



**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**  
**Directie Communicatie/P&I**

**Jaaroverzicht burgercorrespondentie 2010**

**1) Inleiding**

Sinds 2009 stellen de ministeries jaarlijks een rapportage op ten behoeve van de Tweede Kamer waarin een beeld geschetst wordt over hoe met burgercorrespondentie binnen een ministerie wordt omgegaan.

De departementale rapportages worden aangeboden aan de Tweede kamer met het financieel jaarverslag van het ministerie. Het ministerie van BZK/DGOBR maakt van de departementale rapportages een totaalbeeld voor het 'Bedrijfsvoeringsverslag Rijk'

*Onder de term "brief" wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman verstaan elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief, fax of e-mail) maakt daarbij niet uit. Ook het begrip burger is breed. Hieronder worden niet alleen individuele burgers begrepen, maar ook niet-natuurlijke personen zoals groepen burgers en organisaties.*

De informatie voor de SZW-rapportage is afkomstig van de Arbeidsinspectie en van de directies [UAW \(Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving\)](#), Communicatie en [WBJA \(Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden\)](#). Hiermee wordt een beeld geschetst van het overgrote deel van de categorie Aanvragen en van de 'Andere brieven', en een compleet overzicht gegeven van de afhandeling van bezwaarschriften, klaagschriften en Wob-verzoeken.

<b>Categorie</b>	<b>Aantal brieven in 2009</b>	<b>Aantal brieven in 2010</b>
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	4945	3394
Bezwaarschriften	1730	1658
Klaagschriften	20	19
Andere brieven	2408	1545
E-mail	14958	9414
Wob-verzoeken	127	148

## **2) Aanvragen ( als bedoeld in de Awb)**

De directie UAW, de Arbeidsinspectie en het Agentschap SZW ontvingen in 2010 in totaal 3394 aanvragen.

Bij de directie UAW betrof het:

- 780 aanmeldingen CAO's
- 131 verzoeken om een algemeen verbindendverklaring van cao's
- 171 verzoeken om werktijdverkorting
- 15 verzoeken om verplichtstelling deelname bedrijfstakpensioenfondsen
- 30 verzoeken om individuele ontheffing verplichte deelneming bedrijfstakpensioenfondsen

Bij Arbeidsinspectie ging het om de volgende ingediende aanvragen tot ontheffing:

- 150 aanvragen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 14 meldingen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 485 aanvragen ad-hoc ontheffing kunstkinderen
- 2 aanvragen arbeidstijdenbesluit
- 90 ontheffingen kranen
- 24 ontheffingen liften
- 39 ontheffingen nachtarbeid
- 26 ontheffingen vluchtige organische stoffen
- 7 ontheffingen vuur op tankschepen

Voor het Agentschap SZW betrof het in 2010:

- 717 einddeclaraties, verleningen en wijzigingsbeschikking in het kader van Nationale regelingen
- 713 einddeclaraties, verleningen en wijzigingsbeschikking in het kader van Europese regelingen

Van de hierboven vermelde aanvragen is 89 % afgedaan binnen de wettelijke afdoeningstermijn, met dien verstande dat dit percentage in de 2<sup>e</sup> helft van 2010 boven de 99% lag.

## **3) Bezwaarschriften**

In 2010 ontving SZW 1658 bezwaarschriften (inclusief de onder de verantwoordelijkheid van SZW functionerende diensten). Ca 73 % is afgedaan binnen de basistermijn of de verdaagde termijn. Het resterende deel is grotendeels met instemming van belanghebbenden verder verdaagd.

#### **4) Klaagschriften**

SZW ontving in 2010 in totaal 19 klachten die zijn afgehandeld volgens de klachtenprocedure in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht. Hiervan zijn er 16 (84%) afgedaan binnen de wettelijke termijn van 6 weken. 1 klacht is afgedaan binnen de verdaagde wettelijke termijn en twee klachten daarbuiten. Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk informeel (telefonisch) af te handelen.

#### **5) Andere brieven**

In 2010 kwamen bij de directie Communicatie van SZW 1545 'andere' brieven binnen (brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb). De gemiddelde behandelingsduur bedroeg 18 werkdagen.

#### **6) Wob-verzoeken**

In 2010 zijn 148 Wob-verzoeken bij SZW ingediend. Er zijn 139 Wob-verzoeken afgedaan. Daarvan zijn er 33 geheel toegekend. 33 verzoeken werden deels toegekend en 11 verzoeken werden geheel afgewezen. Voorts zijn 43 verzoeken afgewezen, omdat werd verzocht om documenten die niet aanwezig bleken te zijn. 15 verzoeken zijn ingetrokken en 2 verzoeken zijn doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan. Tenslotte leidden 2 verzoeken niet tot een Wob-beslissing van SZW omdat ze op andere wijze werden afgedaan. 34% is afgedaan binnen de basistermijn van vier weken. 82% procent is afgedaan binnen de wettelijke afdoeningstermijn. In alle gevallen werd de termijn verdaagd. Indien de verdaagde wettelijke termijn niet wordt gehaald, wordt in de regel contact opgenomen met de Wob-verzoeker om in overleg een nieuwe termijn af te spreken. 18% is eerst na afloop van de verdaagde termijn afgedaan, veelal met instemming van de verzoeker.

#### **7) E-mailberichten/Postbus 51**

In 2010 ontving de directie Communicatie 9414 e-mailberichten. Van dit aantal kwamen 1929 e-mail binnen via het loket van Postbus51. De behandeltermijn ligt afhankelijk van fluctuaties in het aanbod tussen de 5 en 15 werkdagen met een gemiddelde van 7 werkdagen.

#### **8) Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen**

Er zijn door het ministerie van SZW geen dwangsommen betaald in 2010