

de Nationale ombudsman



Rapport Burgerbrieven

30 september 2003, 2003/325



Openbaar rapport

rapportnummer: 2003/325

datum: 30 september 2003

Onderzoek ingevolge artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman

naar de behandelingsduur van brieven en van elektronisch verzonden berichten van burgers aan de rijksoverheid.

Verantwoordelijke bestuursorganen:

de minister van Algemene Zaken

de minister van Buitenlandse Zaken

de minister van Justitie

de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

de minister van Financiën

de minister van Defensie

de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

de minister van Verkeer en Waterstaat

de minister van Economische Zaken

de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie



SAMENVATTING

Het thema “voortvarendheid” loopt als een rode draad door het werk van de Nationale ombudsman. Een - door de betrokken burger gevoeld - gebrek aan voortvarendheid bij bestuursorganen vormt sinds het bestaan van het instituut Nationale ombudsman met afstand de meest voorkomende reden om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen.

In 1989 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de wijze waarop door de ministers gestalte werd gegeven aan de door de Nationale ombudsman ontwikkelde norm dat behandelingsberichten, en zonodig tussenberichten, moeten worden verstuurd in de gevallen dat inhoudelijke beantwoording van brieven niet binnen een redelijke termijn kan plaatsvinden. Het afsluitende rapport van dat onderzoek (NO 89/975) bevat nader uitgewerkte criteria voor de behandeling van brieven van burgers. Elk van de ministers werd aanbevolen om, tegen de achtergrond van de conclusies van de Nationale ombudsman, de bestaande praktijk te toetsen aan die criteria en - waar nodig - te stimuleren dat in overeenstemming met die criteria wordt gehandeld. Deze criteria dienden voor de Nationale ombudsman als toetsingsmaatstaf bij de beoordeling van een groot aantal klachten.

De Nationale ombudsman heeft in 2003 opnieuw een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de behandeling van brieven van burgers aan de rijksoverheid. Dit onderzoek kan in zekere zin worden beschouwd als een vervolg op dat van 1989. In dit nieuwe onderzoek is echter nadrukkelijk rekening gehouden met de in 1994 in werking getreden Algemene wet bestuursrecht (Awb). In deze wet worden aan de behandeling van verschillende categorieën van brieven namelijk wettelijke eisen gesteld. Ook is in dit nieuwe onderzoek aandacht besteed aan een nieuwe manier van communiceren, namelijk die langs elektronische weg. Samen met het gegeven dat het aantal klachten over een weinig voortvarend reagerende overheid onveranderd hoog is gebleven, vormden deze veranderingen ten opzichte van 1989 voor de Nationale ombudsman aanleiding tot dit nieuwe onderzoek. Daar kwam nog bij dat in oktober 2002 in de Tweede Kamer uitdrukkelijk aandacht werd gevraagd voor het onderwerp “beantwoording van burgerbrieven”.

In het kader van het onderzoek is in januari 2003 aan alle ministers een brief gestuurd met een groot aantal vragen over de behandeling van correspondentie van burgers in 2002. In de vraagstelling is steeds consequent onderscheid gemaakt tussen de volgende vijf categorieën van correspondentie: aanvragen (in de zin van de Awb), bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven en e-mailberichten. De informatie die langs deze weg is verkregen, levert een globaal beeld op over de mate van voortvarendheid waarmee de onderdelen van de rijksoverheid in 2002 zijn omgegaan met correspondentie van burgers. De informatie van de ministers vormt tegelijkertijd de basis voor de beoordeling door de Nationale ombudsman.

In hoofdstuk I van zijn **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** gaat de Nationale ombudsman in op het belang van voortvarendheid. Hij wijst erop dat de overheid er voor de burger is en benadrukt het belang van de naleving door bestuursorganen van wettelijke termijnbepalingen.

Ditzelfde hoofdstuk bevat een uitgewerkt normenstelsel voor de beantwoording van verschillende soorten van correspondentie van burgers aan bestuursorganen. Het gaat daarbij voor een deel om rechtsnormen die zijn opgenomen in de Awb en voor een ander deel om behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman zelf heeft ontwikkeld. Deze laatste normen vormen veelal een aanvulling op of een nadere invulling van de Awb-normen. De hoofdlijnen van het normenstelsel zijn schematisch weergegeven in een zogenoemde "correspondentiewijzer". Deze correspondentiewijzer, waarin per norm is aangegeven of die is ontleend aan de Awb of is ontwikkeld door de Nationale ombudsman, ziet er als volgt uit.

Correspondentiewijzer

1. Aanvragen

Aanvraag ontvangen

Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (Nationale ombudsman)

- de beslistermijn
- de behandelende ambtenaar of afdeling

Een behandelingsbericht is niet nodig als binnen 2 à 3 weken wordt beslist op de aanvraag.

En ook niet bij periodiek terugkerende aanvragen van burgers voor huursubsidie of belastingaangiften.

De burger moet dan wel vooraf worden geïnformeerd via bijv. de toelichting op het formulier of een folder (Nationale ombudsman).

Beslissing: a. binnen specifiek wettelijke termijn

b. als die ontbreekt: binnen redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst (Awb)

Meer tijd nodig?

- bericht van vertraging sturen (Awb)
- bericht sturen vóór afloop termijn (Nationale ombudsman)
- de nieuwe beslistermijn vermelden (Awb)

De Awb maakt een tweede uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de aanvraag binnen de nieuwe termijn te behandelen, moet de klager voor het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden en de duur van de vertraging moeten worden aangegeven (Nationale ombudsman).

2. Bezwaarschriften

Bezwaarschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (Awb) binnen 2 weken (Nationale ombudsman)

- de datum van ontvangst (Nationale ombudsman)
- de behandelingswijze (Nationale ombudsman)
- de behandelingsduur (Nationale ombudsman)
- of een commissie over het bezwaar adviseert (Awb)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het bezwaarschrift binnen 2 à 3 weken schriftelijk wordt afgehandeld (Nationale ombudsman).

Beslissing binnen 6 weken (Awb)

(bij advies van een commissie binnen 10 weken (Awb))

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (Awb)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (Awb)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (Nationale ombudsman)

Verder uitstel nodig?

- instemming nodig van indiener en eventuele andere belanghebbenden (Awb)
- instemming vragen vóór afloop verdaagde termijn (Nationale ombudsman)
- wijzen op mogelijkheid van beroep (Nationale ombudsman)

3. Klaagschriften

Klaagschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (Awb) binnen 2 weken (Nationale ombudsman)

- de datum van ontvangst (Nationale ombudsman)
- de behandelingswijze (Nationale ombudsman)
- de behandelingsduur (Nationale ombudsman)
- of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd (Awb)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld (Nationale ombudsman).

Klacht wel/niet in behandeling?

Wel

*Beslissing binnen 6 weken (Awb)
(bij klachtadviesprocedure binnen
10 weken (Awb))*

Niet

*Klager zo snel mogelijk informeren,
uiterlijk binnen 4 weken (Awb)*

Meer tijd nodig?

- *verdagingsbericht sturen (Awb)*
- *verdagen voor ten hoogste 4 weken (Awb)*
- *verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (Nationale ombudsman)*

De Awb maakt verder uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de klacht binnen de verdaagde termijn af te handelen moet de klager voor het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden van de vertraging moet worden aangegeven. De klager moet gewezen worden op de mogelijkheid de Nationale ombudsman in te schakelen (Nationale ombudsman).

4. Andere brieven

Brief ontvangen

“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.

Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (Nationale ombudsman)

- *de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is*
- *de termijn van beantwoording*
- *de behandelende ambtenaar of afdeling*

Een behandelingsbericht is niet nodig als de brief binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld (Nationale ombudsman).

