

Vergaderjaar 2009–2010

29 362

## Modernisering van de overheid

Nr. 170

### BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 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. Hierbij presenteer ik u de bijgevoegde rapportage Behandeling Maatschappelijke Correspondentie VROM over het jaar 2009.<sup>1</sup>

Belangrijke opgave voor 2009 voor VROM was de verbetering van de kwaliteit van de maatschappelijke correspondentie. De *inhoudelijke kwaliteit* van de beantwoording is binnen het kerndepartement in 2009 gerealiseerd door een separate (redactionele) kwaliteitsslag te verrichten op de brieven, e-mails en andere burgercorrespondentie die uitgaat. Daarnaast zijn cursussen gevolgd door medewerkers om de kwaliteit van de correspondentie te verhogen. Om de beantwoording zo gericht mogelijk te maken is, waar nodig, met de correspondenten telefonisch contact gezocht. Tevens zijn enquêteformulieren meegestuurd met de antwoorden, om beter zicht te krijgen op de tevredenheid over de beantwoording en verbeteringen die mogelijk zijn voor toekomstige correspondentie.

Het halen van de *beantwoordingstermijnen* voor de correspondentie is binnen het kerndepartement gemonitord op wekelijkse, maandelijkse en kwartaal basis. Het is onderwerp van bespreking geweest in de directie-teams en bestuursraad. Op basis van de besprekingen zijn in 2009 meerdere veranderingen in de (interne) procesgang aangebracht, om verkorting van de behandeltijd te bewerkstelligen. Het is de bedoeling ook voor 2010 deze extra aandacht voor de kwaliteit van de maatschappelijke correspondentie te continueren.

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

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer,  
J. C. Huizinga-Heringa