



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag



**Directie Communicatie**

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Kenmerk**  
2013-0000282300

**Bijlage(n)**  
3

Datum 14 mei 2013  
Betreft beslissing op uw Wob-verzoek

Geachte 

Bij brief van 28 februari 2013, ontvangen op 1 maart 2013, heeft u bij mijn ministerie een verzoek ingediend als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob).

Bij brief van 4 maart 2013 heb ik de ontvangst van uw brief aan u bevestigd.

Bij brief van 25 maart 2013 is de termijn om op uw verzoek te beslissen met vier weken verlengd.

U heeft in een telefoongesprek met een medewerker van het ministerie van Algemene Zaken op 25 april 2013 ingestemd met een verdere verdaging van de beslissing tot uiterlijk 17 mei 2013.

Gebleken is dat u uw verzoek bij meerdere departementen heeft ingediend. Het ministerie van Algemene Zaken heeft de afhandeling van deze verzoeken interdepartementaal gecoördineerd. In dat kader heeft op 25 maart 2013 een gesprek met u plaatsgevonden op het ministerie van Algemene Zaken. In dat gesprek heeft u een nadere toelichting op uw verzoek gegeven. U heeft daar aangegeven dat u concreet om de volgende informatie verzoekt:

- Richtlijnen voor correspondentie met burgers in brieven, voor beantwoording van vragen per mail en voor informatie die wordt aangeboden op internetsites van de rijksoverheid, meer in het bijzonder met betrekking tot:
  - taalniveau
  - woordgebruik
  - opbouw van de tekst
  - opmaak van de tekst (bijvoorbeeld lettertypes, lettergrootte, gebruik van tussenkoppen en dergelijke)
- Onderzoeken, rapportages, monitoring en besluitvorming over wijziging van deze richtlijnen
- Rapportages en onderzoeken die zijn gedaan naar het effect van een aanpassing van deze richtlijnen.

In het gesprek dat u met een medewerker van het ministerie van Algemene Zaken voerde is ook overeengekomen dat het ministerie van Algemene Zaken het besluit zal nemen over de informatie die betrekking heeft op communicatie met burgers via de website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). De Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken is verantwoordelijk voor het beheer van deze website, de advisering over het gebruik van de functionaliteiten van de website en de verdere ontwikkeling van de website. Informatie met betrekking tot taalgebruik op de website berust dan ook bij het ministerie van Algemene Zaken. Gelet daarop is het ministerie van Algemene Zaken het meest aangewezen bestuursorgaan om over de openbaarmaking van deze informatie te beslissen. Ik verwijs in zoverre naar het u reeds toegezonden besluit van 29 april 2013 van mijn ambtgenoot van Algemene Zaken.

**Datum**

14 mei 2013

**Kenmerk**

2013-0000282300

Met betrekking tot uw verzoek om informatie bericht ik u verder als volgt.

Er is op basis van uw verzoek gezocht in de systemen van mijn departement en in totaal zijn vijf documenten aangetroffen. Dit betreft de volgende documenten:

1. Schrijfwijzer
2. Brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 27 juni 2007 over de stand van zaken van het interdepartementale actieplan burgerbrieven
3. "Hoe beantwoord ik een burgerbrief", Instructies Rijksportal (intranet BZK)
4. Woordenlijst oud-nieuw
5. Checklist beantwoorden burgerbrieven.

De documenten 1 en 5 zijn reeds door de Kiesraad aan u verstrekt, bij besluit van 10 april 2013. Ik stuur u deze derhalve niet nogmaals toe.

Document 2 is een brief van de toenmalige staatssecretaris van mijn departement aan de Voorzitter van de Tweede Kamer (TK 2006-2007, 29 362, nr. 122) en is uit dien hoofde reeds openbaar. U vindt dit stuk via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) in het dossier Modernisering van de overheid (dossiernummer 29 362), waar u wellicht meer voor u relevante informatie kunt vinden. Ik stuur u dit stuk als service toe.

De documenten 3 en 4 maak ik openbaar. U treft ze bijgaand aan.

U zult zien dat in document 3 en bovenaan document 4 enkele gegevens zijn weggehaald - in document 4 is dit aangegeven met "(1)".

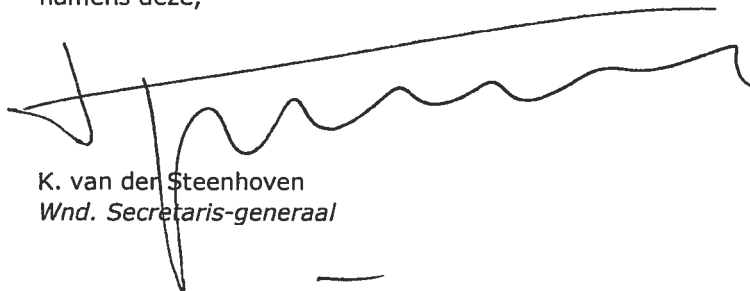
Dit betreft de namen, e-mailadressen en rechtstreekse telefoonnummers van individuele medewerkers. Deze gegevens maak ik niet openbaar in verband met het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Dit belang, dat wordt vermeld in artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wob, acht ik hier zwaarwegender dan het belang van openbaarmaking van deze tot individuele personen te herleiden gegevens.

Dit Wob-besluit met bijlagen wordt enkele werkdagen na toezending gepubliceerd op de website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

**Datum**  
14 mei 2013  
**Kenmerk**  
2013-0000282300

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
namens deze,



K. van der Steenhoven  
*Wvd. Secretaris-generaal*

**Bijlagen:**

1. Brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 27 juni 2007
2. "Hoe beantwoord ik een burgerbrief", Instructies Rijksportaal (intranet BZK)
3. Woordenlijst oud-nieuw

Belanghebbenden kunnen binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit daartegen per brief bezwaar maken bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering/ Directie Communicatie, Postbus 20011, 2500 EA Den Haag. Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend, voorzien zijn van een datum alsmede de naam en het adres van de indiener en dient vergezeld te gaan van de gronden waarop het bezwaar berust en, zo mogelijk, een afschrift van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.

