

***DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE***  
***BURGERBRIEVEN***  
***2013***

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies**  
**Afdeling Bestuur en Burger**  
**maart 2014**



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. Inleiding</b>	<b>pag. 5</b>
<b>2. Aantallen burgerbrieven 2012 en 2013</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3. Aanvragen</b>	<b>pag. 6</b>
<b>4. Bezwaarschriften</b>	<b>pag. 7</b>
<b>5. Klaagschriften</b>	<b>pag. 8</b>
<b>6. Wob-verzoeken</b>	<b>pag. 9</b>
<b>7. Andere brieven</b>	<b>pag. 10</b>
<b>8. Telefoongesprekken</b>	<b>pag. 11</b>



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

Periode: 2013

### 1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2013 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven.

Onder de term 'burgerbrief' 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.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van

- het beleidsdepartement van OCW (incl. Informatie Rijksoverheid)
- Nationaal Archief (NA)
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) Zoetermeer en Groningen
- Inspectie van het Onderwijs (IvhO)

De burgerbrieven worden volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman afgehandeld. De in deze rapportage genoemde percentages of aantallen gaan over de gerealiseerde termijnen in 2013.

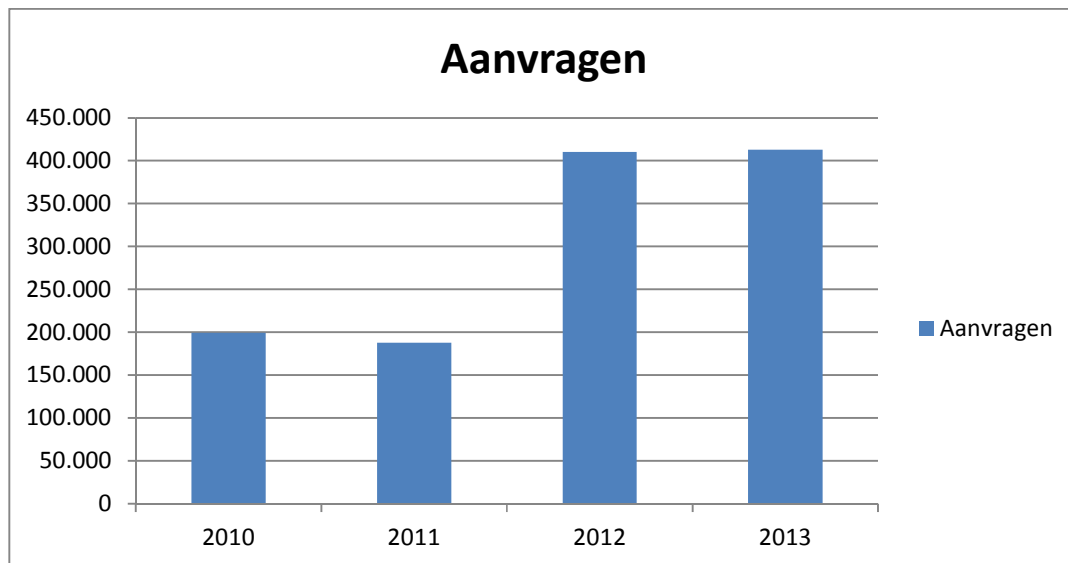
#### Definitie 'andere brieven':

'Andere brieven' zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie. Er zijn wel richtlijnen van de Nationale ombudsman.

### 2. Aantallen burgerbrieven 2012 en 2013:

Categorie	Aantal 2012	Aantal 2013
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	410.170	412.826
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Aw)	24.854	24.050
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.464	1.409
Wob-verzoeken	129	168
Andere brieven	512.084	496.871

### 3.Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



Het aantal aanvragen in 2013 is bijna gelijk aan het aantal geregistreerde aanvragen in 2012.

De meeste aanvragen werden bij DUO ingediend en gingen over tegemoetkoming ouders, tegemoetkoming scholieren, studiefinanciering, verlaging maandtermijn terugbetaling, lerarenbeurs en reguliere, aanvullende en bijzondere bekostiging (van de onderwijsinstellingen).

#### *Termijn van afdoening*

In 2013 zijn er in totaal 412.826 aanvragen binnengekomen, waarvan 406.781 bij DUO. DUO heeft alle aanvragen afgedaan, waarvan 99,9% binnen de termijn. Van het totale aantal aanvragen is 99,3% binnen de termijn afgedaan.

