

Openbaar rapport

rapportnummer: 2009/025

datum: 10 februari 2009

Tweede onderzoek op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht naar de kwaliteit van burgerbrieven die op het ministerie van VROM worden beantwoord.

Verantwoordelijke bestuursorganen:

de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

de minister van Wonen, Wijken en Integratie

Onderzoeksteam:

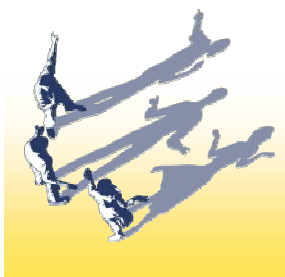
Mw. mr. H. Waayers-van Dijk

Mw. mr. M.L. Geels-Scholte

Mw. mr. E.J.E. Govers- Vreeburg

Ondersteuning:

Mw. T. Reijndorp



INHOUDSOPGAVE

1	HET ONDERZOEK	
1.1	Inleiding	3
1.2	Aanpak	4
1.2.1	Oriënterende gesprekken en interview	4
1.2.2	klanttevredenheidsmeting.....	4
1.2.3	Beoordeling van de stukken	4
1.2.4	Gehanteerde beoordelingscriteria.....	5
2	ADEQUATE ORGANISATORISCHE VOORZIENINGEN	
2.1	Bevindingen	7
2.2	Beoordeling.....	8
2.3	Conclusies	9
3	DUIDELIJKHEID, BEJEGENING, TIJDIGHEID	
3.1	Bevindingen	10
3.2	Beoordeling.....	14
3.3	Conclusies	14
4	AANBEVELINGEN	17
5	REACTIE BESTUURSORGANEN EN NAWOORD NATIONALE OMBUDSMAN	18
6	BIJLAGEN	19

1 HET ONDERZOEK

1.1 INLEIDING

Regelmatig ontvangen bestuursorganen reacties uit de samenleving over uit te voeren of gevoerd beleid. Die reacties kunnen mondeling, maar ook schriftelijk (per brief, fax of e-mailbericht) worden verstuurd. Reacties vallen uiteen in aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Niet alleen een individuele burger, maar ook groepen burgers en organisaties kunnen dergelijke reacties versturen. In dit rapport wordt voor alle ontvangen correspondentie het containerbegrip "burgerbrief" gebruikt. De wijze waarop bestuursorganen reageren op burgerbrieven verschilt sterk.

Dit rapport vormt het resultaat van het tweede onderzoek naar de kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven bij het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM). Het eerste onderzoek hiernaar vond plaats in 2007. Met dit eerste onderzoek werd tegemoet gekomen aan de wens van de minister van VROM dat de Nationale ombudsman een onderzoek over dit onderwerp zou uitvoeren. Het rapport hierover werd uitgebracht in januari 2008 (2008/010). De resultaten van het eerste rapport vormden voor VROM aanleiding de Nationale ombudsman te vragen het onderzoek een jaar later te herhalen.

Tijdens het eerste onderzoek bleek dat brieven die het beleidsterrein van de minister van Wonen, Wijken en Integratie (WWenI) raken, op een vergelijkbare wijze als brieven op het VROM-beleidsterrein worden behandeld, vaak zelfs door tussenkomst van dezelfde ambtenaren van het ministerie van VROM. Zowel in het eerste als in het tweede onderzoek zijn daarom ook brieven voor de minister van WWenI in het onderzoek betrokken. Waar in dit rapport verder wordt gesproken van de behandeling van burgerbrieven door VROM wordt ook de behandeling van burgerbrieven op het terrein van WWenI bedoeld. Het onderzoek bevat bevindingen, conclusies en aanbevelingen voor zowel de minister van VROM als de minister van WWenI.

Teneinde een goede vergelijking tussen de twee jaren te kunnen maken is in dit tweede onderzoek grotendeels dezelfde werkwijze gehanteerd als in het eerste onderzoek. Zo is gekeken naar de interne organisatorische voorzieningen en naar de voor dit onderzoek aangeleverde stukken: een selectie van 52 brieven, alsmede de bijbehorende antwoordbrieven en (eventueel) tussenberichten. Ten behoeve van dit tweede onderzoek is ook gekeken naar het plan van aanpak van het project burgercorrespondentie VROM en de managementrapportage over de voortgang van dat project.

1.2 AANPAK

1.2.1 ORIËNTERENDE GESPREKKEN EN INTERVIEW

Ten behoeve van het eerste onderzoek is door het onderzoeksteam van de Nationale ombudsman met behulp van een vragenlijst een interview afgenomen bij het toenmalige hoofd communicatie van het ministerie van VROM. Ten behoeve van het tweede onderzoek heeft op 31 oktober 2008 een gesprek plaatsgevonden bij VROM. Daarbij is besproken wat de opzet van dit tweede onderzoek zou zijn. Ook is de hiervoor genoemde vragenlijst achtergelaten met het verzoek de relevante vragen nogmaals te beantwoorden. Deze vragen zijn door de projectdirecteur Burgercorrespondentie van het ministerie van VROM schriftelijk beantwoord.

1.2.2 KLANTTEVREDENHEIDSMETING

Voorafgaand aan het eerste onderzoek had VROM in 2007 een intern onderzoek verricht naar de kwaliteit van burgerbrieven. Van een tweede intern onderzoek is afgezien. In plaats daarvan stuurt VROM sinds 1 januari 2008 met elke antwoordbrief een enquêteformulier mee met een begeleidende brief waarin de burger wordt gevraagd het formulier in te vullen ten behoeve van een meting van de klanttevredenheid. De uitkomst van de klanttevredenheidsmeting op basis van de ingevulde enquêteformulieren is betrokken in dit onderzoek.

1.2.3 BEOORDELING VAN DE STUKKEN

Het projectteam heeft 52 door VROM aan burgers verzonden brieven beoordeeld. Deze brieven vormden een door VROM zelf samengestelde dwarsdoorsnede van de door VROM beantwoorde burgerbrieven, verdeeld naar onderwerp, bewindspersoon, ontvangen via het Kabinet der Koningin, complexiteit en soort (klacht, verzoek, e-mailbericht, fax, overig). Hoewel het aantal van 52 geen statistisch verantwoorde steekproef oplevert, kan hieruit wel een beeld worden verkregen van hoe een burgerbrief bij VROM wordt beantwoord. Overigens waren er onder deze brieven geen bezwaar- of beroepschriften.

