



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

Bestuurskern
Directie Communicatie
Bur. Staf en Maatsch.
Correspondentie
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Ons kenmerk
IENM/BSK/76597

Datum 22 april 2013
Betreft Wob-verzoek communicatie

Geachte heer

Op 28 februari 2013 heeft u met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), om informatie gevraagd over de wijze waarop door het ministerie van Infrastructuur en Milieu wordt gecommuniceerd richting burgers, waarbij het doel is de burger te informeren. Daarnaast bent u op zoek naar de aanpassingen in de wijze van communiceren in de afgelopen jaren. Eenzelfde verzoek heeft u gericht aan het KNMI.

De ontvangst van uw verzoek aan het ministerie en aan het KNMI van 1 maart 2013 is bevestigd op 14 maart 2013, waarbij is aangegeven dat u binnen de wettelijke termijn een beslissing op uw verzoek tegemoet kunt zien.

Bij brief van 26 maart 2013 is de termijn om op uw verzoek te beslissen verdaagd met ten hoogste vier weken om de afhandeling van uw verzoek af te stemmen met de andere ministeries bij wie u het verzoek heeft ingediend.

In deze brief treft u de informatie aan. Van het KNMI en de Inspectie Leefomgeving en Transport – beide zijn organisatie-onderdelen van het ministerie van Infrastructuur en Milieu – ontvangt u separaat aanvullende informatie.

Inhoud van uw verzoek

In uw verzoek vraagt u om de volgende informatie:

1. Documentatie met betrekking tot de manier waarop wordt gecommuniceerd vanuit het bestuursorgaan richting de burger in correspondentie en op andere schriftelijke wijze waarbij een doel is de burger te informeren;

2. Documentatie met betrekking tot aanpassingen in de afgelopen jaren van de manier waarop wordt gecommuniceerd vanuit het bestuursorgaan richting de burger in correspondentie en op andere schriftelijke wijze waarbij een doel is de burger te informeren.

Bestuurskern
Directie Communicatie
Bur. Staf en Maatsch.
Correspondentie

Datum
22 april 2013

Ons kenmerk
IENM/BSK/76597

Nadere specificatie van uw verzoek

Op 25 maart 2013 heeft u met het ministerie van Algemene Zaken gesproken over de procedure en de reikwijdte van uw verzoek. Ter gelegenheid daarvan is een aantal afspraken gemaakt over de procedure en de inhoud van uw verzoek. Bij deze afspraken sluiten we in onze reactie aan.

Procedure

In het gesprek is de afspraak gemaakt dat elk ministerie afzonderlijk op uw verzoek reageert, met uitzondering van het onderdeel communicatie door de ministeries met de burger via internet. Voor dit onderdeel van uw verzoek ontvangt u een reactie van het ministerie van Algemene Zaken, dat daarvoor exclusieve verantwoordelijkheid draagt. Dit met uitzondering van het KNMI, dat voor dit onderdeel afzonderlijk op uw verzoek zal beslissen.

Reikwijdte

Bij punt 1 richt uw verzoek zich op richtlijnen voor correspondentie met burgers in brieven, voor beantwoording van vragen per e-mail en voor informatie die wordt aangeboden op internetsites van de rijksoverheid en ziet meer specifiek op richtlijnen voor het taalniveau, woordgebruik, opbouw van de tekst en voor opmaak van de tekst. Met richtlijnen doelt u op protocollen, afspraken, handleidingen e.d.

Bij punt 2 heeft uw verzoek betrekking op onderzoeken, rapportages en monitoring en besluitvorming over wijziging van (taal-) beleid van deze richtlijnen en op rapportages en onderzoeken naar het effect van aanpassing van de richtlijnen.

Naar aanleiding van uw verzoek

In bijgaande documenten is de informatie waar u om vraagt opgenomen. U treft daarbij aan: Beslisnota aan de Bestuursraad over de omgang met burgerbrieven, Procedure maatschappelijke Correspondentie bestemd voor beleidsmedewerkers en het Rapport Richtlijnen huisstijl ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Beslissing

Met de bijgevoegde informatie kom ik aan uw verzoek tegemoet.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,
namens deze,
DE DIRECTEUR COMMUNICATIE

Bestuurskern
Directie Communicatie
Bur. Staf en Maatsch.
Correspondentie

Datum
22 april 2013

Ons kenmerk
IENM/BSK/76597

Voor nadere informatie over dit besluit kunt u terecht bij de hierboven genoemde contactpersoon.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan een belanghebbende tegen deze brief voor zover deze een besluit bevat op uw verzoek, binnen zes weken na de dag waarop dit is bekendgemaakt een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Minister/de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, ter attentie van Hoofddirectie Bestuurlijke en Juridische Zaken, sector Algemeen Bestuurlijk-Juridische Zaken, postbus 20906, 2500 EX Den Haag.

Het bezwaarschrift dient te zijn ondertekend en ten minste te bevatten:

- a. naam en adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift zich richt (datum en nummer of kenmerk);
- d. een opgave van de redenen waarom men zich met het besluit niet kan verenigen.

Het niet voldoen aan deze eisen kan leiden tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaarschrift.



BSR

Directie Communicatie

Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Contactpersoon

[Redacted contact information]

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

beslisnota

Inleiding

Via "Prettig contact met de Overheid" en de publicatie: "Wat vindt u ervan" vragen het ministerie van BZK en de Nationale Ombudsman aandacht voor het verbeteren van de relatie tussen Burger en Overheid.