Afhandeling niet mogelijk binnen aangegeven termijn?

Tussenbericht sturen (Nationale ombudsman)

- vóór afloop termijn
- reden vertraging vermelden
- nieuwe termijn aangeven
- motiveren als die niet te geven is

Er zijn categorieën brieven waarvoor deze normen niet zonder meer gelden. Bijv. brieven die ter kennisneming worden gestuurd, brieven die een vervolg zijn op eerdere correspondentie of brieven in het kader van een lopende procedure. Als een brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie over de stand van zaken, is een snelle reactie geboden (Nationale ombudsman).

5. E-mailberichten

E-mail ontvangen

Wel/niet geautomatiseerd aangemaakte ontvangstbevestigingen?

Wel
*ontvangstbevestiging per
omgekeerde mailen
(Nationale ombudsman)*

Niet

Behandelingsbericht binnen 5 dagen (Nationale ombudsman)

- de behandelende ambtenaar of afdeling
- de termijn van de vervolgreactie
- of de vervolgreactie schriftelijk zal zijn
- of een ondertekend document e.d. nodig is

Een behandelingsbericht is niet nodig als de e-mail binnen 5 dagen na ontvangst wordt afgehandeld (Nationale ombudsman).

Verdere procedure:

volgens de normen voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften of andere brieven.

Hoofdstuk II van de **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** bevat de feitelijke beoordeling per ministerie. Op basis van de onderzoeksbevindingen wordt in dit hoofdstuk steeds per ministerie nagegaan in hoeverre de uitvoeringspraktijk op het punt van de behandeling van achtereenvolgens aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften,

andere brieven en e-mailberichten in 2002 heeft voldaan aan de daaraan te stellen eisen. De normen van de correspondentiewijzer vormen daarbij het toetsingskader. Per ministerie wordt ten aanzien van elk van de vijf categorieën van correspondentie een conclusie gegeven. De conclusies ten aanzien van alle ministeries zijn schematisch weergegeven in het volgende overzicht.

	AZ	BZ	JUS	BZK	OCW	FIN	DEF	VROM	V&W	EZ	LNV	SZW	VWS	V&I
aanvragen														
behandelingsduur	-	+	+/-	+/-	+/-/?	+/?	+	-	+/-/?	+	+/-	+/-	+/-/?	+/-
tussentijdse informatieverstrekking	+/-	+	+	+/-	-	+	-	+/-	-	+	+	+	+/-/?	+/-
bezwaarschriften														
behandelingsduur	+	-	-	+/-	-	+	-	-	+/-/?	-	-	-	-	-
tussentijdse informatieverstrekking	+	+/-	+	-	-	+	+/-	+/-	+	+	+/-	+/-	+/-	+/-
klaagschriften														
behandelingsduur	+	+/?	+/-	+/-	+	+/-	-	+/-	+/-	-	+	-	+/-	+
tussentijdse informatieverstrekking	+	+/?	+	+/-	+	+/-	+/-	+/-	+/-	+	+	+	+/-	+
andere brieven	+/-	+	-	+/-	+/-/?	+/?	+	-	-/?	+/-	-	+/-	+/-	?
e-mailberichten	+/-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+/?	?

- + = (overwegend) behoorlijk
- = (overwegend) niet behoorlijk
- +/- = deels behoorlijk, deels niet behoorlijk
- ? = geen oordeel mogelijk vanwege het ontbreken van (voldoende) informatie

De besprekingen per ministerie bevatten na de conclusie telkens een aantal concrete aanbevelingen aan de betrokken minister. Een overzicht van al deze aanbevelingen is opgenomen in bijlage 2 van het rapport.

In een afsluitend hoofdstuk IV van de **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** signaleert de Nationale ombudsman dat op het punt van de behandeldingsduur is opgevallen dat de wettelijke beslistermijn voor aanvragen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur en de beslistermijnen van de Awb voor bezwaarschriften en, in

iets mindere mate, klaagschriften in de praktijk vaak niet worden gehaald door de ministeries. Daarnaast is opgevallen dat de tussentijdse informatieverstrekking in veel gevallen verbetering behoeft. Al met al is het globale beeld uit 1989 dat er over de hele linie veel inspanningen waren verricht maar dat er niettemin nog veel viel te verbeteren, in 2003 in wezen niet gewijzigd. De Nationale ombudsman noemt het van essentieel belang dat de thema's behandelingsduur en tussentijdse informatieverstrekking ook in tijden van bezuinigingen constant de aandacht van bestuursorganen hebben. Hij besluit zijn **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** met de stelling dat bestuursorganen die niet vlot reageren op correspondentie van burgers de betrokken burger noch zichzelf een goede dienst bewijzen.

De volgende hoofdstukken van het rapport bevatten onder andere een verantwoording van het onderzoek alsmede de onderzoeksbevindingen.

In de **ACHTERGROND** zijn onder andere de relevante wettelijke bepalingen en het **ALGEMEEN KADER** uit het hiervoor bedoelde rapport uit 1989 van de Nationale ombudsman weergegeven.

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE.....	3
DE ONDERZOCHE GEDRAGING	4
BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING	5
I. Algemeen normenkader.....	5
II. Beoordeling, conclusie en aanbeveling per bestuursorgaan.....	17
het Ministerie van Algemene Zaken	19
het Ministerie van Buitenlandse Zaken.....	24
het Ministerie van Justitie.....	30
het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.....	40
het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.....	48
het Ministerie van Financiën	54
het Ministerie van Defensie.....	60
het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	68
het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.....	77
het Ministerie van Economische Zaken	85
het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	90
het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.....	95
het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.....	101
de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	108
III. Overzicht beoordeling.....	115
IV. Ter afsluiting	117
HET BESLUIT TOT ONDERZOEK.....	119
DE REIKWIJDTE VAN HET ONDERZOEK.....	123
ONDERZOEK	125

BEVINDINGEN.....	127
het Ministerie van Algemene Zaken	128
het Ministerie van Buitenlandse Zaken.....	136
het Ministerie van Justitie.....	155
het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.....	217
het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.....	255
het Ministerie van Financiën	296
het Ministerie van Defensie.....	327
het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	342
het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.....	379
het Ministerie van Economische Zaken	405
het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	428
het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.....	443
het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.....	456
de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie	479
ACHTERGROND	497
1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)	497
2. Voorbeelden van andere relevante wettelijke (termijn)bepalingen	501
3. Wet elektronisch bestuurlijk verkeer	503
4. Beleidsvoorstel "Gemeenschappelijk webbeleid"	505
5. Richtsnoer E-mail gebruik	507
6. Gedragslijn afhandeling e-mail van het platform@overheid	511
7. Algemeen kader uit rapport NO 89/975 van 18 december 1989	512
8. Beschouwing en conclusie per ministerie uit rapport NO 89/975	520
9. Samenvattend oordeel en aanbeveling uit rapport NO 89/975	534
BIJLAGEN	537
Bijlage 1, vragen zoals die zijn voorgelegd aan alle ministers	537
Bijlage 2, overzicht van de aanbevelingen per bestuursorgaan.....	543

INTRODUCTIE

Mede naar aanleiding van de aandacht die in oktober 2002 in de Tweede Kamer is gevraagd voor het onderwerp “burgerbrieven” is de Nationale ombudsman in januari 2003 een onderzoek begonnen naar de behandeling van brieven en van e-mailberichten van burgers aan de rijksoverheid.

Het resultaat van dit onderzoek is te vinden in dit openbare rapport.

