

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2011

Inleiding

Sinds 2009 stellen de ministeries jaarlijks een rapportage op voor de Tweede Kamer. In deze rapportage wordt een beeld geschetst over hoe er binnen het ministerie met burgerbrieven wordt omgegaan.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van

- het kerndepartement van OCW (inclusief Postbus 51)
- Nationaal Archief (NA)
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) Zoetermeer en Groningen
- Inspectie van het Onderwijs (Ivho)

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 verstaan, maar ook groepen burgers en organisaties.

Hieronder een overzicht van de aanvragen (als bedoeld in de AwB), de bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en WOB-verzoeken.

| Categorie | Aantal in 2010 | Aantal in 2011 |
|-----------------------------------|----------------|----------------|
| Aanvragen (als bedoeld in de AwB) | 199.272 | 187.376 |
| Bezwaarschriften | 37.259 | 27.264 |
| Klaagschriften | 1.295 | 1.388 |
| WOB-verzoeken | 61 | 88 |
| Andere brieven | 370.926 | 551.957 |

1. Toelichting

In vergelijking met 2010 is het aantal *bezwaarschriften* met bijna 27% afgenomen.

Dit komt door diverse acties van DUO:

- de interne informatievoorziening en samenwerking is verbeterd;
- de actuele informatievoorziening naar buiten toe is verbeterd.

Hierdoor zijn de interne processen bij DUO beter verlopen en werden er minder bezwaarschriften ingediend.

Verder is het aantal *Wob-verzoeken* met 44,3% toegenomen.

De maatschappelijke discussie over de Wob in 2011 heeft geleid tot extra aandacht; er wordt steeds vaker aandacht gevraagd voor het kunnen krijgen van informatie van de overheid en de wens tot openbaarheid. De stijgende trend van het aantal Wob-verzoeken is overheidsbreed zichtbaar. Daarnaast is de inwerkingtreding van de wet dwangsom waarschijnlijk een oorzaak van de stijging.

Opvallend is dat het aantal '*andere brieven*' fors is toegenomen (met 181.031). Een toename van bijna 49% ten opzichte van 2010.

Bij de Ivho kan de toename van de '*andere brieven*' verklaard worden doordat scholen en besturen de wettelijk verplichte documenten (schoolgidsen, schoolplannen en dergelijke) steeds vaker digitaal aanleveren (in 2011 zijn ± 13.000 meer documenten dan in 2010 via het Internet Schooldossier aangeleverd). Registratie via het Internet Schooldossier vindt automatisch bij elk document plaats en is dus zeer accuraat.

Bij DUO is de registratie van '*andere brieven*' verbeterd. Hierdoor zijn de aantallen nauwkeuriger dan in 2010. Doordat er meer documenten zijn '*vastgelegd*' zijn de aantallen hoger.

2. Aanvragen (als bedoeld in de AwB)

In 2011 zijn er in totaal 187.376 aanvragen binnengekomen, waarvan 179.108 bij DUO. DUO heeft 99,8% afgedaan binnen de basiswettelijke termijn. Van het totaal aantal aanvragen is 98,2% afgedaan binnen de basiswettelijke termijn.

DUO heeft 77 ingebrekestellingen ontvangen. Procentueel gezien is dit slechts een percentage van 0,04% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 10 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 6.950.

Achtergrondinformatie:

De meeste aanvragen die bij DUO ingediend werden gingen over studiefinanciering.

Bij pieken in aanbod werden soms aanvragen buiten de wettelijke termijn afgehandeld. Op enkele te laat in behandeling genomen aanvragen zijn ingebrekestellingen ontvangen. Er is ondermeer een dwangsom betaald omdat de ingebrekestelling te laat is ontvangen bij de juiste afdeling waardoor er niet meer binnen twee weken na ontvangst beslist kon worden. Ook is in een enkel geval de ingebrekestelling niet tijdig als zodanig herkend. Verder is er een dwangsom betaald omdat er, na ontvangst van de ingebrekestelling, nog onderzoek moest worden gedaan voordat de aanvraag kon worden afgehandeld.

3. Bezwaarschriften

In 2011 ontving OCW 27.264 bezwaarschriften (waarvan 27 bezwaarschriften van medewerkers van OCW). Het grootste deel (27.204) van de bezwaarschriften was voor DUO. Van alle bezwaarschriften is 97,5% afgedaan binnen de basiswettelijke termijn.

