

Vergaderjaar 2011–2012

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 200**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 mei 2012

Op 4 november 2008 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven (tegelijk met de departementale jaarverslagen). Met deze rapportage over 2011 doet het ministerie van Financiën deze toezegging voor zijn deel gestand.

Voor de definitie van burgerbrieven is aangesloten bij de definitie van de Nationale ombudsman. Er zijn vijf categorieën burgerbrieven: aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, WOB-verzoeken en andere brieven.

In de bijlage treft u de kwantitatieve gegevens aan van de afhandeling van burgerbrieven bij het ministerie van Financiën, inclusief de Belastingdienst.

#### *Kwaliteit burgerbrieven bij de Belastingdienst*

De Belastingdienst houdt jaarlijks een Fiscale Monitor. Daarin worden de opvattingen en ervaringen van verschillende groepen belastingplichtigen gemeten. Deze meting omvat meer dan alleen de afhandeling van burgercorrespondentie. De Fiscale Monitor 2011 is op de website van de Belastingdienst gepubliceerd. Aspecten die positief werden gewaardeerd waren onder andere de duidelijkheid van het aangifteprogramma particulieren (87%), de Vooraf ingevulde aangifte (77% tevreden) en de snelheid van de afhandeling van de aanvraag Toeslagen (80% tevreden). Over de duidelijkheid van het antwoord of de reactie van een brief was 88% van de respondenten neutraal tot (zeer) tevreden. Dit percentage lag iets lager dan in 2010.

### *Kwaliteit burgerbrieven (excl. Belastingdienst)*

N.a.v. de rapportage burgerbrieven 2009 heeft binnen het ministerie van Financiën een werkgroep op regelmatige basis de kwaliteit van burgerbrieven getoetst aan de hand van de criteria die daarvoor Rijksbreed worden gehanteerd: *juistheid, volledigheid en begrijpelijkheid*.

De werkgroep heeft in 2011 twee keer een steekproef van 10 brieven getoetst aan de 10 tips die zijn opgesteld aan de hand van de genoemde criteria voor de beantwoording van burgerbrieven. De tips zijn verspreid onder de medewerkers binnen het ministerie die burgerbrieven beantwoorden. Eind 2011 is er voor de derde keer een wedstrijd georganiseerd waarbij directies hun uitgaande burgerbrieven konden nomineren voor «beste burgerbrief van 2011». In deze competitie zijn opnieuw 15 brieven beoordeeld door de werkgroep burgerbrieven.

In 2012 zal deze werkgroep haar werk voortzetten, door regelmatig steekproefsgewijs brieven van alle directies van het ministerie te toetsen.

### *E-mail*

Ontvangen en verwerkte e-mails zijn niet meegeteld in de gegeven totalen in de cijfermatige bijlage, vanwege het ontbreken van een systeem voor de registratie van e-mails. In 2011 werden bij Postbus 51 voor het ministerie van Financiën 13 909 e-mails en telefoontjes ontvangen. Op het kerndepartement ontving Publieksvoorlichting van de Directie Communicatie 3 422 e-mails (2 927 vragen en suggesties + 495 veelschrijvers = 3 422), waarvan er 1 476 daadwerkelijk zijn beantwoord. Het aanzienlijke verschil tussen het aantal ingekomen e-mails en het aantal beantwoorde e-mails wordt met name veroorzaakt door de hoeveelheid e-mails van veelschrijvers en door het aantal suggesties.

De minister van Financiën,  
J. C. de Jager

## Cijfermatige bijlage

### Aanvragen

Organisatie	Totaal aantal in 2010	Totaal aantal in 2011	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>1</sup>
Kerndepartement <sup>2</sup>	1 728	2 282	66%
Belastingdienst/ Douane	1 165 000	1 295 000	96%
RVOB	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup> Zonder verdaging.

<sup>2</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregios.

### Bezwaarschriften

Organisatie	Totaal aantal in 2010	Totaal aantal in 2011	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>1</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>2</sup>	336	173	70%	73%
Belastingdienst/ Douane	432 303	616 000	nb <sup>3</sup>	94%
RVOB	nvt	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup> Zonder verdaging.

<sup>2</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregios.

<sup>3</sup> Wordt niet geregistreerd.

### Klaagschriften

Organisatie	Totaal aantal in 2010	Totaal aantal in 2011	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>1</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>2</sup>	775	823	70%	75%
Belastingdienst/ Douane	12 046	12 622	89%	96%
RVOB	nvt	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup> Zonder verdaging.

<sup>2</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregios.

### Andere brieven

Organisatie	Totaal aantal in 2010	Totaal aantal in 2011	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>1</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>2</sup>	2 239	2 567	66%	72%
Belastingdienst/ Douane <sup>3</sup>	nvt	nvt	nvt	nvt
RVOB	23 441	29 151	nb	nb

<sup>1</sup> Zonder verdaging.

<sup>2</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregios.

<sup>3</sup> Bij de Belastingdienst gaat het in deze categorie om miljoenen brieven van velerlei aard. Registratie van deze categorie brieven vindt uit het oogpunt van efficiënte bedrijfsvoering en kosten niet plaats.

**WOB-verzoeken**

Organisatie	Totaal aantal in 2010	Totaal aantal in 2011	Percentage binnen de wettelijke termijn <sup>1</sup>	Percentage binnen de wettelijke termijn met verdaging
Kerndepartement <sup>2</sup>	87	107	49%	50%
Belastingdienst/ Douane <sup>3</sup>	70			
RVOB	nvt	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup> Zonder verdaging.

<sup>2</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregios.

<sup>3</sup> Bij de belastingdienst vond in 2011 geen sluitende registratie van WOB-verzoeken plaats.

**Dwangsom**

Organisatie	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen	Totaal bedrag betaalde dwangsommen
Kerndepartement <sup>1</sup>	1	1	€ 1 260
Belastingdienst/ Douane	845	82	€ 50 810
RVOB	nvt	nvt	nvt

<sup>1</sup> Inclusief DGBel, maar exclusief Belastingregios.