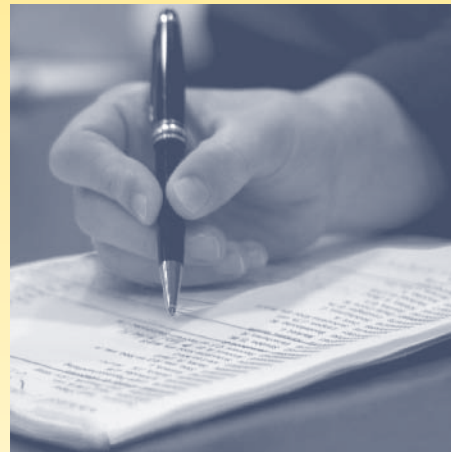
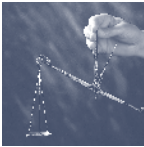




Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker

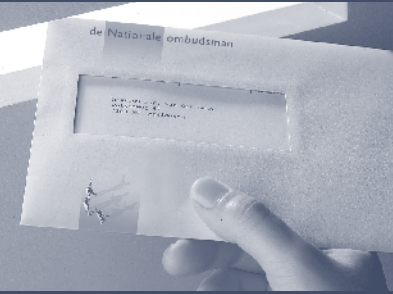
Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van burgerbrieven in 2007 door de ministeries



Op grond van onderzoeken in 2003, 2005 en 2008 constateert de Nationale ombudsman dat er onvoldoende verbetering is in de behandeling van vooral bezwaarschriften.

4 november 2008
2008/250





Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker

Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling
van burgerbrieven in 2007 door de ministeries

Onderzoeksteam

Dhr. mr. J. A. W. Oosterveer, onderzoeker

Mw. mr. S. Z. Tuhumury-Samaniri, onderzoeker

Ondersteuning

Mw. T. Reijndorp

Rapportnummer 2008/250

Dossiernummer 2007.09628

4 november 2008



Beschouwing

Vooraf

Al sinds 2003 richt de Nationale ombudsman bijzondere aandacht op de beantwoording van brieven van individuele burgers, bedrijven en instellingen (verder: burgers) aan ministeries.¹ Die brieven zijn voor burgers vaak van groot belang. Voor vergunningen, ontheffingen, subsidies, uitkeringen, toeslagen en belastingen is er maar één adres: ‘de overheid’. Maar geeft die overheid dan tijdig antwoord en is het een begrijpelijk antwoord? Worden de procedures die leiden tot vaststelling van de rechten van burgers voortvarend afgewikkeld? De burger wil tijdig een duidelijk antwoord en rechtszekerheid. Daar heeft hij ook recht op.

In 2003 was de conclusie dat het beter moest. Dezelfde conclusie werd getrokken in 2005: er was ondanks enige verbetering eigenlijk nog net zoveel mis als in 2003. Het kabinet stelde een actieplan op om de afhandeling van brieven en elektronische berichten van burgers aan de rijksoverheid te verbeteren.² Dit plan was ook de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman van 2003. Het kabinet wilde binnen die kabinetsperiode de afhandeling van burgerbrieven verbeteren. De ambitie was om burgerbrieven minimaal binnen de wettelijke termijnen, of als die er niet zijn, binnen de termijnen van de Nationale ombudsman af te handelen.³ Daarover was de Nationale ombudsman erg verheugd.

In 2008 is een onderzoek gestart bij alle ministeries naar de stand van zaken in 2007. Bij dit onderzoek gaat het niet alleen om de tijdigheid, maar ook om de kwaliteit van het antwoord: kunnen burgers begrijpen wat de ministers hen te berichten hebben?

Resultaat: behandeling burgerbrieven niet op peil

De Nationale ombudsman is zeer bezorgd over de resultaten. Gelukkig is er wel verbetering te zien, vooral bij de behandeling van aanvragen. Ook bij de behandeling van klaagschriften is verbetering zichtbaar. Maar nog steeds zijn niet alle ministeries op tijd. De behandeling van bezwaarschriften – en die is voor de rechtszekerheid van de burger het belangrijkste – is over de gehele linie helaas nog steeds een ernstig knelpunt. Als de Nationale ombudsman de stand van zaken in de jaren 2003, 2005 en 2007 vergelijkt dan is de conclusie dat

¹ Rapport nr. 2003/325 van 30 september 2003, Onderzoek ingevolge artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman naar de behandeling van brieven en elektronisch verzonden berichten van burgers aan de rijksoverheid en rapport nr. 2005/250 van 7 september 2005, Evaluatieonderzoek ingevolge artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman naar de behandelingsduur van brieven en van elektronisch verzonden berichten van burgers aan de rijksoverheid. Zie voor onderzoek naar burgerbrieven bij gemeenten: Burgerbrieven gemeenten, Hebt u even?, 30 januari 2007, Nationale ombudsman.

² TK vergaderjaar 2003–2004, 29 362, nr. 16, Modernisering van de overheid, brief van de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties.

³ TK vergaderjaar 2003–2004, 29 362, nr. 16, Actieplan Professioneel omgaan met brieven en e-mails: “Het kabinet neemt als uitgangspunt dat de wettelijke termijnen en de aanvullende normen van de Nationale ombudsman bij normale omstandigheden redelijk en haalbaar zijn. Alleen in uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld piekbelastingen, is het niet altijd doelmatig om de organisatie daarop in te richten.” En o.a. TK vergaderjaar 2004–2005, 29 362, nr. 25, Brief van de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties: “Momenteel wordt het Actieplan ‘Professioneel omgaan met brieven en e-mails’ uitgewerkt, dat ertoe zal leiden dat de rijksoverheid deze kabinetsafhandeling hun briefafhandeling minimaal op het niveau krijgen van het algemeen normenkader van de Nationale ombudsman.”

de ministers en ministeries hun prestaties onvoldoende hebben verbeterd. De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties stelde bij het afsluiten van het actieplan in 2008 dat de behandeling van burgerbrieven door de rijksoverheid nu op peil zou zijn. Dit is helaas niet het geval. De Nationale ombudsman constateert met grote teleurstelling dat het kabinet zijn ambitie op dit punt niet heeft waargemaakt.

Oorzaken

En waar kan dat dan aan liggen? Het ligt zeker niet aan een gebrek aan inspanning op de ministeries om met het actieplan aan de slag te gaan om beleid en instructies te maken. Er is een nuttige menukaart bezwaarschriften opgesteld. Er is een cursus georganiseerd 'Helder antwoord op burgerbrieven'. Er is jaarlijks aandacht voor helder taalgebruik door de overheid door de verkiezing van de beste burgerbrief van het rijk. Er is een bouwsteen ontwikkeld waarmee burgers geautomatiseerd de status van hun brief kunnen volgen. Er is een checklist opgesteld voor de beantwoording van burgerbrieven. En zo nog meer. Waar het volgens de Nationale ombudsman echter aan ontbreekt, is een goede doorwerking van al deze initiatieven in de dagelijkse praktijk.

De behandeling van burgerbrieven is een uitvoeringsactiviteit van de overheid. Het beeld dat bij de Nationale ombudsman is ontstaan, is dat goede en servicegerichte uitvoering nog steeds onvoldoende prioriteit heeft. Dat geldt, zoals ook uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer blijkt, rijksbreed voor heel veel onderwerpen van uitvoering.⁴ Het onderwerp goede beantwoording van brieven van burgers neemt daarbij een bijzondere plaats in. Burgers zijn door de overheid namelijk aan vele fatale termijnen gebonden. Voor de overheid zelf gelden die termijnen echter niet als fataal en worden ze vaak overschreden. De burger kan dit terecht ervaren als een structurele arrogantie van de overheid. Uitvoering heeft geen prioriteit en het beantwoorden van brieven van burgers lijkt nog steeds te vaak een lastige bijkomstigheid te zijn.⁵

Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

De Tweede Kamer heeft aandacht voor het onderwerp tijdigheid. Er is zelfs een initiatiefwetsontwerp Wolfsen aangenomen, dat ertoe leidt dat er een sanctie komt in de Algemene wet bestuursrecht op traagheid bij de overheid. Dit is de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, waarvan de invoering inmiddels door het kabinet is uitgesteld. De sancties in deze wet geven burgers wel enige steun in de rug en dat is mooi. Maar de Nationale ombudsman vindt deze wettelijke oplossing passen binnen het schema: beleid wordt slecht uitgevoerd, dus nu stellen we nieuw beleid vast om dat te compenseren. En die benadering werkt niet.

Dit nieuwe sanctiebeleid kan twee effecten hebben. Enerzijds zullen voorafgaand aan de invoering van het beleid de wettelijke termijnen ruimer gesteld worden. Dus de overheid gaat er nu, gesteund door de wetgever, toch meer tijd voor nemen. Is dat wel een verbetering?

⁴ Tussen beleid en uitvoering: lessen uit recent onderzoek van de Algemene Rekenkamer. Algemene rekenkamer 2003

⁵ Beslistermijnen. Waar blijft de tijd? Algemene Rekenkamer 2004

Anderzijds leidt dit nieuwe sanctiebeleid tot een verdergaande juridisering. Over de toepassing van de sancties zullen immers ook weer allerlei juridische procedures gevoerd gaan worden. Die procedures leggen ook weer beslag op de beperkte capaciteit van de afdelingen bezwaar en beroep en ook dan gelden weer allerlei termijnen die weer geschonden kunnen worden, met alle gevolgen van dien. Dit nog daargelaten het reële risico dat wanneer termijnen niet gehaald dreigen te worden overheidsorganen met de ogen dicht maar een willekeurig besluit nemen. Zo'n besluit kan dan eventueel wel weer in bezwaar of beroep hersteld worden. Maar de termijn is dan wel gehaald! Burgers krijgen zo te maken met langdurige en onnodige juridische procedures. Daardoor blijven burgers ook langer in onzekerheid over waar zij nu werkelijk recht op hebben.

Aandacht voor uitvoering

De uitvoering van de enorme stroom beleid van de rijksoverheid heeft al vele jaren onvoldoende prioriteit. Het niet tijdig beantwoorden van burgerbrieven, of het nu gaat om het nemen van besluiten, het beslissen op bezwaar of het reageren op wat voor andere brief dan ook, is nog steeds symptoom van het geringe belang dat ministeries stellen in de goede uitvoering van beleid. De kernvraag is daarom waarom het de ministeries over het algemeen niet lukt om hun aandacht te verleggen naar waar het nu om gaat: het verleggen van de aandacht naar een goede uitvoering van het beleid voor de burger, in plaats van het ontwikkelen van steeds weer nieuw beleid en het aanvullen van slecht uitgevoerd beleid met weer nieuw beleid.

Ook in de Tweede Kamer zou meer aandacht moeten uitgaan naar de uitvoerbaarheid van beleid en de goede kwaliteit van de uitvoering zelf. Dit rapport geeft tegen de achtergrond van eerdere rapporten van de Algemene Rekenkamer opnieuw aanleiding voor politieke aandacht hiervoor. Met grote klem agendeer ik het onderwerp goede uitvoering bij de Tweede Kamer.

Waar zou de Tweede Kamer op kunnen letten als het gaat om de controle op goede uitvoering? Kernvraag is: waar gaat de uitvoering goed en waarom? Zijn er goede voorbeelden en waarom worden die niet overal gevolgd? Dit onderzoek laat ook die goede voorbeelden zien. Slechte uitvoering is helemaal niet nodig.

Het maakt voor de werklust natuurlijk een groot verschil of een ministerie met kleine aantallen bijzondere besluiten te maken heeft of dat een ministerie een 'beschikkingen-fabriek' is. Sommige ministeries hebben zelfs meerdere grote dienstonderdelen met zware uitvoeringstaken. In dit onderzoek is echter geen verband aangetroffen tussen aantallen en tijdigheid. Als een ministerie inzet op daadwerkelijk uitvoeren van het beleid in de dagelijkse praktijk en hier interne controle op uitvoert, is de Nationale ombudsman ervan overtuigd dat er goede resultaten behaald kunnen worden.

Met andere woorden: wanneer een ministerie anno 2007 de behandeling van burgerbrieven niet op orde heeft, heeft het kansen laten liggen. Dit geldt zeker voor de afhandeling van de voor de dagelijkse praktijk belangrijke bezwaarschriften.

Wat kan er gedaan worden?

De instrumenten die in het kader van het actieplan ontwikkeld zijn bij het rijk worden per ministerie wisselend gebruikt. Een meer rijksbrede aanpak is sterk aan te bevelen. De menukaart bezwaarschriften vraagt daarbij bijzondere aandacht. Deze menukaart houdt een overzicht in van verschillende goede praktische oplossingen. Rode draad daarbij is het minder juridisch aanpakken van contacten met burgers. En vooral het beter communiceren. Naar de overtuiging van de Nationale ombudsman vormt dit ook een kernpunt als het gaat om het versterken van het vertrouwen van de burger in de overheid.⁶ Het blijkt dat er eenvoudige en niet tijdrovende oplossingen mogelijk zijn bij problemen tussen bestuur en burger. Eerst bellen, voordat er ingewikkelde reacties en verweren op papier komen, blijkt vaak een effectieve oplossing. Maar ook al voordat er problemen zijn, zoals bij de voorbereiding van een eerste besluit. Een zorgvuldige voorbereiding in goed overleg met burgers vergroot de kans dat het besluit de eerste keer direct goed is. En ook de aanvaarding door de burger kan versterkt worden, zodat er minder procedures en klachten komen. Ook als termijnen overschreden dreigen te worden is in overleg met betrokkenen een nieuwe termijn af te spreken. Die kans voor goede communicatie benutten ministeries onvoldoende. Onderzoek wijst uit dat met rechtstreekse mondelinge communicatie in 40% tot 60% van alle gevallen een directe en praktische oplossing mogelijk is, zonder de inzet van zware en tijdrovende procedurele middelen als bezwaar en klachtbehandeling.⁷ De tevredenheid van mensen én de betrokken ambtenaren met deze benadering is groot.

Mediation en mediatonmethoden

Verder verdient het aanbeveling om systematisch aandacht te besteden aan de mogelijkheden van mediation in plaats van juridische procedures. In de rechtspraak worden hiermee goede ervaringen opgedaan. Voor het toepassen van mediation is onlangs bij het rijk een praktische handleiding verschenen.⁸ Onderzoek had ook hier uitgewezen dat met mediation veel voordelen te behalen zijn. Bij de uitvoering van beleid kan de inzet van mediation veel sterker ontwikkeld worden. Een aandachtspunt daarbij vormt het verstandig omgaan met de weerstand, die vanuit traditionele juridische benadering in eerste instantie kan bestaan om zaken anders aan te pakken dan met de traditionele juridische middelen. Een andere aanpak spaart tijd en geld en leidt tot grotere tevredenheid. Een goed gesprek tussen overheid en burger onder leiding van een neutrale mediator blijkt veel problemen op te lossen. Bovendien blijken de verhoudingen door de inzet van mediation te verbeteren.⁹

⁶ Jaarverslag 2005, p. 74 e.v., 2006 p. 61, 2007, p.30

⁷ Deze cijfers berusten op de ervaringen van de Gemeente Enschede en onderzoek bij de Andere aanpak van het UWV:

http://www.uwv.nl/overuwv/pers/nieuws/overzicht/UWV_zet_mediation_landelijk_in.aspx: In de medische WAO-zaken uit de proefkon 35 % samen met de klant worden opgelost. Bij niet-medische zaken was dat 65 tot 90 %. In bezwaarzaken over de Ziektewet werd 87 % gezamenlijk opgelost.

⁸ Een luisterend oor, Over het inzetten van mediationvaardigheden, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met de Regiegroep Regeldruk van het Ministerie van Financiën en het Ministerie van Economische Zaken, Den Haag, april 2008, <http://www.minbzk.nl/111522/handreiking>.

⁹ D. A. Allewijn, Met de overheid aan tafel, SDU, Den Haag 2007 en A. de Koning en J. Brouwer, De methode Overijssel, NMI-reeks, Rotterdam 2008.

Helder taalgebruik

Helder taalgebruik en goede aansluiting van de inhoud van de brief bij dat wat de burger vraagt, is een voorwaarde voor een goede communicatie. In dit onderzoek is met inzet van een burgerpanel en van deskundigen een beeld gegeven van het taalgebruik en de inhoud van brieven. Beoordeeld is hoe een greep uit de omvangrijke correspondentie van de verschillende ministeries gewaardeerd kan worden.

De Nationale ombudsman pleit voor systematische aandacht voor helder taalgebruik. Te veel irritaties en conflicten tussen overheid en burger vloeien voort uit misverstanden die hun oorsprong vinden in niet helder communiceren. Helder taalgebruik beperkt daarom de werklast van de overheid zelf. Ook de lasten voor burgers kunnen met helder taalgebruik beperkt worden. Maar helder taalgebruik is ook essentieel om burgers bij het openbaar bestuur te betrekken. Als burgers brieven niet begrijpen, dan worden zij in dat opzicht uitgesloten van de publieke zaak.

Het burgerpanel vindt de 130 onderzochte brieven in het algemeen goed. Dit is op zich verheugend. Uit het onderzoek blijkt echter ook dat er nog veel te verbeteren valt. En ook hier schort het ook wel aan goede uitvoering. Zo constateert de expert dat een aantal brieven van een bepaald ministerie erg lange zinnen heeft. Juist dit ministerie heeft een duidelijke instructie op dit punt: splits zinnen bij vijftien woorden of meer. Aan het beleid ligt het dus niet. De in de beide onderzoeken genoemde aandachtspunten, die per ministerie verschillen, beveelt de Nationale ombudsman van harte aan.

Transparantie over de reactie op burgerbrieven

Afsluitend nog een opmerking over de verslaglegging van de wijze waarop ministeries met brieven van burgers omgaan. De medewerking van de ministeries aan dit onderzoek was heel wisselend. Zowel wat betreft enthousiasme als waar het gaat om de kwaliteit van de reacties die de Nationale ombudsman ontving. De Nationale ombudsman realiseert zich dat het meewerken aan dit onderzoek veel werk kan zijn geweest. Het resultaat van al dat werk is echter zinvolle informatie waarmee de ministeries hun dienstverlening aan de burger kunnen verbeteren.

In dit onderzoek is het niet altijd gelukt om de nodige informatie te krijgen. Niet altijd houden ministeries bij hoe zij omgaan met brieven van burgers. Dat is jammer, want dan ontbreekt ook de informatie om te leren en om bij te sturen. De overheid zou uit dat oogpunt de kwaliteit van de behandeling van burgerbrieven zelf structureel moeten meten. Zoals financiële verslaglegging voor de overheid normaal is, zou het ook normaal moeten zijn dat er inzicht kan worden verschaft in de beantwoording van brieven van burgers.

Tot slot

De behandeling van burgerbrieven door het rijk is nog steeds niet op het gewenste peil. De Nationale ombudsman is hier bezorgd over. De Nationale ombudsman pleit voor het structureel meten van de kwaliteit van de dienstverlening door de overheid zelf. De Nationale ombudsman is ervan overtuigd dat tijdige en juiste behandeling van burgerbrieven door het rijk mogelijk is. Daarvoor moet wel heel stevig worden ingezet op goede uitvoering. Daarbij verdient een andere aanpak met het direct bellen en met de inzet van mediation(vaardigheden) aanbeveling.

de Nationale ombudsman



dr. A. F. M. Brenninkmeijer
Den Haag, 4 november 2008

Samenvatting

De Nationale ombudsman vindt de behoorlijke beantwoording van post van burgers door de overheid belangrijk. Post per brief of per e-mail vormt een veel gebruikt communicatiemiddel tussen burger en overheid. Met dit onderzoek wil de Nationale ombudsman de ministeries aanknopingspunten bieden om hun dienstverlening aan burgers verder te verbeteren.

Dit onderzoek is het derde dat de Nationale ombudsman uitvoert naar de behandeling van burgerbrieven door de ministeries in de afgelopen vijf jaar. De eerdere onderzoeken zijn uitgevoerd in 2003 en 2005. Beide eerdere onderzoeken gaan over de tijdigheid van antwoorden en over goede tussentijdse informatieverstrekking over het verloop van de zaak. Het rapport uit 2005 is een tussenbalans. In 2005 geeft het kabinet aan dat in het jaar 2007 het programma *Andere Overheid* volledig moet zijn ingevoerd. De Nationale ombudsman spreekt dan de hoop uit dat in 2007 een situatie zal zijn bereikt waarin de afhandeling van correspondentie in overeenstemming is met het algemeen normenkader. Het kabinet gaat daar ook van uit.

Uit dit onderzoek blijkt dat de afhandeling van correspondentie in 2007 rijksbreed helaas nog steeds niet in overeenstemming is met dit kader. Wel is er rijksbreed opnieuw sprake van vooruitgang bij de behandeling van burgerbrieven. Die verbetering zit vooral in de kortere behandelingsduur van aanvragen en van klaagschriften. De tijdige behandeling van bezwaarschriften is nog steeds een knelpunt. Tussen de ministeries zijn verschuivingen opgetreden, sommige ministeries doen het beter en andere doen het slechter dan in 2002. Ministeries wijzen vrijwel nooit op de mogelijkheid van beroep wanneer niet op tijd op het bezwaarschrift wordt beslist. Dit is niet behoorlijk. De Nationale ombudsman beveelt de ministeries aan hun praktijk op dit punt in overeenstemming met de norm te brengen. De Nationale ombudsman beveelt ook aan om vooral minder juridisch om te gaan met burgers en beter te communiceren. Eerst bellen bij problemen voordat er ingewikkelde reacties en verweren op papier komen, blijkt vaak een effectieve oplossing. Maar ook al voordat er problemen zijn. Een goede voorbereiding van een besluit vergroot de kans dat het besluit de eerste keer direct goed is. De Nationale ombudsman beveelt verder aan om het gebruik van mediation(technieken) bij de afhandeling van bezwaarschriften bij het rijk sterker te stimuleren. De Nationale ombudsman vindt mediatie technieken zeer waardevol bij de behandeling van bezwaren. Indien succesvol toegepast kan de behandelingsduur aanzienlijk worden bekort, terwijl de tevredenheid over de afhandeling sterk toeneemt. Wanneer het niet mogelijk is om het bezwaar binnen de wettelijke termijn af te doen, beveelt de Nationale ombudsman aan om de termijn in goed overleg en met instemming van de indiener te verdagen. Van deze mogelijkheid wordt nu veel te weinig gebruik gemaakt bij de ministeries.

De behandeling van verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vindt voor zover bekend bij geen enkel ministerie tijdig plaats. Wanneer het gaat om

omvangrijke of complexe verzoeken heeft de Nationale ombudsman hier begrip voor. Toch behandelen sommige ministeries deze verzoeken gemiddeld veel sneller dan andere ministeries. Juist wanneer het niet mogelijk is om een Wob-verzoek tijdig af te handelen, moet zorgvuldig worden gecommuniceerd met de aanvrager. De Nationale ombudsman beveelt aan hierbij te streven naar wederzijds begrip en vertrouwen. Politieke opportuniteit mag bij de afhandeling geen rol spelen. Ministers zouden hun ambtenaren hierin consequent moeten steunen.

Ook in dit derde onderzoek zijn verbeteringen zichtbaar. Toch is het gewenste eindresultaat, een tijdige en correcte behandeling over de gehele linie, nog niet bereikt. Het ligt voor de hand dat het rijk op dit vlak zijn eigen prestaties stelselmatig volgt. Dit gebeurt al op een aantal plaatsen, maar niet structureel en niet overal. Mogelijk kan hiervoor een rijksbreed instrument worden ontwikkeld. De Nationale ombudsman doet ministeries de aanbeveling om structureel ook zelf regelmatig na te gaan of er tijdig en correct wordt gehandeld.

Een punt van aandacht is de invoering van een dwangsom in 2010 die bestuursorganen aan de burger moeten betalen wanneer zij niet op tijd beslissen. Voordat deze wet in werking treedt, worden eerst de wettelijke beslistermijnen in overeenstemming gebracht met wat werkelijk nodig is. De Nationale ombudsman hoopt dat die aanpassingen niet tot onnodige verlenging van de beslistermijn zullen leiden. Dan zou de burger uiteindelijk misschien nog slechter af zijn dan op dit moment. De Nationale ombudsman zal de wetgevingsontwikkelingen op dit terrein kritisch volgen.

Dit derde onderzoek gaat niet alleen over tijdigheid en goede tussentijdse informatieverstrekking, maar ook over de inhoudelijke kwaliteit van de correspondentie met burgers. Zijn de brieven van de ministeries duidelijk en worden burgers in die brieven correct bejegend? De Nationale ombudsman heeft van elk ministerie tien brieven laten beoordelen, zowel door een burger als door een expert.

De kwaliteitsonderzoeken gaan niet over de juistheid van het antwoord. De onderzoeken zijn beperkt van opzet en daarmee niet representatief. Uit de onderzoeken kunnen wel waardevolle aandachtspunten worden gehaald.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak onderzoek	3
1.3	Leeswijzer	6
2	Resultaten onderzoek per ministerie	7
2.1	Algemene Zaken	7
2.2	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	13
2.3	Buitenlandse Zaken en Ontwikkelingssamenwerking	19
2.4	Defensie	24
2.5	Economische Zaken	29
2.6	Financiën	36
2.7	Justitie	42
2.8	Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	51
2.9	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	56
2.10	Sociale Zaken en Werkgelegenheid	64
2.11	Verkeer en Waterstaat	69
2.12	Volksgezondheid, Welzijn en Sport	74
2.13	Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en Wonen, Werken en Integratie	80
3	Resultaten onderzoek per onderwerp	85
3.1	Wob-verzoeken	85
3.2	E-mail- en faxberichten	87
3.3	Overige werkwijzen bij behandeling burgerbrieven	90
3.4	Tijdigheid in de toekomst	92
4	Resultaten onderzoek rijksbreed	94
4.1	Tijdigheid en tussentijdse informatieverstrekking	94
4.2	Beoordeling kwaliteit door burgers	99
4.3	Beoordeling kwaliteit door expert	103
Bijlagen		
1	Vragenlijst aan de ministeries	106
2	Vragenlijst burgerpanel	109
3	Operationalisering begrippen duidelijkheid en bejegening	113
4	Verantwoording onderzoek	114
5	Correspondentiewijzer	120

Beschikbaar op de cd-rom bij dit rapport:

- Rapport ADITI/UMP Research: ‘Vraag- en antwoordbrieven’
- Rapport Hogeschool van Arnhem en Nijmegen: ‘Graag in leesbaar Nederlands’
- Verslag oriëntatiegesprekken met ministeries

1 Inleiding

Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de beantwoording van post van burgers door de ministeries in 2007. De Nationale ombudsman kijkt in dit onderzoek naar drie aspecten.

- ▶ Het tijdig beantwoorden van post op de ministeries.
- ▶ Het tijdig en volledig informeren over het verloop van de zaak.
- ▶ De kwaliteit van het antwoord zelf, in het bijzonder de duidelijkheid van het antwoord en de bejegening.

1.1 Aanleiding

De Nationale ombudsman vindt behoorlijke beantwoording van post van burgers door de overheid belangrijk. Post per brief of per e-mail vormt een veel gebruikt communicatiemiddel tussen burger en overheid. Met dit onderzoek wil de Nationale ombudsman de ministeries aanknopingspunten bieden om hun dienstverlening aan burgers verder te verbeteren.

Dit onderzoek is het derde onderzoek dat de Nationale ombudsman in de afgelopen vijf jaar uitvoert naar de beantwoording van post van burgers door de ministeries. De eerdere onderzoeken zijn uitgevoerd in 2003 en 2005. Die beide onderzoeken gaan over het op tijd geven van een antwoord en over goede tussentijdse informatieverstrekking door de ministeries. Het rapport uit 2005 is een tussenbalans. In 2005 geeft het kabinet aan dat in het jaar 2007 het programma *Andere Overheid* volledig moet zijn ingevoerd. De Nationale ombudsman kondigt dan een nieuw onderzoek over het peiljaar 2007 aan. De Nationale ombudsman spreekt daarbij de hoop uit dat in 2007 een situatie zal zijn bereikt waarin de afhandeling van correspondentie in overeenstemming met het Algemeen normenkader rijksbreed gebruikelijk is.

Dit onderzoek gaat ook over de kwaliteit van wat de ministeries aan de burger terugschrijven. Is het antwoord van de ministeries duidelijk en wordt de burger behoorlijk bejegend?

1.2 Aanpak onderzoek

Inleiding

In deze paragraaf staat kort weergegeven hoe het onderzoek is aangepakt. De bijlagen van dit rapport bevatten een meer uitgebreide verantwoording van de onderzoeks-aanpak.

Vragenlijst en gesprekken

De Nationale ombudsman heeft een vragenlijst aan alle ministeries gestuurd. Deze lijst is opgenomen in de bijlagen. De vragen hebben vooral betrekking op tijdigheid en tussentijdse informatieverstrekking. Het onderzoeksteam van de Nationale ombudsman heeft verder bij de ministeries – behalve bij het Ministerie van Justitie, dat daar geen prijs op stelde – bij het Kabinet der Koningin en bij Postbus 51 oriënterende gesprekken gevoerd. Een weergave van deze gesprekken staat op de bij dit rapport geleverde cd-rom.

Conceptrapport

De Nationale ombudsman heeft een conceptrapport voor commentaar voorgesteld aan de ministeries. De commentaren van de ministeries hebben in een aantal gevallen geleid tot aanpassing van het rapport.

Begrip andere burgerbrief

In dit onderzoek is gekeken naar aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. In vrijwel alle gesprekken op de ministeries is het begrip ‘andere burgerbrief’ besproken. Wat wordt dan precies begrepen onder andere brieven? Het team van de Nationale ombudsman heeft in die gesprekken toegelicht dat de Nationale ombudsman hiervoor een ruim begrip hanteert. In het kader van dit onderzoek wordt onder de term ‘brief’ 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. Brieven van bedrijven, scholen, gevangenen en dergelijke vallen dus allemaal onder hetzelfde begrip, net als brieven van eigen medewerkers. Correspondentie met andere overheden valt niet onder dit begrip. Ook correspondentie met contractpartijen (voor leveringen of diensten) valt voor dit onderzoek niet onder het begrip burgerbrieven.

Beoordeling per ministerie

De beoordeling in dit rapport vindt om praktische redenen plaats per ministerie. De verantwoordelijkheid voor behoorlijke postbehandeling ligt bij de bestuursorganen, de ministers. De gegevens die de Nationale ombudsman beschikbaar heeft, bieden onvoldoende aanknopingspunten om een afzonderlijke beoordeling te maken voor de programmaministers.

Beoordeling tijdigheid en berichtgeving

De Nationale ombudsman beoordeelt in dit rapport de tijdigheid van antwoorden en de wijze van informatieverstrekking over de behandeling van de zaak vooral op grond van de antwoorden van de ministeries op de vragenlijsten. De antwoorden van de ministeries zijn in dit onderzoek voor waar aangenomen, behalve dan wanneer de Nationale ombudsman op grond van de voorbeeldbrieven of zijn eigen praktijk aanleiding heeft om aan die antwoorden te twijfelen.

De Nationale ombudsman heeft aan de ministeries net als in 2003 gevraagd wat de gemiddelde behandeltermijnen zijn. Uit een gemiddelde behandeltermijn kan niet worden afgeleid hoeveel brieven op tijd en hoeveel brieven te laat zijn beantwoord. De Nationale ombudsman is er echter van uitgegaan dat een groot deel van de gevallen buiten de wettelijke termijn is behandeld, wanneer de gemiddelde behandeltermijn meer dan een week boven de wettelijke termijn ligt. Dit heeft de Nationale ombudsman dan als niet behoorlijk gekwalificeerd.

Waar dit mogelijk was heeft de Nationale ombudsman de tijdigheid en de tussentijdse informatieverstrekking getoetst aan zijn behoorlijkheidsnormen. Voor tijdigheid is getoetst aan de norm voortvarendheid: “Een bestuursorgaan moet slagvaardig zijn en met voldoende snelheid optreden.” Dit wil zeggen dat de overheid burgerbrieven binnen de daarvoor geldende (wettelijke) termijn moet afhandelen. Voor tussentijdse informatieverstrekking is getoetst aan de norm adequate informatieverstrekking: “De overheid voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie”. Dit wil zeggen dat de overheid de burger tussentijds moet berichten over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van zijn brief volgens de daarvoor geldende (wettelijke) normen. De behoorlijkheidsnormen worden in het rapport niet steeds expliciet herhaald.

In een aantal gevallen hebben ministeries aangegeven dat zij bepaalde vragen van de Nationale ombudsman niet kunnen beantwoorden, omdat deze gegevens niet beschikbaar zijn in hun organisatie. Dit gegeven heeft de Nationale ombudsman getoetst aan de norm voor adequate organisatorische voorzieningen: “Een bestuursorgaan dient zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.” Voor dit onderzoek wil dit zeggen dat de wijze waarop post wordt geregistreerd zodanig is dat het bestuursorgaan inzicht heeft in zijn eigen, al dan niet behoorlijk, functioneren op dat gebied.

Beoordeling kwaliteit van het antwoord

De Nationale ombudsman heeft twintig voorbeeldbrieven van alle ministeries gevraagd, om de inhoudelijke kwaliteit daarvan te beoordelen. Het team van de Nationale ombudsman heeft van ieder ministerie tien bruikbare brieven voor dit onderzoek geselecteerd.

De brieven zijn zowel door burgers als door een expert beoordeeld. De beoordeling van de inhoudelijke kwaliteit heeft betrekking op de duidelijkheid van de antwoordbrieven van het ministerie en op de bejegening. Er is geen beoordeling gemaakt van de juistheid van het antwoord. Het onderzoek is beperkt van opzet en daardoor niet representatief.

Elke brief is door een burger uit het burgerpanel op zeventien aspecten beoordeeld. De vragenlijst is opgenomen in de bijlagen bij dit rapport. Gekeken is naar de leesbaarheid, het taalgebruik en de toonzetting en of er voldoende wordt ingegaan op de vraag. Het rapport van het onderzoek door het burgerpanel staat op de bij dit rapport geleverde cd-rom.

De beoordeling door een expert is uitgevoerd door mw. dr. E. van der Pool en mw. drs. E. Brand van het Lectoraat Human Communication Development van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Zij hebben voor het onderzoek de begrippen duidelijkheid en bejegening werkbaar gemaakt. De manier waarop dit is gedaan, is opgenomen in de bijlagen bij dit rapport. Het rapport van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen ‘Graag in leesbaar Nederlands’ staat op de bij dit rapport geleverde cd-rom.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de resultaten van het onderzoek per ministerie. Per ministerie wordt gerapporteerd over de tijdigheid en tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. De Nationale ombudsman toetst deze aspecten aan de behoorlijkheidsvereisten en geeft aanbevelingen voor verbetering. Verder zijn per ministerie de resultaten van de onderzoeken naar de kwaliteit van het antwoord weergegeven, eerst van het burgerpanel en dan van de expert. Hierover geeft de Nationale ombudsman geen oordeel. Deze onderzoeken zijn bedoeld om kennis te nemen van de resultaten en als bron voor verdere verbetering.

In hoofdstuk 3 staat een aantal onderzoeksresultaten per onderwerp. Het gaat om de resultaten voor de toepassing van de Wet openbaarheid van bestuur (paragraaf 3.1), de resultaten voor het afhandelen van e-mail- en faxberichten (paragraaf 3.2) en voor overige werkwijzen bij de ministeries bij de behandeling van burgerbrieven (paragraaf 3.3). Deze onderwerpen zijn apart behandeld omdat de resultaten van de ministeries hier niet veel verschillen, terwijl van de onderlinge vergelijking, bijvoorbeeld bij de toepassing van de Wet openbaarheid van bestuur, kan worden geleerd. In paragraaf 3.4 wordt tot slot een korte beschouwing gegeven van de tijdigheid in de toekomst onder invloed van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

In hoofdstuk 4 staan de resultaten van het onderzoek rijksbreed weergegeven. Paragraaf 4.1 bevat de resultaten van het onderzoek naar tijdigheid en tussentijdse berichtgeving voor alle ministeries. In paragraaf 4.2 staat een samenvatting van het onderzoek naar de kwaliteit van het antwoord door het burgerpanel en in paragraaf 4.3 een samenvatting van datzelfde onderzoek door de expert.

De lezer die alleen wil weten wat de resultaten van een bepaald ministerie zijn, kan zich beperken tot het lezen van de inleiding, de betreffende paragraaf over dat ministerie in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3. De lezer die wil weten hoe de resultaten van de ministeries zich tot elkaar verhouden en wat het totale resultaat is voor de gehele rijksoverheid, leest hoofdstuk 4.

2 Resultaten onderzoek per ministerie

2.1 Algemene Zaken

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat weergegeven het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Algemene Zaken naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

Aanvragen

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kern-departement	24	19	Wob	40 dagen	14 dagen	28 dagen	ovb: soms
		5	Overig	75 dagen	42 dagen	70 dagen	tb: telefonisch

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

De Nationale ombudsman concludeerde in 2003 dat de gemiddelde behandelingsduur van aanvragen niet behoorlijk was. In 2007 behandelt het ministerie de aanvragen gemiddeld met een korte overschrijding van de wettelijke termijn; de Nationale ombudsman gaat er van uit dat het grootste gedeelte van de aanvragen binnen de wettelijke (verdaagde) termijn is afgehandeld.

In 2005 concludeerde de Nationale ombudsman ten aanzien van de tussentijdse berichtgeving dat in het algemeen niet van onbehoorlijk handelen was gebleken. In 2007 stuurt het ministerie soms een afzonderlijke ontvangstbevestiging, maar bevestigt meestal de aanvraag pas in de brief waarin inhoudelijk wordt gereageerd. Het is niet duidelijk welke gevallen het ministerie met 'soms' bedoelt en of de praktijk dus overeenstemt met de eisen zoals door de Nationale ombudsman gesteld in de Correspondentiewijzer. De minister geeft verder de voorkeur aan het op informele telefonische wijze contact opnemen met de aanvrager boven het verzenden van een formeel tussenbericht. De Nationale ombudsman is het hier mee eens, mits dit voor afloop van de behandelingstermijn wordt gedaan.

Conclusie aanvragen

De behandeling van aanvragen is overwegend behoorlijk; ten aanzien van de berichtgeving onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Bezwaarschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	13	4	95 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: 3 van de 4 tb: telefonisch

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Het ministerie behandelt de bezwaarschriften gemiddeld met ruime overschrijding van de wettelijke termijn. Dit is een verslechtering ten opzichte van 2002, toen de Nationale ombudsman vaststelde dat de afhandeling van bezwaarschriften vlot verliep omdat deze allemaal binnen de wettelijke termijn waren afgehandeld. Er is wel sprake van een afname van het aantal bezwaarschriften. In de meeste gevallen wordt wel een ontvangstbevestiging of tussenbericht gestuurd.

