

**DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE
BURGERBRIEVEN
2016**

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies
Afdeling Bestuur en Burger
mei 2017**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	pag. 3
2. Aantallen burgerbrieven 2015 en 2016	pag. 3
3. Aanvragen	pag. 4
4. Bezwaarschriften	pag. 5
5. Klaagschriften	pag. 6
6. Wob-verzoeken	pag. 7
7. Andere brieven	pag. 9
8. Telefoongesprekken	pag. 11

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2016

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2016 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. Daarnaast bevat deze een korte toelichting op de telefonisch gestelde vragen.

Onder de term 'burgerbrief' wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman 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 verstaan, maar ook groepen burgers en organisaties.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van

- het bestuursdepartement van OCW
- Erfgoedinspectie (EGI)
- Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)
- Nationaal Archief (NA)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Inspectie van het Onderwijs (IvHO)

De burgerbrieven worden volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman afgehandeld.

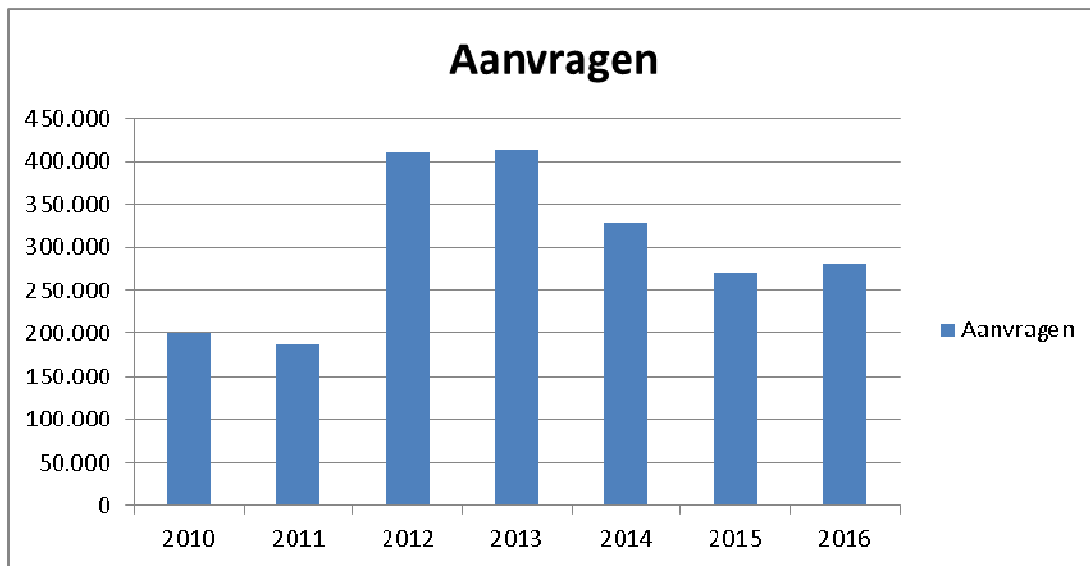
2. Aantallen burgerbrieven 2015 en 2016

Categorie	Aantal 2015	Aantal 2016
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	271.715	281.214
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	21.227	16.555
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	2.227	1.636
Wob-verzoeken	161	109
Andere brieven	598.883	554.062
Totaal	894.213	853.576

Definitie 'andere brieven':

'Andere brieven' zijn brieven van burgers die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie. Er zijn wel richtlijnen van de Nationale ombudsman.

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2016 zijn er in totaal 281.214 aanvragen binnengekomen, waarvan 276.841 bij DUO. Het aantal aanvragen is ten opzichte van 2015 licht gestegen.

De meeste aanvragen werden bij DUO ingediend en gingen over:

1. tegemoetkoming ouders;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. studiefinanciering;
4. verlaging maandtermijn terugbetaling;
5. lerarenbeurs;
6. bijzondere bekostiging eerste opvang vreemdelingen;
7. bijzondere bekostiging eerste opvang asielzoekerskinderen en overige vreemdelingen basisscholen;
8. bijzondere bekostiging toename asielzoekerskinderen;
9. diploma-erkenning;
10. bijzondere bekostiging leerlingen met een ernstige meervoudige beperking.