Het rapport bevat een **ALGEMEEN NORMENKADER** met criteria voor een behoorlijke behandeling van correspondentie. In dit onderzoek is nagegaan hoe de rijksoverheid in 2002 is omgegaan met correspondentie van burgers. Bij zijn beoordeling heeft de Nationale ombudsman de handelwijze van de afzonderlijke ministeries getoetst aan deze criteria. De ontwikkelde criteria gelden overigens niet alleen voor de rijksoverheid, maar voor alle bestuursorganen. De Nationale ombudsman pleit er daarom voor dat deze criteria op ruime schaal bij de bestuursorganen bekend worden gemaakt.

DE ONDERZOCHE GEDRAGING

De te onderzoeken gedraging werd in het kader van het onderzoek als volgt geformuleerd:

De behandelingsduur van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven of elektronisch toegezonden berichten van burgers door de ministeries en hun diensten, alsmede de wijze waarop de ministeries en hun diensten betrokkenen tussentijds informeren indien de afhandeling van aanvraag, bezwaarschrift, klaagschrift, andere brief of elektronisch toegezonden bericht niet direct mogelijk is.

BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING

I. ALGEMEEN NORMENKADER

A. Inleiding

Bestuursorganen hebben een veelheid aan taken. Een deel van die taken vervullen zij buiten het directe gezichtsveld van de burger. Voor de uitvoering van een ander deel van die taken is rechtstreekse communicatie met de burger echter onmisbaar. Communicatie met de omgeving of met de burger vormt daarmee een wezenlijk onderdeel van de werkzaamheden van bestuursorganen. Van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij hun taken, en dus ook de communicatie met de buitenwacht, naar behoren uitvoeren. Voor het verkeer tussen burgers en bestuursorganen geldt een aantal wettelijke spelregels, met name sinds de inwerkingtreding van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in 1994. Naast een aantal algemene bepalingen voor dit verkeer kent deze wet voor bepaalde vormen van schriftelijke communicatie specifieke beslistermijnen voor bestuursorganen, en bevat zij ook bepalingen over bijvoorbeeld de verzending van ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten. Voor een groot aantal situaties waarin de burgers en bestuursorganen met elkaar communiceren, bestaan er echter geen specifieke wettelijke bepalingen.

De Nationale ombudsman heeft onderzocht hoe het staat met enkele aspecten van de communicatie tussen burgers en (onderdelen van) de rijksoverheid, meer precies hoe voortvarend ministeries (waaronder begrepen hun diensten en agentschappen) in het jaar 2002 hebben gereageerd op brieven en op elektronisch verzonden berichten van burgers. Daarbij is gekeken naar zowel de afhandelingsduur als de tussentijdse informatieverstrekking. Het gaat dus om aspecten van het proces van beantwoording. De inhoud van de uiteindelijke reactie op brieven van burgers valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

In zekere zin vormt dit onderzoek een vervolg op het onderzoek dat de Nationale ombudsman in 1989 heeft verricht, en dat op 18 december 1989 is afgesloten met rapport NO 89/975. In de tussenliggende periode van veertien jaar is in dit opzicht echter nogal wat veranderd. Met name de invoering van de Awb en de vlucht die het elektronisch berichtenverkeer heeft genomen, zijn in dit verband van belang.

In de volgende paragraaf B. van dit **ALGEMEEN NORMENKADER** wordt in algemene zin ingegaan op het belang van voortvarendheid bij de beantwoording van correspondentie van burgers. Vervolgens wordt in paragraaf C. nagegaan welke eisen mogen worden gesteld aan de wijze waarop ministeries reageren op verschillende soorten van correspondentie van burgers. Vanzelfsprekend wordt daarbij rekening gehouden met de bepalingen van de Awb en met de ontwikkelingen op het punt van het elektronisch berichtenverkeer.

Daarna wordt in hoofdstuk II. op basis van de bevindingen van dit onderzoek per minister(ie) nagegaan in hoeverre de beantwoording van correspondentie in 2002 heeft voldaan aan de daaraan te stellen eisen. Dit hoofdstuk bevat daarmee de feitelijke

beoordeling van de onderzochte gedraging. Na de beoordeling volgen steeds een paragraaf met de conclusie en een paragraaf met een aanbeveling.

In hoofdstuk III is de beoordeling schematisch weergegeven.

Hoofdstuk IV. bevat enkele afsluitende opmerkingen.

De wettelijke bepalingen die in deze **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** worden genoemd, zijn opgenomen in de **ACHTERGROND**, onder 1 (Awb) en 2 (overige).

B. Het belang van voortvarendheid

De overheid is er voor de burger. Daarom dient bij de overheid een goede dienstverlening aan de burgers hoog in het vaandel te staan. Bestuursorganen die langdurig niets van zich laten horen, kunnen bij de betrokken burger de indruk doen ontstaan dat zij niet serieus worden genomen. Daarmee verliezen deze burgers vertrouwen in en sympathie en waardering voor de overheid. Bovendien kan het langdurig in het ongewisse laten van de betrokken burger niet alleen leiden tot veel ergernis en argwaan, maar ook tot telefoontjes, tot rappelbrieven of tot klachtprocedures. Met de afhandeling daarvan is vaak onevenredig veel extra tijd gemoeid. Daarom is het ook in het belang van bestuursorganen zelf om adequaat, en dus ook voortvarend, te reageren op verzoeken van individuele burgers. Aldus kan een grote hoeveelheid extra werk worden voorkomen. Voor zover sprake is van wettelijke termijnbepalingen komt daar nog bij dat alleen al vanwege het primaat van de wetgever in onze democratische rechtsstaat uitgangspunt dient te zijn dat deze bepalingen door bestuursorganen strikt worden nageleefd. Alhoewel deze bepalingen voor bestuursorganen doorgaans niet hetzelfde fatale karakter hebben als voor burgers, behoren bestuursorganen - ook met het oog op het behoud van hun geloofwaardigheid - alles in het werk te stellen zich aan deze termijnbepalingen te houden. Zoals de Nationale ombudsman in een aantal rapporten heeft overwogen, speelt in dit verband ook de tussen bestuursorganen en burgers na te streven gelijkheid op het punt van de betekenis van wettelijke termijnbepalingen een belangrijke rol. Overigens is het uiteindelijk, afgezien van wat er wettelijk is geregeld, vooral ook een kwestie van fatsoen dat bestuursorganen vlot reageren op correspondentie van burgers.

C. Normen voor de beantwoording van correspondentie

1. Algemeen

Het rapport van de Nationale ombudsman van 18 december 1989 bevat een algemeen kader waarin normen zijn geformuleerd voor de behandelingsduur van brieven door bestuursorganen (zie **ACHTERGROND**, onder 7). Centraal in deze normstelling staat de notie dat overheidsinstanties waar mogelijk brieven binnen enkele weken afhandelen, en dat zij in de gevallen waarin dat niet mogelijk is de brievenbode binnen twee à drie weken een zogenoemd behandelingsbericht sturen.

Veertien jaar later ziet de Nationale ombudsman geen reden om de normstelling uit 1989 als zodanig te wijzigen. Gezien de in de tussentijd ingetreden ontwikkelingen bestaat er echter wel aanleiding om het normenstelsel uit het rapport van 1989 te actualiseren, en om meer differentiatie aan te brengen tussen verschillende categorieën brieven.

In de volgende paragrafen zal steeds per categorie - aanvragen, bezwaarschriften, klagschriften en "andere brieven" - worden nagegaan welke wettelijke termijnbepalingen of bepalingen over tussentijdse berichtgeving inmiddels gelden. Vervolgens worden de relevante normen per categorie nader uitgewerkt. Daarbij wordt nagegaan of eventueel aanvullende eisen moeten worden gesteld aan de wijze waarop bestuursorganen met dergelijke geschriften omgaan. In de daarop volgende paragrafen wordt apart aandacht besteed aan de omgang met faxberichten en met elektronisch verzonden berichten, de zogenaamde e-mailberichten. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf waarin kort aandacht wordt besteed aan enkele randvoorwaarden voor een adequate afhandeling van correspondentie.

