

Vergaderjaar 2011–2012

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 196**

### **LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 18 januari 2012

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap<sup>1</sup> heeft de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap de volgende vragen ter beantwoording voorgelegd over de brief van 19 september 2011 inzake rapportage afhandeling burgerbrieven over het jaar 2010 van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (Kamerstuk 29 362, nr. 194).

De minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 16 januari 2012. De vragen en antwoorden zijn hieronder afgedrukt.

Voorzitter van de commissie,  
Van Bochove

Adjunct-griffier van de commissie  
Arends

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Ham, B. van der (D66), Bochove, B.J. van (CDA), Voorzitter, Miltenburg, A. van (VVD), Ortega-Martijn, C.A. (CU), Bosma, M. (PVV), Dijk, J.J. van (SP), Dibi, T. (GL), Wolbert, A.G. (PvdA), Ondervoorzitter, Biskop, J.J.G.M. (CDA), Smits, M. (SP), Elias, T.M.Ch. (VVD), Beertema, H.J. (PVV), Dijkstra, P.A. (D66), Jadnanansing, T.M. (PvdA), Dekken, T.R. van (PvdA), Dijkgraaf, E. (SGP), Çelik, M. (PvdA), Lucas, A.W. (VVD), Klaveren, J.J. van (PVV), Klaver, J.F. (GL), Liefde, B.C. de (VVD), Werf, M.C.I. van der (CDA).  
Plv. leden: Koşer Kaya, F. (D66), Ferrier, K.G. (CDA), Burg, B.I. van der (VVD), Schouten, C.J. (CU), Dille, W.R. (PVV), Kooiman, C.J.E. (SP), Peters, M. (GL), Dam, M.H.P. van (PvdA), Haverkamp, M.C. (CDA), Wit, J.M.A.M. de (SP), Hennis-Plasschaert, J.A. (VVD), Mos, R. de (PVV), Pechtold, A. (D66), Dijsselbloem, J.R.V.A. (PvdA), Klijnsma, J. (PvdA), Staaij, C.G. van der (SGP), Hamer, M.I. (PvdA), Harbers, M.G.J. (VVD), Gerbrands, K. (PVV), Sap, J.C.M. (GL), Berckmoes-Duindam, Y. (VVD), Rouwe, S. de (CDA).

1

*Wat is uw verklaring voor het feit dat het overgrote deel van de aanvragen als bedoeld in de Algemene Wet Bestuursrecht (AwB) (bijna 90 %), bezwaarschriften (meer dan 98%) en klaagschriften (meer dan 96%), gericht zijn aan Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) Groningen (toen: Informatie Beheer Groep)?*

DUO heeft circa 1.6 miljoen individuele klanten die aanvragen indienen of wijzigingen doorgeven. Bijvoorbeeld voor studiefinanciering of tegemoetkoming studiekosten. Voor al deze aanvragen en wijzigingen geeft DUO beschikkingen af waartegen de klant bezwaar of beroep kan aantekenen. Dit verklaart ook het aandeel van DUO in het totaal van klaagschriften.

2

*Waarom is niet bekend wat de afhandeltermijn is van de poststukken voor aanvragen (als bedoeld in de AwB)?*

DUO houdt geen registratie bij van de behandeltijd van papieren aanvragen.

3

*Wat waren de voornaamste klachten over de DUO Groningen?*

De voornaamste klachten over de DUO Groningen waren:

1. het in rekening brengen van extra betekeningkosten door de deurwaarder in verband met naamswijziging na fusie
2. de behandelingsduur van aanvragen voor draagkrachtmeting
3. het uitblijven van een reactie op verzoeken voor een aanvullende beurs
4. het niet volledig informeren en de wijze van bejegenen door DUO
5. de gevolgen van het ongefrankeerd verzenden van cijferlijsten voor deelname aan loting
6. het vaststellen van de lotingklasse voor studenten mbo op basis van cijferlijsten
7. de oproep en legitimatieprocedure van inburgeraars
8. het proces rond meldingen leerling-gebonden financiering

4

*Voldoet de DUO Groningen met haar percentage van 78% aan de doelstelling voor het percentage aanvragen (als bedoeld in de AwB) dat binnen de basis wettelijke termijn moet zijn afgehandeld?*

De AwB vermeldt uitsluitend wat hiervoor de wettelijke termijnen zijn en noemt geen percentages.

