

Burgerbrieven OCW in 2009

1) Aanvragen

Organisatie	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage Afgedaan binnen de verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Ministerie van OCW					
Kerndepartement	3.055	99 %	1 %	0	0
Instituut Collectie Nederland (ICN)	18	Niet bekend	Niet bekend	0	0
Nationaal Archief (NA):	1.468	99,9 %	0	0	0
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)	3.877	Kan geen specifiek gemiddelde aangeven. Iedere soort aanvraag heeft zijn eigen behandeltermijn.	Kan geen specifiek gemiddelde aangeven. Iedere soort aanvraag heeft zijn eigen behandeltermijn	0	0
Voormalig CFI, per 1-1-2010 opgegaan in de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	6.042	95,5 %	4,5 %	0	0
Inspectie van het onderwijs	3.156	60 %	15 %	0	0
Totaal	17.616	Kerndepartement, NA, CFI boven 95 %.		0	0

Toelichting:

De categorie aanvragen zijn in 2009 m.b.t. het kerndepartement (met uitzondering van de Cultuurdirecties) voor een belangrijk deel bij de Centrale Financiën Instellingen (CFI) behandeld. Dit agentschap van OCW is met ingang van 1 januari 2010 gefuseerd met de Informatiseringsbank (IBG) te Groningen. De nieuw gevormde organisatie heet Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). In 2009 was de IBG nog een zelfstandig bestuursorgaan. Daarom zijn voor de IBG zelf geen gegevens in deze rapportage over 2009 opgenomen.

Bij het kerndepartement, het Nationaal Archief en CFI zijn de aanvragen voor 95 à 99 % binnen de basis wettelijke termijn afgehandeld. Bij de Inspectie voor het onderwijs is dit voor 60 % het geval. Gelet op de grote aantallen aanvragen bij de inspectie is dit verklaarbaar. Bij ICN en RCE zijn geen gegevens bijgehouden over de gemiddelde behandeltermijn. Zie verder het ingevulde format.

II) Bezwaarschriften

Organisatie Ministerie van OCW	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting verslagjaar)	Percentage afgedaan binnen de verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebreke- stellingen	Aantal betaalde dwangsom- men
Centrale bezwaarafhandeling bij CFI (m.i.v. 1-1-2010 opgegaan in de Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO) voor alle bezwaren betreffende: <ul style="list-style-type: none">• Kerndepartement• Uitvoerende diensten.• Inspectie van het onderwijs.	584	83 %	7 %	0	0
Interne bezwaarschriftencommissie (betreffende personeel OCW)	34	33 %	38 %		
Totaal	618				

III) Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis Wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage binnen de verdaagde wettelijke termijn	Bijzonderheden
Ministerie van OCW				
Kerndepartement	21	56 %	10 %	Van deze 21 klaagschriften: is 1 nog niet beantwoord (zeer complexe zaak); 2 waren anoniem en zijn niet beantwoord 1 afkomstig van veelschrijver is niet meer beantwoord. 1 telefonisch ingetrokken.
Instituut Collectie Nederland (ICN)	0			
Nationaal Archief	46	100 %		
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	11	82 %	0	
CFI, m.i.v. 1-1-2010 opgegaan in DUO	11	100 %	0	1 verzoek om schadevergoeding
Inspectie van het onderwijs	14	57 %	14	
Totaal	103	Kerndepartement en inspectie rond 56 %. Overige organisaties 80 à 100 %		

N.B.: Klachten worden soms telefonisch afgedaan. In het bijzonder klachten die gebaseerd zijn op een misverstand of niet al te complexe klachten.

IV) Andere brieven

Organisatie	Aantal verslagjaar	Gemiddelde Behandeltijd verslagjaar
Ministerie van OCW		
Kerndepartement	7.633	26 dagen
Instituut Collectie Nederland (ICN)	258	Onbekend (wordt niet bijgehouden)
Nationaal Archief	1.250	14 à 21 dagen
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	33	21
CFI, m.i.v. 1-1-2010 opgegaan in de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	396	28 dagen 10 % langer dan 28 dagen.
Inspectie van het onderwijs	32.980	42 dagen
Totaal	41.896	Verschildt per organisatie

