

**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Directie Communicatie**

**Jaaroverzicht burgercorrespondentie 2012**

**1) Inleiding**

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

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

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

<b>Categorie</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	5.068	3.978
Bezwaarschriften	1.816	1.728
Klaagschriften	60	59
Andere brieven	1.505	1.863
E-mail	9.356	10.794
Wob-verzoeken	208	168

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

De directie UAW, Inspectie SZW en Agentschap SZW ontvingen in 2012 de volgende aanvragen:

### Directie UAW:

- 701 aanmeldingen CAO's
- 115 verzoeken om een algemeen verbindendverklaring van cao's
- 196 verzoeken om werktijdverkorting
- 10 verzoeken om verplichtstelling deelname bedrijfstakpensioenfonds & beroepspensioenregeling
- 21 verzoeken om individuele ontheffing verplichte deelneming bedrijfstakpensioenfonds & beroepspensioenregeling

Totaal 1.043 aanvragen waarvan 99% binnen termijn afgehandeld

### Inspectie SZW:

- 199 aanvragen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 568 aanvragen ad-hoc ontheffing kunstkinderen
- 1.731 meldingen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 96 ontheffingen kranen
- 27 ontheffingen liften
- 44 ontheffingen nachtarbeid
- 15 ontheffingen vluchtige organische stoffen
- 9 ontheffingen vuur op tankschepen
- 61 predicaat koninklijk / hofleverancier

Totaal 2.750

### Agentschap SZW:

1.275 verleningsbeschikkingen waarvan 96% binnen de termijn.

## **3) Bezwaarschriften**

In 2012 ontving SZW 1.816 bezwaarschriften (inclusief de onder de verantwoordelijkheid van SZW functionerende diensten). Ca 40 % is afgedaan binnen de basistermijn of de verdaagde termijn. Het resterende deel is grotendeels met instemming van belanghebbenden verder verdaagd.

## **4) Klaagschriften**

In 2012 heeft SZW 60 klachten ontvangen van burgers welke worden afgehandeld volgens de interne klachtprocedure in de zin van hoofdstuk 9 Awb. Het meest is geklaagd over de Inspectie SZW en het Agentschap SZW. Dit valt te verklaren door de grote belangen die burgers kunnen hebben bij bijvoorbeeld arbeidsongevallen en subsidies. 40 % van het totaal

aantal klachten is gegrond bevonden. Een groot gedeelte van de klachten ging over de lange doorlooptijden van de afhandeling van einddeclaraties bij het Agentschap. Deze zijn nagenoeg allemaal gegrond bevonden. Niet alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld, een tiental klachten (16,7%) heeft de wettelijke termijn overschreden. Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk informeel (telefonisch) af te handelen.

## **5) Andere brieven**

In 2012 zijn door de directie Communicatie 1.505 'andere' brieven beantwoord (brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb). Het registratiesysteem Digidoc geeft geen gemiddelde behandelduur. Alle briefschrijvers krijgen per direct antwoord of per ommegaande een ontvangstbevestiging met een te verwachten termijn van beantwoording. Indien deze termijn niet gehaald wordt volgt een tussenbericht. De maximale beantwoordingstermijn is 6 weken.

## **6) E-mailberichten**

In 2012 ontving de directie Communicatie 9.356 e-mailberichten. De behandeltermijn ligt afhankelijk van fluctuaties in het aanbod en de moeilijkheidsgraad tussen beantwoording op dezelfde dag en maximaal 20 werkdagen

## **7) Wob-verzoeken**

In 2012 zijn 208 Wob-verzoeken bij SZW ingediend. Er zijn 204 Wob-verzoeken afgedaan. Van de 176 Wob-verzoeken die in 2012 zijn ingediend én zijn afgedaan zijn er 33 (19%) geheel toegekend. 62 verzoeken (33%) werden deels toegekend. 58 verzoeken (33%) werden geheel afgewezen. Dit laatste aantal is inclusief de 40 verzoeken om documenten die niet of niet meer aanwezig bleken te zijn. Tenslotte leidden 23 verzoeken (13%) niet tot een Wob-beslissing van SZW omdat ze op andere wijze werden afgedaan (bijvoorbeeld door het verzoek door te zenden naar een ander bestuursorgaan) dan wel voortijdig werden ingetrokken. 36% is afgedaan binnen de basistermijn van vier weken. 81% procent is afgedaan binnen de wettelijke afdoeningstermijn. In alle gevallen werd de termijn verdaagd. Indien de verdaagde wettelijke termijn niet wordt gehaald, wordt in de regel contact opgenomen met de Wob-verzoeker om in overleg een nieuwe termijn af te spreken. 19% is eerst na afloop van de verdaagde termijn afgedaan, veelal met instemming van de verzoeker.