Vergaderjaar 2006–2007

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 122

## BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 juni 2007

Met deze brief wil ik uw kamer informeren over de stand van zaken van het interdepartementale actieplan burgerbrieven. Tijdens het debat over het jaarverslag van de Nationale ombudsman op 15 mei jl. (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2006–2007, nr. 68, blz. 3709–3732) heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uw kamer toegezegd, de stand van zaken van het interdepartementale actieplan Burgerbrieven te melden. Met deze brief doe ik, mede namens de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, deze toezegging gestand.

In 2003 heeft de Nationale ombudsman de afhandeling van burgerbrieven binnen het Rijk onderzocht. Het bleek dat de burger nog te vaak, te lang op antwoord moest wachten. Op dit rapport volgde de kabinetsreactie in juni 2004 «Het actieplan professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten» TK 2004, 29 362, nr. 16. In 2005 is in het kader van Programma Andere Overheid de interdepartementale coördinatie van dit plan gestart onder leiding van BZK. Voor de interdepartementale coördinatie zijn twee interdepartementale groepen ingericht. De interdepartementale groep burgerbrieven en de werkgroep bezwaarschriften. Deze laatste werkgroep is vanaf september 2005 aan de slag gegaan om de good practices op het gebied van bezwaarschriften in interdepartementaal verband in kaart te brengen.

In 2005 onderzocht de Nationale ombudsman de afhandeling van burgercorrespondentie opnieuw. In zijn «evaluatie-onderzoek» burgerbrieven signaleerde hij de volgende zaken:

«Binnen de rijksoverheid wordt het halen van beslistermijnen, het tijdig reageren op brieven van burgers en het tussentijds informeren van briefschrijvers inmiddels als belangrijk aangemerkt. De Ombudsman gaf aan dat er sprake lijkt te zijn van een cultuuromslag. Het halen van beslistermijnen bepaalt mede de kwaliteit van het openbaar bestuur en vormt een van de voorwaarden voor een goede vertrouwensrelatie tussen overheid

en burgers. Daarom stemde de vaststelling dat de rijksoverheid hiervoor sinds 2003 serieus aandacht heeft gekregen de Nationale ombudsman tot tevredenheid. Echter de tijdige afhandeling van bezwaarschriften vormde over bijna de gehele linie nog een serieus knelpunt».

De acties op het gebied van verbetering briefafhandeling zijn voortgezet zowel op interdepartementaal als op departementaal vlak. Om u een beeld te geven van de ondernomen acties bij de departementen treft u in een bijlage drie sprekende voorbeelden aan van het Ministerie van VROM, Ministerie van OCW en het Ministerie van BZK<sup>1</sup>. Hoewel elk departement zijn eigen dynamiek heeft geven deze voorbeelden goed weer welke acties de departementen op dit gebied hebben ondernomen.

Wat betreft de interdepartementale verbeteracties wil ik in ieder geval de volgende resultaten benoemen:

- **Menukaart bezwaarschriften.**

De interdepartementale werkgroep bezwaarschriften heeft het gehele bezwaarproces onder de loep genomen in 2006. Niet om één volledig uniform en ideaal proces te ontwerpen; daarvoor zijn de organisaties en onze doelgroepen te verschillend. Maar wel om waar mogelijk de bezwaarafhandeling op specifieke onderdelen sneller en kwalitatief beter te laten verlopen. Dit heeft geleid tot een verzameling van good practises en aanbevelingen om de bezwaarprocedure sneller en kwalitatief beter te laten verlopen: De Menukaart bezwaarschriften. Het resultaat is bijgevoegd<sup>1</sup>. Departementen zijn nu bezig hun bezwaarprocedures te verbeteren aan de hand van deze menukaart. Interdepartementaal wordt de bredere inzet van mediationvaardigheden opgepakt.

- **Cursus heldere antwoorden op burgerbrieven.**

Niet alleen tijdige beantwoording is van belang, het antwoord moet ook duidelijk zijn geschreven in heldere taal. Daarom is er een interdepartementale cursus «heldere antwoorden op burgerbrieven schrijven» ontwikkeld. De deelnemers aan de eerste cursus beoordeelden deze zeer positief. De cursus wordt inmiddels rijksbreed aangeboden door de Academie voor Overheidscommunicatie.

- **Organisatie van de verkiezing beste antwoord op burgerbrief 2006.**

Deze Verkiezing in april 2007 toonde een aantal inspirerende voorbeelden die laten zien hoe een betere briefafhandeling in de praktijk uitwerkt. In de verkiezing stonden twee categorieën burgerbrieven centraal: de categorie *bezwaarschriften* en de categorie *algemene brieven* van burgers en bedrijven. Ook burgers die een antwoord hadden gekregen op hun vraag werden in beeld gebracht. De verkiezing heeft geleid tot veel positieve aandacht voor het belang van een goede afhandeling van burgerbrieven.

- **Ontwikkeling van een track en tracebouwsteen voor burgervragen.**

Het tonen van de status van een aan de rijksoverheid gestelde vraag aan de burger via internet, dat is het doel van de in ontwikkeling zijnde technische bouwsteen «track en trace burgervragen». In 2006 is onderzocht bij OCW, BZK, LNV en Postbus 51 of een dergelijke bouwsteen kan voorzien in de behoefte om burgers beter en sneller te informeren. De conclusie was positief. Inmiddels fungeert LNV/Dienst Regelingen als pilotorganisatie om deze technische bouwsteen te gaan ontwikkelen. Het is van belang de bouwsteen generiek te maken zodat ook andere overheidsorganisaties deze bouwsteen kunnen gaan inzetten.