Proactief gedrag, mediation door de overheid en het zo snel als mogelijk bellen met een burger zien zij als waardevolle instrumenten om de relatie met de burger te verbeteren. In "Prettig contact met de Overheid" stelt BZK dat veel van de vragen van burgers aan de overheid zijn gebaseerd op onduidelijke informatie en communicatieproblemen. De Nationale Ombudsman pleit voor een meer volwassen relatie in de communicatie tussen overheid en burgers; transparantie in overheidshandelen. Klim niet direct in de pen, maar kijk ook welke vraag geschikt is om telefonisch af te handelen, of juist de vraag achter de vraag te herleiden. Maar niet alleen BZK of de NO is hier voorstander van, ook de MP hecht groot belang aan een open en directe communicatie met de burger, juist om de kloof tussen overheid en burger te slechten.

De vorming van IenM leidt tot samenvoeging van verschillende werkwijzen ten aanzien van het omgaan met de burger die zich via e-mail en post richt tot de bewindslieden, het ministerie of de DG's. De BSR-I&M streeft naar effectiever en slagvaardiger beleid, met meer resultaatgerichtheid en meer aandacht voor het verwerven van draagvlak. Beide ontwikkelingen vormen voor DCO de aanleiding om de communicatie met de burger en de daarmee samenhangende correspondentieprocessen te analyseren en verbeteringen in en optimalisatie van het proces te realiseren. Daartoe vraagt de directie Communicatie de BSR een besluit te nemen.

Verder wordt er nagedacht over het op een verantwoordelijke manier beëindigen van het loket Idee IenM, waarbij gelet wordt op het voorkomen van imagoschade en het borgen van ontvangst en afhandeling van ideeën die eerder via het loket binnenkwamen. Nader zal worden gezien welk effect de bouw van IDEE RIJK heeft op het handelen van het departement. Hier wordt op een later moment in de BSR over gerapporteerd.

Geadviseerd besluit

Onderschrijft de Bestuursraad de ambitie om de omgang met burgerbrieven zowel procesmatig als inhoudelijk op een hoger plan te brengen voor de bestuurskern, zoals verwoord in spoor II en zo ja stemt zij dan in met:

1. De besturing & governance van het proces maatschappelijke correspondentie vallen onder verantwoordelijkheid van DCO.
2. De definitie van de Nationale Ombudsman als grondslag voor het proces maatschappelijke correspondentie per 1 januari 2012, teneinde uniformiteit aan te brengen in het proces. De monitoring van WOB-verzoeken, valt buiten dit besluit. De pSG heeft DBO en HDJZ gevraagd daar nog een nader voorstel op uit te brengen.
3. Het clusteren en organiseren van de monitoring van Nationale ombudsmanklachten en de AWB-klachten binnen DCO, ingaande per 1 januari 2012.
4. Tijdelijke uitbreiding van de afdeling Maatschappelijke correspondentie met 1 fte, welke binnen de eigen gelederen van de directie gevonden zal worden.
5. De ambitie om als een van de eerste ministeries in 2015 50% van de burgerbrieven telefonisch af te doen. Deze ambitie draagt bij aan het efficiënt en modern werken en kan bijdragen aan het verkleinen van de afstand tussen burger en overheid; een wens van alle politieke stromingen. DCO zal met een nader voorstel komen hoe hier verder invulling aan gegeven gaat worden.

Directie Communicatie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

Probleemstelling Maatschappelijke Correspondentie

Steeds vaker zien we in de media dat bedrijven, ZBO's, semi-overheden en het Rijk onder de loep, zo niet op de korrel worden genomen waar het gaat om hun omgang en correspondentie met burgers. Radar en Youp van 't Hek zijn daar de in het oog springende voorbeelden van. Niet voor niets probeert het Rijk via Postbus 51 zoveel als mogelijk informatie te verstrekken om burgers (niet als klant maar als aandeelhouder) transparantie te bieden en te informeren over het handelen van het Rijk.

De Minister President heeft in de Voorlichtingsraad aangegeven dat hij met een goede omgang met burgerbrieven en burgervragen bijdraagt aan het wegnemen van de kloof tussen burger en overheid. Een telefoontje kan daarbij wonderen doen, sneller tot begrip leiden en het imago van de overheid verbeteren.

De Tweede Kamer en de Nationale Ombudsman houden toezicht op hoe de ministeries omgaan met geadresseerde vragen rechtstreeks aan het departement en onafgehandelde vragen, gesteld via het communicatiekanaal Rijksoverheid.nl /PB51. Zo is ieder ministerie verplicht jaarlijks te rapporteren aan de Tweede Kamer over de afwikkeling van correspondentie met burgers. Tot nog toe strekt die verplichting zich tot cijfermatige rapportages op hoofdlijnen over het aantal en de tijdigheid van afhandeling van burgerbrieven, bezwaarschriften, beroepen, klachten en WOB-verzoeken. Daarnaast is een financiële rapportage verplicht over het aantal boetes n.a.v. de wet Dwangsom. Het is een kwestie van tijd voordat het ministerie (en dus de minister) zich ook over de kwaliteit van de correspondentie moet gaan verantwoorden. Al in juni 2010 kwamen daarvoor de eerste verzoeken op tafel bij de ICBR.