Conclusie bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften is niet behoorlijk met betrekking tot de behandelingsduur; de berichtgeving is overwegend behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	2	3	55 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: nee tb: geen gegevens

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

In 2003 concludeerde de Nationale ombudsman dat de behandelingsduur van klaagschriften (gemiddeld zeven dagen) in orde was. Hoewel de gemiddelde behandelingsduur in 2007 binnen de wettelijk verdaagde termijn ligt, stelt de Nationale ombudsman dat de afhandeling nu wel trager is.

Het ministerie stuurde geen ontvangstbevestigingen. Dit behoort binnen twee tot drie weken te gebeuren.

Conclusie klaagschriften

De behandelingsduur van klaagschriften is overwegend behoorlijk; de berichtgeving is niet behoorlijk.

Andere brieven

Het Bureau Beantwoording Burgerbrieven (BBB) is binnen het ministerie verantwoordelijk voor de afhandeling van 'andere brieven'. In een relatief gering aantal gevallen behandelen andere onderdelen van het ministerie brieven. Medio februari 2008 is de afhandeling van brieven door het BBB gedigitaliseerd. De verwachting is dat dit een positieve invloed heeft op de voortvarendheid van de afhandeling van brieven.

De Nationale ombudsman stelde in 2003 en 2005 vast dat het ministerie het gros van de brieven voortvarend afhandelde. De gemiddelde behandelingsduur ligt in 2007 vrij laag.

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	5.800	2.913	13 dagen	ovb: ja tb: ja

*ovb.: ontvangstbevestiging tb: tussenbericht

In 2003 achtte de Nationale ombudsman de informatieverstrekking aan brieven-schrijvers van wie de brief niet binnen twee à drie weken werd afgedaan, niet behoorlijk. In 2005 was dit positief veranderd.

Het BBB stuurt nu binnen twee à drie dagen een ontvangstbevestiging waarin een afdoeningstermijn wordt genoemd van drie tot zes weken. Indien verwacht wordt dat de termijn van zes weken niet gehaald kan worden, deelt het BBB de briefschrijver mee dat hij/zij binnen twee weken een reactie tegemoet kan zien. Indien de laatste termijn niet gehaald wordt (wat niet is gebeurd in 2007), neemt het BBB indien mogelijk telefonisch of per email contact op met de briefschrijver om de vertraging nader toe te lichten. Op basis van deze gegevens, onderzocht de Nationale ombudsman tevens tien van de door het ministerie geleverde brievensets. Hieruit kwamen geen tegenstrijdige gegevens naar voren.

Conclusie andere brieven

De behandeling van andere brieven is behoorlijk.

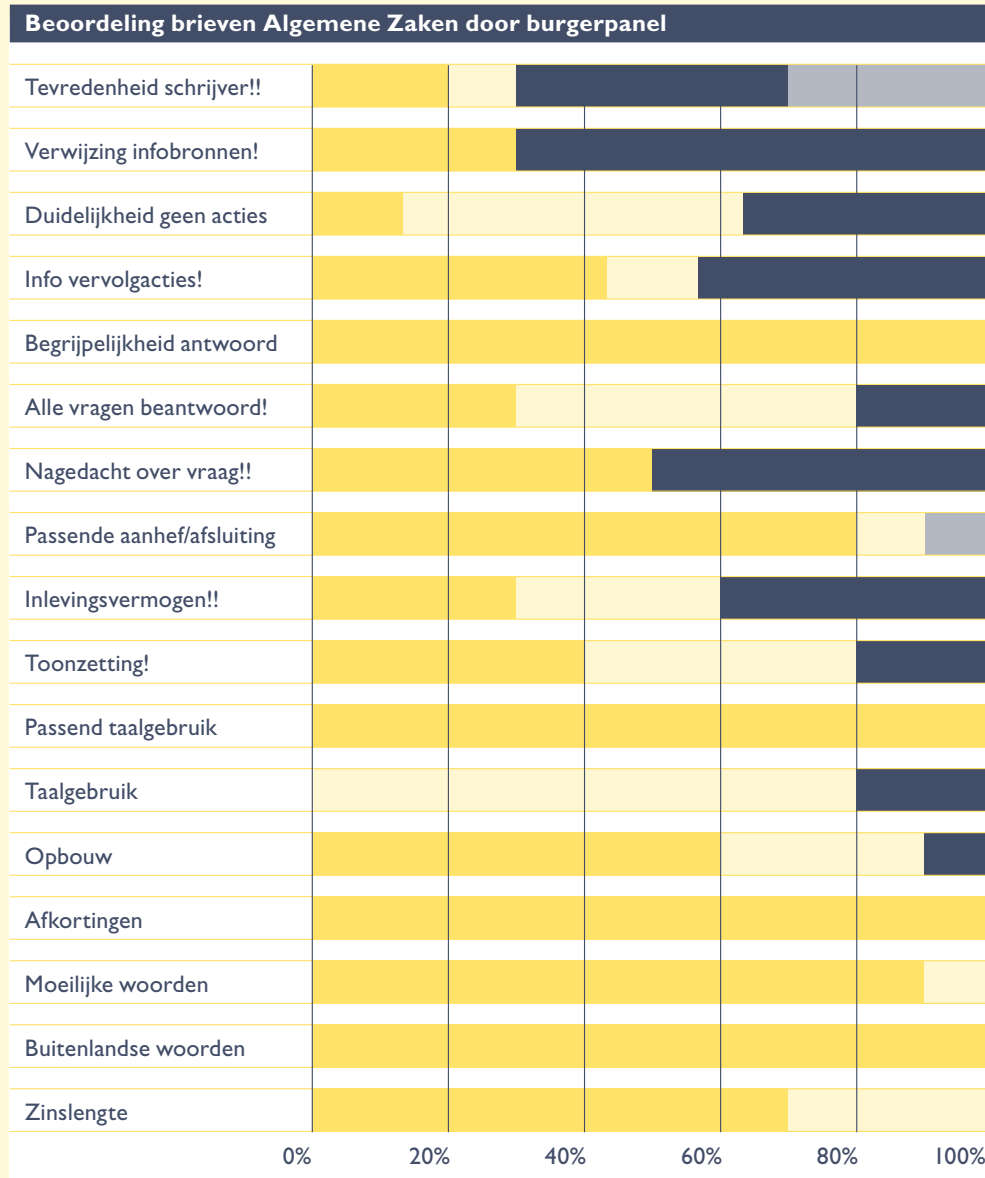
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Tref maatregelen om de behandelingsduur van bezwaarschriften te bekorten.
2. Breng de praktijk op het punt van verzenden van ontvangstbevestigingen bij aanvragen en klachten in overeenstemming met de eisen zoals gesteld in de Correspondentiewijzer.
3. Stuur tussenberichten wanneer klachten niet binnen de termijn kunnen worden afgehandeld.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



! belangrijk aandachtspunt voor verbetering.
!! zeer belangrijk aandachtspunt voor verbetering.

heel goed
goed
matig/slecht
niet te beoordelen

Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Algemene Zaken afgeleid worden: inlevingsvermogen, het nadenken over de vraag, de juiste toonzetting, verwijzing naar informatiebronnen en informatie over vervolgacties. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. De volgende opmerkingen werden geplaatst bij een brief van het ministerie:

“Ik vind het een zakelijke en onpersoonlijke toon.”

“Ik zou me als briefschrijver ergeren aan de schrijfwijze.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs heel goed op de opbouw van de brief, de afwezigheid van moeilijke en/of buitenlandse woorden, begrijpelijkheid van het antwoord en op passend taalgebruik. Een burger beoordeelde een brief als volgt:

“De brief antwoordt helder.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Expertanalyse brieven Algemene Zaken					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud*	Structuur	Woord**	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding
*Aandachtspunt is de vertaalslag te maken vanuit algemene beleidsinformatie naar de persoonlijke situatie van de burger			**Aandachtspunt is het gebruik van abstracte termen, met name in de beschrijving van het beleid		

De expert vindt de kwaliteit van de brieven van het ministerie in het algemeen goed. Bij een duidelijke vraag volgt vaak een duidelijk antwoord. De professionele presentatie is goed, de alinea-indeling is adequaat en de structuur is gemarkeerd, er is een goede balans tussen gepaste afstand en persoonlijk aanspreken. Opvallend is dat er geen ‘betreft:’ of ‘onderwerp:’ is opgenomen in het briefhoofd. Het taalgebruik is meestal duidelijk, een aandachtspunt is het gebruik van abstracte woorden, vooral wanneer het een uitleg over een procedure of beleid betreft. De zinsbouw is over het algemeen niet onnodig lastig, de zinslengte is niet onnodig lang. Maar in gedeelten waar stukken staan met beleidsinformatie is dat vaak wel zo.

“In het regeerakkoord is afgesproken dat inzake de zorgvuldige omgang met gewetensbezwaarde ambtenaren van de burgerlijke stand dat in overleg een andere ambtenaar van de burgerlijke stand een huwelijk voltrekt tussen personen van het gelijke geslacht. Tevens dient in elke gemeente de voltrekking van dergelijke huwelijken verzekerd te zijn.”

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Het samenvatten van feiten gebeurt voldoende. Dit geldt ook voor het waarnemen van de emotie. In de meeste brieven wordt begrip getoond door expliciet te benoemen welk gevoel de brief teweegbrengt bij de schrijver. Hieronder diverse varianten.

- ▶ Ik vind het heel erg dit te vernemen; Het spijt me dit te vernemen.
- ▶ Ik kan u helaas niet persoonlijk behulpzaam zijn, hoezeer ik ook met u meevoel.
- ▶ Ik wil u en uw familie mijn oprechte deelneming betuigen met dit grote verlies.
- ▶ Ik vind het erg leuk dat jullie mij hebben geschreven.
- ▶ Ik heb begrip voor uw gevoelens.

2.2 Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Het ministerie besteedt, ook als coördinerend ministerie voor dit onderwerp, veel aandacht aan de verbetering van werkprocessen voor de verbeterde afhandeling van burgerbrieven. Het kerndepartement heeft het werkproces voor de afhandeling van burgerbrieven volledig gedigitaliseerd. Het ministerie heeft een kwaliteitshandvest gepubliceerd op de website zodat burgers kunnen zien welke kwaliteit van dienstverlening zij kunnen verwachten. Verder stuurde het ministerie de uitkomst van een klanttevredenheidsonderzoek over de periode december 2007 tot en met februari 2008 toe. Bij dit onderzoek is de tevredenheid van burgers, die schriftelijk of telefonisch contact hadden gezocht met het ministerie, beoordeeld via een enquête waarbij de burgers om hun mening werd gevraagd over het kwaliteit van het antwoord.

Naast het kerndepartement zijn beschreven de dienstonderdelen Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) en het Korps landelijke politiediensten (KLPD).

Aanvragen

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	119	75	Wob	53 dagen	14 dagen	28 dagen
		30	Subsidie	21 tot 28 dagen	56 dagen	
		10	Schorsing/ vernietiging	25 dagen	56 dagen	
AIVD	132	178	Inzage	91 dagen	91 dagen	
KLPD	100	5.033	Wob	35, 80% < 14 dagen	14 dagen	28 dagen

Op aanvragen wordt gemiddeld genomen op tijd beslist, wat ook het geval was in 2002. De door het KLPD in 2007 ontvangen Wob-aanvragen hebben betrekking op snelheidsovertredingen in het verkeer. Ondanks het grote aantal verzoeken (ruim 5.000) is het KLPD er in geslaagd om 80% van deze verzoeken binnen veertien dagen af te handelen. Het kerndepartement, de AIVD en het KLPD zenden standaard een ontvangstbevestiging of er wordt binnen afzienbare termijn beslist op de aanvragen. Wanneer de wettelijke termijn wordt overschreden, is er contact met de aanvrager. Het zenden van een vertragsbericht blijft dan achterwege. Hoewel de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voorschrijft dat bij een dreigende termijnoverschrijding het bestuurorgaan de aanvrager een bericht moet zenden met de nieuwe termijn waarbinnen zal worden beslist, kan de Nationale ombudsman zich goed vinden in deze handelwijze.

Conclusie aanvragen

- ▶ De behandeling van aanvragen is overwegend behoorlijk.
- ▶ De informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag is behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	35	26	Divers	42 dagen	42 dagen	70 dagen
		14	Arbeidsjuridisch	84 dagen	70 dagen	98 dagen
AIVD	58	10	Inzageverzoek	70% tijdig	42 dagen	70 dagen
		108	Verklaring van geen bezwaar	112 dagen	42 dagen	70 dagen
KLPD	2	± 65		2 tot 183 dagen	42 dagen	70 dagen

Het kerndepartement beslist op bezwaarschriften gemiddeld in zes of twaalf weken. Het kerndepartement verlengt in de ontvangstbevestiging bij arbeidsjuridische zaken standaard de reguliere afdoeningstermijn met vier weken. Dit is niet in overeenstemming met de bedoeling van de wetgever op dit punt (verdagen is bestemd voor uitzonderingsgevallen). Het kerndepartement neemt wel in ongeveer 75% van de gevallen telefonisch contact op met de indiener van het bezwaarschrift om de afhandeltermijn te bespreken. Bij het KLPD blijft verzending van ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten ten onrechte achterwege, terwijl de afhandelduur kan oplopen tot 183 dagen. De AIVD beslist net als in 2002 over het algemeen niet tijdig op bezwaarschriften en stuurt geen verdagingsberichten. De Nationale ombudsman heeft waardering voor de aankondiging van de AIVD dat maatregelen worden genomen. De handelwijze bij het kerndepartement om in voorkomende gevallen in overleg met de indiener van het bezwaarschrift geen verdagingsbericht te verzenden is strikt genomen in strijd met de Awb, maar vormt wel een praktische oplossing.

Conclusie bezwaarschriften

- De behandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de afhandelduur bij:
- ▶ Het kerndepartement overwegend behoorlijk en
 - ▶ de AIVD en het KLPD niet behoorlijk.
- Het standaard verlengen door het kerndepartement is niet behoorlijk.
- De informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften is bij:
- ▶ het kerndepartement behoorlijk;
 - ▶ de AIVD niet behoorlijk voor zover het de verzending van verdagingsberichten betreft;
 - ▶ het KLPD niet behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd in 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	220	12	60 dagen	42 dagen	70 dagen
AIVD	4	1	zie onder	42 dagen	70 dagen
KLPD	94	189	52 tot 150 dagen	42 dagen	70 / 98 dagen*

*afhankelijk van inschakeling klachtenadviescommissie

Het kerndepartement beslist gemiddeld binnen de door de Awb gestelde (verdaagde) termijn op de klaagschriften. In 2002 bedroeg de afhandelduur gemiddeld vier weken, waarvan 87% binnen zes weken. Omdat de AIVD in december 2007 slechts één klacht ontving waarvan de afhandeling plaatsvond in 2008, heeft de Nationale ombudsman te weinig gegevens om een oordeel te geven over hun wijze van klachtbehandeling. Het kerndepartement zendt ten opzichte van 2002 vaker ontvangstbevestigingen en indien nodig verdaagberichten. Voor verder uitstel neemt men telefonisch contact op met de klager. Bij het KLPD worden klachten afgehandeld onder coördinatie van het Bureau Veiligheid & Integriteit (BV&I). Dit bureau zendt direct na binnenkomst van een klaagschrift een ontvangstbevestiging en handelt klaagschriften informeel af binnen een termijn van gemiddeld 7,4 weken. Zowel bij een eerste verdaging als bij verder uitstel ontving de klager daarvan bericht van BV&I. Als de klachtencommissie de klacht formeel afdeed, bedroeg de afhandelduur 21,4 weken. De afhandelduur van klaagschriften is bij het KLPD dus nog steeds een knelpunt. De berichtgeving is daarentegen verbeterd.

Conclusie klaagschriften

- ▶ De behandelingsduur van klaagschriften is bij het kerndepartement gemiddeld korter dan de wettelijke verdaagde termijn en is overwegend behoorlijk.
- ▶ Bij het KLPD is de informele behandeling van klaagschriften gemiddeld korter dan de wettelijke verdaagde termijn. De formele behandeling van klaagschriften duurt gemiddeld langer dan de wettelijke verdaagde termijn en is daarmee niet behoorlijk.
- ▶ Ten aanzien van de behandelingsduur van klaagschriften en de informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften door de AIVD onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.
- ▶ Ten aanzien van de informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging met betrekking tot zowel het kerndepartement als het KLPD behoorlijk.

Andere Brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd in 2007
Kerndepartement	1.572	1.120	21 dagen
AIVD	24	Veel	21 dagen
KLPD		Onbekend	Onbekend

Het kerndepartement en de AIVD handelen andere brieven gemiddeld binnen 21 dagen af en berichten de inzenders correct door middel van ontvangstbevestiging en tussenberichten. Met name de berichtgeving door het kerndepartement is verbeterd. Het KLPD wijkt hier negatief van af, nu onbekend is hoeveel andere brieven het KLPD had ontvangen. Ook stuurt het KLPD geen ontvangstbevestigingen en tussenberichten als gevolg van onvoldoende personeels- en verwerkingscapaciteit.

Conclusie andere brieven

- ▶ De behandeling van andere brieven is bij het kerndepartement en de AIVD behoorlijk.
- ▶ De behandeling van andere brieven is bij het KLPD niet behoorlijk.

Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

Ten aanzien van de AIVD:

1. Tref maatregelen om de behandelingsduur van bezwaarschriften te bekorten.
2. Informeer indieners van bezwaarschriften, onder andere door (meer) te werken met verdagingsberichten en met verzoeken om instemming met verder uitstel.

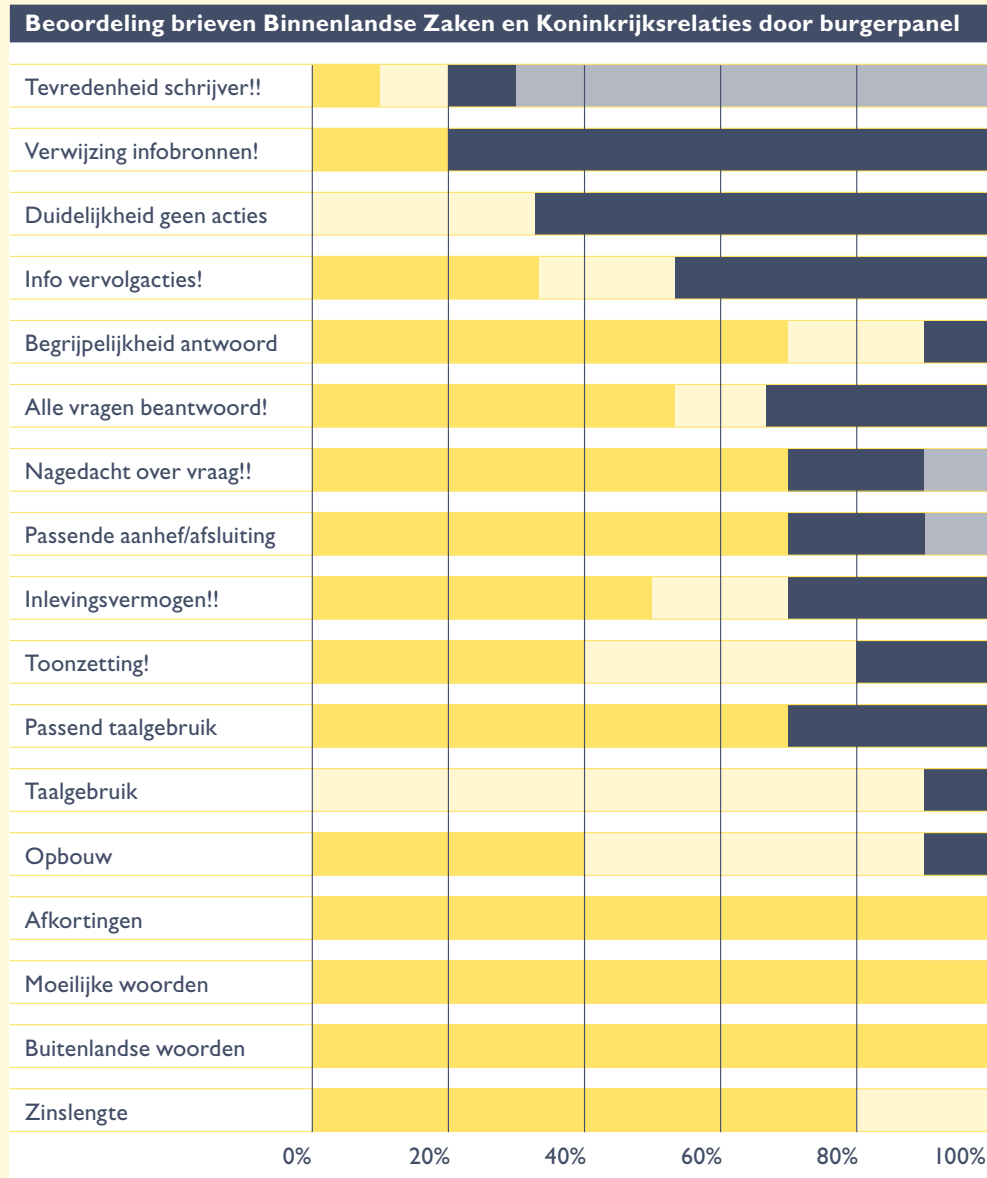
Ten aanzien van het KLPD:

1. Zorg voor voldoende capaciteit om meer Wob-bezwaarschriften tijdig af te handelen.
2. Informeer indieners van bezwaarschriften beter door onder andere (meer) te werken met ontvangstbevestigingen, verdagingsberichten en met verzoeken om instemming met verder uitstel.
3. Tref maatregelen om de behandelingsduur van klachten behandeld door de klachtencommissie te bekorten.
4. Informeer inzenders van andere brieven beter door (meer) te werken met ontvangstbevestigingen en tussenberichten.
5. Registreer de ontvangst van andere brieven en de behandelingsduur ervan.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties afgeleid worden. De meeste aandacht moet uitgaan naar het verwijzen naar informatiebronnen, de duidelijkheid dat er geen actie wordt ondernomen en het beantwoorden van alle vragen. Daarnaast zijn informatie over vervolgacties, de begrijpelijkheid van het antwoord, inlevingsvermogen, de toonzetting en passend taalgebruik aandachtspunten. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries.

“Licht dwingend. Het ministerie geeft duidelijk aan dat de fout ligt bij de burger.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op het gebruik van afkortingen, moeilijke en buitenlandse woorden en zinslengte.

“Helder qua opbouw.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Expertanalyse brieven Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding

*aandachtspunt bij onderdeel structuur is indeling in alinea's

De duidelijkheid van de boodschap varieert sterk; in een aantal gevallen staat er geen antwoord op de vraag van de burger. Vrijwel alle brieven bevatten veel abstracte woorden en ambtelijke termen. Er is weinig aandacht voor de specifieke situatie van de burger. Er wordt veel gewezen op algemeen beleid. De lay-out, de spelling en de interpunctie zijn in orde.

Bij dit ministerie is een opsomming gegeven van gebruikte abstracte woorden en ambtelijke termen.

“Werknemers ontnemen zicht op capaciteit potentiële werknemers, burgerparticipatie, middels, weigeringsgronden, ingevolge, een handhavingprocedure tot verwijdering van het duivenhok, gedragsaanwijzingen opleggen aan verdachten, beslissingen die onderdeel zijn van de lokale autonomie.”

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

2.3 Buitenlandse Zaken en Ontwikkelingssamenwerking

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

De gegevens van het ministerie zijn afkomstig uit een representatieve selectie van de onderdelen van het ministerie. Dit biedt geen volledig beeld, maar wel een goed beeld van de prestaties van het ministerie.

De gegevens gaan over de werkerreinen van de minister van Buitenlandse Zaken en van de minister voor Ontwikkelingssamenwerking. De beschikbare gegevens maken het niet mogelijk hierin een onderscheid te maken.

De huidige bewindspersonen hebben laten weten zeer te hechten aan een snelle, toegankelijke en klantvriendelijke afhandeling van burgerbrieven. Dit heeft na de start van deze bewindspersonen tot verschillende acties binnen het ministerie geleid. Het ministerie heeft laten weten dat er een proef is uitgevoerd om routinematige publieksvragen centraal te laten afhandelen. In de Pilot Netherlands Front is één telefooncentrale ingericht voor alle Nederlandse vertegenwoordigingen in Noord-Amerika. Het ministerie hanteert een checklist voor de beantwoording van burgerbrieven.¹⁰ Deze checklist behandelt de vraag, toon, taal en opbouw van de antwoordbrief. Verder heeft het ministerie aan de Nationale ombudsman op intranet vuistregels beschikbaar voor de beantwoording van brieven door bewindspersonen.

De gegevens van 2002 zijn net als nu afkomstig van een representatieve selectie, maar dit is niet dezelfde selectie zoals in 2007. In de hieronder opgenomen tabellen wordt om die reden geen overzicht gegeven van aantallen brieven ontvangen in 2002.

Aanvragen

Organisatie-onderdeel	Aantal in 2007	Soort	Behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	658	subsidies	18 tot 182 dagen	91 dagen	182 dagen
		wob	overleg	14 dagen	28 dagen
Visadiens IND		mvv*	geen opgave	91 dagen	
Posten	43.042	paspoorten	90% ≤ 33 dagen	28 dagen	56 dagen
Posten	126.572	visa en mvv	1 tot 18 dagen**	56 dagen	***
Posten	17.417	andere aanvragen	1 tot 28 dagen	56 dagen	***

* Machtiging voorlopig verblijf

** Ingeval van zelfstandige beslissing door de post

*** De wettelijke verdaagde termijn is niet exact vastgesteld

¹⁰ Checklist beantwoorden burgerbrieven, vraag, toon, taal en opbouw. Interdepartementaal Actieplan Burgerbrieven. Taalcentrum VU

Het ministerie behandelt aanvragen in de meeste gevallen op tijd. Dit was in 2002 en 2005 ook het geval. Het ministerie stuurt standaard een ontvangstbevestiging, behalve wanneer dit niet nodig is. Dat laatste is het geval wanneer de aanvrager al op een andere manier op de hoogte is van de manier waarop de aanvraag wordt behandeld. Overschrijding van de behandeltermijn vindt voornamelijk plaats bij complexe aanvragen. Hierover wordt de aanvrager altijd geïnformeerd. Vaak is er ook overleg met de aanvrager.

Conclusie aanvragen

De behandeling van aanvragen is overwegend behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal 2007	Soort	Behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
		wob-asiel	binnen termijn	42 dagen	70 dagen
		wob eenvoudig	binnen termijn	42 dagen	70 dagen
		wob complex	met bericht vertraagd	42 dagen	70 dagen
Directie consulaire zaken	653	visa, paspoorten, reisdocumenten en laissez passers	onbekend	42 dagen	70 dagen
Totaal	921				

Bij zogenoemde consulaire bezwaren wordt de beslistermijn standaard verdaagd met vier weken. Dit was in 2002 ook al het geval.

“Van de mogelijkheid van verdaging, die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ingevolge artikel 7:10, derde lid, biedt, wordt vaak gebruik gemaakt. De beslistermijn wordt dan met vier weken verdaagd. Van deze verdaging wordt melding gemaakt hetzij in de ontvangstbevestiging (daar waar het consulaire bezwaren betreft), hetzij nadien per brief wanneer blijkt dat de beslistermijn niet zal worden gehaald.”

Bij andere bezwaren wordt een eventuele verdaging per brief of tijdens de hoorzitting gemeld. Van de mogelijkheid in de Awb om nog verder uit te stellen met instemming van de indiener van het bezwaarschrift wordt niet vaak gebruik gemaakt. In 2002 en 2004 was dit niet veel anders.

De tijdige afhandeling van vooral consulaire bezwaarschriften was in 2002 en 2004 een knelpunt. Ook nu zijn er bij de afhandeling achterstanden. Het gaat vooral om paspoorten. De achterstanden bij paspoorten zullen naar verwachting in 2009 zijn weggewerkt.

Het van tevoren standaard verdagen van beslistermijnen vindt de Nationale ombudsman niet behoorlijk. De Nationale ombudsman heeft er in 2003 ook al op gewezen dat dit niet de bedoeling is.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De afhandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de afhandelduur niet behoorlijk.
- ▶ Het standaard van tevoren verdagen van beslistermijnen door de Directie Consulaire Zaken is niet behoorlijk.
- ▶ De tussentijdse informatieverstrekking bij de afhandeling van bezwaarschriften is, afgezien van het standaard verdagen, behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2007	Behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	67	1 tot 56 dagen; meeste ≤ 14 dagen	42 dagen	70 dagen

In veel gevallen wordt vrij snel na ontvangst van de klacht telefonisch contact met de klager gezocht. Indien een klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, stuurt het ministerie een schriftelijke ontvangstbevestiging. De mogelijkheid van verdaging is weinig gebruikt, omdat de klacht meestal binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Dat was in 2003 en 2005 ook al het geval.

Conclusie klaagschriften

De behandeling van klaagschriften is overwegend behoorlijk.

Andere brieven

Het ministerie ontvangt verschillende andere brieven. Het gaat bijvoorbeeld om petitie's, verzoeken om inlichtingen, verzoeken om bemiddeling of consulaire bijstand en verzoeken om documenten te legaliseren. Het ministerie geeft aan dat in 2004 de behandeling van brieven is gedecentraliseerd. Eerst werden deze brieven centraal behandeld, nu door de verschillende directies. De behandeltijd is in 2007 nog steeds meestal minder dan 21 dagen. Het ministerie geeft aan dat de burger binnen vijftien dagen iets moet horen. Dus of een antwoord of een behandelingsbericht. In de door het ministerie verstrekte brievensets trof de Nationale ombudsman wel een voorbeeldbrief aan die pas na 45 dagen was beantwoord en waar aan de afzender geen behandelingsbericht is gestuurd.

Conclusie andere brieven

De behandeling van andere brieven is overwegend behoorlijk.

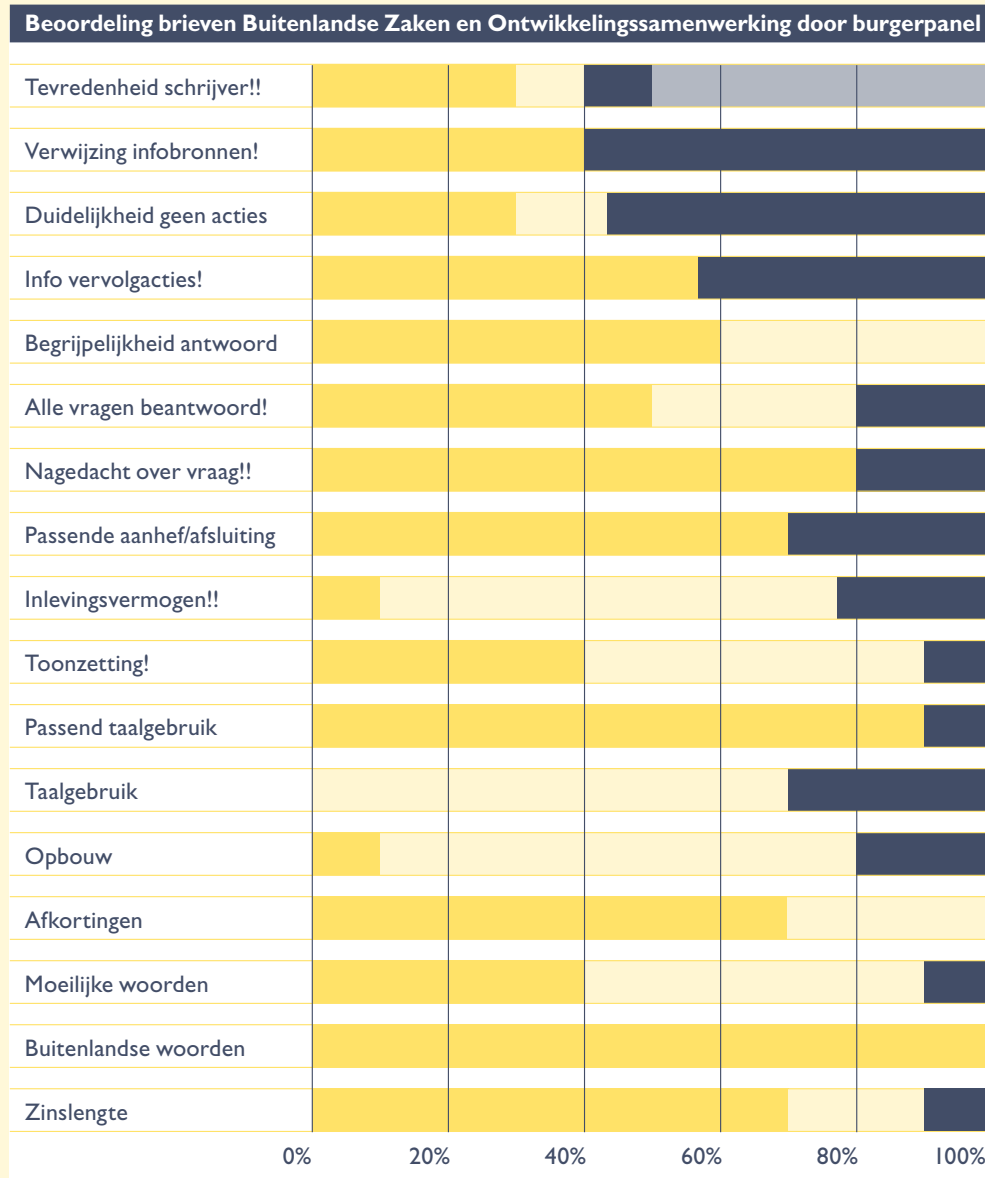
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Stop met de praktijk om de afhandeling van consulaire bezwaarschriften van tevoren standaard te verdagen.
2. Breng het standaard sturen van behandelingsberichten bij andere brieven meer onder de aandacht.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Buitenlandse Zaken afgeleid worden: of duidelijk is wat er gebeurt als de briefschrijver geen vervolgactie onderneemt, het precies beantwoorden van alle vragen, inlevingsvermogen, het voorkomen van ouderwets taalgebruik en het gebruik van moeilijke woorden. Als voorbeelden van moeilijke woorden geeft het burgerpanel onder andere de woorden ‘consulaire afdeling’ en ‘CIN-nummer’. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries.

Bij de antwoorden op de open vragen over inleving is onder andere aangegeven:

“Er wordt direct doorverwezen, meer begrip zou wenselijker zijn.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op het weinig gebruiken van buitenlandse woorden en taalgebruik dat passend is bij de burgerbrief.

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Expertanalyse brieven Buitenlandse Zaken en Ontwikkelingssamenwerking					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding

*Aandachtspunt bij onderdeel structuur is indeling in alinea's

Wat betreft de duidelijkheid stelt de expert vast dat het merendeel van de brieven wel een expliciet antwoord op de vraag bevat. De brieven bevatten veel informatie. Niet alle informatie is even relevant. Waar mogelijk is een motivering gegeven. Daarbij wordt soms (te) veel beleidsinformatie gegeven zonder vertaalslag naar de specifieke situatie. Daardoor zijn alinea's vaak lang en procedureel. Woordgebruik en zinsbouw maken dat de brieven zeer formeel en afstandelijk klinken. In een groot aantal brieven komen – onnodige – ambtelijke, abstracte en archaïsche woorden voor. Ook de zinsbouw is een verbeterpunt, zeker waar het gedeelten betreft over juridische procedures. Een ander aandachtspunt is het gebruik van onnodige passieve vormen.

De bejegening is voornamelijk zakelijk. De aandacht voor de menselijke kant ontbreekt veelal. Lay-out, spelling en interpunctie zijn over het algemeen in orde.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

2.4 Defensie

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Defensie naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Het ministerie heeft gespecificeerde opgaven gedaan voor de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) en de Koninklijke Marechaussee (KMar). Het MIVD behandelt de aanvragen voor veiligheidsonderzoeken. De KMar heeft relatief veel contacten met burgers, met name op Schiphol. Het kerndepartement behandelt weinig burgerbrieven. Het ministerie heeft vier richtlijnen voor postbehandeling en archivering aan de Nationale ombudsman verstrekt. Het gaat om de richtlijn dienstencorrespondentie Defensie, de beheersregeling documentaire informatievoorziening Defensie 2003 en 1996 en de regeling registratie, behandeling en archivering e-mail Defensie 2004. Deze richtlijnen voldoen alle vier aan de normen die de Nationale ombudsman stelt. Het ministerie heeft verder geen bijzonderheden vermeld.

Aanvragen

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
MIVD	19.200	30.598	Veiligheidsonderzoek	95% ≤ 56 dagen	56 dagen	
Geen opgave	10	12	Inzage	91 dagen	91 dagen	119 dagen
	60	60	Wob	61 dagen	14 dagen	28 dagen
		17	Luchtvaart	28 dagen	56 dagen	*
		258	Register luchtvaart	28 dagen	56 dagen	*
		3.602	Antecedentenonderzoek	28 dagen	56 dagen	*
		8	Part. Beveiligingsorg.	28 dagen	56 dagen	*
		2	Subsidie	1 op tijd, 1 niet	56 dagen	*
	1.674	0	Overige	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

*De wettelijke verdaagde termijn is niet exact vastgesteld

Het totaal aantal aanvragen is in 2007 ten opzichte van 2002 sterk gestegen. Vooral het aantal aanvragen voor veiligheidsonderzoeken is toegenomen.

De gemiddelde behandeltijd ligt voor alle aanvragen onder de wettelijke termijn. Alleen de behandeling van aanvragen op grond van Wob vormt hierop een uitzondering. Bij veiligheidsonderzoeken wordt in 95% van de gevallen de wettelijke termijn gehaald. Dit is een goed resultaat. Toch doet het ministerie er dan nog in 1.548 gevallen langer over dan wettelijk is toegestaan. Het ministerie geeft aan dat de oorzaak hiervoor in een aantal gevallen capaciteitsgebrek is. In zijn reactie op het conceptrapport geeft het ministerie aan dat

dit probleem wordt aangepakt en de situatie in 2008 verder is verbeterd. In de eerste helft van 2008 is ruim 97% van het aantal veiligheidsonderzoeken binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De meeste veiligheidsonderzoeken worden in eerste instantie aangevraagd door eigen dienstonderdelen van het ministerie. Het ministerie verstuurt standaard een ontvangstbevestiging, behalve bij de veiligheidsonderzoeken. De reden hiervoor is dat dit, vanwege het grote aantal aanvragen, een te grote belasting vormt en in de meeste gevallen gaat het dus om interne correspondentie.