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

- **Met de burger in gesprek...casusadoptie.**

Bij een casusadoptie wordt een concreet praktijkprobleem van burgers of ondernemers grondig onderzocht. Casusadoptie start vanuit het perspectief van de burger. Door van buiten naar binnen te werken wordt niet meer gepraat over maar vanuit problemen. Binnen BZK willen zowel de Minister als ik een burgerbrief adopteren. Dit verkeert momenteel nog in een begin stadium. Aan de hand van een burgerbrief zullen wij met de burger in gesprek gaan en ook het proces van interne afhandeling van de casus nader bekijken en zondig verbeteren. Ook onze collegabewindspersonen zullen wij hierover informeren.

De Nationale ombudsman heeft meerdere malen zijn waardering voor het interdepartementale actieplan uitgesproken. Zo beveelt hij de Menukaart bezwaarschriften aan bij gemeenten en is hij positief over de opzet van de cursus heldere antwoorden op burgerbrieven. In 2008 zal hij opnieuw een onderzoek gaan uitvoeren naar de afhandeling van burgerbrieven door de rijksoverheid.

In 2007 worden de meeste acties uit het interdepartementale actieplan afgerond. Het project heeft als buitenboord motor gefungeerd voor de departementen en dat heeft het nodige resultaat opgeleverd. Het project als zodanig wordt nu afgebouwd. De resultaten van het project worden nu ingebed in de reguliere organisatie zodat de opgedane kennis en ervaring ook in de toekomst goed geborgd blijft.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten

# Hoe beantwoord ik een burgerbrief?

## Wat verstaan we onder burgerbrieven?

Onder burgerbrieven verstaan we alle reacties of vragen van burgers, andere overheidsinstellingen, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven. Dit kan in de vorm van een brief, e-mail, telefoontje of een bezoek aan de (receptie)balie.

[Lees verder over wat we onder burgerbrieven verstaan.](#)

## Het proces burgerbrieven

De meeste vragen komen binnen via brief of e-mail. Soms ook per telefoon, heel soms via de fax en af en toe komen mensen beneden aan de balie (naast de receptie) van het ministerie. Alle correspondentie vindt plaats via Digidoc.

[Lees verder over het proces burgerbrieven en de werkwijze.](#)

## Schrijfadvis

Wat voor schrijfstijl moet ik hanteren? De Nationale Ombudsman adviseert de ministeries om vooral beleefd en empathisch te antwoorden. Laat merken dat je luistert en toon medeleven. Wil je weten of je brief in orde is?

[Gebruik de checklist Vraag. Toon. Taal en Opbouw.](#)

## Telefonische beantwoording

Burgervragen mogen ook telefonisch worden beantwoord. Telefonisch contact wordt erg gewaardeerd door burgers. Hoe gaat de afhandeling in Digidoc in zijn werk bij telefonische beantwoording?

[Lees verder over telefonische beantwoording.](#)

## Termijnen burgerverzoeken

Voor alle burgerbrieven gelden termijnen waarbinnen de brief moet worden beantwoord. De termijnen verschillen per type burgerverzoek.

[Lees verder over correspondentienormen van BZK.](#)

## Tussenbericht

Kan de gestelde termijn niet worden gehaald? Dan kun je de termijn verlengen door het versturen van een tussenbericht. Dit is een bericht waarin je aangeeft dat de beantwoording iets langer zal duren. Hoe en wanneer stuur ik een tussenbericht?

Lees verder over het gebruik van tussenberichten.

## **Aanhef aan bewindslieden of Koningin**

Wanneer de brieven de briefschrijver zijn of haar brief heeft gericht aan de minister, staatssecretaris of Koningin, geldt een afwijkende procedure van afhandeling. De bewindslieden willen de brieven zelf zien en ondertekenen. Het Kabinet der Koningin wil van de Koninginnebrieven een afschrift van het verzonden antwoord.

Lees meer over de geldende procedures.

## **Ondertekening bewindspersonen**

Is je niet bekend welke voorletters de staatssecretaris heeft of de titels van de minister? De ondertekening kun je vanaf de site kopiëren.

Lees meer over ondertekening bewindslieden.

*Publicatiedatum: 29-mrt-2012 10:12*

## **Wat verstaan we onder burger vragen?**

*Onder burger vragen verstaan we alle reacties of vragen van burgers, andere overheidsinstellingen, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven. Dit kan in de vorm van een brief, e-mail, telefoontje of een bezoek aan de (receptie)balie.*

Soms is een burger vraag een heel concrete vraag of een verzoek om informatie. Bijvoorbeeld: "Ik schrijf een scriptie over radicalisering en polarisatie. Graag zou ik achtergrondinformatie ontvangen over het volgende." Andere keren wordt er geen vraag gesteld, maar schrijven burgers naar aanleiding van een gebeurtenis, een mediabericht of iets dat ze persoonlijk hebben meegemaakt. Ook deze brieven moeten beantwoord worden.

### **Welke soorten burger vragen zijn er?**

We onderscheiden 4 categorieën burgerbrieven: WOB-verzoeken, klaagschriften, bezwaarschriften en andere brieven/burgerbrieven. Per categorie gelden andere termijnen en normen voor de beantwoording. Hieronder volgt een korte beschrijving per categorie.

### **Aanvragen**

Onder aanvragen wordt bijvoorbeeld een verzoek om informatie over een BZK procedure verstaan. Lees meer &gt;&gt;

### **WOB-verzoeken**

Een WOB-verzoek is een verzoek tot het verkrijgen van informatie door inzage of kopieën. Vaak wordt in een dergelijk verzoek verwezen naar de WOB of de Archiefwet 1995. Lees meer &gt;&gt;



### **Klaagschriften**

Een klaagschrift is een klacht van een burger over het gedrag van een bestuursorgaan of ambtenaar. [Lees meer &gt;&gt;](#)

### **Bezwaarschriften**

Een bezwaarschrift is een brief van een burger die het niet eens is met een genomen besluit van een bestuursorgaan. [Lees meer &gt;&gt;](#)

### **Andere reacties/burgervragen**

Burgervragen zijn alle andere contacten die niet onder bovengenoemde type brieven/vragen vallen. Voor de duidelijkheid: De benaming *burgervragen* is dus zowel een paraplu-begrip voor alle burgercontacten, als de benaming voor reacties die geen aanvragen, WOB-verzoeken, klaagschriften of bezwaarschriften zijn.

