

## Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

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

Datum 30 september 2014  
Betreft Rapportage burgerbrieven 2013

Geachte Voorzitter,

Naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker' van 4 november 2008 heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangegeven dat een presentatie van de omgang met burgerbrieven in een jaarlijkse rapportage door ieder ministerie gegeven zal worden (Kamerstuk 2008-2009, 29362, nr. 150). Hierbij bied ik u de jaarrapportage burgerbrieven voor 2013 van het ministerie van Economische Zaken (EZ) aan.

(w.g.) H.G.J. Kamp  
Minister van Economische Zaken

### **Bureau Bestuursraad**

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC Den Haag

#### **Postadres**

Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

#### **Factuuradres**

Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

#### **Overheidsidentificatienr**

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/ez](http://www.rijksoverheid.nl/ez)

#### **Ons kenmerk**

BBR /14113070

#### **Bijlage**

1

## Rapportage burgerbrieven Economische Zaken 2013

### 1 Inleiding

Sinds 2009 stellen de ministeries jaarlijks een rapportage op ten behoeve van de Tweede Kamer waarin een beeld geschetst wordt van de omvang van de burgercorrespondentie met het betreffende departement en binnen welke termijn een en ander wordt afgehandeld.

Onder de term 'burgerbrief' 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 groepen en organisaties.

De gegevens in deze rapportage zijn afkomstig van:

- Kerndepartement van EZ;
- Agentschap Telecom (AT)
- Agentschap NL\*;
- Dienst Regelingen (DR)\*;
- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA);
- Dienst Landelijk Gebied (DLG)

### 2 Aantallen

Categorie	2013	2012
a. Aanvragen (als bedoeld in de AwB)	411.276	370.608
b. Bezwaarschriften (als bedoeld in de AwB)	7.826	10.896
c. Klaagschriften	264	197
d. Andere brieven	18.041	14.856
e. E-mail	1.718	1.072
f. Wob-verzoeken	490	456

---

\* Agentschap NL en Dienst Regelingen vormen met ingang van 2014 de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl). In de rapportage over 2014 zullen zij onder die gezamenlijke noemer worden verantwoord.

*a. Aanvragen*

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, Agentschap NL, Dienst Regelingen en NVWA ontvingen in 2013 de volgende aanvragen:

	<b>Aantal aanvragen</b>	<b>Afgehandeld binnen wettelijke termijn</b>	<b>Afgehandeld binnen verdaagde wettelijke termijn</b>
Kerndepartement	788	38,5%	-
Agentschap Telecom	8.313	87,8%	-
Agentschap NL	249.798	-	-
Dienst Regelingen waarvan:	70.526		
BTR <sup>1</sup>	50.566	100%	-
PB/SNL <sup>2</sup>	11.724	82,1%	100%
R-LNV <sup>3</sup>	8.246	81%	84%
NVWA	81.851	-	-

<sup>1</sup> BTR: Bedrijfstoelageregeling

<sup>2</sup> PB/SNL: Programma Beheer/Subsidieregeling Natuur- en Landschapsbeheer

<sup>3</sup> R-LNV: Regeling LNV-subsidies

Aanvragen die door de Dienst Landelijk Gebied (DLG) in mandaat worden behandeld zijn gericht aan andere bestuursorganen, zoals Gedeputeerde Staten van de provincies. Daarnaast voert DLG het secretariaat van landinrichtingscommissies op grond van de Landinrichtingswet en gebiedscommissies op grond van de Provinciewet. Landinrichtingscommissies zijn zelfstandige bestuursorganen. Gebiedscommissie zijn soms zelfstandige bestuursorganen en soms adviescommissies van Gedeputeerde Staten. Bij het secretariaat van deze commissies komen ook aanvragen binnen. Deze aanvragen tellen niet mee voor dit overzicht, omdat deze niet worden behandeld namens de minister of de staatssecretaris van EZ.

*b. Bezwaren*

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, Agentschap NL, Dienst Regelingen en NVWA ontvingen in 2013 de volgende bezwaarschriften:

	<b>Aantal bezwaarschriften</b>	<b>Afgehandeld binnen wettelijke termijn</b>	<b>Afgehandeld binnen verdaagde wettelijke termijn</b>	<b>Ingebrekestellingen</b>
Kerndepartement <sup>1</sup>	51	24%	85% <sup>2</sup>	-
Agentschap Telecom	369	96%	100%	2
Agentschap NL	1.457	91%	99%	-
Dienst Regelingen	5.393	69%	86%	-
NVWA	566	-	-	-

<sup>1</sup> In de rapportage over 2012 waren voor het kerndepartement abusievelijk de verkeerde percentages opgenomen. Het betrof toen 47 bezwaarschriften, waarvan 13% binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, 71% binnen de verdaagde wettelijke termijn en in 29% van de gevallen is met instemming later beslist. Er is geen ingebrekestelling ontvangen.

