

Vergaderjaar 2011–2012

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 206

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 juli 2012

In de Kabinetsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» uit 2008, is toegezegd dat er jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de afhandeling van

burgerbrieven.

Hierbij bied ik u de jaarrapportage burgerbrieven voor 2010 en 2011 van mijn ministerie aan.

De minister van Veiligheid en Justitie,
I. W. Opstelten

Rapportage burgerbrieven 2010

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Aanvragen

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement		48				
Justis		610 856	83,8%		8	1
CJIB		VROM: Geen aparte registratie	Geen gegevens beschikbaar	Geen gegevens beschikbaar	0	0
		CVZ: 1	-	-	0	0

VROM

Het CJIB behandelt enkel nog aanvragen voor VROM als gevolg van te veel betaalde huursubsidie van voor medio 2007. De verzonden en ontvangen correspondentie wordt als totaal geregistreerd en niet afzonderlijk per aanvraag. Vorderingen van na die tijd worden behandeld door de Belastingdienst. Het aantal dossiers waarover het CJIB nog aanvragen kan ontvangen daalt derhalve ieder jaar.

CVZ

Ook verzorgt het CJIB m.i.v. 2010 de inning van de premies namens CVZ. Aanvragen over de premies worden ter behandeling doorgezonden aan CVZ. Inhoudelijke behandeling van dossiers vinden bij het CJIB alleen plaats bij de eindafrekening. In 2010 is – mede omdat het een nieuwe taak is – slechts 1 aanvraag ontvangen.

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement		15	6	3	0	0
Justis		981 (+95 adm.broepen WWM)			1 (+8 adm.ber)	3 (bij adm.ber. WWM)
DJI		26				
Uitvoerende dienst CJIB		VROM: 12 CVZ: 0	15%	15%	0	0
VROM:						
In 2010 zijn in totaal 12 bezwaarschriften ontvangen inzake VROM en zijn er geen ingebrekestellingen ontvangen. Naast de bezwaarschriften zijn er in 2010 5 beroepschriften behandeld. In 1 geval is het beroepschrift door de rechter gegrond geacht, 1 zaak ligt nog voor uitspraak en de overige 3 zaken zijn ongegrond verklaard. Daarnaast hebben er nog 2 hoger beroep zaken gediend, welke de RvS in beide gevallen «kennelijk niet ontvankelijk» heeft geacht.						
Raad voor de Kinderbescherming onbekend (er is geen centrale registratie van de verwerkingstijd bijgehouden)		16			0	0

Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement		38		
Justis		23 N.o. 1		
DJI		29		
CJIB		N.o.:78 intern: 106 Cie.verzk TK: 2		
Binnen het CJIB kunnen op verschillende wijzen klachten worden ontvangen. Het kan gaan om een interne klacht, een klacht via de Nationale ombudsman of via de verzoekschriftencommissie van de Tweede Kamer.				
Raad voor de Kinderbescherming		263 (+7 N.o.-zaken)		

Andere brieven

Organisatie	Aantal verslagjaar -	Aantal verslagjaar	Gemiddelde behandeltijd verslagjaar
Kerndepartement		2 295	11,6 dag Binnen 6 weken: 97% Binnen 10 weken: 99%
CJIB: Uitvoerende dienst CJIB	173 500	zie hieronder	zie hieronder

Het CJIB ontvangt en verzend jaarlijks tienduizenden brieven van en aan burgers. Het merendeel van de correspondentie vloeit voort uit de Mulder-beschikkingen.

MULDER:

In 2010 zijn er 73 932 brieven ontvangen van betrokkenen met diverse achtergronden. Het gaat in die gevallen om verzoeken om nadere informatie (zoals opvragen van foto's, toelichting op de OLA etc.) of om bezwaarschriften tegen de beschikking die eigenlijk naar het CVOM hadden moeten worden gestuurd.

In 2010 heeft het CJIB 17 028 bezwaarschriften doorgezonden naar het CVOM en de betrokken burger bericht dat het bezwaarschrift is doorgezonden.

STRABIS/TRANSACTIES/OM-AFDOENING

Naast de correspondentie in Mulderzaken, ontving het CJIB 9 880 brieven inzake strafbeschikkingen, 3 300 brieven naar aanleiding van transactievoorstellen en hebben we tevens 17 087 brieven ontvangen in verband met OM-afdoening. Verder zijn nog 67 335 brieven ontvangen met vragen over openstaande vorderingen. Deze laatste betreft zowel brieven die we hebben ontvangen van burgers als van keten-partners.