Namens de SG is DCO proceseigenaar voor het proces "burgerbrieven". Dat proces ziet nu toe op het inzichtelijk maken van de verblijfplaats en tijdige beantwoording van vragen van burgers aan het ministerie. De DG's geven uitvoering aan het proces en zorgen zelf voor beantwoording en de voortgangsbewaking. Als proceseigenaar burgerbrieven levert DCO zo een deel van de rapportageplicht naar de Tweede Kamer, maar een onbekend aandeel van de correspondentie onttrekt zich aan het zicht van DCO. De oorzaak daarvan is historisch gegroeid. DCO van voormalig VenW focuste zich enkel op de rechtstreeks geadresseerde vragen van individuele burgers, waarvoor ook digitale workflowondersteuning was ingericht. Overige vragen van instellingen, bedrijven, belangengroepen of klachten en geschillen met burgers, werden niet in één omgeving bewaakt. Deze benadering leidt tot een grote opgaaf om de juiste kwantitatieve en kwalitatieve informatie tijdig en volledig te leveren. Het DCO-onderdeel dat voor vm VROM zorg droeg voor informatie en communicatie over burgerbrieven maakte daarbij gebruik van een speciaal ingerichte voorziening die bovendien de brede definitie van de Nationale Ombudsman van burgerbrieven afdekte. Het leverde vm VROM juist complimenten op van BZK en de Tweede Kamer over haar rapportage. In beide situaties richt de dienstverlening zich op de bestuurskern van het departement.

Het bestendigen van deze duale situatie leidt op termijn tot toename van de druk op de minister om een volledig en vooral éénduidig inzicht te geven in de correspondentie met burgers, bedrijven en instellingen. Ook loopt het ministerie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

het risico van het missen van vragen van burgers en belangengroepen, die uitmonden in klachten van de Nationale Ombudsman en uiteindelijk imagoschade. Dit is vooral het geval indien belangenbehartigers als Radar, Pieter Storms of Youp van 't Hek zich op een dossier storten, of wanneer een maatschappelijke lobby zich tegen het beleid van de minister keert.

Directie Communicatie

Datum
27 oktober 2011

Kenmerk
IENM/BSK-150882

Samengevat is de probleemstelling rond maatschappelijke correspondentie:

Hoe kan het ministerie de omgang met rechtstreekse vragen van burgers optimaliseren, zodat de burger als klant van het ministerie een hoge klanttevredenheidsscore geeft aan het ministerie; imagoschade wordt voorkomen, of ongevoeligheid voor maatschappelijke vragen het ambtelijke beleidsproces in sluipt.

Maatschappelijke correspondentie als minimale verplichting.

Voor IenM zijn twee uiterste sporen mogelijk voor het omgaan met maatschappelijke correspondentie. Via **spoor I** verzorgt IenM met minimale middelen de afhandeling van de correspondentie met burgers, instellingen en bedrijven voor het bestuursdepartement. Deze benadering voorziet in een minimale afdeling die, naar aanleiding van burgercorrespondentie:

- ❖ Zoveel mogelijk terug verwijst naar Postbus 51 met een korte toelichting, waarna PB51 de verdere afhandeling verzorgt.
- ❖ Periodiek met PB51 overleg voert om de dienstverlening van PB51 te optimaliseren opdat de vragen aan het ministerie afnemen.
- ❖ In voorkomende gevallen de burger voorziet van vrijwel standaard of globale antwoorden
- ❖ Alleen specialistische vragen voorlegt aan de beleidskern en de bewaking van de beantwoording daarvan over laat aan de DG's.
- ❖ Enkel een zakelijke rationele rapportage verzorgt over aantallen van vragen, voor zover zij centraal zijn ontvangen en geregistreerd.
- ❖ Voortgangsbewaking vindt binnen DG's plaats, rapportage daarover is niet ingericht.
- ❖ Per kwartaal vraagt DCO de DG's naar het aantal en beantwoorde burgerbrieven.

Maatschappelijke correspondentie als bindmiddel tussen publiek en beleid

Via **spoor II** kiest IenM voor het inrichten van maatschappelijke correspondentie vanuit een kwalitatieve en betekenis gevende benadering, die samenhangt met de imago- en communicatiestrategie van IenM. Vanuit die invalshoek zorgt IenM voor:

❖ **Organisatie van mensgerichte kwaliteit van consistente correspondentie met burgers, bedrijven en instellingen over alle DG's heen door een afdeling die:**

- Centraal zoveel mogelijk rechtstreeks binnengekomen niet-specialistische vragen doorverwijst of beantwoordt, zoals informatieverzoeken over standaard documentatie.
- Beleidsmedewerkers adviseert over de telefonisch te beantwoorden burgerbrieven, zodat zij de ambitie van IenM om nog slechts 50% van de vragen schriftelijk af te doen in 2015, mee helpt te realiseren.
- Zorgt voor periodieke toetsing en rapportage over de realisatie van die doelstelling.
- Antwoorden van beleidsmedewerkers spiegelt (voldoet het aan de behoefte van de burger).
- Zorgt voor eenduidige registratie van burgerbrieven zodat volledige en consistente typering en vastlegging van burgerbrieven plaatsvindt en raadpleging en rapportage eenvoudig, volledig en adequaat is en blijft.

Directie Communicatie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

❖ **Betekenisvolle informatievoorziening die:**

- Middels kwalitatieve en kwantitatieve integrale rapportages voor het departement inzicht geven in trends in korte termijn en lange termijn type vragen van burgers, bedrijven en instellingen, waardoor beleidsmatige prikkels van "buiten" voor het maken van beleid (beleid met gevoel voor de realiteit) ontstaan.
- Kwaliteit van de correspondentie (Thematisch & Relationeel) toetst
- Een jaarlijks samenhangend beeld voor de Tweede Kamer en de Nationale Ombudsman geven over de kwantiteit van en de tijdige afhandeling van de correspondentie.