Burgervragen kunnen op verschillende manieren bij BZK binnen komen. Ze kunnen bijvoorbeeld telefonisch, mondeling bij de receptiebalie, per e-mail of per brief zijn ontvangen. Belangrijk hierbij is dat de termijn van beantwoording van e-mails verschilt van burgerbrieven die met de post zijn binnengekomen. [Lees meer &gt;&gt;](#)

*Publicatiedatum: 19-feb-2013 10:43*

## **Afhandeling per type burgerverzoek**

*Op welke wijze en binnen welke termijn een burgerverzoek moet worden afgedaan, hangt af van het type burgerverzoek. Op deze en onderliggende pagina's wordt uitgelegd hoe ieder type verzoek afgehandeld dient te worden.*

### **Burgerbrieven en e-mails**

Wanneer een brief of e-mail geen aanvraag, WOB-verzoek, klaagschrift of bezwaarschrift, valt het onder 'andere burgerbrief' of e-mail. De behandeltermijn van burgerbrieven is 3 weken en van e-mails 5 dagen. [<Lees meer over de afdoening van burgerbrieven en e-mails>](#)

### **Aanvragen**

Onder aanvragen wordt bijvoorbeeld een verzoek om informatie over een BZK procedure verstaan. De behandeltermijn voor een aanvraag is 3 weken. [<Lees meer over de afdoening van aanvragen>](#)

### **WOB-verzoek**

Een WOB-verzoek is een verzoek tot het verkrijgen van informatie door inzage of kopieën. Vaak wordt in een dergelijk verzoek verwezen naar de WOB of de Archiefwet 1995. De termijn voor een WOB is twee weken. [<Lees meer over de afdoening van WOB-verzoeken>](#)

### **Klaagschrift**

Een klaagschrift is een klacht van een burger over het gedrag van een bestuursorgaan of ambtenaar. Zonder ontvangstbevestiging of verdagingsbericht is de termijn voor een klaagschrift 3 weken. [<Lees meer over de afdoening van klaagschriften>](#)

### **Bezwaarschrift**

Een bezwaarschrift is een brief van een burger die het niet eens is met een genomen besluit van een bestuursorgaan. Zonder ontvangstbevestiging of verdagingsbericht geldt voor een bezwaarschrift een beantwoordingstermijn van 3 weken. [<Lees meer over de afdoening van bezwaarschriften>](#)

## **Burgerbrieven en e-mails**

*De benaming burgerbrieven is zowel een paraplu begrip voor alle burgercontacten, als de benaming voor brieven die geen aanvragen, WOB-verzoeken, klaagschriften of bezwaarschriften zijn. Burgerbrieven in enge zin, dus die niet onder andere burgerverzoeken vallen, noemen we ook wel 'andere burgerbrieven'. Dit type burgerbrieven en e-mails bespreken we hier.*

### **'Andere burgerbrief' en e-mail**

Het begrip Burgerbrieven is een zeer breed begrip. In principe kan iedere burger de overheid verzoeken om informatie over welke aangelegenheid dan ook. Daarom zien we deze categorie als een restcategorie die vaak gaat over het algemene beleid van BZK of medeoverheden (provincies, gemeenten, waterschappen, gemeenschappelijke regelingen).

In deze categorie kom je vaak brieven tegen van mensen met een vraag over bepaald beleid. Of ze willen een probleem aankaarten, hun mening kwijt of een idee aandragen. Via welk medium wordt gecommuniceerd, e-mail, brief, fax, telefoon of persoonlijk, maakt niet uit.

### **Termijn**

De behandeltermijn van burgerbrieven is 3 weken en van e-mails 5 dagen. Verlenging van de termijn is mogelijk. We lichten deze termijnen hieronder toe:

#### **Burgerbrief**

- Een 'andere' burgerbrief moet binnen 3 weken worden afgehandeld.
  - Is afhandeling niet mogelijk binnen deze termijn? Stuur dan vóór de afloop van de termijn een tussenbericht. Hierin geef je aan:
    - Reden van vertraging
    - Termijn waarop de briefschrijver een antwoord kan verwachten (motiveren als een termijn niet te geven is)
    - De behandelende ambtenaar of afdeling die de brief in behandeling heeft
- Let op: Voor sommige brieven gelden deze normen niet zonder meer. Bijvoorbeeld brieven die ter kennisneming worden gestuurd.

#### **E-mails**

Gaat het om een e-mail? Dan geldt de volgende termijn:

- Een e-mail moet binnen 5 werkdagen worden afgehandeld.
- Is afhandeling niet mogelijk binnen deze termijn? stuur dan binnen 5 dagen een behandelingsbericht. In het behandelingsbericht geef je aan:
  - De behandelende ambtenaar of afdeling
  - De termijn van de vervolgreactie
  - Of de vervolgreactie schriftelijk zal zijn
  - Of een ondertekend document e.d. nodig is

- Afhankelijk van de inhoud van de e-mail, gaat verdere afhandeling op dezelfde manier als een 'andere' brief, WOB verzoek, klaagschrift, bezwaarschrift of aanvraag.

