





Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

'Beste burger...'

Vier jaar Actieplan Burgerbrieven

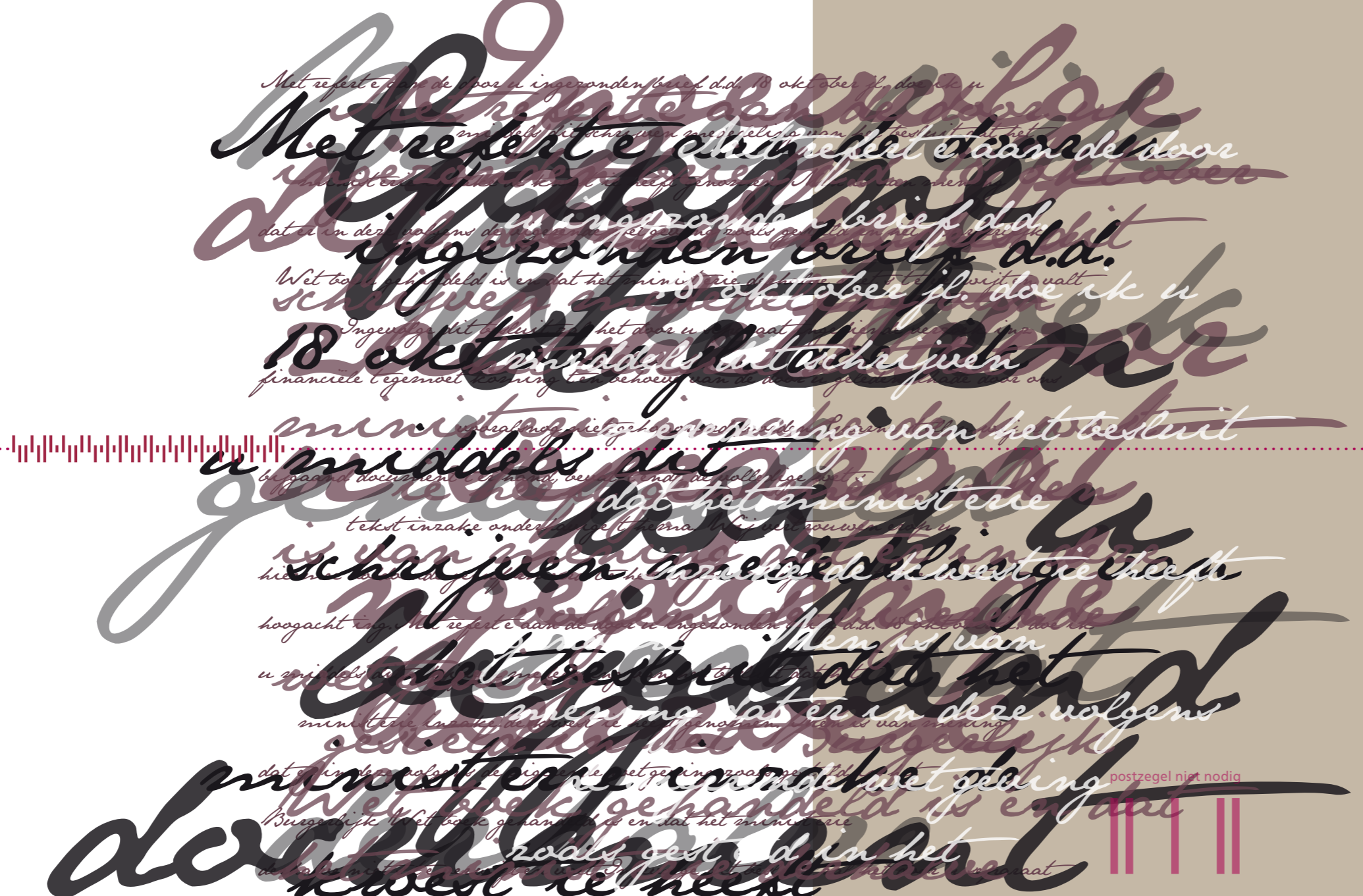
email
Inbox
Outbox
Span





..... 'Beste burger...'

Vier jaar Actieplan Burgerbrieven



inhoud

Voorwoord van de staatssecretaris	4
Help, een burgerbrief?	6
Over het actieplan	8
Voor elk wat wils	10
Uitbinker in heldere taal	13
'We willen allemaal netjes behandeld worden'	14
Postbus 51: centraal informatieloket voor burgers	16
'Zoiets verwacht je toch niet?'	17
Coördinatoren aan het woord	18
Drie teams over hun aanpak	20
'Het recht op duidelijke taal is een grondrecht'	22
'Leef je in de situatie van de burger in'	24
Tips and tricks	25
De andere aanpak	26
'Leuk om ervaringen van collega's te horen'	28
'Burgerbrieven gaan me echt aan het hart'	30
Beste lezer...	31
Colofon	32



voorwoord

Wat verwacht een betrokken ouder die een brief stuurt over de veiligheid op middelbare scholen van u als ambtenaar? Hoe gaat u om met creatieve uitvinders die hun ideeën met de overheid willen bespreken? En wat mag een agrariër verwachten als hij u om hulp vraagt omdat hij geen nieuwe stal mag bouwen van de gemeente?

Burgers, bedrijven en zelfstandige professionals stellen de rijksoverheid jaarlijkse vele duizenden vragen. De overheid probeert deze tijdig en goed te beantwoorden. Met wisselend succes, zo bleek in 2003. In dat jaar constateerde de Nationale ombudsman dat het niet goed ging met de behandeling van burgerbrieven. Burgers moesten vaak te lang op antwoord wachten. Ook hoorden ze niet altijd wat er met hun brief gebeurde.

Dat moest anders. Ministeries en een aantal uitvoeringsorganisaties bundelden hun krachten in het interdepartementale Actieplan Burgerbrieven. De ministeries traden in overleg en namen slimme oplossingen van elkaar over. En dat leidde merkbaar tot verbetering. Burgers en bedrijven krijgen sneller én beter antwoord op hun vragen. Niet voor niets constateerde de Nationale ombudsman anderhalf jaar geleden al dat er sprake was van een cultuuromslag binnen het Rijk.

Het Actieplan eindigt per 2008. Betekent dit dat we er zijn? Absoluut niet! Het is nu zaak onze dienstverlening blijvend op peil houden. Sterker nog, het kan altijd beter. Dat is onze opdracht als we inderdaad de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk op een hoger plan willen brengen. Daar maak ik me persoonlijk sterk voor. Ik reken op uw onverminderde inzet om burgers en bedrijven tijdig én op heldere wijze van antwoord te voorzien. De slotuitgave geeft daarover praktische informatie en een aantal aansprekende voorbeelden hoe 'betere' beantwoording in de praktijk werkt.

Ank Bijleveld-Schouten,
Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Een overzicht

• Aanvragen

Iemand verzoekt het Rijk om een bepaalde procedure in gang te zetten. Bijvoorbeeld een belastingaangifte of een verzoek tot huursubsidie.

Antwoordtermijn: binnen 8 weken

• Bezwaarschriften

De schrijver is het niet eens met een besluit van het Rijk en verzoekt om het besluit te heroverwegen.

Antwoordtermijn: binnen 6-14 weken

• Klaagschriften

Iemand die van mening is dat het Rijk of een rijksambtenaar hem onheus heeft bejegend dient een klacht in.

Antwoordtermijn: binnen 6-14 weken.

• WOB-verzoeken

Een journalist verzoekt het Rijk om inzage in gegevens.

Antwoordtermijn: binnen 2-4 weken

• Overige brieven (incl fax en e-mail)

Burgers en bedrijven verzoeken het Rijk om informatie over welke aanleggenheid dan ook.

Algemene antwoordtermijn: 2-3 weken,

antwoordtermijn fax en e-mail:

5-28 dagen (beide geen Awb-norm)

Help, een burgerbrief?

Hoe beantwoord je een burgerbrief?

De beantwoording van burgerbrieven is per departement anders georganiseerd. Als je een burgerbrief beantwoordt, ga na hoe het interne proces verloopt en wie je erbij moet betrekken. Kijk ook of je de brief misschien op andere wijze kunt 'gebruiken'. Een signaal van buiten kan een goede aanleiding zijn voor beleids-herziening! Tot slot: vaak is het een automatisme om een brief te beantwoorden met ... een brief. Dit hoeft niet! Een persoonlijk telefoontje wordt door veel burgers erg op prijs gesteld.

