

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Jaarverslag burgerbrieven 2009

April 2010

Inleiding

Sinds 2003 heeft de Nationale ombudsman bijzondere aandacht besteed aan de beantwoording van burgerbrieven door de Rijksoverheid. Dit omdat deze brieven voor burgers vaak van groot belang zijn. De conclusie van de Nationale ombudsman was dat de behandeling van brieven tekort schoot. In 2005 vond er wederom een onderzoek plaats, ook toen was de conclusie ‘dat het beter moest’, wel was de situatie ten opzichte van 2003 verbeterd.

Op 4 november 2008 publiceerde de Nationale ombudsman zijn laatste rapport over dit onderwerp: “Behandeling Burgerbrieven kan behoorlijker”. Het rapport was kritisch over de afhandeling van burgerbrieven door de rijksoverheid; die is nog steeds niet op het gewenste peil. Verder pleitte de ombudsman voor het structureel meten van de kwaliteit van de dienstverlening door de overheid zelf.

In de kabinetsreactie van februari 2009 onderschrijft het kabinet het belang van een juiste en tijdige afhandeling van burgerbrieven. Om daaraan blijvende aandacht te besteden is besloten dat ieder ministerie met ingang van het verslagjaar 2009, en gelijktijdig met het jaarverslag van het ministerie, in een jaarlijkse rapportage een beeld van de omgang met burgerbrieven geeft.

Om daarbovenop ook rijksbreed aandacht te besteden aan de afhandeling van burgerbrieven zal het ministerie van 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 alle ministeries. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de burgerbrieven blijft overigens nadrukkelijk liggen bij de afzonderlijke ministeries.

In de volgende paragrafen wordt een kwantitatief overzicht gegeven van de behandelde burgerbrieven in 2009. Ook wordt kort ingegaan op de Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen, en op de kwaliteit van de burgerbrieven.

Jaaroverzicht 2009

Voor het begrip ‘burgerbrief’ wordt de definitie van de Nationale ombudsman gehanteerd:

Datum

19 mei 2010

Onze referentie

C/O&I/2010/7282

"Onder de term "brief" wordt 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 begrepen, maar ook niet-natuurlijke personen zoals groepen burgers en organisaties. Brieven van bedrijven, scholen, gevangenissen en dergelijke vallen dus allemaal onder ditzelfde begrip, net als brieven van eigen medewerkers. Correspondentie met andere overheden valt niet onder dit begrip. Ook correspondentie met contractpartijen (voor leveringen of diensten) valt niet onder het begrip burgerbrieven"

In deze rapportage is een onderverdeling gemaakt naar categorieën burgerbrieven gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht en conform de afspraken in de ICBR (Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijk) van december 2009.

SZW houdt zich bij de afhandeling van burgerbrieven aan de regels zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de burgerbrieven afgehandeld in het verslagjaar 2009.

| Categorie | Aantal brieven in 2009 |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Aanvragen (als bedoeld in de Awb) | 4945 |
| Bezwaarschriften | 1730 |
| Klaagschriften | 20 |
| Andere brieven | 2408 |
| E-mail | 14958 |
| Wob-verzoeken | 127 |

Aanvragen (als bedoeld in de Awb)

SZW ontving in 2009 in totaal 4945 aanvragen. De meeste aanvragen kwamen binnen bij de directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW), bij de Arbeidsinspectie en bij het Agentschap SZW.

Datum
19 mei 2010

Onze referentie
C/O&I/2010/7282

Bij de directie UAW betrof het:

- 25 dispensatieverzoeken Algemeen verbindendverklaring
- 27 Individuele ontheffingen Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds
- 1 ontheffing Wet Melding collectief ontslag
- 149 aanvragen Werktijdverkorting, regulier (incl. verlengingen)
- 2670 aanvragen Werktijdverkorting, bijzondere regeling (incl.verlengingen).

Bij Arbeidsinspectie-arbo ging het om de volgende ingediende aanvragen tot ontheffing:

- 218 aanvragen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 364 ad hoc ontheffingen kunstkinderen
- 7 meldingen vertrouwensontheffing kunstkinderen
- 1 aanvraag arbeidstijdenbesluit
- 38 ontheffingen kranen
- 57 ontheffingen liften
- 47 ontheffingen nachtarbeid
- 1 ontheffing onder spanning
- 25 ontheffingen Vluchtige organische stoffen
- 4 ontheffingen vuur op tankschepen.

Voor het Agentschap SZW betrof het in 2009:

- Europees Jaar van de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting: 52 aanvragen
- Kinderopvang A: 54 aanvragen ontvangen
- Kinderopvang B: 99 aanvragen ontvangen
- Europees Sociaal Fonds: 785 aanvragen ontvangen
- Arbocatalogi: 122 aanvragen ontvangen.

Van het totaal door het ministerie in 2009 afgehandelde aanvragen is 97% afgedaan binnen de wettelijke afdoeningstermijn.