### **Persoonlijke vraag/Baliebezoek**

Als je een vraag binnenkrijgt van iemand die aan de balie is verschenen, dan is het verstandig om binnen *vijf dagen* te bellen om de vraag nog eens helder te krijgen. Als deze telefonisch beantwoord kan worden, dan kan deze vraag in Digidoc afgehandeld worden met een korte samenvatting van het gesprek. Als de vraag alsnog schriftelijk beantwoord moet worden, dan wordt een beantwoordingstermijn van *drie weken* vanaf de datum van het bezoek gehanteerd.

*Heb je nog vragen of twijfel je of je een burgerbrief of e-mail hebt? Neem contact op met het Team Procesbeheer op telefoonnummer (426) 7024.*

## **Aanvragen**

*Onder aanvragen wordt bijvoorbeeld een verzoek om informatie over een BZK procedure verstaan. De behandeltermijn voor een aanvraag is 3 weken.*

### **Termijn**

- Voor aanvragen geldt een termijn van 3 weken.

Duurt de beslissing langer dan 3 weken? Stuur dan een behandelingsbericht vóór het verstrijken van de termijn. Hierin wordt vermeld:

- De beslistermijn
- De behandelende ambtenaar of afdeling
- De beslissing moet worden genomen:
  - binnen de specifiek wettelijke termijn
  - als die ontbreekt, binnen redelijke termijn. In ieder geval binnen 8 weken na ontvangst.
- Toch meer tijd nodig?
  - Stuur een bericht van vertraging vóór afloop van de termijn
  - Vermeld de nieuwe beslissingstermijn

## **WOB-verzoek**

Een WOB-verzoek is een verzoek tot het verkrijgen van informatie door inzage of kopieën. Voor inhoudelijke vragen inzake WOB-verzoeken, kun je je wenden tot of (tel. 020 610 0000 of 020 610 0001). Zie hier voor de [instructie Wob-verzoeken](#)

## **Klaagschriften**

Een klaagschrift is een klacht van een burger over het gedrag van een bestuursorgaan of ambtenaar. Voor inhoudelijke vragen inzake klaagschriften, kun je je wenden tot of (tel. 020 610 0000 of 020 610 0001).

# Bezwaarschriften

Een bezwaarschrift is een brief van een burger die het niet eens is met een genomen besluit van een bestuursorgaan.

Voor inhoudelijke vragen inzake bezwaarschriften, kun je je wenden tot of (tel 7 of ).

## Het proces burgerbrieven

*Een burgerbrief kan zomaar in je inkomend werk belanden. Maar wat is daar aan vooraf gegaan, en hoe handel je deze verder af?*

### **Binnenkomst burgerbrieven en -e-mails bij BZK**

De meeste vragen komen binnen via brief of e-mail. Soms ook per telefoon, heel soms via de fax en af en toe komen mensen beneden aan de balie (naast de receptie) van het ministerie. Alle correspondentie vindt plaats via Digidoc.

#### *Brief*

Voordat een brief bij een beleidsmedewerker komt, doorloopt het de volgende stappen:

- De postkamer scant de brieven.
- Inhoudelijke beoordeling vindt plaats door Team Proces Beheer (TPB).
- TPB verzendt een ontvangstbevestiging.
- De brief wordt doorgestuurd naar de juiste directie (digidoc CP box).
- Beheerder van de directie CP stuurt de brief door naar een collega.
- Is de brief aan de verkeerde persoon of directie gestuurd? Stuur de brief via digidoc retour naar de persoon of box van wie je de brief gekregen hebt.

#### *E-mail*

Burgervraag komt binnen via het contactformulier op Rijksoverheid.nl. Wanneer de vraag van de burger te specifiek is en niet door Postbus 51 beantwoord kan worden, wordt deze doorgestuurd naar BZK/TPB.

De burger wordt door Postbus 51 hierover ingelicht.

- TPB stuurt de e-mail door naar de juiste directie (digidoc CP box).
- Beheerder van de directie CP stuurt de e-mail naar een collega.

#### *Telefoon*

Afhankelijk van waar dit telefoontje is binnengekomen, wordt dit door TPB of het team Maatschappelijke Correspondentie (MC) van de directie Communicatie vastgelegd in een (telefoon)notitie. Via Digidoc komt deze bij de juiste (beleids)medewerker terecht.

#### *Persoonlijk contact aan de balie*

De burger wordt bij de balie te woord gestaan door twee medewerkers van MC. Hierna wordt van dit gesprek een notitie gemaakt en via digidoc doorgestuurd naar de juiste beleidsdirectie.

### **Digitale envelop beleidsmedewerker**

Burgerbrieven worden verstuurd via Digidoc. Wat doe je als beleidsmedewerker als je een envelop in je 'inkomend persoonlijk werk' ontvangt?

- Lees de brief of e-mail.
- Als jij niet de juiste behandelaar bent, stuur dan de envelop meteen terug naar jouw contactpersoon.
- Ga na wat de termijn is voor het type brief of e-mail. De termijnen kun je vinden in de bijgevoegde factsheet in de envelop. Ook is de deadline te vinden onder de knop envelopgegevens bij Datum deadline. Lees meer over de termijnen .
- Beantwoord de brief of e-mail. Dit kan schriftelijk, maar mag ook telefonisch. Telefonisch contact wordt vaak erg op prijs gesteld door de vraagsteller.
- Kun je de vraag niet binnen de termijn beantwoorden? Stuur dan een tussenbericht. Hierin leg je uit dat de behandeling iets langer duurt en geef je aan wanneer de vraagsteller een antwoord kan verwachten. Je kunt ook telefonisch contact opnemen met de vraagsteller.

### **Afstemmen**

Soms wil je jouw antwoord afstemmen met collega's voordat je het verstuurt. Of dit altijd nodig is, hangt af van de afspraken die binnen je directie zijn gemaakt.

Je kunt afstemmen met collega's binnen je directie (kan via e-mail een link versturen) of met collega's van andere beleidsdirecties. Afstemmen met andere directies kan door de envelop te delen via Digidoc. Afstemmen met collega's buiten het ministerie? Dan stuur je per e-mail de documenten mee.

