

## RAPPORTAGE BURGERBRIEVEN 2009

### Aanvragen

Aantal verslagjaar <sup>1</sup>	Aantal afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen <sup>2</sup>	Aantal betaalde dwangsommen
1956	1951	99,7	Zie voetnoot 2	Zie voetnoot 2

### Bezwaarschriften

Aantal verslagjaar <sup>3</sup>	Aantal afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn <sup>4</sup>	Percentage afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen	Aantal betaalde dwangsommen
75	61	81	Zie voetnoot 2	Zie voetnoot 2

### Klaagschriften

Aantal verslagjaar <sup>5</sup>	Aantal afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn
730	692	95

**Andere brieven.** Hierover kan niet in aantallen worden gerapporteerd<sup>6</sup>.

### Wob-verzoeken

Aantal verslagjaar	Aantal afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen (verdaagde) wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen	Aantal betaalde dwangsommen
66	19	29	Zie voetnoot 2	Zie voetnoot 2

<sup>1</sup> Aanvragen veiligheidsonderzoeken met betrekking tot sollicitanten en toegangsverleningen (in totaal 29160) zijn buiten beschouwing gelaten, omdat deze onderzoeken grotendeels betrekking hebben op de relatie werkgever-werknemer en bovendien door organisatiedelen van Defensie worden aangevraagd.

<sup>2</sup> Het effect van de wijziging van de Algemene wet bestuursrecht per 1 oktober 2009 (Wet dwangsom) is pas in 2010 merkbaar en meetbaar.

<sup>3</sup> In dit aantal zijn 21 vrijwel identieke bezwaarschriften gericht tegen één specifiek besluit als 1 geteld. Voorts zijn de bezwaarschriften met betrekking tot veiligheidsonderzoeken (in totaal 32) buiten beschouwing gelaten (zie voetnoot 1).

<sup>4</sup> In dit aantal is het aantal ingetrokken bezwaren (in totaal 8) meegeteld.

<sup>5</sup> Klachten worden vaak telefonisch geuit en afgedaan. Als voorbeeld: in 2009 zijn met betrekking tot geluidshinder in verband met vliegbewegingen 7796 klachten per email/telefoon geuit en telefonisch afgedaan en 20 klachten schriftelijk geuit en schriftelijk afgedaan. De rapportage burgerbrieven ziet uitsluitend op laatstgenoemd aantal.

<sup>6</sup> De categorie 'andere brieven' heeft betrekking op o.m. steunbetuigingen, condoleances, uitnodigingen, informatieverzoeken en sollicitaties. Deze categorie kan niet als zodanig in een informatiesysteem worden herkend, waardoor het niet mogelijk is om hierover jaarlijks te rapporteren.

**Postbus 51 - e-mailberichten en telefonie**

Aantal ontvangen in Postbus 51 in verslagjaar	Aantal doorgestuurd naar Defensie	Percentage doorgestuurd naar Defensie
16595	1994	12