

2009Z03830

Vragen van het lid **Van der Burg** (VVD) aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht dat de overheid meester is in onduidelijke brieven*. (Ingezonden 4 maart 2009)

1

Heeft u kennisgenomen van het artikel getiteld «Overheid meester in onduidelijke brieven»¹, waarin staat dat onder meer de rijksoverheid en de gemeenten uitblinken in het schrijven van onduidelijke brieven? Heeft u er ook van kennisgenomen dat onduidelijke brieven ertoe leiden dat 52 procent de telefoon pakt om nadere uitleg te krijgen en dat 42 procent een brief of e-mail stuurt met het zelfde doel?

2

Kunt u uiteenzetten in hoeveel procent van de gevallen de burger na een brief van de rijksoverheid of gemeente, opbelt voor opheldering dan wel een brief schrijft en hoeveel extra kosten hiermee gemoeid zijn? Zo nee, waarom niet?

3

Kunt u uiteenzetten hoe deze slechte score op de duidelijkheid van brieven voor rijksoverheid en gemeenten uit dit onderzoek zich verhoudt tot het rapportcijfer zeven die u zichzelf heeft toegekend na klanttevredenheidsonderzoek over

dienstverlening van individuele overheidsorganisaties?

4

Deelt u de mening dat het schrijven van onduidelijke brieven, burgers nodeloos veel extra tijd kost en frustratie bezorgt en dat het de overheid ook onnodig geld kost? Zo ja, welke consequenties trekt u uit dit onderzoek en kunt u uiteenzetten welke concrete acties u van plan bent te nemen?

5

Deelt u de mening dat, zeker in het huidige economisch klimaat, de overheid hier zelf het goede voorbeeld moet geven en alles op alles moet zetten om irritatie en geldverspilling bij de burger te voorkomen en geldverspilling bij de overheid aan te pakken? Zo ja, wat gaat u concreet doen? Zo nee, waarom niet?

6

Kunt u uiteenzetten hoe het mogelijk is dat het voorbeeld van de Belastingdienst, die al zoveel jaren wel in staat blijkt te zijn om heldere brieven te schrijven, nog steeds niet wordt nagevolgd door andere onderdelen van de rijksoverheid en door gemeenten?

7

Deelt u de mening dat de duidelijkheid en efficiëntie van de rijksoverheid en gemeenten snel verbeterd moet worden en dat het

goede voorbeeld van de Belastingdienst op het gebied van brieven moet worden doorgetrokken en geïmplementeerd door de rijksoverheid en gemeenten? Zo ja, kunt u uiteenzetten welk tijdstraject dit zal behelzen? Zo nee, waarom niet?

¹ Metro, 3 maart 2009.