De 52 antwoordbrieven gingen vergezeld van de bijbehorende, daaraan ten grondslag liggende burgerbrief, eventueel meegezonden bijlagen en eventueel tussentijds verstuurd behandelberichten en tussenberichten. Daarnaast zijn voor het onderzoek bestudeerd:

- het enquêteformulier dat aan alle burgers die een antwoordbrief van VROM ontvangen wordt meegezonden;
- de interne instructies met betrekking tot de beantwoording van burgerbrieven.

Alle antwoordbrieven en bijbehorende stukken zijn steeds afzonderlijk beoordeeld door twee leden van het onderzoeksteam van de Nationale ombudsman. Waar sprake was van verschillen in de beoordeling van de twee teamleden, werd aan het derde lid van het onderzoeksteam gevraagd om een derde beoordeling op te maken. Deze manier van werken had tot doel subjectieve elementen in de beoordeling zoveel mogelijk te elimineren.

Bij de beoordeling werd steeds gekozen tussen de scores "kan beter", "goed" en "geen oordeel". De uiteindelijke score per brief op de afzonderlijke onderdelen is, na vergelijking van de afzonderlijke scores, opgenomen in een scoretabel. Deze scoretabel is opgenomen in bijlage I. Overigens worden de brieven in dit rapport verder uitsluitend aangeduid met nummers 1-56, om onbedoeld prijsgeven van persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie te voorkomen. Met behulp van de in bijlage II opgenomen lijst zijn de nummers voor VROM te herleiden naar de desbetreffende brief. De nummers 4, 5, 7 en 8 hadden betrekking op telefonische reacties, die niet zijn meegenomen in de beoordeling, waardoor het totaal van het aantal beoordeelde brieven is uitgekomen op 52.

1.2.4 GEHANTEERDE BEOORDELINGSCRITERIA

In de eerste plaats is de Nationale ombudsman in zijn onderzoek nagegaan of bij het ministerie van VROM adequate organisatorische voorzieningen aanwezig zijn om een goede beantwoording van burgerbrieven te kunnen realiseren. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve organisatie inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers mogelijk maakt. Vervolgens heeft de Nationale ombudsman gekeken naar de duidelijkheid van de beantwoording, naar de correcte bejegening van burgers in correspondentie van VROM en naar de tijdigheid van de beantwoording.

duidelijkheid

Burgers hebben recht op een duidelijke beantwoording van hun brief. Immers, zij hebben er niets aan als zij op tijd een reactie krijgen maar vervolgens niet begrijpen wat er in die reactie staat of in het geheel geen antwoord krijgen op hun vragen.

bejegening

Iedereen heeft recht op een correcte bejegening door de overheid. Dat geldt ook voor correspondentie. De toon van een brief of e-mailbericht is net zo belangrijk als de inhoud. Omdat het niet altijd mogelijk is om een burger tegemoet te komen in zijn verzoek is de bejegening extra belangrijk. Een correct geformuleerde brief, waarin de juiste toon wordt getroffen, kan namelijk bijdragen aan de acceptatie van een antwoord, zelfs indien dat niet het door de burger gewenste antwoord is.

Ter concretisering van de normen duidelijkheid en bejegening werden de hieronder weergegeven beoordelingscriteria gehanteerd. Deze beoordelingscriteria en bijbehorende vragen zijn omwille van de vergelijkbaarheid van de beide onderzoeken identiek aan de beoordelingscriteria en vragen die in het eerste onderzoek zijn gehanteerd¹:

¹ Deze beoordelingscriteria zijn afgeleid van gangbare, bij bestuursorganen gehanteerde schrijfwijzers en van de door VROM bij het interne onderzoek gehanteerde beoordelingscriteria.

Duidelijkheid

- Wordt antwoord gegeven op de vraag/vragen en impliciete vragen?
- Zijn de zinnen kort?
- Is het taalniveau aangepast op de burger?
- Worden geen moeilijke woorden aan begrippen gebruikt zonder dat een toelichting wordt gegeven?
- Is het taalgebruik niet archaisch?
- Is het woord- en taalgebruik consistent?
- Heeft de antwoordbrief een heldere structuur en onderverdeling?
- Worden er geen afkortingen gebruikt, zonder dat deze ten minste éénmaal worden toegelicht?
- Bevat het antwoord geen leenwoorden waar een goed Nederlands alternatief voorhanden is?
- Is de procedure van de verdere afhandeling beschreven?
- Zijn zinsconstructies voldoende in de actieve (werkwoords-)vorm?

Bejegening

- Is de brief voldoende empathisch (gericht op de persoon)?
- Toont de brief voldoende inlevingsvermogen (gericht op de zaak)?
- Is de brief lezersgericht?
- Worden zo mogelijk alternatieven geboden?
- Begint de brief met een passende aanhef en eindigt hij met een passende ondertekening en afsluiting?
- Is er een verwijzing opgenomen naar een contactpersoon?

tijdigheid

In 1994 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin eisen staan voor de tijdige behandeling van aanvragen, bezwaarschriften en klaagschriften. Voor andere brieven, faxen en e-mailberichten heeft de Nationale ombudsman normen voor de tijdige behandeling ontwikkeld. Deze termijnen zijn ook opgenomen in de "Correspondentiewijzer".² Afhankelijk van het soort burgerbrief (aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, faxen, e-mailberichten en andere brieven) geldt een specifieke behandelingstermijn. In zijn algemeenheid geldt dat binnen 2 à 3 weken een behandelbericht of een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Dit is uiteraard niet nodig als binnen die termijn de burgerbrief afgehandeld wordt. De afhandelingstermijn verschilt per soort brief.

De resultaten van de beoordeling van de brieven aan de hand van de genoemde criteria zijn weergegeven in bijlage I.