Organisatorische consequenties, planning en investeringen

Historisch gezien ontvangt het kerndepartement van IenM per jaar gemiddeld 10.000-11.000 brieven en mails. Dit betekent uitgaande van een behandelingscapaciteit van 2.000 brieven per persoon per jaar dat circa 5,5 fte nodig is om deze taak uit te voeren op het niveau van spoor II.

Op dit moment is echter bij de afdeling DCO-publiekscommunicatie 3,54 fte beschikbaar. Voor spoor II schiet dat, indien de brieven en mail op hetzelfde peil blijven, tekort. Het is voldoende voor het uitvoeren van spoor I met een beperkte plus.

Door efficiency maatregelen en ontdebelling van burgervragen door de integratie van VROM en VenW, verwacht DCO echter dat circa 20% efficiency mogelijk is.

Toch resteert dan nog een tijdelijke uitbreidingsbehoefte van 0,86 fte naar 4,4 fte om het ambitieniveau van spoor II waar te kunnen maken, welke binnen de eigen gelederen opgevangen kan worden.

De realisatie van Spoor II is, vooruitlopend op besluitvorming in voorbereiding.

Voor het uniformeren van de werkwijze, is het in het bijzonder vereist dat de vm VenW-onderdelen haar definitie van Burgerbrieven gelijk schakelt aan die van de vm VROM-onderdelen: de brede definitie van de Nationale Ombudsman. Met betrekking tot de nodige operationele werkafspraken tussen DCO en de DG's stelt DCO voor na besluitvorming in de BSR in november te bespreken, waarna ze, per 1 januari 2012, in werking kunnen treden.

Op dit moment is de monitoring van WOB-verzoeken, AWB-klachten en Nationale Ombudsmanklachten op verschillende plekken in de organisatie belegd, als gevolg van de samenvoeging. De pSG heeft DBO en HDJZ gevraagd te komen met een nadere besluitvorming hieromtrent.

Het monitoren van AWB- en NO-klachten organiseren we binnen DCO. Vooral de monitoring van NO-klachten heeft directe raakvlakken met burgercorrespondentie; het primaire proces van DCO.

Directie Communicatie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

Wat zijn nu de consequenties voor beleidsdirecties, DBO en HDJZ?

- o *Geen kwantitatieve toename van werkzaamheden rondom burgerbrieven.*
De brede definitie betekent alleen dat bestaande werkzaamheden onder één noemer worden geplaatst, waar doorlooptijden aan gekoppeld worden.

- o *Betere integrale monitoring en sturing*
De totale stukkenstroom wordt gekanaliseerd in de workflow burgercorrespondentie in TRIM, waardoor integrale monitoring op de voortgang mogelijk is. Voor de beleidsdirecties vallend onder de vm. VROM-onderdelen, verandert er in het proces niets, aangezien zij al langs deze lijn werken. Wel gaan zij werken met een ander ondersteunend workflowsysteem, namelijk TRIM.

Referentie agentschappen

DCO heeft een inventarisatie gehouden bij de agentschappen om zo ministerie breed in kaart te brengen hoe we omgaan met maatschappelijke correspondentie. Over de gehele linie blijken de agentschappen allen met meer of minder professionele callcenter-achtige concepten de burgervragen af te handelen. RWS heeft de maatschappelijke correspondentiefunctie ondergebracht bij de 0800- dienst. Zowel de centraal als decentraal ontvangen vragen belanden in een totaaloverzicht van de 0800-dienst. De softwarematige ondersteuning vindt plaats via Right Now; een CRM-pakket.

Het doel is centrale regie op burgervragen te voeren, de beantwoording tijdig en duidelijk te verzorgen en feedback te kunnen leveren vanuit de samenleving naar de uitvoerende diensten. Daarnaast vindt centraal kennisopbouw plaats, waardoor uiteindelijk zoveel als mogelijk de 0800-dienst zelf de vragen beantwoordt en voor consistentie en redactionele en inhoudelijke kwaliteit zorgt.

Ook de Inspectie wil haar dienstverlening op een hoger peil brengen. Via een aantal lopende projecten geeft het Informatiecentrum een boost aan haar informatievoorziening. Via het CRM pakket Right now zorgt het klantcontactcentrum voor de intake en bewaking van beantwoording van de circa 14.000 mails en brieven (ex. Vergunningen). Hiervoor zijn circa 12 fte beschikbaar. Voor de intensieve behandeling van klachten en brieven die met het Woonbeleid te maken hebben, heeft de VROM inspectie circa 12,5 fte vrijgemaakt. De externe terugkoppeling over de vragen, noden en wensen van burgers vindt 6x per jaar plaats via "berichten uit het Toezicht". De inspectie heeft haar dienstverlening zo ingericht dat zij op dit moment hoog scoort op het "professioneel goed en inhoudelijk beantwoorden van klantvragen". Ze staat landelijk op een zeer verdienstelijke 7^e plaats.

Het KNMI treft via haar Informatie en Archiefcentrum voorbereidingen om meer in control te komen van de afhandeling van burgervragen. Daarbij streeft ze net als RWS en IVW naar een centrale afhandeling waar mogelijk met de expertmedewerker als raadgever en soms beantwoorder van de vragen. Ter ondersteuning van de werkwijze zoekt het KNMI uit of TRIM de workflow kan ondersteunen.