Correspondentiewijzer

Op de site van de Nationale ombudsman staat de 'correspondentiewijzer'. In deze wijzer zijn de wettelijke eisen en de normen van de Nationale ombudsman voor alle vormen van correspondentie tussen overheid en burger op een rij gezet. In de 'behoorlijkheidswijzer' geeft de ombudsman aan hoe hij toetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

Zie ook: www.nationaleombudsman.nl

Overheid sneller in beantwoording mails

Uit het jaarlijkse onderzoek 'Overheid heeft Antwoord' blijkt dat de gemiddelde overheidsbrede responstijd op e-mails in 2007 is gedaald in vergelijking met 2006. Steeds meer algemene e-mailvragen worden binnen twee dagen beantwoord.

Het responspercentage is voor de ministeries gestegen van 62% naar 92% in 2007. Dit is het hoogste responspercentage van de ministeries over de jaren heen.

Je vindt het hele bericht op de website van BZK: www.minbzk.nl, onder 'Actueel'

Wat zijn burgerbrieven? Onder burgerbrieven verstaan we al het

(schriftelijk) contact met burgers en bedrijven. Mensen kunnen aller-

lei redenen hebben om met de overheid te corresponderen. Een verzoek

om huursubsidie, bijvoorbeeld. Maar ook een vraag over het werken

bij de politie kan een reden zijn om contact op te nemen.

Er zijn verschillende categorieën burgerbrieven. Hoewel divers van

inhoud, opzet en aanlevering hebben deze brieven gemeen dat ze snel

en goed afgehandeld moeten worden. In 1994 is de Algemene wet

bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Daarin staan eisen voor de

behandeling van aanvragen, bezwaarschriften en klachten. De Nationale

ombudsman heeft deze eisen aangevuld met antwoornormen voor de

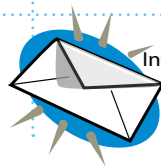
overige categorieën.

Schrijftips burgerbrieven

Op zoek naar nog meer praktische informatie over het schrijven van een goede burgerbrief? Op het communicatieplein van AZ vind je interessante tips and tricks. De checklist Beantwoorden Burgerbrieven is vertaald in een 'zelftest'. Je vindt de checklist als losse bijlage bij deze uitgave. **Meer weten: www.communicatieplein.nl**

Actieplan voor gemeenten

De VNG is onlangs gestart met een Actieplan Burgerbrieven voor gemeenten. Voor meer informatie zie www.vng.nl.



Een rijksbreed onderzoek van de Nationale ombudsman in het najaar van 2003 vormde de aanleiding voor het Actieplan 'Professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten' – kortweg Actieplan Burgerbrieven. Het toenmalige kabinet heeft het actieplan omarmd. Dertien departementen en een aantal uitvoeringsorganisaties hebben de afgelopen jaren op diverse fronten actie ondernomen voor een betere en snellere afhandeling van vragen van burgers en bedrijven. Het Actieplan in feiten en cijfers.

Communicatie

De site <http://burgerbrieven.rijkswb.nl/> vormt binnen Rijkswb het platform waar verschillende departementen informatie met elkaar delen over het fenomeen burgerbrieven. De site bevat ook links naar interessante websites en algemene informatie over de afhandeling van burgerbrieven. De online informatie blijft, nu het actieplan is afgesloten, voor rijksmedewerkers beschikbaar, maar wordt niet meer geactualiseerd.

Over het Actieplan

4

Thema's

Alle acties zijn gegroepeerd rondom vier thema's. Er moet rijksbreed een **culturomslag** komen: burgerbrieven bovenop de stapel! Het tweede thema is **logistieke organisatie**. Hoe zorg je voor meer tevredenheid over de briefafhandeling? Door sneller te antwoorden en inzicht te geven hoe het met de afhandeling staat. Een **slimme inzet van ICT** is het derde thema. En het vierde thema heeft betrekking op **ondersteunende maatregelen**, zoals een kwaliteitshandvest en een burgerjaarverslag. Alle acties hebben tot doel om de burger in 2008 rijksbreed sneller van dienst te kunnen zijn.

8

Producten

Welke producten zijn voortgevloeid uit het actieplan?

1. Menukaart bezwaarschriften
2. Cursus 'Helder antwoord op burgerbrieven'
3. Rijksbrede Verkiezing 'Beste antwoord op burgerbrief'
4. Track&Trace bouwsteen
5. Slimme inzet ICT & procesbeschrijving
6. Kwaliteitshandvest
7. Interdepartementaal coordinatorennetwerk burgerbrieven & communicatie via Rijkswb
8. Casusadoptie Staatssecretaris BZK

De meeste departementen hebben ook eigen verbeteracties geformuleerd. Bijvoorbeeld op het gebied van logistiek, kennisintensivering en organisatie.

Stand van zaken

De afgelopen jaren zijn binnen de ministeriemen diverse initiatieven ontplooid en activiteiten ondernomen. In 2005 constateerde de Nationale ombudsman in een tussenonderzoek dat het beter ging met de briefafhandeling. Hij sprak van een 'culturomslag'. We zijn benieuwd of deze omslag zich vertaalt in betere rapportcijfers tijdens het nieuwe burgerbrievenonderzoek dat is aangekondigd voor 2008!



Voor elk wat wils

MENUKAART BEZWAARSCHRIFTEN STAAT GARANT VOOR MAATWERK

De Werkgroep Bezwaarschriften bestaat uit achttien juristen die regelmatig bijeenkomen om te praten over de afhandeling van bezwaarschriften.

Taaie discussies over wetsinterpretatie, causaliteit en precedentwerkingen, waarschijnlijk. Niets is minder waar. 'Het zijn erg leuke bijeenkomsten

waarin praktische oplossingen centraal staan. Kijk maar naar onze menukaart!'

De Werkgroep Bezwaarschriften, inmiddels omgedoopt tot Werkgroep Bezwaarschriften en Klaagschriften, komt nog steeds regelmatig bijeen. Want het Actieplan Burgerbrieven is dan wel beëindigd, de strijd voor een snellere en betere afhandeling van bezwaar- en klaagschriften gaat door. 'We hebben iets in gang gezet, en daarmee willen we verder', stelt Peter Stolk, voorzitter van de werkgroep. 'Het is spannend en inspirerend om kennis en ervaringen uit te wisselen, om samen na te denken over praktische oplossingen. En om onze inspanningen terug te zien in een concreet product: de menukaart Bezwaarschriften.'

DIE MENUKAART IS INMIDDELS EEN BEGRIIP ONDER DE BEHANDELAARS VAN BEZWAARSCHRIFTEN. EVEN VOOR DE NIET-JURISTEN: WAT STAAT ERIN?

Els Soelaksana: 'De menukaart bevat dertien aanbevelingen voor een snelle en goede afhandeling van bezwaarschriften. Die aanbevelingen hebben we gezamenlijk opgesteld, op basis van onze bevindingen tijdens de bijeenkomsten. Iedere bijeenkomst stond in het teken van één thema. Centrale registratie, bijvoorbeeld. Communicatie met de doelgroep en een flexibele inzet van personeel. Onderwerpen genoeg. Het zijn dertien heel concrete aanbevelingen geworden. >



Wie schuiven er aan? v.l.n.r.

Lex Vogelaar, assistent juridisch adviseur directie wetgeving van het ministerie van Justitie

Els Soelaksana, hoofd bezwaar en beroep centrale directie Juridische Zaken bij EZ

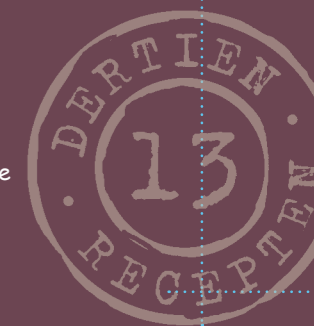
Peter van Velzen, hoofd afdeling bestuursrecht directie juridische zaken bij het ministerie van BuZa

Peter Stolk, juridisch adviseur directie constitutionele zaken en wetgeving bij het ministerie van BZK

Dertien recepten

1. Een uitvoeringstoets draagt bij aan beter uitvoerbare regelgeving.
2. Het primaire besluit moet kwalitatief in orde zijn.
3. Via een 'bezwaarboom' kunnen potentiële indieners nagaan of hun bezwaar kansrijk is.
4. Communicatie vooraf met de doelgroep helpt om bezwaren te voorkomen.
5. Voor een persoonlijk verloop van het proces, kies voor 'de andere aanpak' aangevuld met mediation.
6. Breng het proces intern in kaart en maak gebruik van slimme ICT-oplossingen.
7. Maak heldere afspraken met verschillende partners in de bezwaarketen.
8. Vang piekperiodes op via de inzet van een rijksbrede flexibele pool.
9. Denk na over de samenstelling van de bezwaarcommissies.
10. Telefonisch horen kan het proces versnellen.
11. Bestuurlijk commitment is een voorwaarde voor tijdige en goede bezwaarschriftafhandeling.
12. Investeer in medewerkers, en niet alleen op juridisch vlak.
13. Leer van elkaar, kijk vaker over de schutting en ga eens een twinningsovereenkomst aan.