² <http://www.nationaleombudsman.nl/pdf/correspondentiewijzer.pdf>

2 ADEQUATE ORGANISATORISCHE VOORZIENINGEN

2.1 BEVINDINGEN

De ontvangst van burgerbrieven bij VROM is wat betreft het kerndepartement centraal georganiseerd. De brieven komen op een centrale plaats binnen, worden centraal geregistreerd, gescand en digitaal opgeslagen, waarna ze over de verschillende medewerkers van de afdeling Publieksvoorlichting (hierna te noemen: PV) worden verdeeld. Afhankelijk van de aard van de brief wordt deze vervolgens (in concept) beantwoord door een medewerker van PV, dan wel door een medewerker uit de zogenaamde Actie Teams Burgerbrieven. Afhankelijk van de aard van de brieven wordt soms een inhoudelijke bijdrage gevraagd van medewerkers van de beleidsdirecties.

Brieven worden ondertekend en verstuurd door een medewerker op directieniveau, door een medewerker van PV of door één van de bewindslieden. De bewindspersonen tekenen in de regel zelf de brieven die aan hen persoonlijk zijn gericht. Dit geldt ook voor kwesties, waarvan de bewindspersonen in verband met de politieke agenda op de hoogte moeten worden gebracht. De procedure is gelijk voor brieven op het terrein van de minister van WVenI en brieven op het beleidsterrein van de minister van VROM.

Burgers sturen overigens ook rechtstreeks brieven en e-mailberichten aan directies en VROM-inspecties in het land. Deze worden deels beantwoord door die directies en inspecties zelf en deels doorgestuurd naar het kerndepartement, waarna zij de normale routing volgen van andere brieven die op het kerndepartement worden ontvangen.

De afhandeling van het e-mailberichtenverkeer is uitbesteed aan Postbus 51. Alleen vragen die Postbus 51 niet kan beantwoorden worden doorgestuurd naar VROM.

De juiste, correcte en tijdige afhandeling van burgerbrieven wordt bewaakt met behulp van het Registratie- en Afhandelingsysteem Publieksvoorlichting (RAP-systeem). In dit systeem wordt bij binnenkomst van de brief aangegeven wanneer de brief afgehandeld moet zijn. Als de termijn dreigt te verlopen krijgt de behandelend medewerker een bericht, waarna eventueel door de afdeling PV een tussenbericht kan worden verstuurd.

Beleidsmedewerkers kunnen niet zelf het RAP-systeem inzien. Dit is uitsluitend mogelijk voor de medewerkers van PV. Beleidsmedewerkers kunnen dus ook niet de elektronische versies zien van brieven die over een zelfde onderwerp zijn uitgestuurd.

Brieven worden in de regel met een brief beantwoord, e-mailberichten met een e-mailbericht. Telefonisch contact opnemen naar aanleiding van een ontvangen brief of e-mailberichten wordt steeds meer gedaan.

De PV bestond ten tijde van het onderzoek uit negen medewerkers, waarvan vier tijdelijk. Bij de VROM-inspectie zijn daarnaast circa 17 medewerkers, verdeeld over vijf regionale teams (de eerder genoemde Actie Teams Burgerbrieven) verantwoordelijk voor de

afhandeling van brieven. De medewerkers van deze multidisciplinaire teams hebben een gegarandeerde hoeveelheid tijd voor de afhandeling van burgerbrieven, maar verrichten daarnaast overigens ook andere taken. Verder leveren tientallen beleidsmedewerkers binnen de directies bijdragen aan de beantwoording van brieven. Omdat daarbij sprake is van een neventaak is niet exact te zeggen om hoeveel formatieplaatsen het gaat.

Een antwoord op burgerbrieven wordt altijd door minimaal twee paar ogen gezien voordat de brief verzonden wordt. De directeur of het afdelingshoofd die de brief tekent moet er voor waken dat het antwoord juist is.

Centraal bij VROM is er een 'Goochel systeem' beschikbaar. Dit is een interne database waarin alle vragen en antwoorden op burgerbrieven worden opgenomen. De medewerkers van Postbus 51 maken voor de beantwoording van hun vragen ook gebruik van deze database. Hiermee wordt niet alleen gelijkheid in beantwoording van gelijke vragen bereikt, maar gebruik van dit systeem dient ook als een kwaliteitswaarborg. Daarnaast is op internet een duidelijke "Q&A-lijst" opgenomen waaruit geput kan worden.

Op 14 december 2007 heeft de Bestuursraad van VROM het plan van aanpak VROM Burgercorrespondentie 2008 goedgekeurd. Het project was gericht op het bereiken van de volgende resultaten:

- de behandelingstermijnen differentiëren en aanscherpen;
- het verbeteren van de klanttevredenheid bij de burger (waardering gemiddeld 7 of hoger);
- het structureel gebruik maken door de beleidsdirecties van de signalen en de ideeën van burgers.

Onderdeel van dit project was onder meer dat sinds 1 januari 2008 met elke antwoordbrief een enquêteformulier wordt meegezonden ten behoeve van de meting van de klanttevredenheid. In paragraaf 3.1. wordt nader ingegaan op de resultaten van dit project en op de resultaten van de klanttevredenheidsmeting.

2.2 BEOORDELING

Er is een flink aantal medewerkers binnen de organisatie geheel of gedeeltelijk vrijgesteld voor de beantwoording van burgerbrieven. Er wordt bij de beantwoording van burgerbrieven daarnaast ook gebruik gemaakt van de binnen de organisatie aanwezige kennis door beleidsmedewerkers bij de beantwoording te betrekken. De organisatie beschikt over duidelijke instructies over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de burgerbrieven moeten worden beantwoord. Er is een database met de antwoorden op vragen die in het verleden in burgerbrieven zijn gesteld. Er is voorzien in een vorm van intercollegiale toetsing alvorens de tekst van een antwoordbrief wordt vastgesteld. Tenslotte wordt de klanttevredenheid op structurele wijze in kaart gebracht. Deze voorzieningen worden adequaat geacht voor het realiseren van een goede beantwoording van burgerbrieven.

