

## Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

### Organisatie en Personeel Rijk

Schedeldoekshaven 200  
2511 EZ Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

### Contactpersoon

mr. drs. R.C.M. Zwamborn  
T 070-4267031  
richard.zwamborn@minbzk.nl

### Kenmerk

2010-0000616353

Datum 1 oktober 2010  
Betreft Rijksbreed beeld (departementale rapportage) behandeling  
burgerbrieven 2009

### Inleiding

Hierbij treft u aan een rijksbreed overzicht van de verantwoording door de afzonderlijke departementen over de tijdigheid en kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven in het jaar 2009.

Op 4 november 2008 heeft de Nationale Ombudsman zijn rapport 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker' gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd, dat jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de behandeling van burgerbrieven (tegelijk met de departementale jaarverslagen). Daarenboven is toegezegd dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een beeld geeft van de verantwoording door de departementen over de behandeling van burgerbrieven aan de Tweede Kamer door middel van hun departementale rapportages.

Contacten met burgers vanuit de rijksoverheid zijn rijk geschakeerd. Deze vinden plaats op diverse ministeries en op diverse terreinen bij het ontwikkelen van beleid, het uitvoeren van beleid of regelingen of het houden van toezicht. Het is voor het vertrouwen van burgers in de rijksoverheid belangrijk dat deze communicatie naar de burger toe fatsoenlijk is. De normen voor communicatie tussen de burger en de overheid onderstrepen dit belang: Wettelijke normen, of door de Nationale Ombudsman voor de correspondentie met burgers opgestelde normen.

Wat betreft de wettelijke normen is in 1994 de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin eisen staan voor de behandeling van aanvragen, en voor bezwaar- en klaagschriften. In de *Correspondentiewijzer van de Nationale Ombudsman<sup>1</sup> uit 2006* zijn deze wettelijke eisen en de normen van de Nationale ombudsman voor alle vormen van correspondentie tussen overheid en burger op een rij gezet.

Met de in werking treding op 1 oktober 2009 van de 'Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen' is er een extra waarborg gekomen, dat de (rijks)overheid zo snel mogelijk beslist op aanvragen.<sup>2</sup> Op grond hiervan overschrijdt een overheid die

<sup>1</sup> Nationale Ombudsman, *Correspondentiewijzer, maart 2006*.

<sup>2</sup> Tegelijkertijd zijn de wet tot wijziging van de Algemene wet bestuursrecht, de Wet openbaarheid van bestuur en enkele andere wetten in verband met de inwerkingtreding van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking getreden.

niet tijdig beslist de beslistermijn. Dat kan een wettelijke termijn zijn. Is er geen wettelijke termijn, dan geldt een 'redelijke' termijn. Wat redelijk is, hangt af van de soort beslissing. Verstrekt deze termijn zonder dat de overheid beslist over de aanvraag, dan kan de burger het bestuursorgaan waarbij de aanvraag is ingediend een brief sturen waarin wordt gevraagd om een dwangsom. Hiermee stelt de burger de overheid 'in gebreke'. De overheid heeft dan twee weken de tijd alsnog een beslissing te nemen. Het is belangrijk dat de overheid weloverwogen beslist over aanvragen. De nieuwe wet biedt daarom overheden de mogelijkheid de beslistermijn te verlengen. Bijvoorbeeld als een bestuursorgaan meer informatie nodig heeft voor om een goede beslissing te kunnen nemen.

**Datum**  
1 oktober 2010  
**Kenmerk**  
2010-0000616353

Vanaf 2002 is de communicatie tussen burgers en rijksoverheid meerdere malen onderwerp van onderzoek door de Nationale Ombudsman geweest. Met als kernvraag hoe voortvarend ministeries reageren op brieven en op elektronisch verzonden berichten van burgers. Het gaat dan om het proces van beantwoording: de afhandelingsduur en de tussentijdse informatieverstrekking aan de burger. Op 4 november 2008 verscheen de laatste algemene rapportage van de Nationale Ombudsman hierover met een verslag over de behandeling van burgerbrieven in het jaar 2007.<sup>3</sup> Hierin meldde de Nationale Ombudsman verder geen rijksbreed onderzoek meer te zullen doen naar de behandeling van burgerbrieven, maar zich verder te richten op probleemsituaties bij specifieke onderdelen van het rijk. De Nationale ombudsman beval wel aan rijksbreed aandacht te blijven schenken aan de behandeling van burgerbrieven. In het Algemeen Overleg met de Tweede Kamer van 5 november 2008 heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties toegezegd een kabinetsreactie te verzorgen op bovengenoemd rapport van de Nationale Ombudsman. Deze reactie is na bespreking in de MR op 28 januari 2009 verzonden aan de Tweede Kamer.