Conclusie aanvragen

- ▶ De behandeling van aanvragen is overwegend behoorlijk.
- ▶ De tussentijdse informatieverstrekking bij aanvragen is behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Totaal	36	100	Veiligheids- onderzoeken e.a.	67 dagen	42 dagen	98 dagen

Het aantal bezwaarschriften is in 2007 sterk gestegen ten opzichte van 2002. Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van het aantal aanvragen gestegen van 1% in 2002 tot 3% in 2007.

In 2002 was de tijdige behandeling van bezwaarschriften een ernstig knelpunt. De gemiddelde afhandeling duurde toen bijna 173 dagen. In 2004 was die termijn al teruggedrongen tot 126 dagen. Nu is de gemiddelde behandeltermijn 67 dagen. De Nationale ombudsman heeft waardering voor dit resultaat. Bij de behandeling van bezwaren tegen veiligheidsonderzoeken is de wettelijke behandeltermijn zeventig dagen. Bij de behandeling van deze bezwaren wordt een externe adviescommissie ingeschakeld.

Het ministerie zendt in alle gevallen een ontvangstbevestiging en stuurt ook tijdig tussenberichten. In drie gevallen stemden de indiener van het bezwaarschrift in met uitstel. Het ministerie geeft bij bezwaren tegen veiligheidsonderzoeken op de hoorzitting aan wanneer het besluit wordt genomen. Het ministerie heeft een interne instructie die voorschrijft dat bij het overschrijden van de wettelijke behandeltermijn gewezen moet worden op de mogelijkheid om beroep in te stellen.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De afhandeling van bezwaarschriften is in 2007 behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatie- onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
KMar	165	306		60 dagen	70 dagen	126 dagen
		610	register luchtvaart	60 dagen	70 dagen	126 dagen
MIVD		4		105 tot 183 dagen	onbekend	onbekend
		26	overige	47 dagen	70 dagen	98 dagen

Het aantal klaagschriften bij de KMar is sterk gestegen van 165 in 2002 naar 244 in 2004 tot 916 in 2007.

In 2002 was de gemiddelde afhandelduur voor klachten nog negen maanden. In 2004 was de behandeltermijn al sterk verkort, maar nog steeds aan de lange kant. Het ministerie behandelde in 2007 klachten gemiddeld binnen de wettelijke termijn. De behandeltermijn van klachten is daarmee ten opzichte van 2002 en 2004 sterk verbeterd. Het aantal klachten is echter sterk toegenomen. Deze toename kan samenhangen met betere klachtregistratie.

Een klager ontvangt altijd een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee à drie weken wordt afgehandeld. Klachten die zich daarvoor lenen, worden telefonisch afgedaan. Een klager ontvangt altijd een schriftelijke (bevestiging van) afdoening. Het ministerie heeft in 126 gevallen de behandeltermijn met vier weken verdaagd.

In zijn reactie op het conceptrapport geeft het ministerie aan dat de afhandeling van klachten verder zal worden verbeterd door een nieuw klachtenregistratiesysteem bij de Koninklijke Marechaussee. Verder is het voorkomen en behandelen van klachten een onderdeel van de opleiding tot opperwachtmeester. Op termijn zal dit een onderdeel van alle opleidingen worden. Tot slot wordt dit jaar een onafhankelijk extern onderzoek uitgevoerd naar de klachtbehandeling bij de Koninklijke Marechaussee.

Conclusie klaagschriften

De klachtbehandeling is overwegend behoorlijk.

Andere brieven

Het ministerie ontving in de categorie andere brieven onder andere steunbetuigingen, condoleances, verzoeken om medegebruik en steunverlening en informatieverzoeken. De behandelingsduur van deze brieven bedraagt ongeveer 21 dagen. Wanneer een brief niet direct wordt afgehandeld, wordt de schrijver volgens opgave van het ministerie altijd bericht. Dit gebeurt soms schriftelijk en soms telefonisch. Als de in een behandelingsbericht genoemde behandeltermijn niet wordt gehaald, wordt een tussenbericht gestuurd.

De Nationale ombudsman trof bij de brieven die het ministerie als voorbeeld heeft gestuurd twee brieven aan die niet binnen 21 dagen waren beantwoord. Uit de beantwoording blijkt dat hier tussentijds geen bericht over is gestuurd. Antwoord op 8 augustus:

“Uw brief van 20 juni jl. ... heb ik in goede orde ontvangen.”

Conclusie andere brieven

De afhandeling van andere brieven is overwegend behoorlijk.

Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Stuur ontvangstbevestigingen bij de behandeling van veiligheidsverzoeken.
2. Vergroot de capaciteit voor de behandeling van deze verzoeken.
3. Stuur in alle gevallen tijdig behandelberichten.
4. Dring het aantal klachten terug.

Kwaliteit van het antwoord

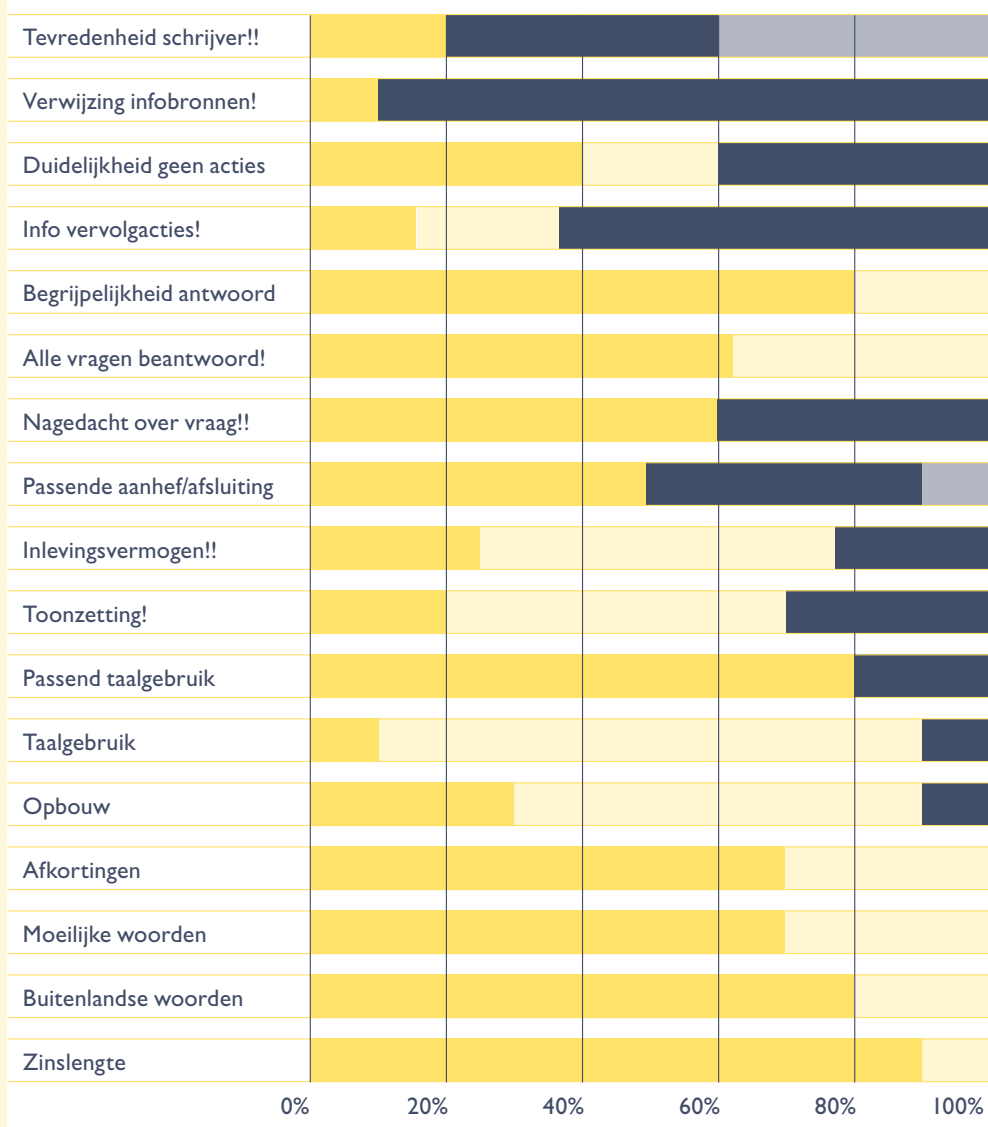
Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.

Beoordeling brieven Defensie door burgerpanel

! belangrijk aandachtspunt voor verbetering.
!! zeer belangrijk aandachtspunt voor verbetering.

heel goed
goed
matig/slecht
niet te beoordelen



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Defensie afgeleid worden. De meeste aandacht moet uitgaan naar de tevredenheid van de burger, een goede verwijzing naar andere informatiebronnen, het geven van informatie over vervolgacties, het nadenken over de vraag en een prettige toonzetting. Daarnaast moet ook aandacht uitgaan naar inleving in de briefschrijver. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. Een burger beoordeelde een brief als volgt:

“Kortaf, defensief, geen begrip, hoogmoedig, bot.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op de lengte van de zinnen, het beantwoorden van alle vragen en de begrijpelijkheid per antwoord.

“De vragen zijn goed beantwoord.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Defensie					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur	Woord*	Zin*	Betrokkenheid	Professionele houding

*Aandachtspunt is de duidelijkheid van de formuleringen die betrekking hebben op het algemene beleid

De brieven zijn over het algemeen kort en krachtig. De burger krijgt een onderbouwd antwoord op zijn vraag. Het taalgebruik is formeel en vrij onpersoonlijk. Zinsbouw en zinslengte zijn in het algemeen niet onnodig moeilijk. Zinnen zijn wel moeilijk wanneer wettelijke bepalingen zijn overgenomen. De toon is zakelijk. Er worden weinig woorden gewijd aan de menselijke kant. Dit laatste is een aandachtspunt. De focus bij motivering ligt op de inhoud en niet of nauwelijks op betrokkenheid. Een paar kleine toevoegingen (bijvoorbeeld ‘helaas’ in ‘Ik kan aan uw verzoek geen gevolg geven’) kunnen voor meer betrokkenheid zorgen. De professionele presentatie is in orde.

2.5 Economische Zaken

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Het Ministerie van Economische Zaken laat weten na het burgerbrievenonderzoek 2005 hard te hebben gewerkt aan verbetering van de afhandeling van externe correspondentie. Speerpunten hierbij zijn een goede opbouw van antwoordbrieven, goed taalgebruik, een betere aansluiting van de antwoordbrief op de brief, een strikte naleving van de antwoordtermijnen en een heldere verantwoordelijkheidsverdeling binnen het ministerie. Na een interne audit naar de behandeling van externe correspondentie zijn in het project 'externe correspondentie' termijn, afhandelings- en registratieprocedures en verantwoordelijkheden met betrekking tot burgerbrieven herzien. Verder maakt het ministerie gebruik van het nieuwe documentregistratiesysteem Atlas, dat inzicht geeft in onder andere gerealiseerde behandeltermijnen, aantallen verdaagbrieven en dergelijke. Dit systeem bevindt zich nog in de ontwikkelfase. Daarom kan het ministerie geen betrouwbare gegevens leveren over 2007.

Het ministerie rapporteerde voor het kerndepartement en voor SenterNovem, dat het overheidsbeleid uitvoert op het gebied van innovatie, milieu en duurzaamheid en in dat verband veel subsidies verstrekt. Verder stuurde het ministerie ter informatie een aantal procedurebeschrijvingen van brieven en e-mails mee. De hierin gestelde eisen aan tijdigheid en berichtgeving komen overeen met de door de Nationale ombudsman gestelde normen.

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het ministerie naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

Aanvragen

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement		614	Vergunning	Onbekend	ovb: ja tb: ja
			Subsidies	Onbekend	
SenterNovem	60.000	85.000	Diverse	Diverse dagen	ovb: soms, tb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Door het ontbreken van gegevens heeft de Nationale ombudsman geen zicht op de behandelingsduur van de aanvragen bij het kerndepartement.

SenterNovem geeft aan dat de afhandelingstermijn per aanvraag verschilt, afhankelijk van het soort aanvraag en regeling. Als voorbeelden geeft SenterNovem voorschotregelingen binnen twee weken, subsidieaanvragen binnen zes tot acht weken of binnen twaalf tot veertien weken, bulkzaken binnen twee weken, e-mailaanvragen zo mogelijk binnen twee tot drie dagen. SenterNovem beslist zoveel mogelijk binnen de Awb-termijn en verlengt indien nodig met toestemming van partijen. In ongeveer honderd gevallen zond SenterNovem de aanvrager hierover een kennisgeving.

In gevallen waarin de wettelijke afdoeningstermijn dreigt te worden overschreden, stuurt het kerndepartement een brief over een verlenging van de termijn. Vaak wordt van tevoren telefonisch contact opgenomen met de indiener.

SenterNovem stuurt bij twee van de drie aanvragen geen ontvangstbevestiging. Redenen hiervoor zijn dat vragen direct telefonisch of per e-mail worden beantwoord, zaken binnen enkele weken worden afgedaan en digitale subsidieverstrekking.

Conclusie aanvragen

- ▶ Ten aanzien van de behandelingsduur van aanvragen bij het kerndepartement onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.
- ▶ De behandelingsduur van aanvragen bij SenterNovem is overwegend behoorlijk.
- ▶ De tussentijdse berichtgeving is behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kern-departement	69	68	12 ingetrokken 2 overgedragen 15 ≤ 70 dagen 24 > 70 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: ja
SenterNovem	1.105	1.269	77 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja, tb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

In 2003 bleek dat zowel het kerndepartement als SenterNovem er in een groot aantal gevallen niet in slaagde de bezwaarschriften tijdig af te doen en dat de termijnoverschrijding aanzienlijk was. In 2005 concludeerde de Nationale ombudsman dat de behandelingsduur van bezwaarschriften door SenterNovem nog steeds niet in orde was. Over 2007 constateert de Nationale ombudsman het volgende. Het kerndepartement behandelt minstens de helft van de bezwaarschriften met overschrijding van de wettelijke termijnen. In dertien gevallen ligt de oorzaak hiervoor bij het kerndepartement. Dit had vooral te maken met interne afstemming van de beslissing, capaciteitstekort bij het ministerie, wachten op rapportages van derden en de afwezigheid van de minister of staatssecretaris voor de ondertekening van de beschikking op bezwaar. In 24 zaken werd bij het kerndepartement de (verdaagde) beslistermijn van tien weken overschreden. In deze zaken was in 23 gevallen instemming gevraagd en verkregen. De gemiddelde afdoeningstermijn bij SenterNovem houdt een korte overschrijding van de wettelijke termijn in. SenterNovem verdaagde in circa 471 gevallen met instemming van de indiener van het bezwaarschrift. In reactie op het conceptrapport berichtte de minister dat SenterNovem in 95% van alle gevallen bezwaarschriften tijdig, met instemming van bezwaarden had afgedaan. In 2003 voldeed de tussentijdse berichtgeving aan de eisen. Dat is ook in 2007 het geval.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De behandelingsduur van bezwaarschriften is overwegend behoorlijk.
- ▶ De tussentijdse berichtgeving is overwegend behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	9	10	7 afgehandeld < 42 dagen 1 overgedragen 2 in behandeling	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: telefonisch
SenterNovem	3	11	46 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

In 2003 stelde de Nationale ombudsman vast dat de behandeling van klaagschriften door het kerndepartement vaak te lang duurt. SenterNovem behandelde de klachten gemiddeld wel binnen de wettelijke termijn. Van de in 2007 afgehandelde klachten (70%) behandelde het ministerie twee klachten in een periode langer dan zes weken. Hoeveel langer is niet bekend. De gemiddelde afdoeningstermijn bij SenterNovem ligt in 2007 binnen de (verdaagde) wettelijke termijn. In reactie op het conceptrapport berichtte de minister dat SenterNovem van de elf ontvangen klachten er negen had afgedaan binnen de termijn van zes weken en twee binnen de verdaagde termijn van tien weken.

Ten aanzien van de tussentijdse berichtgeving concludeerde de Nationale ombudsman in 2003 dat deze bij zowel het kerndepartement als SenterNovem voldeed aan de daaraan te stellen eisen. Dit is bij het kerndepartement ook in 2007 het geval. Na ontvangst van een klacht neemt zowel het kerndepartement als SenterNovem altijd telefonisch contact op met de klager, nog voor verzending van de ontvangstbevestiging (binnen twee weken). Indien de klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld, volgt een schriftelijk bericht hiervan.

Een kritisch punt is wel dat SenterNovem in alle gevallen in de ontvangstbevestiging de beslistermijn gelijktijdig (tien weken) verdaagt. Dit is geen goede praktijk.

Conclusie klaagschriften

- ▶ De behandelingsduur van klaagschriften bij het kerndepartement en SenterNovem is overwegend behoorlijk.
- ▶ Het door SenterNovem bij klaagschriften standaard verdagen van de beslistermijn in de ontvangstbevestiging is niet behoorlijk.
- ▶ De tussentijdse berichtgeving is verder overwegend behoorlijk.

Andere brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	±2.500	10.122	geen opgave	ovb: ja, tb: ja
SenterNovem	>1.000	2.525	14 tot 28 dagen	ovb: ja, tb: als nodig

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Door het ontbreken van gegevens heeft de Nationale ombudsman geen zicht op de behandelingsduur van de andere brieven bij het kerndepartement. Er kan daarom niet worden vastgesteld of de behandeling van andere brieven door het kerndepartement naar behoren verloopt, zoals wel geconstateerd in 2003 en 2005.

SenterNovem liet weten dat onduidelijk was wat precies wordt bedoeld met deze categorie, maar leverde wel concrete gegevens. Uitgaande hiervan kan worden vastgesteld dat SenterNovem er nu iets langer over doet om de brieven te beantwoorden dan in 2002, toen brieven per ommegaande werden beantwoord. Dit is mogelijk te verklaren uit de grote toename van andere brieven. De brieven worden echter nog steeds vrij vlot afgehandeld.

De tussentijdse berichtgeving bij zowel het kerndepartement als SenterNovem is in orde.

Conclusie andere brieven

- ▶ Ten aanzien van de behandeling van andere brieven bij het kerndepartement onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.
- ▶ De behandeling van andere brieven bij SenterNovem is behoorlijk.

Aanbevelingen

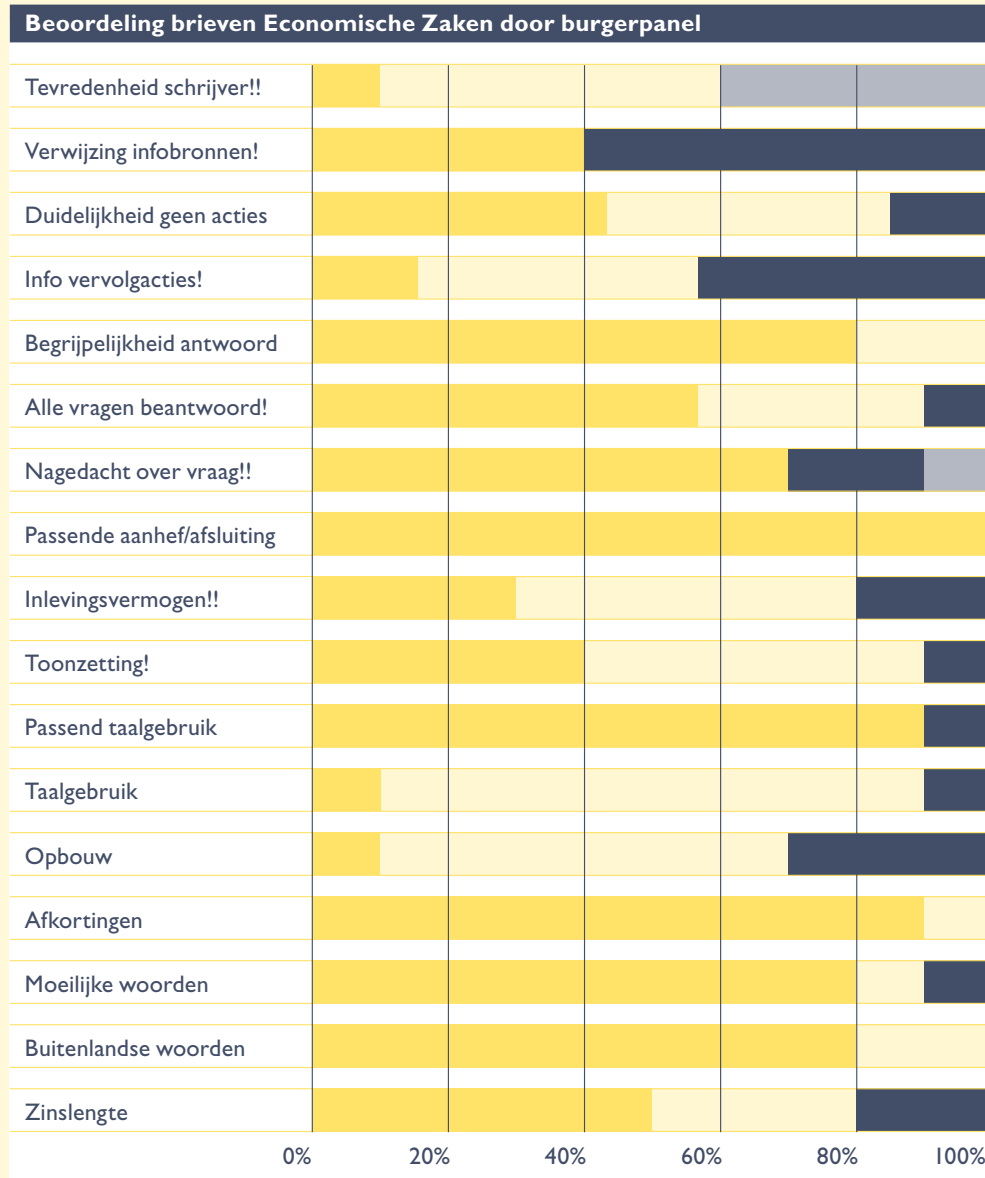
1. Tref maatregelen om de behandelingsduur van bezwaarschriften te bekorten.
2. Verdaag niet standaard de afdoeningstermijn bij de behandeling van klachten door SenterNovem.
3. Zorg voor een spoedige volledige werking van het documentregistratiesysteem Atlas.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de mededeling van de minister in reactie op het conceptrapport, dat zij de aanbeveling over het standaard verdagen bij de behandeling van klachten door SenterNovem zal opvolgen.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Economische Zaken afgeleid worden: de zinsopbouw, de lengte, verwijzing naar informatiebronnen, informatie over vervolgacties en het inlevingsvermogen. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. De volgende opmerking werd door een burger geplaatst:

“Het is een keurige inlevende afpoeyer brief.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op de passende aanhef/afsluiting en de begrijpelijkheid per antwoord. Een burger beoordeelde als volgt:

“Goede reactie op de inhoud en er wordt kennis gegeven over vervolgstappen. Het initiatief ligt nu bij de burger.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Economische Zaken					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding
*Aandachtspunt bij structuur is een logische en duidelijke onderbouwing					

In het merendeel van de gevallen wordt een duidelijk antwoord op de vraag van de burger gegeven. De gegeven informatie is vrijwel steeds relevant. Een doorverwijzing naar meer bronnen voor informatie is niet in alle gevallen aanwezig. Over het algemeen is de structuur expliciet gemarkeerd door een alinea-indeling. De onderbouwing is niet in alle gevallen logisch gestructureerd.

Wat betreft de duidelijkheid van het taalgebruik is het woordgebruik zeer wisselend. De algemene regels kunnen soms veel eenvoudiger worden geformuleerd. Zowel zinsbouw als zinslengte behoeft aandacht.

“Indien u samen met het (regionale) bedrijfsleven alsmede regionale overheden bent gekomen tot concrete planvorming, is er een aantal subsidie-instrumenten dat u in dat geval wellicht verder kan helpen.”

Wat betreft de bejegening (betrokkenheid) neemt de expert waar dat in de meeste brieven een zeer beknopte samenvatting van feiten staat; soms gecombineerd met de openingszin.

De emotie van de burger wordt vaak waargenomen en meestal benoemd. Vaak gebeurt dat wel in afgezwakte vorm. Bijvoorbeeld: een burgerbrief bevat veel boosheid die expliciet gemarkeerd is door een woord in hoofdletters ONDEMOCRATISCH. In de reactie schrijft het ministerie:

“U spreekt uw bezorgdheid uit over ...”

De professionele presentatie is een aandachtspunt. Een paar brieven bevatten spel- en/of typefouten. Opvallend is verder de afwezigheid van de functieaanduiding. In de ondertekening staat alleen de naam van de minister (of de staatssecretaris). Dat komt minder zakelijk en/of professioneel over, zeker wanneer de afsluiting niet 'Hoogachtend' is maar 'Met vriendelijke groet' (beide vormen komen voor). De ondertekening is bij uitstek de plaats om aan te geven dat de schrijver een vertegenwoordiger is van het ministerie.

2.6 Financiën

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Financiën naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Beschreven zijn de dienstonderdelen Belastingdienst, Douane, Domeinen Roerende Zaken (DRZ), Centrale directie Domeinen Onroerende Zaken (CD OZ), de regionale directies Domeinen Onroerende Zaken (DMN OZ) en de eenheid Voorlichting.

De minister liet de Nationale ombudsman weten dat bij de Belastingdienst en de Douane niet bekend was en/of dat er geen registratie was van het aantal aanvragen, de gemiddelde afdoeningstermijn van aanvragen en klaagschriften en hoe vaak de afdoeningstermijn werd verdaagd bij aanvragen, bezwaarschriften en klaagschriften. Ten aanzien van de categorie andere brieven ontbrak de registratie zelfs volledig. Het verkrijgen van deze gegevens vergt volgens het ministerie tijdrovend en uitgebreid dossieronderzoek.

De Nationale ombudsman heeft hierover telefonisch contact opgenomen met de secretaris-generaal en het ministerie is nogmaals verzocht de gevraagde gegevens te verstrekken. Het ministerie herhaalde vervolgens wat het de Nationale ombudsman al eerder had meegedeeld.

In reactie op het conceptrapport stelde de minister dat er ten aanzien van aanvragen wel registratie plaatsvond. De minister wees in dit verband op het Beheersverslag van de Belastingdienst en Douane 2007, waarin het een en ander was opgenomen over aanvragen en ontvangen brieven.

Aanvragen

Blijkens het Beheersverslag vond bij het ministerie met betrekking tot de Belastingdienst en de Douane wel registratie plaats ten aanzien van in 2007 uitbetaalde toeslagen. Maar er was geen registratie van de (gemiddelde) afdoeningstermijn van deze aanvragen en hoe vaak de afdoeningstermijn werd verdaagd. Ook ontbraken gegevens in hoeverre ontvangstbevestigingen en/of (nadere) verdaagberichten werden verzonden. Hierdoor heeft niet alleen de Nationale ombudsman, maar ook het ministerie zelf geen volledig inzicht in het al dan niet behoorlijk functioneren van deze twee dienstonderdelen. Het dienstonderdeel Domeinen behandelt geen aanvragen.

Conclusie aanvragen

- ▶ Vanwege het ontbreken van gegevens over de behandeling van aanvragen kan de Nationale ombudsman hierover geen oordeel geven.
- ▶ De registratie van data van afdoening en de berichtgeving is bij aanvragen niet behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Behandeltijd 2007	Wettelijke termijn
Belastingdienst en Douane	709.000	1.704.000	92% binnen 42 dagen	365 dagen

Van de bij de Belastingdienst en Douane ontvangen bezwaarschriften wordt 89% binnen 42 dagen afgehandeld. Ondanks een verdubbeling van het aantal bezwaarschriften is deze score nagenoeg even hoog als die in 2002 (91,2%). Het is bij de Belastingdienst en de Douane gebruikelijk een ontvangstbevestiging te versturen. Het dienstonderdeel Domeinen behandelt geen bezwaarschriften.

De Nationale ombudsman heeft geen inzicht in de tussentijdse berichtgeving bij de Belastingdienst en de Douane.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De behandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de afhandelduur overwegend behoorlijk.
- ▶ Ten aanzien van de informatieverstrekking aan indieners van een bezwaarschrift onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.
- ▶ De registratie van de berichtgeving is bij bezwaarschriften niet behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Belastingdienst en Douane	915	22.674	Geen opgave	42 dagen	70 dagen
DRZ	149	132	33 dagen	42 dagen	70 dagen
CD OZ		9	41 dagen	42 dagen	70 dagen
DMN OZ		22	22 dagen	42 dagen	70 dagen

Ook met betrekking tot de aan de Belastingdienst en de Douane gerichte klaagschriften heeft niet alleen de Nationale ombudsman, maar ook het ministerie zelf geen inzicht in het al dan niet behoorlijk functioneren van de Belastingdienst en de Douane. Ook het Beheersverslag verschaft geen inzicht in de handeltijd van klachten en de berichtgeving daarover.

Bij Domeinen was de afdoening gemiddeld korter dan de termijnen van de Algemene wet bestuursrecht. Er was met name een verbetering bij de regionale directies Domeinen Onroerende Zaken sinds 2002. Deze lijn was al ingezet tijdens het onderzoek in 2005.

De Belastingdienst en de Douane sturen een indiener van een klaagschrift in beginsel een ontvangstbevestiging. Bij CD OZ wordt in de regel geen ontvangstbevestiging verstuurd. Bij DRZ en DMN OZ gebeurt dat standaard wel. Dit hangt ervan af of de behandelend medewerker dit nodig vindt of als de klacht naar verwachting spoedig zal worden afgehandeld. Deze handelwijze is niet veel anders dan die in 2002. Domeinen verdaagde in 2007 slechts bij twee klachten de termijn.

Bij CD OZ en DMN OZ worden de klaagschriften soms mondeling afgedaan. Bij de relatief kleine organisatie Domeinen Roerende Zaken is de klachtbehandelaar daartoe (nog) niet bevoegd, maar mogelijk dat daar in 2008 verandering in komt.

Conclusie klaagschriften

- ▶ Over de behandeling van klaagschriften door de Belastingdienst en Douane onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel, behalve ten aanzien van het verzenden van een ontvangstbevestiging, wat behoorlijk is.
- ▶ De registratie van de afhandelduur van en de berichtgeving bij klaagschriften door de Belastingdienst en Douane is niet behoorlijk.
- ▶ De behandeling van klaagschriften bij Domeinen is behoorlijk.
- ▶ De berichtgeving bij Domeinen is behoorlijk, behalve ten aanzien van het niet standaard verzenden van een ontvangstbevestiging, wat niet behoorlijk is.

Andere brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007
Belastingdienst en Douane	3.100	Geen opgave	Geen opgave
DRZ	16.920	20-tal	Sterk wisselend
CD OZ		Geen opgave	
DMN OZ		29.015	
Voorlichting		1.362	

Bij Domeinen en de eenheid Voorlichting is geen registratie in categorieën. De afhandeltermijn varieert van enkele dagen tot enkele maanden. In 2002 was dit niet veel anders. Bij deze dienstonderdelen wordt net als in 2002 meestal een ontvangstbevestiging en uitstelbericht verzonden, er wordt op korte termijn gereageerd of er is geregeld telefonisch contact met de brieveschrijver.

Volgens het eerder genoemde Beheersverslag vindt er bij de Belastingdienst en de Douane registratie plaats van andere brieven. Deze registratie is echter beperkt tot de brieven ontvangen via de Koningin en de Commissie voor de verzoekschriften en burgerinitiatieven. In het Beheersverslag of elders is geen registratie opgenomen over de (gemiddelde) afdoenings-termijn en in hoeverre ontvangstbevestigingen en/of tussenberichten zijn verzonden. Hierdoor heeft niet alleen de Nationale ombudsman, maar ook het ministerie zelf beperkt inzicht in het al dan niet behoorlijk functioneren van deze twee dienstonderdelen.

Conclusie andere brieven

- ▶ Ten aanzien van de behandeling van andere brieven door de Belastingdienst en de Douane onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.
- ▶ De registratie van de afhandelduur van en de berichtgeving bij andere brieven door de Belastingdienst en Douane is niet behoorlijk.
- ▶ De behandelduur van andere brieven door Domeinen en de eenheid Voorlichting varieert gemiddeld van enkele dagen tot enkele maanden.
- ▶ De behandeling van andere brieven door Domeinen en de eenheid Voorlichting is met betrekking tot de berichtgeving overwegend behoorlijk.

Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Registreer de ontvangst, de afdoeningsdata en de berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschrift klachten en andere brieven.
2. Stuur consequenter ontvangstbevestigingen en tussenberichten.

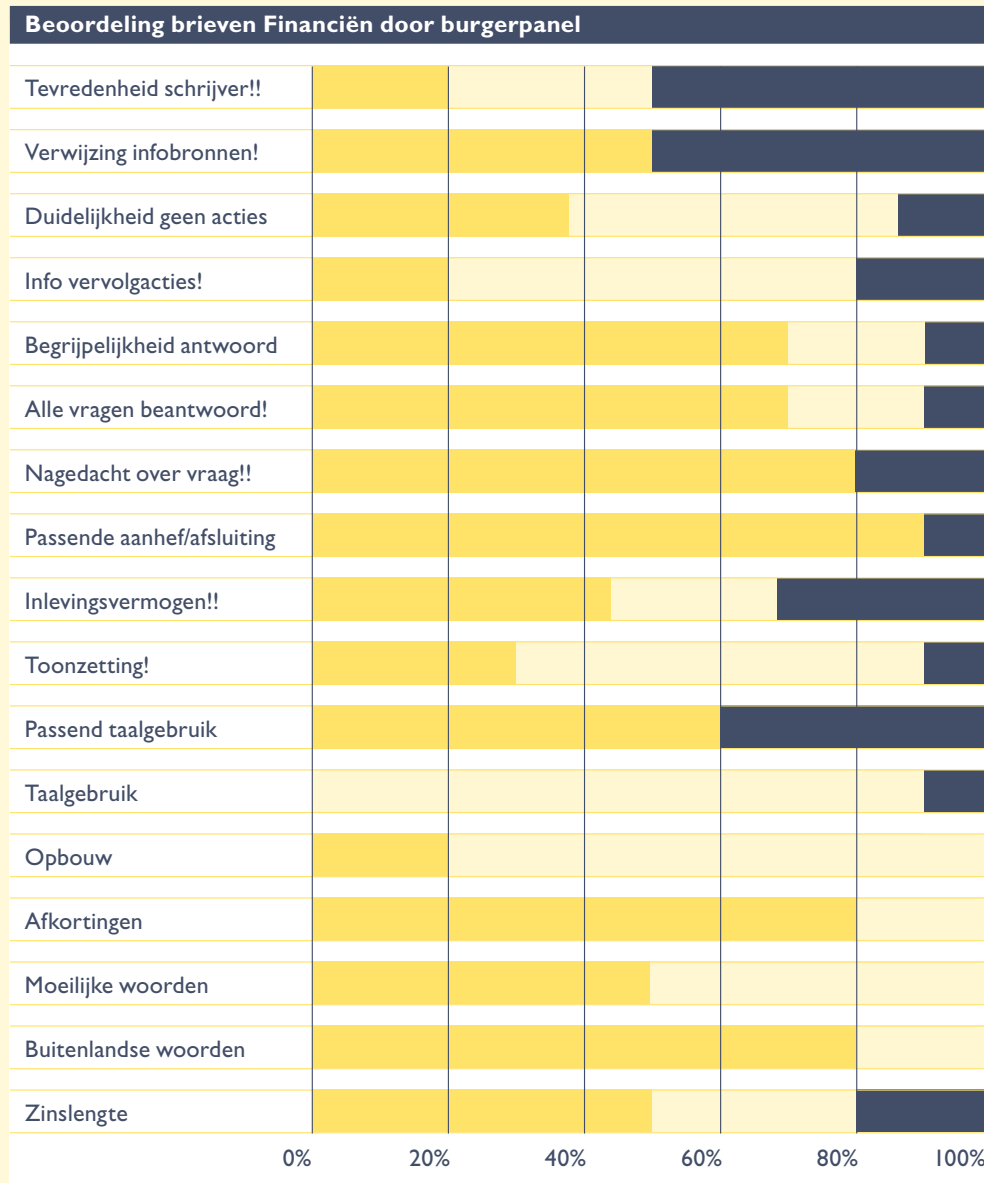
Eindconclusie

Door de gebrekkige registratie bij de Belastingdienst/Douane kan de Nationale ombudsman geen oordeel geven over een groot aantal aspecten van hun behandeling van burgerbrieven. Deze situatie verbaast de Nationale ombudsman, omdat het ministerie bij het onderzoek in 2003 wél over de gegevens beschikte. Het feit dat de registratie bij de Belastingdienst/Douane tekortschiet klemt te meer, nu verreweg de meeste in 2007 door de Nationale ombudsman ontvangen klachten over de behandelduur van burgerbrieven betrekking hadden op de Belastingdienst. Het is dan ook zaak dat de Belastingdienst/Douane de registratie van de afhandeling burgerbrieven verbetert.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Financiën afgeleid worden. De meeste aandacht moet uitgaan naar de tevredenheid van de schrijver, inlevingsvermogen en passend taalgebruik. Daarnaast zijn ook informatie over vervolgacties, begrijpelijkheid van het antwoord en zinslengte aandachtspunten. Het burgerpanel noemt onder andere de volgende moeilijke woorden: canon, abusievelijk, geëvenaard, protectionistisch, consolidatie en software-aanpassingen. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries.

Bij een brief werd de volgende opmerking geplaatst:

“Er wordt overbodig veel uitgeweid.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op nagedacht over het antwoord, passende aanhef en afsluiting en het gebruik van afkortingen.

“Helder en eerlijk beantwoord.”

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Financiën					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding**
* Aandachtspunt bij structuur is een voor de lezer duidelijke, logische onderbouwing					
** Aandachtspunt is een persoonlijke ondertekening					

Aandachtspunt is de aansluiting van het antwoord op de burgervraag. Het taalgebruik is zeer ambtelijk. Er is sprake van veel beleidstaal en abstract woordgebruik, archaïsche woorden en juridische termen. Een samenvatting van de burgerbrief is een aandachtspunt voor het merendeel van de brieven.

Bij dit ministerie is een voorbeeld gegeven waarin allerlei zaken zijn gecombineerd in één zin: een verwijzing naar de burgerbrief, een samenvatting, en de kernboodschap.

“Onder verwijzing naar uw bovengenoemde brief bericht ik u dat aan uw verzoek, om de pachtgronden van de heer X te pachten, vooralsnog niet tegemoet kan worden gekomen.”

