

Vergaderjaar 2010–2011

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 188**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 mei 2011

Op 4 november 2008 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven (tegelijk met de departementale jaarverslagen). Met deze rapportage over 2010 doet het ministerie van Financiën deze toezegging voor zijn deel gestand.

Voor de definitie van burgerbrieven is aangesloten bij de definitie van de Nationale ombudsman. Er zijn vijf categorieën burgerbrieven: aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, WOB-verzoeken en andere brieven.

Zoals aangekondigd in de rapportage burgerbrieven 2009, is in 2010 de behandeling van burgerbrieven verder verbeterd, zowel wat betreft de wijze van registreren als wat betreft de kwaliteit van de behandeling van de brieven.

### **Kwaliteit burgerbrieven bij de Belastingdienst**

De Belastingdienst houdt jaarlijks een Fiscale Monitor bij. In de monitor worden door middel van grootschalige en representatieve steekproeven de opvattingen en de ervaringen van verschillende groepen belastingplichtigen over het functioneren van de Belastingdienst gemeten. Het gaat om particuliere belastingbetalers, ondernemers, toeslaggerechtigden, douaneklanten en fiscaal intermediairs. De meting omvat meer dan alleen de afhandeling van burgercorrespondentie. Gemeten wordt o.a. hoe belastingplichtigen (ondernemers en particulieren) het functioneren van de Belastingdienst als organisatie beoordelen. De resultaten van de Fiscale Monitor 2010 zijn op 23 december 2010 (TK 2010–2011, 31 066, nr. 98) aan de Tweede Kamer gemeld.

Onderwerpen van de Fiscale Monitor die ook van belang zijn voor de rapportage burgerbrieven zijn: de duidelijkheid van verschillende soorten

correspondentie en de communicatiekanalen van de Belastingdienst, inclusief Toeslagen en Douane en de ervaren snelheid van afhandeling. In 2010 werd de duidelijkheid van de antwoorden van de Belastingdienst op brieven door 92% van de respondenten als neutraal tot (zeer) positief beoordeeld. Voor correspondentie is niet gemonitord in hoeverre de voorgelegde vragen volledig waren beantwoord. Van de particulieren beoordeelde 87% de duidelijkheid van de aangifteprogrammatuur als neutraal tot (zeer) positief. De duidelijkheid van de formulieren en programma's voor het aanvragen en wijzigen van Toeslagen werd door respectievelijk 86% en 92% als neutraal tot (zeer)positief beoordeeld. Het oordeel over de snelheid van afhandelen was voor «aanvragen» en «wijzigingen» respectievelijk 94% en 78%. De waardering voor de snelheid van afhandelen van aangiften was lager: 73 % neutraal tot (zeer)positief. Over de snelheid van afhandeling van bezwaarschriften was 62% van de respondenten tevreden. Omdat het percentage bezwaarschriften dat wordt afgehandeld binnen de wettelijke termijn (in 2010 87%) nog onvoldoende is, wordt hier extra aandacht aan geschonken.

### **Kwaliteit burgerbrieven (excl. Belastingdienst)**

N.a.v. de rapportage burgerbrieven 2009 heeft binnen het ministerie van Financiën een werkgroep met medewerkers uit verschillende directies op regelmatige basis de kwaliteit van burgerbrieven getoetst aan de hand van de criteria die daarvoor Rijksbreed worden gehanteerd: juistheid, volledigheid en begrijpelijkheid.

De werkgroep heeft in 2010 ca. 30 brieven getoetst. De uitkomst van de toetsing van de brieven heeft geleid tot een kaart met praktische tips voor de beantwoording van burgerbrieven. Deze kaart is uitgereikt aan medewerkers van het ministerie die regelmatig burgerbrieven beantwoorden. Aan het eind van 2010 is een wedstrijd georganiseerd waarbij directies hun uitgaande burgerbrieven konden nomineren voor «beste burgerbrief van 2010».

In 2011 zal deze werkgroep haar werk voortzetten, door regelmatig en steekproefsgewijs brieven van alle directies van het ministerie te toetsen.

De Rijks Auditdienst (RAD) heeft een toets uitgevoerd op de borging van de kwaliteit van burgerbrieven binnen het ministerie (incl. DGBel, maar excl. Belastingregio's). De RAD constateert dat de aandacht voor de kwaliteit van burgerbrieven in 2010 op een positieve manier is geprikkeld. De RAD constateert dat er duidelijk geïnvesteerd is in verbetering van de kwaliteit en registratie van de burgerbrieven. De continuïteit van het systeem van kwaliteitsborging in algemene zin is wel een punt van aandacht voor de toekomst. Een ander aandachtspunt is de implementatie van de voorstellen van de kwaliteitswerkgroep bij de behandelaars van burgerbrieven (zoals de tien «tips»).

