

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA 's-Gravenhage

### **Directie Bestuurlijke en Juridische Zaken**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

### **Ons kenmerk**

BJZ/BBO/2013 13 I

### **Uw brief (kenmerk)**

### **Bijlagen**

Cijfermatige bijlage

Datum

Betreft Rapportage burgerbrieven 2012

Geachte voorzitter,

Op 4 november 2008 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker' gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven. Met deze rapportage over 2012 doet het ministerie van Financiën deze toezegging voor zijn deel gestand. Dit jaar is het mij niet gelukt om de rapportage op verantwoordingsdag aan uw Kamer aan te bieden. Het verzamelen van de cijfers heeft dit jaar langer geduurd dan voorheen. Volgend jaar zal deze rapportage wel weer aan uw Kamer aangeboden worden op Verantwoordingsdag.

In de bijlage treft u de kwantitatieve gegevens aan van de afhandeling van burgerbrieven bij het ministerie van Financiën, inclusief de Belastingdienst.

### *E-mail*

Ontvangen en verwerkte e-mails zijn niet meegeteld in de gegeven totalen in de cijfermatige bijlage, vanwege het ontbreken van een systeem voor de registratie van e-mails. In 2012 werden bij Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51) voor het ministerie van Financiën 19.090 e-mails en telefoontjes ontvangen.

Op het kerndepartement ontving Publieksvoorlichting van de Directie Communicatie 3.534 e-mails (3.375 vragen en suggesties + 159 veelschrijvers), waarvan er 1.604 daadwerkelijk zijn beantwoord. Het aanzienlijke verschil tussen het aantal ingekomen e-mails en het aantal beantwoorde e-mails wordt met name veroorzaakt door de hoeveelheid e-mails van veelschrijvers en door het aantal suggesties.

Hoogachtend,  
De minister van Financiën,

J.R.V.A. Dijsselbloem

## Cijfermatige bijlage

### Aanvragen

Organisatie	Totaal aantal in 2011	Totaal aantal in 2012	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>2</sup>
Kerndepartement <sup>1</sup>	2.282	1.954	80%
Belastingdienst/Douane	1.295.000	543.000 <sup>3</sup>	96%

<sup>1</sup>Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregio 's.

<sup>2</sup>Zonder verdaging.

<sup>3</sup>Aanvragen toeslagen vinden plaats via de portal, dus worden niet meer als aanvraag geregistreerd.

### Bezwaarschriften

Organisatie	Totaal aantal in 2011	Totaal aantal in 2012	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>2</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>1</sup>	173	160	69%	72%
Belastingdienst/Douane	616.000	575.000	nb <sup>3</sup>	94%

<sup>1</sup>Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregio 's.

<sup>2</sup>Zonder verdaging.

<sup>3</sup>Wordt niet geregistreerd.

### Klaagschriften

Organisatie	Totaal aantal in 2011	Totaal aantal in 2012	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>2</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>1</sup>	823	423	74%	83%
Belastingdienst/Douane	12.622	13.744	88%	95%

<sup>1</sup>Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregio 's.

<sup>2</sup>Zonder verdaging.

### Andere brieven

Organisatie	Totaal aantal in 2011	Totaal aantal in 2012	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>2</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>1</sup>	2.567	3.364	74%	82%
Belastingdienst/Douane <sup>3</sup>	nvt	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup>Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregio 's.

<sup>2</sup>Zonder verdaging.

<sup>3</sup>Bij de Belastingdienst gaat het in deze categorie om miljoenen brieven van velerlei aard. Registratie van deze categorie brieven vindt uit het oogpunt van efficiënte bedrijfsvoering en kosten niet plaats.

### *WOB-verzoeken*

Organisatie	Totaal aantal in 2011	Totaal aantal in 2012	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>2</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging <sup>2</sup>
Kerndepartement <sup>1</sup>	107	129	nvt	nvt
Belastingdienst/Douane <sup>3</sup>	nvt	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup>Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregio 's.

<sup>2</sup>Reactie op WOB-verzoeken mag uitgesteld worden als de indiener akkoord gaat met uitstel. Dit wordt niet centraal bijgehouden.

<sup>3</sup>Bij de belastingdienst vond in 2012 geen sluitende registratie van WOB-verzoeken plaats.