<sup>2</sup> Op 15% is – met instemming – later beslist.

Er zijn drie bezwaarschriften gericht tegen een Wob-beslissing van het Bureau Beheer Landbouwgronden (BBL) behandeld door DLG. BBL is een publiekrechtelijke rechtspersoon en zelfstandig bestuursorgaan zonder eigen personeel. DLG verricht de werkzaamheden van BBL. Het gaat hier dus niet om bezwaarschriften die namens de minister of de staatssecretaris van EZ zijn behandeld. Bezwaarschriften tegen beslissingen die door DLG in mandaat zijn genomen, worden behandeld door Gedeputeerde Staten van de provincie, landinrichtingscommissies op grond van de Landinrichtingswet of de Minister van EZ. De door DLG behandelde bezwaarschriften tellen dus niet mee voor dit overzicht.

### c. *Klaagschriften*

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, Agentschap NL, Dienst Regelingen, NVWA en DLG ontvingen in 2013 de volgende klaagschriften:

	<b>Aantal klaagschriften</b>	<b>Afgehandeld binnen de (verdaagde) wettelijke termijn</b>
Kerndepartement	10	100%
Agentschap Telecom	3	100%
Agentschap NL	25	100%
Dienst Regelingen	48	85%
NVWA	176 <sup>1</sup>	-
DLG	2	100%

<sup>1</sup> Hiervan zijn vijf klaagschriften door de Nationale Ombudsman behandeld.

*d. Andere brieven*

Het kerndepartement, Agentschap Telecom en de NVWA ontvingen in 2013 de volgende andere brieven:

	<b>Aantal andere brieven</b>	<b>Opmerkingen</b>
Kerndepartement	705	25,5% is tijdig afgehandeld. Het percentage brieven dat feitelijk binnen de termijn is afgedaan, ligt waarschijnlijk hoger. Door de wijze van administreren kan dit percentage helaas niet aangegeven worden.
Agentschap Telecom	1	Behandeltijd was 13 dagen.
NVWA	17.335	40% is binnen zes weken beantwoord.

*e. E-mail*

In 2013 ontving het kerndepartement van EZ 1.703 e-mails, die als burgerbrief kunnen worden aangemerkt. Daarvan is 66% tijdig afgehandeld. Het Informatiecentrum van DLG ontving 15 e-mails die als burgerbrief kunnen worden aangemerkt.

*f. Wob-verzoeken*

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, Agentschap NL, Dienst Regelingen, NVWA en DLG ontvingen in 2013 de volgende Wob-verzoeken:

	<b>Aantal Wob-verzoeken</b>	<b>Afgehandeld binnen wettelijke termijn</b>	<b>Afgehandeld binnen de (tweede) verdaagde wettelijke termijn</b>	<b>Ingebrekestellingen</b>
Kerndepartement	115	31%	83% <sup>1</sup>	7
Agentschap Telecom	60	44%	100%	-
Agentschap NL	55	95%	100%	4
Dienst Regelingen	66	-	-	-
NVWA	192 <sup>2</sup>	30%	60%	- <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Op 12% werd – met instemming van de verzoeker – later beslist

<sup>2</sup> 102 verzoeken betreffen het EZ-domein, 73 verzoeken betreffen het VWS-domein en 17 verzoeken betreffen het gezamenlijke domein.

<sup>3</sup> Het aantal betaalde dwangsommen bedroeg 28.

Gelet op het aantal betaalde dwangsommen door de NVWA wordt het administratieve proces rondom afhandeling van Wob-verzoeken bij de NVWA verbeterd.

Bij DLG werden 2 Wob-verzoeken ingediend. Overige Wob-verzoeken die zijn behandeld bij DLG zijn gericht aan een commissie op grond van de Landinrichtingswet resp. de Provinciewet (ZBO's). Deze tellen niet mee voor het overzicht van DLG. Uit het archief van BBL blijkt daarnaast dat 5 Wob-verzoeken gericht aan BBL (ZBO) in 2013 inhoudelijk zijn behandeld door DLG. Deze tellen niet mee voor dit overzicht.

### **3 Dwangsommen**

De volgende dwangsommen zijn betaald:

- 28 Dwangsommen betaald door de NVWA (Wob-verzoeken): € 34.000.
- DLG/BBL heeft één ingebrekestelling in verband met niet tijdig beslissen ontvangen en geen dwangsommen betaald in 2013.
- AT heeft 1 dwangsom betaald (Wob-verzoek): € 100.