Termijn van afdoening

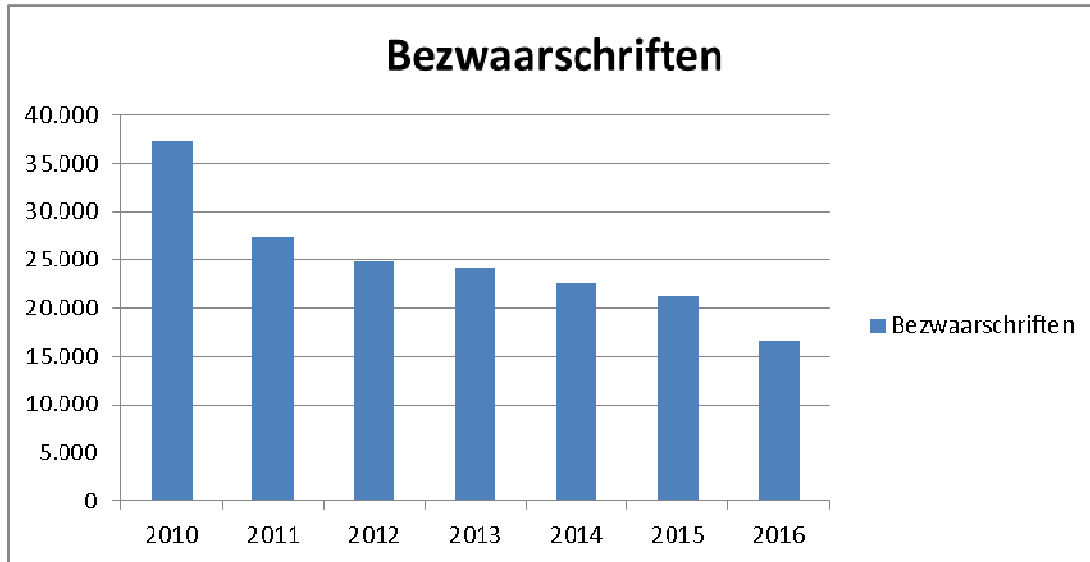
DUO heeft in totaal 276.841 aanvragen ontvangen, waarvan 273.410 bij DUO Groningen en 3.431 bij DUO Zoetermeer. De 3.431 aanvragen bij DUO Zoetermeer zijn allemaal binnen de termijn afgedaan. Bij DUO Groningen worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is. Gezien het aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen daar ook binnen de termijn zijn afgehandeld.

Met deze kanttekening is 99,8% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

Ingebrekestelling en dwangsommen

DUO heeft 286 ingebrekestellingen ontvangen. Dit is een percentage van 0,1% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 36 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 13.730. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat er veelal nog informatie opgevraagd moest worden. Hierdoor heeft DUO niet tijdig beslist.

4. Bezwaarschriften



In 2016 ontving OCW 16.555 bezwaarschriften (waarvan 15 interne bezwaarschriften). De meeste bezwaarschriften (16.515) waren voor DUO. Het aantal bezwaarschriften volgt de trend en blijft dalen.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

1. studentenreisproduct (OV-schulden);
2. nationaliteit (EU-aanvragers);
3. draagkracht;
4. aanvullende financiering;
5. studielening.

Termijn van afdoening

DUO heeft 82,4% van alle¹ bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is meer dan in 2015 (77,7%).