Toelichting

- Brieven die per e-mail binnenkomen, worden grotendeels bij Postbus 51 ontvangen en daar zo veel mogelijk afgedaan. De overige worden door Postbus 51 ter behandeling doorgezonden naar de Eenheid Burgervragen van OCW. In 2009 heeft Postbus 51 in totaal 8.024 e-mails zelf beantwoord. Voor nadere gegevens zie verderop in deze bijlage.
- De burgerbrieven worden binnen het kerndepartement in principe centraal afgehandeld door de Eenheid Burgervragen (EBV). Een klein deel (10 %) wordt nog ter behandeling doorgezonden naar beleidsdirecties. De Eenheid doet sinds 1 juni 2009 ook de burgerbrieven af voor de Raad voor het Cultureel Erfgoed (RCE).
- Het ministerie ontving in 2009 in totaal 7633 brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb. Ongeveer 90% van deze brieven is afgehandeld door een centrale eenheid, de rest door de beleidsdirecties. De beantwoording van de genoemde 90% vroeg gemiddeld 26 dagen. De afhandelingsduur van de 10% doorgestuurde brieven is niet goed vast te stellen aangezien de registratie van deze gegevens nog niet overal in het departement gebruikelijk is.
- Voor de brieven die de centrale eenheid heeft beantwoord, geldt dat ongeveer 20% niet binnen de nagestreefde afdoeningstermijn is afgedaan. Het ministerie van OCW stuurt behandelings- en tussenberichten bij overschrijding van de termijnen.
- Bij de Inspectie van het onderwijs ligt de gemiddelde behandeltijd hoger, namelijk op 42 dagen. Het gaat echter bij de inspectie om zeer grote aantallen overige brieven (32980).

V) WOB-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar	Percentage Binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting)	Percentage afgedaan binnen de verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen de verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen	Aantal betaalde dwang-sommen
Ministerie van OCW						
Kerndepartement	33	33 %	50 %	12 %	0	0
Instituut Collectie Nederland	0					
Nationaal Archief	0					
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	7	100 %	0	0	0	0
CFI, m.i.v. 1-1-2010 opgegaan in de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	1	100 %	0	0	0	0
Inspectie van het onderwijs	11	100 %	0	0	0	0
Totaal	52					

Toelichting:

- In 2009 is bij het kerndepartement een 4-tal complexe WOB-verzoeken behandeld, die ook bij andere departementen zijn binnengekomen en doorgaans gecoördineerd zijn door BZK. Deze verzoeken konden in alle gevallen niet binnen de basis wettelijke termijn worden afgedaan. Wel heeft daarbij overleg plaatsgevonden met de verzoeker.
- Voor het kerndepartement zijn 14 WOB-verzoeken gehonoreerd en 4 gedeeltelijk gehonoreerd. Afgewezen verzoeken: 4. In 9 gevallen was de gevraagde informatie bij OCW niet aanwezig. Ingetrokken verzoeken: 2. Van de gehonoreerde verzoeken zijn er 3 gepubliceerd op het Internet. 5 Wob-verzoeken zijn verdaagd. Van een aantal verzoeken zal dit op korte termijn alsnog gebeuren.
- Van de diensten van OCW en de Inspectie van het onderwijs zijn geen gegevens bekend over het aantal gehonoreerde / gepubliceerde verzoeken.
- Er waren geen WOB-verzoeken die ook na afloop van de tweede termijn nog niet waren afgedaan.

VI) E-mailberichten / Postbus 51

- Postbus 51 ontving in 2009 11.975 e-mailberichten op het terrein van OCW
- OCW ontving in 2009 3.951 doorgestuurde e-mailberichten van Postbus 51. Dit aantal is inbegrepen bij het bovenvermelde overzicht van ontvangen burgerbrieven van het kerndepartement.
- Rechtstreeks bij OCW ontvangen zijn 1693 e-mails (= 25 %).

VII Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen

De Wet Dwangsom en Beroep is bij alle medewerkers onder de aandacht gebracht door middel van een bericht op het Intranet. Voorts is dit gebeurd bij de deelnemers aan het Juristenoverleg. De Wet is inmiddels bij alle daarvoor in aanmerking komende medewerkers bekend. In 2009 zijn bij OCW geen dwangsommen aan de orde geweest.

VIII Kwaliteit Burgerbrieven

- In het voorjaar van 2009 heeft OCW een beperkt onderzoek laten uitvoeren naar de waardering van de schriftelijke antwoorden. Het meest gegeven cijfer voor de schriftelijke antwoorden was een 8. Ruim 60% van de respondenten beoordeelde de antwoorden met een 7 of hoger. Het gemiddelde cijfer was een 6,5. Een groot deel van de geënquêteerden toonde zich tevreden over de manier waarop zij antwoord ontvingen van het ministerie van OCW. Zij waardeerden een antwoord extra als het snel was verstuurd, informatief was en doorverwijzingen bevatte. Negatieve zaken die de geïnterviewden noemden waren: de strekking van het antwoord, de toon van het antwoord en de lezergerichtheid (antwoord sloot te weinig aan bij het kennisniveau van de geïnterviewde).
- Met betrekking tot de afhandeling van de bezwaarschriften is in september 2009 een kleinschalig onderzoek gestart onder bezwaarden, van wie het bezwaar ambtelijk wordt afgehandeld. De respons over de afgelopen maanden is 66 %. Uit de ontvangen formulieren blijkt dat men tevreden tot zeer tevreden is met de wijze waarop het bezwaarschrift wordt behandeld.