2.7 Justitie

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Het Ministerie van Justitie had als enige geen behoefte aan het oriëntatiegesprek met medewerkers van de Nationale ombudsman. De beantwoording van de vragenlijst verliep moeizaam. De reactie op de vragenlijst werd na een aantal rappellen ontvangen op 21 mei 2008, drie maanden na het verloop van de reactietermijn. Omdat gegevens ontbraken over onder meer het Openbaar Ministerie, het Parket Generaal en het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) werd het ministerie verzocht deze gegevens alsnog te leveren. Nadat een volledige reactie uitbleef, nam de Nationale ombudsman persoonlijk contact op met de secretaris-generaal. De Nationale ombudsman gaf daarbij aan dat het onderzoeksverloop afhankelijk was van de aanlevering van materiaal door de ministeries. Van de zijde van het ministerie werd bericht dat een reactie zo spoedig mogelijk zou volgen. Op 4 juli 2008 ontving de Nationale ombudsman de ontbrekende gegevens over onder meer het CJIB. Gegevens over het Openbaar Ministerie en het Parket Generaal ontbraken echter. Het ministerie schreef daarover, dat het inderdaad zo was dat het Openbaar Ministerie had meegedaan aan het eerste brievenonderzoek. Gelet op de omvangrijke werklust die dat met zich mee heeft gebracht, hebben het Openbaar Ministerie en het Parket Generaal niet meegedaan aan het tweede brievenonderzoek. De secretaris-generaal meende op goede gronden te hebben kunnen concluderen dat het huidige derde brievenonderzoek qua omvang een vervolg zou zijn op het tweede brievenonderzoek. Voor dat misverstand bood hij de Nationale ombudsman zijn verontschuldiging aan.

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Justitie naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. De door het ministerie verstrekte gegevens bevatten exacte cijfers, maar ook gemiddelden, en ook gegevens verzameld op basis van steekproeven omdat exacte cijfers in die gevallen ontbreken.

Het ministerie rapporteerde afzonderlijk voor het directoraat-generaal Wetgeving, Internationale Aangelegenheden en Vreemdelingenzaken (dgWIAV), het directoraat-generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving (dgRR), het directoraat-generaal Preventie, Jeugd en Sancties (dgPJS), de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), de dienst Justis (Justitiële uitvoeringsdienst Toetsing, Integriteit en Screening), de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) die gevangenis en justitiële inrichtingen beheert, het CJIB, e-mailberichten bij Postbus 51 en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Tijdens het burgerbrievenrapport 2005 was de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie nog verantwoordelijk voor de IND.

Het dgWIAV, het dgPJS en Justis rapporteerden afzonderlijk voor verschillende werkprocessen en onderdelen. De verstrekte gegevens zijn in het onderstaande niet afzonder-

lijk opgenomen; daar waar mogelijk is een gemiddelde gegeven. Indien een onderdeel/werkproces afzonderlijk is opgenomen, gaven de verstrekte gegevens hiertoe aanleiding.

Aanvragen

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
dgWIAV		0	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
dgRR		0	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
dgPJS	3.304	2.947	Diverse	7 tot 84 dagen	diverse	diverse	ovb: als nodig tb: telefonisch
			Buitenlands pleegkind	Groot deel nog in behandeling	426 dagen		
RvdK		± 4.640	122 afstammingsvragen	118 dagen	112 dagen		ovb: nee, niet nodig tb: nee
			Andere	Overwegend tijdig			
		Onbekend	Beginseltoestemming	Onbekend	diverse	diverse	
Justis		486.008	a 384.724 vog**	11-18 dagen			ovb: ja tb: niet bij alle werkprocessen
			b 182 wapenvergunning	75 dagen	14 dagen	28 dagen	
			c 3.133 aanvraag naamswijziging	145 dagen	56 dagen		
			alle aanvragen incl. a, b, c	ca 96% ≤ verdaagde termijn	56 dagen		
DJI		13		Tijdig			ovb: vlgs richtlijn tb: vlgs richtlijn
CJIB		0	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
IND	160.107	219.792	78% regulier	77 dagen	91 dagen	183 dagen	ovb: ja tb: ja
			10% asiel	448 dagen	183 dagen		
			12% naturalisatie	378 dagen	365 dagen		

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht **verklaring omtrent gedrag

De gemiddelde behandelingsduur van aanvragen waarover de Nationale ombudsman gedetailleerde informatie ontving, is deels wel en deels niet in strijd met de wettelijke beslistermijn. In het algemeen handelt het ministerie de meeste aanvragen gemiddeld binnen de wettelijke (verdaagde) termijn af. Een verbetering ten opzichte van 2002 zit onder meer in de behandelingsduur van aanvragen naamswijziging en de vergunningsaanvragen op grond van de Wet Wapens en Munitie. De Nationale ombudsman heeft geen zicht op de behandelingsduur van de aanvragen om toestemming voor het in het gezin opnemen van een buitenlands pleegkind. In 2002 was deze gemiddeld 2,5 jaar, nu is een groot gedeelte van de aanvragen nog niet afgehandeld. De gemiddelde afhandelingstermijn van aanvragen om informatie inzake afstammingsvragen ligt iets binnen de wettelijke termijn van vier maanden. De IND toont verbetering op het punt van de aanvragen regulier. In 2004 bedroeg de afhandelingsduur van aanvragen om een verblijfsvergunning regulier gemiddeld 112 dagen, tegenover gemiddeld 77 in 2007. De behandelingsduur van de aanvragen om een verblijfsvergunning asiel is sterk

toegenomen. In 2007 bedroeg de gemiddelde afhandelingstermijn 448 dagen tegenover 196 dagen in 2004. De gemiddelde behandelingsduur van de aanvragen om naturalisatie is gestegen van 336 dagen in 2004 naar 378 dagen in 2007. De Nationale ombudsman stelt vast dat de termijn van behandeling van aanvragen om asiel en naturalisatie problematisch blijft.

De Nationale ombudsman signaleert dat er door de diensten en de verschillende werkprocessen binnen die diensten op verschillende wijze wordt omgegaan met het versturen van met name verdagingsberichten. De dgPJS en de RvdK delen mee dat meestal wordt afgezien van het sturen van een ontvangstbevestiging en een verdagingsbericht, omdat overleg plaatsvindt met de aanvrager en/of hij uitgenodigd wordt voor een gesprek. De Nationale ombudsman acht dit niet onjuist omdat de betrokkene in deze gevallen adequaat wordt geïnformeerd. Maar verder is het niet verzenden van een ontvangstbericht en/of verdagingsbericht in de daarvoor in aanmerking komende gevallen niet in overeenstemming met de gestelde eisen en normen.

Conclusie aanvragen

De behandeling van aanvragen is bij:

- ▶ dgPJS overwegend behoorlijk ten aanzien van de tussentijdse berichtgeving; een groot gedeelte van de aanvragen is nog niet afgehandeld en daarom is over de behandelingsduur geen oordeel te geven;
- ▶ de RvdK overwegend behoorlijk;
- ▶ Justis overwegend behoorlijk wat betreft de behandelingsduur, deels niet behoorlijk ten aanzien van de tussentijdse berichtgeving omdat niet altijd met verdagingsberichten wordt gewerkt;
- ▶ de IND niet behoorlijk ten aanzien van de behandelingsduur; de tussentijdse berichtgeving is behoorlijk;
- ▶ de DJI behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
dgWIAV		0	nvt			nvt
dgRR		5	1: 42 dagen 3: 183-365 dagen 1: opschorting	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: nee (3), telefonisch (2)
dgPJS		20	geen opgave			ovb: ja tb: niet altijd
RvdK		±54	100% < 42 tot 70 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: nee, ivm gesprek
Justis		603	100% > normtijd 190 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: varieert
DJI		5	84 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja; tb: ja
CJIB		0	nvt	nvt	nvt	nvt
IND	40.000	49.291	84% regulier 105 dagen 9% asiel 371 dagen 7% naturalisatie 329 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: niet altijd

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

De Nationale ombudsman stelt helaas vast dat een aanzienlijk deel van de bezwaarschriften gemiddeld niet binnen de wettelijke (verdaagde) termijn is afgehandeld. Dit constateerde de Nationale ombudsman ook in 2003 en in 2005. Toen constateerde de Nationale ombudsman ook ten aanzien van de IND een ernstig knelpunt op het punt van de behandelingsduur van bezwaarschriften. Deze blijft nog steeds zorgelijk. De Nationale ombudsman betreurt het ten zeerste dat op dit punt geen betere resultaten zijn geboekt.

Alle diensten behalve de RvdK sturen altijd een ontvangstbevestiging. De RvdK nodigt de bezwaarde uit voor een gesprek. De Nationale ombudsman stelt vast dat niet altijd in de daarvoor voorkomende gevallen een verdagingsbericht wordt gestuurd. Met name bij het werkproces naamswijziging (dienst Justis) wordt zelden een verdagingsbericht gestuurd, terwijl dit bij 165 bezwaarschriften met een gemiddelde afhandelingstermijn van 156 dagen wel op zijn plaats lijkt.

Conclusie bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften is bij:

- ▶ dgRR niet behoorlijk ten aanzien van zowel de behandelingsduur als de tussentijdse berichtgeving;
- ▶ dgPJS niet te beoordelen wegens het ontbreken van gegevens;
- ▶ de RvdK behoorlijk;
- ▶ Justis niet behoorlijk wat betreft de behandelingsduur, deels niet behoorlijk ten aanzien van de tussentijdse berichtgeving, nu niet altijd een vertragingsbericht wordt gestuurd of de bezwaarde niet op andere wijze van de vertraging wordt geïnformeerd;
- ▶ de IND niet behoorlijk omdat de gemiddelde behandelingsduur met ruime overschrijding van de wettelijke termijn plaatsvindt, en niet behoorlijk wat betreft de tussentijdse berichtgeving, omdat er niet altijd een vertragingsbericht wordt gestuurd. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de IND maatregelen treft om dit in de toekomst standaard wel te doen.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
dgWIAV		0	nvt			nvt
dgRR		4	3 nog in behandeling, 1 doorgestuurd	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: ja
dgPJS		8	153 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja; tb: nee
RvdK	155	191	42% buiten de termijn	42 dagen	70 / 98 dagen**	ovb: nee, ivm gesprek tb: nee, ivm gesprek
Justis		27	±78% buiten termijn	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: soms telefonisch
DJI		40	±35 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja als nodig
CJIB	±84	95	70 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: ja, v.t. in 75%
IND	4.212	4.821	95% ≤ 42 dagen 2% ≤ 70 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht **afhankelijk van inschakeling klachtenadviescommissie

In 2003 constateerde de Nationale ombudsman dat de klachtafhandeling in een aantal gevallen te lang duurde. In 2005 leverde de minister geen gegevens over klaagschriften. De Nationale ombudsman stelt vast dat de klachtafhandeling in 2007 bij het overgrote deel van de diensten nog steeds te lang duurde. De vlotte klachtafhandeling bij de IND stemt de Nationale ombudsman tevreden.

De Nationale ombudsman constateert dat de tussentijdse berichtgeving verbetering behoeft. Zo staat het aantal zaken dat bij Justis is verdaagd (twee) in schril contrast met het aantal klachten dat met overschrijding van de wettelijke (verdaagde) termijn is afgehandeld. Het dgPJS stuurt geen verdagingsbericht omdat de termijn vaak met instemming van de klager wordt overschreden, of omdat deze een mondelinge toelichting op zijn klacht wenst te geven en het soms lastig is om hiervoor op korte termijn een afspraak te maken. Dit komt de Nationale ombudsman niet onjuist voor.

De Nationale ombudsman staat een meer informele wijze van afhandeling van klachten voor. In het kader hiervan verheugt het hem te vernemen dat er sinds 2007 bij het CJIB meer aandacht is voor het op informele, telefonische wijze afdoen van klachten. Bij de werkprocessen naamswijziging, verklaring omtrent gedrag en gratie van de Dienst Justis en bij de DJI wordt altijd geprobeerd klachten eerst telefonisch af te handelen. Ook de IND zoekt eerst telefonisch contact met de klager. De dgRR, dgPJS en RvdK handelen klachten niet telefonisch af.

Conclusie klaagschriften

De behandeling van klaagschriften is bij:

- ▶ dgPJS niet behoorlijk;
- ▶ Justis niet behoorlijk wat betreft de tijdigheid, overwegend behoorlijk wat betreft de tussentijdse berichtgeving;
- ▶ dgRR en de RvdK niet behoorlijk ten aanzien van de behandelingsduur, behoorlijk wat betreft de berichtgeving;
- ▶ het CJIB overwegend behoorlijk;
- ▶ de IND en de DJI behoorlijk.

Andere brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Berichtgeving 2007*
dgWIAV		330		50% < 21 dagen 25% < 28 dagen 15% 28-56 dagen 10% > 56 dagen	dirW ovb; ja tb: ja dirV ovb: nee tb: nee
dgRR		1.428		10% < 14 dagen 20% < 21 dagen 15% < 28 dagen 40% < 42 dagen 15% > 42 dagen	ovb: ja, tenzij telefonische afdoening tb: nee, nvt
dgPJS		>554	500 jeugd	42 dagen	ovb: ja tb: ja (schriftelijk/telefonisch)
			Interlandelijke adoptie	<14 dagen	
			overig	28 dagen	
RvdK	±30.000	±42.000	diverse	1 tot 14 dagen	ovb: indien nodig telefonisch. tb: indien nodig telefonisch.
Justis		3.135	gratie	91% 121 dagen	ovb: ja tb: gevarieerd
			bibob	8% 96 dagen	
DJI		200		onbekend	ovb: nee vanwege directe afhandeling tb: nee vanwege directe afhandeling
CJIB	220.000	280.000	157.000 1 ^e lijn	8% 4 dagen 62% 9 dagen 30% 12 dagen	ovb: verschilt per afdeling tb: verschilt per afdeling
			overig	geen opgave	
IND		700.000		geen opgave	ovb: ja tb: afhankelijk van soort brief

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

De behandelingsduur van andere brieven is bij de meeste diensten in het algemeen niet te lang. Dit is een verbetering ten opzichte van 2003, toen de Nationale ombudsman constateerde dat de afhandeling te lang duurde. Bij Justis is wel sprake van een gemiddeld erg lange afhandelingstermijn. De afhandeling van gratieverzoeken is in 2007 wel verbeterd ten opzichte van 2002, toen de afhandeling ruim 26 weken bij afwijzing en 32 weken bij toewijzing besloeg. Nu duurt het gemiddeld zeventien weken. Bij het CJIB verloopt de afhandeling van meer dan de helft van de brieven erg vlot. De Nationale ombudsman betreurt het wel dat er van de overige brieven, toch bijna de helft, geen gegevens beschikbaar zijn. Bij de RvdK komen als andere brieven binnen: meldingsbrieven of brieven tijdens onderzoek naar kindermishandeling of zorgelijke situatie van een minderjarige en brieven inzake gezag, omgang, adoptie, strafzaak, taakstraf en andere raadszaken. Een meldingsbrief wordt binnen een week beantwoord, in spoedzaken vaak nog dezelfde dag. Brieven die tijdens een raadsonderzoek binnenkomen worden zoveel en zo snel mogelijk telefonisch door de behandelende raadsmedewerker beantwoord. Voor andersoortige brieven is intern geen behandelingstermijn

voorgeschreven of enig controlesysteem. In de praktijk worden deze brieven binnen twee weken afgedaan. Omdat de IND niet alle brieven via een systeem volgt, kunnen er over de afhandelingsduur geen gegevens worden verstrekt.

De diensten sturen vrijwel altijd een ontvangstbevestiging. Het sturen van een tussenbericht varieert, zoals de Nationale ombudsman ook constateerde bij de door het ministerie verstrekte brievensets. Wanneer de termijnoverschrijding het gevolg is van een tijdelijke capaciteitstekort, komt bij dgPJS soms ook de verzending van behandlungsberichten in het gedrang. De Nationale ombudsman gaat er van uit dat dit uitzonderingen zijn. Het CJIB noemt niet in alle tussenberichten een concrete termijn, omdat deze soms moeilijk is vast te stellen. Dan wordt volstaan met de mededeling dat beantwoording spoedig zal volgen. De Nationale ombudsman acht het niet noemen van een nieuwe termijn niet juist. Justis geeft onder andere gebrek aan personele capaciteit als verklaring voor het niet halen van verdaagde termijnen.

Conclusie andere brieven

De behandeling van andere brieven is bij:

- ▶ het dgWIAV, de dgRR, Justis niet behoorlijk omdat er niet altijd een tussenbericht wordt gestuurd en de behandeling van brieven in (meer dan) de helft van de gevallen langer dan drie weken duurt;
- ▶ het dgPJS en de RvdK behoorlijk;
- ▶ het CJIB wat betreft de aantallen die bekend zijn gemaakt behoorlijk, voor het overige niet te beoordelen;
- ▶ de IND en de DJI niet te beoordelen wegens gebrek aan gegevens. De Nationale ombudsman acht het kwalijk dat de IND, ook gelet op de grote hoeveelheid andere brieven, de voortgang van deze brieven niet kan controleren. Dit is in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

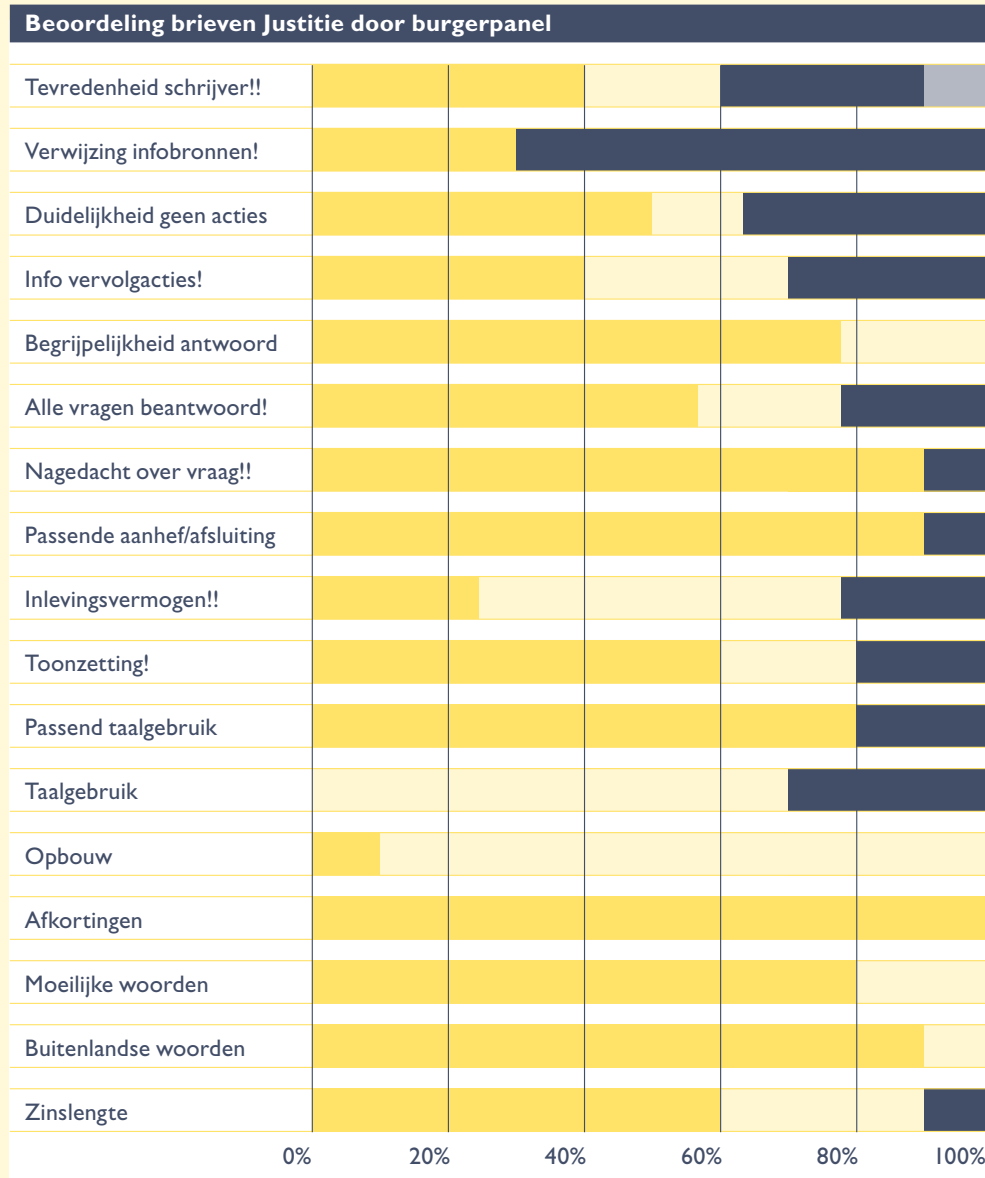
Aanbevelingen

1. Tref maatregelen om de behandelingsduur van bezwaarschriften te bekorten.
2. Zorg ervoor dat alle dienstonderdelen werken met ontvangstbevestigingen en tussenberichten conform de gestelde eisen.
3. Zorg voor een registratie van alle andere brieven bij de IND om de voortgang te kunnen bewaken.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Justitie afgeleid worden: verwijzing naar informatiebronnen, informatie over vervolgacties, beantwoording van alle vragen, toonzetting, inlevingsvermogen en taalgebruik. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. De volgende opmerking werd geplaatst bij de beoordeling van een brief:

“Een zeer formeel standpunt.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op het nadenken over de vraag, de begrijpelijkheid van het antwoord en het gebruik van moeilijke woorden en afkortingen. Een burger beoordeelde als volgt:

“Er wordt puntsgewijs ingegaan op de vraagbrief. Dat is een goede opbouw.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Justitie					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid**	Professionele houding***

* Aandachtspunt bij de structuur is een voor de lezer logische en duidelijke onderbouwing
 ** Aandachtspunt bij de betrokkenheid is aandacht voor de emotie van de lezer
 *** Aandachtspunt bij de professionele houding is controle op spel- en typfouten

De expert stelt vast dat het ministerie in zijn brieven voldoende of goed aansluit op de vraag of het probleem van de burger. Er is wel vaak sprake van veel procedurele informatie die overbodig oogt. Meestal is de onderbouwing van het antwoord goed. Als de informatie uit een ander document komt, is onvoldoende geselecteerd welke informatie voor de lezer van belang is. Die informatie is niet altijd op een voor de lezer logische manier gestructureerd. Procedures worden vaak in (te) lange teksten uitgelegd. Na een helder “Ik kan helaas niets voor u betekenen”, is het de vraag of de burger die uitgebreide – theoretische – informatie leest. Een doorverwijzing sluit dan beter aan op de behoefte van de burger.

De samenvatting van de burgerbrief is volgens de expert vaak vooral gericht op de feiten, en minder op de emotie die uit de burgerbrief spreekt. Het taalgebruik is in de samenvatting van de burgerbrief bijna altijd afgestemd op de lezer. Verderop echter kenmerkt het taalgebruik zich door het gebruik van veel jargon en archaïsche woorden (in dezen, inzake, voorts, derhalve, thans). Hierdoor komen de brieven afstandelijk en formeel over. Er wordt onnodig gebruik gemaakt van passieve vormen.

Ten aanzien van de professionele presentatie worden wat spelfouten geconstateerd. Dat wekt een slordige indruk, zeker wanneer een brief pas laat wordt beantwoord. Een antwoordbrief gedateerd op 14 januari 2008 begint als volgt:

“Naar aanleiding van uw brief d.d. 4 april 2007 deel ik u het volgende mee, waarbij ik mijn excuses aanbiedt voor de late beantwoording van uw brief.”

2.8 Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Het ministerie rapporteerde over het kerndepartement, de Dienst Regelingen, de Voedsel en Warenautoriteit (VWA), Plantenziektkundige Dienst (PD) en het Dienst Landelijk Gebied (DLG). Het DLG voert concrete projecten uit bij het inrichten van groene gebieden voor recreatie, natuur, water of landbouw. Bij de VWA loopt sinds half 2007 het project 'Verbetering uitgaande stukken'. In het kader van dit project wordt onder meer gewerkt aan het uniformeren en kwalitatief verbeteren van inspectielijsten en begeleidende brieven. Het project Duidelijke Taal stelt ministeriebreed het nut van begrijpelijke taal in LNV-teksten aan de orde. Binnen dit project is door de zogenoemde taalridders van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit een handzaam kaartje uitgegeven met een aantal punten, waaraan een brief van het ministerie moet voldoen. Het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit heeft bij de 25 ingestuurde brievensets geprobeerd een afspiegeling te geven van de post waar het ministerie mee te maken krijgt.

Aanvragen

Organisatie-onderdeel	Aantal in 2007	Soort	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	135	Wob	vaak niet tijdig	14 dagen	28 dagen	ovb: ja
Kerndepartement	3.850	overig	vaak tijdig	56 dagen	**	geen opgave
Dienst Regelingen	350.000	160 regelingen	vaak tijdig	28 dagen	365 dagen	ovb: ja
PD	150.000	met name import- en exportinspecties	vaak tijdig	56 dagen	**	ovb: bijna nooit
VWA	3.000	Inspectie producten	vaak tijdig	56 dagen	**	ovb: ja

*ovb ontvangstbevestiging **de verdaagde wettelijke termijn is niet exact vastgesteld

De afhandeling van de vele aanvragen bij het ministerie verloopt in het algemeen tijdig. Alleen bij Wob-aanvragen is dit niet het geval. Ook worden doorgaans ontvangstbevestigingen gestuurd. Bij de Plantenziektkundige Dienst gebeurt dit niet, omdat veel aanvragen daar binnen enkele dagen worden afgehandeld. Aanvragen die daar digitaal binnenkomen krijgen automatisch een ontvangstbevestiging. Het versturen van tussenberichten is meestal niet nodig, omdat er meestal tijdig op een aanvraag wordt beslist.

Conclusie aanvragen

De behandeling van aanvragen is overwegend behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal in 2002	Aantal in 2007	Soort	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Dienst Regelingen	17.000	6.750	Divers	147 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja, tb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

De Dienst Regelingen behandelt alle bezwaarschriften van het ministerie. Het totale aantal bezwaarschriften is ten opzichte van 2002 sterk afgenomen. De gemiddelde behandeltime is ten opzichte van de eerdere onderzoeken ook sterk afgenomen. In 2002 was de gemiddelde behandeltime 273 dagen en in 2004 258 dagen. De gemiddelde behandeltermijn ligt ook in 2007 echter nog ver boven de wettelijke behandeltermijn. De minister heeft aangegeven dat bij de Dienst Regelingen in 2008 een project loopt om de behandeltermijn bij de beslissingen op bezwaar verder te bekorten. Een van de maatregelen is het toepassen van mediation- (technieken). Zo wordt in veel gevallen kort na de indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact opgenomen met de bezwaarmaker door een in mediationvaardigheden getrainde medewerker. Doel hiervan is om te kijken of er op een andere, efficiëntere wijze een oplossing bereikt kan worden dan via de bezwaarprocedure.

De Nationale ombudsman heeft waardering voor de inspanningen om die termijnen verder terug te dringen. De Nationale ombudsman staat positief tegenover mediation. Mediation biedt de mogelijkheid om bezwaren snel en tot ieders tevredenheid op te lossen.

Het ministerie stuurt standaard ontvangstbevestigingen. Wanneer de wettelijke termijn dreigt te worden overschreden, wordt een bericht van verdaging gestuurd. In 2003 heeft de Nationale ombudsman aanbevolen om in elk geval consequent uitdrukkelijk om instemming te vragen voor de verdaging. Het ministerie doet dit nog steeds niet. De Nationale ombudsman betreurt dit.

Uit de reactie van het ministerie op de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman:

“De instemming met verdaging van de beslissing op een bezwaarschrift wordt aangenomen, indien een belanghebbende naar aanleiding van het verdagingsbericht geen contact opneemt met de DR.”

Conclusie bezwaarschriften

De afhandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de afhandelduur niet behoorlijk en met betrekking tot de berichtgeving overwegend behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal in 2002	Aantal in 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement		12	56 dagen	42 dagen	70 dagen
Dienst Regelingen		77			
PD		3			
DLG		5			
Totaal	70	97			

Het ministerie behandelt klaagschriften in gemiddeld 56 dagen. Van de 97 klachten zijn er elf verdaagd. De Dienst Regelingen hanteert een persoonlijke en informele benadering bij de behandeling van klachten. De Dienst neemt snel telefonisch contact op. Bij de meeste andere directies wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.

Conclusie klaagschriften

De behandeling van klaagschriften is overwegend behoorlijk.

Andere brieven

Het ministerie ontvangt in de categorie andere brieven heel veel verschillende brieven. Genoemd worden bijvoorbeeld brieven van belangenorganisaties, verzoeken om schadevergoeding, aansprakelijkheidsstellingen, dankbetuigingen, verzoeken om medewerking en brieven die in relatie staan tot een aanvraag, bezwaarschrift of klacht. Ook de behandeling van deze brieven varieert sterk. De gemiddelde behandeltijd ligt tussen de 21 en 42 dagen. In beginsel wordt een behandelbericht gestuurd wanneer de behandeling langer duurt dan de 'standaard' behandeltijd. Het ministerie omschrijft niet precies wat deze standaard behandeltijd is. In de door het ministerie gestuurde voorbeeldbrieven trof de Nationale ombudsman drie brieven aan, waarbij ten onrechte geen ontvangstbevestiging is gestuurd.

Het 'in beginsel' sturen van een behandelingsbericht biedt volgens de Nationale ombudsman onvoldoende garantie dat het in de praktijk ook gebeurt wanneer het nodig is.

Conclusie andere brieven

Ten aanzien van de behandeling van andere brieven onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

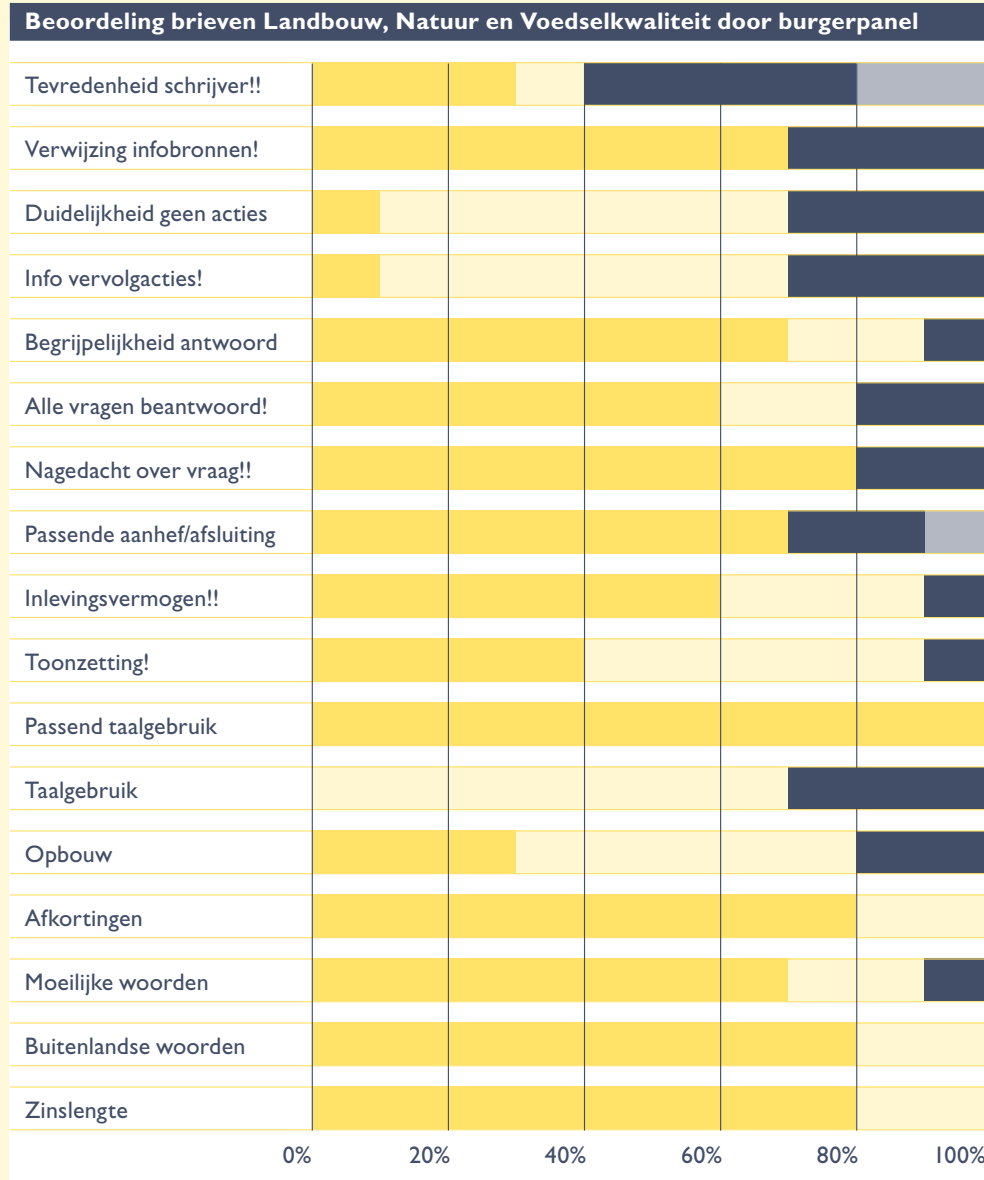
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Zorg ervoor dat bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.
2. Vraag standaard om instemming wanneer de wettelijke termijn toch wordt overschreden.
3. Stuur bij de behandeling van andere brieven binnen twee à drie weken een behandelingsbericht, conform de eisen gesteld in de Correspondentiewijzer.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit afgeleid worden: de tevredenheid van de burger, het geven van informatie over vervolgacties, de begrijpelijkheid van het antwoord, het beantwoorden van alle vragen en het gebruik van moeilijke woorden. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. Als voorbeelden van moeilijke woorden noemt het burgerpanel onder andere forfaitair, cliëntaccount en vervreemder. Een brief werd als volgt beoordeeld:

“Er is niet nagedacht, alleen de regeltjes zijn toegepast.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op taalgebruik dat passend is voor de ontvanger, goede zinslengte en verwijzing naar andere informatiebronnen.

“Heel goede brief, zeer goed opgezet, veel moeite voor gedaan door het ministerie.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid**	Professionele houding***
* Aandachtspunt bij onderdeel structuur is een logische, duidelijke motivering					
** Aandachtspunt bij betrokkenheid is benoemen van de gevoeligheden en een persoonlijkere manier van formuleren					
*** Aandachtspunt bij de professionele presentatie is de persoonlijke ondertekening en extra controle op spel- en typfouten					

De lezer krijgt in de meeste gevallen antwoord op zijn vraag en ook is in bijna elke brief een alinea-indeling aanwezig. De duidelijkheid van het woordgebruik is een aandachtspunt. Veel brieven bevatten veel jargon, juridische termen en ambtelijk woordgebruik. Soms staan wetsaanduidingen midden in een zin. Dat komt de leesbaarheid niet ten goede.

“Aangezien uw bezwaar kennelijk ongegrond is verklaard, heb ik op grond van 7:3, sub, van de Algemene wet bestuursrecht, afgezien van een hoorzitting.”

De zinsconstructies vormen een verbeterpunt. De brieven zijn vaak onnodig passief van vorm en bevatten vaak lange zinnen en tangconstructies.¹¹ De betrokkenheid is wisselend. Soms ontbreekt een samenvatting die wel gewenst zou zijn. Het benoemen van emotie en begrip tonen wisselt ook per brief. De betrokkenheid wordt negatief beïnvloed door ambtelijke formuleringen waarin de lezer niet direct wordt aangesproken. De professionele presentatie is in het algemeen goed.

¹¹ Onder een tangconstructie wordt een constructie verstaan waarbij er een (grote) afstand bestaat tussen delen van een zin die bij elkaar horen.

2.9 Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap rapporteerde afzonderlijk voor het kerndepartement, de Centrale Financiële Instellingen (CFI), dat verantwoordelijk is voor de financiering van scholen, het Nationaal Archief, het Instituut Collectie Nederland (ICN), dat zorgt voor het behoud van roerend cultureel erfgoed en de Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten (RACM).

Het kerndepartement ontving in 2007 ruim 20% meer brieven dan in het jaar daarvóór. In het voorjaar van 2007 was dit zelfs tijdelijk 70%. Dit alles heeft de behandeltermijnen op sommige punten in de organisatie aanzienlijk onder druk gezet, aldus het ministerie. Mede hierdoor heeft het ministerie de volgende maatregelen getroffen:

- ▶ met ingang van 1 januari 2008 is binnen het kerndepartement op pilotbasis een Centrale Eenheid Burgervragen (EBV) opgericht. De EBV moet burgervragen efficiënter, kwalitatief hoogwaardig en conform de voorgeschreven procedures afhandelen. In april 2008 vond een evaluatie van de pilot plaats. De conclusie luidt dat ruim 70% van de brieven van burgers binnen drie weken wordt beantwoord (\pm 95% binnen zes weken) en dat er structureel aandacht is voor de beantwoording van brieven. De EVB wordt thans ingezet voor de behandeling van alle burgervragen aan het kerndepartement;
- ▶ met ingang van 1 maart 2008 (tot eind 2008/begin 2009) start van een nieuw documentmanagementsysteem/recordmanagement-applicatie DocMan. Hiermee verwacht het ministerie de efficiency bij de postbehandeling en de archivering op termijn te verbeteren;
- ▶ verbeterproces met betrekking tot de afhandeling van bezwaarschriften. Op dit moment zijn er geen achterstanden meer. Op 1 januari 2008 voerde het ministerie de Nieuwe Werkwijze in, gebaseerd op de Interdepartementale Menukaart Bezwaarschriften en begin 2009 vindt de evaluatie hiervan plaats.

Het ministerie stuurde verder als bijlage mee: de procedurebeschrijving 'beantwoorden van burgerbrieven' en de procedurebeschrijving 'klachtbehandeling voor RACM'. Deze bleken na bestudering in overeenstemming te zijn met de eisen zoals gesteld in de Correspondentiewijzer.