2. Aanvragen

2.1. Wettelijke bepalingen

Een aantal speciale wetten schrijft bestuursorganen voor binnen welke termijn zij op bepaalde soorten van aanvragen moeten beslissen.

De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) is een voorbeeld van een wet waarmee alle bestuursorganen te maken kunnen krijgen. In de Wob is bepaald dat bestuursorganen binnen twee weken op een zogenoemd Wob-verzoek dienen te beslissen. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste twee weken worden verlengd.

De Vreemdelingenwet 2000 is een ander voorbeeld van een wet waarin specifieke termijnen worden genoemd. Voor de beslissing op een verzoek om een verblijfsvergunning geldt in beginsel een termijn van zes maanden. In bepaalde, strikt omschreven, gevallen kan deze termijn met zes maanden worden verlengd.

Sinds de inwerkingtreding van de Awb per 1 januari 1994 gelden daarnaast algemene bepalingen voor de termijn waarbinnen bestuursorganen op aanvragen dienen te beslissen. Deze bepalingen staan in de artikelen 4:13 en 4:14 van de Awb. Op grond daarvan dient te worden beslist binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn dan wel, indien voor de desbetreffende aanvraag geen wettelijke beslistermijn geldt, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag. Bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch betrokkene ervan in kennis heeft gesteld dat het niet binnen die termijn van acht weken kan beslissen en daarbij een redelijke termijn heeft genoemd waarbinnen de beschikking tegemoet kan worden gezien. In de gevallen waarvoor wél een wettelijke beslistermijn geldt maar waarin het bestuursorgaan niet binnen die termijn kan beslissen, dient het de indiener van de aanvraag dat mee te delen en hem daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

De Awb schrijft bestuursorganen overigens niet voor dat zij de ontvangst van aanvragen schriftelijk bevestigen.

2.2. Uitwerking normen

Bestuursorganen behoren zich vanzelfsprekend in te spannen om zoveel mogelijk op aanvragen te beslissen binnen de in een bijzondere wet genoemde termijn dan wel binnen de redelijke termijn van acht weken van de Awb. Indien een bestuursorgaan er desondanks niet in slaagt binnen die wettelijk bepaalde dan wel redelijke termijn een beslissing te nemen, behoort het de indiener van de aanvraag tijdig een bericht van vertraging (een mededeling als bedoeld in artikel 4:14, eerste lid dan wel een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, van de Awb) te sturen. Onder 'tijdig' moet in dit verband worden verstaan: vóór ommekomst van bedoelde wettelijk bepaalde respectievelijk redelijke termijn.

Gezien enerzijds de termijnen die bestuursorganen zijn gegund om op aanvragen te beslissen en anderzijds het gegeven dat de Awb bestuursorganen niet verplicht ontvangstbevestigingen te versturen, rijst de vraag in welke gevallen van bestuursorganen mag worden verlangd dat zij de betrokken aanvrager vóór de beslissing op zijn aanvraag of vóór het bericht van vertraging enig bericht sturen. Het alleen maar tijdig - dat wil zeggen binnen de in een bijzondere wet gestelde termijn dan wel binnen de redelijke termijn van acht weken van de Awb - beslissen of tijdig versturen van een bericht van vertraging betekent immers niet zonder meer dat een bestuursorgaan niet gehouden zou zijn betrokkene tussentijds te informeren.

Analoog aan de normstelling in zijn rapport van 18 december 1989 (zie **ACHTERGROND**, onder 7) is de Nationale ombudsman van oordeel dat de indiener van een aanvraag in beginsel binnen twee à drie weken een reactie van het bestuursorgaan op zijn aanvraag behoort te ontvangen.

Dit betekent dat indien het bestuursorgaan niet binnen twee à drie weken op de aanvraag kan beslissen, het de indiener van de aanvraag binnen die termijn een behandlingsbericht dient te sturen. Dit behandlingsbericht dient in ieder geval een indicatie te bevatten van de termijn waarop naar verwachting op de aanvraag zal worden beslist alsmede informatie die de aanvrager in de gelegenheid stelt op relatief eenvoudige en snelle wijze contact op te nemen met de behandelende ambtenaar of afdeling. Indien spoedig na de ontvangst van de aanvraag wordt ingezien dat de wettelijk bepaalde dan wel bedoelde redelijke termijn niet zal worden gehaald, kan dit behandlingsbericht tevens de functie van mededeling ex artikel 4:14, eerste lid respectievelijk kennisgeving ex artikel 4:14, derde lid, van de Awb vervullen. Dit behoort dan wel, onder vermelding van de reden voor de vertraging, expliciet aan betrokkene te worden meegedeeld.

Mocht de genoemde termijn niet haalbaar blijken te zijn, dan behoort het bestuursorgaan betrokkene vóór het verstrijken van die termijn opnieuw te benaderen en hem een nieuwe termijn te noemen.

Overigens zijn er bijzondere categorieën van aanvragen waarvoor de norm dat het betrokken bestuursorgaan de indiener van de aanvraag in ieder geval binnen twee à drie weken een reactie dient te sturen, niet onverkort geldt. Te denken valt dan bij voorbeeld aan periodiek terugkerende aanvragen van burgers op het terrein van huursubsidie, aan belastingaangiften en aan aanvragen waarvoor het betrokken bestuursorgaan een formulier heeft vastgesteld. Indien de burger vooraf door middel van een toelichting op

het aanvraagformulier of eventueel via algemene of specifieke informatie is geïnformeerd over hetgeen hij kan verwachten met betrekking tot de procedure en de behandelingsduur is verzending van een behandelingsbericht niet per se nodig, zo lang de procedure althans op de gebruikelijke wijze verloopt.

3. Bezwaarschriften

3.1. Wettelijke bepalingen

Artikel 7:10 van de Awb bevat de termijn waarbinnen een bestuursorgaan dient te beslissen op een bezwaarschrift. De hoofdregel luidt dat binnen zes weken wordt beslist. Deze termijn is vier weken langer indien ten behoeve van de beslissing op het bezwaar een adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13, eerste lid, van de Awb is ingesteld.

Op grond van het derde lid van artikel 7:10 kan het bestuursorgaan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Daarvan moet de indiener van het bezwaarschrift schriftelijk mededeling worden gedaan, door middel van een verdagingsbericht.

Op grond van het vierde lid van artikel 7:10 is verder uitstel mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.

Op grond van artikel 6:14, eerste lid, van de Awb behoort het bestuursorgaan waarbij een bezwaarschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk te bevestigen. Indien een commissie over het bezwaar zal adviseren, behoort het bestuursorgaan dat in de ontvangstbevestiging mee te delen (artikel 7:13, tweede lid, van de Awb).

In dit verband verdient nog vermelding dat onder andere de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) op dit punt afwijkende termijnbepalingen bevat. De inspecteur heeft een jaar de tijd om op een bezwaarschrift uitspraak te doen, terwijl hij met schriftelijke toestemming van de minister van Financiën de uitspraak nog eens voor ten hoogste een jaar kan verdagen (artikel 25, eerste en tweede lid, van de Awr). Overigens streeft de belastingdienst ernaar zoveel mogelijk conform de Awb te handelen, en bezwaarschriften binnen zes weken af te doen. Dit beleid is neergelegd in het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht.