#### *Ingebrekestelling en dwangsommen*

DUO heeft 164 ingebrekestellingen ontvangen. Dit is een percentage van 0,04% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 16 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 4.800.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:

- er nog informatie of advies opgevraagd moest worden. Hierdoor heeft DUO niet tijdig beslist;
- de ingebrekestelling niet tijdig als zodanig is herkend, waardoor er te laat is beslist;
- door gebruik van een onjuist formulier vertraging in de besluitvorming is opgetreden.

Op het totaal aantal aanvragen bij DUO is het aantal ingebrekestellingen van 0,04% zeer beperkt. Van het aantal ingebrekestellingen leidt bijna 10% vervolgens tot het over moeten gaan tot betaling van een dwangsom. Omdat DUO hard werkt aan klanttevredenheid, gebruikt DUO de informatie over de redenen van ingebrekestelling en uitbetaling van een dwangsom om hun processen verder te verbeteren.

#### 4. Bezwaarschriften



Het aantal bezwaarschriften in 2013 is nagenoeg gelijk aan 2012. Begin 2013 leek het aantal bezwaarschriften op jaarbasis toe te nemen, maar als het aantal bezwaarschriften vergeleken wordt met dezelfde periode in 2012 is het aantal (bijna) gelijk. De instroom van bezwaarschriften is sterk gerelateerd aan bepaalde processen bij DUO en dus ook aan bepaalde periodes.

De meeste bezwaarschriften (de 'top 5') bij DUO gingen over:

1. studentenreisproduct (reisrecht, vergoeding buitenland en hardheidsclausule);
2. draagkrachtmeting & terugbetalen lening;
3. voorziening prestatiebeurs (omzetting prestatiebeurs);
4. misbruik uitwonende beurs & uitwonenden controle;
5. hardheidsclausule weigerachtige ouders

##### *Termijn van afdoening*

In 2013 ontving OCW 24.050 bezwaarschriften (waarvan 31 bezwaarschriften van medewerkers van OCW). De meeste bezwaarschriften (23.984) waren voor DUO. Van deze bezwaarschriften heeft DUO 80,6% afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is een verbetering ten opzichte van 2012.

##### *Ingebrekestellingen en dwangsommen*

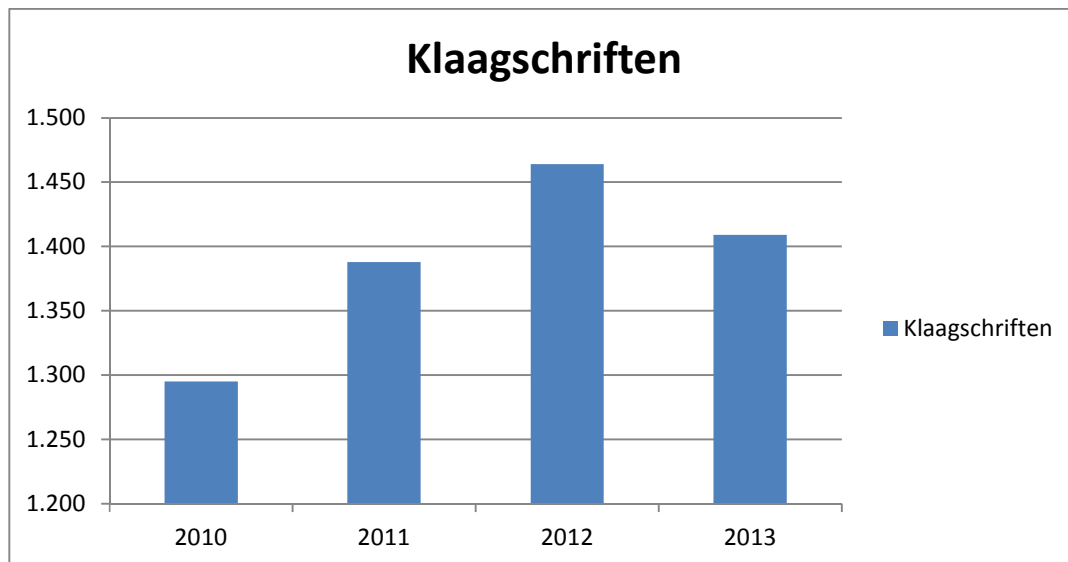
In totaal zijn bij de bezwaarschriften 99 ingebrekestellingen ontvangen (allen bij DUO). Deze hebben geleid tot 5 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 2.580.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:

- er nog nadere informatie opgevraagd moest worden. Hierdoor heeft DUO niet tijdig beslist;
- de ingebrekestelling niet tijdig als zodanig is herkend, waardoor er te laat is beslist;
- de beslissing op de aanvraag onjuist is geadresseerd, waardoor de beslissing pas later bekend is geworden;
- te laat is gebleken dat betrokkene wilde worden gehoord. Hierdoor kon de beslissing op bezwaar niet tijdig worden genomen.