De brieven komen op een centraal punt in de organisatie binnen en worden van daaruit verdeeld. Er is voorzien in een geautomatiseerd systeem waarin de brieven worden geregistreerd. Met behulp van hetzelfde geautomatiseerde systeem wordt de termijn waarbinnen de brieven moeten worden beantwoord bewaakt. Deze voorzieningen vormen adequate voorzieningen voor tijdige beantwoording.

2.3 CONCLUSIES

De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat bij VROM adequate organisatorische voorzieningen zijn getroffen om te komen tot een goede en tijdige beantwoording van burgerbrieven. Met de uitvoering van het plan van aanpak burgercorrespondentie zijn die organisatorische voorzieningen ten opzichte van vorig jaar versterkt. Met name de invoering van een structurele klanttevredenheidsmeting vormt op dit punt een forse verbetering.

3 DUIDELIJKHEID, BEJEGENING, TIJDIGHEID

3.1 BEVINDINGEN

Duidelijkheid

In acht gevallen bleek dat één of meer vragen van de burger niet of slechts gedeeltelijk waren beantwoord. Vorig jaar betrof het elf gevallen. In zeven gevallen was het niet goed mogelijk te beoordelen of alle vragen geheel waren beantwoord. Vorig jaar ging het daarbij om zestien gevallen.

In negentien gevallen werden geen korte zinnen gehanteerd. In een enkel geval ging het zelfs om zinnen van 52 of 53 woorden.³

Evenals vorig jaar was ook nu in een aantal gevallen het taalniveau onvoldoende aangepast aan de ontvanger van de brief. Het ging om elf gevallen terwijl dat er vorig jaar zeven waren.

Voorbeeld 1:

In antwoord op een zeer eenvoudig opgesteld, handgeschreven briefje over de weerstand die in het dorp Spaarndam bestaat tegen het voorontwerp bestemmingsplan Spaarne Buiten, schrijft de inspecteur van de VROM-inspectie:

"Ik ga ervan uit dat u gebruik heeft gemaakt van de geboden mogelijkheid tot het indienen van uw zienswijze bij de gemeente. Voor zover dat in uw bedoeling heeft gelegen, moet ik u erop wijzen dat er geen mogelijkheid bestaat om bezwaar te maken bij de VROM-inspectie."

Voorbeeld 2

In een handgeschreven brief aan de koningin, die ter beantwoording is doorgezonden aan de VROM-inspectie, legt briefschrijver uit dat zij maar niet kan wennen aan haar nieuwe woning. Zij schrijft onder meer: "Maar de huisdokter heeft mij gezegd, dat ik u koning hoogheid u moet schrijven, Want als ik hier blijf zitte, dan moet ik dit met de dood bekopen."

In antwoord daarop schrijft de VROM-inspectie onder meer:

"Tot slot prijs ik u dat u niet bij de pakken neer bent gaan zitten. Ik stel vast dat u het initiatief in eigen hand hebt genomen en een verzoek tot woningruil hebt gedaan. Voor zover mij bekend tot nu toe zonder resultaat, maar ik adviseer u hiermee door te gaan. Ook moet u blijven reageren op voor u vrijkomende passende woningen."

In geen van de brieven werden moeilijke woorden gebruikt zonder toelichting. Vorig jaar was daarvan in zes gevallen wel sprake. Wel was in een enkel geval nog sprake van archaisch taalgebruik.⁴

Het taalgebruik was in de regel consistent. De brieven hadden over het algemeen een heldere onderverdeling en er werden nagenoeg geen afkortingen gebruikt.⁵ Ook

³ Het betrof de brieven 38 en 40.

⁴ Het betrof de brieven 6, 10, 11, 27, 29 en 37.

⁵ Een afkorting werd uitsluitend aangetroffen in de brieven 34 en 44.

leenwoorden uit een andere taal werden, op een enkele uitzondering na, niet aange-
troffen.⁶ In vrijwel alle brieven werden actieve zinsconstructies gebruikt.

Bejegening

Op empathie scoren 22 brieven zonder meer goed, tegenover 7 vorig jaar. In 21 brieven wordt voldoende inlevingsvermogen getoond, tegenover 7 vorig jaar. Tenslotte zijn 17 brieven voldoende lezersgericht, tegenover 9 vorig jaar.

Tegelijkertijd werd in 22 brieven de empathie onvoldoende geoordeeld; 7 brieven bleken op dit punt niet echt goed, maar ook niet slecht te scoren. Uit 19 brieven kwam onvoldoende inlevingsvermogen naar voren. Vaak was het een combinatie van beide (16). Van de 52 brieven werden er 28 onvoldoende lezersgericht geoordeeld. De drie hier genoemde aspecten blijken overigens sterk samen te hangen: in 14 gevallen betrof het een combinatie van deze drie aspecten.

Hieronder volgt een aantal voorbeelden:

Voorbeeld 1:

Briefschrijvers vriendin komt naar Nederland in het kader van gezinsvorming. Zij heeft een universitaire studie gedaan en wil graag snel Nederlands leren om een baan op niveau te kunnen vinden. Briefschrijver vraagt aandacht voor het feit dat de geboden mogelijkheid om zelf een taalinstituut uit te kiezen en na het behalen van het staatsexamen een deel van de kosten vergoed te krijgen in de praktijk tegenvalt : de meeste taalinstitutien beschikken niet over het keurmerk dat vereist is om voor de regeling in aanmerking te komen.

In antwoord schrijft de minister voor WVenI onder meer:

Een snelle blik op de website levert een lijst op van ongeveer 10 aanbieders binnen een straal van 100 km rond uw woonplaats, waarop o.a. de Hogeschool van Amsterdam en de Vrije Universiteit Amsterdam voorkomen.

Voorbeeld 2:

Briefschrijver heeft een dochter met een verstandelijke handicap. Briefschrijver participeert zelf in een nieuw project begeleid wonen. Het college van B en W in haar woonplaats is van plan in een nieuwe woonwijk zo'n woonvorm te plaatsen, maar dit stuit volgens een krantenbericht op weerstand van het CDA. De kop in de krant luidt: "CDA wil gehandicapten uit woonwijk weren".