3.2. Uitwerking normen

Ontvangstbevestiging

De datum van ontvangst van het bezwaarschrift markeert het begin van de wettelijke beslistermijn. Overschrijding van deze termijn heeft tot gevolg dat de indiener van het bezwaarschrift beroep kan instellen bij de rechtbank. Op grond van artikel 6:2, onder b, van de Awb wordt het niet tijdig nemen van een besluit voor de toepassing van wettelijke voorschriften over (bezwaar en) beroep immers met een besluit gelijkgesteld. Dit betekent overigens dat het bestuursorgaan in de ontvangstbevestiging wel dient te vermelden op welke datum het bezwaarschrift is ontvangen, ten einde betrokkene in staat te stellen te bepalen vanaf welke datum hij eventueel in beroep kan gaan in verband met het uitblijven van een beslissing.

Een ontvangstbevestiging biedt, ook met het oog op doelmatigheid, het bestuursorgaan bij uitstek de gelegenheid om de indiener van het bezwaarschrift te informeren over de behandelingswijze en de behandelingsduur van het bezwaarschrift.

Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien het bezwaarschrift binnen uiterlijk twee tot drie weken na de ontvangst daarvan schriftelijk wordt afgehandeld. In die gevallen is met de verzending van zo'n afzonderlijk bericht van ontvangst niet een wezenlijk doel gediend. Uit de beslissing blijkt immers dat het bezwaarschrift is ontvangen.

In alle andere gevallen behoort de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Vanwege het belang van de indiener van het bezwaarschrift om spoedig zekerheid te krijgen over de ontvangst van zijn bezwaarschrift, mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het betrokkene binnen uiterlijk twee weken een bericht van ontvangst zendt.

Beslistermijn

De Awb is duidelijk in de termijn die het bestuursorgaan mag nemen om op een bezwaarschrift te beslissen. Van een bestuursorgaan dat gebruik maakt van de mogelijkheid de beslissing te verdagen, mag gezien de aard van zo'n mededeling worden verwacht dat het een verdagingsbericht aan betrokkene zendt vóór ommekomst van de reguliere termijn van zes dan wel tien weken. Uit de memorie van toelichting op artikel 7:10 blijkt dat in de mogelijkheid van verdaging is voorzien voor bijzondere gevallen (zie **ACHTERGROND**, onder 1). Dit betekent dat een bestuursorgaan dat als vaste praktijk door middel van verdaging de reguliere beslistermijn met vier weken verlengt, niet in overeenstemming met de geest van de Awb handelt. Bovendien maakt een bestuursorgaan dat stelselmatig de reguliere (wettelijke) beslistermijn overschrijdt zich ongeloofwaardig. Dit geldt uiteraard a fortiori voor bestuursorganen die er stelselmatig niet in slagen binnen de via verdaging met vier weken verlengde termijn op bezwaarschriften te beslissen.

Instemmingsverzoek

Op grond van het vierde lid van artikel 7:10 van de Awb is (na verdaging) verder uitstel mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt. Uit deze voorwaarde van instemming blijkt dat het bestuursorgaan de betrokkene behoort te vragen om instemming. Van het bestuursorgaan mag worden verlangd dat het daadwerkelijk gebruik maakt van deze mogelijkheid indien het niet in staat is binnen de (verdaagde) termijn te beslissen. Een bestuursorgaan dat dit nalaat, doet immers - vaak onnodig - een met de wet strijdige situatie ontstaan.

Evenzeer mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het betrokkene in bedoelde gevallen met een verzoek om instemming met verder uitstel benadert vóór het verstrijken van de beslistermijn. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch gebeuren. Van het bestuursorgaan mag worden verwacht dat het betrokkene bij deze gelegenheid uit eigen beweging informeert over de mogelijkheid van beroep bij de rechtbank in verband met het uitblijven van een beslissing binnen de (verdaagde) termijn.

4. Klaagschriften

4.1. Wettelijke bepalingen

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden. Dit hoofdstuk bevat (onder meer) een aantal minimumvereisten waaraan bestuursorganen bij de behandeling van klachten dienen te voldoen.

Artikel 9:11 noemt de termijn waarbinnen een bestuursorgaan een klaagschrift dient af te handelen. De hoofdregel luidt dat een klaagschrift binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld. Deze termijn is vier weken langer indien de klachtadviesprocedure van afdeling 9.3 van de Awb wordt gevolgd.

Op grond van het tweede lid van artikel 9:11 kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Daarvan moet aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk mededeling worden gedaan, door middel van een verdagingsbericht.

Voor de gevallen waarin een bestuursorgaan besluit een klacht niet in behandeling te nemen, geldt overigens een kortere termijn: op grond van artikel 9:8, derde lid, van de Awb wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift daarvan in kennis gesteld. Verdaging is in dergelijke gevallen niet mogelijk.

Op grond van artikel 9:6 van de Awb behoort het bestuursorgaan waarbij een klaagschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk te bevestigen. Indien een persoon of commissie over de klacht zal adviseren, behoort het bestuursorgaan dat in de ontvangstbevestiging mee te delen (artikel 9:15, eerste lid, van de Awb).

Van belang is in dit verband dat hoofdstuk 9 van de Awb in 2002 nog niet van toepassing was op de interne behandeling van klachten over de politie. Bij de bespreking van de klachtbehandeling door het Korps Landelijke Politiediensten en door de Koninklijke Marechaussee (hoofdstuk II, onder Justitie respectievelijk Defensie van deze **BEoordeling, conclusie en aanbeveling**) wordt nader op dat punt ingegaan.

4.2. Uitwerking normen

Ontvangstbevestiging

Net als bij bezwaarschriften het geval is, geldt bij klaagschriften dat de wettelijke termijn waarbinnen het bestuursorgaan de klacht behoort af te handelen, begint te lopen na de ontvangst van het klaagschrift. Daarom dient in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst te worden genoemd; de klager kan dan nagaan wanneer de beslistermijn verstrijkt.

Daarnaast zal het ook bij klachtprocedures vaak doelmatig zijn om in de ontvangstbevestiging alvast informatie te verstrekken over de behandelingswijze en over de behandelingsduur.

Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. De verzending van zo'n afzonderlijke ontvangstbevestiging

heeft in dergelijke gevallen immers betrekkelijk weinig zin, aangezien uit de afhandeling blijkt dat het klaagschrift is ontvangen.

In alle andere gevallen dient de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Ook hier mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt.

Afhandelingstermijn

Een bestuursorgaan dat gebruik maakt van de mogelijkheid van verdaging behoort de klager vóór het verstrijken van de reguliere termijn van zes dan wel tien weken een verdagingsbericht te sturen. Overigens geldt ook hier dat de wetgever de mogelijkheid van verdaging heeft gecreëerd met het oog op bijzondere gevallen (zie Memorie van Toelichting op artikel 9:11, **ACHTERGROND**, onder 1.). Net als bestuursorganen die de beslissing op een bezwaarschrift standaard verdagen, handelen bestuursorganen die bij klachtbehandeling als vaste praktijk gebruik maken van de verdagingsmogelijkheid van artikel 9:11 niet in overeenstemming met de bedoelingen van de wetgever op dit punt.

Anders dan het geval is bij bezwaarschriften biedt de Awb ten aanzien van klaagschriften aan bestuursorganen niet de mogelijkheid tot verdere verlenging van de afhandelingstermijn. Dit betekent dat bestuursorganen alles op alles behoren te zetten om de wettelijk bepaalde termijn te halen. Indien een bestuursorgaan er desondanks niet in slaagt om een klacht vóór het verstrijken van de verdaagde termijn af te handelen, behoort dit bestuursorgaan de klager daarover in ieder geval tijdig - dat wil zeggen vóór ommekomst van die termijn - en onder vermelding van de reden van de vertraging te informeren en daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarbinnen de klacht wel zal worden afgehandeld. Het ligt tevens op de weg van het betrokken bestuursorgaan om de indiener van de klacht bij deze gelegenheid te wijzen op de mogelijkheid eventueel een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

5. Andere brieven

De categorie “andere brieven” omvat die brieven van burgers aan de overheid die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bijzondere bepalingen voor de behandeling van dit soort brieven. Voor zover er sprake is van voorschriften voor de behandeling van deze brieven gaat het doorgaans om richtlijnen, instructies of circulaires die niet zijn aan te merken als algemeen verbindende voorschriften.

