

Vergaderjaar 2011–2012

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 205**

### **BRIEF VAN DE MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN, LANDBOUW EN INNOVATIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juli 2012

Naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman, «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» van 4 november 2008, heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in de kabinetsreactie (Kamerstuk 2008–2009, 29 362, nr. 150) aangegeven dat een presentatie van de omgang met burgerbrieven in een jaarlijkse rapportage door ieder ministerie gegeven zal worden.

Hierbij bied ik u de jaarrapportage burgerbrieven voor 2011 van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I) aan.

De minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,  
M. J. M. Verhagen

## Rapportage burgerbrieven Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

De gegevens voor het kerndepartement, waarop deze resultaten gebaseerd zijn, komen uit het digitale archiefsysteem van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.

### Aanvragen (subsidieverzoek, vergunningsaanvraag)

| Organisatie           | Aantal verslagjaar -1 (2010) | Aantal verslagjaar (2011) | Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar | Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn | Aantal ontvangen ingebrekestellingen | Aantal betaalde dwangsommen |
|-----------------------|------------------------------|---------------------------|--|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| Kerndepartement       | 2 192                        | 2 476                     | 85%  | 13%   | 40 (2%)                              |                             |
| Agentschap-NL)        | 196 094                      | 178 368                   |  |   |                                      |                             |
| – Octrooi-aanvragen   | 2 772                        | 2 898                     | 100%   | 0%  | 0                                    | 0                           |
| – ABC aan-vragen      | 41                           | 38                        | 100%   | 0%  | 0                                    | 0                           |
| – aanvraag Topografie | 5                            | 6                         | 100%   | 0%  | 0                                    | 0                           |
| Dienst Regelingen     |                              |                           |  |   |                                      |                             |
| – BTR <sup>1</sup>    | 59 689                       | 56 000                    | 100% <sup>2</sup>  | 0%  | –*                                   | –*                          |
| – PB/SNL <sup>3</sup> | 8 996                        | 4 609                     | 7% <sup>4</sup>  | 10%   | –*                                   | –*                          |
| – RLS <sup>5</sup>    | 10 211                       | 8 940                     | 90%  | 6%  | –*                                   | –*                          |
| Totaal:               | 78 896                       | 69 549                    | 93%  | 1%  | 105                                  | 14                          |

<sup>1</sup> BTR: Bedrijfstoeslagregeling.

<sup>2</sup> Alle aanvragen dienen binnen de daarvoor in het Europese recht gestelde afhandeltermijn (uiterlijk 30 juni 2012) te worden afgehandeld. In 2011 is ruim 80% van de aanvragen voor BTR 2011 afgehandeld, ultimo februari 2012 was dit ruim 94% en ultimo april 100%. Dit betekent dat alle aanvragen – naar verwachting – tijdig worden afgehandeld.

<sup>3</sup> PB: Programma Beheer en SNL: Subsidieregeling Natuur- en Landschapsbeheer.

<sup>4</sup> De afhandeling is vertraagd ten opzichte van hetgeen gebruikelijk is, doordat o.a. voorrang is gegeven aan het afhandelen van de betaalverzoeken SNL 2010. Verbetermaatregelen in dit kader maken onderdeel uit van het advies «DR tot uw Dienst» van de adviseurs Korff & Blauw. De rapportage aan de Tweede Kamer over de stand van zaken van de implementatie van dit advies is op 10 mei jl. verstuurd naar de Tweede Kamer.

<sup>5</sup> RLS: Regeling LNV-subsidies.

\* Onderverdeling naar regelingen kan niet gemaakt worden.

### Agentschap Telecom

|                |       |       |     |   |   |   |
|----------------|-------|-------|-----|---|---|---|
| – Vergunningen | 7 173 | 3 828 | 96% | 0 | 0 | 0 |
| – Registraties | 5 558 | 5 320 |     |   |   |   |

AT: Toelichting verslagjaar -1: in 2010 zijn 7 173 vergunningen uitgegeven en 5 558 registraties. In 2011 zijn 3 825 vergunningen uitgegeven en 5 320 registraties.

