

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN  
EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 januari 2009

Tijdens het Algemeen Overleg met de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op 5 november 2008 (Kamerstuk 29 362, nr. 146) heb ik u toegezegd namens het kabinet te reageren op het rapport «*Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker*» van de Nationale ombudsman. Deze kabinetsreactie treft u hierbij aan. Deze reactie gaat in op het rijksbrede onderdeel van het rapport vanuit de coördinerende rol voor de dienstverlening van de overheid. Elke bewindspersoon zal daarnaast zelf reageren naar de Nationale ombudsman op de departementspecifieke onderdelen van het onderzoek.

Wij danken de Nationale ombudsman voor het onderzoek. Een correcte en tijdige afhandeling van burgerbrieven is een belangrijke taak van de overheid. We zijn dan ook tevreden dat de Nationale ombudsman in zijn rapport constateert dat de rijksoverheid de behandeling van burgerbrieven op beleidsniveau serieus neemt. De Nationale ombudsman geeft in zijn onderzoek ook aan dat verbeteringen zichtbaar zijn. Tegelijkertijd constateert hij dat het gewenste eindresultaat, een tijdige en correcte behandeling over de gehele linie, nog niet is bereikt en dat verbeteringen daarom mogelijk blijven. Hier is het kabinet het mee eens.

Met het interdepartementale Actieplan Burgerbrieven en de daarbinnen ontwikkelde instrumenten is de afgelopen jaren een belangrijke impuls gegeven aan het verbeteren van de behandeling van burgerbrieven. De departementen en een aantal uitvoeringsorganisaties hebben samengewerkt aan gezamenlijke oplossingen, zoals een andere wijze van omgaan met bezwaarschriften. De Nationale ombudsman spreekt zijn grote waardering uit voor de ontwikkelde instrumenten, zoals de menukaart bezwaarschriften en de checklist beantwoorden burgerbrieven en pleit terecht voor een verdere intensivering van de toepassing daarvan. Een goede behandeling van burgerbrieven eindigt niet bij het ontwikkelen van beleid en instrumenten. De meerwaarde ligt in de toepassing daarvan in de praktijk.

Aan de toepassing van de ontwikkelde instrumenten wordt hard gewerkt binnen de rijksoverheid. Het tijdig en correct beantwoorden van burgerbrieven vergt tijd en blijvende aandacht. Daarvoor is een goede registratie van de behandeling van burgerbrieven van groot belang. Alle departementen zullen zich daarom inspannen om toe te groeien naar een goede registratie van de behandeling van burgerbrieven. Dat is op dit moment nog niet bij alle ministeries volledig het geval.

Daarnaast zal binnen het ministerie van BZK een begin worden gemaakt met de inzet van mediationvaardigheden bij het beantwoorden van burgerbrieven. Onder «mediationvaardigheden» versta ik communicatieve vaardigheden van ambtenaren vanuit een oplossingsgerichte houding. Het snel en persoonlijk (telefonisch) contact opnemen is daarbij van groot belang. In het kader van de aanpak van de «top 10 knelpunten van burgers» ondersteunt BZK nu 27 pionierorganisaties (gemeenten, provincies, Dienst Regelingen LNV, IND Justitie) bij de inzet van mediationvaardigheden, met name kort voordat besluiten worden genomen of bij bezwaar- en beroepsprocedures. Uit onderzoek is gebleken dat deze aanpak leidt tot aanzienlijke toename van de klanttevredenheid (20%) en tot tijdsbesparingen voor burgers (23%) en kostenbesparingen voor de overheid zelf (27%).

Binnen BZK volgen we de afhandeling van burgerbrieven nauwgezet en ook rijksbreed blijft BZK de ontwikkelingen volgen. Tegelijkertijd is het goed te beseffen dat de verantwoordelijkheid voor de beantwoording van de aan het betreffende ministerie gerichte burgerbrieven bij de afzonderlijke ministeries ligt. Het toepassen van de binnen het Actieplan Burgerbrieven ontwikkelde instrumenten en de aanbevelingen die de Nationale ombudsman doet in zijn rapport ligt dan ook bij de afzonderlijke ministeries.

De Nationale ombudsman heeft aangegeven geen jaarlijks onderzoek meer te zullen doen naar het rijksbeeld, maar zich specifiek te gaan richten op probleemsituaties bij specifieke onderdelen van de rijksoverheid. De Nationale ombudsman beveelt daarom ook aan rijksbreed aandacht te blijven besteden aan de afhandeling van burgerbrieven. Aan deze aandacht geeft het kabinet invulling door een presentatie van de omgang met burgerbrieven in een jaarlijkse rapportage door ieder ministerie. Deze jaarlijkse rapportages zullen ieder jaar tegelijk met de departementale jaarverslagen verschijnen. In deze rapportages van het verslag over 2009 wordt een beeld gegeven van de afhandeling van burgerbrieven binnen het betreffende ministerie.

Om daarbovenop ook rijksbreed aandacht te besteden aan de afhandeling van burgerbrieven zal BZK jaarlijks een «overall beeld» over de omgang met burgerbrieven aan de Tweede Kamer aanbieden. Dat «overall beeld» wordt samengesteld op basis van de rapportages over de afhandeling van burgerbrieven door ministeries.

Tot slot willen we nogmaals benadrukken dat de rijksoverheid blijft werken aan het verbeteren van de behandeling van burgerbrieven. Het verbeteren van het contact met burgers is en blijft een belangrijke taak van de rijksoverheid. We zijn ervan overtuigd dat de instrumenten die daarvoor zijn ontwikkeld ook in de toekomst een belangrijke positieve impuls zullen zijn.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten