

**DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE
BURGERBRIEVEN 2012**

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies
Afdeling Bestuur en Burger
mei 2013**

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	pag. 5
1 . Aantallen burgerbrieven 2011 en 2012	pag. 5
2. Toelichting	pag. 6
3. Aanvragen	pag. 6
4. Bezwaarschriften	pag. 6
5. Klaagschriften	pag. 7
6. Wob-verzoeken	pag. 7
7. Andere brieven	pag. 8

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2012

Inleiding

Sinds 2009 stellen de ministeries jaarlijks een rapportage op voor de Tweede Kamer. In deze rapportage wordt een beeld geschetst over hoe er binnen het ministerie met burgerbrieven wordt omgegaan.

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, voorheen Postbus 51)
- 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 AwB of Nationale ombudsman afgehandeld. De in deze rapportage genoemde percentages of aantallen gaan over de gerealiseerde termijnen in 2012.

1. Aantallen burgerbrieven 2011 en 2012

In het overzicht hieronder staan de aantallen aanvragen, de bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en WOB-verzoeken die in 2011 en 2012 door OCW zijn ontvangen.

Categorie	Aantal in 2011	Aantal in 2012
Aanvragen (als bedoeld in de AwB)	187.376	410.170
Bezwaarschriften (als bedoeld in de AwB)	27.264	24.854
Klaagschriften (als bedoeld in de AwB)	1.388	1.607
WOB-verzoeken	88	129
Andere brieven	551.957	512.084

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. Toelichting:

Opvallend is dat het aantal 'aanvragen' in 2012 fors is toegenomen (met 222.794). Een toename van bijna 119% ten opzichte van 2011. De verklaring hiervoor is dat DUO de registratie van 'primaire aanvragen' heeft uitgebreid.

In 2011 zijn alleen de primaire aanvragen studiefinanciering meegeteld. In 2012 zijn behalve de aanvragen studiefinanciering ook de overige primaire aanvragen meegenomen (zoals de aanvragen Tegemoetkoming ouders en scholieren, aanvragen draagkrachtmeting terugbetalen studieschuld, aanvragen Lerarenbeurs en aanvragen Kinderopvang).

Verder is het aantal 'Wob-verzoeken' met 47% toegenomen.

Daarmee heeft de stijging van het aantal Wob-verzoeken zich ook in 2012 doorgezet. Dit wordt mede veroorzaakt door één persoon die 25 Wob-verzoeken heeft ingediend. Overigens is deze stijgende lijn niet alleen bij OCW, maar ook overheidsbreed zichtbaar. Daarbij nemen de Wob-verzoeken ook in complexiteit toe. Ook het aantal interdepartementale Wob-verzoeken stijgt. OCW heeft in 2012 interdepartementale Wob-verzoeken van 5 aanvragers gecoördineerd.

3. Aanvragen (als bedoeld in de AwB)

In 2012 zijn er in totaal 410.170 aanvragen binnengekomen, waarvan 402.850 bij DUO. DUO heeft alle aanvragen afgedaan, waarvan 99,9% binnen de termijn. Van het totale aantal aanvragen is 99,8% binnen de termijn afgedaan.

DUO heeft 121 ingebrekestellingen ontvangen. Dit is een percentage van 0,03% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 15 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 8.630.

Achtergrondinformatie:

De meeste aanvragen die bij DUO ingediend werden gingen over studiefinanciering, tegemoetkoming ouders en scholieren, draagkrachtmeting terugbetalen studieschuld, lerarenbeurs en kinderopvang.

Achtergrondinformatie ingebrekestellingen/dwangsommen:

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:

- de ingebrekestelling niet tijdig als zodanig is herkend, waardoor niet binnen 14 dagen is gereageerd;
- er nog informatie of advies opgevraagd moest worden. Hierdoor heeft DUO niet binnen twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling beslist;
- er door foutieve verwerking geen besluit met rechtsgevolg of een onjuiste beslissing is genomen;
- door een rechterlijke uitspraak een ingebrekestelling, die werd ingediend voordat de beslistermijn was afgelopen, heeft geleid tot een dwangsom.

4. Bezwaarschriften

In 2012 ontving OCW 24.854 bezwaarschriften (waarvan 45 bezwaarschriften van medewerkers van OCW). Het grootste deel (24.776) van de in 2012 afgehandelde bezwaarschriften was voor DUO.

Van alle bezwaarschriften heeft DUO 75,4% afgedaan binnen de formele AwB-termijn van 12 weken na het primaire besluit.

In totaal zijn bij de bezwaarschriften 102 ingebrekestellingen ontvangen (waarvan 1 bij het beleidsdepartement en 101 bij DUO). Deze hebben geleid tot in totaal 12 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 4.950.

Achtergrondinformatie ingebrekestellingen/dwangsommen:

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat:

- door een tijdelijke zeer hoge werkdruk het bezwaarschrift en de ingebrekestelling niet tijdig zijn afgehandeld;
- de bezwaarde nog moest worden bevraagd. Hierdoor kon niet binnen twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling een besluit worden genomen;
- het bezwaarschrift en/of de ingebrekestelling niet tijdig als zondanig zijn herkend, waardoor er te laat is beslist;
- het bezwaar niet is aangetroffen, evenals de ingebrekestelling. Bezwaarde heeft echter aan kunnen tonen dat zowel het bezwaar als de ingebrekestelling is verzonden.

Het beleidsdepartement is één keer door een medewerker in gebreke gesteld. Dit is in goed overleg afgehandeld en heeft niet tot een dwangsom geleid.

5. Klaagschriften

OCW ontving in 2012 1.607 klaagschriften, waarvan de meeste (1.570) bij DUO. DUO heeft hiervan 98% binnen de eerste termijn afgedaan.

Achtergrondinformatie:

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

1. wijze van bejegenen;
2. tijdigheid verwerken post;
3. bereikbaarheid;
4. wijze van boeken betalingen;
5. niet klaarzetten studentenreisproduct na hernieuwde aanvraag.

6. WOB-verzoeken:

In 2012 zijn 129 Wob-verzoeken ingediend, waarvan 25 bij DUO, 19 bij de IvhO, 23 bij de RCE, 3 bij het Nationaal Archief en 59 bij het beleidsdepartement. Bijna alle verzoeken zijn afgedaan.

DUO heeft 25 Wob-verzoeken ontvangen en afgedaan. Hiervan zijn 20 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 5 verzoeken zijn afgewezen of niet als Wob-verzoek in behandeling genomen.

De IvhO heeft 19 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 13 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd. Er zijn 2 verzoeken afgewezen, 1 verzoek viel buiten de reikwijdte van de wet en 3 verzoeken zijn op 1 januari 2013 nog in behandeling.

De RCE heeft alle 23 Wob-verzoeken afgedaan. Hiervan zijn 22 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 1 verzoek is uiteindelijk niet als Wob-verzoek in behandeling genomen omdat deze buiten de reikwijdte van de wet viel.

Bij het Nationaal Archief zijn 3 Wob-verzoeken binnengekomen. Hiervan zijn er 2 (geheel of deels) gehonoreerd en 1 verzoek is afgewezen of niet als wob-verzoek in behandeling genomen.

Van de 59 verzoeken die bij het beleidsdepartement zijn binnengekomen, zijn er 55 in 2012 afgehandeld. Hiervan zijn er 43 (geheel of deels) gehonoreerd. 9 verzoeken zijn afgewezen of niet als Wob-verzoek in behandeling genomen, 2 verzoeken zijn ingetrokken en 1 verzoek is ter afhandeling naar een ander departement doorgestuurd. Van de 59 Wob-verzoeken waren er 25 afkomstig van één persoon.

Toelichting 25 Wob-verzoeken:

In april 2012 heeft deze persoon 25 Wob-verzoeken ingediend. Hij vroeg om de onderliggende documenten van verschillende rapporten en evaluaties die OCW op haar website heeft gepubliceerd. Ook heeft hij in dezelfde periode bij EZ en BZK meerdere Wob-verzoeken ingediend. Alle verzoeken zijn afgehandeld.

Achtergrondinformatie ingebrekestellingen/dwangsommen:

DUO heeft 5 ingebrekestellingen ontvangen en 3 dwangsommen betaald ter waarde van € 1.140. Alle dwangsommen zijn betaald omdat drie Wob-verzoeken (en de ingebrekestellingen) niet tijdig binnen de organisatie zijn herkend. Hierdoor heeft DUO niet tijdig kunnen beslissen.

7. Andere brieven

In 2012 zijn in er totaal 512.084 'andere brieven' ontvangen, waarvan 9.844 bij het beleidsdepartement, 86.042 bij de IvhO, 415.562 bij DUO, 620 bij het Nationaal Archief en 16 bij de RCE. Hiervan is ruim 99% afgedaan.

Binnen het beleidsdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld. In 2012 zijn er 5.045 burgervragen (inclusief 2.501 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid) centraal afgehandeld. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer negen werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de brieven-schrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 86.042 vragen ontvangen (waarvan 53.150 digitaal, 9.064 e-mails aan het loket en 23.828 overige post). De gemiddelde behandeltijd is ongeveer acht werkdagen. 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 negen dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt binnen gemiddeld vijftien werkdagen beantwoord.

Het aantal 'andere brieven' bij DUO bestaat uit 303.240 e-mails en 112.322 fysieke poststukken. De e-mails zijn binnen vijf werkdagen beantwoord. De fysieke post is gemiddeld binnen zes en een halve werkdag afgehandeld.

Achtergrondinformatie:

De meest gestelde vragen (de 'top 10') bij DUO waren:

1. Kan ik een extra aflossing doen?
2. Ik mag alleen nog maar lenen. Heb ik recht op een studentenreisproduct?
3. Ik heb een brief gekregen over ontbrekende gegevens van mijn studieschuld, maar ik heb mijn schuld al afgelost. Wat moet ik doen?
4. Ik wil mijn studentenreisproduct stopzetten. Hoe doe ik dat?
5. Ik wil mijn studiefinanciering stopzetten. Hoe doe ik dat?
6. Wanneer schrijven jullie het lesgeld af van het schooljaar 2012-2013?

7. Ik heb een herinnering of aanmaning ontvangen voor het betalen van het lesgeld. Kan ik het bedrag in termijnen betalen?
8. Wat betekent het regeerakkoord voor mijn studiefinanciering?
9. Ik heb mijn diploma behaald. Waarom krijg ik nu toch een bericht dat ik moet beginnen met het terugbetalen van mijn studieschuld?
10. Waarom krijg ik minder aanvullende beurs?

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

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

Bij het beleidsdepartement gingen de meeste vragen (de 'top 10') over:

1. Hoe dien ik een klacht in over een basisschool of een school voor voortgezet onderwijs?
2. Waarom moet ik een startkwalificatie hebben?
3. Wie houdt toezicht op de leerplicht?
4. Wanneer heb ik recht op studiefinanciering en een studenten ov-chipkaart?
5. Wanneer zijn de schoolvakanties?
6. Hoeveel collegegeld moet ik betalen als langstudeerder in het hoger onderwijs?
7. Waar dien ik een klacht in over een instelling voor beroepsonderwijs?
8. Mag ik mijn kind buiten de schoolvakanties mee op vakantie nemen?
9. Wat is de rol van de vertrouwensinspecteur in het onderwijs?
10. Waar vind ik een overzicht van erkende opleidingen?