Directie Communicatie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

Rol DCO

Wanneer de Bestuursraad de ambitie van spoor II wenst te realiseren, stelt DCO voor dat zij:

- Proceseigenaar is namens de SG
- Kaders stelt, advies geeft en regie voert over de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten binnen dit proces door:
 - In- en externe rapportages te verzorgen over het proces en de burgerbrieven van de bestuurskern.
 - Interne correspondentierichtlijnen met de DG's op te stellen en voor hen te bewaken.
 - De consistentie van de correspondentievorm en -inhoud en taal te bewaken.
 - Snelle en adequate reacties te verzorgen die kunnen ontstaan n.a.v. publicaties van IenM in de media.
 - Steekproefsgewijs het antwoord te controleren waarbij het taalniveau wordt getoetst en de vraag wordt gesteld of het antwoord vanuit het perspectief van de burger een juist antwoord op de vraag is. De bevindingen worden teruggegeven aan de beleidsDG's (lerend vermogen).
 - Klanttevredenheidsonderzoek te organiseren over de correspondentie naar burgers.
 - Het bestuursdepartement te verleiden de beweging te maken naar meer telefonische afwikkeling van vragen i.p.v. de geëigende weg van schriftelijke afhandeling te kiezen. Daarbij wel in acht nemend dat niet iedere vraag zich daarvoor leent!
 - De ambitie rond telefonische afhandeling van burgerbrieven te ondersteunen, daarover te adviseren en rapporteren.
- De coaching van PB 51 verzorgt hetgeen moet leiden tot reductie van onnodige vragen.

Directie Communicatie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

Besluitvorming

Onderschrijft de Bestuursraad de ambitie om de omgang met burgerbrieven zowel procesmatig als inhoudelijk op een hoger plan te brengen voor de bestuurskern, zoals verwoord in spoor II en zo ja stemt zij dan in met:

1. De besturing & governance van het proces maatschappelijke correspondentie vallen onder verantwoordelijkheid van DCO.
2. De definitie van de Nationale Ombudsman als grondslag voor het proces maatschappelijke correspondentie per 1 januari 2012, teneinde uniformiteit aan te brengen in het proces. De monitoring van WOB-verzoeken, valt buiten dit besluit. De pSG heeft DBO en HDJZ gevraagd daar nog een nader voorstel op uit te brengen.
3. Het clusteren en organiseren van de monitoring van Nationale ombudsmanklachten en de AWB-klachten binnen DCO, ingaande per 1 januari 2012.
4. Tijdelijke uitbreiding van de afdeling Maatschappelijke correspondentie met 1 fte, welke binnen de eigen gelederen van de directie gevonden zal worden.
5. De ambitie om als een van de eerste ministeries in 2015 50% van de burgerbrieven telefonisch af te doen. Deze ambitie draagt bij aan het efficiënt en modern werken en kan bijdragen aan het verkleinen van de afstand tussen burger en overheid; een wens van alle politieke stromingen. DCO zal met een nader voorstel komen hoe hier verder invulling aan gegeven gaat worden.

Directie Communicatie

Datum

27 oktober 2011

Kenmerk

IENM/BSK-150882

Afstemming en communicatie

Afstemming heeft plaatsgevonden met de DG-secretarissen, DBO, HDJZ, de DIM-organisatie en IDEEA. Ook RWS, Inspectie en het KNMI behoren tot de geïnterviewden.

DCO-Publiekscommunicatie zorgt voor een interne doorvertaling van de besluitvorming en stelt zich faciliterend op in de ondersteuning van het proces.

DE DIRECTEUR COMMUNICATIE,

M.M. van Wissen van Veen

Procedure maatschappelijke correspondentie

Regelmatig ontvangt de Bestuurskern maatschappelijke correspondentie in de vorm van een e-mail of een brief. Maatschappelijke correspondentie is een belangrijke informatiebron en een goede manier om onze publieksgerichtheid te laten zien.

Wat is nu precies maatschappelijke correspondentie?

IenM hanteert hiervoor de brede definitie van de Nationale Ombudsman.

Onder het begrip 'burger' vallen niet alleen individuele burgers, maar ook groepen burgers, bedrijven, organisaties, stichtingen en verenigingen.

Brieven van bedrijven, scholen, universiteiten en dergelijke vallen ook allemaal onder dit begrip.

Net als brieven van eigen medewerkers, met vragen over het beleid van IenM.

Procedure

Als burgers, bedrijven etc. een vraag stellen dan komen deze binnen bij Informatie Rijksoverheid, het informatieloket van de Rijksoverheid. Dat kan zijn via het contactformulier op www.rijksoverheid.nl of telefonisch.

De vragen die zij niet kunnen beantwoorden worden doorgestuurd naar de afdeling Maatschappelijke Correspondentie.

Brieven die bij het ministerie binnenkomen en onder de noemer vallen van de brede definitie komen eveneens bij Maatschappelijke Correspondentie binnen.

De maatschappelijke correspondentie wordt doorgezet naar de directie die de vraag gaat afhandelen, na registratie in TRIM.

Binnen de Overheid is afgesproken dat 84% van de afgehandelde maatschappelijke correspondentie binnen de afgesproken termijnen moeten zijn beantwoord. Dit is volgens de norm van de Nationale Ombudsman.

Binnen IenM bestaat de ambitie om in 2015, 50% van de maatschappelijke correspondentie telefonisch af te handelen. De grootste voordelen hiervan zijn: het gaat sneller, onduidelijke vragen worden duidelijk en burgers ervaren deze manier van benaderen als positief.

Beantwoordingstermijnen brief/email

Brieven/E-mails

De beantwoordingstermijn is vier weken met een mogelijkheid tot verlenging met vier weken.

Schrijfadvis

Hoe stel je een goed antwoord op.