De gemiddelde afhandeltijd bij deze brieven zijn:

Mulder: 9 werkdagen

Strabis: 7 werkdagen

Transacties: 5 werkdagen

OM-afdoening: 4 werkdagen

Openstaande vorderingen: 8 werkdagen

TERWEE

Bij het innen van schadevergoedingen in Terwee-zaken zijn in 2010 11 094 brieven ontvangen alsmede 1 758 brieven van slachtoffers. Deze brieven hebben een divers karakter zoals verzoeken van slachtoffers om te stoppen met innen, verzoeken om betalingsregelingen door veroordeelden, opvragen van openstaande vorderingen etc. Een gemiddelde behandelingstijd van deze brieven is niet te geven in verband met de verschillende karakters van de brieven die zijn ontvangen.

ONTNEMINGSMAATREGELEN

Het CJIB heeft in 2010 4 351 brieven geregistreerd die zijn binnengekomen bij onze afdeling die zich bezig houdt met ontnemingszaken. Deze registratie bevat de totale omvang van de correspondentie waaronder die van burgers, keten-partners of andere belanghebbenden.

WSNP/MSNP/Faillissementen

In 2010 zijn 63 998 brieven ontvangen bij de afdeling die WSNP/MSNP/Faillissement-dossiers behandelt. Dergelijke dossiers zijn bewerkelijk en bevatten per dossier vele brieven van of namens de betrokkene.

Raad voor de Kinderbescherming	onbekend	10 burgerbrieven per post + 100 «burgerbrieven» via de site www.kinderbescherming.nl (gemiddelde reactietijd 1 week)
--------------------------------	----------	--

Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	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
Kerndepartement		87	onbekend				
Justis		22	87,5%				
Uitvoerende dienst: CJIB		13	46,7%	20%	n.v.t.	0	0
Raad voor de Kinderbescherming		0					

In 2010 ontving het CJIB 13 WOB-verzoeken en heeft zij 15 verzoeken afgehandeld. Van deze 15 verzoeken, waren 4 dossiers ontvangen in 2009. Aan het eind van 2010 lagen nog 2 wob-verzoeken ter behandeling (ontvangen op 17/12/2010 resp. 29/12/2010).

Totaal aantal betaalde dwangsommen voor het ministerie: 5

Totaal van het bedrag aan betaalde dwangsommen voor het ministerie:
€ 1 720

Rapportage burgerbrieven 2011**Aanvragen**

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	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 (subsidie)		86				
DJI:		0				
Uitvoerende dienst: Justis		621 491	86,5%		5	0
Uitvoerende dienst : CJIB		VROM: Geen aparte registratie	Gegevens hiervoor niet beschikbaar	Gegevens hiervoor niet beschikbaar	Geen	Geen
		CVZ: 220 (wanbetaling) 93 (onverzekerd)	-	-	Geen	Geen

VROM

Het CJIB behandelt enkel nog aanvragen voor VROM als gevolg van te veel betaalde huursubsidie van voor medio 2007. De verzonden en ontvangen correspondentie wordt als totaal geregistreerd en niet afzonderlijk per aanvraag. Vorderingen van na die tijd worden behandeld door de Belastingdienst. Het aantal dossiers waarover het CJIB nog aanvragen kan ontvangen daalt ieder jaar en zal de uitvoering van deze taak na 2012 worden beëindigd.

CVZ

Ook verzorgt het CJIB m.i.v. 2010 de inning van de premies namens CVZ. Aanvragen over de premies worden ter behandeling doorgezonden aan CVZ. Inhoudelijke behandeling van dossiers vindt bij het CJIB alleen plaats bij de eindafrekening. Daarnaast is sinds 2011 aanschrijving van onverzekerden gestart. De registratie van aanvragen is sinds medio 2011 actief. De hierboven genoemde cijfers zijn derhalve over een deel van het jaar.

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	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		33				
DJI		16				
Uitvoerende dienst Justis		857			5	0
Raad voor de Kinderbesch		10			0	0
Uitvoerende dienst CJIB		VROM: 4 CVZ: 1	25% 100%	50% 100%	Geen Geen	Geen Geen

De werkzaamheden voor VROM eindigen in 2012.

Bezwaarschriften:

Alle bezwaarschriften worden centraal behandeld door de afdeling Juridisch Advies om te waarborgen dat een volledige en onafhankelijke herbeoordeling kan plaatsvinden.

Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar 2011	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement		3	1	2
Dienst Justis		24		
Raad voor de Kinderbesch		198		
DJI		29		
CJIB		5 Interne klachtregeling 136 Verzoekschriften Tweede Kamer Cie: 1	45%	29%

Binnen het CJIB kunnen op verschillende wijzen klachten worden ontvangen. Het kan gaan om een interne klacht, een klacht via de Nationale Ombudsman of via de verzoekschriftencommissie van de 2^e kamer. In deze rapportage zijn deze drie soorten klachten afzonderlijk gerapporteerd (zie cijfermatige onderbouwing hierboven).

Andere brieven

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar 2011	Gemiddelde behandeltijd verslagjaar
Kerndepartement		3 726	Binnen 6 wkn: 95,6% Binnen 10 wkn: 98,9%
DJI:		104	
Raad voor de Kinderbesch			5 brieven per post 219 publieksvragen 1 week Via website

Uitvoerende dienst CJIB

Het CJIB ontvangt en verzend jaarlijks tienduizenden brieven van en aan burgers. Het merendeel van de correspondentie vloeit voort uit de Mulder-beschikkingen.

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar 2011	Gemiddelde behandel­tijd verslagjaar
-------------	-----------------------	-------------------------	--------------------------------------

MULDER:

In 2010 zijn er 59 668 brieven ontvangen van betrokkenen met diverse achtergronden. Het gaat in die gevallen om verzoeken om nadere informatie (zoals opvragen van foto's, toelichting op de OLA etc.) of om bezwaarschriften tegen de beschikking die eigenlijk naar het CVOM hadden moeten worden gestuurd.

In 2011 heeft het CJIB 9 772 bezwaarschriften doorgezonden naar het CVOM en de betrokken burger bericht dat het bezwaarschrift is doorgezonden.

GELDBOETE/TRANSACTIES/OM-AFDOENING

Naast de correspondentie in Mulderzaken, ontving het CJIB 6 511 brieven inzake geldboetes, 2 297 brieven naar aanleiding van transactievoorstel­len en hebben we tevens 2 773 brieven ontvangen in verband met OM-afdoening. Verder zijn nog 45 415 brieven ontvangen met vragen over openstaande vorderingen en 23 509 in het kader van NVVK. Deze laatste betreft zowel brieven die we hebben ontvangen van burgers als van keten-partners.

De gemiddelde afhandeltijd bij deze brieven zijn:

Mulder: 10 werkdagen
 Strabis: 8 werkdagen
 Transacties: 5 werkdagen
 OM-afdoening: 4 werkdagen
 Openstaande vorderingen: 10 werkdagen

TERWEE

Bij het innen van schadevergoedingen in Terwee-zaken zijn in 2010 10 446 brieven ontvangen. Deze brieven hebben een divers karakter zoals verzoeken van slachtoffers om te stoppen met innen, verzoeken om betalingsregelingen door veroordeelden, opvragen van openstaande vorderingen etc. Een gemiddelde behandelingstijd van deze brieven is niet te geven in verband met de verschillende karakters van de brieven die zijn ontvangen.

ONTNEMINGSMAATREGELEN

Het CJIB heeft in 2011 4 853 brieven geregistreerd die zijn binnengekomen bij onze afdeling die zich bezig houdt met ontnemingszaken. Deze registratie bevat de totale omvang van de correspondentie waaronder die van burgers, keten-partners of andere belanghebbenden.

WSNP/MSNP/Faillissementen

In 2011 zijn 65 311 brieven ontvangen bij de afdeling die WSNP/MSNP/Faillissement-dossiers behandelt. Dergelijke dossiers zijn bewerkelijk en bevatten per dossier vele brieven van of namens de betrokkene.
 Inspectie

Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar 2011	Percentage binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebreke­stellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement		116					
Uitvoerende dienst: CJIB		75	66,7%	24%	n.v.t.	7	3

In 2011 ontving het CJIB 75 WOB-verzoeken. Hiervan zijn 50 verzoeken binnen de wettelijke termijn afgedaan en zijn 25 zaken verdaagd. Van de verdaagde zaken zijn er in totaal 7 zaken buiten de termijn gelopen.

Raad voor de Kinderbesch 1

Totaal aantal betaalde dwangsommen : 5

Totaal van het bedrag aan betaalde dwangsommen: € 3 330,=