De normen die zijn geformuleerd in het rapport van de Nationale ombudsman van 18 december 1989 zijn nog steeds actueel voor deze categorie van “andere brieven”. In het kort komen deze normen op het volgende neer.

Gezien de enorme verscheidenheid aan onderwerpen die in brieven aan de orde kunnen worden gesteld, is het niet zinvol een concrete termijn te noemen waarbinnen bestuursorganen brieven behoren af te handelen. Daarom wordt als norm gehanteerd dat bestuursorganen brieven van burgers binnen een redelijke termijn behoren af te handelen. Het antwoord op de vraag of een afhandelingstermijn als redelijk valt aan te merken, is grotendeels afhankelijk van de inhoud van de brief, en zal van geval tot geval moeten

worden beoordeeld. Indien afhandeling van een brief naar verwachting niet binnen twee à drie weken mogelijk is, behoort het betrokken bestuursorgaan de briefschrijver binnen deze termijn van twee à drie weken een behandlingsbericht te sturen. Zo'n behandlingsbericht dient informatie te bevatten over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, alsmede een indicatie van de termijn waarop afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Daarnaast behoort het behandlingsbericht zodanige informatie te bevatten dat de briefschrijver op relatief eenvoudige en snelle wijze contact kan krijgen met de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezighoudt. Indien de in het behandlingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald, behoort het betrokken bestuursorgaan betrokkene vóór het verstrijken van die termijn een tussenbericht te sturen. Dit tussenbericht behoort informatie te bevatten over de reden van de ontstane vertraging en een nieuwe termijn waarbinnen naar verwachting afhandeling van de brief zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n termijn niet mogelijk is, dient dit gemotiveerd aan betrokkene te worden meegedeeld.

Zoals in genoemd rapport van 18 december 1989 is aangegeven, zijn er verschillende categorieën van brieven waarvoor deze normen niet of niet zonder meer gelden. Te denken valt aan brieven die ter kennisneming worden toegezonden en aan brieven die worden toegestuurd in vervolg op eerdere correspondentie of in het kader van een lopende procedure. Het antwoord op de vraag of brieven uit deze laatste categorie afzonderlijke beantwoording behoeven, is afhankelijk van de inhoud daarvan. Indien zo'n brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie bevat over de stand van zaken in een lopende kwestie, is een snelle reactie van het bestuursorgaan doorgaans geboden.

6. Faxverkeer

Blijkens de jurisprudentie (zie onder meer de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtpraak van de Raad van State van 16 mei 2000; AB 2000, 325) is verzending van een bezwaar- of een beroepschrift per fax mogelijk. De afzender van het faxbericht draagt in beginsel het risico indien er bij de verzending iets mis loopt. Het tijdstip van ontvangst van het faxbericht is, waar het gaat om fatale termijnen, bepalend voor de beoordeling van de ontvankelijkheid.

Gelet op deze jurisprudentie is er in beginsel voor bestuursorganen geen reden om per fax ontvangen brieven op een andere wijze te behandelen dan per reguliere post ontvangen brieven. Dit uitgangspunt lijdt uiteraard uitzondering in de gevallen waarin het bestuursorgaan de beschikking dient te hebben over originele documenten.

7. E-mailverkeer

Inleiding

De mogelijkheid van elektronisch berichtenverkeer is betrekkelijk nieuw, maar heeft de afgelopen paar jaren een enorme vlucht genomen. Ook de overheid heeft inmiddels in het kader van haar contacten met burgers nadrukkelijk te maken gekregen met deze nieuwe communicatiemogelijkheid. Dit heeft de overheid onder meer gesteld voor de

vraag naar de status van e-mailberichten en voor vragen naar de wijze van beantwoording en archivering van e-mailberichten. Op 22 juli 2002 is bij de Tweede Kamer een wetsvoorstel ingediend tot aanvulling van de Awb met regels over e-mailverkeer tussen burgers en bestuursorganen, de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (zie **ACHTERGROND**, onder 3). Op 17 april 2003 is het wetsvoorstel ingediend bij de Eerste Kamer. Een van de uitgangspunten van het wetsvoorstel is dat burgers berichten elektronisch naar een bestuursorgaan kunnen verzenden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend.

Geruime tijd daarvoor waren binnen de rijksoverheid al initiatieven genomen om normen op te stellen voor de omgang met e-mailberichten van burgers.

Zo is in oktober 2000 op initiatief van de directeuren voorlichting van de verschillende ministeries een beleidsvoorstel "Gemeenschappelijk webbeleid" tot stand gekomen, met richtlijnen voor de afhandeling van e-mailberichten (zie **ACHTERGROND**, onder 4).

Van belang is met name het initiatief van de secretarissen-generaal van de verschillende ministeries dat heeft geleid tot het "Richtsnoer E-mail gebruik t.b.v. de Rijksoverheid" van februari 2001 (zie **ACHTERGROND**, onder 5.). Dit richtsnoer is opgesteld door vertegenwoordigers van negen ministeries, en bevat onder meer richtlijnen voor de beantwoording van e-mailberichten van burgers. Blijkens de inleiding bij dit richtsnoer is het richtsnoer opgesteld ten behoeve van alle ministeries. Daarbij is uitdrukkelijk aangegeven dat bestaande regelingen voor de omgang met e-mail aan het richtsnoer moeten worden getoetst en dat als gevolg daarvan in een aantal gevallen bijstelling van departementale regelingen nodig is. Het richtsnoer bevat enkele basisregels voor de omgang met e-mail door de rijksoverheid. Op het punt van de beantwoording van e-mailberichten van burgers is bepaald dat binnen vijf werkdagen behoort te worden gereageerd op binnenkomende e-mailberichten. De afzender van het e-mailbericht behoort binnen deze periode antwoord te ontvangen dan wel een mededeling over de procedure die voor de behandeling van zijn e-mail wordt gevolgd.

Drie jaar later, in april 2003, publiceerde het op initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties opgerichte platform burger@overheid een "e-mailgedragslijn voor overheden" (zie **ACHTERGROND**, onder 6). Deze gedragslijn stelt strengere normen aan de behandeling door overheidsinstanties van e-mailberichten van burgers dan genoemd richtsnoer. Zo bevat deze gedragslijn de bepaling dat de ontvangst van e-mailberichten per ommegaande wordt bevestigd en dat eenvoudige vragen binnen twee dagen worden afgehandeld. Voor complexe vragen is bepaald dat de afzender binnen tien werkdagen wordt geïnformeerd over de verwachte afhandelingstermijn.

Gezien de vele vraagpunten die bestaan rond de omgang met elektronisch verkeer acht de Nationale ombudsman het van groot belang dat er duidelijke regels gelden voor de wijze waarop bestuursorganen met e-mailberichten behoren om te gaan, en dat deze regels in de praktijk zo consequent mogelijk worden toegepast. De inmiddels genomen initiatieven tot het opstellen van regels onderschrijft de Nationale ombudsman dan ook. Mede op basis van de inmiddels tot stand gekomen richtlijnen wordt hieronder een aantal normen geformuleerd voor de afhandeling van e-mailberichten van burgers door bestuursorganen. Uitgangspunt daarbij is dat bestuursorganen adequaat behoren te

reageren op burgers die zich met een verzoek tot hen richten, ongeacht de vraag van welk medium die burgers zich daarbij bedienen.

Normstelling

Correspondentie per e-mail is laagdrempelig en snel. Degene die zich per e-mail tot een bestuursorgaan richt, zal in het algemeen ook een snelle reactie verwachten.