Ingebrekestellingen en dwangsommen

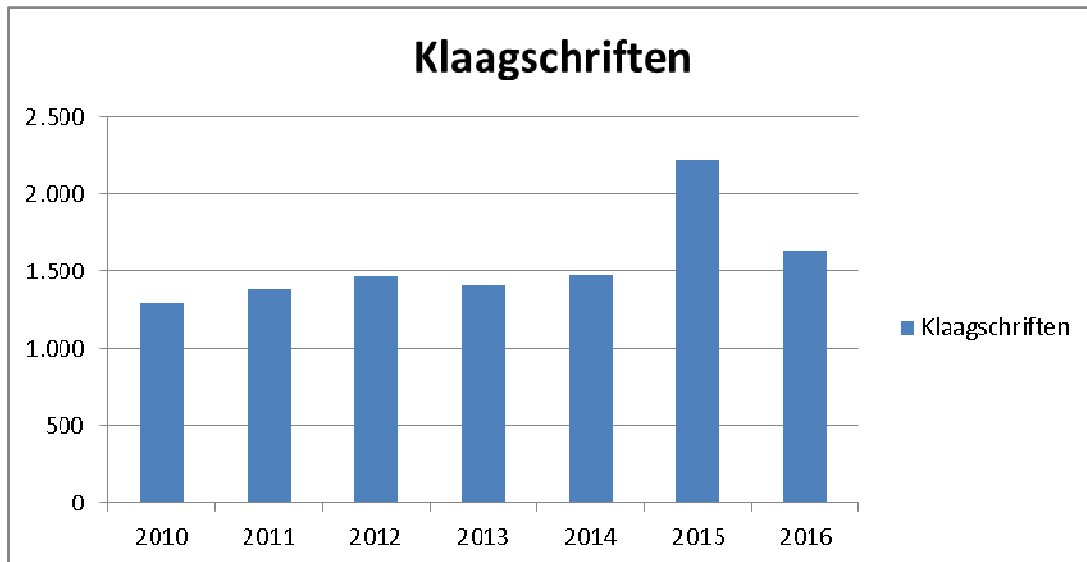
In totaal zijn er 130 ingebrekestellingen ontvangen, waarvan 129 bij DUO (en 1 bij het bestuursdepartement). Deze hebben geleid tot 15 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 5.200.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO niet tijdig heeft beslist op het bezwaar. Hiervoor zijn diverse redenen:

- omdat er informatie bij derden opgevraagd moest worden;
- er bestuurlijk overleg nodig was en/of overleg met een ander departement;
- er gewacht moest worden op heroverweging door een andere organisatie.

¹ Dit is inclusief de startvoorraad van DUO van 2.976 bezwaarschriften op 1-1-2016

5. Klaagschriften



In 2016 ontving OCW 1.636 klaagschriften, waarvan 1.606 bij DUO. Het aantal klaagschriften is ten opzichte van 2015 (2.197) behoorlijk afgenomen en in vergelijking met de jaren daarvoor licht gestegen. De toename in 2015 werd veroorzaakt doordat DUO dat jaar veel klachten had ontvangen over de digitale verzending rond (lesgeld)vorderingen.

De meeste klaagschriften bij DUO gingen over:

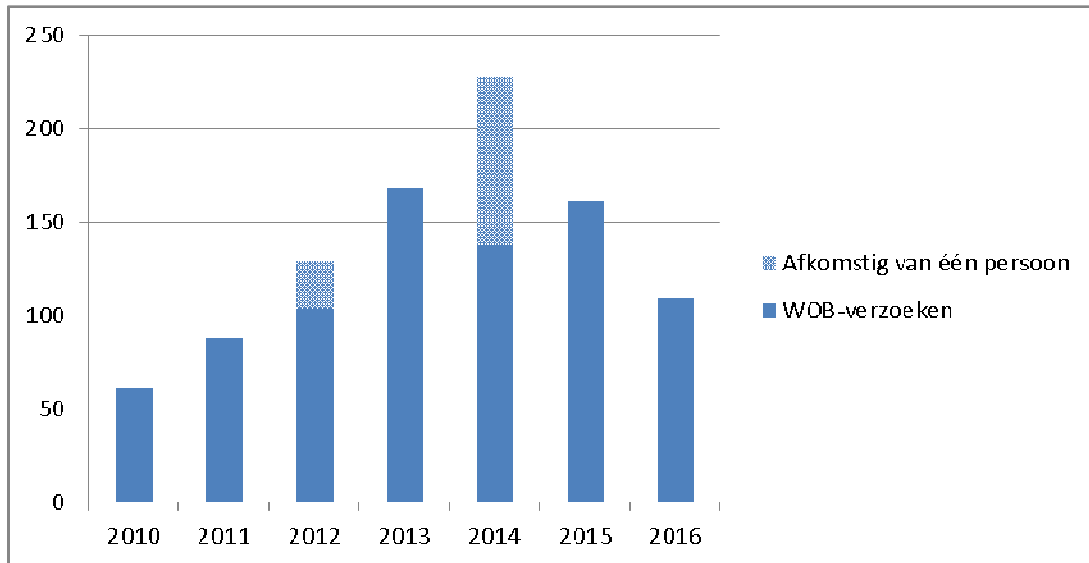
1. inningstraject schulden;
2. onjuiste informatieverstrekking;
3. studentenreisproduct;
4. bereikbaarheid;
5. wijze van bejegenen.

Termijn van afdoening

DUO heeft 98,9% van alle² klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is meer dan de 97,5% in 2015).

