

Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

> Retouradres Postbus 25011 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

Bureau Bestuursraad

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

Postadres

Postbus 20101
2500 EC Den Haag

Factuuradres

Postbus 16180
2500 BD Den Haag

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/eleni

Datum 23 mei 2011

Betreft Rapportage burgerbrieven 2010 Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

Ons kenmerk

BBR / 11023708

Bijlage(n)

1

Geachte voorzitter,

Hierbij bied ik u de jaarrapportage burgerbrieven voor 2010 van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I) aan. De rapportages zijn afzonderlijk toegevoegd per ministerie, het voormalige Economische Zaken en het voormalige Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.

(w.g.) drs. M.J.M. Verhagen
Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

Rapportage burgerbrieven voormalig Economische Zaken

Hierbij de rapportage over de afhandeling van burgerbrieven in 2010 door het voormalige minister van Economische Zaken.

Toelichting registratie methodieken

De gegevens voor het kerndepartement, waarop deze resultaten gebaseerd zijn, komen uit het digitale archiefsysteem van het voormalige ministerie van Economische Zaken. De afhandeldatum is daarin de datum waarop de behandelaar van het stuk, het stuk op afgehandeld zet. Dit kan dus later zijn dan de datum waarop het stuk daadwerkelijk behandeld en afgerond is. Ook is de peildatum 31-12-2010 gehanteerd. Dit betekent dat ook verzoeken die nog binnen de termijn beantwoord zijn, terwijl ze op die datum nog niet geregistreerd stonden als afgehandeld, zijn meegerekend als niet afgehandeld.

AgentschapNL is het uitvoeringsagentschap van Economische Zaken, waarin SenterNovem, de EVD en het Octrooi-centrum zijn opgegaan. Waar specifiek voor één van deze drie wordt gerapporteerd, wordt dit zo vermeld.

Aanvragen (subsidieverzoek, vergunningsaanvraag)

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	1375	2131	84,42%	0	0	0
AgentschapNL (alleen SenterNovem)	127.379	196.094				
AgentschapNL (alleen Octrooi-centrum, octrooiaanvragen):						
Octrooiaanvragen	2854	2772	100%	0%	0	0
ABC aanvragen	63	41	100%	0%	0	0
Aanvraag topografie	9	4	100%	0%	0	0
Agentschap Telecom	5459 6783	7173* 5558**	93%	-	-	-
* Agentschap Telecom rapporteert intern niet op het aantal vergunningaanvragen. In het overzicht is het aantal <u>uitgegeven</u> vergunningen in 2009 en 2010 weergegeven. Het percentage voor 2010 betreft het aantal aanvragen dat geleid heeft tot een vergunning (norm was 95%).						
**In 2010 zijn 5558 registraties uitgegeven.						

Toelichting

Agentschap Telecom

Toelichting verslagjaar -1: 5459 vergunningen uitgegeven en 6783 registraties.

Het feit dat de norm van 95% niet wordt gehaald, komt grotendeels door veel frequentiecoördinaties met het buitenland, de gelegenheid die aanvragers gekregen hebben om aanvullende informatie aan te leveren (verzuimherstel) en groepsaanvragen voor meerdere evenementenvergunningen in het jaar. Coördinatie met het buitenland brengt een wachttijd met zich mee. Dit heeft logischerwijs consequenties voor de doorlooptijden. Agentschap Telecom ontvangt steeds vaker onvolledige aanvragen voor de vergunningcategorieën van regionale en landelijke mobiele netwerken. Het agentschap geeft de mogelijkheid tot verzuimherstel, echter de administratieve te bemeten doorlooptijd wordt niet opgeschort.

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	59	320*	15,9%	56,8% (en 27,2% met instemming later beslist)**		
Uitvoerende dienst: AgentschapNL	2180	2920	83,4%	88%	2	0
Agentschap Telecom	170	197	-	100%	0	0
* waaronder 37 bezwaarschriften Bergermeerzaak en 240 in de Pieterbureenzaak ** van de 27,2% met instemming later verzonden beslissingen lag dat in 66,4% van de gevallen aan EL&I en 33,6% bezwaarmakers						

Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	1	3	2 afgedaan (66,67%)	
Uitvoerende dienst : AgentschapNL	23	49	74%	100%
Agentschap Telecom	7	14	83%	n.v.t.

Toelichting Agentschap Telecom:

Van de veertien klachten die in 2010 binnengekomen zijn, zijn er twaalf afgehandeld. Tien zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld; twee niet. Een klacht is behandeld in de periode rondom de zomervakantie en bovendien diende voor deze klacht ook nog een hoorzitting georganiseerd te worden. De tweede klacht die niet conform de termijn is afgehandeld, betrof een klager die in het buitenland woont en veel op reis is. Hierdoor verliep de communicatie tussen klager en klachtbehandelaar langzamer dan gebruikelijk.

Een aantal klachten hing samen met de wettelijke verankering van het Antenneregister. Aangezien het Antenneregister een nieuw fenomeen is, hangt de stijging van het aantal klachten hier – in elk geval voor een deel – mee samen.

Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde tweede wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kern-departement	39	56*	14%	36%	43%	0	0
Agentschap Telecom	77	52		100%		0	0

* 4 verzoeken zijn nog in behandeling

Totaal aantal betaalde dwangsommen voor het ministerie: 0

Totaal van het bedrag aan betaalde dwangsommen voor het ministerie: 0

Burgerbrieven

Burgerbrieven	Aantal verslagjaar 2010	Afgehandeld	Openstaand	Tijdig afgehandeld	Niet tijdig afgehandeld
Kerndepartement	1005	986	19	53,75%	45,37%
Agentschap Telecom	3				

Toelichting kerndepartement:

De gegevens voor het kerndepartement, waarop deze resultaten gebaseerd zijn, komen uit het digitale archiefsysteem van het voormalige ministerie van Economische Zaken. De afhandeldatum is daarin de datum waarop de behandelaar van het stuk, het stuk op afgehandeld zet. Dit kan dus later zijn dan de datum waarop het stuk daadwerkelijk behandeld en afgerond is

Toelichting Agentschap Telecom:

In 2010 heeft het agentschap rechtstreeks 3 burgerbrieven ontvangen en behandeld. De behandelingstermijn van 1 brief is in overleg met de afzender verlengd.

E-mails

	Postbus 51	Overige e-mails minus Postbus 51
2009	345	330
2010	265 83 afgehandeld door Postbus 51	

Rapportage burgerbrieven voormalig Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Hierbij de rapportage over de afhandeling van burgerbrieven in 2010 door het voormalige minister van Economische Zaken.

Toelichting registratie methodieken

De gegevens voor het kerndepartement, waarop deze resultaten gebaseerd zijn, komen uit een digitale archiefsysteem. De uitrol van dit systeem binnen de beleidskern is gestart op 4 oktober 2010 en afgerond in februari 2011.

Gelet hierop is het opleveren van een betrouwbare rapportage over het verslagjaar 2010 niet goed mogelijk.

Helaas is het niet voor alle directies mogelijk geweest om de gegevens voor 2010 aan te leveren.

Bij een volgende rapportage zal dit wel mogelijk zijn.

In de tabellen zijn de gegevens opgenomen die wel beschikbaar waren bij de directies.

Aanvragen (subsidieverzoek, vergunningsaanvraag)

Organisatie	Aantal verslagjaar - 1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	-	61				
Dienst Regelingen	86.645*	78.896	76%**	19%***	5	0
* Dit betreft het totale aantal aanvragen voor de bedrijfstoelageregeling (BTR), Programma Beheer (PB), Subsidieregeling Natuur- en Landschapsbeheer (SNL) en Regeling LNV-subsidies (RLS).						
** Dit betreft het gemiddelde percentage.						
*** Dit betreft het gemiddelde percentage.						

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	-	6	50%	50%		
Dienst Regelingen	9.123	11.028	87%	Zie toelichting*	8	2
* In het afhandelpercentage van 87% is geen onderscheid gemaakt tussen afgehandeld binnen wettelijke, danwel verdaagde wettelijke termijn.						

Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	-	1	83%	0
Uitvoerende dienst : Dienst Landelijk Gebied		12	83%	
Dienst Regelingen	46	46	82%	0%

Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar -1 (2009)	Aantal verslagjaar (2010)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	171	318	97%	86%	46%	89	23
Dienst Regelingen	2	6*	100%	0%	0%	-	-
* Dienst Regelingen heeft in totaal 116 Wob-verzoeken ontvangen, waarvan er 110 zijn doorgezonden aan Directie Juridische Zaken voor een primair besluit							

Totaal aantal betaalde dwangsommen voor het ministerie: 0

Totaal van het bedrag aan betaalde dwangsommen voor het ministerie:
€ 19.470,-

Burgerbrieven

Burgerbrieven	Aantal verslagjaar 2010	Afgehandeld	Openstaand	Gemiddelde behandeltime verslagjaar 2010
Kerndepartement	161			
Uitvoerende dienst: Dienst Landelijk Gebied	2	2	0	
Dienst Regeling	Niet exact geregistreerd*		Niet exact geregistreerd	Niet exact geregistreerd
* Exacte cijfers ontbreken, aangezien 'overige brieven' (denk aan: informatieverzoeken, verzoeken om hulp, bedankjes) over het algemeen samenhangen met aanvraag-, bezwaar-, beroeps- of klachtprocedures, zodat afhandeling van de overige brieven in deze procedures worden geïntegreerd.				
Uitvoerende dienst: nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit:				
Brieven Trace	128			31,9
Brieven Anoniem	15			31,9
Systeem brieven (overschrijding afdoeningstermijn)	3323			

E-mails

nieuwe Voedsel en Waren autoriteit			
	Postbus 51	Overige e-mails minus Postbus 51	LNV-loket
2009	215	11531	25
2010	383	11571	23
Dienst Landelijk Gebied			
2010		175*	
* Het aantal e-mails in 2010 is een schatting op basis van de e-mails die zijn binnengekomen bij het informatiecentrum van de Dienst Landelijk Gebied.			

Telefonisch

nieuwe Voedsel en Waren autoriteit	2009	2010
Telefonische verzoeken	14984	16202