Het aantal ingebrekestellingen op bezwaarschriften (0,4%) is redelijk hoog te noemen. Vergelijken met het percentage waarbij het bezwaar niet binnen de formele termijn is afgedaan (19,4%), is het aantal ingebrekestellingen en het aantal toegekende dwangsommen beperkt.

## 5. Klaagschriften



Het aantal klaagschriften stijgt al een aantal jaar achter elkaar. Hierop is 2013 een uitzondering. Er is zelfs een geringe daling te zien.

DUO werkt al enige tijd aan een verbetering van de klantcontactprocessen. Daarmee verwachtte DUO onder andere het aantal klaagschriften over dezelfde onderwerpen te verminderen. Dit lijkt nu zijn vruchten af te werpen.

De meeste klaagschriften (de 'top 5') bij DUO gingen over:

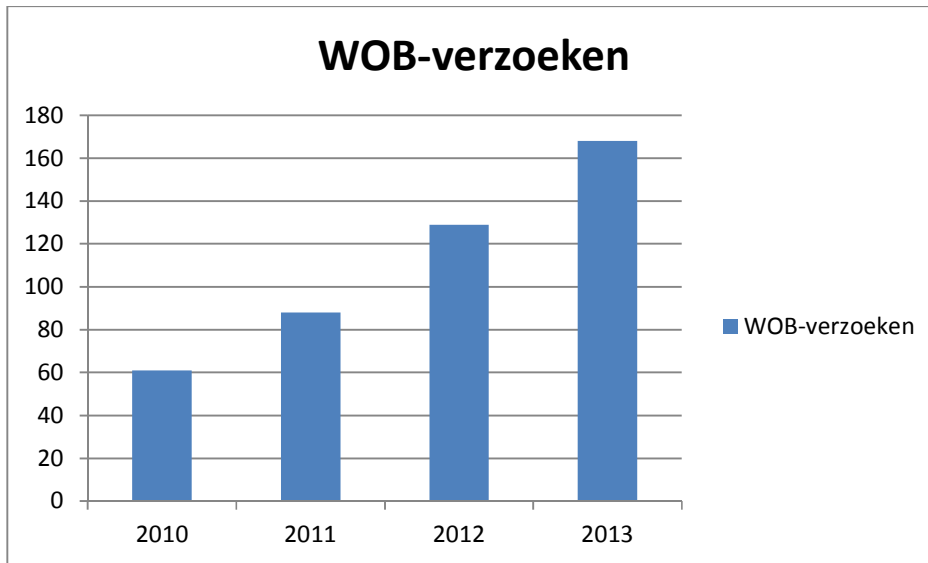
1. wijze van bejegenen;
2. termijn verwerken post;
3. invordering van schulden en inschakeling deurwaarder;
4. bereikbaarheid DUO (inlogproblemen particulieren 'mijn DUO', zakelijke klant inlogproblemen beveiligde site en wachttijden telefonie);
5. reisrecht en ov-chipkaart

### *Termijn van afdoening*

OCW ontving in 2013 1.409 klaagschriften, waarvan de meeste (1.368) bij DUO. DUO heeft hiervan 96,9% binnen de eerste termijn afgedaan.



## 6. Wob-verzoeken:



Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoeken) stijgt al een aantal jaar. Niet alleen bij OCW, maar ook bij andere overheden en departementen is die trend waarneembaar. Ook is er een trend waarneembaar dat er misbruik wordt gemaakt van de Wob. Daarom is er departementaal en interdepartementaal goede afstemming over de Wob-verzoeken.

### *Aantallen en afdoening*

In 2013 zijn 168 Wob-verzoeken ingediend, waarvan 53 bij DUO, 18 bij de IvhO, 18 bij de RCE, 2 bij het Nationaal Archief en 77 bij het beleidsdepartement. Van de 168 verzoeken zijn er 146 afgedaan.

DUO heeft 53 Wob-verzoeken ontvangen en er 39 afgedaan. 36 verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd, 3 verzoeken zijn ingetrokken door de verzoeker. Er zijn nog 14 verzoeken in behandeling op 31 december 2013.

