

Vergaderjaar 2010–2011

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 194**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 september 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).

Daarom bied ik u hierbij bijgevoegde rapportage Behandeling Burgerbrieven aan over het jaar 2010 van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Dezelfde rapportage is op 3 maart 2011 verzonden aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, voor de rapportage over de rijksbrede afhandeling van burgerbrieven in 2010.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
J. M. van Bijsterveldt-Vliegenthart

# Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2010

## 1. Inleiding

Sinds 2009 stellen de ministeries jaarlijks een rapportage op voor de Tweede Kamer. In deze rapportage wordt een beeld geschetst over hoe er binnen het ministerie met burgerbrieven wordt omgegaan.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van

- het kerndepartement van OCW
- Instituut Collectie Nederland (ICN)
- Nationaal Archief (NA)
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) Zoetermeer en Groningen
- Inspectie van het Onderwijs

Onder de term «brief» wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman verstaan elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief, fax of e-mail) maakt daarbij niet uit. Ook het begrip burger is breed. Hieronder worden niet alleen individuele burgers verstaan, maar ook groepen burgers en organisaties.

Hieronder een overzicht van de aanvragen (als bedoeld in de AwB), de bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en WOB-verzoeken.

Categorie	Aantal in 2009	Aantal in 2010
Aanvragen (als bedoeld in de AwB)	17 616	199 272
Bezwaarschriften	618	37 259
Klaagschriften	103	1 295
Andere brieven	41 896	370 926
WOB-verzoeken	52	61

### *Toelichting*

Het grote verschil in de aantallen tussen 2009 en 2010 komt omdat DUO Groningen (toen: Informatie Beheer Groep) in 2009 nog een zelfstandig bestuursorgaan was. In de rapportage 2009 zijn daarom geen gegevens van de Informatie Beheer Groep opgenomen, terwijl in de rapportage 2010 wel de gegevens over DUO Groningen zijn opgenomen.

## 2. Aanvragen (als bedoeld in de AwB)

In 2010 zijn er in totaal 199 272 aanvragen binnengekomen, waarvan 178 150 aanvragen bij DUO Groningen. Hiervan zijn de digitale aanvragen allemaal afgedaan binnen de basis wettelijke termijn. De overige aanvragen zijn per post binnengekomen. Hiervan is de afhandelings-termijn niet bekend.

Van het totaal aantal aanvragen is circa 78% afgedaan binnen de basis wettelijke termijn.

Er zijn door DUO Groningen vijf dwangsommen betaald.

## 3. Bezwaarschriften

In 2010 ontving OCW 37 259 bezwaarschriften (waarvan 31 interne bezwaarschriften). Het grootste deel (36 590) van de bezwaarschriften was voor DUO Groningen. 95% is afgedaan binnen de basis wettelijke termijn. Er zijn door DUO Groningen twee dwangsommen betaald.

#### **4. Klaagschriften**

OCW ontving in 2010 1295 klaagschriften, waarvan de meeste (1253) voor DUO Groningen waren. 98% van alle aanvragen is afgedaan binnen de basis wettelijke termijn.

#### **5. Andere brieven**

Een groot deel van de «andere brieven» wordt binnen het kerndepartement centraal afgehandeld door de Eenheid Burgervragen (EBV). EBV heeft in 2010 5200 burgervragen afgehandeld (exclusief petities). Verder heeft het Implementatiebureau «Kinderopvang 2010» 8366 vragen (meestal e-mails) beantwoord.

De gemiddelde behandeltijd van EBV is ongeveer 14 werkdagen. De EBV stuurt ontvangstbevestigingen en bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen behandelings- en/of tussenberichten.

#### **6. WOB-verzoeken**

In 2010 zijn 61 WOB-verzoeken ingediend. Hiervan zijn 57 WOB-verzoeken afgedaan. Daarvan zijn 26 verzoeken geheel toegekend, 19 verzoeken deels toegekend en 12 verzoeken afgewezen (omdat de informatie al openbaar is, of omdat de informatie bedrijfsvertrouwelijke gegevens bevat of de persoonlijke levenssfeer aangaat). Verder zijn 2 WOB-verzoeken doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan (BZK en AZ). 1 verzoek is ingetrokken en 1 verzoek loopt nog.

#### **7. E-mailberichten/Postbus 51:**

Postbus 51 ontving in 2010 8576 e-mailberichten op het terrein van OCW. OCW ontving in 2010 4160 doorgestuurde e-mailberichten van Postbus 51. Dit aantal is inbegrepen bij het bovenvermelde overzicht van ontvangen burgerbrieven van het kerndepartement.