### **Registratiesysteem**

Om de registratie van de verschillende soorten burgerbrieven en de behandelduur te verbeteren is op 1 januari 2010 het registratiesysteem (Docman) aangepast en zijn nieuwe interne werkafspraken gemaakt. De registratieprocedure van burgerbrieven is na de zomer nogmaals aangescherpt naar aanleiding van de opgedane ervaringen met de nieuwe registratieprocedure.

## **E-mail**

Ontvangen en verwerkte e-mails zijn niet meegeteld in de gegeven totalen in de cijfermatige bijlage.

In 2009 ontving het departement 3 202 e-mails. Bij Postbus 51 werden 13 468 telefoontjes en emailberichten ontvangen die betrekking hadden op het ministerie van Financiën. 1 080 van deze e-mails zijn door de directie Communicatie van het departement beantwoord. De overige e-mails zijn behandeld door Postbus 51.

In 2010 werden bij Postbus 51 voor het ministerie van Financiën 11 634 e-mails en telefoontjes ontvangen. Daarvan zijn er 659 doorgezet naar het kerndepartement. Op het kerndepartement ontving de Directie Communicatie in totaal 2 291 mails (inclusief de e-mails die zijn doorgestuurd vanuit Postbus 51).

Het RVOB kreeg 5 e-mailberichten doorgestuurd van Postbus 51 in 2010. In totaal ontving en beantwoordde het RVOB 2298 e-mails in 2010.

Een cijfermatige toelichting van de rapportage burgerbrieven 2010 treft u als bijlage aan.

De minister van Financiën,  
J. C. de Jager

## Cijfermatige bijlage

### Aanvragen

Organisatie	Totaal aantal in 2009	Totaal aantal in 2010	Percentage binnen de wettelijke termijn
Kerndepartement	1 091	1 728 <sup>1</sup>	74%
Belastingdienst/Douane	1 136 000	1 165 000	96%
RVOB	Geen	Geen	n.v.t.
Domeinen RZ	Geen	Geen	n.v.t.

<sup>1</sup> Inclusief DGBel, maar excl. Belastingregio's.

### Bezwaarschriften

Organisatie	Totaal aantal in 2009	Totaal aantal in 2010	Percentage binnen de wettelijke termijn 2010
Kerndepartement	21	336 <sup>1</sup>	36% <sup>2</sup>
Belastingdienst/Douane	365 726	432 303	87%
RVOB	Geen	Geen	
Domeinen RZ	Geen	Geen	

<sup>1</sup> Inclusief DGBel, maar excl. Belastingregio's.

<sup>2</sup> Het overgrote deel van deze bezwaarschriften betreffen de Belastingdienst. Bij DGBel is begin 2010 een schoningsactie uitgevoerd waardoor er veel oude stukken zijn afgedaan. Gecorrigeerd voor deze actie, worden door DGBel 95% van de brieven binnen de gestelde termijn afgedaan.

### Klaagschriften

Organisatie	Totaal aantal in 2009	Totaal aantal in 2010	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2010	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	18	766 <sup>1</sup>	56%	60%
Belastingdienst/Douane	13 852	12 046	89,5%	97,9%
RVOB	8	9	100%	n.v.t.
Domeinen RZ	158	234	80,7%	85,0%

<sup>1</sup> Inclusief DGBel, maar excl. Belastingregio's.

### Andere brieven

Organisatie	Totaal aantal in 2009	Totaal aantal in 2010	Gemiddelde behandeltime 2010
Kerndepartement	3625	2239 <sup>1</sup>	82% binnen 2-3 weken termijn
Belastingdienst/Douane		<sup>2</sup>	
RVOB	15 075	23 441	21 dagen
Domeinen RZ	20	12	8,4 dagen

<sup>1</sup> Inclusief DGBel, maar excl. Belastingregio's.

<sup>2</sup> Bij de Belastingdienst gaat het in deze categorie om miljoenen brieven (bijv. alle antwoorden op verzoeken om nadere informatie van bedrijven en burgers). Registratie van deze categorie brieven wordt uit het oogpunt van een efficiënte bedrijfsvoering en kosten niet gedaan.

### Wob-verzoeken

Organisatie	Totaal aantal in 2009	Totaal aantal in 2010	Percentage binnen de basis wettelijke termijn 2010 (4 weken)
Kerndepartement	37 <sup>1</sup>	85 <sup>2</sup>	51%
Belastingdienst/Douane	30	70	
RVOB	Geen	2	100%
Domeinen RZ	Geen	Geen	

<sup>1</sup> Exclusief DGBel en excl. Belastingregio's

<sup>2</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingdienstregio's.

### Dwangsommen

Organisatie	Aantal ontvangen ingebrekestellingen <sup>1</sup>	Aantal betaalde dwangsommen <sup>1</sup>	Totaal bedrag betaalde dwangsommen
Kerndepartement	3	1	€ 1 260,-
Belastingdienst/Douane	862	69	€ 38 490,-
RVOB	Geen	Geen	
Domeinen RZ	Geen	Geen	

<sup>1</sup> = deze wettelijke verplichting is van kracht sinds 1 oktober 2009.