5

*Waarom is de afhandelingstermijn wat betreft schriftelijke aanvragen bij DUO niet bekend?*

De voortgang van de afhandeling van papieren aanvragen (in 2010 totaal 36 550) wordt bij DUO niet geregistreerd, vanwege de hoge kosten die aan het opzetten van een dergelijk registratiesysteem verbonden zijn.

6

*Wat is het streefdoel van DUO in percentage om aanvragen (als bedoeld in de AwB) binnen de wettelijke termijn af te handelen voor 2012?*

DUO streeft ernaar om het komende jaar 100% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn af te handelen.

7

*Wat is de achtergrond van de vijf dwangsommen onder «aanvragen» die door DUO Groningen zijn betaald?*

De vijf dwangsommen houden verband met het uitblijven van een reactie op verzoeken voor draagkrachtmeting. Jaarlijks krijgen alle debiteuren een bericht over het terugbetalen van de studieschuld. De respons voor draagkrachtmetingen (waardoor studenten mogelijk minder hoeven te betalen) is zeer hoog. Door de hoge respons staan afhandelingstermijnen onder druk. Verder komt het voor dat een ingebrekestelling bij binnenkomst niet als zodanig wordt herkend als dit niet expliciet wordt vermeld in het briefhoofd. Dit heeft er een enkele keer helaas toe geleid dat niet binnen 14 dagen na binnenkomst een besluit is genomen, met een dwangsom als gevolg.

8

*Om welk bedrag ging het bij de vijf dwangsommen onder «aanvragen» die door DUO Groningen zijn betaald?*

Het ging hierbij om bedragen van respectievelijk € 260,-, € 740,-, € 140,-, € 610,-, en € 940,-.

9

*Wat wordt bedoeld met interne bezwaarschriften?*

Interne bezwaarschriften zijn gericht aan de directie die bij het Ministerie van OCW verantwoordelijk is voor het interne personeelsbeleid en afkomstig van medewerkers die in dienst zijn bij het Ministerie van OCW.

10

*Hoeveel bezwaarschriften kreeg de Informatie Beheer Groep in 2009?*

In 2009 ontving de Informatie Beheer Groep 37 308 bezwaarschriften.

11

*Kunt u een top tien geven van onderwerpen waarop bezwaarschriften zijn ingediend?*

De top 10 van onderwerpen in bezwaarschriften die bij DUO zijn ingediend:

1. aanvullende financiering
2. controle adres
3. Ov-studentenkaart schulden
4. schoolcontroles
5. eigen bijdrage student
6. draagkracht debiteur
7. studieschulden
8. uitwonende controle
9. datum aanvraag
10. hardheidsclausule<sup>1</sup> en weigerachtigheid.

<sup>1</sup> Burgers die zich beroepen op de hardheidsclausule verkeren vaak in een gezinssituatie die betrokkenen als schrijnend ervaren. We zien dat deze groep bovengemiddeld bereid is een bezwaarschrift in te dienen. DUO probeert hierop te anticiperen door meer aandacht te besteden aan het primaire besluit. Met een betere motivatie van een afwijzing en meer persoonlijk contact met de studenten in kwestie zal de acceptatie van een besluit toenemen, wat het (onnodig) indienen van bezwaarschriften voorkomt.

12

*Wat is de achtergrond van de twee dwangsommen onder «bezwaarschriften» die door DUO Groningen zijn betaald?*

De twee dwangsommen waren het gevolg van bewerkelijke beoordelingen tegen een beslissing «Omzetting prestatiebeurs» en studievoortgang. Hiervoor moest DUO onder meer medische gegevens opvragen bij derden (huisarts). Dit leidde uiteindelijk tot een termijnoverschrijding die onvoldoende met de betrokken burgers was afgestemd. Op

dit moment voorkomt DUO dit door tijdig met betrokkenen te overleggen zodra blijkt dat uitstel van een beslissing voor de besluitvorming noodzakelijk is.