Toelichting percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting): de norm van 95% is in 2011 gehaald. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat klanten steeds beter hun informatie aanleveren en de coördinatieprocedure met het buitenland verloopt vlotter.

### Dienst Landelijk Gebied

Geen

Toelichting: Aanvragen die door DLG – in mandaat – worden behandeld zijn gericht aan andere bestuursorganen zoals Gedeputeerde Staten van de provincies. Daarnaast voert DLG het secretariaat van landinrichtingscommissies op grond van de Landinrichtingswet en gebiedscommissies op grond van de Provinciewet. Landinrichtingscommissies zijn zelfstandige bestuursorganen. Gebiedscommissie zijn soms zelfstandige bestuursorganen en soms adviescommissies van Gedeputeerde Staten. Bij het secretariaat van deze commissies komen ook aanvragen binnen. Deze aanvragen tellen niet meer voor dit overzicht omdat deze niet worden behandeld namens de Staatssecretaris of de Minister van EL&I.

**Bezwaarschriften**

| Organisatie       | Aantal verslagjaar -1 (2010) | Aantal verslagjaar (2011) | Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar | Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn | Aantal ontvangen ingebreke-stellingen | Aantal betaalde dwangsommen |
|-------------------|------------------------------|---------------------------|--|---|---------------------------------------|-----------------------------|
| Kerndepartement   | 326                          | 89                        | 2%   | 70% (en 28 % met instemming later beslist)              | 1                                     | 0                           |
| AgentschapNL      | 2 920                        | 3 522                     | 83,5%  | 95,5%   | 2                                     | 0                           |
| Dienst Regelingen | 11 028                       | 10 780 <sup>1</sup>       | 82%  | Zie toelichting <sup>2</sup>                            | 158                                   | 72                          |

<sup>1</sup> DR handelt alle bezwaren van voormalig LNV af.

<sup>2</sup> In het afhandelpercentage is geen onderscheid gemaakt tussen afgehandeld binnen wettelijke, danwel verdaagde wettelijke termijn.

|                         |   |     |     |      |  |  |
|-------------------------|---|-----|-----|------|--|--|
| Agentschap Telecom      | 197   | 169 | 85% | 100% |  |  |
| Dienst Landelijk Gebied | Geen<br>Toelichting: Er is wel één bezwaarschrift gericht tegen een beslissing van het Bureau Beheer Landbouwgronden (verder: BBK) behandeld door DLG. BBL is een publiekrechtelijke rechtspersoon en zelfstandig bestuursorgaan zonder eigen personeel. DLG verricht de werkzaamheden van BBL. Het gaat hier dus niet om een bezwaarschrift dat namens de Minister of de Staatssecretaris is behandeld.<br>Overige bezwaarschriften tegen beslissingen die door DLG in mandaat zijn genomen, worden behandeld door Gedeputeerde Staten van de provincie, landinrichtingscommissies op grond van de Landinrichtingswet of de Minister van EL&I (Dienst Regelingen). |     |     |      |  |  |

**Klaagschriften**

| Organisatie             | Aantal verslagjaar -1 (2010) | Aantal verslagjaar (2011) | Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar | Verdaagde wettelijke termijn |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------|--|------------------------------|
| Kerndepartement         | 4                            | 3                         | 100%   |                              |
| AgentschapNL            | 49                           | 24                        | 76%  | 100%                         |
| Dienst Regelingen       | 46                           | 61                        | 90%  | Zie toelichting <sup>1</sup> |
| Agentschap Telecom*     | 14                           | 7                         | 40   |                              |
| Dienst Landelijk Gebied | 12                           | 8                         | ca. 60%  | ca. 20%                      |

\* Toelichting:

