

**Lijst van vragen**

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap 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).

Voorzitter van de commissie,  
Van Bochove

Adjunct-griffier van de commissie  
Arends

- 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)?*
- 2  
*Waarom is niet bekend wat de afhandeltermijn is van de poststukken voor aanvragen (als bedoeld in de AwB)?*
- 3  
*Wat waren de voornaamste klachten over de DUO Groningen?*
- 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?*
- 5  
*Waarom is de afhandelingstermijn wat betreft schriftelijke aanvragen bij DUO niet bekend?*
- 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?*
- 7  
*Wat is de achtergrond van de vijf dwangsommen onder «aanvragen» die door DUO Groningen zijn betaald?*
- 8  
*Om welk bedrag ging het bij de vijf dwangsommen onder «aanvragen» die door DUO Groningen zijn betaald?*
- 9  
*Wat wordt bedoeld met interne bezwaarschriften?*
- 10  
*Hoeveel bezwaarschriften kreeg de Informatie Beheer Groep in 2009?*
- 11  
*Kunt u een top tien geven van onderwerpen waarop bezwaarschriften zijn ingediend?*
- 12  
*Wat is de achtergrond van de twee dwangsommen onder «bezwaarschriften» die door DUO Groningen zijn betaald?*
- 13  
*Om welk bedrag ging het bij de twee dwangsommen onder «bezwaarschriften» die door DUO Groningen zijn betaald?*
- 14  
*Wat doet u om de klachten over DUO Groningen te verhelpen?*
- 15  
*Wat is de afhandeltermijn van brieven die bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap binnenkomen?*

16

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

17

*Welke maatregelen worden er door DUO genomen om de afhandeling-procedure van burgerbrieven te verbeteren?*

18

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

19

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

20

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

21

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

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?*

23

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

24

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

25

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

26

*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?*

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?*

28

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