

Vergaderjaar 2009–2010

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 174**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 mei 2010

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 voorliggende brief rapporteer ik u over de afhandeling van burgerbrieven door het ministerie van Verkeer en Waterstaat over het jaar 2009.

Om aan de rapportageverplichting te kunnen voldoen heeft het ministerie besloten om een digitaliserings- en optimaliseringstraject in te zetten om alle categorieën (Bezwaar, Klaagschriften, Verzoeken en «overige burgerbrieven») van burgerbrieven te digitaliseren. Hiermee kan het ministerie voldoen aan de vraag van de Tweede Kamer omtrent de rapportages over burgerbrieven.

Vanwege de grote impact op de organisatie heeft het ministerie besloten om eerst de categorie «overige burgerbrieven» te digitaliseren voor de bestuurskern. Deze categorie beslaat het grootste deel van het totale aantal burgerbrieven dat het ministerie op jaarbasis krijgt. Dit project wordt op korte termijn na verwachting volledig en succesvol afgerond zodat de grondslag is gelegd om de andere categorieën (Bezwaar, Klaagschriften en Verzoeken) aan te sluiten op het door het ministerie ontwikkelde systeem.

Door deze aanpak is het voor Verkeer en Waterstaat momenteel alleen mogelijk om te rapporteren over de categorie «overige burgerbrieven» binnen de bestuurskern. De agentschappen (IVW, RWS en KNMI) vallen hier momenteel nog buiten evenals de andere overgebleven categorieën.

Hieronder vindt u de officiële rapportage omtrent burgerbrieven (de categorie «overige Burgerbrieven») vanuit het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

## **Rapportage burgerbrieven, ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2009**

Voor de categorie «overige burgerbrieven» (volgens de definitie van de ombudsman) is er binnen de bestuurskern van het ministerie van Verkeer en Waterstaat een keuze gemaakt om een efficiënter proces in te richten en dat te digitaliseren. Hierdoor wordt een snellere beantwoording mogelijk en kan de tijdigheid van de beantwoording nauwgezet worden gemonitord. De norm die daarbij geldt, is dat minimaal 80% van deze categorie brieven wordt beantwoord binnen een termijn van 20 werkdagen. Het resultaat voor 2009 was 71% (4901 brieven; 3291 binnen termijn beantwoord).

Met het nieuwe volledig geïmplementeerde systeem, dat binnenkort succesvol wordt afgerond, verwachten wij de norm van minimaal 80% in 2010 te halen.

De minister van Verkeer en Waterstaat,  
C. M. P. S. Eurlings