### **Parafieren**

Wanneer de burger de brief aan de minister of staatssecretaris heeft gericht, willen de bewindslieden het antwoord *altijd* zelf ondertekenen. Om je e-mail of brief ter ondertekening aan te bieden, stuur je het de parafelijns in. Dit gaat als volgt:

- Nummer de documenten. Dit doe je via de knop 'documentgegevens'. Bij volgorde geef je het nummer aan. De brief van de burger is '01' en de antwoordbrief of e-mail is '02'. Zo weet Bureau SG in welke volgorde de documenten geprint moeten worden. Een oplegnota is niet nodig.
- Stuur de envelop de parafelijns in via werkstroom 'parafen Bewindslieden. Dit gaat via de knop 'envelop doorsturen'.
- Binnen enkele dagen ontvang je de envelop retour. Je verwerkt de eventuele opmerkingen.
- Wanneer het een e-mail is, kun je de e-mail nu verzenden. Wanneer het een brief betreft, stuur je de brief via Digidoc naar de werkstroom 'tekenexemplaar t/m SGVRD, (p)SG, Stass en Min'. De brief wordt dan na ondertekening automatisch verwerkt door de postkamer.

### **Afsluiten van de envelop**

Voordat je de envelop afsluit, controleer je of je alle correspondentie in de envelop hebt geplaatst. Zit het antwoord of de telefoonnotitie erin? Dan kun je de envelop doorsturen naar de werkstroom 'archiveren/deponeren'. De envelop verdwijnt nu uit je 'inkomend persoonlijk werk'.

Wanneer je er later nog in wilt kijken, kun je de envelop weer vinden via de map 'afgehandeld

werk' dat onder je box 'inkomend persoonlijk werk' hangt.

Heb je de envelop al afgesloten, maar ben je nog iets vergeten? Dan kan het TPB (toestel 7024) de envelop voor je heropenen.

### **Wat doe je als je persoonlijk een e-mail of telefoontje ontvangt?**

Een e-mail kun je sturen naar 'postbus Team Proces Beheer digidoc'. Geef in het opmerkingenveld aan het verzoek de burger e-mail te plaatsen en de envelop retour te sturen. Na plaatsing ontvang je de e-mail retour in je 'inkomend persoonlijk werk'.

Bij een burgerbrief stuur je de brief naar de postkamer onder vermelding van 'burgerbrief'. Bij een telefoongesprek maak je een telefoonnotitie. Ook deze kun je per e-mail sturen aan 'postbus Team Proces Beheer (digidoc)'.

## **Schrijfadvis**

*Hoe beoordeel je of een brief de deur uit kan? Deze checklist biedt snel uitkomst. [Klik hier voor de checklist in pdf \(nieuw venster\)](#)>>*

### **1) Ga op de stoel van de lezer zitten. Leef je in de burger in.**

- De belangrijkste vraag: heb je een antwoord gekregen op je vraag?
- Qua toon en taal: voel je je begrepen? Voel je je correct behandeld?

### **Ja? Deze brief kan waarschijnlijk zo de deur uit.**

Loop nog wel even snel de onderstaande stappen door.

### **Nee? Ga verder met de volgende stappen.**

#### **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?

**Formuleer de verbeterpunten voor de opsteller van het antwoord.**

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

*Van: Interdepartementaal actieplan Burgerbrieven © Taalcentrum VU*

## Telefonisch afdoen

*Telefonisch contact wordt erg gewaardeerd door burgers. Dit blijkt onder meer uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2008. Ook gaat de afhandeling vaak sneller dan een geschreven antwoord. BZK is daarom een voorstander van zoveel mogelijk telefonische beantwoording, daar waar dit mogelijk is.*

### Telefoonnotitie

Wanneer je de vraag telefonisch hebt beantwoord, plaats je een kort gespreksverslag in de envelop. Hiervoor kun je het sjabloon 'telefoonnotitie Burgerbrieven' gebruiken, te vinden wanneer je een document aanmaakt in de envelop. Dit hoeft geen uitgebreid verslag te zijn. Enkele regels over de strekking van je antwoord en de datum van afdoening is voldoende.

### Schriftelijke reactie niet nodig

Je hoeft hierna geen e-mail of brief meer te versturen. Tenzij de vraagsteller heeft aangegeven graag nog een schriftelijke reactie te willen ontvangen. Hierna kun je de envelop afsluiten door hem te verzenden naar de werkstroom 'archiveren/deponeren'.

## Termijnen burgerverzoeken

*Voor alle burgerbrieven gelden termijnen waarbinnen de brief moet worden beantwoord. Deze richtlijnen zijn overgenomen van de correspondentienormen die de Nationale ombudsman van de overheden verwacht.*

### Burgerbrieven

Een burgerbrief moet binnen 3 weken worden afgehandeld.

Is afhandeling niet mogelijk binnen deze termijn? Stuur dan vóór de afloop van de termijn een tussenbericht. Hierin geef je aan:

- Reden van vertraging
- Termijn waarop de briefschrijver een antwoord kan verwachten (motiveren als een termijn niet te geven is)
- De behandelende ambtenaar of afdeling die de brief in behandeling heeft

*Let op: Voor sommige brieven gelden deze normen niet zonder meer. Bijvoorbeeld brieven die ter kennisneming worden gestuurd. Als een brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie over de stand van zaken, moet snel worden gereageerd.*

### E-mails

Gaat het om een e-mail? Dan geldt de volgende termijn:

Een e-mail moet binnen 5 werkdagen worden afgehandeld.

Is afhandeling niet mogelijk binnen deze termijn? stuur dan binnen 5 dagen een behandelingsbericht. In het behandelingsbericht geef je aan:

- De behandelende ambtenaar of afdeling
- De termijn van de vervolgreactie
- Of de vervolgreactie schriftelijk zal zijn
- Of een ondertekend document e.d. nodig is

Voor WOB-verzoeken, klaag-, bezwaarschriften of aanvragen gelden andere termijnen.