De minister van WVenI schrijft onder meer terug:

"...dat ik mij afvraag of het door u meegestuurde krantenartikel wel precies weergeeft wat het CDA in de gemeenteraad van Hoogezand-Sappemeer gezegd heeft.....Ik raad u aan zich te blijven inzetten voor het project en daarbij gebruik te maken van het Actieplan Beter (t)huis in de buurt. U kunt dit plan zien als een steuntje in de rug."

⁶ De uitzonderingen betroffen de brieven 35 en 43.

Goede voorbeelden waren er, zoals aangegeven, ook:

Voorbeeld 1:

Briefschrijver geeft aan dat hij door een medische fout deels verlamd is en is aangewezen op een rolstoel. In zijn woning kan hij zich niet verplaatsen in zijn rolstoel. De woning is ook niet geschikt om te worden aangepast. Al lange tijd wordt door de gemeente gezocht naar een woning, die wel geschikt kan worden gemaakt, maar om verschillende redenen is dat nog niet gelukt. Hem is bijvoorbeeld een huis aangeboden dat te klein was omdat deze beschikte over 1 slaapkamer en zijn zoon van 10 jaar dan bij hem en zijn vrouw op de kamer zou moeten slapen. Deze woning heeft hij afgewezen. Briefschrijver is er geestelijk slecht aan toe en smeekt om een oplossing.

De minister van WVenI schrijft onder meer terug:

"Uw brief van 23 mei 2008 heb ik met aandacht gelezen en ik vind het vreselijk wat u is overkomen.....Om u te helpen heeft de heer vd W van de VROM-inspectie regio Zuid contact opgenomen met het Kabinet van de Commissaris van de Koningin van de Provincie Limburg en met de gemeente X.....De heer vdW heeft met de heer Y afgesproken dat de heer Y uw zaak verder zal volgen en u hierin bijstaat. Hij houdt de heer VdW steeds op de hoogte over de stand van zaken. Naast de problemen waarover u schrijft, heeft de heer Y ook speciale aandacht voor uw zoon die een eigen ruimte nodig heeft en ongestoord moet kunnen studeren. De heer Y heeft u inmiddels bezocht en is onder de indruk van de situatie waarin u verkeert.Ik begrijp dat niet al uw problemen kunnen worden opgelost maar ik hoop dat in ieder geval aan de slepende kwestie over het krijgen van een aangepaste woning spoedig een einde komt."

Voorbeeld 2:

Briefschrijver beklaagt zich over het feit dat de karakteristieke trapjeswoningen, waaronder zijn woning, worden gesloopt terwijl eerder altijd is aangekondigd dat deze woningen zouden worden gerenoveerd.

De minister van WVenI schrijft terug:

"Ik kan mij voorstellen dat de nieuwe plannen u erg aangrijpen. De oorspronkelijke plannen voor renovatie hebben onverwachts plaatsgemaakt voor slooppunten. Voor de bewoners van de trapjeswoningen, die al jaren ongemak ondervinden van de herstructurering in de wijk, is dat bijzonder vervelend. ...Naar aanleiding van uw e-mail heeft een van mijn medewerkers contact opgenomen met de woningstichting SZW.Ik heb begrepen dat u op 2 september een afspraak met SZW heeft, om over de situatie en de mogelijkheden voor herhuisvesting te praten. Ik hoop van harte dat u samen met de woningstichting tot een oplossing kunt komen. Als u naar aanleiding van deze brief of het gesprek met SZW nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met"

Op het onderdeel verwijzing naar persoons- of contactgegevens scoren slechts 13 brieven goed, tegenover 23 vorig jaar. In 32 brieven bleek een goede verwijzing te ontbreken, tegenover 16 vorig jaar.

Waar mogelijk werd in de brieven wel een alternatief geboden. In het algemeen was sprake van een passende aanhef, afsluiting en ondertekening.

Tijdigheid

Anders dan vorig jaar werd deze keer in vrijwel alle gevallen tijdig een tussenbericht verzonden waarin melding werd gemaakt van de verwachte afhandelingstermijn. In 28 van de 52 onderzochte brieven bleek deze afhandelingstermijn echter niet te zijn gehaald.

Voor zover tussenberichten werden verzonden naar aanleiding van een e-mailbericht van een burger, was de uitdraai van dat tussenbericht niet voorzien van een datum van verzending.

Met betrekking tot de tijdigheid van de beantwoording van de burgerbrieven is tenslotte onderstaand overzicht relevant, dat werd aangetroffen in de eerder genoemde managementrapportage.

Overzicht prestatiegegevens werkproces burgercorrespondentie 01 t/m 10 2008 (bron RAP, exclusief VI-regiokantoren):

Maand	ontvangen	afgehandeld	afgehandeld binnen termijn	afgehandeld binnen termijn (%)	Klantwaardering brieven
Januari	179	155	57	36,8%	
Februari	165	190	72	37,9%	
Maart	181	178	93	52,2%	
April	166	240	93	38,8%	
Mei	174	146	64	43,8%	
Juni	172	164	79	48,2%	
juli	167	230	114	49,6%	
Augustus	116	186	66	35,5%	
September	168	171	81	63,2%	
Oktober	164	143	88	61,5%	
01 t/m 10 2008	1652	1803	807	44,8%	7,3

Uit dit overzicht blijkt dat op het punt van de tijdigheid de door VROM geformuleerde projectdoelstelling niet gehaald is. Minder dan de helft van de brieven is binnen de termijn afgehandeld (het streven is 80%). In de maand september is voor het eerst een substantiële verlaging van de gemiddelde afhandelingsduur van brieven bereikt. Deze daling heeft zich in de maand oktober voortgezet.

Uit dit overzicht blijkt verder dat de klanttevredenheid over de beantwoording van brieven het door VROM zelf gestelde streefcijfer (7,3) haalt. Voor het onderdeel brieven is daarmee de projectdoelstelling die VROM zichzelf had gesteld, gehaald.

Tenslotte komt uit het overzicht naar voren dat bij VROM achterstanden zijn weggewerkt, waardoor de werkvoorraad is verminderd. Er zijn gemiddeld per maand meer brieven afgehandeld dan ontvangen.