Je vindt de Menukaart afhandeling bezwaarschriften op de website van BZK: www.minbzk.nl, onder publicaties.





In de menukaart worden ze gelardeerd met good practices, om te laten zien dat het echt werkt.'

Peter van Velzen: 'We hebben bewust gekozen voor een menukaart. Niet ieder "recept" is geschikt voor ieder departement. De aard van de bezwaarschriften, de hoeveelheid en het profiel van de indiener is voor elk ministerie anders.'

HOE ZAT DAT MET JULLIE MINISTERIE? MET WELKE ACTIE(S) UIT DE MENUKAART ZIJN JULLIE ZELF AAN DE SLAG GEGAAN?

Lex Vogelaar: 'Binnen Justitie hebben we ons gericht op vier punten: deskundigheidsbevordering van medewerkers, centrale registratie, standaardisatie van de procedure en de inzet van mediationachtige technieken. Op al deze fronten is inmiddels actie ondernomen, al is er nog genoeg te doen. De IND en de Sociale Verzekeringsbank hebben inmiddels een twinningsovereenkomst gesloten. Zij trekken samen op bij het verbeteren van de dienstverlening, de personeelsontwikkeling en het herontwerp van processen.'

Els Soelaksana: 'Bij EZ hebben we te maken met een overzichtelijk aantal bezwaarschriften, vooral van bedrijven. Dat maakt dat een aantal aanbevelingen op ons niet van toepassing is. Andere aanbevelingen passen we al toe, zij het op onze eigen manier. Er bleef één aanbeveling over waarmee EZ echt haar voordeel kan doen. En die is even simpel als doeltreffend: pak vaker de telefoon.'

Peter van Velzen: 'BuZa wil bezwaarschriften meer centraal registreren en meer uniform aanpakken. Daarnaast kijken we bewust naar mediation: in hoeverre is die methode toepasbaar binnen zaken die spelen bij BuZa?'

Peter Stolk: 'Het aantal bezwaarschriften bij BZK is bescheiden. Maar ook wij streven naar een andere, meer mediationachtige aanpak. Nog meer nadruk op de praktijk. De registratie van brieven en bezwaarschriften moet ook beter. Wat alvast goed werkt, is de

geautomatiseerde afhandeling. Binnenkomende brieven en bezwaarschriften gaan inclusief een richtlijn en een standaardformulier naar de betreffende medewerker.'

KOMT ER OOK EEN MENUKAART KLAAGSCHRIFTEN?

Peter Stolk: 'Dat is wel de bedoeling. Het komende jaar gaan we ons bezighouden met het verbeteren van de klachtenprocedure. Een hele uitdaging, want het klachtrecht is redelijk nieuw. Hierbij speelt nog meer dan bij bezwaarschriften dat je je als ambtenaar moet inleven in de klant. Regel is regel, maar er is ook nog zoiets als procedurele rechtvaardigheid – de klager moet te allen tijde het gevoel hebben dat hij eerlijk behandeld wordt. Alleen: hoe ver ga je daarin? Hoe ga je om met beroepklagers? Interessante kwesties.'

WAT VERWACHTEN JULLIE VAN HET ONDERZOEK NAAR CORRESPONDENTIE-BEHANDELING DAT DE NATIONALE OMBUDSMAN IN 2008 UITVOERT?

Peter van Velzen: 'Er zijn zeker resultaten geboekt. Maar de uitkomst van het onderzoek staat of valt met de opzet. De vorige keer is er uitsluitend gekeken naar beslistermijnen. Ik hoop dat dit keer ook de kwaliteit van de procedure wordt meegenomen.'

Peter Stolk: 'Datzelfde geldt voor de opschortingstermijn. Veel bezwaarprocedures duren langer dan de wettelijke termijn, maar dat is dan met instemming van de indiener.'

Lex Vogelaar: 'Het is vaak heel lastig om aan te geven waarom een termijn overschreden wordt. Er spelen vaak meerdere zaken. Soms wordt de indruk gewekt dat bezwaarschriften maanden ongezien op de plank liggen. Dat is onterecht.'

Els Soelaksana: 'De Nationale ombudsman toont zich erg betrokken bij de werkgroep en onze vorderingen. Hij is meerdere keren bij ons op bezoek geweest. De werkgroep heeft dit erg gewaardeerd.'

interview met Seline Borking

Uitblinker in heldere taal

Uitblinker in heldere taal
Uitblinker in heldere taal
Uitblinker in heldere taal



Ze beantwoorde honderden brieven van burgers aan het ministerie van OCW. Eén daarvan werd verkozen tot beste burgerbrief van 2006. Seline Borking over het geheim van een goede brief.

September 2006. Kunsthistorica Seline Borking gaat aan de slag als medewerker burgerbrieven bij de directie Studiefinancieringsbeleid van het ministerie van OCW. Ze treft een enorme stapel nog te beantwoorden brieven en e-mails aan. Typisch geval van: aan de slag? Lastig, als je inhoudelijk nog niet bent ingevoerd. 'Er was geen tijd om mezelf eerst uitgebreid te verdiepen in de materie. Ik ben gewoon begonnen met de eerste brief op de stapel: wat is de vraag en waar vind ik het juiste antwoord? Uiteindelijk had ik mijn weg redelijk snel gevonden.'

Vender helpen

Had Borking in het begin nog wat moeite met de inhoud, de vorm zat meteen goed. 'Ik ben zelf groot voorstander van helder formuleren. Mijn doel is mensen zo helder mogelijk uit te leggen wat het beleid is en welke consequenties dat heeft. Concrete problemen kan ik niet oplossen, maar ik kan briefschrijvers wel informeren en verder helpen. Het is belangrijk dat je mensen het gevoel geeft dat ze serieus worden genomen. Niemand schrijft zomaar. Wat heb je daarvoor nodig: analytisch vermogen, empathie en een goede taalvaardigheid. En tijd. Want met een goede brief ben je wel even bezig. Die ruimte is er lang niet altijd. Daar zit zeker een spanningsveld.'

Beste burgerbrief

Een van de brieven van Seline Borking werd uitgeroepen tot beste burgerbrief van 2006. 'Het was een brief van een vader die zich afvroeg of de studieschuld van zijn zoon wel terecht was. Ja, zo bleek na enig speurwerk. Ik heb geprobeerd deze man uit te leggen wat er aan de hand was en heb hem voor eventuele vragen doorverwezen naar iemand van de IB-Groep.' De brief blonk uit in heldere taal, zo stelde de jury. En: Seline Borking heeft intern alles uit de kast gehaald om een burger de helpende hand te bieden. 'Uiteraard. Je wilt zo iemand toch zo goed mogelijk van dienst zijn?'



'We willen allemaal netjes behandeld worden'

PSG Simone Roos (OCW) vervulde een belangrijke rol bij het Actieplan Burgerbrieven. Als ambassadeur maakte ze zich sterk voor een betere afhandeling van brieven en bezwaarschriften bij alle departementen. Haar taak zit er bijna op, maar: 'We mogen nu niet verslappen.'

Hoe word je ambassadeur van het Actieplan Burgerbrieven?

'Ik ben gevraagd door het pSG-beraad. Ook omdat ik me erg betrokken voel bij het thema burgerbrieven. Ik vind het niet meer dan normaal dat een burger tijdig en correct antwoord krijgt. We zijn zelf ook burgers, en verwachten dat de overheid ons netjes behandelt. De Nationale ombudsman heeft het Rijk er in 2003 op gewezen dat we wat burgerbrieven betreft nog een slag te slaan hebben. Ik denk dat we de afgelopen jaren veel hebben bereikt, zowel qua reactiesnelheid als qua kwaliteit van de antwoorden.'

Welk deelproject is u het meest bijgebleven en waarom?