Verder heeft de staatssecretaris aan de Tweede Kamer aangegeven dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een rijksbreed beeld zal geven over de verantwoording door departementen over de behandeling van burgerbrieven en daarom de collega's zal stimuleren hier voortvarend mee aan de slag te gaan. In de kabinetsreactie onderschrijft het kabinet het belang van een juiste en tijdige afhandeling van burgerbrieven. Om daaraan blijvende aandacht te besteden wordt door ieder ministerie in een jaarlijkse rapportage tegelijk met het jaarverslag (vanaf het verslag over 2009) een beeld gegeven van de omgang met burgerbrieven. Deze aanpak benadrukt dat de afzonderlijke ministeries zelf verantwoordelijk zijn en blijven voor de tijdige en goede afhandeling van burgerbrieven. Ministeries kunnen daarvoor gebruik maken van de door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het Actieplan Burgerbrieven ontwikkelde instrumenten.

#### *Rapportage Burgerbrieven 2010 als eerste rijksbrede rapportage*

Om daarbovenop ook rijksbreed aandacht te besteden aan de afhandeling van burgerbrieven geeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met deze brief een rijksbreed overzicht van de verantwoording aan de Tweede Kamer door departementen over de beantwoording van burgerbrieven bij het rijk over het jaar 2009. Voor deze departementale verantwoording is in november 2009 door het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties op basis van rijksbrede besluitvorming hierover een voorbeeld-rapportageformat aangeboden aan de departementen. In dit format staat net als in de eerdere algemene

<sup>3</sup> 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker. Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van burgerbrieven in 2007 door de ministeries.'

rapportages van de Nationale Ombudsman het proces van beantwoording van burgerbrieven centraal aan de hand van twee prestatie-indicatoren, namelijk tijdigheid en kwaliteit. Worden burgerbrieven tijdig (binnen de geldende normen) behandeld en wat is de kwaliteit van de beantwoording. Voor het vertrouwen van burgers in de rijksoverheid is het eerst en vooral van belang dat het Rijk daadwerkelijk reageert op burgercorrespondentie en dit ook tijdig doet binnen de wettelijke of door de Nationale Ombudsman gestelde termijn. Het aspect tijdigheid staat daarom in de departementale rapportages centraal. Verder is het belangrijk dat de kwaliteit van het antwoord aan de burger goed is. Dat wil zeggen dat sprake is van een juist, volledig en begrijpelijk antwoord.

**Datum**  
1 oktober 2010  
**Kenmerk**  
2010-0000616353

#### *Het begrip burgerbrief*

De gebruikte definitie van het begrip burgerbrief sluit aan bij de definitie van de Nationale ombudsman. De Nationale Ombudsman verstaat onder de term 'brief' elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief, fax of e-mail) is hierbij niet relevant. Ook het begrip burger is breed. Het gaat om individuele burgers, maar ook om niet-natuurlijke personen zoals groepen burgers en organisaties. Brieven van bedrijven, scholen, gevangenen en dergelijke vallen onder ditzelfde begrip, net als brieven van eigen medewerkers. Correspondentie met andere overheden valt hier niet onder, net als correspondentie met contractpartijen (voor leveringen of diensten). Er zijn vier categorieën burgerbrieven: aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Deze rapportage gaat verder – naast de hiervoor genoemde categorieën – in op de behandeling van WOB-verzoeken.

#### *Het rijksbrede beeld*

Het rijksbrede beeld van de verantwoording door departementen over de behandeling van burgerbrieven in 2009 overziende, kan worden geconcludeerd dat inderdaad bijna alle departementen daadwerkelijk aan de Tweede Kamer hebben gerapporteerd over de behandeling van burgerbrieven. Ook kan worden vastgesteld dat deze rapportages over het algemeen plaatsvonden aan de hand van de indicatoren tijdigheid en kwaliteit. Inhoudelijk valt uit de departementale rapportages burgerbrieven het beeld op te maken dat ministeries druk doende zijn om de behandeling van burgerbrieven verder te verbeteren. Onder meer door de digitalisering van de werkprocessen voor behandeling van burgerbrieven en door het monitoren van de tijdige beantwoording van burgerbrieven via periodieke rapportages aan de ambtelijke top van de departementen.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties blijft zich sterk maken voor het verder optimaliseren van de behandeling van burgerbrieven op de departementen.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten

Bijlage I: Overzicht van departementale rapportages burgerbrieven 2009 aan TK

**Datum**

1 oktober 2010

**Kenmerk**

2010-0000616353

<b>Ministerie</b>	<b>Datum verzending TK</b>	<b>Kamerstuk/behandeling Vaste Kamercommissie</b>
1. Ministerie van AZ	10-08-2010	-29362-150
2. Ministerie van BZK	13-09-2010	-29362-181
3. Ministerie van BZ	17-05-2010	-29362-168
4. Ministerie van Defensie	19-05-2010	-29362-172
5. Ministerie van EZ	20-05-2010	-29362-173
6. Ministerie van Financiën	12-05-2010	-29362-167
7. Ministerie van Justitie	16-09-2010	-29362-182
8. Ministerie van LNV	16-09-2010	-29362-183
9. Ministerie van OCW	26-05-2010	-29362-175
10. Ministerie van SZW	25-05-2010	-29362-169
11. Ministerie van V&W	21-05-2010	-29362-174
12. Ministerie van VROM	19-05-2010	-29362-170
13. Ministerie van VWS	19-05-2010	-29362-171