

Vergaderjaar 2009–2010

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 167

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 mei 2010

Op 4 november 2008 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport (29 362, nr. 150) «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 2009 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. Onder de term «brief» wordt door de 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 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». Er zijn vier categorieën burgerbrieven: aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven. In deze rapportage is daarnaast de categorie «Wob-verzoeken» toegevoegd.

Rijksbreed is besloten de kwaliteit van de antwoordbrieven te toetsen op de criteria juistheid, volledigheid en begrijpelijkheid. Daartoe heeft de Rijksauditedienst (RAD) bij het kerndepartement van het ministerie van Financiën een toets uitgevoerd op de kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven.

Voor wat betreft de Belastingdienst verwijs ik naar de jaarlijkse Fiscale Monitor. De resultaten van de Fiscale Monitor 2009 zijn op 2 november 2009 (TK 2006–2007, 31 066, nr. 78) reeds aan de Tweede Kamer gemeld. Een cijfermatige toelichting van de rapportage burgerbrieven 2009 van zowel kerndepartement als Belastingdienst treft u als bijlage aan¹.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Wat betreft de kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven door het kerndepartement heeft de RAD de volgende bevindingen. Op het criterium juistheid scoort 80% van de brieven redelijk tot goed. Met betrekking tot volledigheid constateert de RAD dat 79% van de brieven redelijk tot goed scoort. Wat betreft de begrijpelijkheid van de antwoordbrieven scoort 96% redelijk tot goed.

De RAD constateert dat er verbeteringen mogelijk zijn met betrekking tot de verwijzing naar bronnen, het attenderen van de burger op de mogelijkheid van verdere actie(s) en het hanteren van minder ambtelijk taalgebruik. Deze aanbevelingen zullen worden meegenomen bij de verdere verbetering van de kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven.

In 2008 ontving de directie Communicatie 3353 e-mails, waarvan er 2067 tot een inhoudelijke beantwoording hebben geleid. De overige e-mails betroffen met name gedane suggesties. In 2009 ontving de directie Communicatie 3202 e-mails. Bij Postbus 51 werden 13 468 telefoontjes en e-mails ontvangen die betrekking hadden op het ministerie van Financiën. Van deze laatste e-mails zijn er 1080 door de directie Communicatie van het departement beantwoord. De overige e-mails zijn behandeld door Postbus 51.

Ter nadere toelichting van de in het cijfermatige overzicht opgenomen Wob-verzoeken merk ik het volgende op ten aanzien van de 37 Wob-verzoeken die in 2009 bij het kerndepartement werden ontvangen. Hiervan zijn er 24 geheel of gedeeltelijk ingewilligd, 3 verzoeken werden op wettelijke gronden geweigerd. In de overige gevallen was de gevraagde informatie niet aanwezig op het ministerie van Financiën. In die gevallen is toegelicht waarom de informatie niet aanwezig is en zo mogelijk waar die informatie eventueel is aan te treffen. Zo nodig worden verzoeken na overleg met andere bestuursorganen doorgezonden. Meer dan 90% van de verzoeken is afgehandeld binnen 8 weken. Indien uit het verzoek al is af te leiden dat het omvangrijk en complex is, wordt gelijktijdig met de bevestiging van de ontvangst de termijn verdaagd.

Er zijn in 2009 geen ingebrekestellingen bij het kerndepartement (bij de Belastingdienst: 3) ontvangen. Er zijn geen dwangsommen uitgekeerd. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is pas van kracht sinds 1 oktober 2009.

Om de zorgvuldigheid verder te verhogen is per 1 januari 2010 het registratiesysteem aangepast. In 2010 zullen verdere verbeteringen ter hand worden genomen, waaronder een verbeterde registratie van e-mailberichten.

De minister van Financiën,
J. C. de Jager