² Dit is inclusief de startvoorraad van DUO van 125 klaagschriften op 1-1-2016

6. Wob-verzoeken



In 2016 zijn 109 Wob-verzoeken ingediend, waarvan 50 bij het beleidsdepartement, 30 bij DUO, 15 bij de IvHO, 7 bij de RCE, 1 bij de EGI en 6 bij het NA.

Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoeken) is ten opzichte van 2015 wat afgenomen. Het is niet eenvoudig om hier een eenduidige verklaring voor te geven. Wat zou kunnen meespelen is dat in de loop van de afgelopen jaren steeds meer overheidsinformatie al op voorhand ('ambtshalve') openbaar wordt gemaakt. En het feit dat sinds het najaar van 2016 de dwangsomregeling voor de Wob niet meer van kracht is.

De Wob-verzoeken nemen nog altijd toe in complexiteit. Een Wob-verzoek is bijvoorbeeld complex vanwege de grote hoeveelheid gevraagde documenten, de politieke gevoeligheid van de gevraagde documenten of door de grote aantallen derde-belanghebbenden. Professionals of ervaren verzoekers stemmen de formulering van hun verzoeken ook steeds preciezer af op de laatste stand van de jurisprudentie, waardoor Wob-verzoeken zich bijvoorbeeld steeds vaker juist richten op informatie in e-mails en andere digitale media. Dit alles maakt dat de afhandeling van Wob-verzoeken voortdurend in ontwikkeling is. Er is dan ook departementaal en interdepartementaal een goede afstemming over de afhandeling van de Wob-verzoeken.

Aantallen en afdoening

Van de 50 verzoeken die bij het bestuursdepartement zijn binnengekomen, zijn er 43 afgehandeld. Hiervan zijn de meeste (geheel of deels) gehonoreerd.

In 2017 waren er nog 7 Wob-verzoeken in behandeling.

DUO heeft in 2016 30 Wob-verzoeken ontvangen. En er waren op 1 januari 2016 nog 8 verzoeken in behandeling. Van deze 38 verzoeken zijn er 33 afgedaan. Op 1 januari 2017 waren er nog 5 verzoeken in behandeling. Van de 33 afgehandelde verzoeken zijn er 11 (geheel of deels) gehonoreerd, 20 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat deze buiten de reikwijdte van de

wet vielen) en 2 verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker. Van alle afgehandelde verzoeken heeft DUO 12 verzoeken op informele wijze afgehandeld, waaronder dus ook niet in behandeling genomen en ingetrokken verzoeken.

De IvhO heeft 15 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 6 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 2 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (omdat deze buiten de reikwijdte van de wet vielen). Verder zijn 2 verzoeken ingetrokken en 2 verzoeken zijn afgehandeld als informatieverzoek. Op 1 januari 2017 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

Bij de RCE zijn 7 Wob-verzoeken ontvangen. Alle verzoeken zijn afgehandeld. Hiervan zijn 2 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 5 verzoeken zijn ingetrokken door Wob-verzoeker.

De EGI heeft 1 Wob-verzoek ontvangen. Deze is (geheel of deels) gehonoreerd.

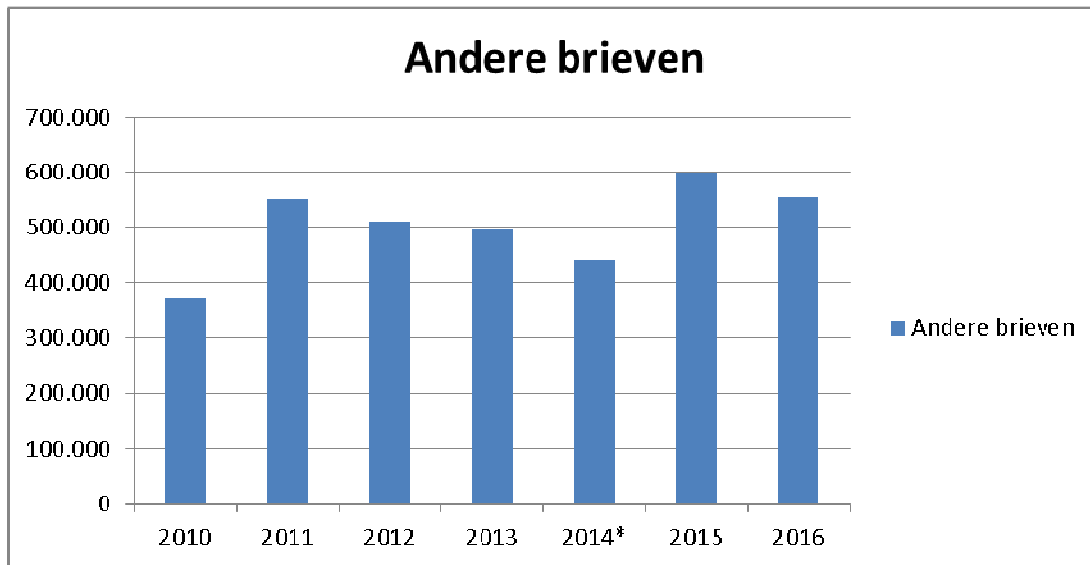
Het NA heeft alle 6 Wob-verzoeken afgedaan. Hiervan zijn 5 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 1 verzoek is afgewezen of niet in behandeling genomen (omdat dit verzoek buiten de reikwijdte van de wet viel).