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het ministerie naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

Aanvragen

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement		676	30 dagen	42 dagen	56 dagen	ovb: varieert tb: varieert
CFI	35.000	24.761	34 dagen 267(1%)> normtijd	diverse	diverse	ovb: ja. tb: ja (111 keer v.t.)
Onderwijsinspectie		825	niet steeds tijdig	42 dagen	70 dagen	ovb: onbekend tb: onbekend
Nationaal Archief		nvt	nvt			nvt
ICN	0	11	62 dagen	56 dagen		ovb: ja tb: telefonisch
RACM	10.000	4.708	geen opgave			ovb: ja, tb: nee

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Het gros van de aanvragen behandelt de CFI. De CFI heeft met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap een norm van 97% binnen de tijd vastgelegd in een prestatiecontract. In 2007 besliste CFI in bijna alle gevallen op tijd. Dit is een enorme verbetering ten opzichte van 2002, toen de Nationale ombudsman nog vaststelde dat CFI een aanzienlijk aantal aanvragen niet op tijd afhandelde. De Onderwijsinspectie en het ICN hebben meer moeite met het afhandelen binnen de termijn. ICN laat weten de termijn regelmatig enigszins te overschrijden. De RACM kan geen gegevens verstrekken over de gemiddelde afdoeningstermijn en over de gevallen die verdaagd zijn. Dit was ook in 2002 het geval. De Nationale ombudsman beval toen aan om maatregelen te treffen op dit punt. Want het ontbreken van informatie over de doorlooptijden betekent dat er onvoldoende zicht is op de behandeling van aanvragen en of deze conform de gestelde eisen is. Het huidige DocMan-systeem mist volgens de RACM de mogelijkheid om gegevens over de gemiddelde doorlooptijden en het aantal verdaagde aanvragen te verstrekken. Dit lijkt tegenstrijdig met wat het ministerie meedeelde over het systeem.

CFI stuurt standaard een ontvangstbevestiging. CFI verzuimde in 156 gevallen waarvan de afhandeling te laat was om een tussenbericht te versturen. Dit is meer dan de helft van de gevallen. CFI ziet het niet versturen van een tussenbericht als een fout in de procesgang. De Nationale ombudsman plaatst verder de kritische kanttekening dat de Onderwijsinspectie helemaal geen ontvangstbevestigingen en tussenberichten stuurt.

Conclusie aanvragen

De behandeling van aanvragen is met betrekking tot de afhandelduur en/of de berichtgeving bij:

- ▶ het kerndepartement behoorlijk behalve bij de berichtgeving. Deze varieert per dienstonderdeel;
- ▶ de CFI behoorlijk bij de behandelingsduur en overwegend behoorlijk bij de berichtgeving, hoewel in een aantal situaties geen verdaagbericht is gestuurd;
- ▶ de Onderwijsinspectie op het punt van de afhandelduur niet te beoordelen omdat er geen gegevens zijn verstrekt. De inspectie laat wel weten dat de termijnen niet altijd gehaald worden. Verder niet behoorlijk wat betreft de tussentijdse berichtgeving;
- ▶ de ICN overwegend behoorlijk;
- ▶ de RACM niet te beoordelen wegens gebrek aan gegevens.

Bezwaarschriften

De afhandeling van de bezwaarschriften die binnenkomen bij het kerndepartement en de RACM worden afgehandeld door de CFI.

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
CFI	±4.000	534	72 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: schriftelijk/ telefonisch
Onderwijsinspectie		3	2: 14 dagen 1: in behandeling	42 dagen	70 dagen	ovb: nee tb: nvt
Nationaal Archief		0	nvt			nvt
ICN		0	nvt			nvt

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Opvallend is de grote daling van het aantal bezwaarschriften ten opzichte van 2002. De gemiddelde afdoeningstermijn bij CFI ligt in 2007 iets boven de wettelijke (verdaagde) termijn. In 2002 was de gemiddelde afhandelingstermijn nog 210 dagen. Er is dus sprake van een aanzienlijke verbetering.

Het door CFI verstrekte voorbeeld van een tussenbericht bevat geen nieuwe termijn. De Onderwijsinspectie stuurt ook bij bezwaarschriften geen ontvangstbevestiging. Indien wettelijke termijnen zouden dreigen te worden overschreden (wat in 2007 niet het geval was), dan stuurt de inspectie een tussenbericht.

Conclusie bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften is bij:

- ▶ CFI overwegend behoorlijk bij de behandelingsduur en de berichtgeving, behalve op het punt van het niet noemen van een nieuwe termijn in het verdaagingsbericht; dit is niet behoorlijk;
- ▶ de Onderwijsinspectie overwegend behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	64	35-45	18 dagen	42 dagen	42 dagen	ovb: ja, tb: nvt
CFI		0	nvt			nvt
Onderwijsinspectie		27	70 dagen	42 dagen	42 dagen	ovb: ja, tb: ja
Nationaal Archief		72	max. 14 dagen	42 dagen	42 dagen	nvt
ICN	0	0	nvt			nvt
RACM		7	46 dagen	42 dagen	42 dagen	ovb: ja als nodig tb: ja als nodig

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Conclusie klaagschriften

De behandeling van klachten is met betrekking tot de afhandelduur en/of de berichtgeving bij:

- ▶ het kerndepartement en het Nationaal Archief behoorlijk;
- ▶ de Onderwijsinspectie respectievelijk overwegend behoorlijk en behoorlijk;
- ▶ de RACM overwegend behoorlijk.

Andere brieven

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	75.000	12.033	20 dagen	ovb: varieert per directie tb: varieert per directie
CFI		1.038	88% < 28 dagen	ovb: ja, tb: ja
Onderwijsinspectie		1.663	78% op tijd overig < 14 dagen	ovb: ja tb: ja
Nationaal Archief	1.115	1.520 verzoeken om onderzoek	14 tot 21 dagen	ovb: meestal tb: nvt
ICN		598 (vanaf augustus)	21 tot 42 dagen	ovb: meestal tb: meestal
RACM	700	geen info	56 dagen	ovb: nee

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

De gemiddelde behandelingsduur van andere brieven bij de RACM ligt vrij hoog. Over het geheel genomen is de behandelingsduur van andere brieven in orde. Dit is een verbetering ten opzichte van 2005, toen de minister nog liet weten dat het in zo'n 30 tot 50% niet lukte om tijdig te beantwoorden.

Sommige directies bij het kerndepartement sturen geen en andere weer wel ontvangstberichten en tussenberichten. Het ministerie deelt mee dat de voorschriften op dit punt helaas bij sommige directies in onbruik zijn geraakt. Het ministerie zorgt ervoor dat op korte termijn eventuele lacunes op dit punt worden aangepakt. Dit stemt de Nationale ombudsman tevreden. In het aan de Nationale ombudsman verstrekte voorbeeld van een

tussenbericht staat netjes een nieuwe termijn vermeld, waarbinnen de briefschrijver een antwoord zal ontvangen. De RACM stuurde in 2007 geen ontvangstbevestigingen, omdat dit niet gebruikelijk was. Vanaf februari 2008, sinds de start van de nieuwe procedure (DocMan), wordt steeds op de dag van ontvangst een ontvangstbevestiging gestuurd. Het ministerie zegt toe dat de voorschriften op het gebied van het verzenden van ontvangst- en tussenberichten weer zullen worden nageleefd.

Conclusie andere brieven

De behandeling van andere brieven is bij:

- ▶ het kerndepartement, de CFI, en de Onderwijsinspectie overwegend behoorlijk;
- ▶ het Nationaal Archief behoorlijk;
- ▶ het ICN niet te beoordelen, omdat er geen volledige gegevens over 2007 zijn verstrekt;
- ▶ de RACM niet behoorlijk, omdat er geen ontvangstbevestigingen worden gestuurd en de gemiddelde behandelingsduur vrij hoog ligt.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de toezegging van het ministerie dat de voorschriften op het gebied van het verzenden van ontvangst- en tussenberichten weer zullen worden nageleefd.

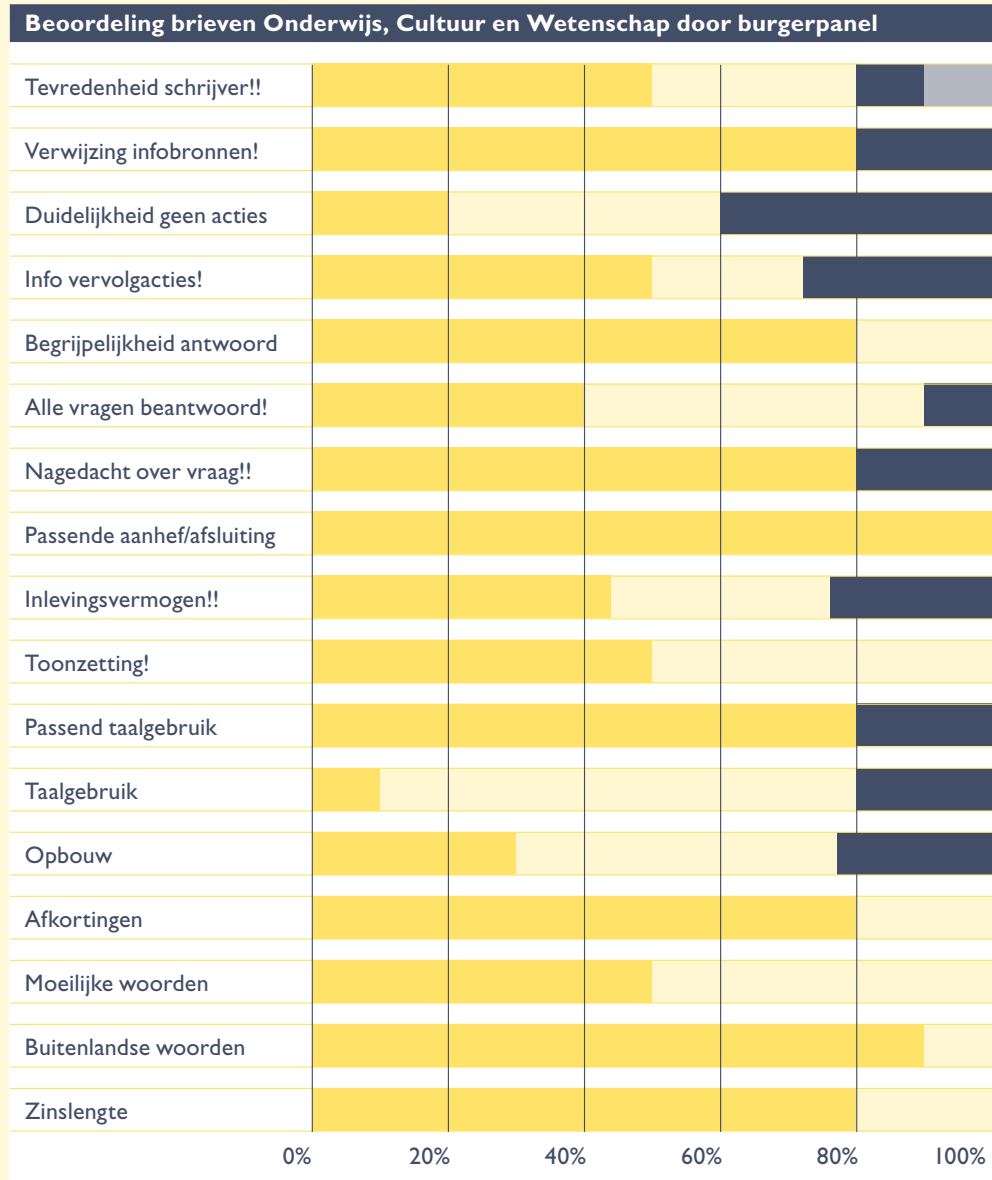
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Tref maatregelen om de behandelingsduur van bezwaarschriften verder te verbeteren.
2. Breng de praktijk op het punt van verzenden van ontvangstberichten en tussenberichten in overeenstemming met de gestelde normen en eisen, met name bij de Onderwijsinspectie bij de behandeling van aanvragen en bezwaarschriften.
3. Tref maatregelen om de gegevens over doorlooptijden bij de RACM te registreren om de voortgang te kunnen bewaken.
4. Noem in het door CFI gebruikte tussenbericht bij bezwaarschriften een nieuwe termijn waarbinnen de bezwaarde de beslissing kan verwachten.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen afgeleid worden: inlevingsvermogen en informatie over vervolgacties. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. Bij een brief werd de volgende opmerking geplaatst:

“De brief mist echt een verwijzing naar een expert, een studieprogramma of andere inhoudelijke invulling.”

Als moeilijke woorden werden genoemd: lumpsumvergoeding, gedifferentieerde en geaccrediteerd. Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op de lengte van de zinnen. Een burger beoordeelde de opbouw van een brief als volgt:

“To the point.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Onderwijs, Cultuur en Wetenschap					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud*	Structuur**	Woord	Zin***	Betrokkenheid***	Professionele houding
* Aandachtspunt bij de inhoud is een terugkoppeling van de algemene bepalingen naar de persoonlijke situatie van de burger					
** Verbeterpunt bij de structuur is een onduidelijke of onlogische onderbouwing					
*** Verbeterpunt voor de CFI-brieven is zowel formulering op zinsniveau als betrokkenheid					

De expert beoordeelt de antwoorden op de vragen van de burgers als matig. In sommige gevallen is er uitgebreid aandacht voor beleid. Als dan de terugkoppeling naar de vraag niet wordt gemaakt, dan wordt die beleidsinformatie als het ware overbodig.

Wat betreft het taalgebruik neemt de expert een duidelijk verschil waar tussen de brieven van CFI en de andere brieven. De brieven van CFI zijn zeer formeel. Dat wordt vooral veroorzaakt door veelvuldig gebruik van vaktaal, archaïsche woorden en wetteksten in lopende zinnen. Ook staan er onnodig ingewikkelde constructies op zinsniveau. In onderstaande voorbeeld is sprake van een combinatie van deze factoren.

“Hierbij ontvangt u bericht over de toekenning van de bijzondere bekostiging voor personeel en aanvullende bekostiging voor materiële instandhouding in verband met de aanwezigheid van leerlingen op de afdeling voor Internationaal georiënteerd basisonderwijs (IGBO).”

De andere brieven van dit ministerie zijn redelijk tot goed op dit punt. Wat betreft de bejegening (betrokkenheid) verloopt de samenvatting van de burgervraag prima, met uitzondering van CFI-brieven. Qua emotieherkenning en begrip voor de emotie verschilt het per brief, maar in het merendeel van de brieven gebeurt het goed. In het geval waar de burgerbrief cynisch is, is de antwoordbrief heel neutraal gesteld waardoor een gepaste zakelijke afstand ontstaat. De presentatie is over het algemeen in orde. Opvallend is dat de CFI-brieven erg afstandelijk zijn. De lezer wordt niet altijd waar mogelijk persoonlijk aangesproken. Soms stuurt een burger een brief aan X en krijgt antwoord van Y. Het draagt bij aan de persoonlijke benadering door dan aan te geven hoe dat komt. Een mooi voorbeeld daarvan staat hieronder.

“Geachte mevrouw,

*U hebt een brief gestuurd aan minister Plasterk. Aangezien uw vraag over het middelbaar beroeps-
onderwijs gaat, ontvangt u van mij een reactie.”*

2.10 Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Het ministerie heeft verder de volgende documentatie verstrekt: Jaarverslag bezwaar & beroep 2006, Webradar 2006 over e-mail-beantwoording door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Informatie-telefoon van SZW en de Procesbeschrijving beantwoording e-mail. Het ministerie heeft verder geen bijzonderheden vermeld.

Aanvragen

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Agentschap		2.200	subsidie	122 dagen	80% 91 dagen 20% 56 dagen	*
Arbeidsinspectie		147	arbeidstijdenwet	28 dagen	56 dagen	*
Overige directies		ca 600	diverse	25 tot 56 dagen	56 dagen	*
Overige directies		114	Wob	40 dagen	14 / 28 dagen	28 dagen
Totaal	1.500	ca 3.061				

* De verdaagde wettelijke termijn is niet exact vastgesteld

Het aantal aanvragen is bij het ministerie sinds 2002 verdubbeld. In 2002 en 2004 behandelde het ministerie een groot deel van de aanvragen niet snel genoeg. In 2007 handelt het Agentschap de meeste aanvragen af. Het Agentschap voert subsidieregelingen uit op het gebied van sociaal economisch beleid, in het bijzonder werk en inkomen. Het Agentschap doet over de afhandeling van aanvragen gemiddeld veel langer dan wettelijk is toegestaan. De overschrijdingen zijn toe te schrijven aan de aanvragen Europees Sociaal Fonds voor de periode 2007-2013. Het gaat hier om een nieuwe regeling waarbij aanvangsproblemen in 2007 zorgden voor termijnoverschrijdingen. Het ministerie geeft in zijn reactie op het conceptrapport aan dat deze aanvragen in 2008 wel binnen de termijn worden afgehandeld. Het Agentschap stuurt standaard ontvangstbevestigingen. De Arbeidsinspectie handelt aanvragen gemiddeld vlot af. Wanneer de Arbeidsinspectie voldoende informatie heeft, doet het aanvragen binnen twee weken af. Anders wordt binnen twee weken om nadere informatie gevraagd. Het ministerie geeft voor de overige directies een gemiddelde afhandelingstermijn van tussen de 25 en 56 dagen. De overige directies laten ook snel iets weten, schriftelijk of telefonisch.

Conclusie aanvragen

- ▶ De afhandeling van aanvragen is met betrekking tot de afhandelduur door het Agentschap niet behoorlijk en bij de andere diensten overwegend behoorlijk.
- ▶ De afhandeling van aanvragen is met betrekking tot de berichtgeving behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
Agentschap	340	250	subsidie	105 dagen	42 dagen	70 dagen
Arbeidsinspectie	370	1.759	boetes Wet arbeid vreemdelingen	217 dagen	42 dagen	70 dagen
			overig	112 dagen		
Kerndepartement		121	diverse	69 dagen	42 dagen	70 dagen

Het aantal bezwaarschriften is, net als het aantal aanvragen, sterk toegenomen. De toename bestaat vooral uit bezwaarschriften tegen boetebeschikkingen op grond van de Wet arbeid vreemdelingen. Het ministerie richtte in 2007 een speciaal projectbureau op om de achterstanden bij deze boetebezwaren op te lossen. De gemiddelde behandeltermijn ligt bij het Agentschap en bij de Arbeidsinspectie echter boven de wettelijke termijn. De behandeling van bezwaarschriften was in 2002 en 2004 ook al een knelpunt. Het gehele ministerie stuurt uiterlijk één week na ontvangst een ontvangstbevestiging. Ook stuurt het ministerie standaard verdagingsberichten als de wettelijke termijn overschreden gaat worden.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De afhandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de afhandelduur bij:
 - het kerndepartement overwegend behoorlijk en
 - het Agentschap en de Arbeidsinspectie niet behoorlijk.
- ▶ De afhandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de berichtgeving behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
totaal	10	28	56 dagen	42 dagen	70 dagen

Het ministerie handelt klachten bij voorkeur telefonisch af. Het ministerie stuurt of een ontvangstbevestiging, of belt direct. In zeven gevallen verdaagde het ministerie de afhandeling van de klacht.

Conclusie klaagschriften

- ▶ De afhandeling van klachten is zowel wat betreft behandelingsduur als wat betreft berichtgeving overwegend behoorlijk.

Andere brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement		1.378	Bewindspersonen	32 dagen	ovb: ja tb: ja
		953	Ministerie	17 dagen	
Arbeidsinspectie		ca 100	Klacht over arbeidsomstandigheden	≤ 42 dagen	ovb: ja tb: ja
Totaal	2.500	2.431			

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Conclusie andere brieven

- De behandeling van overige brieven is overwegend behoorlijk.

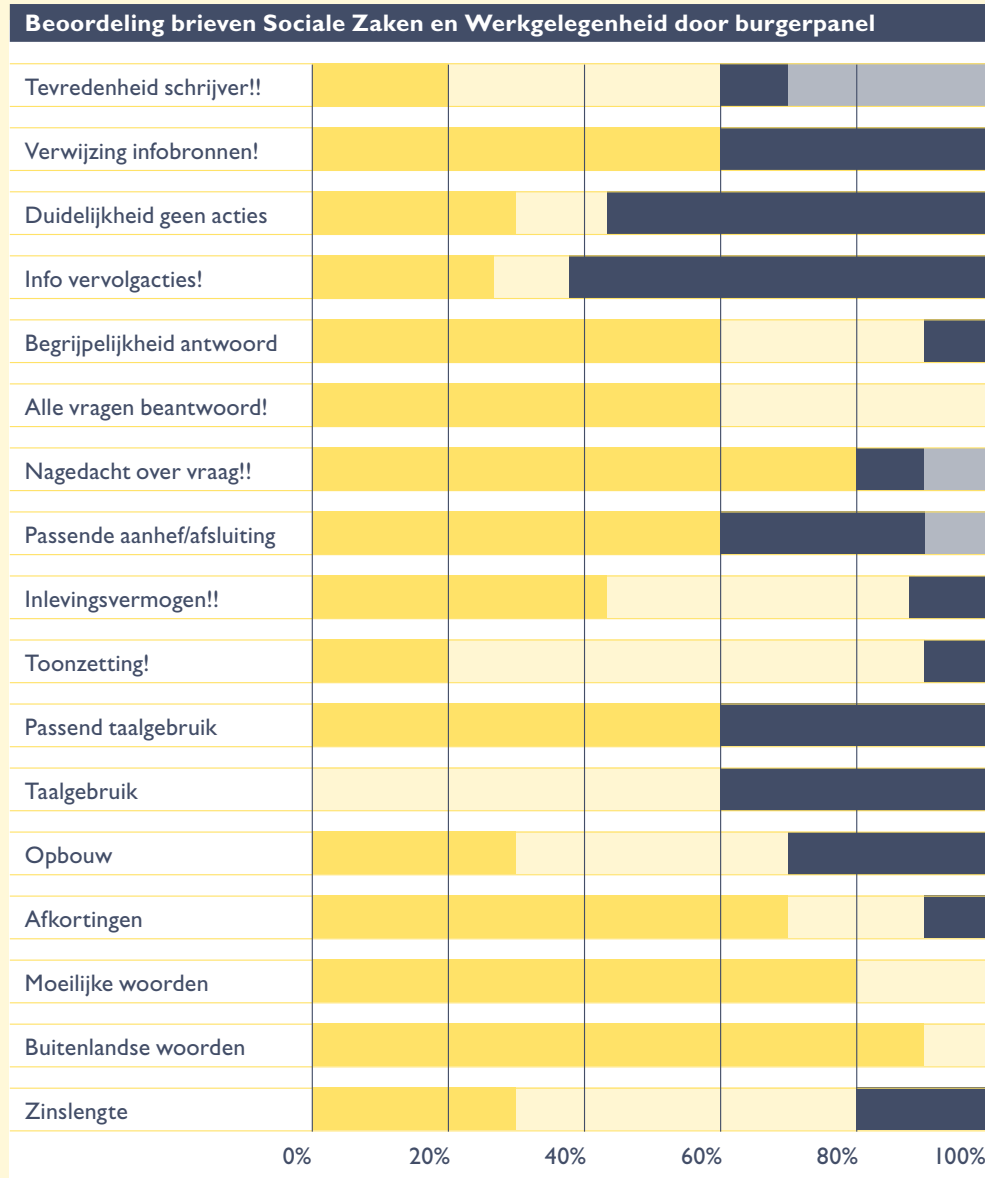
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Neem maatregelen, zodat aanvragen bij het Agentschap binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.
2. Neem meer maatregelen dan alleen het oprichten van het projectbureau voor de boetebezwaren van de Arbeidsinspectie Zorg, zodat bezwaarschriften bij het gehele ministerie binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.

Kwaliteit antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgeleid worden. De meeste aandacht moet uitgaan naar het vermijden van ouderwets taalgebruik, informatie over vervolgacties en passend taalgebruik. Daarnaast zijn ook algemene informatie over het vervolg, de begrijpelijkheid van het antwoord, de opbouw van de brief, het gebruik van afkortingen en de zinslengte aandachtspunten. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. Een brief werd als volgt beoordeeld:

“Brief kan kort en krachtiger”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op het beantwoorden van alle vragen en het gebruik van moeilijke woorden.

“Er wordt inhoudelijk goed op de situatie ingegaan.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Expertanalyse brieven Sociale Zaken en Werkgelegenheid					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur*	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding

*Verbeterpunt bij de structuur is de alinea-indeling

In de brieven staat vaak veel informatie over wet- en regelgeving. Veelal ontbreekt daarbij een terugkoppeling naar de persoonlijke situatie. De informatie is vaak in ambtelijke juridische taal. De meeste brieven bevatten veel juridisch jargon, nominalisaties,¹² lange zinnen, veel passieve vormen en tangconstructies.¹³ Betrokkenheid en aandacht voor emotie wisselt per brief. Minder ambtelijk en juridisch taalgebruik kan zorgen voor minder afstandelijkheid.

Bij dit ministerie is een voorbeeld gegeven van hoe op gepaste wijze naar internet kan worden verwezen.

“Mocht u in de gelegenheid zijn op internet te kijken, dan kan ik u voor meer informatie over... verwijzen naar...”

¹²Nominalisaties: van een werkwoord tot een naamwoord maken door het in de infinitiefvorm te zetten en te laten voorafgegaan door 'het' of door het achtervoegsel -ing aan de stam toe te voegen.

¹³Onder een tangconstructie wordt een constructie verstaan waarbij er een (grote) afstand bestaat tussen delen van een zin die bij elkaar horen.

2.11 Verkeer en Waterstaat

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat geeft aan beter greep te hebben gekregen op de afhandeling van burgerbrieven. Er zijn speciale loketten opgericht binnen het ministerie die 95% van de categorie andere brieven afdoen. Rijkswaterstaat (RWS) heeft een digitaal loket ingericht voor het indienen van aanvragen. De Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW) heeft aanvraagformulieren voor vergunningen op de internetsite beschikbaar. Een deel van de aanvragen kan ook al digitaal worden ingediend.

Het ministerie is in 2007 gestart met de implementatie van een nieuw post-registratiesysteem. Dit is een archiefsysteem én een documentmanagementsysteem in één.

De secretaris-generaal heeft alle dienstonderdelen de opdracht gegeven om ervoor te zorgen, dat uiterlijk eind 2008 de afhandeling van alle categorieën burgerbrieven aan de eisen van tijdigheid en goede tussentijdse berichtgeving voldoen.

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het ministerie naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

Aanvragen

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltijd 2007	Berichtgeving 2007*
RWS	onbekend	6.000	vergunningen	vaak tijdig	ovb: ja, tb: ja
		2.400	schadeclaims	vaak tijdig	ovb: ja, tb: ja
IVW	68.000	186.683	vergunningen	vaak tijdig	ovb: ja, tb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Een groot deel van de aanvragen kan digitaal worden gedaan. Voor andere aanvragen zijn formulieren op internet beschikbaar. Het ministerie stuurt altijd ontvangstbevestigingen en wanneer dit nodig is ook tussenberichten. In 2002 en 2004 was de behandeling van aanvragen in een aantal gevallen niet behoorlijk. Ook was er toen geen goede administratie.

Conclusie aanvragen

De Nationale ombudsman stelt met genoeg vast dat het ministerie aanvragen nu overwegend behoorlijk afhandelt.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	15	18	140 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja, tb: ja
RWS	onbekend	240	35 tot 70 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
		200	onbekend	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
IVW	933	255	100% tijdig	42 dagen	70 dagen	ovb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Het totaal aantal bezwaarschriften is ten opzichte van 2002 sterk afgenomen. In 2002 ontving het Directoraat-Generaal Luchtvaart, dat nu niet meer bestaat, 1.200 bezwaarschriften.

De tijdige behandeling van bezwaarschriften is bij de Hoofddirectie Juridische Zaken van het kerndepartement een knelpunt. Dit was bij de eerdere onderzoeken nog niet het geval. Bij deze directie is in acht gevallen door de aanvrager ingestemd met het uitstel. Bij Rijkswaterstaat is in de helft van de gevallen niet bekend hoe de afhandeling verloopt. De Inspectie krijgt in verhouding tot het aantal aanvragen een gering aantal bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften worden tijdig afgehandeld, wat uit eerdere onderzoeken niet was gebleken. Dit stemt de Nationale ombudsman tevreden.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De afhandeling van bezwaarschriften door het kerndepartement is wat de afhandelduur betreft niet behoorlijk.
- ▶ De behandeling van bezwaarschriften bij Rijkswaterstaat kan voor een belangrijk deel niet beoordeeld worden.
- ▶ De behandeling van bezwaarschriften door de Inspectie is behoorlijk.
- ▶ De berichtgeving is behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	1	1		70 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja, tb: ja
RWS	onbekend	100	0800-ijfolijn	onbekend	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
		ca 140		≤ 14 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
IVW	53	7		tijdig	42 dagen	70 dagen	ovb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Binnen het ministerie is het begrip klaagschrift en andere klachten als bedoeld in de Awb nog onvoldoende duidelijk en onvoldoende vastgelegd in systemen en instructies. Dit wordt in 2008 opgelost. De frontoffices van Rijkswaterstaat en de Inspectie handelen regelmatig klachten telefonisch af. Dit geldt ook voor de dienst Limburg van Rijkswaterstaat.

Met telefonische afhandeling zijn goede ervaringen opgedaan. In 2002 en 2004 was de klachtbehandeling nog niet altijd tijdig en was ook de berichtgeving nog niet helemaal in orde.

Conclusie klaagschriften

- ▶ De behandeltermijn van klachten die bij de 0800-informatielijn van Rijkswaterstaat binnenkomen is onbekend. De Nationale ombudsman betreurt dit.
- ▶ Voor het overige is de klachtbehandeling bij het ministerie behoorlijk.

Andere brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltermijn 2007
Alle	onbekend	49.082	ca 70% tijdig ca 18% onbekend ca 12% niet tijdig
aantal onderdelen RWS	onbekend	onbekend	

In 2003 kon de Nationale ombudsman door een gebrek aan gegevens geen oordeel geven over de behandeling van andere brieven. In 2005 was de situatie sterk verbeterd en oordeelde de Nationale ombudsman dat de behandeling van andere brieven in het algemeen behoorlijk was.

Over 2007 heeft het ministerie aan de Nationale ombudsman een gedetailleerd overzicht verstrekt van aantallen brieven per dienstonderdeel en behandeltermijnen. Bij elkaar gaat het om bijna 50.000 brieven. Bij een aantal diensten van Rijkswaterstaat is het aantal brieven nog onbekend.

Het sturen van ontvangstbevestigingen en tussenberichten gebeurt niet altijd wanneer dat nodig is. De Nationale ombudsman trof bij de verstrekte voorbeeldbrieven drie brieven aan die niet op tijd waren beantwoord en waarbij ook geen ontvangstbevestiging was gestuurd. Het ministerie werkt eraan om ook de behandeling van andere brieven in 2008 geheel volgens de normen te laten plaatsvinden. De Nationale ombudsman heeft daar waardering voor.

“Een ander project binnen het programma IDEEA (Implementatie Duurzaam Efficiënt Elektronisch Archief; N.o.) is het, eveneens ministeriebrede, project ‘Burgerbrieven op orde’ dat in april 2007 is gestart. Doel van het project is om het proces van afhandeling van burgerbrieven zodanig te verbeteren dat het op het gebied van tijdigheid voldoet aan de wettelijke eisen en de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld. Voor de categorie ‘andere brieven’ is een generiek proces ontworpen dat leidend zal zijn voor de inrichting van alle systemen die de afhandeling van ‘andere brieven’ ondersteunen. Voortgangsbewaking, rappel en rapportage zijn belangrijke elementen in dit proces.”

Conclusie andere brieven

- ▶ De behandeltermijn is in die gevallen dat de behandeltermijn bekend is (70% van de gevallen) in het algemeen tijdig. In 17% van de gevallen is de behandeltermijn nog niet bekend. In 12% van de gevallen waarvan de behandeltermijn bekend is, wordt niet op tijd beslist.
- ▶ De tussentijdse informatieverstrekking is niet altijd behoorlijk.

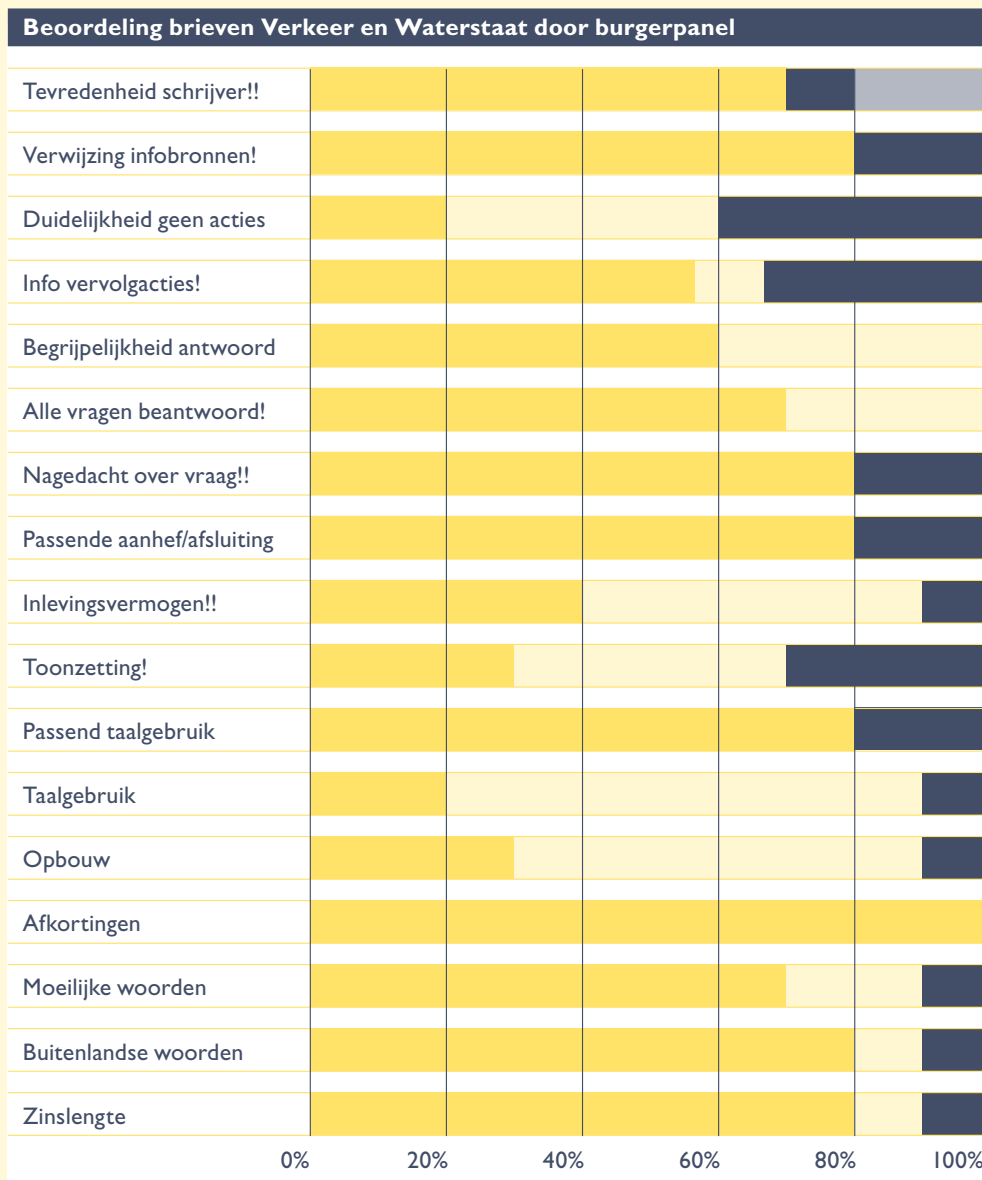
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Laat bij de verbeteringsactie bijzondere aandacht uitgaan naar de tijdigheid van afhandeling van bezwaarschriften op het kerndepartement en naar de juiste registratie van klachten via de 0800-informatielijn en bezwaarschriften bij Rijkswaterstaat.
2. Laat bij de behandeling van andere brieven aandacht uitgaan naar de registratie bij bepaalde onderdelen van Rijkswaterstaat, het registreren en monitoren van de behandeltermijnen en de het op de juiste wijze tussentijds informeren van de schrijver.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



! belangrijk aandachtspunt voor verbetering.
!! zeer belangrijk aandachtspunt voor verbetering.

heel goed
goed
matig/slecht
niet te beoordelen

Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Verkeer en Waterstaat afgeleid worden. De meeste aandacht moet uitgaan naar een passende aanhef of afsluiting en een juiste toonzetting. Daarnaast zijn ook het verstrekken van informatie over vervolgacties en het gebruik van moeilijke en buitenlandse woorden aandachtspunten. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. Het burgerpanel noemt onder andere de volgende moeilijke woorden: ongevalbetrokkenheid, strafrechtelijke verkeersantecedenten. Bij de antwoorden op de open vragen over de toonzetting is onder andere aangegeven:

“Zo zakelijk, beleidsmatig, technisch.”

Maar ook:

“Brief is zeer meelevend.”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op de tevredenheid van de schrijver, de verwijzing naar informatiebronnen en de beantwoording van vragen. Het ministerie gebruikt in geen enkele brief afkortingen die niet worden uitgelegd.

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Expertanalyse brieven Verkeer en Waterstaat					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding*

*Aandachtspunt bij de professionele houding: de persoonlijke ondertekening ontbreekt

Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat scoort op vrijwel alle onderdelen goed. Het antwoord is duidelijk, in de meeste gevallen is gereageerd op het niveau van de burger. Er is weinig overbodige informatie. De zinnen zijn niet te lang en waar nodig is betrokkenheid getoond. Het woordgebruik is soms (te) beleidsmatig. Bij de professionele uitvoering wordt in het bijzonder de aandacht gevraagd voor het medium e-mail. Zorg ook daar voor een foutloze weergave en een persoonlijke ondertekening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

2.12 Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Behandelingsduur en berichtgeving

Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport rapporteerde voor het kerndepartement, het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) en afzonderlijk voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Het ministerie stuurde tevens als bijlagen mee: de circulaire klachtrecht VWS en het stappenplan klachtbehandeling VWS. Deze bleken na bestudering in overeenstemming te zijn met de normen zoals gesteld in de Correspondentiewijzer.

Verder is van belang dat bij het aantreden van het kabinet Balkenende IV in februari 2007 een aantal taken die betrekking hebben op jeugd zijn opgedragen aan de minister voor Jeugd en Gezin. Het Ministerie voor Jeugd en Gezin is een 'virtueel' ministerie. Dit betekent dat werkzaamheden op terreinen waarvoor de minister voor Jeugd en Gezin verantwoordelijk is, ook worden verricht door medewerkers van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. De minister voor Jeugd en Gezin is gehuisvest bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het ministerie naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

Aanvragen

Het kerndepartement registreert niet alle aanvragen apart. Daardoor is er geen overzicht van het totaal aantal aanvragen dat in 2007 is ingediend. In 2002 was dit niet anders. De Nationale ombudsman was toen, maar is ook nu van mening dat van een professionele organisatie als een ministerie mag worden verwacht, dat het de relevante informatie over de verschillende categorieën aanvragen beschikbaar heeft. Voor zover de directies de aanvragen wel hebben geregistreerd, volgen hieronder de aantallen.