De IvhO heeft 18 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 9 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd, 5 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (omdat deze buiten de reikwijdte van de wet viel) en 2 verzoeken zijn ingetrokken door verzoeker. Er zijn op 31 december 2013 nog 2 verzoeken in behandeling.

De RCE heeft alle 18 Wob-verzoeken afgedaan. Alle verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd.

Het National Archief heeft 2 Wob-verzoeken ontvangen. Beide verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd.

Van de 77 verzoeken die bij het beleidsdepartement zijn binnengekomen, zijn er 71 afgehandeld. Hiervan zijn er 50 (geheel of deels) gehonoreerd, 19 verzoeken zijn afgewezen of niet als Wob-verzoek in behandeling genomen en 2 verzoeken zijn ingetrokken. Ultimo 2013 zijn er nog 6 Wob-verzoeken in behandeling.

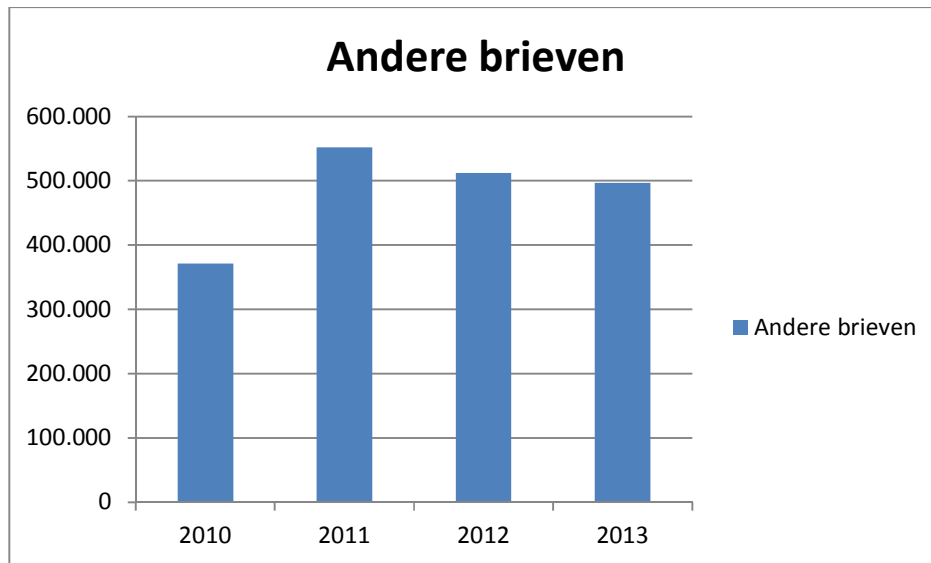
### *Ingebrekestellingen en dwangsommen*

Binnen OCW en DUO is er in 2013 hard gewerkt aan het tijdig herkennen, registreren en afdoen van Wob-verzoeken, waardoor het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen tot een minimum wordt beperkt.

DUO heeft 5 ingebrekestellingen ontvangen. Deze hebben niet tot dwangsommen geleid.

Het beleidsdepartement heeft in 2013 één dwangsom betaald ter waarde van € 1.260. Dit betrof een in 2012 ingediend Wob-verzoek. Door een technisch probleem is het verzoek niet tijdig geïdentificeerd.

### 7. Andere brieven



Het aantal ontvangen 'andere brieven' in 2013 is ongeveer gelijk aan 2012. Net als bij de bezwaarschriften is ook de instroom van 'andere brieven' bij DUO afhankelijk van processen gedurende het jaar (aan het begin van het studiejaar zie je bijvoorbeeld een stijging).

Bij het beleidsdepartement gingen in 2013 de meeste vragen over:

1. Pesten
2. Examens voortgezet onderwijs
3. Referentieniveaus taal en rekenen/dyslexie en dyscalculie
4. Collegegeld tweede studie
5. Leraren
6. Vrouwenemancipatie
7. Toptalenten
8. Titulatuur hoger onderwijs
9. Bekostiging primair onderwijs
10. Examen/(deel)certificaten bve

De meeste 'andere brieven' (de 'top 5') bij DUO gingen over:

1. Tegemoetkoming ouders
2. Tegemoetkoming scholieren
3. Studiefinanciering
4. Verlagen maandtermijn terugbetaling
5. Lerarenbeurs