'Ik ben trots op het feit dat we als OCW zo goed scoorden in de verkiezing van het beste antwoord op een burgerbrief 2006 - de eerste prijs? - en de verkiezing voor de meest innovatieve organisatie op het gebied van bezwaarschriftafhandeling, waar we de derde prijs in de wacht sleepten. Ik kijk ook met een erg goed gevoel

terug op de Dag van de Burger, die op 20 maart 2007 is georganiseerd door de Nationale ombudsman. Omdat het een interessante, inspirerende en ludieke bijeenkomst was. Maar ook omdat ik door de aanwezige cabaretiërs werd aangesproken met mevrouw Balkenende. Ik zat naast de premier...'

Tot welke concrete verbeteringen binnen OCW heeft het actieplan geleid?

'In 2003 werd het merendeel van de bezwaarschriften binnen OCW niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Inmiddels zijn alle achterstanden weggewerkt en voldoen we in 83 procent van de gevallen aan de geldende termijn. Een hele prestatie. Met ingang van 2008 richten we bovendien een centrale eenheid burgerbrieven in. Bemand door medewerkers met verstand van zaken en het vermogen helder en duidelijk te communiceren. Die zich uitsluitend bezighouden met de beantwoording van burgerbrieven. Op die manier creëren we daadwerkelijk meer tijd en ruimte om sneller en beter te reageren op vragen van burgers. We hebben in dat verband veel geleerd van andere ministeries, zoals SZW.'

Hoe zorgen we ervoor dat het thema op de rijksagenda blijft staan?

'Het Actieplan is geëindigd, maar het is van groot belang dat we de goede samenwerking tussen departementen doorzetten. En waar mogelijk uitbreiden. We zijn samen zo ver gekomen, het zou zonde zijn om die ingeslagen weg nu niet te vervolgen. Mijn collega-pSG's zou ik het volgende willen meegeven: blijf de afhandeling van burgerbrieven actief volgen. Verslap niet. Managementaandacht op alle niveaus is essentieel, ook als het proces goed loopt. In 2003 zijn we - terecht - door de Nationale ombudsman op de vingers getikt. Dit mag zeker niet weer gebeuren?'



Postbus 51

centraal informatieloket voor de burger

Iedereen kent Postbus 51. Wat begon met een centraal postbusnummer voor de rijksoverheid is geworden tot hét informatieloket van de rijksoverheid voor burgers. De Postbus 51 Informatiedienst beantwoordt per telefoon, mail en brief vragen van burgers aan en over de rijksoverheid. Daarnaast is alle informatie te vinden op www.postbus51.nl. De Postbus 51 Informatiedienst beantwoordt de e-mail voor alle departementen (met uitzondering van Defensie). Reacties komen via de departementale websites binnen. Eenvoudige vragen worden door de medewerkers van Postbus 51 beantwoord, inhoudelijke kwesties gaan naar het betreffende ministerie.



www.postbus51.nl

8000

In 2007

In 2007 ontving Postbus 51 gemiddeld per maand zo'n 8.000 e-mails met vragen van burgers. Daarnaast heeft Postbus 51 ook veel protestmail ontvangen, waarin burgers aangeven het oneens te zijn met bepaald beleid. De vragen die burgers per e-mail stellen, hebben betrekking op een veelheid aan onderwerpen.

De interdepartementale top 5 van onderwerpen waarover burgers in 2007 vragen hebben gesteld luidt:

1. Waar vind ik informatie voor een werkstuk, scriptie of afstudeeropdracht?
2. Kan ik subsidie krijgen voor zonnepanelen en zonneboilers?
3. Waar vind ik meer informatie over Vroeg op Stap? Vroeg Op Stap is een actiegroep die pleit voor vervroegde horecasluitingstijden van uiterlijk 02:00 uur. De actiegroep wil dit bewerkstelligen door digitale handtekeningen te verzamelen om zo het onderwerp op de politieke agenda te krijgen.
4. Waar vind ik meer informatie over de subsidie roetfilters?
5. Waar kan ik terecht met vragen over de bouwregelgeving?

interview met Marian Melker

'Zoiets verwacht je toch niet?'

Het zal je maar gebeuren: je stuurt een klachtbrief naar Binnenlandse Zaken en krijgt persoonlijk antwoord van staatssecretaris Ank Bijleveld? Vervolgens word je ook nog uitgenodigd voor een werkbezoek met diezelfde staatssecretaris. Blijkt dat jouw klacht bijgedragen heeft aan een beleidsverandering. Het overkwam Marian Melker.

'Ik ben geen brieven-schrijver', vertelt mevrouw Melker. 'Maar ik kreeg zoveel brieven van allerlei instanties die in het kader van mijn ziekte MS iets van mij wilden, dat ik het de hoogste tijd vond daar iets over te melden. Onbegrijpelijke brieven, stapels formulieren. Ik heb al dertig jaar MS. Waarom moet ik voor mij zeer belangrijke zaken als parkeervergunningen telkens opnieuw aanvragen? En waarom dien ik daar steeds weer voor gekeurd te worden? Bij een voor mij wildvreemde dokter nota bene? Ik vond dat ik dat maar eens aan de staatssecretaris moest schrijven.'

Een opsteker

Er kwam een antwoordbrief, van de staatssecretaris zelf. 'Ze bedankte me voor mijn brief en liet weten dat ze goed snapt dat al die brieven en steeds weer die herkeuringen vervelend zijn. Haar begrip was echt een opsteker. Maar dat was nog niet alles. Twee weken later belde iemand van Binnenlandse Zaken. Of ik als gast aanwezig wilde zijn bij het werkbezoek van de staatssecretaris aan de gemeente Velsen. Ik twijfelde

eerst nog, want ik woon in Voorburg. Maar het was 's ochtends - dan ben ik op mijn fitst - én Binnenlandse Zaken had een taxi voor me geregeld. Ging ik toch overstag? Uiteindelijk ging mevrouw Melker niet met de taxi, maar reed ze mee met een wethouder van de gemeente Leidschendam. 'Had ik gelijk een metgezel. Dat kwam goed uit, want op de vergadering zelf voelde ik me niet echt op mijn gemak. Er was maar één ander persoon met MS. Eén iemand herkende ik van de televisie. Dat was dus de staatssecretaris.'

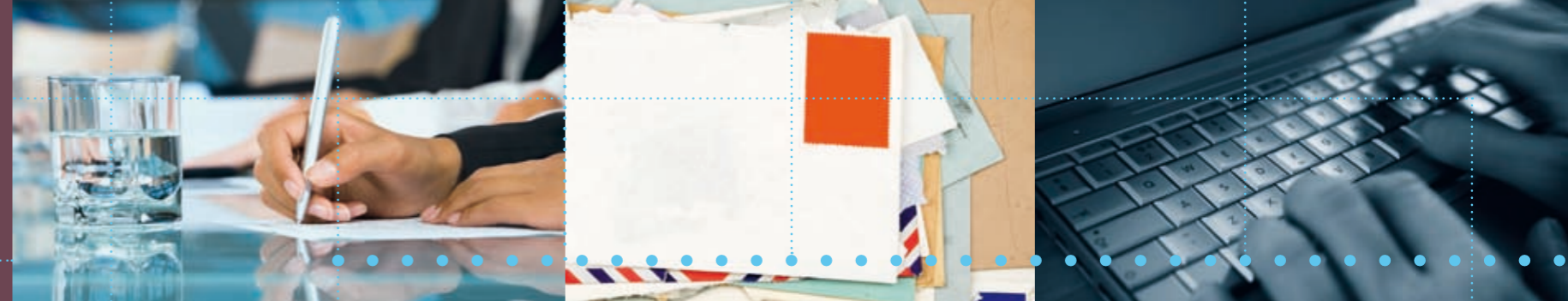
Krantenkripsels

Mevrouw Melker was een van de sprekers. 'Dat ze simpelweg naar me luisterden was al mooi. Maar de klap op de vuurpijl was toch die brief die aan het eind van de vergadering werd uitgedeeld. Die brief bestond uit allerlei gekopieerde knipsels uit de kranten van die dag. Met koppen als "Gehandicapten af van herkeuring parkeervergunning". Bleek ik met mijn brief bijgedragen te hebben aan de verandering van het beleid. Zoiets verwacht je toch niet?'



brieven
persoonlijk
klachtbrief
beleidsverandering

Elk departement heeft er één: een coördinator burgerbrieven. De belangrijkste taak van deze coördinator is het in gang zetten en bewaken van departementale verbeteracties. Tijdens het Actieplan Burgerbrieven kwamen de coördinatoren van de verschillende departementen regelmatig bij elkaar om ervaringen en ideeën uit te wisselen. Leuk? Ja. Zinvol? Ook. Vier coördinatoren vertellen.