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement		Totale aantal onbekend	98 Wob	122 dagen	14 dagen	28 dagen	ovb: ja
			1.500 subsidie	74 dagen	42 dagen	70 dagen	tb: ja
CIBG	110.429	>10.773	diverse o.a.registratie BIG-register	9 dagen	diverse	diverse	ovb: ja tb: nee
IGZ		300	Invoervergunningen	<21 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: nee, direct antwoord

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

Ter ondersteuning bij de afhandeling van subsidieaanvragen nam het ministerie per 1 oktober 2006 het Subsidieplein in gebruik. Aanvragen worden hierdoor digitaal afgehandeld. Vanaf het moment van aanvragen tot het moment van afsluiten wordt het subsidieproces gevolgd. De doorlooptijd van de aanvragen wordt versneld, omdat er geen tijd meer wordt besteed aan het fysiek routeren, opbergen en opzoeken van dossiers en documenten. Bij dreigende termijnoverschrijdingen wordt een signaal afgegeven, waardoor tijdig actie kan worden ondernomen. Het Subsidieplein handelde 1.100 aanvragen voor het kerndepartement af en ook een onbekend aantal aanvragen voor het RIVM. Op basis van de verstrekte inlichtingen is het moeilijk vast te stellen of de behandelingsduur van aanvragen in orde is, omdat slechts een deel van de aanvragen geregistreerd is. De situatie hieromtrent is sinds 2002 niet gewijzigd.

Het CIBG stuurt geen tussenberichten bij dreigende overschrijding van de wettelijke termijn, omdat alle capaciteit wordt ingezet om een verbeterlag te realiseren om termijnen te halen. De Nationale ombudsman is tevreden over het feit dat het CIBG aandacht heeft voor het behalen van de wettelijke termijnen, maar benadrukt dat de mededeling aan de indieners van een dreigende termijnoverschrijding bijdraagt aan een behoorlijke behandeling van de aanvraag.

De IGZ haalt de door hem gehanteerde termijn van drie weken voor de afhandeling van invoervergunningen ten behoeve van ongeregistreerde geneesmiddelen altijd.

Conclusie aanvragen

- ▶ De behandeling van aanvragen is met betrekking tot de behandelingsduur bij het kerndepartement en het CIBG niet te beoordelen.
- ▶ Het ontbreken van een totale registratie van aanvragen is niet behoorlijk wegens strijdigheid met het vereiste adequate organisatorische voorzieningen.
- ▶ De tussentijdse berichtgeving is bij het kerndepartement behoorlijk.
- ▶ De tussentijdse berichtgeving is bij het CIBG niet behoorlijk.
- ▶ De behandeling van aanvragen is bij de IGZ behoorlijk.

Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht tegen besluiten van het CIBG, de VWA en de IGZ, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken (WJZ).

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
WJZ	930	1.100	116 dagen	42 dagen**	70 / 98 dagen**	ovb: ja tb: nee

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht ** afhankelijk van inschakeling klachtenadviescommissie

De gemiddelde afhandelingstermijn is een geschatte termijn, omdat pas vanaf 1 januari 2008 wordt bijgehouden wat de afhandelingstermijn is. Ook hier constateert de Nationale ombudsman een gebrek aan registratie. Wat betreft de behandelingsduur van bezwaarschriften stelde de Nationale ombudsman in 2005 vast, dat het ministerie er sinds 2002 in was geslaagd de doorlooptijden flink te bekorten. Een gemiddelde behandelingsduur van 107 dagen in 2004 was echter nog steeds te lang. De aanzienlijk kortere gemiddelde behandelingsduur in het vierde kwartaal van 2004 (vijftig dagen) gaf hoop dat het ministerie er in zou slagen de gemiddelde doorlooptijd verder terug te brengen. De gemiddelde behandelingsduur in 2007 is helaas weer opgelopen naar 116 dagen. Dit is dus een verslechtering ten opzichte van 2004. Het aantal bezwaarschriften is ook gestegen.

WJZ deelt bij de ontvangst standaard aan de bezwaarde mee dat de termijn wordt verlengd tot veertien weken. Dit constateerde de Nationale ombudsman ook bij bestudering van de door het ministerie aan de Nationale ombudsman verstrekte afschriften van bezwaarschriften en de afhandeling daarvan. Vanwege het grote aantal bezwaarschriften dat het kerndepartement ontvangt en de hoorzittingen die hiervoor gepland worden, wordt de termijn standaard verlengd. De Nationale ombudsman is van mening dat het standaard verlengen van termijnen geen goede praktijk is.

Conclusie bezwaarschriften

- De behandeling van bezwaarschriften is niet behoorlijk.

Klaagschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	7	6	49 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
RIVM	4	4	13 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
CIBG		10	onbekend	42 dagen	70 dagen	ovb: ja
IGZ	10	21 schriftelijk 5 telefonisch	61 tot 122 dagen	42 dagen	70 dagen	ovb: ja tb: ja

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

De behandelingsduur van klaagschriften bij het kerndepartement is overwegend behoorlijk en bij het RIVM behoorlijk. De behandelingsduur bij het CIBG is onbekend, maar het CIBG streeft ernaar de klachten binnen vijf werkdagen af te doen. In 2009 zijn de cijfers over de behandelingsduur wel bekend omdat dan een nieuw registratiesysteem wordt gehanteerd. In 2003 stelde de Nationale ombudsman vast dat de gemiddelde behandelingsduur van klachten bij de IGZ niet in orde was. De Nationale ombudsman stelt vast dat deze situatie in 2007 nog niet verbeterd is, gelet op de gemiddelde behandelingsduur die deels binnen en deels buiten de wettelijke verdaagde termijn ligt en gelet op het aantal klachten dat verdaagd is. Het kerndepartement en de dienstonderdelen handelen klachten ook wel telefonisch af. Dit is in de lijn met de informele klachtbehandeling die de Nationale ombudsman voorstaat.

Conclusie klaagschriften

De behandeling van klaagschriften is:

- ▶ met betrekking tot de behandelingsduur bij het kerndepartement overwegend behoorlijk en bij het RIVM behoorlijk;
- ▶ met betrekking tot de behandelingsduur bij het CIBG niet te beoordelen vanwege een gebrek aan gegevens;
- ▶ met betrekking tot de behandelingsduur bij de IGZ niet behoorlijk;
- ▶ behoorlijk ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking.

Andere brieven

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandelingsduur 2007	Berichtgeving 2007*
Kerndepartement	2.400	2.812	35 tot 42 dagen	ovb: soms tb: geen info
IGZ	360	±1.200	klachten ≤ 5 dagen meldingen ≤ 28 dagen	ovb: ja tb: ja, ook telefonisch

*ovb ontvangstbevestiging tb tussenbericht

In 2003 vond de Nationale ombudsman de gemiddelde behandelingsduur van zo'n 55 dagen bepaald lang. De gemiddelde behandelingsduur in 2007 is iets verbeterd naar gemiddeld 35 tot 42 dagen.

Het kerndepartement laat weten niet altijd een ontvangstbevestiging te sturen. Soms is een korte reactie of bedankbriefje voldoende en hoeft er inhoudelijk verder geen onderzoek te worden gedaan. Bij de aan de Nationale ombudsman geleverde brievensets trof de Nationale ombudsman een enkele brief aan die niet binnen drie weken was beantwoord, maar waarbij geen ontvangstbevestiging was aangetroffen. Een brief van 19 februari 2007 werd op 7 augustus 2007 beantwoord, zonder dat een verdagingsbericht was aangetroffen. In genoemde brief is wel een excuus voor de late beantwoording aangeboden.

Conclusie andere brieven

De behandeling van andere brieven is:

- ▶ bij het kerndepartement niet te beoordelen wegens een gebrek aan gegevens over het versturen van tussenberichten;
- ▶ bij IGZ overwegend behoorlijk.

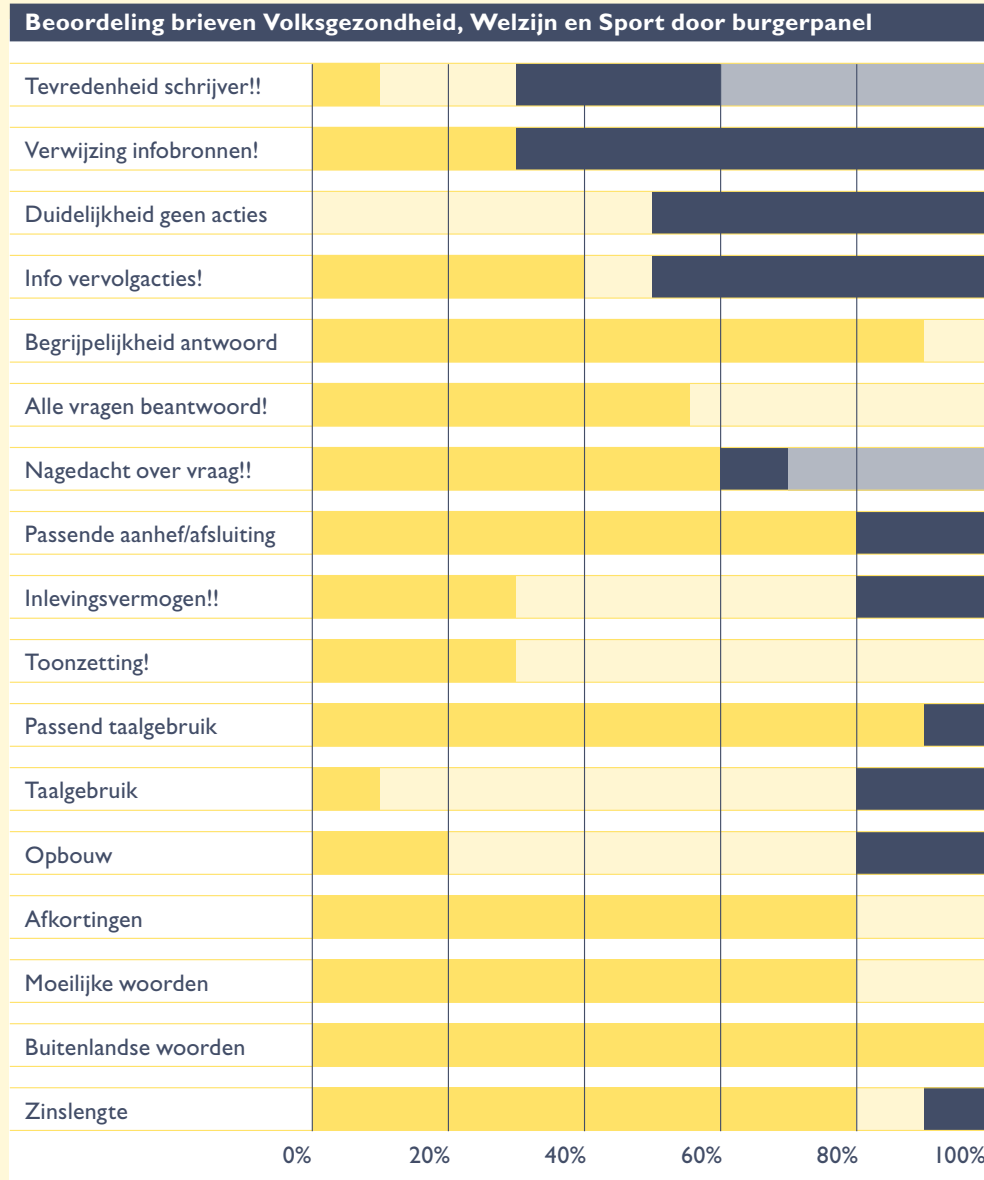
Aanbevelingen

1. Tref maatregelen om de behandelingsduur van bezwaarschriften bij WJZ en de behandelingsduur van klaagschriften bij IGZ te bekorten.
2. Zorg voor een volledige registratie van zowel aantallen als doorlooptijden.
3. Laat het CIBG bij dreigende termijnoverschrijdingen verdagingsberichten sturen, in overeenstemming met de gestelde eisen.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport afgeleid worden: duidelijkheid over dat er verder geen acties worden ondernomen, informatie over vervolgacties en inlevingsvermogen. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries. Een burger plaatste de volgende opmerking bij een brief:

“Heldere uitleg van zorgverzekeringswet. Maar inleving?”

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op de afwezigheid van buitenlandse woorden, op begrijpelijkheid van het antwoord en op passend taalgebruik.

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

Expertanalyse brieven Volksgezondheid, Welzijn en Sport					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud*	Structuur	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding
*Aandachtspunt bij de inhoud is de verwijzing naar informatiebronnen					

Ten aanzien van de duidelijkheid van de boodschap stelt de expert vast dat de burger in alle gevallen inhoudelijk antwoord krijgt op zijn vraag. De motivering is verder over het algemeen goed. De structuur van de brieven is over het algemeen goed gemarkeerd. Er wordt gebruik gemaakt van signaalwoorden (ten eerste, ten tweede) en opsommingen. De structuur van de brieven is over het algemeen goed gemarkeerd. Vooral door middel van alinea-indeling; soms heel goed, inclusief aankondiging in inleiding.

“In antwoord op uw fax van informeer ik u graag over de bijdrage die u voor de ziektekostenverzekering in Frankrijk aan het College van zorgverzekeraars moet betalen. Aan het eind van de brief ga ik in op uw vraag om de wet (...) te wijzigen.”

Bij de duidelijkheid van het taalgebruik constateert de expert dat in brieven aan schoolkinderen het taalgebruik goed afgestemd op hun niveau. In het merendeel is de duidelijkheid op zinsniveau voldoende. In enkele brieven is het woordgebruik echter ambtelijk en archaisch: ingeolge, derhalve, het voorgaande, uw brief inhoudende, bij brief van, solidariteitsbeginsel, nominaal deel en dergelijke. Wat betreft de bejegening bevatten de brieven in de meeste gevallen een samenvatting van wat de burger schrijft. Aandachtspunt is de plaats waar betrokkenheid wordt getoond en de wijze waarop. Het gaat dan vaak om heel kleine zaken die de toon positief kunnen beïnvloeden: een woord wijzigen of een zin verplaatsen. Wat betreft de professionele presentatie vindt de expert het zeer opvallend dat de datum in zeven gevallen gestempeld is, terwijl het professioneler zou zijn om de datum te typen.

2.13 Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en Wonen, Werken en Integratie

Algemeen

Hieronder staat het resultaat van het onderzoek bij het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) naar de tijdigheid en de tussentijdse berichtgeving bij aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. De rapportage betreft het werkterrein van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en het werkterrein van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie (WWI) samen, de Huurcommissie, de directoraten-generaal (dg) WWI, Ruimte en Milieu en de Rijksgebouwendienst (Rgd).

Het ministerie heeft een verbeteringsproces voor de behandeling van burgerbrieven ingezet. In dat verband heeft de Nationale ombudsman op verzoek van de minister al een rapport uitgebracht over de kwaliteit van de brieven, die dit ministerie in 2007 verzond.

Aanvragen

Aantal 2002	Aantal 2007	Soort	Gemiddelde behandel-tijd 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
1.236.880	2.516	overig	bijna allemaal tijdig	56 dagen	*
	72	Wob	44 dagen	14 dagen	28 dagen

*de verdaagde wettelijke termijn is niet exact vastgesteld

Het ministerie handelt aanvragen bijna allemaal tijdig af. Als het niet zo is, dan komt dat vaak door de complexiteit van de beoordeling, het grote aantal zienswijzen en de noodzaak advies in te winnen of nader onderzoek te doen. Vergeleken met het onderzoek over 2002 is, na de overgang van de verstrekking van huursubsidie naar de Belastingdienst, de afhandelduur van aanvragen bij het ministerie sterk verkort. Afgezien van cyclische aanvragen door de directie Inburgering en Integratie, stuurt het ministerie direct na ontvangst een ontvangstbevestiging. Als de termijn dreigt te worden overschreden, neemt het ministerie in de regel contact op met de aanvrager om een nieuwe termijn af te spreken. Over het algemeen stemden de aanvragers in met de nieuwe termijn. Dit is een continuering van de situatie in 2003.

Conclusie aanvragen

- ▶ De behandeling van aanvragen geschiedt over het algemeen tijdig.
- ▶ De behandeling van aanvragen is met betrekking tot de berichtgeving behoorlijk.

Bezwaarschriften

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
dgWWI	8.531	84	62 dagen	42 dagen	70 dagen
Huurcommissie			112 dagen		
dgRuimte			175 dagen		
dgMilieu			60 tot 90 dagen		

Door de terugval in het aantal aanvragen loopt het aantal bezwaarschriften in de tientallen, in plaats van zoals in 2002 en in 2004 in de duizenden. Toch heeft dat geen verbetering opgeleverd ten aanzien van de afhandelduur van de bezwaarschriften. De afdoeningstermijn loopt sterk uiteen en duurt gemiddeld langer dan de wettelijke termijn. Het ministerie verstuurt ontvangstbevestigingen direct na ontvangst van het bezwaarschrift. Alle indieners hebben ingestemd met verdaging. Het ministerie stuurt meestal verdagingsberichten. Soms vindt vooraf overleg plaats, al dan niet gevolgd door een verdagingsbericht. De Huurcommissie stuurt geen verdagingsberichten. De tussentijdse informatievoorziening is bij het ministerie niet veel anders dan in 2002.

Conclusie bezwaarschriften

- ▶ De behandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de afhandelduur niet behoorlijk.
- ▶ De behandeling van bezwaarschriften is met betrekking tot de berichtgeving overwegend behoorlijk, behalve bij de Huurcommissie met betrekking tot het niet verzenden van verdagingsberichten, wat niet behoorlijk is.

Organisatieonderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltime 2007	Wettelijke termijn	Verdaagde wettelijke termijn
dgWWI	748	290	60 dagen	42 dagen	70 dagen
Huurcommissie			±49 dagen		
Voorlichting			±28 dagen		
Rgd			46 dagen		

Klaagschriften

Ook ten aanzien van klaagschriften heeft de overgang van huursubsidieverlening naar de Belastingdienst geleid tot een afname van de instroom.

Met uitzondering van het dg WWI reageert het ministerie gemiddeld binnen de wettelijke termijn op een klaagschrift. Er is daarmee een verbetering van de situatie ten opzichte van die in 2002.

Het ministerie stuurt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging. Het ministerie neemt telefonisch contact op wanneer een klacht in eerste instantie niet meteen duidelijk is. In een enkel geval leidt dat tot een oplossing. Als een klacht naar tevredenheid van een klager

telefonisch is afgehandeld, stuurt het ministerie daarvan een schriftelijk bericht van afdoening. In 2007 werden 39 klaagschriften verdaagd. Als een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan, informeert het ministerie meestal de klager daarover. Vergelijken met 2002 is de berichtgeving over de voortgang van klaagschriften duidelijk verbeterd.

Conclusie klaagschriften

- ▶ De behandeling van klaagschriften is behoorlijk met uitzondering van het dg WWI. Daar is de behandeling van klaagschriften met betrekking tot de afhandelduur niet behoorlijk.

Andere brieven

Organisatie-onderdeel	Aantal 2002	Aantal 2007	Gemiddelde behandeltime 2007
Voorlichting	192.000	5.052	± 50 dagen
Huurcommissie			93%: binnen 42 dagen
Inspectie			25 dagen

Ook het aantal andere brieven is sterk afgenomen. Dit hangt samen met het niet meer verlenen van huursubsidie. Het ministerie reageert in 2007 gemiddeld genomen in de meeste gevallen binnen zes weken op andere brieven. Met name bij de Huurcommissie is de verbetering in 2005 ten opzichte van 2002 voortgezet. Bij de in 2003 opgerichte afdeling Publieksvoorlichting bij het ministerie is daarentegen de beantwoording tijdig, maar wel langer dan in 2002 en in 2004. Het ministerie stuurt briefschrijvers zo spoedig mogelijk een ontvangstbericht. Vaak zendt het ministerie een tussenbericht, maar dit gebeurt niet altijd op tijd. De Inspectie belt in veel gevallen de schrijver, als sprake is van vertraging. De Huurcommissie stuurt geen tussenberichten, maar neemt bij vertraging indien mogelijk contact op met de briefschrijver. Ook de berichtgeving heeft zich dus positief ontwikkeld.

Conclusie andere brieven

De behandeling van andere brieven geschiedt overwegend behoorlijk, afgezien van het niet consequent werken met tussenberichten.

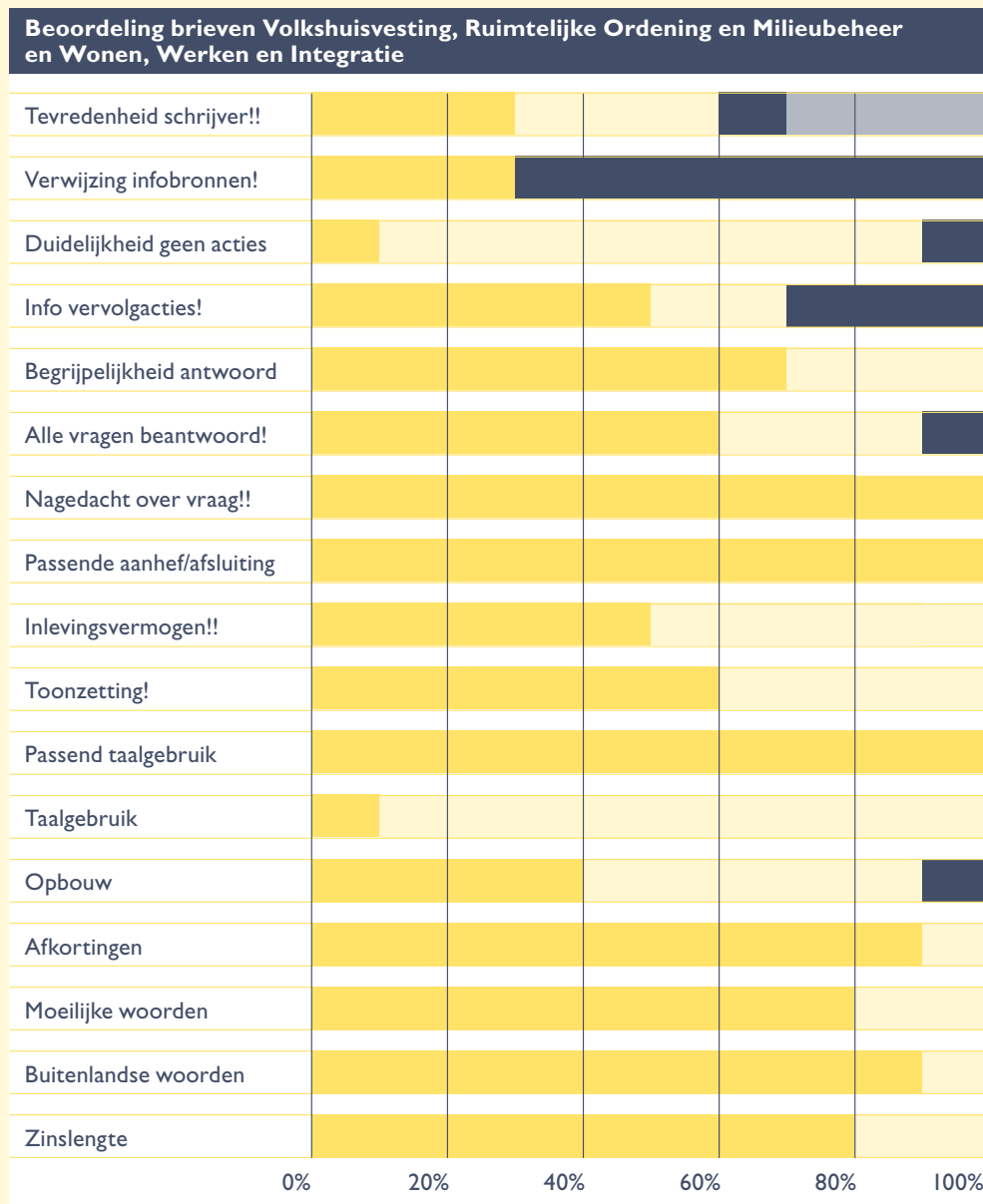
Aanbevelingen behandelingsduur en berichtgeving

1. Neem maatregelen waardoor op meer bezwaarschriften tijdig wordt beslist.
2. Werk bij bezwaarschriften aan de Huurcommissie meer met verdaagberichten of neem telefonisch contact op met de bezwaarde.
3. Neem maatregelen waardoor bij het dg WWI op meer klaagschriften tijdig wordt beslist.
4. Werk bij andere brieven meer met tussenberichten of neem telefonisch contact op met de briefschrijver.

Kwaliteit van het antwoord

Burgerpanel

Het burgerpanel beoordeelde de kwaliteit van de brieven van het ministerie als volgt.



Uit het – overigens niet representatieve – onderzoek met het burgerpanel kunnen de volgende aandachtspunten voor het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer afgeleid worden: de verwijzing naar informatiebronnen en het verstrekken van informatie over vervolgacties. Dit zijn aandachtspunten in verhouding tot de scores van de andere ministeries.

Het ministerie scoort verhoudingsgewijs goed op het hebben nagedacht over de vraag, passende aanhef en afsluiting, passend taalgebruik, gebruik afkortingen, moeilijke/ buitenlandse woorden en de zinslengte. Bij de beantwoording van de open vragen over toonzetting is onder meer aangegeven:

“Langdradige brief, pas laat wordt het slechte nieuws vermeld”.

Maar ook:

“Uitvoerige antwoordbrief op de vraag van een verontruste burger.”

Expertanalyse

In het onderstaand overzicht staat een samenvattende conclusie van de bevindingen van de expert over de tien geselecteerde brieven. In de tabel is aangegeven hoe de tien brieven van dit ministerie beoordeeld zijn op duidelijkheid en bejegening.

Expertanalyse brieven Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en Wonen, Werken en Integratie					
Duidelijkheid boodschap		Duidelijkheid taalgebruik		Bejegening	
Inhoud	Structuur	Woord	Zin	Betrokkenheid	Professionele houding*

*Aandachtspunt bij de professionele houding: niet overal een correcte spelling en interpunctie

In alle gevallen krijgt de burger antwoord op zijn vraag. De formuleringen zijn opvallend duidelijk. Ook de bejegening is passend.

- In orde
- Aandachtspunt
- Verbeterpunt

3 Resultaten onderzoek per onderwerp

3.1 Wob-verzoeken

Afhandeling

Alle ministeries behandelen aanvragen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De wettelijke behandeltermijn voor Wob-verzoeken is veertien dagen. Die termijn kan verlengd worden tot 28 dagen. Als een verzoek betrekking heeft op veel of complexe informatie kan de termijn voor het verstrekken van de informatie met nog eens 28 dagen worden verlengd tot 56 dagen. Hoewel hier niet uitdrukkelijk om was gevraagd, hebben zeven ministeries expliciet gerapporteerd over de afhandeling van Wob-verzoeken. Het aantal aanvragen per jaar ligt bij die ministeries tussen ongeveer twintig (Algemene Zaken) en 135 (Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit).¹⁴ Geen enkel ministerie heeft een gemiddelde behandeltermijn van minder dan veertien dagen of zelfs van minder dan 28 dagen. De termijn van 58 dagen heeft alleen betrekking op de verstrekking van de informatie. De beslissing moet dan evengoed nog binnen 28 dagen worden genomen. De ministeries hebben in hun reactie op het conceptrapport aangegeven dat deze tweede verlenging om die reden niet helpt bij het tijdig afhandelen van Wob-verzoeken. Van de zes departementen die hiervoor specifiek een opgave hebben gedaan, blijven er vier gemiddeld onder de 56 dagen. Dit zijn het Ministerie van Algemene Zaken (AZ) en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) met veertig dagen, het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) met 44 dagen en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) met 53 dagen.¹⁵ Het ministerie van Defensie (DEF) zit niet ver boven die termijn met 61 dagen. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de langste gemiddelde behandeltermijn met 122 dagen.

De ministeries die hierover rapporteren, geven allemaal aan dat de vertraging bij Wob-verzoeken vaak wordt veroorzaakt door de omvang van het verzoek of de complexiteit. Daarbij wordt ook met zoveel woorden de politieke complexiteit als reden genoemd. Daarnaast noemen de ministeries als oorzaak voor de niet tijdige afhandeling de noodzakelijke afstemming met derde belanghebbenden en allerlei betrokken eigen of andere overheidsdiensten.

Ministeries handelen Wob-verzoeken in het algemeen niet tijdig af. Zeker wanneer bekend is dat de wettelijke behandeltermijn niet zal worden gehaald, is zorgvuldige communicatie over de wijze van behandeling van groot belang. Een aantal ministeries geeft expliciet aan dat zij veelvuldig ook informeel contact onderhouden met de aanvragers van complexe Wob-verzoeken, juist om voortdurend met hen in overleg te zijn over de benodigde behandelduur. Dit kan een goede werkwijze zijn. De Nationale ombudsman acht het van groot belang dat een dergelijk omvangrijk of complex Wob-verzoek in overleg met de aanvrager met begrip en wederzijds vertrouwen wordt afgehandeld.

De Nationale ombudsman wil nog bijzondere aandacht geven aan de opmerkingen

¹⁴ Hierbij zijn de ruim 5.000 aanvragen bij het KLPD die allemaal betrekking hebben op verkeersovertredingen niet meegerekend. Dit zijn namelijk a-typische verzoeken. Op deze aanvragen wordt bij de behandeling van de resultaten van het ministerie van BZK ingegaan. De opgave van het ministerie van Justitie over Wob-verzoeken is ook niet meegenomen in dit onderdeel. Het ministerie van Justitie heeft namelijk geen volledige opgave gedaan voor alle diensten en dienstonderdelen. De opgave van Justitie gaat slechts over drie Wob-verzoeken van het directoraat-generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving en de Raad voor de Kinderbescherming.

¹⁵ Ook bij de genoemde behandeltermijn van BZK is de (gemiddeld snellere) behandeltermijn van de Wob-verzoeken bij het KLPD niet meegenomen. Dit zijn namelijk a-typische verzoeken.

van de ministeries dat een Wob-verzoek ook politiek complex kan zijn. Wanneer hiermee wordt bedoeld dat het in beginsel wel juridisch helder is of en welk deel van de gevraagde informatie op grond van de Wob moet worden verstrekt, maar dat de verstrekking van die informatie niet wenselijk is omdat dit tot politieke schade kan leiden, acht de Nationale ombudsman dit niet juist. De Wob ondersteunt ook het recht op vrije nieuwsgaring, een belangrijk bestanddeel van onze democratische rechtsstaat. De politieke opportuniteit van verstrekking van informatie mag bij een Wob-verzoek geen enkele rol spelen.

VROM geeft aan dat zij een speciale werkwijze heeft ontwikkeld om Wob-verzoeken vlot af te kunnen doen. Voor de afhandeling van Wob-verzoeken is een Wob-wijzer en een speciale procesbeschrijving gemaakt. In de voorschriften van VROM is bijvoorbeeld geregeld, dat adviezen, nota's en rapporten die daar gezien hun omvang voor in aanmerking komen, eventueel voorzien worden van een tevens voor openbaarmaking bestemde samenvatting. Daarmee kun je al vooruitlopen op een komend Wob-verzoek. In de procesbeschrijving van VROM staat dat een Wob-verzoek altijd gemeld wordt aan de centrale afdeling publieksvoorlichting ten behoeve van registratie en termijnbewaking. Een medewerker bij publieksvoorlichting controleert dagelijks de voortgang. Verder gaat er altijd een direct een kopie van het Wob-verzoek naar de directie juridische zaken. Deze directie wijst meteen een Wob-jurist aan die in dat dossier kan adviseren. Wellicht dat deze werkwijze van VROM ook met succes bij andere ministeries kan worden toegepast. AZ en SZW hebben niet aangegeven dat zij een speciale methode hanteren, maar behandelen Wob-verzoeken ook relatief snel.

Conclusie

De behandeling van Wob-verzoeken gebeurt niet tijdig. De ministeries geven aan dat dit vaak gelegen is in de grote omvang of complexiteit van dergelijke verzoeken. De Nationale ombudsman begrijpt dat dit een knelpunt is dat tijdige afhandeling in die gevallen moeilijk maakt. Verlenging van de wettelijke termijn vormt een optie.

Aanbevelingen

De Nationale ombudsman doet voor de behandeling van Wob-verzoeken bij de ministeries drie aanbevelingen.

1. Communiceer zorgvuldig met de aanvrager van een omvangrijk of complex Wob-verzoek over de behandeling van het verzoek en streef hierbij naar wederzijds begrip en vertrouwen.
2. Bekijk of de door VROM en AZ gehanteerde werkwijzen ook bij andere ministeries tot verkorting van de behandeltermijn kan leiden.
3. Geef als ministers aan de ambtenaren die Wob-verzoeken behandelen mee, dat politieke opportuniteit bij de afhandeling van verzoeken geen enkele rol mag spelen en steun dit als bewindspersonen consequent.

3.2 E-mail- en faxberichten

E-mailberichten / Postbus 51

Burgers maken in een toenemend aantal gevallen gebruik van e-mail, ook in hun contacten met de overheid. Om de beantwoording in goede banen te leiden is de Postbus 51 Informatiedienst (verder Postbus 51) ingeschakeld. Postbus 51 voert, als onderdeel van het Ministerie van Algemene Zaken (in het bijzonder de Rijksvoorlichtingsdienst), als gedeelde dienst de opdracht uit om burgers een antwoord te geven op hun vragen over wet- en regelgeving, producten en beleid van de Rijksoverheid. Dit betekent dat de departementen hun eigen publieksvoorlichting in uitvoering hebben opgedragen aan Postbus 51. Alle ministeries, behalve het Ministerie van Defensie, maakten in 2007 gebruik van Postbus 51. De beantwoording van schriftelijke correspondentie gebeurt momenteel niet als gedeelde dienst. Postbus 51 verzorgt de beantwoording van schriftelijke correspondentie uitsluitend voor het Ministerie van Algemene Zaken.

De publieksvoorlichting bestaat voor de vraagbeantwoording uit een aantal verschillende stappen. De eerste stap is het automatisch afhandelen van protest- en/of bulkmail door verwijzing naar de website van een departement.

De meeste vragen zijn echter inhoudelijk van aard. Bij Postbus 51 komen alle vragen van burgers binnen. De afhandeling van eenvoudige vragen gebeurt bij Postbus 51 door een apart onderdeel. Het gaat dan bijvoorbeeld om het toesturen van foldermateriaal en het beantwoorden van veel gestelde vragen.

Postbus 51 behandelt ook iets meer complexe vragen. Deze worden afgehandeld door een groep meer gespecialiseerde medewerkers. Postbus 51 werkt daarvoor met informatie die beschikbaar is op de eigen website en met standaardteksten die in overleg met de ministeries zijn opgesteld. Wanneer deze specialisten de vraag niet kunnen beantwoorden, wordt de vraag doorgestuurd naar het departement. Het departement doet deze vragen dan zelf af. De doorverwijzing van e-mails die niet door Postbus 51 kunnen worden afgehandeld, gebeurt via een contactpersoon bij elk ministerie.

Postbus 51 houdt zich aan de eisen die de Nationale ombudsman stelt aan de snelheid van beantwoording van brieven en e-mails. Dit betekent dat Postbus 51 binnen vijf dagen na ontvangst van een e-mail een behandelingsbericht verstuurt aan de afzender, indien deze niet binnen vijf dagen wordt afgehandeld. De burger ontvangt een automatisch antwoord waarin staat dat zijn/haar e-mail is ontvangen en dat deze in behandeling wordt genomen. Vervolgens stuurt Postbus 51 aan op beantwoording binnen twee werkdagen van eenvoudige vragen. Indien de vraag door de specialisten wordt afgehandeld, ontvangt de burger automatisch bericht met de mededeling dat de vraag is doorgestuurd. De doorlooptijd voor een meer complexe vraag is drie werkdagen. Om tijdige beantwoording aan de burger te garanderen, is voor de departementen een maximale beantwoordingstermijn vastgesteld van zes werkdagen.

Op dit moment registreert Postbus 51 het aantal verzonden en ontvangen e-mails en de gemiddelde afdoeningstermijn. De wens bestaat om beter te kunnen inzien waar een e-mail zich bevindt en waar deze eventueel vertraging oploopt. In 2008 neemt Postbus 51 een registratiesysteem in gebruik, dat het mogelijk maakt te volgen waar doorgestuurde vragen zich in de keten bevinden. De exacte termijn waarop dit systeem kan worden toegepast, was bij het uitbrengen van dit rapport nog niet bekend.

Postbus 51 voert voor de externe verantwoording naar de Tweede Kamer, de Voorlichtingsraad en voor de interne sturing onderzoek uit naar de kwaliteit van haar dienstverlening. Postbus 51 houdt vier keer per jaar een burgertevredenheids-, een mystery call- en een mystery e-mailonderzoek.

De behandeling van e-mailberichten door ministeries

De ministeries en hun diensten rapporteerden over de aantallen e-mails die zij ontvingen en de wijze waarop met e-mails werd omgegaan. In onderstaande tabel staat hoeveel e-mails Postbus 51 ontving en hoeveel e-mails Postbus 51 doorstuurde aan de departementen.

De wijze waarop de ministeries met e-mails omgaan is in het algemeen gelijk. Voor de ministeries blijven de complexere e-mails over ter behandeling. Deze e-mails worden vaak net zo afgehandeld als reguliere brieven. Een aantal ministeries heeft speciale richtlijnen voor de behandeling van e-mails (onder andere de Richtsnoer e-mailgebruik Rijksoverheid). In een aantal gevallen is er ook een speciale afdeling die zich bezighoudt met de afhandeling van e-mails, zoals de afdeling Publieksvoorlichting bij het Ministerie van Justitie. Wat betreft de tijdige afhandeling houden de ministeries zich aan de normen zoals gesteld door de Nationale ombudsman in de Correspondentiewijzer. Dit betekent dat van de departementen wordt verwacht dat zij de ontvangst van e-mailberichten bevestigen, en dat zij de afzender informeren over de verwachte behandelingsduur indien directe afhandeling (binnen vijf dagen) niet mogelijk is.

Ministerie	2007	2007
	Postbus 51	Doorgestuurd
AZ	5.539	1.323
BZ	3.440	725
BZK	3.500	816
DEF	n.v.t.	n.v.t.
EZ	4.367	660
FIN	5.567	860
JUS	7.544	700
LNV	28.840	1.528
OCW	23.869	662
SZW	2.600	450
VenW	5.501	1.675
VWS	26.855	2.329
VROM	19.385	3.415
Totaal	137.007	15.143

In het Webradar-onderzoek naar e-mailbeantwoording door de Rijksoverheid in 2006 werden aan ongeveer 1.400 burgers vragen gesteld over de beantwoording van hun e-mails door de Rijksoverheid. Tussen de 10 en 19% van die burgers antwoordde dat zij geen ontvangstbevestiging had ontvangen. Uitschieters zijn het Ministerie van Financiën met 29% en het Ministerie van Defensie met 64%. Op de vraag of zij een verdagingsbericht hadden ontvangen, waarin werd aangegeven dat het niet zou lukken om binnen twee werkdagen een antwoord te geven, antwoordde tussen de 8 en 19% van de burgers negatief. Uitschieter is het Ministerie van Financiën met 35%. De Nationale ombudsman

heeft geen aanleiding eraan te twijfelen dat de praktijk in 2007 op dit punt wezenlijk anders is. De meeste ministeries werken in de praktijk overeenkomstig de gestelde normen. Burgers die zich via e-mail tot het ministerie richten, krijgen in het algemeen binnen enkele werkdagen een reactie of een behandelbericht, indien niet binnen vijf dagen geantwoord kan worden.

