

**Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Directie Communicatie/P&I**

**Jaaroverzicht burgercorrespondentie 2011**

**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 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>2010</b>	<b>2011</b>
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	3394	3978
Bezwaarschriften	1658	1728
Klaagschriften	19	59
Andere brieven	1545	1863
E-mail	9414	10794
Wob-verzoeken	148	168

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

De directie UAW, Arbeidsinspectie en Agentschap SZW ontvingen in 2011 de volgende aanvragen:

### Directie UAW:

- 743 meldingen CAO's
- 141 verzoeken om een algemeen verbindendverklaring van cao's
- 262 verzoeken om werktijdverkorting
- 7 verzoeken om verplichtstelling deelname bedrijfstakpensioenfonds
- 32 verzoeken om individuele ontheffing verplichte deelneming bedrijfstakpensioenfonds

Totaal 1186 aanvragen waarvan 99% binnen termijn afgehandeld

### Arbeidsinspectie (Inspectie SZW):

- 149 aanvragen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 7 meldingen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 494 aanvragen ad-hoc ontheffing kunstkinderen
- 91 ontheffingen kranen
- 26 ontheffingen liften
- 25 ontheffingen nachtarbeid
- 3 ontheffing onder spanning
- 19 ontheffingen vluchtige organische stoffen
- 8 ontheffingen vuur op tankschepen
- 75 predikaat koninklijk / hofleverancier

Totaal 897 + 71 WOB aanvragen

### Agentschap SZW:

- 474 einddeclaraties, verleningen en wijzigingsbeschikking in het kader van Nationale regelingen
- 1421 einddeclaraties, verleningen en wijzigingsbeschikking in het kader van Europese regelingen

Totaal 1895 waarvan 98% binnen de termijn afgehandeld.

## **3) Bezwaarschriften**

In 2011 ontving SZW 1728 bezwaarschriften (inclusief de onder de verantwoordelijkheid van SZW functionerende diensten). Ca 74 % is afgedaan binnen de basistermijn of de verdaagde termijn. Het resterende deel is grotendeels met instemming van belanghebbenden verder verdaagd.

#### **4) Klaagschriften**

SZW ontving in 2011 in totaal 59 klachten die zijn afgehandeld volgens de klachtenprocedure in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht. 40 meer dan in 2010. Vooral het Agentschap SZW heeft beduidend meer klachten ontvangen dan in 2010. De reden voor deze toename is de enorme belangstelling (en dus belangen) van burgers voor de zogenoemde Actie E Vitale bedrijven. Hierbij werd een subsidie aangeboden aan werkgevers die bedrijfsprocessen verbeteren en duurzame inzetbaarheid vergroten om effectiever te werken. De aanvraagtijd van deze subsidie was relatief kort (van 10 oktober 2011 tot 21 oktober 2011) en de wijze van toebedeling van subsidie is kort voor het openen van het aanvraagvak voor de subsidie gewijzigd in een loting in plaats van 'wie het eerst komt wie het eerst maalt'. Hierover zijn 21 klachten ingediend. Van het totaal ontvangen klachten zijn er 45 (72%) afgedaan binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk informeel (telefonisch) af te handelen'.

#### **5) Andere brieven**

In 2011 zijn door de directie Communicatie/P&I 1863 'andere' brieven beantwoord (brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb). Het nieuwe registratiesysteem 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) Wob-verzoeken**

In 2011 zijn 168 Wob-verzoeken bij SZW ingediend. Er zijn 154 Wob-verzoeken afgedaan. Daarvan zijn er 37 geheel toegekend. 35 verzoeken werden deels toegekend en 11 verzoeken werden geheel afgewezen. Voorts zijn 48 verzoeken afgewezen, omdat werd verzocht om documenten die niet aanwezig bleken te zijn. 23 verzoeken leidden niet tot een Wob-beslissing, omdat ze op andere wijze zijn afgedaan (bijvoorbeeld doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan). 48% is afgedaan binnen de basistermijn van vier weken. 87% 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. 13% is eerst na afloop van de verdaagde termijn afgedaan, veelal met instemming van de verzoeker.

#### **7) E-mailberichten/Postbus 51**

In 2011 ontving de directie Communicatie 10.794 e-mailberichten. Van dit aantal kwamen 4328 e-mail binnen via het loket van Postbus51. De behandeltermijn ligt afhankelijk van fluctuaties in het aanbod en de moeilijkheidsgraad tussen beantwoording op dezelfde dag en maximaal 20 werkdagen.

#### **8) Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen**

Er is in 2011 door het ministerie van SZW één dwangsom betaald.