Coördinatoren aan het woord

Joke Klein is Hoofd Publieksinformatie bij het ministerie van SZW. Marianne Lemmen werkt bij het ministerie van Financiën als stafmedewerker Voorlichting en Communicatie. Anita Cleef is werkzaam bij de Directie Algemeen Beleidsadvies (DAB) van Verkeer en Waterstaat. Ann Lemmers was tot voor kort coördinator van het Cluster Publieksvoorlichting bij VROM. Alle vier zijn ze gepokt en gemazeld binnen het Rijk, alle vier zijn ze nauw betrokken (geweest) bij de afhandeling van burgerbrieven. Dat maakt hen bij uitstek geschikt om de rol van coördinator op zich te nemen. Nietwaar?

Joke Klein: 'Het lag wel voor de hand, ja. De afdeling Publieksinformatie van SZW beantwoordt 95 procent van alle brieven gericht aan dit ministerie. Ook de telefoontjes naar het centrale informatie-nummer komen bij ons binnen. SZW is vooralsnog het enige ministerie dat de vragen van burgers en bedrijven centraal afhandelt. Onze ervaringen delen we graag met andere departementen.'

Marianne Lemmen: 'Ik heb zelf heel veel brieven van burgers beantwoord, veelal voor de ministers Kok en Zalm. Ik weet uit ervaring hoe belangrijk het is dat brieven netjes worden afgehandeld. Maar ik weet ook hoe moeilijk dat soms is.'

Ann Lemmers: 'Dat geldt ook voor mij. Als meewerkend voorvrouw was ik verantwoordelijk voor de afhandeling van brieven en e-mails. Daarnaast coach ik clustermedewerkers op dit gebied.'

Anita Cleef: 'De directie algemeen beleidsadvies handelt brieven niet zelf af, maar zorgt ervoor dat de brief bij de juiste afdeling terecht komt en dat deze correct en op tijd wordt beantwoord. Hieraan ligt een heel logistiek proces ten grondslag.'

HOE IS DE SAMENWERKING BINNEN HET OVERLEG VERLOPEN?

Marianne Lemmen: 'De samenwerking binnen de groep was goed. Wel jammer dat er zo vaak nieuwe gezichten waren.'

Anita Cleef: 'Dat is waar. Maar ondanks dat verliepen de contacten erg plezierig. Ook als we een thema in een kleiner verband oppakten, ging dat prima.'

Ann Lemmers: 'Het was prettig en zinvol. Niet in de laatste plaats door de enthousiasmerende trekkersrol van BZK.'

Joke Klein: 'Het coördinatorenoverleg bood de mogelijkheid tot het uitwisselen van best practice. Een aantal coördinatoren is bij SZW langs geweest om te kijken hoe wij de briefafhandeling hebben ingericht. Die wederzijdse werkbezoeken vond ik erg inspirerend.'

WAT HEBBEN JULLIE ZOAL VAN JULLIE COLLEGA-COÖRDINATOREN GELEERD?

Anita Cleef: 'Dat er allerlei manieren zijn om het proces technisch en communicatief in te richten. Al die verschillende mogelijkheden en hun voor- en nadelen hebben we de revue zien passeren.'

Joke Klein: 'Ik vond het opvallend dat we allemaal tegen dezelfde dingen aanlopen. En dat we daar ieder op een eigen manier mee omgaan. Met beledigende brieven bijvoorbeeld of veelschrijvers. Met brieven in een vreemde taal anders dan Engels. Over dit soort thema's zijn interessante discussies gevoerd.'

Ann Lemmers: 'Sommige presentaties waren echt een eyeopener. De kennismaking met een collega van het Kabinet van de Koningin heeft mijn vragen over het afhandelen van burgerbrieven meteen beantwoord.'

Marianne Lemmen: 'Het is duidelijk dat je als Rijk en als ambtenaar burgerbrieven "er niet even bij doet". Het is een specifiek onderdeel van onze dienstverlening, een onderdeel dat tijd en aandacht vraagt. Tegelijkertijd is er al zoveel bedacht, zoveel informatie beschikbaar. In die zin is de website een aanwinst.'

OP WELKE VERBETERINGEN BINNEN JE EIGEN DEPARTEMENT BEN JE TROTS?

Marianne Lemmen: 'Financiën doet in 2008 mee met de verkiezing voor de beste burgerbrief.'

Joke Klein: 'De werkwijze van SZW, waarbij één afdeling verantwoordelijk is voor het beantwoorden van telefoontjes, e-mail en brieven, vind ik goed. Deze aanpak leidt tot synergie. En het maakt het bewaken van termijnen, het traceren van een brief en dergelijke veel makkelijker.'

Ann Lemmers: 'Ik ben vooral trots op het registratiesysteem burgercorrespondentie, waarbij je in één oogopslag ziet wat de status is van binnengekomen brieven en e-mails. En op het feit dat de verantwoordelijkheid voor een goede, tijdige briefafhandeling nadrukkelijk bij lijndirecteuren is neergelegd. Een direct voortvloeiend uit het actieplan.'

Anita Cleef: 'VenW heeft altijd een redelijk volgende lijn gehad. Inmiddels zitten we in de laatste fase van implementeren. Er is nu één generiek proces binnen de bestuurskern VenW, er is één proces-eigenaar en ons nieuwe postregistratiesysteem is aangepast aan het generieke proces. Er zit schot in!'

Drie teams over hun aanpak

Snelle antwoorden door techniek

De afhandeling van burgerbrieven kan door de inzet van ICT slim worden geregeld. Een van de acties die we de afgelopen jaren gezamenlijk hebben opgepakt is de ontwikkeling van één generieke procesbeschrijving.

De procesbeschrijving kan worden gebruikt bij de digitalisering van het werkproces burgerbrieven. De werkprocessen van de ministeries zijn bijna identiek. Waarom zouden we dan steeds opnieuw het wiel moeten uitvinden? De procesbeschrijving is ook nodig om in de toekomst dienstverlening via de website van een organisatie of de persoonlijke internetpagina aan te kunnen bieden. Zo is het de bedoeling dat burgers straks online kunnen zien wat de behandelstatus is van hun brief. Track and trace, dus.

InterLAB

InterLAB is een samenwerkingsverband van alle dertien ministeries. Zij hebben op 11 februari 2003 de intentie uitgesproken om samen te werken op het gebied van de documenthuishouding - en specifiek op de digitalisering van de documenthuishouding: van visievorming tot en met operationalisering. Begin 2007 ontvingen de projectleiders binnen InterLAB een eerste aanzet voor een generieke procesbeschrijving. Deze is gebaseerd op best practices binnen de ministeries, en kwam mede tot stand dankzij de departementale coördinatoren.

Meer informatie over de generieke procesbeschrijving en het vervolgtraject vind je op de intranetsite van het Actieplan Burgerbrieven op Rijksweb: <http://burgerbrieven.rijksweb.nl>. Deze site is alleen toegankelijk voor rijksambtenaren.

Als je meer informatie wilt, kun je ook een e-mail sturen naar

InterLAB: interlab@minbzk.nl

Kwaliteitshandvest met servicenormen

Zeggen wat je doet, doen wat je zegt!

Wat staat er in een kwaliteitshandvest? Simpel: de normen waaraan de dienstverlening moet voldoen. Veel overheidsorganisaties die direct contact hebben met burgers - gemeenten, politie - hebben een dergelijk handvest. De servicenormen komen terug in brieven, op de website en hebben een prominente plek in de ontvangstruimte. Zodat de burger in één oogopslag ziet wat hij kan verwachten. En kan controleren of de beloftes worden waargemaakt. Overschrijdt een organisatie de servicenorm, dan staat daar vaak een vorm van compensatie tegenover: zeggen wat je doet als de norm niet wordt gehaald. BZK werkt als eerste ministerie met een kwaliteitshandvest. Maar pas heel recent, dus echte resultaten zijn er niet te melden. Het team kwaliteitshandvesten verkent of er rijksbreed eenzelfde handvest kan worden ingevoerd.

Meer info: www.kwaliteitshandvesten.nl

Track & Trace voor burger en bedrijf

Bestel je wel eens iets via een webwinkel op internet? Tien tegen één dat je de voortgang van je bestelling digitaal kunt volgen. Order in behandeling, magazijn verlaten, aangeboden aan TPG. Dergelijke statusinformatie willen we vanuit de rijksoverheid ook gaan ontsluiten. Daarom ontwikkelen de ministeries van BZK en LNV een generieke bouwsteen voor tracking and tracing van burgercontacten. In de nabije toekomst moet iedereen de status van zijn brief of contact digitaal kunnen opvragen. Gunstig voor burgers en bedrijven, gunstig voor het Rijk. Want: iedere organisatie kan in haar informatiearchitectuur aansluiten bij dezelfde bouwsteen. Dat scheelt kosten.