Conclusie e-mailberichten

De behandeling van e-mailberichten door Postbus 51 en de ministeries is overwegend behoorlijk.

Faxberichten

De ministeries behandelen faxberichten als reguliere brieven. Er zijn geen aparte richtlijnen voor de behandeling van faxberichten. Bezwaarschriften, aanvragen en klageschriften die als fax binnenkomen, worden als zodanig in behandeling genomen. Er is geen aparte registratie van faxen als zodanig, dus er zijn geen aantallen bekend. Een enkel ministerie geeft aan nauwelijks faxberichten te ontvangen, een ander dat de burger steeds minder gebruik maakt van de fax en steeds meer van de e-mail. De ministeries geven aan nauwelijks of geen problemen te ondervinden bij de behandeling van faxberichten.

Alleen de Ministeries van Financiën en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties melden hier uitzonderingen op.

Bij de Belastingdienst is bepaald dat de fax niet is opgesteld voor het zenden van formele of vertrouwelijke berichten. De reden hiervoor is dat het massale karakter van de processen bij de Belastingdienst in samenhang met de geheimhoudingsplicht, zich zou verzetten tegen die mogelijkheid. Dit beleid van de Belastingdienst is ook onderwerp van discussie geweest in de Tweede Kamer. De Nationale ombudsman billijkt dit beleid onder de genoemde omstandigheden.

Het kerndepartement van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) neemt evenmin bezwaarschriften per fax in behandeling. Het kerndepartement wijst de bezwaarde er in zo'n geval op dat het bezwaar alsnog schriftelijk moet worden ingediend. De reden die BZK opgeeft, is dat tijdige signalering en voortgangsbewaking bij deze wijze van indiening niet gewaarborgd kunnen worden.

“..de vele faxapparaten, die op zeer decentrale plekken verspreid staan. Het afbreukrisico is zo groot dat is besloten geen bezwaarschriften per fax in behandeling te nemen.”

Overigens zijn er bij BZK kennelijk wel meer problemen met de faxapparatuur. Het KLPD geeft hierover namelijk het volgende aan.

“Het is onbekend op welk faxnummer deze binnenkomen en waar de correspondentie blijft. Ook is onbekend of alle faxapparaten daadwerkelijk werken.”

Alle kerndepartementen behandelen per fax ontvangen brieven in beginsel op dezelfde wijze als brieven die per reguliere post worden toegezonden. Nog voor de inwerkingtreding van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer schreef de minister van BZK aan de Tweede Kamer, dat er voor bestuursorganen in beginsel geen reden is per fax ontvangen brieven anders te behandelen dan per reguliere post ontvangen brieven.¹⁶ Het is de Nationale ombudsman niet duidelijk waarom nu juist bij het kerndepartement van BZK, kennelijk als enige, problemen zijn met per fax ingediende bezwaarschriften en dat daar wordt verlangd dat deze bezwaarschriften ook altijd per reguliere post worden ingediend.

Conclusie en aanbeveling faxberichten

De behandeling faxberichten door de ministeries is overwegend behoorlijk.

De Nationale ombudsman beveelt aan de organisatie op het kerndepartement van BZK zo in te richten, dat ook daar bezwaarschriften per fax kunnen worden ingediend.

3.3 Overige werkwijzen bij behandeling burgerbrieven

Eerste beoordeling binnenkomende brieven

De eerste beoordeling van binnenkomende brieven gebeurt meestal bij de post- en registratiekamer, het facilitair bedrijf of de communicatieafdeling. Vervolgens worden de brieven uitgezet naar de afdelingen/directies, afhankelijk van het onderwerp of de categorie (aanvraag, bezwaarschrift, klacht, overig). De meeste ministeries geven aan dat zich geen grote problemen voordoen bij de eerste beoordeling van brieven. Voor twijfelgevallen hebben zij richtlijnen, bijvoorbeeld voor overleg (indien nodig met de briefschrijver) of het voorleggen aan een leidinggevende of de juridische afdeling (bijvoorbeeld als niet duidelijk is of het gaat om een bezwaarschrift). Een enkele dienst, zoals de Justitiële uitvoeringsdienst Toetsing, Integriteit en Screening (Justitie), geeft aan dat er voor de twijfelgevallen geen procedure bestaat. Daardoor kan er in die gevallen vertraging ontstaan bij de behandeling.

Aanbeveling eerste beoordeling

Zorg ervoor dat er in alle gevallen een procedure bestaat, waarin is aangeven aan wie bij twijfel een brief kan worden voorgelegd voor een beoordeling en binnen welke termijn die beoordeling moet plaatsvinden, zodat de vlotte afhandeling van brieven is gewaarborgd.

¹⁶ Actieplan professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten. Brief van de minister van BZK aan de Tweede Kamer, 28 mei 2004.

Wijzen op bezwaar, beroep of klacht bij de Nationale ombudsman bij lange behandelingsduur

De Algemene wet bestuursrecht biedt de mogelijkheid om bij het niet tijdig nemen van een beslissing op een aanvraag of bezwaarschrift, respectievelijk bezwaar en beroep aan te tekenen. Verder kan een klager bij het uitblijven van een reactie op zijn klacht, hierover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Uit onderstaande tabel blijkt welke ministeries op genoemde mogelijkheden wijzen.

Ministerie	Bezwaar	Beroep	Nationale ombudsman
AZ	Nee	Nee	Nee
BZK	Nee; bij Wob indien aan-vrager aandringt op spoed	Nee	Nee
BZ	Nee	Nee	Nee
DEF	Nee	Aangegeven in richtlijnen	Nee; vanaf 2008 wel bij KMar (Schiphol)
EZ	Ja	Ja	Ja
FIN	Afhankelijk van omstandigheden	Nee	Nee; wel bij de regionale directies Domeinen OZ
JUS	Nee; IND recent wel	Nee	Nee
LNV	Nee	Nee	Niet altijd
V&W	Onbekend	Nee; bij RWS wel in richtlijnen	Kerndepartement: ja
SZW	Nee	Kerndepartement: ja	Nee
VROM	Nee	Nee	Nee
OCW	Nee; onderwijsinspectie: ja	Ja	Nee
VWS	Nee	Nee	Nee

De Ministeries van Buitenlandse Zaken, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Volksgezondheid Welzijn en Sport en Justitie (meer specifiek het Centraal Justitieel Incassobureau, de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de Raad voor de Kinderbescherming) geven wel expliciet aan dat zij bij de afdoening van de klacht wijzen op de mogelijkheid om te klagen bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman hanteert in de Correspondentiewijzer als norm, dat de bezwaarde bij verder uitstel moet worden gewezen op de mogelijkheid van beroep bij het uitblijven van een beslissing op het bezwaarschrift. Met uitzondering van het Ministerie van Economische Zaken doen de ministeries dit niet. De Nationale ombudsman acht dit niet behoorlijk en beveelt de ministeries aan om de praktijk op dit punt in overeenstemming te brengen met de gestelde norm.

De Nationale ombudsman heeft geen normen gesteld over het wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift of een klacht bij de Nationale ombudsman bij het uitblijven van een tijdige reactie op een aanvraag respectievelijk een klacht. De Nationale ombudsman is een voorstander van het op informele wijze benaderen van

de burger, om in goed overleg de instemming te kunnen verdagen. In dat opzicht heeft de Nationale ombudsman er begrip voor dat de burger niet standaard wordt gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en/of klagen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman ziet dus geen aanleiding om met betrekking tot deze praktijk normen te stellen. Wel constateert de Nationale ombudsman dat als de ministeries geen gebruik maken van verdagingsberichten, de aanvrager of klager als gevolg hiervan ook niet bericht wordt over de eerder genoemde juridische mogelijkheden. Wanneer er zich een situatie voordoet waarin het ministerie geen zicht heeft op een beslissing op een aanvraag of een reactie op een klacht op korte termijn, adviseert de Nationale ombudsman om de aanvrager of klager wel op de mogelijkheid van bezwaar of een klacht bij de Nationale ombudsman te wijzen.

Brieven ter kennisgeving of die een herhaling inhouden

De ministeries gaan in het algemeen op dezelfde wijze om met brieven die ter kennisgeving zijn gestuurd of die een herhaling van een kwestie inhouden. De eerste categorie wordt gearchiveerd en de brieven schrijver krijgt soms een ontvangstbevestiging met dank voor de informatie. De tweede categorie wordt gearchiveerd en de brieven schrijver wordt gewezen op een eerder antwoord, dat soms als bijlage wordt meegestuurd. Indien hierop weer een brief met herhaling van de kwestie volgt, wordt de brieven schrijver meegedeeld dat er niet meer zal worden gereageerd. Bij sommige ministeries worden de brieven door een andere medewerker of leidinggevende beantwoord, of wordt telefonisch contact opgenomen met de brieven schrijver.

In het verlengde van het bovenstaande ontvangt de Nationale ombudsman van de ministeries signalen dat zij worstelen met het probleem van de zogenoemde 'veelschrijvers' of 'veelklagers'. De Nationale ombudsman heeft hier begrip voor. De Nationale ombudsman brengt in november het rapport 'Lastig klaaggedrag' uit, waarin onder andere wordt aangegeven hoe men dit gedrag kan herkennen en tips over hoe hiermee om te gaan.

3.4 Tijdigheid in de toekomst

Voor tijdigheid in de toekomst is de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen van groot belang. Deze wet beoogt burgers een effectiever rechtsmiddel te geven tegen te trage besluitvorming door bestuursorganen. Met deze wet wordt geregeld dat burgers voortaan in alle gevallen direct naar de rechter kunnen stappen wanneer een bestuursorgaan niet op tijd beslist. Het bestuursorgaan dat niet op tijd beslist, moet verder een dwangsom betalen aan de burger. Die dwangsom kan oplopen tot € 1.260.

Deze dwangsomregeling is een initiatiefwet van de Kamerleden Wolfsen en Luchtenveld.

De regering heeft aan het parlement laten weten dat zij de invoering van deze regeling wil uitstellen, tot uiterlijk 1 januari 2010. Voordat de wet in werking treedt zullen de wettelijke termijnen voor het nemen van besluiten waar nodig worden aangepast. De regering heeft aangegeven dat vooral de termijnen voor het beslissen op verzoeken op

grond van de Wet openbaarheid van bestuur en op bezwaarschriften in brede kring als te krap en te uniform worden ervaren. Elk ministerie heeft voor zijn 'eigen' termijnen onderzocht of deze termijnen uitvoerbaar zijn. De ministerraad heeft voor de zomer ingestemd met het wetsvoorstel tot wijziging van deze termijnen. De inhoud van het wetsvoorstel is de Nationale ombudsman op dit moment niet bekend. Maar voor complexe zaken vormt de verlenging van de wettelijke termijn een redelijke oplossing.

De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is bedoeld om burgers een effectiever rechtsmiddel geven. De Nationale ombudsman constateert in dit rapport helaas, dat nog steeds niet altijd tijdig wordt beslist. De Nationale ombudsman acht het standpunt van de regering reëel, dat de wettelijke termijnen niet in alle gevallen haalbaar zijn. Veel overschrijdingen van de wettelijke termijnen zijn echter niet zozeer het gevolg van te krappe termijnen, maar van een gebrekkige organisatie, te weinig voortvarendheid of capaciteitsgebrek. Dit laatste wordt in dit onderzoek ook herhaaldelijk als reden aangevoerd door de ministeries. Het verlengen van de wettelijke termijn vormt dan een structurele beloning voor slecht gedrag.

De werkwijze waarbij aan de betrokken bestuursorganen zelf is overgelaten om aan te geven of de huidige wettelijke termijnen uitvoerbaar zijn, zet de deur wijd open voor het oplossen van te lange behandeltermijnen door het verlengen van de termijn, in plaats van het verbeteren van de organisatie, een voortvarender behandeling of een andere capaciteits-toedeling. Het is misschien verleidelijk, zeker in tijden van taakstelling, om termijnen langer te maken dan nodig is. De Nationale ombudsman hoopt dan ook dat de aanpassing van de wettelijke termijnen er in de praktijk niet toe zal leiden, dat de burger uiteindelijk slechter af is dan op dit moment. Dat zou ook haaks staan op de bedoeling van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

4 Resultaten onderzoek rijksbreed

4.1 Tijdigheid en tussentijdse informatieverstrekking

Actieplan burgerbrieven rijk

De rijksoverheid neemt de behandeling van burgerbrieven op beleidsniveau serieus. Er zijn op een aantal plaatsen verbeteringen aan te wijzen. Maar in de praktijk blijkt de uitvoering tegen te vallen.

In het kader van het programma Andere Overheid heeft het kabinet in 2004 het Actieplan professioneel omgaan met brieven en elektronische berichten aan de Tweede Kamer gepresenteerd. Dit programma is tegelijk een reactie op het eerdere onderzoek van de Nationale ombudsman uit 2003. In het actieplan zijn veel concrete acties benoemd die moesten leiden tot een meer voortvarende behandeling van burgerbrieven.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties presenteerde onlangs de slotuitgave van het actieprogramma. Het rijk heeft een flink aantal instrumenten ontwikkeld, zoals de menukaart bezwaarschriften en de checklist beantwoorden burgerbrieven. De Nationale ombudsman heeft grote waardering voor de menukaart bezwaarschriften en deze checklist. Verschillende ministeries passen een aantal instrumenten toe. De Nationale ombudsman pleit voor een verdere intensivering van het gebruik van methoden om burgers in hun contacten met de overheid beter te bedienen.

De staatssecretaris gaf bij die slotpresentatie aan dat het zaak is de dienstverlening blijvend op peil te houden. Dat is naar het oordeel van de Nationale ombudsman zeker niet genoeg. Zoals hieronder zal blijken, is de dienstverlening op belangrijke onderdelen namelijk nog steeds niet op een voldoende niveau. De ambities die in het kader van het programma Andere Overheid zijn getoond, zijn over het geheel niet waargemaakt. Er moet dus verder worden ingezet op de verbetering van de dienstverlening. De staatssecretaris heeft die ambitie, maar het is de vraag of die ambitie rijksbreed kan doorwerken.

Overzicht ministeries

In het onderzoeksrapport van 2003 is een overzicht opgenomen waarin voor alle ministeries met plussen, minnen en vraagtekens is aangegeven, wat de situatie is met betrekking tot aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. Dit overzicht staat hieronder opnieuw, nu ook ingevuld met de gegevens voor 2007.

Uit dit totale overzicht kan worden afgeleid dat er rijksbreed opnieuw sprake is van enige vooruitgang bij de behandeling van burgerbrieven door de ministeries samen. Die verbetering betreft vooral in de kortere behandelingsduur van aanvragen en klaagschriften.

De behandelingsduur van bezwaarschriften is nog steeds een ernstig knelpunt en dit is zeer teleurstellend. Wel zijn er in enkele gevallen verschuivingen per ministerie.

De tussentijdse informatieverstrekking is ten opzichte van 2002 verbeterd. Dit was in 2004 ook al het geval.

De behandeling van burgerbrieven bij DEF, OCW, de Ministeries van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), Verkeer en Waterstaat (VenW) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is sterk verbeterd. De postbehandeling bij BZK, EZ en de Ministeries van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en Buitenlandse Zaken (BZ) is licht verbeterd. De behandeling van burgerbrieven bij AZ en JUS is licht verslechterd. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is met een slecht resultaat gelijk gebleven ten opzichte van 2002.

De scores van het Ministerie van Financiën (FIN) zijn sterk verslechterd. Het ministerie slaagt er met betrekking tot de Belastingdienst en de Douane niet in om alle gevraagde gegevens te leveren. Dit in tegenstelling tot de andere ministeries, die daar over het algemeen wel in slaagden en de eerder onderzoeken door de Nationale ombudsman, waarbij het ministerie wel alle gevraagde gegevens had geleverd. Hierdoor heeft niet alleen de Nationale ombudsman, maar ook het ministerie zelf beperkt inzicht in het al dan niet behoorlijk functioneren van deze dienstonderdelen. De Nationale ombudsman stelt in zijn jaarverslag over 2007 vast dat er veel klachten zijn over de Belastingdienst vanwege een gebrek aan voortvarendheid. Vanaf 2006 is de Belastingdienst ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de verschillende toeslagwetten: de huur- en zorgtoeslag, de kinderopvangtoeslag en vanaf 1 januari 2008 ook de kindertoeslag. Dat dit helaas voor extra vertraging en problemen zorgt, is algemeen bekend. De indruk bestaat dat dit gebrek aan voortvarendheid vooral een gevolg is van de vervolgens ontstane moeilijkheden op het terrein van de automatisering. Bij de afhandeling van de correspondentie van burgers zal dit niet anders zijn.

Aanvragen		AZ	BZK	BZ	DEF	EZ	FIN	JUS	LNV	OCW	SZW	V&W	VWS	VROM
Behandelingsduur	2002	-	+/-	+	+	+	+/?	+/-	+/-	+/-/?	+/-	+/-/?	+/-/?	-
	2007	+	+	+	+	+/?	?	+/-	+	+/?	+/-	+	?/+	+
Tussentijdse informatieverstrekking	2002	+/-	+/-	+	-	+	+	+	+	-	+	-	+/-/?	+/-
	2007	?	+	+	+	+	?	+/-	+	+/-/?	+	+	+/-	+
Bezwaarschriften		AZ	BZK	BZ	DEF	EZ	FIN	JUS	LNV	OCW	SZW	V&W	VWS	VROM
	Behandelingsduur	2002	+	+/-	-	-	-	+	-	-	-	+/-/?	-	-
	2007	-	+/-	-	+	+	+	+/-/?	-	+	+/-	+/-/?	-	-
Tussentijdse informatieverstrekking	2002	+	-	+/-	+/-	+	+	+	+/-	-	+/-	+	+/-	+/-
	2007	+	+/-	+	+	+	?	+/-	+	+/-	+	+	-	+/-
Klaagschriften		AZ	BZK	BZ	DEF	EZ	FIN	JUS	LNV	OCW	SZW	V&W	VWS	VROM
	Behandelingsduur	2002	+	+/-	+/?	-	-	+/-	+/-	+	+	-	+/-	+/-
	2007	+	+/-	+	+	+	+/-/?	+/-	+	+	+	+/?	+/-/?	+/-
Tussentijdse informatieverstrekking	2002	+	+/-	+/?	+/-	+	+/-	+	+	+	+	+/-	+/-	+/-
	2007	-	+	+	+	+	+/-/?	+/-	+	+	+	+	+	+
Andere brieven		AZ	BZK	BZ	DEF	EZ	FIN	JUS	LNV	OCW	SZW	V&W	VWS	VROM
	Behandeling	2002	+/-	+/-	+	+	+/-	+/?	-	-	+/-/?	+/-	-/?	+/-
	2007	+	+/-	+	+	+/?	+/-/?	+/-/?	?	+/-/?	+	-/?	+/?	+/-

+ (overwegend) behoorlijk

- (overwegend) niet behoorlijk

? geen oordeel mogelijk vanwege het ontbreken van (voldoende) informatie

Wanneer de score uitsluitend op basis van dit overzicht van plussen en minnen¹⁷ wordt bijgehouden, komt het ministerie van Defensie als beste uit de bus. Dit ministerie scoort als enige veertien punten, het maximum haalbare aantal. Verder scoren EZ, BZ en SZW meer dan tien punten. De ministeries van FIN en VWS scoren het slechtst.

Aantallen burgerbrieven

De plussen en minnen in het gepresenteerde overzicht geven echter geen beeld dat een dergelijke vergelijking makkelijk maakt. De scores gaan immers bij de verschillende ministeries over zeer verschillende aantallen burgerbrieven en ook over verschillende typen aanvragen, bezwaarschriften en klaagschriften. De onderlinge vergelijking tussen de ministeries moet in dat perspectief worden gezien. Om dat perspectief iets meer gezicht te geven, zijn hieronder de aantallen aanvragen, bezwaarschriften en klaagschriften opgenomen die de verschillende ministeries hebben opgegeven. Voor het Ministerie van BZ is dit nog maar een gedeelte, omdat dit ministerie heeft gerapporteerd over een representatief deel van het ministerie.

De cijfers in 2002 en 2007 zijn niet altijd vergelijkbaar. Voor Buitenlandse Zaken hebben deze cijfers bijvoorbeeld in 2002 en 2007 betrekking op verschillende representatieve selecties van het ministerie. Bij Justitie zijn, anders dan in 2002, de cijfers van het OM in 2007 niet opgenomen. Het grote aantal aanvragen in 2002 bij het ministerie van VROM heeft betrekking op huursubsidie. De huidige huurtoeslag wordt uitgevoerd door de Belastingdienst.

Ministerie	Aanvragen		Bezwaarschriften		Klaagschriften		Andere brieven	
	2002	2007	2002	2007	2002	2007	2002	2007
AZ	24	24	13	4	2	3	5.800	2.913
BZ	>360.000	187.689	±1.320	1.574	900	67	222.000	?
BZK	351	5.326	95	223	318	202	1.596	>1.120
DEF	20.944	34.557	36	100	165	946	51.000	?
EZ	60.000	85.614	1.174	1.337	12	21	>3.500	12.647
FIN BD	?	?	709.000	1.704.000	1.064	22.837	20.020	>30.397
JUS*	> 250.000	713.400	40.227	49.978	4.569	5.186	610.121	1.027.647
LNV	530.000	506.985	17.000	6.750	70	97	92.000	?
OCW	45.000	30.981	4.000	537	64	146	76.815	>16.852
SZW	1.500	ca 3.061	710	2.130	10	28	2.500	2.431
VENW	> 68.000	195.083	948	713	54	248	?	>49.082
VWS	110.429	>11.073	930	1.100	21	46	2.760	4.012
VROM	1.236.880	2.588	8.531	84	748	290	192.000	5.052
Totaal ±	2.683.128	1.776.381	783.984	1.768.530	7.997	30.117	1.199.869	1.152.153

*inclusief de cijfers van de IND

¹⁷ Daarbij is een + voor twee punten geteld, een +/- voor één punt, een – en een ? voor één punt aftrek.

Aantallen klachten Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft ook gekeken hoeveel klachten hij zelf ontving in 2007 over het gebrek aan voortvarendheid bij de verschillende ministeries. Dit om te zien of de lichte vooruitgang die rijksbreed is gemeten, zich ook vertaalt in minder klachten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is daarbij uitgegaan van het gegeven of in het dossierregistratiesysteem bij een klacht over een ministerie het trefwoord ‘behandelingsduur’ en/of ‘non-respons’ was ingevoerd. Van de meeste ministeries ontving de Nationale ombudsman slechts enkele tientallen klachten die met deze trefwoorden in het systeem zijn opgenomen. Verreweg de meeste klachten ontving de Nationale ombudsman over FIN, namelijk 2.375. Dit wordt natuurlijk deels bepaald doordat de Belastingdienst zeer veel burgercontacten heeft. Voor een groot deel wordt dit echter ook verklaard door de problemen die de Belastingdienst momenteel heeft. In 2002 ontving de Nationale ombudsman over FIN slechts 197 klachten, terwijl het aantal burgercontacten bij de Belastingdienst sinds 2002 door de nieuwe taken met slechts ongeveer tien procent toegenomen.

Het totaal aantal klachten over ministeries bij de Nationale ombudsman met als trefwoord ‘behandelingsduur’ en/of ‘non-respons’ nam toe van 2.333 in 2002 tot 2.818 in 2007. Het totaal aantal klachten over de ministeries verdubbelde van 4.039 in 2002 tot 8.421 in 2007. Hoewel het aantal klachten over tijdigheid bij de Nationale ombudsman absoluut gezien is gestegen, neemt dat aantal naar verhouding met het totale aantal klachten af.

Aanbevelingen Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman stelt vast dat de behandeling van bezwaarschriften rijksbreed nog steeds een hardnekkig knelpunt is.

Een aantal ministeries heeft in de reactie op het conceptrapport aangegeven dat het wellicht beter is om de beslistermijn van zes weken bij bezwaarschriften structureel te verdagen, wanneer al vooraf zeker is dat deze wettelijke termijn niet zal worden gehaald. Hiermee wordt de burger immers beter geïnformeerd. De Nationale ombudsman acht het standaard verdagen van de beslistermijn niet behoorlijk. Dit hangt vanzelfsprekend samen met het feit dat de Nationale ombudsman het structureel niet halen van de wettelijke beslistermijn ook niet behoorlijk acht. De ministeries hebben voor het niet halen van de wettelijke beslistermijnen bij bezwaarschriften verschillende redenen opgegeven. Het kan bijvoorbeeld gaan om capaciteitstekort of om een plotselinge onvoorziene toename van het aantal bezwaarschriften die tot een achterstand in de afhandeling heeft geleid. Ook wordt wel aangevoerd dat de organisatie, omdat het bijvoorbeeld maar om een gering aantal bezwaarschriften gaat, niet is toegesneden op de afhandeling daarvan. In al deze gevallen moet er natuurlijk voor gezorgd worden dat de bezwaren zo snel mogelijk weer wel binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld. Daarmee vervalt direct de noodzaak om steeds standaard te verdagen. Soms wordt aangegeven dat het type bezwaarschriften te complex is om binnen zes weken af te handelen. Alleen in zo'n geval is het zinvol, niet om niet standaard te verdagen, maar direct

contact op te nemen met de indiener van het bezwaarschrift om overeenstemming te verkrijgen over het moment waarop over het bezwaarschrift zal worden beslist. Overigens moet die overeenstemming wel expliciet verkregen worden. Ook dat is onderdeel van goede communicatie. Sommige ministeries geven aan dat zij dan een nieuwe uitstelbrief sturen. Het opnieuw sturen van een uitstelbrief en het aannemen van instemming wanneer de reactie daarop uitblijft, beschouwt de Nationale ombudsman niet als instemming en ook niet als goede communicatie.

Veel ministeries geven aan geen of weinig gebruik te maken van de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht biedt om de bezwaartermijn met instemming van de indiener van het bezwaarschrift te verlengen. Dit is erg jammer, juist ook in het licht van het feit dat de behandeltermijn nog steeds een knelpunt is. Het verlengen van de termijn met instemming van de indiener heeft in de ogen van de Nationale ombudsman twee belangrijke voordelen. Indien dit in goed overleg met succes gedaan wordt, kan het bezwaar tijdig worden behandeld en krijgt de indiener van het bezwaar bovendien passende aandacht.

Voor een goede en meer tijdige behandeling van bezwaarschriften is bij de rijksoverheid op beleidsniveau veel aandacht. In het kader van het Interdepartementaal Actieplan Burgerbrieven is de 'Menukaart Bezwaarschriften' opgesteld. Hierin staan goede praktijkvoorbeelden en aanbevelingen voor een snelle en kwalitatief hoogwaardige bezwaarschriftprocedure. De Nationale ombudsman vindt deze menukaart een goed resultaat en onderschrijft de aanbevelingen ervan. Wel pleit hij voor een rijksbrede intensivering van de toepassing van de verschillende mogelijkheden op de menukaart. De Nationale ombudsman wil hier nog een specifiek punt uitlichten: mediation.

Eén van de aanbevelingen in de menukaart voor een persoonlijker verloop van de bezwaarprocedure is een persoonlijker en minder formele benadering, aangevuld met mediation. De menukaart geeft daarvan twee succesvolle voorbeelden bij het UWV en de Belastingdienst. De Nationale ombudsman wil dit aanvullen met een derde voorbeeld, dat hij ook in zijn rapport 'Burgerbrieven gemeenten' heeft behandeld. De provincie Overijssel werkt voor de oplossing van bezwaren sinds enkele jaren in beginsel met mediation. Deze zeer succesvolle aanpak is inmiddels goed beschreven.¹⁸ De ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Financiën en Economische Zaken hebben onlangs onderzoek laten uitvoeren naar het toepassen van mediationvaardigheden om bezwaar- en klachtenprocedures bij de overheid te voorkomen. Uit dat onderzoek blijkt dat het toepassen van mediationvaardigheden leidt tot tijdbesparing, grotere tevredenheid en lagere kosten. Vervolgens is een handreiking ontwikkeld waarmee organisaties zelf aan de slag kunnen met het inzetten van mediation(vaardigheden). Vanaf april 2008 is hiervoor een uitgebreid experiment gestart met 15 pioniergemeenten. De Nationale ombudsman acht de toepassing van mediation(vaardigheden) zeer waardevol bij de behandeling van bezwaren. Dit kan de behandel-tijd aanzienlijk bekorten, terwijl de tevredenheid over de afhandeling sterk toeneemt. Het toepassen van mediation sluit ook aan bij de bevindingen van de Commissie Evaluatie AWB III,

¹⁸ Mr. A.M. de Koning en mr. J. Brouwer, Methode Overijssel: bouwen aan vertrouwen. De inzet van mediationvaardigheden en mediation door overheden. 2008 Nederlands Mediation Instituut, NMI kennisreeks.

dat burgers behoefte lijken te hebben aan meer informele procedures met meer persoonlijk contact. De Nationale ombudsman beveelt dan ook aan om het gebruik van mediation voor onder meer de afhandeling van bezwaarschriften bij het Rijk sterker te stimuleren.

Daarbij wijst de Nationale ombudsman nog op twee aandachtspunten. Bij de introductie van mediation blijkt het voortraject een kritische factor. In dit traject wordt de mogelijkheid van mediation in een concrete zaak verkend. In een juridische context – zoals een traditionele afdeling bezwaar en beroep – ligt begrijpelijkerwijs de aandacht primair bij het Awb-conform afwerken van het bezwaar en beroep. De vraag of mediation in een bepaald dossier kan worden toegepast, vraagt een andere – en vaak verfrissende blik – op de verschillende zaken. Bovendien is goede communicatie met de betrokken partijen belangrijk, omdat zonder die goede communicatie het juridische spoor van bezwaar en beroep moeilijk verlaten wordt. Daarom vormt een eerste aandachtspunt het ontwikkelen van een effectieve screening van zaken op een mogelijk minder juridische aanpak met toepassing van mediation. Deze goede communicatie blijkt op zich vaak al goede resultaten op te leveren. De ervaring heeft geleerd dat effectief contact met partijen in 40 tot 60% van de zaken tot gevolg heeft, dat er een eenvoudige en snelle oplossing bereikt kan worden zonder bezwaarprocedure maar ook zonder mediation. Het tweede aandachtspunt vormt daarom het op korte termijn persoonlijk contact opnemen met aanvragers, bezwaarmakers of burgers die een klacht ingediend hebben.

Tot slot het volgende. Dit is het derde onderzoek van de Nationale ombudsman in een serie over de behandeling van burgerbrieven. Verbeteringen zijn wel zichtbaar, maar over de volle breedte van het Rijk komen de verbeteringen onvoldoende overeen met eerdere ambities. Een tijdige en correcte behandeling over de gehele linie is nog niet bereikt. Het ligt voor de hand dat het rijk op dit vlak zijn eigen prestaties stelselmatig volgt. Dit gebeurt al op een aantal plaatsen, maar niet structureel en niet overal. Mogelijk kan hiervoor een rijksbreed instrument worden ontwikkeld. De Nationale ombudsman beveelt het de ministeries aan om structureel ook zelf regelmatig na te gaan of er tijdig en correct wordt gehandeld.

4.2 Beoordeling kwaliteit door burgers

Inleiding

In het algemeen worden de brieven van de ministeries goed beoordeeld. Dat is een goede prestatie. Burgerbrieven zijn heel verschillend en ook niet allemaal even makkelijk te beantwoorden. Niet alle burgers kunnen zich schriftelijk even goed uitdrukken en niet altijd is duidelijk wat de burger precies met zijn brief wil bereiken. Een burger die aan het burgerpanel heeft meegedaan, heeft over zo'n brief geschreven: "Je zult maar dit soort ingezonden brieven serieus moeten nemen." De Nationale ombudsman, die dagelijks klachten behandelt van allerlei burgers, is zich hiervan als geen ander bewust.

In het onderzoek is niet gekeken naar de juistheid van de antwoordbrieven van het ministerie.

Dit onderzoek strekt zich uit over een zeer beperkt aantal brieven van de vele brieven die de rijksoverheid aan burgers schrijft. Van elk ministerie zijn slechts tien brieven beoordeeld. Deze brieven zijn ook nog eens zeer verschillend van karakter. Het kan gaan om besluiten, beslissingen op bezwaar, afdoening van een klacht of een van de vele andersoortige brieven. Iedere brief is op zichzelf slechts door één burger beoordeeld. Dit maakt dat de conclusies in dit onderzoek niet representatief kunnen zijn. Deze conclusies mogen ook niet worden gegeneraliseerd over de ministeries heen of tussen de ministeries.

Het onderzoek heeft wel interessante aandachtspunten opgeleverd die de verschillende ministeries kunnen gebruiken om de kwaliteit van hun burgerbrieven verder te verbeteren. De gehanteerde kwaliteitsnormen zijn niet bijzonder. Bijvoorbeeld liever korte zinnen dan lange zinnen. Maar weten, of zelfs voorschrijven en ook doen is niet hetzelfde. De ministeries schreven deze brieven aan burgers. Deze brieven zijn nu ook bekeken door burgers. Dat geeft mogelijk weer nieuwe inzichten in hoe burgers bepaalde schrijfwijzen beoordelen, waar de ministeries hun voordeel mee kunnen doen.

Uitkomsten

Het burgerpanel heeft van elk ministerie tien antwoordbrieven beoordeeld. De vraagstelling voor het onderzoek was als volgt.

“Welke aspecten kenmerken de antwoordbrieven van ministeries qua duidelijkheid en begrijpelijkheid?”

“In welke mate sluit de antwoordbrief van het ministerie qua toonzetting, empathisch vermogen, suggesties voor verdere acties en volledigheid aan bij de vraagbrief?”

Deze vraagstelling is werkbaar gemaakt in zeventien verschillende vragen over verschillende aspecten. Voor de beoordeling van de inhoud is gevraagd naar zeven aspecten: de mogelijke tevredenheid van de schrijver, de verwijzing naar informatiebronnen, of duidelijk is wat gebeurt als de burger verder geen actie onderneemt, of er voldoende informatie is gegeven over eventuele vervolgacties, de begrijpelijkheid van het antwoord, of alle vragen zijn beantwoord en of er is nagedacht over de vraag. Voor de beoordeling van taalgebruik en toonzetting is gevraagd naar een passende aanhef en afsluiting, het inlevingsvermogen, de toonzetting en of het taalgebruik passend is. Voor de beoordeling van redactie en vorm is gevraagd of het taalgebruik normaal wordt gevonden, of de opbouw van de brief duidelijk is, naar het gebruik van afkortingen, moeilijke woorden, buitenlandse woorden en naar de zinslengte.

De meeste antwoordbrieven van ministeries worden goed beoordeeld. Vooral ten aanzien van de volgende criteria is het burgerpanel in de beoordeling over het algemeen tevreden tot zeer tevreden:

- ▶ Zinslengte (korte zinnen vindt men beter dan lange zinnen);
- ▶ niet of nauwelijks gebruik van buitenlandse woorden;
- ▶ nauwelijks gebruik van afkortingen, en als ze er toch staan, worden ze vaak uitgelegd;
- ▶ over het algemeen normaal taalgebruik, soms ouderwets en plechtig;
- ▶ taalgebruik in de antwoordbrief is vaak passend bij het taalgebruik in de vraagbrief;
- ▶ de gekozen aanhef en afsluiting passen goed bij de vraagbrief;
- ▶ de ministeries geven er blijk van goed te hebben nagedacht over de vraag in de vraagbrief en
- ▶ de begrijpelijkheid van het antwoord is in het algemeen goed.

Verder wordt herhaaldelijk compassie met de schrijver van een antwoordbrief getoond. Ondanks zeer negatieve toonzetting in de vraagbrieven hebben veel ministeries alle moeite gedaan om vriendelijk en adequaat te antwoorden.

“De burgerbrief is onbeschoft en de brief van het ministerie is daarentegen erg netjes.”

Minder tevreden of vaker neutraal is de beoordeling ten aanzien van de volgende criteria:

- ▶ Toonzetting eerder neutraal dan prettig;
- ▶ slechts een derde van de brieven toont inlevingsvermogen;
- ▶ slechts de helft van de antwoordbrieven beantwoordt ook alle vragen;
- ▶ de informatie over vervolgacties wordt niet meer dan voldoende geacht of is vaak zelfs onvoldoende duidelijk;
- ▶ het is niet voldoende duidelijk wat er gebeurt als de schrijver van de vraagbrief geen actie onderneemt;
- ▶ in meer dan de helft van de antwoordbrieven ontbreekt een verwijzing naar informatiebronnen of contactpersonen die verder kunnen helpen.

“De eerste twee alinea’s zijn onduidelijk, de derde slaat niet op de vraag van de burger. Ik zou me ergeren aan de schrijfwijze.”

Vergelijking ministeries

In onderstaand overzicht wordt een algemene vergelijking tussen de ministeries gepresenteerd. Bij de 17 criteria is per ministerie aangegeven welke voor verbetering van de antwoordbrieven aandacht vereisen omdat het desbetreffende ministerie er in de vergelijking relatief minder of duidelijk slechter op is beoordeeld dan de andere ministeries.

- Relatief minder
- Duidelijk slechter

Beoordeling van de afzonderlijke criteria die per ministerie aandacht verdienen													
	SZW	LNV	EZ	V&W	VROM	DEF	FIN	OCW	BZK	JUS	BZ	AZ	VWS
Zinslengte	■		■				■						
Buitenlandse woorden				■									
Moeilijke woorden		■	■	■							■		
Afkortingen	■												
Opbouw	■		■										
Taalgebruik ouderwets	■	■								■	■		
Passend taalgebruik	■						■		■				
Toonzetting				■		■			■	■		■	
Inlevingsvermogen			■			■	■	■	■	■	■	■	■
Passende aanhef en afsluiting				■									
Nagedacht over de vraag						■						■	
Beantwoording alle vragen		■							■	■	■	■	
Begrijpelijkheid antwoord	■	■					■				■		
Informatie vervolgacties	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Duidelijkheid bij geen actie	■								■		■		■
Verwijzing naar informatiebronnen			■		■	■			■	■		■	■
Tevredenheid schrijver		■				■	■			■		■	■

In het rapport waarin het resultaat van de beoordeling door het burgerpanel staat, is voor elk van de vragen een staafdiagram opgenomen waarin de scores van alle ministeries voor die vraag zijn opgenomen. In dit rapport is bij de behandeling van de resultaten voor ieder ministerie een staafdiagram opgenomen met de resultaten van het onderzoek door het burgerpanel voor dat ministerie.