Van de zeven klachten die in 2011 binnengekomen zijn, zijn er vijf afgehandeld waarvan twee binnen de wettelijke termijn van zes weken. Twee klachten konden informeel worden afgehandeld. Van twee klachten liep de behandeling door in 2012. Drie klachten konden niet binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld. Een klager was op vakantie en dus niet bereikbaar. Voor een andere klacht is een storingsonderzoek uitgevoerd, het duurde even voordat de klager reageerde op het voorstel om een dergelijk onderzoek uit te voeren. Een klacht is via de Nationale ombudsman binnengekomen. Agentschap Telecom kan de behandeltermijn van een dergelijke klacht niet beïnvloeden. Het agentschap heeft er voor gezorgd dat er tijdig informatie aangeleverd is bij de Directie WJZ.

**Wob-verzoeken**

| Organisatie            | Aantal verslagjaar -1 (2010) | Aantal verslag-jaar (2011) | Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar | Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn | Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn | Aantal ontvangen ingebrekestellingen | Aantal betaalde dwangsommen |
|------------------------|------------------------------|----------------------------|--|---|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Kerndepartement</b> | 374 <sup>1</sup>             | 461 <sup>2</sup>           | 25%  | 62% <sup>3</sup>  | n.v.t.   | 102                                  | 53                          |

<sup>1</sup> Correcties verslagjaar 2010 Wob-verzoeken.

<sup>2</sup> 2% van de Wob-verzoeken is doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan, danwel ingetrokken door de Wob-verzoeker.

<sup>3</sup> Inclusief 12% na opschorting Beslistermijn in verband met zienswijze.

|                           |      |    |     |     |     |   |   |
|---------------------------|------|----|-----|-----|-----|---|---|
| <b>AgentschapNL</b>       | geen |    |     |     |     |   |   |
| <b>Agentschap Telecom</b> | 52   | 53 | 55% | 92% | 38% | 4 | 1 |

Totaal betaalde dwangsom voor het Agentschap Telecom: 20 euro

|                          |   |                |    |     |                  |   |   |
|--------------------------|---|----------------|----|-----|------------------|---|---|
| <b>Dienst Regelingen</b> | 6 | 6 <sup>1</sup> | 0% | 16% | 67% <sup>2</sup> | 0 | 0 |
|--------------------------|---|----------------|----|-----|------------------|---|---|

<sup>1</sup> In 2011 zijn 6 verzoeken ontvangen, waarvan er uiteindelijk 1 is ingetrokken.

<sup>2</sup> 4 van de 6 verzoeken zijn - met instemming van de aanvrager - na de verdaagde wettelijke termijn afgedaan.

|                                |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Dienst Landelijk Gebied</b> | <p>Geen<br/>           Toelichting: Wob-verzoeken die bij DLG binnenkomen zijn gericht aan het zelfstandig bestuursorgaan BBL, een landinrichtingscommissie in de zin van de Landinrichtingswet of de Minister of Staatssecretaris.<br/>           Wob-verzoeken gericht aan de Minister worden afgehandeld door WJZ van EL&amp;I te Den Haag.<br/>           Deze tellen daarom niet mee voor het overzicht van DLG mede om dubbeltelling te voorkomen.<br/>           Uit het archief van BBL blijkt dat 19 Wob-verzoeken gericht aan de Minister of BBL in 2011 inhoudelijk zijn behandeld door DLG.<br/>           DLG/BBL heeft geen ingebrekestellingen in verband met niet tijdig beslissen ontvangen en dus ook geen dwangsommen verbeurd in 2011.</p> |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|

Totaal aantal betaalde dwangsommen voor het ministerie\*: 155

Totaal van het bedrag aan betaalde dwangsommen voor het ministerie: € 102 557,-

\* DR handelt alle ingebrekestellingen/dwangsommen van voormalig LNV/NVVA af.