13

*Om welk bedrag ging het bij de twee dwangsommen onder «bezwaarschriften» die door DUO Groningen zijn betaald?*

Het ging hier om bedragen van respectievelijk € 180,- en € 20,-.

14

*Wat doet u om de klachten over DUO Groningen te verhelpen?*

In 2010 heeft DUO besloten om geleidelijk over te stappen naar een minder formele werkwijze waarbij medewerkers mediationvaardigheden toepassen. Verder toetst DUO aspecten als «behoorlijkheid versus rechtmatigheid» door specifieke casussen te bespreken en daarop, waar nodig, het uitvoeringsbeleid aan te passen. DUO informeert de medewerkers over de nieuwste ontwikkelingen op dit gebied door publicaties op het intranet.

Verder is DUO in 2010 gestart met een werkwijze waarbij meer wordt geanticipeerd op de verwachtingen van groepen klanten. DUO wil hiermee bereiken dat klanten minder vaak zelf actie moeten ondernemen.

Ook heeft DUO telefonisch onderzoek gedaan naar de tevredenheid over de klachtenafhandeling. Directieleden en managers hebben deelgenomen aan deze belactie. Bij het onderzoek heeft DUO klanten gevraagd naar hun oordeel over de aspecten: snelheid van handelen, zorgvuldigheid, deskundigheid, toegankelijkheid, betrouwbaarheid en klantvriendelijkheid. Een van de verbeteringen die DUO op basis van de uitkomsten heeft doorgevoerd, is dat klanten hun klachten sinds maart 2011 digitaal kenbaar kunnen maken via de website. De resultaten van het onderzoek laten een positieve ontwikkeling zien ten opzichte van het onderzoek in het jaar 2009. Het tevredenheidonderzoek is in 2011 voortgezet.

15

*Wat is de afhandeltermijn van brieven die bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap binnenkomen?*

Voor de afhandeltermijn hanteert het ministerie van OCW de termijnen, genoemd in de AwB of de hiervoor opgestelde richtlijnen van de Nationale Ombudsman:

- Bezwaarschriften  
binnen 6 weken  
verdagingstermijn maximaal 4 weken
- Klaagschriften  
binnen 6 weken (hij klachtadviesprocedure binnen 10 weken)  
verdagingstermijn maximaal 4 weken
- Subsidieaanvragen  
binnen specifiek wettelijke termijn (als deze ontbreekt binnen 8 weken)  
verdagingstermijn (na bericht met vermelding nieuwe beslistermijn)
- Wobverzoeken  
binnen 4 weken  
verdagingstermijn 4 weken  
tweede verdagingstermijn van 4 weken
- Andere burgerbrieven  
binnen 3 weken  
binnen 6 weken (vermelding in tussenbericht + reden van uitstel )

16

*Welke maatregelen worden er door DUO genomen om burgerbrieven te minimaliseren?*

In 2010 heeft DUO van haar klanten in totaal 238 400 e-mails ontvangen en 65 000 algemene brieven.

DUO werkt aan structurele vermindering van correspondentie met burgers door bijvoorbeeld de inhoud van de uitgaande berichten aan klanten te verbeteren. En door actuele informatie op de website te plaatsen over actuele klantvragen (zie ook antwoord op vraag 25). Verder werkt DUO het komende jaar aan een aantal experimenten. Een daarvan is een andere afhandeling van e-mails. Uit het klanttevredenheidsonderzoek is namelijk gebleken dat klanten zich via dit medium het minst vaak in één keer goed geholpen voelen. DUO werkt op dit moment toe naar certificering van het klachtmanagementproces.

17

*Welke maatregelen worden er door DUO genomen om de afhandelingsprocedure van burgerbrieven te verbeteren?*

Zie antwoord op vraag 15 en 16.