Bezwaarschriften

SZW ontving in 2009 1730 bezwaarschriften (inclusief de onder de verantwoordelijkheid van SZW functionerende diensten).

Ca. 60 % is afgedaan binnen de (eenmaal) verdaagde termijn van 10 of (per 1 oktober 2009) 12 weken. Het resterende deel is grotendeels met instemming van belanghebbenden verder verdaagd.

Klaagschriften

SZW ontving in 2009 20 klachten die zijn afgehandeld volgens de klachtenprocedure in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht (Dit zijn vijf klachten minder dan in 2008).

De klachten zijn voornamelijk formeel afgedaan. 50% binnen de wettelijke termijn van 6 weken.

Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk informeel (telefonisch) af te handelen.

Datum
19 mei 2010

Onze referentie
C/O&I/2010/7282

Andere brieven

SZW ontving in 2009 2408 ‘andere’ brieven (brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb) (2008: 1726 brieven).

De meeste burgerbrieven werden afgehandeld door de directies Communicatie (1896), Relatiebeheer, Uitvoeringsontwikkeling en Aansturing (76) en Gezond en veilig werken (433):

De gemiddelde behandelingsduur bedroeg in 2009 24,4 werkdagen.

In 2009 is het proces burgerbrieven grotendeels gedigitaliseerd waarmee in de loop van 2009 steeds betere resultaten ten aanzien van de behandelingsduur zijn gerealiseerd. Ook hebben diverse directies een maandelijks volgmoment ingevoerd met betrekking tot openstaande brieven.

Wob-verzoeken

In 2009 zijn 127 Wob-verzoeken bij SZW ingediend. Er zijn 120 Wob-verzoeken afgedaan. Daarvan zijn er 35 geheel toegekend. 31 verzoeken werden deels toegekend en 49 verzoeken werden geheel afgewezen. Dit laatste aantal is inclusief 39 verzoeken om documenten die niet aanwezig bleken te zijn. 1 verzoek werd doorverwezen naar een ander bestuursorgaan. Tenslotte leidden 4 verzoeken niet tot een Wob-beslissing van SZW omdat ze op andere wijze werden afgedaan dan wel voortijdig werden ingetrokken. 40% procent van de Wob-verzoeken is afgedaan binnen de wettelijke afdoeningstermijn. Indien de verdaagde wettelijke termijn niet wordt gehaald, wordt in de regel contact opgenomen met de Wob-verzoeker om in overleg een nieuwe termijn af te spreken.

Omdat gebleken is dat de wettelijke termijn volstrekt niet realistisch was, is deze door wetswijziging per 1 oktober 2009 verdubbeld van vier naar acht weken. De verwachting is dan ook dat in 2010 aanzienlijk meer zaken binnen de wettelijke termijn zullen worden afgedaan.

E-mailberichten/Postbus 51

Postbus 51 ontving in 2009 in totaal 8411 e-mailberichten op het terrein van SZW (2008: 4200 volgens schatting) Door Postbus 51 werden 1605 berichten doorgestuurd naar de directie Communicatie van SZW (2008: 450 volgens schatting).

De directie Communicatie ontving in 2009 direct 13.353 e-mailberichten (2008: 13.046) op het e-mailadres info@minszw.nl

Datum

19 mei 2010

Onze referentie

C/O&I/2010/7282

Wet Dwangsom en Beroep bij niet tijdig beslissen

Aangezien de Wet Dwangsom en beroep pas op 1 oktober 2009 in werking is getreden, zal dit aspect pas aan de orde komen in de rapportage over 2010.

Kwaliteit Burgerbrieven

In het verleden zijn er regelmatige onderzoeken gedaan naar de kwaliteit van de burgerbrieven en e-mail. In dit verband kan ook de " Webradar e-mail beantwoording" genoemd worden die door een extern bureau jaarlijks werd uitgevoerd bij de hele Rijksoverheid, van 2000 tot 2007. Uit deze en diverse andere onderzoeken kwam bij SZW het beeld naar voren dat de beantwoording van burgerbrieven en e-mail op de criteria juistheid, volledigheid en begrijpelijkheid voldoende tot goed scoorde. Aandachtspunt was het soms wat formele taalgebruik. Gezien dit laatste punt is er voor SZW in samenwerking met de Academie voor Overheidscommunicatie een opleidingstraject "Schrijven voor de burger bij SZW" in gang gezet.

Eind 2008 is bij SZW gestart met de pilot digitalisering burgerbrieven. In 2009 heeft mede daarom geen onderzoek plaatsgevonden naar de kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven, maar heeft de nadruk gelegen op het opzetten van dit digitale systeem en het maken van een omslag naar digitaal werken. In 2010 zal SZW wel weer een onderzoek laten verrichten naar de kwaliteit van beantwoording van burgerbrieven. De voorbereidingen daartoe zijn reeds gestart. Het onderzoek zal een ruimere categorie brieven omvatten dan in voorgaande jaren, aangezien ook beslissingen op aanvragen en bezwaarschriften daarin meegenomen zullen worden.