**Burgerbrieven**

| Burgerbrieven           | Aantal verslagjaar                    | Afgehandeld              | Openstaand | Tijdig afgehandeld | Niet tijdig afgehandeld |
|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------|--------------------|-------------------------|
| Kerndepartement         | 4 081                                 | 4 081                    | 0          | 2 107              | 1974                    |
| Dienst Landelijk Gebied | 2                                     | 3                        |            |                    |                         |
| Dienst Regelingen       | Niet exact geregistreerd <sup>1</sup> | Niet exact geregistreerd |            |                    |                         |

<sup>1</sup> Exacte cijfers ontbreken, aangezien «overige brieven» (denk aan: informatieverzoeken, verzoeken om hulp, bedankjes) over het algemeen samenhangen met aanvraag-, bezwaar-, beroeps- of klachtprocedures, zodat afhandeling van de overige brieven in deze procedures worden geïntegreerd.

|                    |   |   |  |  |  |
|--------------------|---|---|--|--|--|
| Agentschap Telecom | 3 | 6 |  |  |  |
|--------------------|---|---|--|--|--|

Toelichting AT:

In 2011 heeft het agentschap rechtstreeks zes burgerbrieven ontvangen en behandeld. De gemiddelde behandelingstermijn is 29 kalenderdagen. Daarnaast heeft het agentschap een bijdrage geleverd aan de beantwoording van 1 burgerbrief door de beleidskern.

Nieuw Voedsel en Warenautoriteit

|               | Aantal verslagjaar 2011 | Gemiddelde behandeltijd verslag 2011 |
|---------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Brieven Trace | 172                     | 59% < 6 weken                        |

**E-mails****Kerndepartement:**

|      | Postbus 51  | Overige e-mails minus Postbus 51            |
|------|---|---|
| 2010 | EZ: 265 (rest was buitendiensten Inv)                                   |   |
| 2011 | 3 863 (betrof EL&I)<br>2 139 (ter beantwoording doorgestuurd naar EL&I) | 10 190 (protestmail vrijlating orka Morgan) |

**Dienst Landelijk Gebied:**

Aantal e-mails die kunnen worden aangemerkt als «burgerbrieven» in 2010: ca. 50  
Aantal e-mails die kunnen worden aangemerkt als «burgerbrieven» in 2011: ca. 45  
Totaal aantal e-mails van burgers, bedrijven en overheden gericht aan het informatiecentrum van DLG in 2011: 405  
Toelichting: Het aantal e-mails die kunnen worden aangemerkt als burgerbrief in 2011 is een schatting op basis van de e-mails die zijn binnengekomen bij het informatiecentrum van de Dienst Landelijk Gebied. Onder burgers worden ook particuliere organisaties niet zijnde ondernemingen, maar geen overheden gerekend.

Bij de e-mails zijn ook meegeteld de verzoeken en meldingen die DLG krijgt in het kader van het secretariaat dat DLG voert voor Landinrichtingscommissies of gebiedscommissies in opdracht van de provincie.

Niet meegerekend zijn (de ca. 65) verzoeken en meldingen aan BBL. Het gaat hierbij vaak om verzoeken met betrekking tot onroerende zaken van BBL.

De volgende brieven en e-mails reken ik ook niet mee bij burgerbrieven: verzoeken om (toezending van) feitelijke informatie waaronder folders, meldingen van adreswijzigingen, sollicitaties, verzoeken om stageplekken e.d.

**Nieuwe Voedsel en Warenautoriteit**

|                        | Aantal verslagjaar 2011 | Gemiddelde behandeltijd verslagjaar 2011 |
|------------------------|-------------------------|--|
| E-mail ontvangen       | 53 073                  | 59% < 6 weken                            |
| Postbus 51 ontvangen   | 260                     | 59% < 6 weken                            |
| LNV-loket              | 25                      | 59% < 6 weken                            |
| Telefonische verzoeken | 29 883                  |  |