4.3 Beoordeling kwaliteit door expert

Inleiding

De onderzoekers van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen geven aan dat de uitkomsten van dit onderzoek niet representatief zijn en niet gegeneraliseerd kunnen worden. Toch biedt ook dit onderzoek de ministeries concrete aandachtspunten voor verbetering van de kwaliteit van hun burgerbrieven.

In het onderzoek is niet gekeken naar de juistheid van de antwoordbrieven van het ministerie. De onderzoekers geven in hun rapport specifieke aandachtspunten per ministerie. De bevindingen van de expert en die van het burgerpanel komen soms goed overeen. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties scoort in beide onderzoeken slecht. Dat is jammer, ook omdat dit ministerie juist een coördinerende rol heeft als het gaat om het professioneel omgaan met brieven bij de overheid. De Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer scoren in beide onderzoeken goed. Het is dan ook niet verwonderlijk dat deze ministeries in 2006 en 2007 de prijs wonnen voor de beste burgerbrief! Deze beide ministeries werken ook met speciale eindredacteuren of zogenoemde notacoaches. Tot hun taken behoort het redigeren en corrigeren van teksten en het coachen en trainen van andere schrijvers op het ministerie.

Soms wijken de uitkomsten van beide onderzoeken ook van elkaar af. Dit maakt het ene onderzoek niet waardevoller dan het andere. Ieder van deze onderzoeken kan op zijn eigen waarde worden gezien. Het eerste onderzoek is vanuit de burger zelf gedaan, het tweede onderzoek is een methodisch onderbouwde beoordeling door een expert.

In dit onderzoek staan ook zaken die de onderzoekers in het algemeen zijn opgevallen en een aantal voorstellen hoe men kwaliteitsverbetering van brieven bij de ministeries verder kan aanpakken. De Nationale ombudsman beveelt de opvallendheden warm aan in de aandacht van de ministeries. De Nationale ombudsman kan zich in het algemeen ook vinden in de voorstellen voor verbetering. Veel ministeries hebben al schrijfcodes of andere hulpmiddelen voor duidelijk taalgebruik zoals door de onderzoekers aanbevolen. De ministeries zouden deze nog eens langs die punten kunnen leggen die zijn opgevallen in dit onderzoek. Maar, zo is ook uit het burgerpanel onderzoek gebleken, veel belangrijker nog is de toepassing ervan in de praktijk!

Expertbeoordeling

Voor de expertbeoordeling zijn dezelfde brieven gebruikt als voor het burgerpanel. De vraagstelling voor het onderzoek was als volgt.

“In hoeverre zijn de reacties op burgerbrieven duidelijk?

In hoeverre worden de burgers op een behoorlijke wijze bejegend?”

Om de beoordeling te kunnen doen hebben de onderzoekers de begrippen duidelijkheid en behoorlijke bejegening werkbaar gemaakt. De manier waarop is opgenomen in de bijlagen bij dit rapport.

De eerste selectie van de brieven is door de ministeries zelf gedaan. Het onderzoek gaat verder over een relatief klein aantal brieven per ministerie. Het onderzoek vormt daarmee geen representatieve steekproef. De resultaten kunnen dan ook verder niet worden gegeneraliseerd voor een ministerie en kunnen ook niet worden gebruikt om vergelijkingen te maken tussen ministeries. De bevindingen geven (uitsluitend) een beeld van de tien brieven die steeds per ministerie zijn beoordeeld.

In het rapport van het lectoraat zijn de bevindingen per ministerie opgenomen. Per ministerie wordt een antwoord gegeven op de twee onderzoeksvragen. Bij elk ministerie wordt, naast een analyse van de burgerbrief en zijn schrijver, een karakterisering gegeven van de tien brieven en een samenvattende conclusie van de duidelijkheid en bejegening voor dat ministerie. Die samenvattende beoordeling is hier verderop in dit rapport ook weergegeven bij de verschillende ministeries.

De onderzoekers geven in het rapport verder de belangrijkste punten die in het algemeen zijn opgevallen ten aanzien van duidelijkheid en bejegening. Die zijn bedoeld als aandachtspunten. Het gaat om de volgende zaken.

Kenmerkend voor de brieven die goed scoorden op duidelijkheid en bejegening, is dat erin doorklinkt dat de ambtenaar zich bewust is van de communicatie. Dat blijkt uit de inhoud, de onderbouwing van de boodschap, het taalgebruik dat afgestemd is op het niveau van de burger en de wijze waarop er aandacht is voor het persoonlijke, gevoelsmatige aspect.

In sommige brieven bevat het antwoord – veel – informatie over het beleid. Deze informatie was veelal geformuleerd in abstracte en ambtelijke taal. Het risico bestaat dat de burger zich afvraagt: en wat betekent dit dan voor mij? In zo'n geval is het aan te bevelen een vertaalslag te maken naar de situatie van de burger.

In een aantal gevallen is de boodschap die een ambtenaar moet geven: wij kunnen u niet helpen. Een dergelijk antwoord is duidelijk, maar draagt het risico in zich over te komen als 'kort door de bocht'. Samenvatten en begrip tonen zijn dan onderdelen die een waardevolle aanvulling leveren aan het relationele aspect (betrokkenheid) in de bejegening.

Het wijzen op andere informatiebronnen (bijvoorbeeld een website) gebeurt niet in alle brieven waarbij dat zou kunnen. Bij het formuleren is het zaak in te schatten of de burger ook werkelijk toegang heeft tot een website. Bijvoorbeeld: Mocht u in de gelegenheid zijn...

In een aantal gevallen benaderde de burger het ministerie via e-mail. Het belangrijkste risico dat in de beoordeelde e-mails voorkomt, is het achterwege laten van de kenmerken van een brief die zorgen voor een professionele presentatie.

Bij het lezen van de brieven ontstond de indruk dat in sommige gevallen gebruik was gemaakt van een format. Dit kan zeer behulpzaam zijn.

Opvallend was dat in de brieven met juridische onderdelen veel meer ambtelijk

en archaïsch taalgebruik voorkwam. Ook de zinsbouw kenmerkte zich door – onnodig – ingewikkeld taalgebruik.

De brieven verschilden in de mate waarin expliciet aandacht werd besteed aan de gevoeligheden die spreken uit de brief van de burger. Het omgaan met emoties is maatwerk. Het is nuttig om er aandacht aan te besteden hoe hiermee om te gaan.

Niet in alle brieven zijn burgers direct. Soms hebben ze hun punt als verzoek geuit, maar betreft het een klacht met een onderliggende emotionele lading. In zo'n geval is het de kunst niet alleen in te gaan op de inhoud, maar ook oog te hebben voor de impliciete emotie. Dit is soms zeer lastig om in te schatten. Een alternatief is dan om af te stappen van de schriftelijke communicatie en op een directere manier contact te leggen door te telefoneren. Als dat om een of andere reden niet kan, is een second opinion van een collega een optie.

Ten aanzien van de professionele presentatie viel een aantal kleine zaken op, zoals spel- of typefouten.

Tot slot plaatsen de onderzoekers het onderzoek in een breder kader. Zij willen hiermee aanknopingspunten bieden waarmee de inhoudelijke kwaliteit van antwoordbrieven van ministeries verder kan worden verbeterd.

De onderzoekers doen hiervoor drie concrete voorstellen.

1. Het ontwikkelen van ambtenaren, zowel om duidelijke brieven te schrijven als om een correcte bejegening te hanteren. De onderzoekers geven aan dat dit kan in de vorm van een training, maar ook in de vorm van collegiale feedback. De onderzoekers roepen de vraag op of elke ambtenaar de beantwoording van burgerbrieven in zijn takenpakket moet hebben.
2. Het schetsen van een helder kader van waaruit men wil werken. Niet alleen duidelijk maken wat het beeld is dat een ministerie wil uitstralen, maar dat ook heel concreet vertalen naar wat dit betekent voor het schrijven van een brief. Bijvoorbeeld in de vorm van een schrijfcodes voor correspondentie. Het gebruik maken van (digitale) hulpmiddelen voor duidelijk taalgebruik, zoals een checklist of een stijlmacro. Het uitwisselen tussen ministeries van hulpmiddelen en goede voorbeelden.
3. De onderzoekers bevelen aan dat de ministeries blijven onderzoeken wat de kwaliteit is van hun brieven.

Bijlage 1 Vragenlijst aan de ministeries

A Aanvragen (bedoeld in de Awb)

1. Hoeveel aanvragen ontving uw ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in 2007?
2. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn? Gelieve zo mogelijk een onderscheid te maken tussen de termijn die te wijten was aan verzuim of instemming van aanvragers en van uzelf.
3. Stuurt u ontvangstbevestigingen op aanvragen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer?
4. In hoeveel gevallen stemden aanvragers vooraf in met de overschrijding van de behandelingstermijnen?
5. Stuurt u een kennisgeving c.q. mededeling naar de aanvrager als de wettelijke termijnen voor behandeling overschreden dreigen te worden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer en hoe vaak kwam dit voor in 2007?
6. Wanneer wordt de aanvrager bij termijnoverschrijding gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit?

B Bezwaarschriften (bedoeld in De Awb)

1. Hoeveel bezwaarschriften ontving uw ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in 2007?
2. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn? Gelieve zo mogelijk een onderscheid te maken tussen de termijn die te wijten was aan verzuim of instemming van de indieners van bezwaarschriften en van uzelf.
3. Stuurt u ontvangstbevestigingen op ingediende bezwaarschriften? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer?
4. In hoeveel gevallen stemden indieners van een bezwaarschriften in 2007 in met verdaging (uitstel of vertraging)?
5. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing?
6. Wat doet u als indieners van bezwaarschriften niet instemmen met verdaging?
7. Stuurt u verdagingsberichten als de wettelijke termijnen voor behandeling van bezwaarschriften overschreden dreigen te worden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer en hoe vaak kwam dit voor in 2007?

C *Klaagschriften (bedoeld in de Awb)*

1. Hoeveel klaagschriften ontving uw ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in 2007?
2. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn?
3. Stuurt u ontvangstbevestigingen op ingediende klaagschriften? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer?
4. Handelt u klachten ook wel eens telefonisch af? Zo ja, wanneer en hoe, zo nee, waarom niet?
5. Als een klacht naar tevredenheid van een klager telefonisch is afgehandeld, stuurt u daarvan dan nog een schriftelijk bericht van afdoening?
6. Hoeveel klaagschriften werden in 2007 verdaagd (artikel 9:11 van de Awb)?
7. Wat doet u als een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?
8. Wijst u in dergelijke gevallen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?

D *Andere brieven*

1. Hoeveel verschillende categorieën van brieven die uw ministerie ontvangt, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb, ontving uw ministerie in 2007?
2. Kunt u globaal inzicht geven in de behandelingsduur van dergelijke brieven?
3. Stuurt u altijd een ontvangst- of behandelingsbericht? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer?
4. Stuurt u tussenberichten als een in een behandelingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald? Zo nee, waarom niet?
5. Hoe vaak werd (ook) de in een tussenbericht genoemde afdoeningstermijn niet gehaald? Wat was hiervan in het algemeen de reden?
6. Wat wordt gedaan met brieven die uw ministerie ter kennisneming worden toegestuurd?
7. Wat wordt gedaan met brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie?

E *De eerste beoordeling van binnenkomende brieven*

1. Wie/welke dienst, directie of afdeling doet de eerste beoordeling van binnenkomende brieven en op welke wijze?
2. Komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een ander soort brief?
3. Welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?
4. In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt?

F **Faxen**

1. Hoeveel faxen die feitelijk een burgerbrief zijn (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) ontving uw ministerie in 2007?
2. Gelden er voor de behandeling van burgerbrieven die per fax naar uw ministerie of onder uw ministerie ressorterende dienst worden gestuurd aparte richtlijnen? Zo ja, dan ontvang ik graag een exemplaar van die richtlijnen.
3. Levert de correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op?

G **E-Mails**

1. Hoeveel e-mailberichten ontving Postbus 51 die uw ministerie betroffen in 2007?
2. Hoeveel e-mailberichten ontving u via Postbus 51 (doorgestuurd) in 2007?
3. Hoeveel e-mailberichten ontving uw ministerie rechtstreeks van burgers in 2007?
4. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw ministerie en voor de onder uw ministerie ressorterende diensten voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers?
5. Levert het elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?
6. Hoe is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan (medewerkers/dienstonderdelen van) uw ministerie adequaat worden behandeld?
7. Op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten door u georganiseerd?

H **Overig**

1. Dit onderzoek heeft betrekking op 2007. Heeft u bijzondere informatie over belangrijke wijzigingen in uw organisatie die met ingang van 2008 van belang zijn voor dit onderzoek?
2. Heeft u verder nog informatie die voor het onderzoek van belang zou kunnen zijn?

Bijlage 2 Vragenlijst burgerpanel

De burgerbrief of vraagbrief

1. Door wie is de vraagbrief geschreven?

- door een burger
- door een expert in opdracht van een burger (bijv. jurist, accountant, adviseur)
- weet niet, onduidelijk
- anders, namelijk

Duidelijkheid van de antwoordbrief van het ministerie

2. Wat vindt u van de lengte van de zinnen in de antwoordbrief van het ministerie?

- de zinnen zijn goed
- de zinnen zijn soms iets te lang
- de zinnen zijn vaak te lang

3. Worden in de brief Engelse of andere buitenlandse woorden gebruikt?

- vaak (*graag ook 3a invullen*)
- soms (*graag ook 3a invullen*)
- niet of nauwelijks


3a. Indien vaak/soms, vindt u dit een probleem?

- ja
- nee
- weet niet

4. Worden in de antwoordbrief woorden of begrippen gebruikt die u niet begrijpt en die in de brief ook niet worden verduidelijkt?

- veel moeilijke woorden (*graag ook 4a invullen*)
- een paar moeilijke woorden (*graag ook 4a invullen*)
- geen moeilijke woorden

4a. Indien ja, welke woorden moet men volgens u toelichten?



5. Worden in de brief afkortingen gebruikt die u niet begrijpt?


- veel moeilijke afkortingen
- een paar moeilijke afkortingen
- geen moeilijke afkortingen
- weet niet

6. Hoe zou u het taalgebruik in de brief omschrijven?

- een beetje ouderwets
- normaal
- eerder modern
- weet niet

7. Vindt u de opbouw van de brief duidelijk?

- heel duidelijk
- duidelijk
- soms duidelijk, soms onduidelijk (*graag toelichten*)
- onduidelijk (*graag toelichten*)
- weet niet

 Kunt u uw antwoord kort toelichten?

Taalgebruik en toonzetting

8. Past het taalgebruik van de antwoordbrief bij de burgerbrief?

- ja
- nee
- weet niet

9. Hoe ervaart u de toon van de antwoordbrief van het ministerie? Vindt u de toonzetting prettig?

- ja, prettig
- neutraal, niet prettig, niet onprettig
- niet zo prettig (*graag toelichten*)
- weet niet

 Indien niet zo prettig, kunt u uw antwoord kort toelichten?

10. Blijkt uit de brief dat het ministerie zich goed heeft ingeleefd in de situatie of problemen van de burger die de brief heeft geschreven?

- goed
- voldoende
- onvoldoende (graag toelichten)
- slecht (graag toelichten)
- weet niet

 Kunt u uw antwoord kort toelichten?

11. Welke aanhef en afsluiting wordt in de antwoordbrief gebruikt?

Aanhef

- Geachte heer / mevrouw [NAAM]
- Geachte heer / mevrouw
- Beste [naam]
- anders, namelijk
- geen aanhef gebruikt

Afsluiting

- Hoogachtend
- Met vriendelijke groet
- anders, namelijk
- geen afsluiting gebruikt

11a. Past de aanhef en afsluiting van de brief van het ministerie bij de burgerbrief?

- ja
- nee
- weet niet

Beoordeling van de inhoud

12. Blijkt uit de brief dat het ministerie goed heeft nagedacht over de vraag van de burger?

- ja
- nee (*graag kort toelichten*)
- weet niet

 Kunt u uw antwoord kort toelichten?

13. Worden in de brief van het ministerie alle vragen van de burger beantwoord?

- alle vragen
- een deel van de vragen
- geen enkele vraag
- weet niet

14. Begrijpt u het antwoord in de brief van het ministerie?

N.B. Let op, we vragen of u het antwoord van het ministerie begrijpt, en niet of u het eens bent met het antwoord.

- helemaal
- grotendeels
- een klein deel
- weet niet

15. Maakt de brief van het ministerie duidelijk wat de burger kan doen als hij of zij verdere actie wil ondernemen?

- is heel duidelijk
- is voldoende duidelijk
- is onvoldoende duidelijk
- weet niet

16. Is het duidelijk wat er gebeurt als de burger zelf geen actie onderneemt?

- is heel duidelijk
- is voldoende duidelijk
- is onvoldoende duidelijk
- weet niet

17. Staat in de antwoordbrief van het ministerie waar de burger terecht kan als deze meer wil weten?

- ja
- nee
- weet niet

Heeft u zelf nog opmerkingen over deze briefwisseling? Is u nog iets anders opgevallen? Dan kunt u dat hieronder of op de achterkant van deze pagina noteren.

Bijlage 3 Operationalisering begrippen duidelijkheid en bejegening

Concept	Dimensie	Indicator	Beoordelingsitem (in welke mate...)
Duidelijkheid	Kernboodschap (Conceptueel: inhoud en structuur)	Relevantie van de informatie	Aansluiting op vraag: krijgt de lezer antwoord op de vraag? Relevantie van de informatie: bevat de brief geen overbodige algemene informatie? Is duidelijk waar de lezer verdere informatie kan verkrijgen?
		Onderbouwing van de informatie	Is het antwoord inhoudelijk gemotiveerd?
		Innerlijke structuur	Zijn alle onderdelen van een brief aanwezig, te weten: afzender, geadresseerde, onderwerp/referentie, plaats en datum, aanhef, inleiding, kern, afsluiting, conclusie, ondertekening, evt. bijlagen?
		Uiterlijke structuur	Herkenbaarheid: logo afzender duidelijk, alinea's goed zichtbaar, gebruik kopjes, structuurmarkeerders Lay-out/ typologie: bladspiegel, consequente typografie
	Taalgebruik (Talig: formulering)	Formulering op woordniveau	Abstracte woorden Vaktaal Afkortingen Wel/geen toelichting bij bovenstaand woordgebruik
		Formulering op zinsniveau	Zinsconstructie*: – voorzetseluitdrukkingen – tangconstructie – lange aanloop – nominalisatie – aansluiting van zinnen op elkaar – passief constructie Zinslengte
Bejegening	Betrokkenheid tav inhoud en persoon (burger voelt zich gehoord, blijkt uit inhoud)	Oog voor situatie / probleem / vraag / klacht	Wordt de situatie / het probleem / de vraag / de klacht (samengevat) weergegeven?
		Oog voor persoonlijke situatie	Wordt er expliciet ingegaan op de emotie van de persoon?
	Professionele presentatie (balans tussen zakelijk en persoonlijk)	Persoonlijke benadering (van mens tot mens)	Is er een persoonlijke aanhef en ondertekening? Wordt de lezer aangesproken met u en de afzender aangeduid met <i>we/ik</i> ? (geen <i>men, mens, persoon</i>)
		Zakelijke benadering (schrijver is ambtenaar in functie; geen vriend/buurman)	Is het duidelijk dat de schrijver een vertegenwoordiger is van het ministerie? (logo, ondertekening) Gebruik van beleidswoorden, ambtenarentaal Verzorgde en correcte spelling en interpunctie

Bijlage 4 Verantwoording onderzoek

Vragenlijst

De Nationale ombudsman heeft in februari van dit jaar een uitgebreide vragenlijst aan alle ministeries gestuurd. Deze lijst is opgenomen in de bijlagen. De vragen hebben vooral betrekking op tijdigheid en tussentijdse informatieverstrekking. Om een vergelijking mogelijk te maken zijn over de feitelijke behandeling van brieven op hoofdlijnen dezelfde vragen gesteld als in 2003. De vragenlijst is in 2008 wel veel korter dan in 2003 (44 vragen nu tegen 64 in 2003).

De ministeries hebben tussen half maart en eind mei hun antwoorden op de vragenlijst ingeleverd. De Ministeries van LNV en BZK zijn als eerste met hun antwoorden gekomen op 17 maart. Het Ministerie van Justitie is als laatste gekomen op 22 mei.

Eind mei heeft de Nationale ombudsman aan verschillende ministeries nog enkele aanvullende vragen gesteld. Deze aanvullende vragen zijn in de meeste gevallen binnen enkele weken beantwoord. Het Ministerie van Justitie beantwoordde deze vragen gefaseerd. Na herhaald rappel ontving de Nationale ombudsman de laatste antwoorden van het Ministerie van Justitie op 7 juli.

Gesprekken

Het onderzoeksteam van de Nationale ombudsman heeft bij de ministeries eind vorig jaar oriënterende gesprekken gevoerd. Alleen het Ministerie van Justitie had geen belangstelling voor zo'n gesprek. Een weergave van deze gesprekken staat op de bij dit rapport geleverde cd-rom. Ook heeft het onderzoeksteam gesprekken gevoerd bij het Kabinet van de Koningin en bij Postbus 51. In deze gesprekken is ingegaan op de werkwijze bij de beantwoording van post. Meer specifiek is gesproken over de wijze waarop de kwaliteit van de beantwoording van post is geborgd en op de elementen die een brief tot een goede brief maken.

Conceptrapport

De Nationale ombudsman heeft het conceptrapport in augustus 2008 aan de ministeries voorgelegd voor commentaar. Alle ministeries hebben hierop gereageerd. Sommige met inhoudelijke commentaren, anderen met de mededeling dat zij geen commentaar hadden. De commentaren van de ministeries hebben in een aantal gevallen tot aanpassing van het rapport geleid.

Definitie burgerbrieven

In vrijwel alle gesprekken op de ministeries is het begrip 'andere burgerbrief' besproken. Wat voor brieven worden daaronder (naast aanvragen, bezwaarschriften en klagschriften) precies verstaan? Het team van de Nationale ombudsman heeft in die gesprekken

toegelicht dat de Nationale ombudsman hiervoor een ruim begrip hanteert. In het kader van dit onderzoek wordt onder de term 'brief' 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. Onder het begrip 'burger' worden niet alleen individuele burgers begrepen, maar ook groepen burgers en organisaties. Brieven van bedrijven, scholen, gevangenen en dergelijke vallen dus allemaal onder dit begrip. Ook brieven van eigen medewerkers vallen eronder. Correspondentie met andere overheden valt niet onder dit begrip. Ook correspondentie met contractpartijen (voor leveringen of diensten) valt voor dit onderzoek niet onder het begrip burgerbrieven.

Voorbeeldbrieven

De Nationale ombudsman heeft twintig voorbeeldbrieven van alle ministeries gevraagd, om de inhoudelijke kwaliteit daarvan te beoordelen. Alle ministeries hebben de gevraagde voorbeeldbrieven aan de Nationale ombudsman opgestuurd. Sommige ministeries hebben ook meer dan twintig brievensets opgestuurd. De ministeries hebben zelf een selectie gemaakt.

Niet alle brieven zijn bruikbaar voor dit onderzoek. In sommige gevallen zijn bijvoorbeeld omvangrijke dossiers verstrekt met zeer uitvoerige correspondentie over en weer.

Achtergrondinformatie

Het onderzoeksteam van de Nationale ombudsman heeft gekeken naar een aantal achtergrondstukken die voor dit onderzoek relevant zijn. In de eerste plaats heeft het team gekeken wat de resultaten zijn van de acties die er interdepartementaal zijn ondernomen voor de verbetering bij de rijksoverheid van de behandeling van burgerbrieven in het kader van het programma Andere Overheid en meer in het bijzonder het Interdepartementaal Actieplan Burgerbrieven. In de tweede plaats heeft het team gekeken naar de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen. Tot slot heeft het onderzoeksteam kennis genomen van het rapport "Toepassing en effecten van de Algemene wet bestuursrecht 2002-2006" (3e periodieke evaluatie) en de daarbij behorende bijlage Awb-procedures vanuit het gezichtspunt van de burger.

Beoordeling per ministerie

De beoordeling in dit rapport vindt om praktische redenen plaats per ministerie. De verantwoordelijkheid voor behoorlijke postbehandeling ligt bij de bestuursorganen. Dit zijn de ministers. Dit kabinet heeft naast de dertien ministers die 'van' een specifiek ministerie nog drie programmaministers 'voor'. Dit zijn de minister voor Ontwikkelingssamenwerking, de minister voor Wonen, Wijken en Integratie en de minister voor Jeugd en Gezin. De minister voor Wonen, Wijken en Integratie maakt gebruik van medewerkers van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). De minister voor Ontwikkelingssamenwerking maakt gebruik van medewerkers van BZ. De minister voor

Jeugd en Gezin maakt gebruik van medewerkers van de Ministeries van VWS, Justitie, OCW en SZW. De gegevens die de Nationale ombudsman beschikbaar heeft, bieden onvoldoende aanknopingspunten om een afzonderlijke beoordeling te maken voor de minister voor Ontwikkelingssamenwerking en de minister voor Jeugd en Gezin. Daarom heeft de Nationale ombudsman ervoor gekozen zijn rapportage in te richten naar de afzonderlijke ministeries en niet naar de afzonderlijke ministers.

Beoordeling tijdigheid en tussentijdse informatieverstrekking

De Nationale ombudsman beoordeelt in dit rapport de tijdigheid van antwoorden en de wijze van informatieverstrekking over de behandeling van de zaak vooral op grond van de antwoorden van de ministeries op de vragenlijsten.

De Nationale ombudsman heeft de antwoorden van de ministeries wel vergeleken met de door de ministeries opgestuurde voorbeeldbrieven.

Verder heeft de Nationale ombudsman gekeken hoeveel klachten er over elk ministerie in 2007 bij hemzelf waren binnengekomen over het niet of traag antwoorden.

De antwoorden van de ministeries zijn in dit onderzoek voor waar aangenomen, behalve wanneer de Nationale ombudsman op grond van de voorbeeldbrieven of op grond van zijn eigen praktijk aanleiding heeft om aan die opgaven te twijfelen.

De Nationale ombudsman heeft aan de ministeries net als in 2003 gevraagd wat de gemiddelde behandeltermijnen zijn. Uit een gemiddelde behandeltermijn kan niet worden afgeleid hoeveel brieven op tijd en hoeveel brieven te laat zijn beantwoord. De Nationale ombudsman is er echter van uitgegaan dat een substantieel deel van de gevallen buiten de wettelijke termijn is behandeld wanneer de gemiddelde behandeltermijn meer dan een week boven de wettelijke termijn ligt. Dit heeft de Nationale ombudsman dan als niet behoorlijk gekwalificeerd.

Waar mogelijk heeft de Nationale ombudsman de tijdigheid en de tussentijdse informatieverstrekking getoetst aan zijn behoorlijke-normen.

Voor tijdigheid is de norm voortvarendheid:

“Een bestuursorgaan moet slagvaardig zijn en met voldoende snelheid optreden.”

Dit wil zeggen dat de overheid burgerbrieven binnen de daarvoor geldende (wettelijke) termijn moet afhandelen.

Voor tussentijdse informatieverstrekking is de norm adequate informatieverstrekking.

“De overheid voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie”.

Dit wil zeggen dat de overheid de burger tussentijds moet berichten over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van zijn brief volgens de daarvoor geldende (wettelijke) normen.

Wanneer de Nationale ombudsman in dit rapport oordeelt dat een ministerie niet behoorlijk handelt omdat niet tijdig is geantwoord, is daarmee dus de norm voor voortvarendheid geschonden. Wanneer de Nationale ombudsman in dit rapport oordeelt dat een ministerie niet behoorlijk handelt omdat tussentijds niet op de juiste wijze informatie is verschaft, dan is daarmee dus de norm voor adequate informatieverstrekking geschonden. Deze normen worden in het rapport niet steeds expliciet herhaald.

Verder heeft de Nationale ombudsman de antwoorden van de ministeries getoetst aan de norm voor adequate organisatorische voorzieningen.

“Een bestuursorgaan dient zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.”

Dit wil voor dit onderzoek zeggen dat de wijze waarop post wordt geregistreerd zodanig is dat het bestuursorgaan inzicht heeft in zijn eigen, al dan niet behoorlijk, functioneren op dat gebied.

In een aantal gevallen hebben ministeries aangegeven dat zij bepaalde vragen van de Nationale ombudsman niet kunnen beantwoorden, omdat deze gegevens niet beschikbaar zijn in de organisatie. Het is mogelijk dat het dan gaat om gegevens die ook nodig zijn om een behoorlijke dienstverlening aan burgers te verzekeren. Bijvoorbeeld het gegeven of brieven op tijd worden afgedaan. Wanneer gegevens ontbreken die wel noodzakelijk zijn voor een adequate organisatie van het ministerie, heeft de Nationale ombudsman geoordeeld dat het ministerie niet behoorlijk handelt vanwege schending van de norm van adequate organisatorische voorzieningen.

Beoordeling richtlijnen en instructies

Veel ministeries hebben uit eigen beweging richtlijnen en instructies voor postbehandeling bij hun ministerie aan de Nationale ombudsman gegeven. De Nationale ombudsman heeft een Correspondentiewijzer opgesteld. Deze Correspondentiewijzer is opgenomen in de bijlagen bij dit rapport. In de Correspondentiewijzer staan de normen voor behoorlijke postbehandeling. Het onderzoeksteam heeft bekeken of de richtlijnen en instructies die de Nationale ombudsman van de ministeries heeft gekregen in overeenstemming zijn met die Correspondentiewijzer.

Het team heeft deze beoordeling ook uitgevoerd voor de instructies die het heeft gevonden bij het onderzoek naar resultaten Andere Overheid, Interdepartementaal Actieplan Burgerbrieven.

Beoordeling kwaliteit van het antwoord

De Nationale ombudsman heeft de inhoudelijke kwaliteit van de brieven van de ministeries laten onderzoeken door externen. De brieven zijn zowel beoordeeld door burgers als door een expert.

De beoordeling van de inhoudelijke kwaliteit heeft betrekking op de duidelijkheid van de antwoordbrieven van het ministerie en de bejegening. Er is geen beoordeling gemaakt van de juistheid van het antwoord.

Voor het uitvoeren van dit onderzoek heeft de Nationale ombudsman drie offertes gevraagd.

Het onderzoek door burgers is uitgevoerd door Aditi Communicatiemanagement in samenwerking met UMP Research. Het onderzoek door de expert is uitgevoerd door het lectoraat Human Communication Development van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Het team van de Nationale ombudsman heeft van ieder ministerie tien bruikbare brieven voor dit onderzoek geselecteerd. Deze 130 brieven zijn geanonimiseerd ter beschikking gesteld aan de onderzoekers. De onderzoekers hebben deze brieven na afloop van het onderzoek vernietigd.

De beoordeling door burgers is als volgt gedaan. De burgers die de brieven hebben beoordeeld, vormen een representatieve doorsnede van de Nederlandse bevolking vanaf twintig jaar. Deze burgers hebben een taalbeheersing vanaf vmbo-niveau. Aan het onderzoek hebben 41 burgers meegedaan. Elke burger heeft drie à vier brievensets beoordeeld. Iedere brievenset is door één burger bekeken. De onderzoeker heeft voor die beoordeling, in overleg met het team van de Nationale ombudsman, een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is opgenomen in de bijlagen bij dit rapport. Voor elke brief zijn zeventien aspecten beoordeeld. Gekeken is naar de zinslengte, het gebruik van buitenlandse woorden, het gebruik van moeilijke woorden, het gebruik van afkortingen, de opbouw van de brief, het taalgebruik in het algemeen, het passend zijn van het taalgebruik, de toonzetting, de mate van inleving, een passende aanhef en afsluiting, of over de vraag van de burger is nagedacht, of alle vragen zijn beantwoord, of het antwoord begrijpelijk is, of er voldoende informatie instaat over vervolgacties, of het vervolg duidelijk is, of er goed wordt verwezen naar informatiebronnen en hoe tevreden men denkt dat de ontvanger over deze brief is.

Het rapport van het onderzoek door het burgerpanel staat op de bij dit rapport geleverde cd-rom.

De beoordeling door een expert is uitgevoerd door mw. dr. E. van der Pool en mw. drs. E. Brand. Mevrouw Van der Pool is lector en mevrouw Brand is docent en onderzoeker aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Zij hebben eerst gekeken naar de burgerbrieven zelf. Daarbij is gekeken naar de kenmerken van de burger (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau), het doel van de brief (verzoek, bezwaar, klacht of anders), het medium (handgeschreven, getypt, e-mail, fax of anders), de wijze waarop de burger zijn boodschap formuleert (al dan niet kernachtig) en of en zo ja welke emotie in de burgerbrief doorklinkt.

Vervolgens hebben zij, in overleg met het team van de Nationale ombudsman, de begrippen duidelijkheid en bejegening geoperationaliseerd. Deze operationalisering is opgenomen in de bijlagen bij dit rapport. Hierbij hebben zij ook gebruik gemaakt van theoretische inzichten in duidelijk en behoorlijk communiceren.

Het rapport van het onderzoek door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen ‘Graag in leesbaar Nederlands’ staat op de bij dit rapport geleverde cd-rom.

Bijlage 5 Correspondentiewijzer

In 1994 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin de eisen staan voor de behandeling van aanvragen, bezwaar- en klaagschriften. In de Correspondentiewijzer zijn deze wettelijke eisen en de normen van de Nationale ombudsman voor alle vormen van correspondentie tussen overheid en burger op een rij gezet.

Aanvragen

Aanvraag ontvangen

Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (Nationale ombudsman)

- de beslistermijn
- de behandelende ambtenaar of afdeling

Een behandelingsbericht is niet nodig als binnen 2 à 3 weken wordt beslist op de aanvraag.

En ook niet bij periodiek terugkerende aanvragen van burgers voor huursubsidie of belastingaangiften. De burger moet dan wel vooraf worden geïnformeerd via bijvoorbeeld de toelichting op het formulier of een folder. (Nationale ombudsman)

Beslissing:

- a. binnen specifiek wettelijke termijn
- b. als die ontbreekt: binnen redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst (Awb)

Meer tijd nodig?

- bericht van vertraging sturen (Awb)
- de nieuwe beslistermijn vermelden (Awb)
- bericht sturen vóór afloop termijn (Nationale ombudsman)

De Awb maakt een tweede uitstel niet mogelijk.

Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de aanvraag binnen de nieuwe termijn te behandelen, moet de aanvrager voor het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden en de duur van de vertraging moeten worden aangegeven.

(Nationale ombudsman)

Bezwaarschriften

Bezwaarschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (*Awb*) binnen 2 weken (*Nationale ombudsman*)

- de datum van ontvangst (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingswijze (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingsduur (*Nationale ombudsman*)
- of een commissie over het bezwaar adviseert (*Awb*)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het bezwaarschrift binnen 2 à 3 weken schriftelijk wordt afgehandeld.
(*Nationale ombudsman*)

Beslissing binnen 6 weken na ontvangst (*Awb*)

(bij advies van een commissie binnen 10 weken (*Awb*))

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (*Awb*)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (*Awb*)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (*Nationale ombudsman*)

Verder uitstel nodig?

- instemming nodig van indiener en eventuele andere belanghebbenden (*Awb*)
- instemming vragen vóór afloop verdaagde termijn (*Nationale ombudsman*)
- wijzen op mogelijkheid van beroep (*Nationale ombudsman*)

Klaagschriften

Klaagschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (*Awb*) binnen 2 weken (*Nationale ombudsman*)

- de datum van ontvangst (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingswijze (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingsduur (*Nationale ombudsman*)
- of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd (*Awb*)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld. (*Nationale ombudsman*)

Klacht wel/niet in behandeling?

Wel

Beslissing binnen 6 weken na ontvangst (*Awb*)
(bij klachtadviesprocedure binnen 10 weken (*Awb*))

Niet

Klager zo snel mogelijk informeren,
uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst (*Awb*)

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (*Awb*)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (*Awb*)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (*Nationale ombudsman*)

De *Awb* maakt verder uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de klacht binnen de verdaagdetermijn af te handelen moet de klager vóór het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden van de vertraging moet worden aangegeven. De klager moet gewezen worden op de mogelijkheid de *Nationale ombudsman* in te schakelen. (*Nationale ombudsman*)

Andere brieven

Brief ontvangen

‘Andere’ brieven zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie.

Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (*Nationale ombudsman*)

- de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is
- de termijn van beantwoording
- de behandelende ambtenaar of afdeling

Een behandelingsbericht is niet nodig als de brief binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld. (*Nationale ombudsman*)

Afhandeling niet mogelijk binnen aangegeven termijn?

Tussenbericht sturen (*Nationale ombudsman*)

- vóór afloop termijn
- reden vertraging vermelden
- nieuwe termijn aangeven
- motiveren als die niet te geven is

Er zijn categorieën brieven waarvoor deze normen niet zonder meer gelden. Bijvoorbeeld brieven die ter kennisgeving worden gestuurd, brieven die een vervolg zijn op eerdere correspondentie of brieven in het kader van een lopende procedure. Als een brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie over de stand van zaken, is een snelle reactie geboden. (*Nationale ombudsman*)

Faxen

Per fax ontvangen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften of andere brieven: op dezelfde manier en binnen dezelfde termijnen behandelen als correspondentie via reguliere post.

E-mails

E-mail ontvangen

Wel/niet geautomatiseerd aangemaakte ontvangstbevestigingen?

Wel

ontvangstbevestiging per ommekeernde mailen
(*Nationale ombudsman*)

Niet



Behandelingsbericht binnen 5 dagen na ontvangst (*Nationale ombudsman*)

- de behandelende ambtenaar of afdeling
- de termijn van de vervolgreactie
- of de vervolgreactie schriftelijk zal zijn
- of een ondertekend document e.d. nodig is


Een behandelingsbericht is niet nodig als de e-mail binnen 5 dagen na ontvangst wordt afgehandeld. (*Nationale ombudsman*)

Verdere procedure:

volgens de normen voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften of andere brieven.

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman
Vormgeving: Full House, Waddinxveen
Pre-press: Plaatwerk bv, Waddinxveen
Druk: Drukkerij Van Tilburg, Waddinxveen

November 2008



de Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72
www.nationaleombudsman.nl