In juni 2008 gaat de eerste T&T pilot bij Dienst Regelingen (LNV) van start. We zoeken nog meer pilotorganisaties! Wil je weten of de bouwsteen toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening van jouw organisatie? Neem dan contact op met: **burgerbrieven@minbzk.nl**

Nationale ombudsman: 'Het recht op duidelijke taal is een grondrecht'

'De schrijver van een Haagse brief of nota in wollige stijl en voorzien van jargon is als de zanger die op het podium vals zingt. Alleen kun je bij de zanger boe roepen of weglopen. De ontvanger van een brief of nota moet die begrijpen.' Mooie woorden van Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer. Een interview met deze bevlogen voorvechter voor duidelijke taal.

Wie aanschuift aan de vergadertafel in het kantoor van Alex Brenninkmeijer kan niet om de op het blad uitgestalde boeken heen. Je vindt er bijvoorbeeld het boekje *Zullen we zwaluwstaarten?* Staatjes van ambtelijke (war)taal, waaruit het citaat uit de inleiding afkomstig is. Maar ook het verzameld werk van Franz Kafka, schrijver van menig klassieker als het gaat om de bureaucratische kloof tussen overheid en burger. Stuk voor stuk boeken die het adagium van deze Nationale ombudsman onderstrepen: werken aan behoorlijkheid.

Grondrecht

'Die behoorlijkheid moet de boventoon voeren in alle contacten die de overheid met burgers heeft', stelt Brenninkmeijer. 'Dus ook in de beantwoording van burgerbrieven. Allereerst moet de burger sowieso een antwoord krijgen. Al is het maar een ontvangstbevestiging. De burger weet dan dat er iets met zijn brief gebeurt. Aandacht geven is cruciaal. Daarnaast moet de antwoordbrief begrijpelijk zijn. Het recht op

duidelijke taal is een grondrecht. We leven immers in een democratie. Iedereen moet betrokken kunnen worden bij hetgeen hem of haar aangaat. Krijgt een burger een onbegrijpelijk antwoord op zijn brief, dan wordt hij uitgesloten. Er ontstaat dan een kloof tussen burger en overheid. Terwijl we juist stappen in de richting van de burger willen maken. Verder is het belangrijk dat de antwoordbrief duidelijk inspeelt op wat de burger aan de overheid voorlegt. Het antwoord moet overeenkomen met wat de burger verwacht. Extra punten krijgen de brieven die oplossingsgericht zijn. Op praktisch niveau meedenken met de burger en deze de weg wijzen geeft een brief betekenis. De burger krijgt dan echt het gevoel dat hij serieus genomen wordt. En dat is het allerbelangrijkste.'

Culturomslag

Wat Brenninkmeijer zegt geldt voor alle ambtenaren die te maken hebben met burgercontacten. Dus ook voor zijn eigen medewerkers. Hoe staat het met de antwoordbrieven en mails die vanuit de Nationale

ombudsman gestuurd worden? 'Onze brieven zijn zeer compleet, maar daardoor wel een tikje te lang', antwoordt Brenninkmeijer. 'Daarom zijn we hier volop bezig met een project met de voor de hand liggende naam "Duidelijke taal". Ook wij willen heldere - minder juridische - en kortere brieven. Dat doel bereik je niet 1-2-3. Het is een heuse culturomslag, waarbij je als beantwoorder echt moet meedenken: wat is er aan de hand, hoe kan ik daar in alle redelijkheid een mening over vormen en wat heeft mijn antwoord voor gevolgen voor de burger? Je moet echt investeren in die beantwoording. Daarom ben ik ook zo blij met de betrokkenheid vanuit alle ministeries. Zoiets als de Menukaart Bezwaarschriften, afkomstig uit de koker van het actieplan Burgerbrieven, wordt door alle SG's omarmd. Overal binnen de rijksdienst worden initiatieven opgestart. Goed nieuws voor de burger.'

Focus op inhoud

Een betere burgercorrespondentie gaat Brenninkmeijer duidelijk aan het hart. Hij bezoekt regelmatig de bijeenkomsten in het kader van het Actieplan Burgerbrieven en gaf ook dit jaar als juryvoorzitter acte de présence bij de verkiezing van het beste antwoord op een burgerbrief. Hij is echter niet de eerste ombudsman die zich inzet voor deze goede zaak. Zijn voorganger Roel Fernhout hield in 2003 het eerste

onderzoek naar de beantwoording van burgerbrieven en e-mails. De nadruk lag daarbij op thema's als 'tussentijdse berichtgeving' en 'voortvarendheid.' De huidige ombudsman brengt verdieping door ook de inhoud aan te kaarten. 'Daar hebben de ministeries zelf om gevraagd. De roep om duidelijke taal is zelfs als apart punt opgenomen in het regeerakkoord van Balkenende V: de overheid moet minder juridisch omgaan met burgers. Hanspreken in gewone mensentaal is het devies.'

Herhalingsonderzoek

In 2008 voert de Nationale ombudsman een herhalingsonderzoek uit. 'Het woord "herhaling" klinkt een beetje vreemd, omdat we in dit nieuwe onderzoek ook naar de inhoud kijken', vertelt Brenninkmeijer. 'Over die inhoud hebben we uit het onderzoek van 2003 en de tussenbalans van 2005 geen gegevens. Maar de ministeries willen graag weten of ze de afhandeling van burgerbrieven beter uitvoeren dan enkele jaren geleden. Daarom noemen we het toch een herhalingsonderzoek. Met als extra component die kritische blik op de inhoud. Laten we daar met z'n allen het speerpunt van maken voor de komende jaren. Want met heldere communicatie kun je conflicten voorkomen?'





'Leef je in de situatie van de burger in!'

..... 'Misschien maken rijksambtenaren het zichzelf wel te moeilijk. Hun brieven lijken soms eerder op een beleidsnota dan op een direct antwoord op de vraag van de burger. Formuleer een antwoord zoals je dat ook in een zakelijk gesprek zou doen. Dan wordt het schrijven al veel makkelijker. Bovendien is je brief dan ook nog eens beter te volgen. En waarom geven we eigenlijk altijd antwoord per brief? Een telefoontje is in veel gevallen net zo duidelijk.'

..... 'Om het beantwoorden van burgerbrieven op het ministerie van LNV populairder te maken, hebben we twee tools ontwikkeld. In de "Brievenwaaier" staan de termijnen die gelden voor het beantwoorden van brieven. We geven ook tips over helder taalgebruik. Deze tips zijn opgesteld door de Taalriders, een aantal LNV-medewerkers die zich inzetten om het taalgebruik van collega's te verbeteren. En we gaan in de "Brievenwaaier" in op de vraag: schrijven of bellen? Daarnaast ontwikkelen we een "Standaard Ansichtkaart". Handig als je geen specifiek antwoord hoeft te geven, maar wel iets van je wilt laten horen. Bijvoorbeeld om de lezer te bedanken voor zijn belangstelling.'

..... 'Ik hoop dat straks alle brieven die bij ons de deur uitgaan in ieder geval duidelijk leesbaar zijn. Bovendien mag uit ons antwoord best blijken dat we ons in de situatie van de burger inleven. Verder is het uiteraard de bedoeling dat we alle brieven op tijd beantwoorden. Lukt dat door omstandigheden niet? Stuur dan in ieder geval een briefje waarin je uitlegt wanneer het antwoord wel komt.'

..... 'Het zou goed zijn als we voor alle ministeries dezelfde tools ontwikkelen. Maar ik zie dat in de praktijk niet zo snel gebeuren. Daarvoor werken de ministeries te onafhankelijk van elkaar. Dit betekent niet dat we niet van elkaar leren. Integendeel, via het coördinatoren-overleg is er veel uitwisseling op gang gekomen. Zo hebben we samen gekeken naar de mogelijkheden om brieven van burgers en de antwoorden daarop op internet te plaatsen. Hiermee kunnen mensen thuis kijken of iemand anders hun vraag ook al gesteld heeft.'

