

Departementale stand van zaken van het actieplan burgerbrieven

Drie sprekende voorbeelden

Ministerie van BZK (kerndeptement)

Sinds medio 2004 is het project burgerbrieven actief om de afhandeling van burgerbrieven te verbeteren. Leidraad is het interdepartementale actieplan, de aanbevelingen van de Nationale ombudsman (2003) en de tussenrapportage Nationale ombudsman uit 2005. Het project heeft op twee sporen de acties opgepakt, te weten: zorgen voor optimale faciliteiten en cultuuromslag (uitvoerende diensten en beleidsdirecties). De behaalde resultaten zijn: herontwerp van processen, monitoring en sturing op de termijnen, taaltrainingen, het opstellen en implementeren van servicenormen burgercontacten op de corporatesite, het beleggen van de dienstverlening e-mail en telefonie bij Postbus 51, inrichting van een Centraal Informatiepunt Burgercontacten bij BZK (inclusief de liaisonfunctie met Postbus 51), opvolging van deel aanbevelingen van menukaart bezwaarschriften, het verzorgen van de training behoorlijkheidsvereisten isw het bureau van de Nationale ombudsman, deelname aan wedstrijd best beantwoorde burgerbrief en inrichting van een intranetpagina Burgerbrieven bij BZK en werkafspraken tussen de SG en de DG's in 2007 t.a.v. afhandeling van burgerbrieven.

Ministerie van OCW

Aandacht voor de kwaliteit van antwoorden op burgerbrieven staat hoog op de agenda bij OCW. PSG Simone Roos brengt deze betrokkenheid tot uitdrukking in haar werk als "ambassadeur burgerbrieven". OCW heeft ook intensief meegewerkt aan de totstandkoming van de interdepartementale training "heldere antwoorden op burgerbrieven schrijven". Bovendien heeft OCW de eerste prijs gewonnen in de wedstrijd 'beste antwoord op burgerbrief' die door BZK was uitgeschreven met de Nationale Ombudsman als juryvoorzitter. OCW heeft in een pilot een aantal burger-e-mails en de antwoorden daarop openbaar gemaakt op de OCW-site. Doel: "inzage in de vragen die via e-mail binnenkomen. En ook hoe het ministerie daarop antwoordt. Mensen met dezelfde vraag kunnen bovendien op die manier sneller het antwoord vinden". De pilot is geëvalueerd. Struikelblok is dat de huidige werkwijze te veel tijd vraagt van betrokkenen. Onderzocht wordt of de pilot in gewijzigde vorm voortgezet kan worden. Dat wordt meegenomen in het plan van aanpak voor de opzet van een Centrale Eenheid Burgerbrieven. OCW gaat zo'n Centrale Eenheid inrichten, zodat brieven sneller, duidelijker en uniformer worden beantwoord en de kwaliteit van de antwoorden en van de afhandeling beter kan worden bewaakt.

De afhandeling van de bezwaarschriften door de bij CFI ondergebrachte bezwaarschriftencommissie van OCW is sterk verbeterd. Als onderdeel daarvan is de website van de bezwaarschriftencommissie vernieuwd. De site is overzichtelijk en toegankelijk gemaakt en de informatie over de werkwijze van de commissie en de te volgen procedures is geactualiseerd. Een invulhulp geeft aan welke informatie daarbij vereist is en helpt bij het compleet indienen van een bezwaarschrift. Daarmee wordt een vlotte behandeling bevorderd. Ook is een databank van afgehandelde bezwaarschriften toegevoegd zodat naar vergelijkbare zaken kan worden gezocht.

Ministerie van VROM

Centrale unit Publieksvoorlichting

Vanaf 2003 fungeert Publieksvoorlichting (onderdeel van afdeling Communicatie) als centrale unit voor de registratie, bewaking en afhandeling van burgercorrespondentie. In het RAP-systeem worden brieven, e-mails en faxen die gericht zijn aan de bewindslieden of aan VROM algemeen, geregistreerd.

Formele klachten VROM

Halverwege 2006 is in de Bestuursraad/Bewindsliedenstaf besloten dat alle formele klachten over VROM, afkomstig van het Bureau van de Nationale Ombudsman, ook centraal worden geregistreerd en bewaakt. Publieksvoorlichting fungeert ook hierin als centrale unit, die de klachten uitzet naar de betrokken directies. Hiervoor zijn contactpersonen aangewezen, die de klacht in behandeling nemen en ervoor zorgen dat Publieksvoorlichting op de hoogte wordt gehouden van de voortgang en de afhandeling. Door dit constant te monitoren is het mogelijk om een beter overzicht van de aantallen klachten en Wob verzoeken te krijgen

Wob verzoeken

Ook voor de Wob verzoeken geldt dezelfde werkwijze als bij de klachten. Er vindt centrale registratie en voortgangsbewaking plaats. Hiervoor zijn werkprocessen geschreven en herschreven (Wob werkwijzer).

In het actieplan Burgerbrieven staan er twee verbeterpunten voor VROM, nl. het aanscherpen van de interne werkprocessen afhandeling burgercorrespondentie en een snellere afhandeling van de bezwaarschriften.

Over de aanscherping van de werkprocessen en het verbeteren van de contacten met de diensten wordt periodiek melding gemaakt d.m.v. rapportages aan de Bestuursraad en de Bewindsliedenstaf.

N.a.v. ervaring casusadoptie heeft VROM een aantal verbeterpunten opgesteld, waarin o.a. de volgende punten zijn opgenomen:

Stimuleren direct contact met burgers en pro-actieve opstelling

Belang van het beantwoorden van burgersvragen wordt door de leiding uitgedragen. Beleidsmedewerkers geven prioriteit aan het beantwoorden van vragen; elk directoraat-generaal stelt voor 2007 0,1 fte beschikbaar.

Deelname aan interdepartementale cursus 'helder schrijven' wordt gestimuleerd. Evaluatieformulier en externe audit geven feedback over kwaliteit van het antwoord.

Eind 2007 moet e.e.a. worden gerealiseerd.

Pilot VIDI Burgercorrespondentie

Om processen nog beter te laten verlopen is VROM medio maart 2007 gestart met de pilot voor de digitalisering van documenten. VROM noemt dit VIDI (VROM Informatievoorziening Digitaal). Burgercorrespondentie (brieven, faxen en e-mails) staat hierin centraal. VIDI wordt ingezet om in één oogopslag een beter totaaloverzicht te krijgen van het procesverloop van documenten. Knelpunten in de organisatie en vertragingen in de beantwoording van vragen worden hierdoor sneller zichtbaar. In het najaar van 2007 vindt de VROM-brede implementatie plaats.