

Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Bureau Bestuursraad

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)

F 070 378 6100 (algemeen)

www.rijksoverheid.nl/ezk

Datum 1 mei 2018
Betreft Rapportage burgerbrieven 2017

Ons kenmerk

BBR / 18076734

Bijlage(n)

1

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 door ieder ministerie afzonderlijk gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven (Kamerstuk 29362, nr. 150). Hierbij bied ik u, mede namens de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, de rapportage burgerbrieven aan over het jaar 2017 van het voormalig Ministerie van Economische Zaken en het huidige Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.

Eric Wiebes
Minister van Economische Zaken en Klimaat

Rapportage burgerbrieven Economische Zaken 2017**1 Inleiding**

Het voormalige Ministerie van Economische Zaken (EZ) en de huidige ministeries van Economische Zaken en Klimaat (EZK) en Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) rapporteren hierbij over de correspondentie van het kerndepartement, Agentschap Telecom (AT), Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl) en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) met burgers voor het kalenderjaar 2017. Deze rapportage toont de omvang van de correspondentie tussen burgers en EZ/EZK/LNV en de termijn waarbinnen deze correspondentie 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.

2 Aantallen

Categorie	2015	2016	2017
a. Bezwaarschriften (als bedoeld in de AwB)	7.528	12.866	16.741
b. Klaagschriften	437	505	432
c. Overige brieven en e-mails	14.537	9.129	9.860
d. Wob-verzoeken	951	889	658

a. Bezwaarschriften

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2017 de volgende aantallen bezwaarschriften:

	Aantal bezwaarschriften			Afgehandeld binnen verdaagde (wettelijke) termijn		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Kerndepartement	41	61	138	90%	73%	93%
AT	147	927	396	99%	94%	97%
RVO.nl	7.340	11.878	14.107	95%	69%	71%
NVWA			2.100	Nvt	Nvt	VWA: 90% LNV: 50%

De cijfers van Agentschap Telecom zijn inclusief de bezwaarschriften uit 2016 die in 2017 zijn afgehandeld wegens de grote instroom van bezwaren gericht tegen de herinvoering van de vergoeding voor registraties.

De NVWA handelt sinds 9 oktober 2017 zelf de bezwaren op het terrein van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit af welke voordien bij RVO.nl lagen. Het betreft 700 bezwaarschriften op het terrein van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en 1400 op het terrein van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. De afhandelingstermijn betreft een schatting.

b. Klaagschriften

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2017 de volgende aantallen klaagschriften:

	Aantal klaagschriften			Afgehandeld binnen de (verdaagde) wettelijke termijn		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Kerndepartement	9	10	9	67%	92%	89%
AT	7	7	9	86%	86%	78%
RVO.nl	297	325	194	66%	90%	90%
NVWA	124	163	220	44%	45%	37%

c. Overige brieven en e-mails

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2017 de volgende aantallen overige brieven en e-mails.

	Aantal 'overige brieven' en e-mails			Tijdig afgehandeld		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Kerndepartement	1.910	2.144	1.927	71%	92%	85%
AT	6	37	13	67%	62%	77%
NVWA	12.621	6.948	7.920	48%	43%	66%

Overige brieven en e-mails worden bij RVO.nl niet apart geregistreerd.

d. Wob-verzoeken

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2017 de volgende aantallen Wob-verzoeken.

	Aantal Wob-verzoeken			Afgehandeld binnen de (verdaagde) wettelijke termijn			Ingebrekestellingen		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Kern-departement	100	115	100	98%	92%	96%	4	6	0
AT	38	40	31	79%	93%	81%	-	-	0
RVO.nl	305	276	238	81%	98%	99%	9	5	1
NVWA	508	458	289	77%	15%	24%	139	153	0