Deenie Albregts-Ham
is beleidsondersteunend medewerker Relatiemanagement en Protocol bij het ministerie van LNV

Tien taaltips van de taalriders van LNV

10

1. Bedenk van tevoren je boodschap. Wat wil jij vertellen?
2. Verplaats je in je lezer. Wat wil hij weten? En wat niet?
3. Vertel het eerst aan een onwetende collega en probeer het zo op te schrijven. Verzorgde spreektaal leest prettig!
4. Val met de deur in huis. Zet de kern van je antwoord vooraan.
5. Schrijf korte zinnen. Splits de zin bij vijftien woorden of meer.
6. Schrijf actieve zinnen, dus zonder 'worden'. Dat is duidelijker en houdt je lezer wakker.
7. Vermijd moeilijke woorden. Een slimme tekst is zo eenvoudig dat iedereen 'm begrijpt.
8. Voorkom ambtelijke narigheden, zoals jargon, tangconstructies en ouderwetse woorden.
9. Schrijven is schrappen: houd het kort en werk desnoods met bijlagen.
10. Gebruik structurelementen in je tekst: alinea's, paragrafen en hoofdstukken. Een goede tekst heeft een inleiding, een inhoudelijke uitleg en een conclusie.

VROM belt!

Een brief hoeft natuurlijk niet altijd met een brief beantwoord te worden. VROM-medewerkers bijvoorbeeld, pakken in de volgende gevallen de telefoon:

- als de vraag van de schrijver niet duidelijk is: wat verwacht hij/zij van ons?
- als de zaak complex is. Hier heb je vaak meer informatie nodig en kun je meteen vertellen dat het wat langer duurt voordat de schrijver antwoord krijgt (verwachtingenmanagement).
- als er sprake is van miscommunicatie. Bellen haalt de eventuele kou snel uit de lucht.

Het kan soms spannend zijn om telefonisch contact op te nemen. Je weet immers niet hoe iemand reageert. Maar de ervaring leert dat direct contact zeer gewaardeerd wordt!

Meldpunt Last van de Overheid pakt ook de telefoon

Bij het Meldpunt Last van de Overheid kunnen burgers, bedrijven en professionals hun administratieve lasten melden. Het Meldpunt neemt na de melding snel contact op, waar mogelijk per telefoon. Gerhard Hagedoorn en Vincent Wallet (Meldpunt, BZK) over deze aanpak: 'Het telefonisch behandelen van meldingen en vragen levert veel op. Een misverstand is zo weggenomen. En je kunt benodigde achtergrondinformatie snel opvragen. Burgers stellen een telefoontje vaak erg op prijs. Via een telefoontje neem je veel onvrede over het functioneren van de overheid weg. Neem een melding over een overheidsorganisatie die een negatieve beschikking afgeeft. Vaak blijkt in het telefoongesprek dat dit wel wordt geaccepteerd, maar dat de slechte communicatie hierover kwaad bloed heeft gezet. Je kunt in dat geval de overheidsorganisatie aansporen deze communicatie te verbeteren.'

www.lastvandeoverheid.nl

Klarie Smit en **Anna Worlanyoh** zijn beiden lid van de Interdepartementale Werkgroep Bezwaarschriften. Op de menukaart Bezwaarschriften die deze werkgroep heeft gemaakt, is de toepassing van mediationvaardigheden en mediation een belangrijke aanbeveling. Inmiddels zijn meerdere overheidsdiensten begonnen met experimenten op dit gebied. Het Nederlands Mediation Instituut (NMI) onderzoekt in opdracht van de overheid in hoeverre mediation bijdraagt aan de administratieve lastenverlichting voor bedrijven en burgers.

Is een burger het niet eens met een beslissing die de overheid neemt? Dan kan hij volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bezwaar maken. En eventueel naar de rechter stappen. In de praktijk blijkt deze procedure bij veel conflicten niet toepasbaar. Soms heeft de burger meer behoefte aan een goed gesprek dan aan een rechtszaak. Ruim baan voor mediation!

De andere aanpak

Bij mediation organiseert een onafhankelijke mediator een gesprek tussen de burger en degene die het bezwaar behandelt. Eventueel worden ook andere spelers in het conflict uitgenodigd. Het is de bedoeling dat de partijen tijdens het gesprek samen tot een oplossing komen. Klarie Smit, projectmanager mediation bij UWV, legt de nadruk op het woord 'samen'. 'Mediation is geen wondermiddel. Het werkt alleen als beide partijen echt bereid zijn met elkaar naar een oplossing te zoeken. De mediator is neutraal. Hij leidt het gesprek en let erop dat partijen zich aan de regels houden. Hij doet geen uitspraak en heeft geen oordeel over de redelijkheid van eventueel gemaakte afspraken.'



Anna Worlanyoh

Klarie Smit

BERG AAN BEZWAARSCHRIFTEN

UWV werkt sinds 2004 met deze vorm van bezwaarbehandeling. Directe aanleiding was de toename van het aantal bezwaarzaken. Klarie Smit: 'We deden in het belang van onze klanten erg ons best de Awb-regels zo zorgvuldig mogelijk toe te passen. Maar uit onderzoek bleek dat klanten steeds minder tevreden waren over de bezwaarprocedure. We hoopten met mediation klanten meer bij de procedure te betrekken. Omdat mediation binnen het bestuursrecht nog nauwelijks werd toegepast, zijn we eerst met enkele proeven begonnen.'

De Dienst Regelingen van het ministerie van LNV begon twee jaar later met mediation, bij de invoering van het nieuwe stelsel voor landbouwsubsidies in 2006. De dienst voorzag een berg aan bezwaarschriften. Anna Worlanyoh, manager recht en rechtsbescherming: 'Om het aantal bezwaren te beperken leek het ons goed niet alleen het spoorboekje van de Awb te volgen, maar ook de mogelijkheden van mediation te benutten. Daarmee kun je een meningsverschil in een bredere context oplossen. Met succes. In totaal hebben we een stuk minder bezwaarschriften behandeld dan we ooit hadden kunnen bedenken.'

PERSOONLIJKE AANDACHT

In plaats van de invoering van mediation is het misschien beter te spreken over de invoering van 'De andere aanpak'. Medewerkers worden eveneens getraind in mediationvaardigheden. In beter luisteren, duidelijke taal spreken en doorvragen naar achterliggende belangen. Klarie Smit: 'Toen we startten met mediation bleek dat een telefoontje of een direct gesprek al een flink aantal zaken oploste. In die gevallen was begeleiding door een onafhankelijke mediator niet eens meer nodig. Sindsdien bellen we burgers altijd op als we een bezwaarschrift ontvangen.' Ook bij de Dienst Regelingen pakken de medewerkers vaker de telefoon. Anna Worlanyoh: 'In een telefoongesprek kun je achterhalen wat er daadwerkelijk aan de hand is. Soms is dat iets heel anders dan datgene waarover het bezwaarschrift gaat. Als je dat weet, kun je ook naar een oplossing zoeken. Mediation is een goed vangnet, mocht je er in een rechtstreeks gesprek niet uitkomen. Meeleven en meedenken met de klant betekent trouwens niet dat je je niet meer aan wetten en regels hoeft te houden. Maar een klant die goed is behandeld, heeft meer begrip voor de reden achter een beslissing.' Volgens Klarie Smit vinden klanten vooral de persoonlijke aandacht erg belangrijk. 'Doordat mensen merken dat we echt naar hen luisteren, voelen ze zich meer betrokken bij de behandeling van hun eigen bezwaar.'

RENDABEL

Het lijkt veel werk om iedereen die een bezwaarschrift indient, eerst te gaan bellen. Maar in de praktijk blijkt het juist erg rendabel. Bij UWV wordt maar liefst 42 procent van de zaken telefonisch opgelost. Die hoeven dus niet meer door de hele bezwaarprocedure. Maar het gebruik van mediationvaardigheden heeft meer voordelen. Klarie Smit: 'We worden als overheid gedwongen om onze besluiten in begrijpelijke en heldere taal uit te leggen. Bovendien leidt het contact met de burgers tot meer zorgvuldigheid en maatwerk in de beslissingen. Ik vind dat grote voordelen.'

'Leuk om ervaringen van collega's te horen'



De Rijksacademie voor Overheidscommunicatie verzorgt in 2008 twee keer de cursus 'In antwoord op uw schrijven; heldere burgerbrieven schrijven voor beleidsmedewerkers'. Op 3 en 19 april en op 11 en 25 september. Op de website www.communicatieplatform.nl vind je onder organisatie\academie nadere informatie over de cursus.