3.2 BEOORDELING

duidelijkheid

Van de drie categorieën waarop de brieven van VROM zijn beoordeeld, scoren zij het beste op de categorie duidelijkheid. In het algemeen zijn de beoordeelde brieven duidelijk. De verbeterpunten betreffen vooral het meer consequent gebruiken van korte zinnen en het aanpassen van het taalniveau op dat van de ontvanger. Verder kan nog meer aandacht worden besteed aan het zoveel mogelijk beantwoorden van alle vragen van burgers.

bejegening

Ten aanzien van het onderdeel bejegening kwam uit dit onderzoek een wisselend beeld naar voren. Enerzijds zijn er met name op de punten empathie, inlevingsvermogen en lezersgerichtheid flinke verbeteringen geboekt. Anderzijds zijn er ook nog relatief veel brieven die op juist deze punten verbetering behoeven. Op het onderdeel verwijzing naar persoons- of contactgegevens is een duidelijke verslechtering opgetreden ten opzichte van vorig jaar. Anderzijds moet worden opgemerkt dat uit de beoordeelde brieven naar voren kwam dat met regelmaat direct contact is opgenomen met de burger om nadere toelichting te vragen, uitleg te geven of een oplossing te zoeken. Dit is uiteraard een positief punt.

tijdigheid

Op het gebied van het tijdig verzenden van afhandelingsberichten heeft VROM een verbeteringslag weten te realiseren ten opzichte van vorig jaar. Uit het eerste onderzoek kwam namelijk naar voren dat tussenberichten vaak in het geheel niet werden verstuurd en als ze al werden verstuurd, vaak te laat.

Niettemin is de tijdigheid van de beantwoording van burgerbrieven nog steeds een heel belangrijk verbeterpunt. Te veel brieven worden te laat beantwoord.

3.3 CONCLUSIES

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de onderzochte antwoordbrieven van VROM aan burgers op een groot aantal punten kwalitatief in orde zijn. Op een aantal punten is bovendien sprake van duidelijke verbeteringen ten opzichte van het onderzoek van vorig jaar. Anderzijds kunnen de brieven op een fors aantal punten nog verder worden verbeterd. Op enkele punten is zelfs een verslechtering ten opzichte van vorig jaar geconstateerd.

Goed zijn de prestaties op het gebied van:

- geen moeilijke woorden
- heldere onderverdeling

Verbeterd maar vatbaar voor verdere verbetering zijn de prestaties op het gebied van:

- het antwoord geven op de vraag/vragen en impliciete vragen

- het gebruik van afkortingen
- het gebruik van leenwoorden
- het beschrijven van de procedure van verdere afhandeling
- het inlevingsvermogen
- het bieden van alternatieven
- de tijdigheid

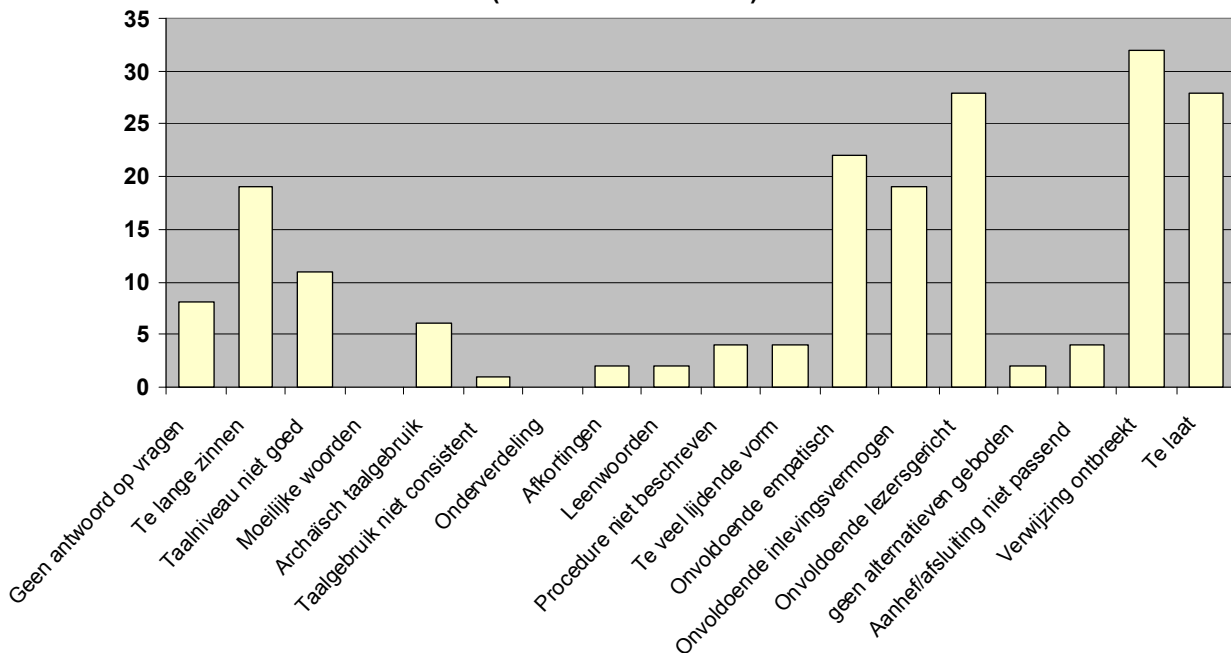
Niet verbeterd zijn de prestaties op het gebied van:

- het gebruik van korte zinnen
- het aanpassen van het taalniveau aan dat van de ontvanger
- het archaïsch taalgebruik
- de empathie
- de lezersgerichtheid
- de verwijzing naar persoons-of contactgegevens

In onderstaande figuur is zichtbaar in welke mate verbeteringen mogelijk zijn op basis van de onderzochte brieven. Ter vergelijking met de uitkomsten van het onderzoek van vorig jaar is hieronder ook de tabel met verbeterpunten 2007 opgenomen.