Ingebrekestellingen en dwangsommen

DUO heeft 2 ingebrekestellingen ontvangen die niet tot een dwangsom hebben geleid. De IvhO heeft één ingebrekestelling ontvangen. Deze heeft tot een dwangsom geleid ter waarde van € 1.260.

Binnen OCW is er ook in 2016 hard gewerkt aan het tijdig herkennen, registreren en afdoen van Wob-verzoeken, waardoor het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen tot een minimum wordt beperkt.

7. Andere brieven



* Achteraf bleek dat de aantallen in 2014 hoger waren en ongeveer overeenkwamen met de aantallen in 2015. Dit komt omdat DUO vanwege een storing destijds een schatting van de aantallen heeft gemaakt.

In 2016 zijn er in totaal 554.062 'andere brieven' ontvangen, waarvan 7.588 bij het bestuursdepartement, 68.227 bij de IvHO, 463.336 bij DUO, 1.050 bij het NA, 13.727 bij de RCE en 134 bij de EGI.

Het aantal ontvangen 'andere brieven' is ten opzichte van 2015 iets afgenomen. Dit komt omdat er zowel bij DUO als de IvHO in 2016 minder brieven zijn binnengekomen. Bij de IvHO is de afname van brieven te verklaren door de invoering van een nieuw Internet Schooldossier (ISD) in 2016. Dit nieuwe systeem levert minder documenten op dan het oude ISD.

Bij het bestuursdepartement komen de vragen veelal via Informatie Rijksoverheid (IR) binnen. De meeste vragen gingen over:

1. examens algemeen in het voortgezet onderwijs;
2. toelating, verwijdering middelbaar beroepsonderwijs;
3. school- en reiskosten (ov-kaart) middelbaar beroepsonderwijs;
4. subsidies kunsten (o.a. over Theatergroep Suburbia);
5. toelating, verwijdering hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs

De meeste 'andere brieven' in de 'top 5' bij DUO gingen over:

1. tegemoetkoming ouders;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. studiefinanciering;
4. verlagen maandtermijn terugbetaling;
5. lerarenbeurs.

Bij de IvhO gingen de meeste 'andere brieven' in de 'top 5' over:

1. meldingen afwijkende wijze van examineren in het vo;
2. aangeleverde schooldocumenten (via uploaden in het ISD);
3. meldingen schorsen en verwijderen;
4. Reacties op concept inspectierapporten van scholen;
5. Klachten over scholen.

Bij de RCE gingen de meeste brieven over:

1. Monumentenregister, correspondentie over aanpassing
2. (toegankelijkheid van archieven, bibliotheek en collecties via bruikleenmogelijkheden, online, bezoek etc.);
3. BRIM³/instandhoudingssubsidie (toepassingsgebied regulier onderhoud, ingrijpend onderhoud en restauratie/renovatie)
4. Archeologie
5. Vondstmelding

Bij het NA bestond de 'top 5' uit de volgende onderwerpen:

1. Centraal Archief Bijzondere Rechtspleging (CABR) WOII;
2. Rechtbank (echtscheidingsvonnissen);
3. Nederlands-Indië;
4. Kaarten en Tekeningen;
5. Militairen, VOC

Bij de EGI gingen de meeste 'andere brieven' over:

1. de locatie van overheidsinformatie (vindbaarheid/toegankelijkheid);
2. zoekgeraakte diploma's en certificaten;
3. de Archiefwet (toepasbaarheid);
4. de vervanging van papieren documenten door digitale bestanden;
5. de invoer van cultuurobjecten naar Nederland;

Afdoening

Van de 554.062 ontvangen 'andere brieven' is 99,9% afgedaan.