Hierover zijn 49 ingebrekestellingen ontvangen (waarvan 1 bij het kerndepartement en 48 bij DUO). Deze hebben geleid tot in totaal 9 dwangsommen met een totaalbedrag van € 8.150 (1 dwangsom door het kerndepartement ter waarde van € 1.260 en 8 dwangsommen door DUO ter waarde van € 6.890).

Achtergrondinformatie ingebrekestellingen/dwangsommen:

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:

- de ingebrekestelling niet tijdig als zodanig werd herkend, waardoor niet binnen 14 dagen is gereageerd;
- er nog informatie (bij de burger) opgevraagd moest worden. Hierdoor is er niet binnen twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling beslist;

- het bezwaar gericht bleek te zijn tegen een ander besluit dan waarop in eerste instantie werd besloten. Hierdoor moest de beslissing, die overigens wel tijdig was genomen, worden ingetrokken en een nieuwe beslissing worden genomen (en derhalve te laat).

Het kerndepartement is in gebreke gesteld en heeft vervolgens een dwangsom aan een medewerker betaald omdat er te laat werd onderkend dat er sprake was van een aanvraag voor een besluit.

4. Klaagschriften

OCW ontving in 2011 1.388 klaagschriften, waarvan de meeste (1.342) voor DUO. 96% van alle klaagschriften is afgedaan binnen de basiswettelijke termijn.

Er zijn geen ingebrekestellingen of dwangsommen.

Achtergrondinformatie:

De meeste klaagschriften (de 'top 5') bij DUO gingen over:

1. onheuse bejegening
2. ov-chipkaart
3. controle eigen bijdrage student 2008 (bijverdiensten)
4. achterstanden bij ontvangstverwerking en te laat verwerken post
5. toekennen leerlinggebonden financiering (LGF) op basis van BRON

5. WOB-verzoeken:

In 2011 zijn 88 WOB-verzoeken ingediend (waarvan 29 bij DUO, 9 bij de IvhO, 14 bij de RCE, 1 bij het Nationaal Archief en 35 bij het kerndepartement). Alle verzoeken zijn afgedaan.

De IvhO heeft 9 Wob-verzoeken ontvangen. Alle 9 verzoeken zijn afgedaan en (geheel of deels) gehonoreerd.

De RCE heeft alle 14 Wob-verzoeken afgedaan. Alle verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd.

DUO heeft 29 Wob-verzoeken ontvangen en afgedaan. Hiervan zijn 23 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 6 verzoeken zijn afgewezen of niet als Wob-verzoek in behandeling genomen.

Alle 35 verzoeken die bij het kerndepartement zijn binnengekomen, zijn afgehandeld. De meeste verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd.

Het kerndepartement heeft 1 ingebrekestelling ontvangen en een dwangsom betaald van € 40.

Achtergrondinformatie:

DUO heeft 6 ingebrekestellingen ontvangen en 1 dwangsom betaald ter waarde van € 1.260. Deze dwangsom is betaald omdat de betrokken klant meerdere Wob-verzoeken had ingediend en één daarvan niet tijdig bij de Wob-functionaris is aangekomen. Hierdoor heeft DUO niet tijdig hierop kunnen beslissen terwijl er wel een ingebrekestelling was ontvangen.

Het kerndepartement heeft één dwangsom ter waarde van € 40 betaald. Deze dwangsom is betaald, omdat zowel het Wob-verzoek als de ingebrekestelling per e-mail bij Postbus 51 is binnengekomen en vervolgens te laat zijn geregistreerd. Hierdoor is op de Wob-beschikking (inclusief de beslissing op de ingebrekestelling) niet op tijd besloten.

6. Andere brieven

In 2011 zijn in er totaal 551.957 'andere brieven' ontvangen, waarvan 9.757 bij het kerndepartement, 77.586 bij de IvhO en 463.750 bij DUO. Hiervan is meer dan 99,7% afgedaan.

Binnen het kerndepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld. In 2011 zijn er 5.854 burgersvragen (inclusief 4.413 doorgestuurde vragen van Postbus 51) centraal afgehandeld. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 15 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de brieveschrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De gemiddelde behandeltijd bij de IvhO is ongeveer 8 werkdagen. Bij het digitaal uploaden van documenten via Internet ontvangen de scholen en besturen gelijk een ontvangstbevestiging. Hiermee is de vraag afgehandeld. Ouders en scholen (en overige vraagstellers) die een vraag via het contactformulier op internet stellen, krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen gemiddeld 9 dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt binnen gemiddeld 15 werkdagen beantwoord.

Van het totaal aantal 'andere brieven' bij DUO zijn 356.750 e-mails. Hiervan is 96,2% binnen 3 werkdagen beantwoord.