De Nationale ombudsman adviseert de ministeries om vooral beleefd en met empathie te antwoorden. Laat merken dat je luistert en toon gevoel.

- Tips:
- Het schrijven zelf start met een goede voorbereiding:
- Voorbeelden clichés beginzin:
- Voorbeelden clichés slotzin:
- Voorbeelden actieve beginzinnen:
- Voorbeelden actieve slotzinnen:
- Antwoord op een verzoek om informatie.
- Antwoord op een klachtenbrief.
- De slechtnieuwsbrief.

Tips:

- Ga uit van de ontvanger en verplaats je in zijn/haar situatie.
- Maak korte en eenvoudige zinnen.
- Maak overwegend actieve zinnen. In een actieve tekst staan de 'handelende personen' centraal. Het gebruik van werkwoorden in combinatie met de persoonsvorm maakt de tekst aantrekkelijker te lezen.

Voorbeeld:

Passief: de vergissing werd vastgesteld door onze administratie

Actief: Onze administratie stelde de vergissing vast.

- Let op toonzetting en voorkom dat de boodschap onverschillig of onpersoonlijk overkomt.
- Gebruik geen vaktermen.
- Gebruik geen afkortingen.
- Vermijd clichés.
- Vermijd ingewikkelde woorden.
- Geef fouten toe.
- Bij een negatief bericht is uitleg belangrijk. Schrijf niet alleen dat het niet kan, maar ook waarom het niet kan. U laat daarmee zien dat het geen onwil is, maar dat u ook aan beperkingen bent gebonden.
- Vermeld duidelijk het onderwerp bij betreft.
- Controleer op aanhef en afsluiting.
- Controleer op spelling en leestekens.

Het schrijven zelf start met een goede voorbereiding:

- Informatie selecteren
- Onderwerpen rangschikken op belangrijkheid
- Juiste woordkeuze kiezen: wordt het een antwoord op een verzoek om uitleg/informatie? Of

een antwoord op een klacht? Of een slechtnieuwsbrief?

- De begin- en eindzin staan op een ‘tactische’ plaats en zijn belangrijk. De eerste zin moet de belangstelling van de ontvanger trekken en het einde van de brief moet de gewenste reactie oproepen.

- Gebruik kopjes: in 10 seconden ziet de lezer waar het antwoord over gaat. Waar: boven de alinea’s, behalve boven de inleiding. Hoe: één of twee kernwoorden die de kern van de alinea samenvatten. Bij voorkeur vetgedrukt.

- Gebruik van de basisuitspraak:

1. Je begint met de uitleg en werkt naar de basisuitspraak toe

2. Je begint met de basisuitspraak en geeft daarna uitleg

Het voordeel van de tweede methode is, dat de lezers direct weten waarover het gaat en daardoor gericht kunnen lezen. Soms heeft de lezer uitleg nodig om de basisuitspraak te kunnen begrijpen. Of er is een andere reden om de basisuitspraak niet in het begin te vermelden. Dan is de eerste methode beter.

Voorbeelden clichés beginzin:

- Naar aanleiding van uw brief van, delen wij u mede, dat

- Naar aanleiding van uw verzoek d.d., kunnen wij u mededelen, dat

- Refererend aan uw brief van

- Hiermede berichten wij u ...

- Wij delen u hierbij mede

- Wij berichten u de ontvangst van

- Wij bevestigen onder dankzegging de ontvangst van uw brief van ... en hebben van de inhoud met belangstelling kennis genomen.

Voorbeelden clichés slotzin:

- Hopende u hiermede van dienst te zijn geweest, verblijven wij,

- Vertrouwende u hiermede voldoende te hebben ingelicht.

Voorbeelden actieve beginzinnen:

- Hartelijk dank voor uw brief van, aan de minister/staatssecretaris van het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In uw brief geeft u aan/vraagt u om.....

- Hartelijk dank voor uw brief van, aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In uw brief geeft u aan/vraagt u om.....

- Ik heb uw brief van, met aandacht gelezen.

Voorbeelden actieve slotzinnen:

- Ik kan me voorstellen dat u liever een andere reactie had ontvangen, maar ik ga ervan uit dat u begrip heeft voor ons standpunt en stel uw betrokkenheid zeer op prijs.

- Ik hoop van harte dat u

- Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wens u sterkte bij

- Ik wens je veel succes op school en stuur je hierbij als dank voor je brief een IenM balpen.

- Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende geïnformeerd heb.

Antwoord op een verzoek om informatie.

- Informeer de ontvanger zo, dat er geen vragen meer zijn.

- De uiteenzetting goed structureren en helder formuleren.

- De brief beginnen met de aanleiding; vervolgens de basisuitspraak.

- De kern van het antwoord bevat de uitwerking van, of toelichting op de basisuitspraak.

- In de slotzin vermelden waar de ontvanger met vragen terecht kan.

Antwoord op een klachtenbrief.

- Met het antwoord beoog je de klager tevreden te stellen. Is de klacht gegrond, dan heb je de klager iets te bieden. Is de klacht ongegrond, dan wordt het lastiger: je moet de eis afwijzen.
- De ontvanger kan geïrriteerd, boos, etc. zijn. Houd daarom de toon van het antwoord beleefd en zakelijk. Geef de fout toe, als de klacht terecht is. Overtuig de klager bij een onterechte klacht, zonder de relatie te verstoren.
- Klacht terecht: begin met excuses. Leg daarna uit hoe de fout is ontstaan. Daarna de oplossing. Sluit af met het vertrouwen dat de kwestie tot beider tevredenheid wordt opgelost.
- Klacht onterecht: begin met een invoelende zin; toon begrip voor de situatie. Vervolgens geef je jouw zienswijze/standpunt met onderbouwing. Bied- zo mogelijk – een alternatief. Eindig met aan te geven dat je het jammer vindt de klager in dit geval niet van dienst te kunnen zijn. Bied hem/haar wel uw goede diensten aan.

