Dienst Publiek en Communicatie (DPC). Departementen en publieke dienstverleners maken gebruik van de medewerkers in deze pool binnen hun eigen organisatie in geval van bijvoorbeeld crises en (veelal complexe) maatschappelijke vraagstukken. Via de pool kan ambtelijke communicatie-expertise worden ingezet op tijdelijke opdrachten bij departementen en publieke dienstverleners.

**Vraag 16**

Welke inspanningen zijn er verricht sinds de behandeling van de begroting van Algemene Zaken in september 2021 om de aanbevelingen van het GRECO rapport uit 2019 verder uit te voeren en op te volgen?

**Antwoord vraag 16**

De Minister van BZK heeft in de kabinetsreactie van 22 juli 2022 op de initiatiefnota van Omtzigt en Dassen over wettelijke maatregelen om de integriteit bij bewindspersonen en de ambtelijke top te bevorderen, uiteengezet wat het kabinet tot nu toe in gang heeft gezet in het kader van integriteitsbeleid, evenals de acties die de komende tijd aanvullend worden ondernomen. Deze acties vloeien mede voort uit het rapport van GRECO uit 2019. Zelf heb ik uw Kamer op 15 december 2021 geïnformeerd over de wijze waarop het beleid omtrent zakelijke en financiële belangen van (aantredende) bewindspersonen is uitgebreid naar aanleiding van de motie-Sneller (35 925 III, nr. 9).