In een groot aantal gevallen vormt het voeren van correspondentie per e-mail dan ook een zeer aantrekkelijk, en efficiënt, alternatief voor correspondentie per traditionele post. Beantwoording van ontvangen e-mailberichten per e-mail kan de termijn van afhandeling sterk bekorten, hetgeen bijdraagt aan een positieve beeldvorming van de overheid. Daarnaast kunnen de lasten van bestuursorganen aanzienlijk worden verlicht door e-mailberichten van burgers per e-mail te beantwoorden.

Tegelijkertijd moet echter worden onderkend dat nog niet alle soorten van correspondentie zich voor beantwoording per e-mail lenen. Daarom zal steeds per categorie, en vaak zelfs van geval tot geval, moeten worden beoordeeld of beantwoording per e-mail de beste keuze is. Het ligt op de weg van de bestuursorganen om ieder voor zich te bepalen welke e-mailberichten per e-mail en welke op andere wijze dienen te worden beantwoord.

Afgezien daarvan kunnen wel enkele algemene eisen worden gesteld aan de wijze waarop bestuursorganen op e-mailberichten van burgers behoren te reageren.

In de eerste plaats is de Nationale ombudsman van oordeel dat bestuursorganen in beginsel de ontvangst van e-mailberichten behoren te bevestigen, en wel per e-mail.

Het belang van een burger bij zekerheid omtrent de ontvangst van zijn elektronisch verzonden bericht weegt in het algemeen zwaarder dan de (beperkte) lasten die het verzenden van zo'n bericht met zich meebrengt. Overigens voorziet ook het wetsvoorstel Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (artikel 4:3a) in de verzending van een bevestiging van de ontvangst van een elektronisch ingediende aanvraag.

Indien gebruik wordt gemaakt van geautomatiseerd aangemaakte ontvangstbevestigingen behoren deze per ommegaande te worden verstuurd. Indien een bestuursorgaan ervoor kiest niet met geautomatiseerd gegenereerde ontvangstbevestigingen te werken, kan een termijn van uiterlijk vijf werkdagen voor het verzenden van een ontvangstbevestiging worden aangehouden. In deze binnen vijf dagen te verzenden ontvangstbevestiging behoort te worden aangegeven op welke termijn een vervolgreactie kan worden verwacht. Indien dit een schriftelijke reactie zal zijn, dient dit betrokkene te worden meegedeeld. In dat geval dient hem in de ontvangstbevestiging tevens - indien dat uit het ontvangen e-mailbericht niet blijkt - om zijn postadres te worden gevraagd. Daarnaast behoort in de ontvangstbevestiging te worden vermeld tot welke afdeling of ambtenaar de betrokken burger zich eventueel kan wenden voor het verkrijgen van informatie over de stand van zaken. Indien vanwege de aard van de aangelegenheid van de burger mag worden gevergd dat hij een ondertekend document indient of zich om een andere reden schriftelijk tot het bestuursorgaan richt, dient dit in de ontvangstbevestiging te worden meegedeeld. De elektronisch te verzenden ontvangstbevestiging vervult aldus tevens de functie van behandelingsbericht.

In de gevallen waarin per ommegaande een geautomatiseerd aangemaakte “kale” ontvangstbevestiging wordt verzonden, mag van het betrokken bestuursorgaan worden verwacht dat het de betrokkene binnen vijf dagen daarna een behandlingsbericht als hiervoor bedoeld doet toekomen.

Van het (elektronisch) verzenden van een ontvangstbevestiging of behandlingsbericht kan overigens worden afgezien indien het e-mailbericht binnen vijf dagen na ontvangst daarvan daadwerkelijk wordt afgehandeld.

Voor het overige gelden de normen die zijn gesteld voor de behandeling van de verschillende categorieën van brieven onverkort voor de behandeling van e-mailberichten. Dit betekent met name dat de burger tijdig een tussenbericht behoort te ontvangen indien de in de ontvangstbevestiging of het behandlingsbericht genoemde termijn dreigt te worden overschreden.

8. Randvoorwaarden

Bestuursorganen hebben vaak te maken met enorme stromen correspondentie. Te denken valt aan de vele honderdduizenden belastingaangiften en aanvragen om individuele huursubsidie die jaarlijks moeten worden verwerkt en de tienduizenden aanvragen om een verblijfsvergunning die elk een zorgvuldige behandeling vergen.

Om de daarmee samenhangende werkprocessen in goede banen te leiden, zijn hulpmiddelen onmisbaar.

In het kader van de behandeling van correspondentie van burgers is het van belang dat alle medewerkers van de ministeries die te maken hebben met de afhandeling daarvan de beschikking hebben over duidelijke en werkbare instructies. Dit stelt hen in staat correspondentie doelgericht en planmatig af te handelen.

Daarnaast is het adequaat behandelen van grote aantallen brieven en dergelijke in de praktijk niet goed denkbaar zonder een geautomatiseerd registratie- en voortgangsbewakingssystemen. Dergelijke systemen maken het mogelijk om op efficiënte wijze inzichtelijk te maken waar zich eventueel knelpunten voordoen bij de afhandeling van correspondentie en om vervolgens snel te werken aan een oplossing voor die knelpunten. Van bestuursorganen mag daarom worden verwacht dat zij de mogelijkheden die de moderne technologie op dit punt biedt daadwerkelijk benutten. Dit geldt uiteraard in het bijzonder voor bestuursorganen die hebben te maken met grote hoeveelheden correspondentie.

Ten slotte is een zorgvuldige en vlotte eerste beoordeling van ontvangen poststukken van groot belang. Alleen langs deze weg kan worden gewaarborgd dat poststukken vervolgens snel worden doorgeleid naar de afdeling die met de afhandeling wordt belast.

II. BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING PER BESTUURSORGAAN

A. Inleiding

In de volgende paragrafen wordt per ministerie, inclusief eventuele agentschappen, nagegaan in hoeverre de wijze waarop in 2002 is omgegaan met correspondentie van burgers voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. De normen voor de beantwoording van correspondentie, zoals die hiervoor in het **ALGEMEEN NORMENKADER** zijn uitgewerkt, vormen daarbij de belangrijkste toetsingsmaatstaf.

De categorieën aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, andere brieven, alsmede e-mailberichten worden per bestuursorgaan steeds een voor een behandeld. Voor aanvragen, bezwaarschriften en klaagschriften wordt per categorie een afzonderlijk oordeel gegeven over de behandelingsduur als zodanig en over de tussentijdse informatieverstrekking. Omdat het voor de categorieën 'andere brieven' en e-mailberichten in de meeste gevallen niet mogelijk is om op basis van de verstrekte informatie een zinvol antwoord te geven op de vraag of de afhandelingsduur daarvan als redelijk is aan te merken, wordt voor die categorieën in algemene zin een oordeel gegeven over de behandeling daarvan, zonder de uitsplitsing te maken tussen behandelingsduur en tussentijdse informatieverstrekking.

Van de Nationale ombudsman wordt verlangd dat hij beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen (artikel 26, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman). Daarom volgt na de 'beoordeling' steeds een 'conclusie' met daarin, in termen van behoorlijkheid, het oordeel van de Nationale ombudsman.

De behandeling van elk bestuursorgaan wordt afgesloten met een 'aanbeveling' aan de betrokken minister.

Bij de beoordeling van de onderzochte gedraging passen enkele kanttekeningen.

Deze beoordeling is gebaseerd op de gegevens die de ministers in het kader van het onderzoek hebben verstrekt aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft niet zelf dossieronderzoek verricht of via steekproeven gecontroleerd of deze gegevens feitelijk kloppen. Bij zijn beoordeling is de Nationale ombudsman uitgegaan van de betrouwbaarheid van die gegevens.