18

*Wat is de basis wettelijke termijn van burgerbrieven die worden afgehandeld door het kerndepartement?*

Hiervoor hanteert het Ministerie van OCW de termijnen, genoemd in de AwB of de hiervoor opgestelde richtlijnen van de Nationale Ombudsman:

- Bezwaarschriften  
Binnen 6 weken
- Klaagschriften  
Binnen 6 weken (hij klachtadviesprocedure binnen 10 weken)
- Wobverzoeken  
Binnen 4 weken
- Aanvragen  
Binnen de specifiek hiervoor vastgestelde wettelijke termijn (als deze ontbreekt binnen 8 weken)
- Andere burgerbrieven  
Binnen 3 weken

19

*Hoeveel brieven worden niet binnen de gestelde termijn beantwoord door het kerndepartement? Waarom niet?*

Van de «andere brieven» die het kerndepartement heeft beantwoord, is van 75% bekend dat deze zijn afgedaan binnen de termijn die het ministerie hiervoor hanteert. Omdat een aantal directies in de loop van 2010 en op verschillende momenten is overgestapt op het nieuwe digitale registratiesysteem (E-doc) is het voor het resterende aantal brieven (nog) niet goed mogelijk hierover betrouwbare gegevens te leveren. Directies streven ernaar dit proces verder te verbeteren en efficiënter in te richten.

20

*Wat is de procedure voor schriftelijke burgerbrieven bij het Implementatiebureau «Kinderopvang 2010»?*

Uitgangspunt was de burgers zo snel mogelijk een antwoord te geven. Het Implementatiebureau «Kinderopvang 2010» beantwoordde de e-mails zo snel mogelijk, op volgorde van binnenkomst. Een klein deel van de

vragen werd om inhoudelijke redenen ter beantwoording naar het departement gestuurd. De desbetreffende burgers werden daarover geïnformeerd.

21

*Kunt u een top vijf geven van onderwerpen waarop klaagschriften zijn ingediend?*

Van alle klaagschriften (1295) is het merendeel (1253) gericht aan DUO Groningen. Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.

22

*Als de Eenheid Burgervragen in 2010 5200 burgervragen heeft afgehandeld en Implementatiebureau «Kinderopvang 2010» er 8366 heeft afgehandeld, wat is er dan gebeurd met de overige 357 360 brieven?*

- a. In de cijfers onder «andere brieven» zoals vermeld in de rapportage «Burgerbrieven 2010» zijn voor DUO Groningen 65 000 brieven en 238 400 e-mails van burgers meegenomen. Deze brieven en e-mails zijn beantwoord door DUO Groningen.
- b. De Inspectie heeft 48 996 «andere brieven» beantwoord.
- c. DUO/Cfi heeft 1504 «andere brieven» beantwoord.
- d. (Beleids)directies bij het kerndepartement hebben 1930 «andere brieven» beantwoord.
- e. Het Nationaal Archief heeft 1178 «andere brieven» beantwoord.
- f. Het Instituut Collectie Nederland heeft 245 «andere brieven» beantwoord.
- g. De Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed heeft 25 «andere brieven» beantwoord.

23

*Hoe snel zijn de 357 360 brieven beantwoord, die niet door Eenheid Burgervragen of Implementatiebureau «Kinderopvang 2010» zijn beantwoord?*

- a. Van de door DUO in 2010 ontvangen e-mails is 96,3% binnen 3 werkdagen beantwoord. De behandeltijd van de 65 000 door DUO ontvangen papieren brieven is niet geregistreerd.
- b. De Inspectie heeft 48 996 brieven en e-mails beantwoord. Deze zijn gemiddeld binnen 3 weken afgedaan.
- c. De Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed heeft 25 brieven beantwoord binnen 3 weken
- d. Het Nationaal Archief heeft 1178 brieven beantwoord, maar houdt geen gegevens bij over de behandeltijd.
- e. Het kerndepartement registreert geen gegevens over de behandeltijd.
- f. Het Instituut Collectie Nederland heeft 245 brieven beantwoord. De gemiddelde behandeltijd varieert van directe beantwoording (telefonisch of per e-mail) tot enkele maanden (onderzoeksvorstellen, bruikleen). ICN onderhoudt het contact met de aanvrager als de drie-weken-termijn niet haalbaar is.