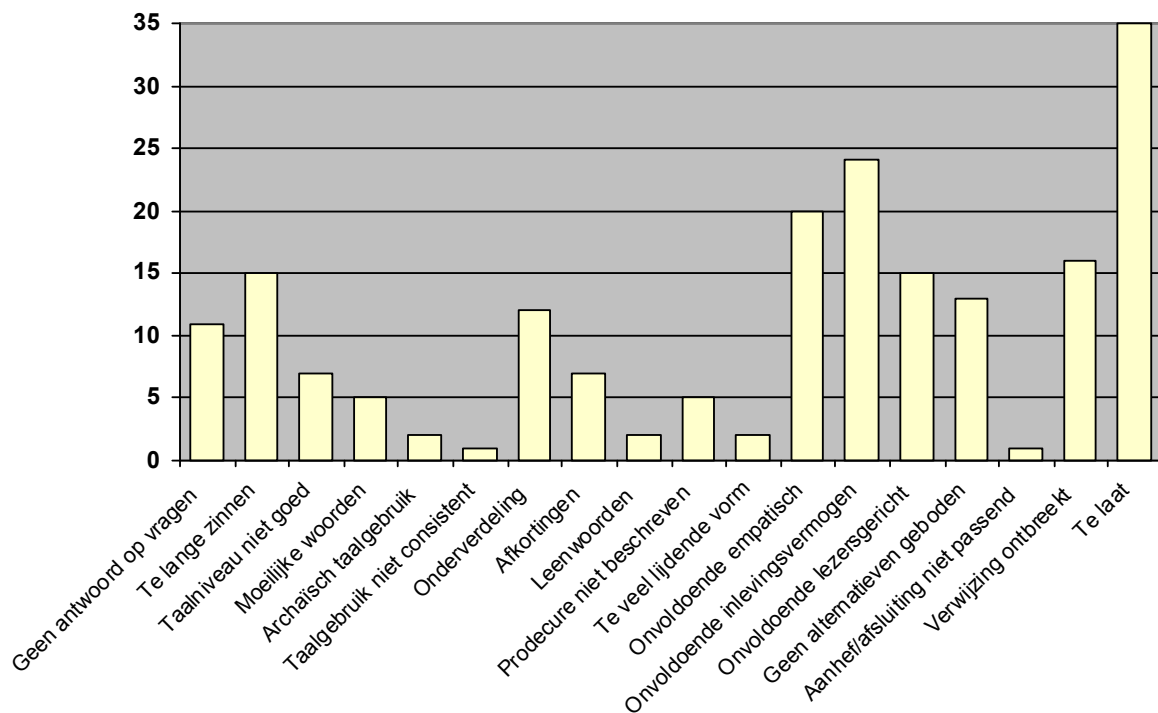
Verbeterpunten onderzoek 2008

(aantallen in selectie)



Verbeterpunten onderzoek 2007

(aantallen in selectie)



4 AANBEVELINGEN AAN DE MINISTERS VAN VROM EN WWENI GEZAMENLIJK

1. Beantwoord zoveel mogelijk alle vragen uit de burgerbrieven;
2. Pas het taalniveau zoveel mogelijk aan op dat van de ontvanger;
3. Hanteer altijd korte zinnen;
4. Verbeter de mate van empathie, inlevingsvermogen en lezersgerichtheid in de antwoordbrieven;
5. Neem zoveel mogelijk verwijzing op naar persoons- of contactgegevens;
6. Besteed meer aandacht aan de tijdigheid van de beantwoording van de brieven.

De Nationale ombudsman beveelt verder aan om te voorzien in een reguliere interne audit naar de kwaliteit van de beantwoorde burgerbrieven, waarbij wordt nagegaan in hoeverre de door de Nationale ombudsman gedane aanbevelingen worden opgevolgd. Een dergelijke interne audit zou een logische aanvulling vormen op het reeds bestaande systeem voor het bewaken van de antwoordtermijn en op de vorig jaar ingevoerde klanttevredenheidsmeting.

5 REACTIE BESTUURSORGANEN EN NAWOORD NATIONALE OMBUDSMAN

5.1 REACTIE

Op 5 januari 2009 legde de Nationale ombudsman het concept-rapport voor commentaar voor aan de ministers van VROM en WWenI. Op 19 januari 2009 werd namens hen beiden een reactie verzonden op dit concept-rapport. In de reactie werd opgemerkt dat het geheel er zorgvuldig en verzorgd uitziet. Verder bevatte de reactie slechts één opmerking. Deze opmerking hield het volgende in. Op bladzijde 13 van het concept-rapport wordt gesproken over het ontbreken van een datum van verzending. Echter, bij zowel e-mailberichten als brieven wordt automatisch een datum toegevoegd.

5.2 NAWOORD NATIONALE OMBUDSMAN

Naar aanleiding van de reactie namens de ministers van VROM en WW&I merkt de Nationale ombudsman op dat de opmerking op bladzijde 13 van het concept-rapport alleen betrekking heeft op per e-mail verzonden tussenberichten. De Nationale ombudsman acht het op zichzelf aannemelijk dat verzonden e-mailberichten inderdaad automatisch worden voorzien van een datum. Uit het onderzoek is echter gebleken dat die datum op de uitdraai van deze per e-mail verzonden tussenberichten niet zichtbaar is. Daardoor kon voor die tussenberichten niet worden beoordeeld of deze tijdig waren verzonden.

De Nationale ombudsman ziet de reactie van de ministers van VROM en WWenI op de geformuleerde aanbevelingen met belangstelling tegemoet.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