De slechtnieuwsbrief.

- Met een slechtnieuwsbrief wil je de juistheid van het slechte nieuws op overtuigende wijze brengen.
- Benader de ontvanger voorzichtig: het is niet leuk met slecht nieuws geconfronteerd te worden.
- Houd de toon zo neutraal mogelijk en vermijd negatieve formuleringen. Probeer een welles/nietes-houding te voorkomen.
- Begin met de aanleiding tot het verstrekken van het slechte nieuws, gevolgd door de negatieve basisuitspraak.
- De kern bevat het waarom van het slechte nieuws.
- Kies de argumenten zorgvuldig omdat het hiervan af hangt of je de ontvanger overtuigt van de juistheid van het slechte nieuws of niet.
- Eventueel komt de basisuitspraak aan het eind van de kern.
- Sluit positief af: geef zo mogelijk een alternatief en geef uitzicht op een meer succesvolle samenwerking in de toekomst.

Telefonisch afhandelen van een vraag

Hoe doe je dit? Wat tips.

De ambitie van IenM is om in 2015, 50% van de maatschappelijke correspondentie telefonisch af te handelen.

Voordelen van telefonisch afdoen zijn: het gaat sneller, burgers ervaren deze manier van benaderen als positief en onduidelijke vragen worden duidelijk.

Telefoonetiquette

- Hoe voer je een gesprek?
- Wat is SMART?
- Tips.
- Aan welke eisen moet een telefoonnotitie voldoen?
- Dossier bijwerken.

Hoe voer je een gesprek?

- Laat de telefoon maximaal driemaal overgaan.

- Telefooneer met een glimlach: Smile when you dial.
- Telefoongesprek aannemen: Goedemorgen/goedemiddag waar je werkt (naam ministerie of directie) en eigen naam.
- Zelf bellen: Goedemorgen/goedemiddag waar je werkt (naam ministerie of directie) en eigen naam.
- Noem de naam van de klant een keer in het gesprek.
- Maak aantekeningen.
- Gebruik geen vaktermen.
- Spreek duidelijk.
- Zeg wat je gaat doen en doe wat je zegt.
- Geef de klant een keuze.
- Vermijd achtergrondgeluiden.
- Maak afspraken SMART.
- Herhaal afspraken aan het einde van het gesprek.
- Sluit af met een passende wens.
- Hang als laatste op.

SMART:

S = specifiek: wat ga ik precies doen?

M = meetbaar: hoeveel ga ik doen?

A = acceptabel: is er draagvlak voor wat ik ga doen?

R = realistisch: is het haalbaar? Kan het wat ik wil?

T = tijdgebonden: wanneer begin ik en wanneer ben ik klaar?

Tips:

- Maak ruimte in het gesprek om te luisteren, samen te vatten en door te vragen (LSD).
- Let op woordkeuze.
- Maak geen lange zinnen.
- Check tussendoor of de informatie goed is overgekomen.
- Let op volume, tempo en articulatie.
- Voer het gesprek 'neutraal'.
- Laat een boze klant eerst uitrazen, dan begrip tonen, maak vervolgens een analyse van de situatie en herhaal deze puntsgewijs en dan pas een oplossing zoeken.
- Een slecht nieuwsgesprek voeren? Leidt het gesprek in door een samenvatting van de vraag te geven. Breng dan het slechte nieuws. Maak dan pas op de plaats; breng rust in het gesprek om de ontvanger de gelegenheid te geven het nieuws te ontvangen en te kunnen reageren. Toon begrip en kom met een oplossing (als dat mogelijk is).

Aan welke eisen moet een telefoonnotitie voldoen?

Datum gesprek : dd/mm/jj
 Kenmerk inkomende vraag : IENM/BSK-.....
 Onderwerp :
 Naam (beleids)medewerker :
 Heeft gesproken met :
 Korte weergave gesprek :
 Afspraken/conclusies :

Oudbollige ambtelijke uitdrukkingen

Voorbeelden van uitdrukkingen die volgens de Nationale Ombudsman uit de tijd zijn en niet meer gebruikt mogen worden.