De interdepartementale cursus 'Helder antwoord op burgerbrieven' helpt rijksambtenaren bij het opstellen van een goede brief of e-mail. Lineke den Ouden nam namens EZ deel aan de pilot. 'Grappig dat je steeds bij dezelfde tips and tricks uitkomt.'

Elke nieuwe beleidsmedewerker die aan de slag gaat bij de directie Energiemarkt van het ministerie van EZ wordt een tijdje verantwoordelijk voor de beantwoording van burgerbrieven. Prima manier om het beleid te leren kennen, vindt ook Lineke den Ouden, beleidsmedewerker Internationale Projecten. Anderhalf jaar lang beantwoordde zij technische vragen, vragen over gasrekeningen en over energieleveranciers. 'Na een tijdje kreeg ik het verzoek deel te nemen aan de pilotcursus "Helder antwoord op burgerbrieven". De initiatiefnemers waren op zoek naar iemand met de nodige ervaring. Ik dus. Deelname aan de pilot was voor mij vooral een bevestiging van wat ik zelf belangrijk vind in de beantwoording van burgerbrieven. Dat je concreet moet zijn. Dat empathie belangrijk is. En dat je mensen op de hoogte moet houden van wat er met hun brief gebeurt.'

Ervaringen van collega's

Het interdepartementale karakter van de cursus sprak Den Ouden erg aan. 'Leuk om de ervaringen van collega's te horen. Uitvoeringsorganisaties bijvoorbeeld hebben te maken met een

heel ander soort brieven dan wij als kerndepartement. En toch kom je met z'n allen steeds weer bij dezelfde tips and tricks uit. De cursus is erg nuttig, zeker als je net bent begonnen met de beantwoording van burgerbrieven. Je krijgt theoretische handvatten en er wordt geoefend. Iedereen neemt één brief mee. Die brieven bespreken we tijdens de cursus: wat is goed, wat kan beter? Van de praktijkcomponent leer je toch het meest.'

Aandacht

Lineke den Ouden heeft de beantwoording van burgerbrieven inmiddels overgedragen aan haar (nieuwe) collega's. Maar het thema heeft nog altijd haar warme belangstelling. 'Ik denk dat het goed is dat er EZ-breed aandacht is voor het onderwerp. Ook vanuit het management. Brieven blijven nu te lang liggen, vaak omdat beleidsmedewerkers de beantwoording "erbij" doen. Het heeft geen prioriteit. Andere departementen hebben goede ervaringen met een centrale afhandeling, waarbij beleidsmedewerkers uitsluitend inhoudelijke input leveren. Wellicht iets voor EZ?'





'Burgerbrieven gaan me echt aan het hart'

..... 'Burgerbrieven gaan me echt aan het hart. Ik sta in de BZK-wandelingen dan ook bekend als "Mevrouw Burgerbrief". Waar die passie vandaag komt? Ik schrijf als betrokken burger ook wel eens een brief aan overheidsinstanties. Dan vind ik het ook prettig als ik een ontvangstbevestiging krijg en af en toe bericht ontvang over de afhandeling van mijn brief. En natuurlijk dat de brief geschreven is in heldere taal en antwoord geeft op mijn vragen. We bieden BZK'ers een interne taaltraining aan, maar adviseren hen ook naar de interdepartementale taaltraining te gaan. Medewerkers zien inmiddels in dat het geen "moetje" is, maar echt nut heeft. Ook de managers lopen warm voor de betere beantwoording van burgerbrieven.'

..... 'Ik ben echt trots op die betrokkenheid. Zoals ik ook zeer tevreden ben over andere ontwikkelingen bij BZK. Neem het Kwaliteitshandvest BZK. Daarin staan de servicenormen waaraan wij ons moeten houden als het gaat om communicatie en de wettelijke en gewenste termijnen. Met het handvest weet de burger waar hij aan toe is. Ook ben ik trots op de unit Centraal Informatie Punt Burgercontacten (CIP). CIP zorgt ervoor dat de service-

normen en doorlooptijden nageleefd worden bij de behandeling van brieven en e-mails van burgers, bijvoorbeeld via rappellering op directieniveau. De unit heeft trouwens niet alleen een waakhond-functie; CIP geeft ook advies.'

..... 'Het zijn zaken die we graag delen met de andere departementen. Dat is ook het mooie van het coördinatorenoverleg: het is een proces waarin het delen van en feedback geven op ervaringen centraal staat. De synergie spat er van af. We hebben alvast flinke stappen in de goede richting gezet. De burger die met ons communiceert, krijgt voortaan standaard een ontvangstbevestiging. Duurt de afhandeling van een brief wat langer? Dan volgt er een tussenbericht. Dat bericht staat klaar in de envelop in ons documentmanagementsysteem Digidoc. In die envelop staat ook een factsheet met de wettelijke termijnen op een rijtje. De medewerker weet dus precies hoe lang hij heeft om de brief of e-mail te beantwoorden. Al met al zijn dat mooie ontwikkelingen, waarmee BZK laat zien dat we de burger serieus nemen!'

Jacqueline Swint-Lindhout
was coördinator project burgerbrieven bij het ministerie van BZK

Beste lezer

Met veel plezier hebben wij, het projectteam Burgerbrieven, gewerkt aan de totstandkoming van deze afscheidsuitgave. Heb je bij het lezen nieuwe ideeën opgedaan over de beantwoording van burgervragen? Ga hiermee dan vooral aan de slag binnen je organisatie!

Het Actieplan Burgerbrieven is begin 2008 geëindigd. Graag willen we iedereen bedanken voor zijn of haar bijdrage, in welke vorm dan ook. Het actieplan is naar onze mening een mooi voorbeeld van interdepartementale samenwerking; samen problemen oplossen en van elkaar leren. Met als belangrijk resultaat dat burgers en bedrijven sneller én beter antwoord krijgen op hun vragen!



Het projectteam interdepartementaal Actieplan Burgerbrieven

V.l.n.r. Monique Oudshoorn, Samira Benali, Ella de Graaf, Rosalie Schuurman. Hilly Buyne staat niet op de foto.

Colofon

De sloteditie Burgerbrieven markeert de afsluiting van het interdepartementale actieplan 'Professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten'.

Verantwoording slotuitgave:

Monique Oudshoorn (BZK)

Tekstproductie en eindredactie:

Ravestein & Zwart, Nijmegen

Ontwerp en lay-out:

Deel 2 ontwerpers, Nijmegen

Fotografie:

Arenda Oomen, Den Haag

Drukwerk:

Koninklijke Broese & Peereboom, Breda



Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

CHECKLIST beantwoorden burgerbrieven

VRAAG, TOON, TAAL EN OPBOUW

Hoe beoordeelt u of een brief de deur uit kan? Dit stroomschema biedt snel uitkomst:



1

Ga op de stoel van de lezer zitten. Leeft u zich in de burger in.

- De belangrijkste vraag: heeft u een antwoord gekregen op uw vraag?
- Qua toon en taal: voelt u zich begrepen? Voelt u zich correct behandeld?

JA

Deze brief kan waarschijnlijk zo de deur uit.
Loop nog wel even snel de onderstaande stappen door.

NEE

2

Vraag goed beantwoord?

- Staat het onderwerp duidelijk vermeld?
- Is in de eerste alinea de vraag van de burger herhaald en wordt de kern van het antwoord aangegeven?
- Als er sprake is van slecht nieuws, wordt dit in de eerste alinea aangekondigd? En volgt de kern van het antwoord vlak daarna?
- Vormt elke alinea een logische en relevante toelichting op het antwoord?
- Staat in de laatste alinea wat er van de burger verwacht wordt of wordt de kern van het antwoord herhaald?
- Krijgt de burger de kans om vragen te stellen of meer informatie te verkrijgen?

3

Toon in orde?

- Is de brief vriendelijk en zakelijk?
- Is de emotie van de burger (h)erkend?
- Neemt de opsteller van het antwoord die emotie voldoende serieus in zijn antwoord en toon?

4

Taal en opbouw in orde?

- Is de brief concreet en levendig?
- Zijn de zinnen niet te lang en complex?
- Worden jargon, boekentaal en ouderwetse woorden vermeden?
- Wordt de burger geholpen om de rode draad te volgen: met een heldere alinea-indeling, tussenkopjes (bij lange brieven) en structuurwoorden?
- Zitten er geen spel- en typefouten in de brief?

5

Formuleer de verbeterpunten voor de opsteller van het antwoord.

- Qua beantwoording vraag, toon, taal en opbouw van de antwoordbrief.

Vraag de opsteller het concept aan te passen.