*Voor meer informatie kun je contact opnemen met het Team Procesbeheer (TPB). tst. |*

## Tussenbericht

*Wanneer de gestelde termijn niet kan worden gehaald, kun je de termijn verlengen door het versturen van een tussenbericht. Dit is een bericht waarin je aangeeft dat de beantwoording iets langer zal duren. Ook kun je telefonisch de langere duur toelichten.*

Belangrijk is dat je in het tussenbericht aangeeft wie of welke directie de brief / e-mail in behandeling heeft en op welke termijn de brievenaar een antwoord kan verwachten en dat het tussenbericht binnen de gestelde termijn wordt gegeven.

Bij WOB-verzoeken, klaagschriften, bezwaarschriften en aanvragen geldt een limiet voor het aantal weken dat verlengd kan worden. Bij andere brieven en e-mails maakt het niet uit met hoeveel weken de termijn wordt verlengd. Maar het moet natuurlijk wel redelijk blijven. Wanneer de verlengde termijn ook niet gehaald kan worden, kun je opnieuw een tussenbericht sturen (behalve bij WOB-verzoeken, klaagschriften, bezwaarschriften en aanvragen). Het gaat erom dat je de vraagsteller op de hoogte houdt.

### **Burgerbrief**

Wanneer een burgerbrief niet binnen 3 weken kan worden beantwoord, stuur je een tussenbericht. Meestal zit hiervoor een conceptbrief in de digidocenvelop. Deze kan worden ingevuld en opgestuurd.

### **Burger e-mail**

Vaak wordt de termijn van 5 werkdagen voor een e-mail als kort ervaren. Een verlenging door een tussenbericht geeft meer ruimte. Bij een burger e-mail zit er geen concept e-mail in de envelop. Een dergelijk tussenbericht kan er als volgt uit zien:

### MODELTEKST TUSSENBERICHT

*Geachte heer / mevrouw .... ,*

*Op stuurde u ons een e-mail. Daarin reageert u op . In deze brief leest u daar meer over.*

*De beantwoording van uw e-mail vereist meer tijd dan drie weken / 5 werkdagen. De reden hiervoor is .*

*U kunt binnen weken een antwoord verwachten.*



*Heeft u nog vragen? Belt u mij dan gerust. U bereikt mij via (070) <.....> van tot en met van tot .*

*Met vriendelijke groet,*

#### **Telefonisch tussenbericht**

Uiteraard kun je de langere duur van de beantwoording ook telefonisch toelichten. Laat hierna wel een telefoonnotitie achter in de envelop. Dit doe je via de knop 'aanmaken document'. Kies dan voor het sjabloon 'Telefoonnotitie Burgerbrieven'.

## **Aanhef gericht aan bewindslieden/koningin?**

*Wanneer de brieveschrijver zijn of haar brief heeft gericht aan de minister, staatssecretaris of koningin, geldt een afwijkende procedure van afhandeling. De bewindslieden willen de brieven zelf zien en tekenen. Het kabinet der Koningin wil een afschrift van het verzonden antwoord.*

#### **Brief aan de bewindslieden**

Bij brieven aan de bewindslieden schrijf je een antwoord namens de staatssecretaris of minister. Voordat het getekend en verstuurd kan worden, moet het conceptantwoord aan de minister of staatssecretaris voorgelegd worden. Binnen enkele dagen ontvang je de envelop retour. Hierna kun je eventuele opmerkingen verwerken en een tekenexemplaar versturen. Dit gaat als volgt:

- 1) Selecteer de burgerbrief of e-mail en klik op de knop 'documentgegevens'. Vink 'actiedocument' aan en vul bij 'Volgorde' '01' in. Klik op 'ok'. Doe hetzelfde met de antwoordbrief en nummer deze als '02'. Nu weet Bureau SG in welke volgorde de documenten aangeboden moeten worden. Een oplegnota is niet nodig.
- 2) Klik op de knop 'envelop doorsturen'. Je kiest dan in de werkstroom de parafenlijn 'parafen Bewindslieden'. Binnen enkele dagen ontvang je de envelop retour. Je kunt nu eventuele opmerkingen verwerken.
- 3) Klik opnieuw op 'envelop doorsturen'. Kies dit keer de werkstroom 'tekenexemplaar t/m SGVRD, (p)SG, Stass en Min'. De brief wordt dan na tekening automatisch verwerkt door de postkamer. Wanneer de brief is verstuurd, ontvang je de envelop retour met de ingescande brief.
- 4) Klik op 'envelop doorsturen' en kies voor de werkstroom 'archiveren / deponeren'. De envelop verdwijnt nu uit je 'inkomend persoonlijk werk'.

#### **E-mail aan de bewindslieden**

Bij e-mails gericht aan de bewindslieden zijn er twee mogelijkheden om ze af te doen. De eerste mogelijkheid is om de e-mailschrijver een e-mail met een gescande brief van de minister/staatssecretaris te sturen. Een tweede optie is om de e-mailschrijver een e-mail te sturen op naam van de minister/staatssecretaris zonder handtekening. In beide gevallen moet het conceptantwoord door de bewindslieden geaccordeerd worden.

**Manier 1:**

- 1) Vul geen adres in bij de adressering van de brief. Volg stap 1 en 2 zoals bij 'brief aan de bewindslieden'.
- 2) Kies de werkstroom 'tekenexemplaar t/m SGVRD, (p)SG, Stass en Min'. Geef in de verzendinginformatie aan dat de brief niet verstuurd hoeft te worden, maar dat je graag een ingescande (getekende) brief retour ontvangt.
- 3) Stuur een e-mail met de brief als bijlage naar de briefschrijver.