Dr. A.F.M. Brenninkmeijer

6 BIJLAGEN

Bijlage I

Scorelijst deel 1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Duidelijkheid																												
- Antwoord op de vraag/vragen, impliciete vragen	+	0	+			-			+	+	+	+	+	-	-	+	+	0	-	0	0	0	+	+	+	-	+	+
- Korte zinnen	+	0	+			-			+	-	-	-	+	+	0	+	0	+	+	+	+	-	0	+	-	+	+	+
- Taalniveau aanpassen op ontvanger	+	+	-			-			-	+	-	-	+	+	+	+	-	0	+	+	+	+	0	-	0	+	-	+
- Geen moeilijke woorden zonder toelichting	+	+	+			+			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Geen archaïsch taalgebruik	0	+	+			-			+	-	-	+	+	+	+	+	+	0	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
- Consistent woord- en taalgebruik	+	+	+			+			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Heldere onderverdeling	+	+	+			+			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	+	+	0	+	+	+
- Geen afkortingen	+	+	+			+			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Anglicismen/Germanismen	+	+	+			0			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- procedure (van de contacten/afhandeling) beschrijven	+	+	+			+			+	0	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	0	+	+	0	+	+	0
- Actieve zinsconstructie	+	+	+			+			+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Correctheid/bejegening																												
- Empatisch	-	0	+			-			+	-	-	0	+	-	-	-	+	-	-	0	-	-	+	+	+	0	+	+
- Inlevingsvermogen	+	0	+			-			+	-	-	+	+	0	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	+	0	0	+
- Lezersgericht	+	+	0			-			-	+	-	-	+	-	-	+	+	-	-	0	-	-	-	-	+	-	0	+
- Zo mogelijk alternatieven bieden	+	+	+			0			+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	+	0	+	+	+	0	+	+	+	+
- Passende aanhef en ondertekening/afsluiting	+	+	+			+			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	+	+	+	+	+	+	+
- Verwijzing naar persoon/contactgegevens	-	-	+			+			-	-	-	+	+	-	+	+	-	-	-	-	+	-	0	-	+	+	-	0
Tijdigheid																												
Is de antwoordtermijn/behandelingstermijn gehaald?	+	+	-			+			-	+	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-	+	-

Scorelijst deel 2

	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
Duidelijkheid																												
- Antwoord op de vraag/vragen, impliciete vragen	+	+	0	-	0	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	+	-	+	+	-	+	+	+	+	+
- Korte zinnen	-	+	-	-	-	+	+	-	-	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	-	-	+	-	+	-	+	+	+
- Taalniveau aanpassen op ontvanger	+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	0	-	+	+	0	+	0	0	+	+	+	+	-	0	-	+	+	+
- Geen moeilijke woorden zonder toelichting	+	+	+	+	+	+	0	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Geen archaisch taalgebruik	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Consistent woord- en taalgebruik	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Heldere onderverdeling	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	0	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Geen afkortingen	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Anglicismen/Germanismen	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
- Procedure (van de contacten/afhandeling) beschrijven	0	+	0	0	0	-	-	0	-	0	0	+	+	+	+	0	0	0	+	+	0	+	+	+	0	+	+	0
- Actieve zinsconstructie	+	+	+	+	+	+	+	+	-	0	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Correctheid/bejegening																												
- Empatisch	-	+	-	-	0	-	+	+	+	-	+	0	+	-	-	-	-	0	+	0	+	+	-	+	+	+	+	-
- Inlevingsvermogen	0	+	0	-	0	-	0	+	+	-	-	0	-	+	-	-	+	0	+	0	+	+	-	0	+	+	+	-
- Lezersgericht	-	+	-	-	0	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	0	+	0	+	+	-	0	+	+	+	-
- Zo mogelijk alternatieven bieden	+	+	+	+	+	-	-	+	0	0	0	+	0	+	0	0	+	0	0	+	+	0	0	+	0	+	+	0
- Passende aanhef en ondertekening/afsluiting	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+
- Verwijzing naar persoon/contactgegevens	0	0	-	0	0	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	0	-	+	+	-
Tijdigheid																												
Is de antwoordtermijn/behandelingstermijn gehaald?	-	-	-	-	-	-	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+	-

Bijlage II

Specificatie van in het onderzoek betrokken brieven

- 1 Kenmerk RAU/2008.022271/es
- 2 Kenmerk HNI/2008.056642/hta
- 3 Kenmerk: TRE/2008.011857/es
- 4 niet beoordeeld; telefonisch afgehandeld
- 5 niet behandeld; telefonisch afgehandeld
- 6 Kenmerk: VI/NW/2008060144/RN
- 7 niet beoordeeld; telefonisch afgehandeld
- 8 niet beoordeeld; telefonisch afgehandeld
- 9 Briefnummer 2008001996
- 10 Kenmerk 2008076314/Jti/Jpa
- 11 Kenmerk 2008057890/Tgr/Asm
- 12 Kenmerk 2008022160/JWI/LHO
- 13 Kenmerk 2008070941/JWI/JUM
- 14 Kenmerk 2008030761/WHO/DBR
- 15 Kenmerk 2008027001 – AVR
- 16 Kenmerk 2008035495 – PRO (gevolgd door Kenmerk 2008059347-P)
- 17 Kenmerk 2008005731 – ANE
- 18 Kenmerk VAED 2008066963
- 19 Kenmerk VAED 2008058805
- 20 Kenmerk VAED 2008031872
- 21 Kenmerk VAED 2008058670
- 22 Kenmerk VAED 2008042328
- 23 Kenmerk VAED 2008015350
- 24 Kenmerk VAED 2008085008
- 25 Kenmerk VAED 2008057477
- 26 Kenmerk VAED 2008040190
- 27 Kenmerk VAED 2008052991
- 28 Kenmerk VAED 2008001919
- 29 Kenmerk VAED 2008010480
- 30 Kenmerk VAED 2008004616
- 31 Kenmerk VAED 2008063717
- 32 Kenmerk VAED 2008044406
- 33 Kenmerk VAED 2008065462
- 34 Kenmerk VAED 2008049063
- 35 Kenmerk VAED 2008076177
- 36 Kenmerk VAED 2008017306
- 37 Kenmerk VAED 2008059356
- 38 Kenmerk VAED 2008029919
- 39 Kenmerk VAED 2008016271
- 40 Kenmerk VAED 2008033099
- 41 Kenmerk VAED 2008062483

42	Kenmerk VAED 2008050568
43	Kenmerk VAED 2008066973
44	Kenmerk VAED 2008021992
45	Kenmerk VAED 2008010068
46	Kenmerk VAED 2008057610
47	Kenmerk VAED 2008015439
48	Kenmerk VAED 2008045517
49	Kenmerk VAED 2008039890
50	Kenmerk VAED 2008021637
51	Kenmerk VAED 2008032587
52	Kenmerk VAED 2008009940
53	Kenmerk VAED 2008036986
54	Kenmerk VAED 83030
55	Kenmerk VAED 2008054508
56	Kenmerk VAED 2008050229