Bij de inspectie gingen de meeste 'andere brieven' (de 'top 5') over:

1. Aangeleverde schooldocumenten
2. Meldingen schorsingen en verwijderingen in het voortgezet onderwijs
3. Meldingen afwijkende wijze examineren in het voortgezet onderwijs
4. Reacties op concept-inspectierapporten van scholen
5. Klachten over scholen

#### *Aantallen en afdoening*

In 2013 zijn er in totaal 496.871 'andere brieven' ontvangen, waarvan 10.162 bij het beleidsdepartement, 78.070 bij de IvhO, 408.018 bij DUO, 605 bij het Nationaal Archief en 16 bij de RCE. Hiervan is 99,7% afgedaan.

Binnen het beleidsdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld. In 2013 zijn er 5.825 burger vragen (inclusief 2.829 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid) centraal afgehandeld. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 10 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de brieven-schrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 78.070 vragen ontvangen (waarvan 48.441 digitaal, 9.340 e-mails aan het loket en 20.289 overige post). De 48.441 digitaal ontvangen burgerbrieven hebben een behandeltijd van nul werkdagen. Daarvoor wordt per kerende post een ontvangstbevestiging verstuurd. Ouders en scholen (en overige vraagstellers) die een vraag aan het loket stellen (via het contactformulier op internet), krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen gemiddeld acht dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt binnen gemiddeld vijftien werkdagen beantwoord.

Het aantal 'andere brieven' (408.018) bij DUO bestaat uit 309.338 e-mails en 98.680 fysieke poststukken. Van de e-mails is 76% binnen 5 werkdagen beantwoord. De fysieke post is gemiddeld binnen acht en een halve werkdag afgehandeld.

#### 8. Telefoongesprekken

Bij DUO en het Loket van de inspectie kunnen burgers naast e-mails en brieven ook telefonisch hun vragen stellen. Bij het beleidsdepartement worden de telefonische vragen van burgers in eerste instantie beantwoord door Informatie Rijksoverheid, die de vragen die ze niet kan beantwoorden per mail doorstuurt naar OCW. In deze paragraaf zijn de aantallen en de onderwerpen opgenomen van de telefonische contacten in 2013.

### Informatie Rijksoverheid

Informatie Rijksoverheid heeft in 2013 20.414 telefoontjes gekregen. Hiervan zijn uiteindelijk 989 vragen ter beantwoording doorgestuurd naar OCW. De meeste telefonische vragen bij IR gingen over voortgezet onderwijs en basisonderwijs.

Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals

1. Leerplicht
2. Passend onderwijs
3. Werken in het onderwijs
4. Onderwijs en internationalisering
5. Volwassenenonderwijs

### IvhO (alleen van het Loket)

Het Loket van de IvhO heeft in 2013 14.700 telefoontjes beantwoord. De gemiddelde wachttijd voor bellers was 32 seconden. Het Loket heeft ongeveer 60% van alle telefoongesprekken geregistreerd.

Veel geregistreerde telefoongesprekken gingen over 'Veiligheid'. Dit zijn vrijwel allemaal terugbelverzoeken voor de vertrouwensinspecteur. Het Loket heeft de functie van achtervang voor het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteurs. Deze gesprekken worden wel allemaal geregistreerd, maar zijn niet meegenomen in de Top 5.

### Top 5 onderwerpen telefoongesprekken IvhO:

1. Examinering en toetsing (VO)
2. Inloggen in het Internet Schooldossier (PO)
3. Inspectie onderzoek/bezoek (PO)
4. Beleid school (PO)
5. Schorsing/verwijdering (VO)

### DUO

In 2013 hebben 1.940.270 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 1.523.530 telefoontjes beantwoord, waarvan 346.370 via voice response en 1.177.160 door een medewerker.

Dit is een afname van 38.000 telefoontjes ten opzichte van 2012. Dit komt door de toenemende digitale mogelijkheden die de klanten ter beschikking staan.

### Top 5 onderwerpen telefoongesprekken DUO:

1. Ik wil mijn studiefinanciering stopzetten. Hoe doe ik dat?
2. Ik wil een uitwonendenbeurs aanvragen. Hoe doe ik dat?
3. Hoe kan ik mijn opleidingsgegevens wijzigen?
4. Als ik mijn post in 'mijn duo' open, zie ik een (zo goed als) leeg document. Hoe kan dat?
5. Hoeveel studiefinanciering kan ik krijgen in het middelbaar beroepsonderwijs?