

Vergaderjaar 2010–2011

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 183**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKwaliteit**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 september 2010

In de Kabinetsreactie van 28 januari 2009 op het rapport «Behandeling Burgerbrieven kan behoorlijker» van de Nationale ombudsman heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangekondigd dat ministeries in jaarlijkse rapportages een beeld geven van de afhandeling van burgerbrieven binnen het betreffende ministerie. Hierbij ontvangt u de rapportage van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) over het jaar 2009.

#### **Algemene burgerbrieven en e-mailberichten**

De «algemene burgerbrieven» betreffen brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Deze categorie is door de Nationale ombudsman bestempeld als «andere burgerbrieven».

LNV ontving circa 8 730 burgerbrieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. De brieven uit deze categorie die het ministerie ontvangt, gaan over uiteenlopende onderwerpen. Hierdoor varieerde de afhandelduur – afhankelijk van de complexiteit – tussen de twee en zeven weken.

Postbus 51 ontving 4 996 e-mailberichten over de beleidsterreinen van LNV, waarvan 599 werden doorgestuurd naar de directie Communicatie. De andere vragen zijn door Postbus 51 zelf beantwoord. In de afgelopen jaren heeft het ministerie diverse activiteiten ontplooid om de behandeling van deze burgerbrieven te verbeteren, zoals het ontwikkelen van een Schrijfwijzer en interne trainingen klantgericht corresponderen.

#### **Aanvragen**

De Nationale ombudsman constateerde dat de afhandeling van de aanvragen door LNV in het algemeen tijdig verloopt en de behandeling overwegend behoorlijk is. LNV ontving in 2009 in totaal 90 781 aanvragen.

De aanvragen op grond van Europese regelingen zijn door het ministerie in 2009 binnen de daarvoor in het Europees recht gestelde afhandeltermijn (uiterlijk 30 juni 2009) afgehandeld.

Van de overige aanvragen is 75% binnen de wettelijke termijn afgehandeld en 25% binnen de verdaagde wettelijke termijn.

### **Bezwaarschriften**

LNV ontving in 2009 9 123 bezwaarschriften. De Dienst Regelingen (DR) behandelt alle bezwaar- en beroepsprocedures die voortvloeien uit de uitvoering van LNV-gerelateerde wetten en regelingen. Daarnaast voert DR enkele regelingen, en de daaruit voortkomende bezwaar- en beroepsprocedures, uit in opdracht van andere departementen. Aan de door de Nationale ombudsman in 2008 gedane aanbeveling om expliciete (in plaats van impliciete) instemming aan de bezwaarmaker te vragen bij verdaging van de beslistermijn is gevolg gegeven.

De Nationale ombudsman staat in het rapport positief tegenover de inzet van mediationvaardigheden door Dienst Regelingen in de bezwaarfase. Uit de evaluatie van deze «Andere Aanpak» blijkt dat mediationvaardigheden (naast andere sturingsmiddelen) hebben bijgedragen aan het verkorten van de doorlooptijden in de bezwaarfase en dat bezwaarmakers positief zijn over een informele, persoonlijke benadering.

### **Klaagschriften**

De Nationale ombudsman constateerde dat de afhandeling van de klaagschriften door LNV in het algemeen tijdig verloopt. LNV ontving in 2009 106 klaagschriften die zijn afgehandeld volgens de klachtenprocedure in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. De meeste klachten zijn voornamelijk formeel afgedaan binnen de basis wettelijke termijn. Ook bij de klachtafhandeling door DR is het uitgangspunt de persoonlijke en informele benadering van de klager. Dit houdt in dat normaliter binnen vijf werkdagen nadat het klaagschrift is ontvangen, telefonisch contact wordt opgenomen met de klager om de ontvangst van de brief mondeling te bevestigen. Tevens wordt dit gesprek gebruikt om (beter) inzicht te verkrijgen in de klacht om bij voorkeur al tijdens het gesprek tot een oplossing te komen. Desgewenst wordt de klager uitgenodigd voor een hoorzitting en/of volgt er een schriftelijke reactie.

### **Wob-verzoeken**

Het aantal aanvragen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur is de laatste jaren sterk toegenomen. Van gemiddeld 40 per jaar vóór 2003 tot 193 in 2008 en 165 in 2009. De huidige Wob-procedure vereist doorgaans arbeidsintensief maatwerk. Van de 165 Wob-verzoeken is 36% binnen de wettelijke termijnen afgedaan. Met de inwerkingtreding van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen op 1 oktober 2009 is de beslistermijn van de Wob verdubbeld van vier naar acht weken. Dit leidt naar verwachting tot meer zaken die binnen de wettelijke termijn zullen worden afgedaan.

### **Kwaliteit van het antwoord**

Volgens de Nationale ombudsman scoort het ministerie, ondanks het gebruik van moeilijke woorden, verhoudingsgewijs goed op taalgebruik dat passend is voor de ontvanger, goede zinslengte en verwijzing naar andere informatiebronnen. Volgens de analyse van de expert van de Nationale ombudsman is de professionele presentatie over het algemeen goed.

Tot 2010 is de kwaliteit van de brieven door Dienst Regelingen op twee manieren gemeten: door toetsing vooraf van brieven in een klantenpanel en door (periodieke) meting van de tevredenheid over de schriftelijke informatie in een Klanttevredenheidsonderzoek. Uit het Klanttevredenheidsonderzoek 2009 blijkt dat ruim 74% het taalgebruik in de brieven goed tot uitstekend vindt. Dit is een verbetering van 4% ten opzichte van 2008. Daarnaast vindt 70% de duidelijkheid van de brieven goed tot zeer goed. Dit is ook een verbetering van 4% ten opzichte van 2008.

### **De gouden veer**

Met gepaste trots kan ik u melden dat in 2009 een medewerker van het ministerie van LNV net als in 2008 de 1<sup>e</sup> prijs heeft gewonnen voor de beste burgerbrief in de landelijke schrijfwedstrijd voor ambtenaren (zie <http://www.deoverheidschrijfstukkenbeter.nl/>). De betreffende LNV-medewerker heeft in aanwezigheid van de Nationale ombudsman de Gouden Veer ontvangen, een wisseltrofee die aan de eretitel is verbonden. De betreffende ambtenaar mag zich een jaar lang «Best schrijvende ambtenaar» noemen. De brief betreft het antwoord op een vraag aan de Koningin van een twaalfjarige jongen uit Groningen.

De minister Van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit,  
G. Verburg