Oudbollige uitdrukkingen

| <u>Uitdrukking:</u> | <u>Vervangen door:</u> |
|---------------------|--|
| Aan de hand van | Met |
| Aangaande | Over |
| Aangezien | Omdat |
| Aanvangen | Beginnen |
| Abusievelijk | Per ongeluk, bij vergissing |
| Achten | Vinden |
| Additioneel | Aanvullend, extra |
| Afgezien van | Behalve |
| Aldus | Zo |
| Alvorens | voordat |
| Als gevolg door | Door |
| Alsdan | Op dat moment; in dat geval |
| Alsmede | Ook, en, evenals |
| Anderszins | Op een andere manier; anders |
| Behoeven | Moeten, hoeven |
| Behoudens | Met uitzondering van, onder voorbehoud van |
| Benevens | Ook, behalve, naast |
| Beogen | Bedoelen |
| Bestendigen | Voortzetten |
| Betreffende | Over |
| Bij gelegenheid | Af en toe; soms |
| Bijgevolg | Dus |
| Blijkens | Gezien, zoals blijkt uit |
| Bovendien | Ook |
| C.q. | (meestal te vervangen door) door; of |
| Conflicteren | Botsen |
| Conform | In overeenstemming met, zoals |
| Consistent | Goed in elkaar zittend |
| Constitueren | Instellen (commissie, werkgroep) |
| Daar | Omdat |
| Daarenboven | Verder; ook |
| Dat is te zeggen | Maar |
| Der | Van de |
| Derhalve | Daarom; om die reden |
| Desalniettemin | Toch |
| Dienaangaande | Daarover |
| Dienen te | Behoren; moeten |
| Dienovereenkomstig | Gelijk; net zo |
| Dientengevolge | Dus |
| Discrepantie | Verskil; tegenstrijdigheid |
| Doch | Maar |
| Doen toekomen | Toezenden; toesturen |
| Door middel van | Met |
| Eerst dan | Pas dan |
| Entameren | In gang zetten |
| Evenwel | Echter; niettemin |
| Evenzeer | Ook |
| Evenzo | Ook |
| Excessief | Buitensporig |
| Explicatie | Uitleg |
| Fluctueren | Schommelen |
| Gaarne | Graag |
| Geenszins | Niet; zeker niet |
| Gelieve | Wilt u |
| Genoegzaam | Voldoende |
| Geschieden | Gebeuren |
| Heden | Nu |
| Hetgeen | Wat |
| Hetwelk | Dat |
| Hieromtrent | Daarover |
| Implementatie | Uitvoering |
| Impliceren | Inhouden; betekenen |
| In casu | In dit geval; in uw geval |
| In de trant van | Als |
| In de buurt van | Ongeveer; rond |
| In de nabijheid van | Bij |
| In dier voege | Zodanig |

| | |
|---------------------------|---|
| In duplo | In tweevoud |
| In geen geval | Nooit; nimmer |
| In het kader van | (soms te vervangen door) bij; in; om; vanwege |
| In het navolgende | Hierna; hieronder |
| In termen van | In (of laat het weg) |
| In verband met | Omdat; wegens; vanwege |
| Inderdaad | Ja |
| Indicatie | Aanwijzing |
| Indien | Als |
| Ingevolge | Op grond van; door |
| Insisteren | Aandringen op |
| Inzake | Over |
| Jegens | Tegenover |
| Krachtens | Op grond van |
| Laatstelijk | Onlangs |
| Marginaal | Bijkomstig; ondergeschikt |
| Mede | Ook; onder andere |
| Met als resultaat dat | Zodat |
| Met behulp van | Met |
| Met betrekking tot | Over (of laat het weg) |
| Met de bedoeling | Om |
| Met het oog op | Om |
| Met weglating van | Zonder |
| Middelen | Geld; bedrag |
| Middels | Door middel van; door |
| Mitsdien | Daarom |
| Moge | Mag; kan |
| Naar aanleiding van | Door |
| Nadien | Daarna; vervolgens; later |
| Nochtans | Toch |
| Om deze reden | Hierom |
| Om meer specifiek te zijn | Bijvoorbeeld |
| Om reden van | Omdat |
| Omtrent | Over |
| Onder invloed van | Door |
| Onder verwijzing naar | Over (of laat het weg) |
| Onderhavig | Deze; dit |
| Onverwijld | Onmiddellijk |
| Op basis van | Door; wegens |
| Op de volgende wijze | Zo |
| Op deze wijze | Zo |
| Op grond van | Omdat |
| Op het gebied van | Op; over |
| Opteren voor | Kiezen voor; de voorkeur geven aan |
| Overeenkomstig | Als |
| Over de gehele linie | Helemaal |
| Persisteren | Volharden; vasthouden aan |
| Pogen | Proberen |
| Primair | In de eerste plaats |
| Recentelijk | Onlangs; kortgeleden |
| Reeds | Al |
| Refereren aan | Verwijzen naar |
| Restitutie | Teruggave |
| Schrijven | Brief |
| Sedert | Sinds |
| Stringent | Strak; streng |
| Substantieel | Belangrijk |
| Te | In |
| Ten aanzien van | Over |
| Ten behoeve van | Voor |
| Ten einde | Om |
| Ten gunste van | Voor |
| Ten gevolge van | Door |
| Ten principale | Principieel |
| Ten uitvoer brengen | Uitvoeren |
| Teneinde | Om |
| Ter gelegenheid van | Bij |
| Ter zake van | Voor; op het gebied van; waar het gaat om |
| Thans | Ook |
| Trachten | Nu |
| Uit oogpunt van | Proberen |
| Uit hoofde van | Om |
| Ultimo | Door; omdat |
| Urgent | Eind |
| Usance | Dringen |
| Uwerzijds | Gebruik |
| Van de zijde van | Van u; door u |
| Vandaar | Door |
| Verminderd met | Daarom |
| Verzoeken | Zonder |

| | |
|---------------------|--------------------------------|
| Wij verzoeken u | Wij verzoeken u; ik verzoek u |
| Vigerend | Geldend; huidig |
| Voorafgaand aan | Voor |
| Voorhanden zijn | Beschikbaar zijn |
| Voornemens zijn | Van plan zijn |
| Voorshands | Voorlopig; nu |
| Voor het geval dat | Als |
| Vorenstaande | De/het hiervoor genoemde; deze |
| Wat betreft | Over (of laat het weg) |
| Wederom | Weer |
| Weliswaar | Natuurlijk |
| Welke | Die; dat |
| Zich verstaan met | Overleggen met |
| Zijdens | Van de kant van; door |
| Zonder uitzondering | Altijd |
| Zulks | Dit; dat; zoiets |