Binnen het bestuursdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld. In 2016 zijn er 5.854 burgervragen (inclusief 4.734 doorgestuurde vragen van IR) centraal afgehandeld door de afdeling Bestuur en Burger. De gemiddelde behandeltijd is 15 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de briefschrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 68.227 'andere brieven' ontvangen (waarvan 47.441 digitaal, 8.798 e-mails aan het loket en 11.988 overige post).

De 47.441 digitaal ontvangen burgerbrieven hebben een behandeltijd van nul werkdagen. Dit betreft stukken (schoolgidsen, schoolplannen etc.) die scholen uploaden in het Schooldossier. Na het uploaden ontvangen de scholen per ommegaande een digitale ontvangstbevestiging. Ouders en scholen (en overige vraagstellers) die een vraag aan het loket stellen (via het contactformulier op internet), krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen gemiddeld negen dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt gemiddeld binnen vijftien werkdagen beantwoord.

³ BRIM: Besluit rijkssubsidieering instandhouding monumenten

Bij DUO bestaat het totaal aantal 'andere brieven' (463.336) uit 403.221 e-mails en 60.115 fysieke poststukken. De gemiddelde behandeltijd is 7 werkdagen.

8. Telefoongesprekken

Bij DUO en het Loket van de IvhO kunnen burgers naast e-mails en brieven ook telefonisch hun vragen stellen. Het bestuursdepartement heeft geen telefonisch loket. Deze functie is overgenomen door IR, die de vragen die ze niet kan beantwoorden per e-mail doorstuurt naar de afdeling Bestuur en Burger van het bestuursdepartement van OCW. Hieronder zijn de aantallen en de onderwerpen opgenomen van de telefonische contacten in 2016.

8.1 Informatie Rijksoverheid

IR heeft in 2016 in totaal 30.130 vragen (waarvan 21.815 telefoontjes en 8.315 e-mails) gekregen over onderwerpen op het terrein van OCW. Van de telefonische vragen zijn uiteindelijk 2.132 vragen ter beantwoording doorgestuurd naar de afdeling Bestuur en Burger van OCW. De meeste telefonische vragen gingen over voortgezet onderwijs, basisonderwijs en middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast springt er een aantal onderwerpen uit, zoals:

1. leerplicht;
2. studiefinanciering;
3. passend onderwijs;
4. werken in het onderwijs;
5. onderwijs en internationalisering.

8.2 Het Loket van de IvhO

Het Loket heeft in 2016 12.377 telefoontjes gekregen. De gemiddelde wachttijd voor bellers was 25 seconden. Het Loket heeft ongeveer 90% van alle telefoongesprekken geregistreerd.

Veel geregistreerde telefoongesprekken gingen over 'Veiligheid' (seksuele intimidatie en seksueel misbruik, psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering). Dit zijn vrijwel allemaal terugbelverzoeken voor de vertrouwensinspecteurs. Het Loket heeft namelijk de functie van achtervang voor de telefoonnummers van de vertrouwensinspecteurs. Deze gesprekken worden wel allemaal geregistreerd, maar zijn niet meegenomen in de top 5.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. het Internet Schooldossier;
2. het beleid van de school ;
3. examinering en toetsing;
4. onderwijstijd;
5. schorsing en verwijdering.

8.3 DUO

In 2016 heeft DUO 1.818.383 telefoontjes gekregen. Hiervan zijn 1.014.433 telefoontjes beantwoord, waarvan 80.311 via voice response en 934.122 door een medewerker. Dit is een afname van 114.300 telefoontjes ten opzichte van 2015. Dit komt door de toegenomen digitale mogelijkheden die de klanten ter beschikking staan.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. hoe lang heb ik recht op het studentenreisproduct?
2. welke voorwaarden gelden voor het recht op studiefinanciering voor een mbo-opleiding?
3. na hoeveel jaar schelden jullie mijn schuld kwijt?
4. welke voorwaarden gelden voor het recht op studiefinanciering voor een hbo- of universitaire opleiding?
5. hoe kan ik het bedrag van mijn lening wijzigen?