**Manier 2:**

- 1) Kopieer de originele burger e-mail en het conceptantwoord in een Word-document.
- 2) Kies in de werkstroom de parafenlijn 'parafen Bewindslieden'. Verwerk eventuele opmerkingen.
- 3) Stuur de e-mail namens de minister of staatssecretaris zonder ondertekening vanaf eigen e-mailadres of groepsadres.

**Brief overgedragen van het Kabinet der Koningin**

Wanneer het Kabinet der Koningin een brief aan BZK overdraagt, wil zij graag een afschrift ontvangen van het antwoord. De brief kan namens de minister of staatssecretaris worden beantwoord. Het hoeft dus niet door de Koningin te worden ondertekend. Het afschrift kan gezonden worden aan:

**Kabinet der Koningin**  
**T.a.v. afdeling WRV Burgerbrieven**  
**Postbus 20016**  
**2500 EA DEN HAAG**

## Ondertekening bewindspersonen BZK

**Algemeen**

- let op het gebruik van hoofdletters en kleine letters;
- alleen initialen geen voornamen.

**1. Ondertekening door de minister van BZK**

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

(5x witregel)

dr. R.H.A. Plasterk

*Aanhef:*

Brieven gericht aan de Eerste Kamer, Tweede Kamer of HM de Koningin - geen aanhef.

Aan derden/burgerbrieven:

"Geachte .... "

en dan ondertekenen met:

Hoogachtend,

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

(5x witregel)

dr. R.H.A. Plasterk

## **2. Ondertekening door de minister voor W&R**

De minister voor Wonen en Rijksdienst,

(5x witregel)

drs. S.A. Blok

*Aanhef:*

Brieven gericht aan de Eerste Kamer, Tweede Kamer of HM de Koningin - geen aanhef.

Aan derden/burgerbrieven:

"Geachte .... "

en dan ondertekenen met:

Hoogachtend,

De minister voor Wonen en Rijksdienst,

(5x witregel)

**drs. S.A. Bl 3. Vervangingsregeling**

Indien bij afwezigheid stukken met spoed moeten worden afgedaan, vervangt minister Plasterk de hele portefeuille van de minister voor W&R. Andersom vervangt minister Blok voor de hele portefeuille van de minister van BZK. Uitzondering op deze regel is de AIVD, waarbij minister Plasterk wordt vervangen door minister Opstelten (V&J). Staatssecretaris Teeven (V&J) vervangt minister Opstelten (V&J), behalve bij terrorisme-aangelegenheden, waarbij minister Opstelten wordt vervangen door minister Plasterk.

Graag eerst contact met Bestuursondersteuning of stukken ad interim kunnen worden afgedaan. De ondertekening wordt dan als volgt:

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties a.i.

( 5x witregel)

drs. S.A. Blok

De minister voor Wonen en Rijksdienst a.i.

(5x witregel)

dr. R.H.A. Plasterk

*Publicatiedatum: 16-nov-2012 13:46*

# Woordenlijst oud-nieuw

Deze lijst kun je ongetwijfeld nog aanvullen! Stuur een e-mail naar (1)

## OUD

- aangezien
- aanwenden
- alsdan
- alsmede
- alvorens
- een bedrag van € 100,-
- behoudens
- berichten
- bescheiden
- betreffende
- bewerkstelligen
- bij deze stuur ik u
- conform
- c.q.
- dankzeggen
- dan wel
- derhalve
- dienaangaande
- dienen
- doch
- doen toekomen
- een en ander
- eerder bedoelde
- eerder genoemde
- eveneens
- gaarne
- geschieden
- heden
- hiernavolgende
- in deze
- in dier voege
- ingevolge
- ingeval
- in het ongerede raken
- in toenemende mate
- inzake

## NIEUW

- omdat
- gebruiken
- dan
- en
- voor, voordat
- € 100,-
- behalve
- laten weten
- stukken
- over, voor
- ervoor zorgen
- graag stuur ik u
- volgens, gelijk aan
- en, of
- danken
- of
- daarom, dus
- hierover
- moeten, kunnen
- maar
- sturen, zenden
- deze, dit, die
- die, deze
- deze, dit of die
- ook
- graag
- gebeuren, plaatsvinden
- op <datum>
- volgende
- hierover, hierin
- zodanig
- door
- bij
- zoekraken, kwijt, stuk
- steeds meer, steeds vaker
- over

• jegens	wat betreft, tegenover
• krachtens	door
• mededeling doen van	laten weten
• mededelen	meedelen
• medio oktober	half oktober
• met referte aan	noemen waaraan u refereert
• met betrekking tot	over, voor
• met het oog op	om
• meerdere	meer, diverse
• middels	door middel van, via
• naar behoren	correct
• navolgende	volgende
• omtrent	over
• onderhavige	dit, deze, die
• ondergetekende	ik
• op deze wijze	zo
• op welke wijze	hoe
• retourneren	terugsturen
• respectievelijk	vaak: of
• het schrijven	de brief
• separaat	apart, afzonderlijk
• te uwen name	op uw naam
• te allen tijde	altijd
• ten aanzien van	voor, op, over
• ten behoeve van	voor
• teneinde	om
• ten gevolge van	door
• ten tijde van	op dat moment
• ter hand stellen	doorsturen, aanbieden
• ter zake van	voor, over
• tevens	ook
• tezamen	samen
• thans	nu
• ultimo	uiterlijk
• vernemen	horen
• vertrouwen	rekenen op
• verzoeken	vragen
• vigerende	huidige
• vooralsnog	voorlopig
• voorgaande	deze, die, dit
• voornemens zijn	van plan zijn of willen

- voornoemd bedrag
- voorshands
- voorts
- voldoen
- vorenstaande
- welke
- wijze
- zoals gesteld in
- zorgdragen
- zulks

dit bedrag of het bedrag herhalen  
voorlopig  
verder  
betalen  
deze, die, dit  
wat, die  
manier  
zoals in ... staat  
zorgen  
deze, dit, die