

## Rapportage behandeling maatschappelijke correspondentie VROM

### Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement						
Uitvoerende dienst Huurcommissie: schadeclaims 9 stuks; 1 nog open, 55% binnen termijn afgehandeld						
Inspectie						

### Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement : - AWB klachten: open 1 jan 3, 12 nieuw, 10 afgehandeld, 5 nog open 31.12 – 60% binnen termijn - NOB klachten: open 1, 3 nieuw, 3 afgehandeld, 1 open op 31.12 – 100% binnen termijn				
Uitvoerende dienst RGD: 28 calls als (burger) klacht geregistreerd				
Inspectie				

### Andere brieven

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Gemiddelde behandeltime verslagjaar
Kerndepartement : Brieven: - 165 open op 1 jan - 1538 nieuw - 1527 afgehandeld - 176 open op 31.12 58,5% binnen termijn afgehandeld E-mail: - 114 open - 4673 nieuw - 4505 afgehandeld - 282 open op 31.12 64,4% binnen termijn			
Uitvoerende dienst RGD Infofoon, burgercorrespondentie - 684 e-mails, 95,8% binnen termijn afgehandeld			

Huurcommissie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normale correspondentie: 2243; 90,1 % binnen termijn</li> <li>- Bijzondere correspondentie: 92 % binnen termijn (= incl. schadeclaims en WOB)</li> </ul>
Inspectie (incl e-mail) <ul style="list-style-type: none"> <li>- openstaand brieven op 1 jan 2009 63</li> <li>- ontvangen brieven in 2009 1.034</li> <li>- afgehandelde brieven in 2009: 1.053</li> <li>- openstaand op 31 dec 2009 44</li> </ul> Brieven die direct bij VI binnenkomen: 65% binnen termijn afgehandeld Brieven die via VROM komen "Haagse brieven": 46% binnen de termijn

#### Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebreke - stellingen	Aantal betaalde dwangsom -men
Kerndepartement: 10 open, 58 nieuw, 49 afgehandeld, 19 open – 22,4% binnen termijn afgehandeld							
Uitvoerende dienst RGD: 8 WOB verzoeken, 100% binnen termijn afgedaan Huurcommissie: 2 WOB verzoeken, 100% binnen termijn							
Inspectie							

#### Kwaliteit

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. Uit de teruggestuurde enquêtes zijn geen representatieve beelden op te stellen over alle 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 directieteams en bestuursraad. Op basis van de besprekingen zijn in 2009 meerdere veranderingen in de (interne) procesgang aangebracht, om verkorting van de behandelijd te bewerkstelligen.