24

*Wat is de oorzaak voor de toename van 329 030 in één jaar?*

In de OCW-rapportage die op 19 september 2011 aan de Tweede Kamer is gestuurd, is toegelicht dat OCW de cijfers van DUO Groningen (voorheen Informatie Beheer Groep) voor het eerst heeft meegenomen in de rapportage over 2010. De IB-Groep was in 2009 nog een zelfstandig bestuursorgaan en telde dus niet mee voor de cijfers over 2009. De IB-Groep en de Cfi fuseerden op 1 januari 2010 tot de huidige DUO.

*Kunt u een top tien geven van onderwerpen van de «andere brieven»?*

- a. DUO houdt geen registratie bij van de onderwerpen van de «andere brieven» (303 400). Wel beheert DUO op de website een (dynamisch) overzicht van meest gestelde vragen (inclusief de daarbij behorende antwoorden).
- b. Veel voorkomende onderwerpen in brieven (48 996) aan de Inspectie:
  - Aangeleverde schooldocumenten (schoolgidsen, schoolplannen, zorgplannen)
  - Meldingen afwijkende wijze examineren
  - Melding schorsing/verwijdering voortgezet onderwijs
  - Inspectierapport school
  - Verbeterplan school
  - Klacht over school
  - Verzoek afwijking minimum aantal lestijduren expertisecentra
  - Reactie op vragenlijst Inspectie
  - Opbrengsten
- c. Veel voorkomende onderwerpen in brieven (5200) aan de Eenheid Burgervragen:
  - Collegegeld, les/cursusgeld
  - OV-chipkaart
  - Loting/ toelating hoger onderwijs
  - Bekostiging kinderopvang
  - Diplomaregister kinderopvang
  - Landelijk register kinderopvangbedrijven
  - Examen
  - Kwaliteit lesaanbod
  - Vakantiespreiding

Bij de overige «andere brieven» aan het kerndepartement is niet bekend welke onderwerpen daarin het meest voorkomen.

*Hoeveel brieven aan het ministerie en brieven, die door Postbus 51 zijn doorgestuurd aan het ministerie, zijn niet door het ministerie beantwoord? Wat is er met deze brieven gebeurd?*

De Eenheid Burgervragen heeft in 2010 brieven 318 brieven niet beantwoord. Dat waren

- brieven waarin burgers kenbaar maken dat zij alleen een mening of een suggestie willen geven
- brieven ter informatie of kennisgeving
- bedankbrieven
- anonieme brieven
- brieven met een beledigende inhoud of toonzetting
- onbegrijpelijke brieven van verwarde personen en
- brieven van veelschrijvers.

Die laatste categorie is er – na een vaak uitvoerige correspondentie – van in kennis gesteld dat (toekomstige) brieven niet meer door het ministerie zullen worden beantwoord.

Bij de DUO, de Inspectie, het Nationaal Archief, het Instituut Collectie Nederland, de Rijksdienst voor het Cultureel erfgoed en elders binnen het kerndepartement zijn deze gegevens niet geregistreerd. Het is hierdoor helaas niet goed mogelijk om voor het hele ministerie aan te geven hoeveel brieven in 2010 niet zijn beantwoord.

27

*Hoeveel brieven aan het ministerie en brieven die door Postbus 51 door zijn gestuurd aan het ministerie zijn ter beantwoording doorgestuurd aan andere organisaties?*

De Eenheid Burgervragen heeft vorig jaar 23 brieven doorgestuurd naar andere departementen, 3 naar Postbus 51 en 3 naar de helpdesk OV-chip. Verder worden deze gegevens bij het Ministerie van OCW niet geregistreerd.

28

*Kunt u een top tien geven van organisaties aan wie brieven ter beantwoording zijn voorgelegd?*

Zie antwoord op vraag 27.