De tweede kanttekening heeft te maken met de wijze van aanlevering van de gegevens door de ministers. Veelal zijn op het punt van de behandelingsduur gemiddelde doorlooptijden aangegeven. Gezien de aard en de omvang van het onderzoek was daar ook naar gevraagd. Gemiddelde doorlooptijden zeggen echter betrekkelijk weinig over de frequentie waarmee of de mate waarin in individuele gevallen termijnen (eventueel) zijn overschreden.

De derde kanttekening betreft de mate van precisie van de beoordeling. Het onderzoek van de Nationale ombudsman was erop gericht een beeld te krijgen van de stand van zaken op het punt van de beantwoording van correspondentie van burgers aan de rijksoverheid. Dat beeld kan, gezien de aard en de omvang van het onderzoek, niet anders dan globaal zijn. Indien de conclusie van de Nationale ombudsman inhoudt dat een

bestuursorgaan correspondentie van een bepaalde categorie in 2002 naar behoren heeft afgedaan, is daarmee niet gezegd dat er geen sprake kan zijn van gevallen waarin het mis is gegaan, en waarin de Nationale ombudsman, bij beoordeling van de desbetreffende gevallen, tot het oordeel 'niet behoorlijk' zou zijn gekomen.

Zoals het door de ministers gegeven beeld globaal is, zo is de beoordeling van de Nationale ombudsman dat evenzeer. In een onderzoek als het onderhavige is dat onvermijdelijk.

HET MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

BEOORDELING

1. Aanvragen

Blijkens de informatie van het Ministerie van Algemene Zaken ontvangt dit ministerie jaarlijks een relatief klein aantal aanvragen. In de meeste gevallen gaat het om verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). In 2002 ging het om ongeveer 24 Wob-verzoeken. De afhandelingsduur daarvan bedroeg volgens de minister gemiddeld 25 kalenderdagen, ofwel vijf weken. In 2002 heeft het ministerie geen andere dan Wob-aanvragen ontvangen.

Indien de wettelijke termijn van twee weken niet wordt gehaald, stuurt het ministerie de indiener van de aanvraag een ontvangstbevestiging waarin wordt meegedeeld dat de beslissing met twee weken wordt verdaagd.

Indien ook de verdaagde termijn ontoereikend blijkt te zijn, wordt door het ministerie contact opgenomen met de aanvrager. Volgens het ministerie is in 2002 geen enkele keer bezwaar gemaakt tegen een langere behandelingsduur.

Voor het verdagen van de beslistermijn wordt gewerkt met standaardteksten. Het zogenoemde stappenplan bevat een aantal standaardteksten. In verschillende daarvan wordt aangegeven dat de minister niet in staat is binnen de termijn van twee weken te beslissen en dat hij met inachtneming van de termijnen van artikel 6 van de Wob zo spoedig mogelijk zijn beslissing aan betrokkene zal doen toekomen. Dat het gaat om een verdaging op grond van artikel 6 van de Wob en dat de periode waarvoor kan worden verdaagd ten hoogste twee weken bedraagt, wordt daarbij niet meegedeeld.

Voor Wob-aanvragen geldt een wettelijke beslistermijn van twee weken, via verdaging te verlengen tot uiterlijk vier weken. De gemiddelde afdoeningsduur bedroeg in 2002 vijf weken. Daarmee was de behandelingsduur van Wob-aanvragen te lang.

Bovendien kunnen niet alle standaardteksten waarmee de indieners van een Wob-aanvraag worden geïnformeerd over de langere behandelingsduur de toets der kritiek doorstaan. In een dergelijk bericht behoort uitdrukkelijk te worden aangegeven dat er sprake is van verdaging en wel voor ten hoogste twee weken.

Overigens handelt het ministerie correct door contact op te nemen met de indiener van een Wob-aanvraag indien de wettelijke beslistermijn ook na verdaging niet wordt gehaald. Wel wijst de Nationale ombudsman er op dat daarbij overeenkomstig artikel 4:14, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht een zo kort mogelijke termijn moet worden genoemd waarbinnen de beschikking alsnog tegemoet kan worden gezien.

De minister wees er nog op dat vaak aanvragen worden ontvangen die tot de jurisdictie van een van de vakministers behoren. Dergelijke aanvragen worden doorgeleid naar de betrokken vakminister, en de indiener van de aanvraag wordt over deze doorzending geïnformeerd. Met het doorzenden waren in 2002 gemiddeld zestien dagen gemoeid.

Het is correct dat dergelijke aanvragen worden doorgestuurd en dat de afzender van de aanvraag daarover wordt geïnformeerd. In het eerste lid van artikel 2:3 van de Awb is dit

ook voorgeschreven. Op grond van dit artikellid dient de doorzending echter “onverwijld” te geschieden. Een termijn van gemiddeld zestien dagen voor het enkele doorsturen van een aanvraag is aan de lange kant, en kan nauwelijks nog als “onverwijld” worden aangemerkt. In dit opzicht is sprake van een gebrek aan voortvarendheid.

2. Bezwaarschriften

In het jaar 2002 heeft het Ministerie van Algemene Zaken ongeveer dertien bezwaarschriften ontvangen, alle gericht tegen een beslissing op een Wob-verzoek. De gemiddelde afdoeningstermijn bedroeg 22 dagen. Volgens de minister zijn al deze bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn van zes weken afgehandeld, en is het niet nodig geweest gebruik te maken van de mogelijkheid de beslissing te verdagen.

De minister deelde voorts mee dat aan de indiener van een bezwaarschrift een ontvangstbevestiging wordt gestuurd indien het bezwaarschrift ontvankelijk wordt geacht. In een toelichting daarop werd aangegeven dat het bij niet-ontvankelijke bezwaarschriften vaak om evidente gevallen gaat, en dat bij niet-ontvankelijkheid spoedig na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing wordt verstuurd.

De Nationale ombudsman stelt op basis van de informatie die de minister heeft verstrekt vast dat de afhandeling van bezwaarschriften door het Ministerie van Algemene Zaken vlot verloopt. In 2002 zijn alle bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn van zes weken afgehandeld.

Ten aanzien van de verzending van ontvangstbevestigingen maakt het ministerie een onderscheid tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke bezwaarschriften. De Awb schrijft de verzending van een bericht van ontvangst voor, zonder een dergelijke onderscheid te maken.

Zoals de Nationale ombudsman heeft gesteld onder C.3.2. van het **ALGEMEEN NORMENKADER** van deze **BEOORDELING, CONCLUSIE en AANBEVELING**, kan een bestuursorgaan eventueel afzien van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging indien het bezwaarschrift binnen uiterlijk twee tot drie weken na de ontvangst daarvan schriftelijk wordt afgehandeld.

Gezien hetgeen de minister heeft meegedeeld, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat in de gevallen waarin een bezwaarschrift niet-ontvankelijk is verklaard verzending van de beslissing heeft plaatsgevonden binnen twee tot drie weken na ontvangst daarvan, en dat verzending van een afzonderlijke ontvangstbevestiging dus niet per se nodig was. De praktijk op dat punt kan daarmee de toets der kritiek doorstaan.

3. Klaagschriften

Het Ministerie van Algemene Zaken heeft in 2002 slechts twee klaagschriften ontvangen. Een ontvangstbevestiging is niet verzonden, en beide klaagschriften zijn direct afgehandeld. De gemiddelde afhandelingsduur bedroeg zeven dagen. Volgens het ministerie ging het om klachten die gezien hun specifieke karakter met spoed moesten worden afgehandeld.

Gezien de korte behandelingsduur van beide klaagschriften bestaat er geen reden om kritiek te leveren op de doorlooptijd daarvan of op het gegeven dat de ontvangst van die klaagschriften niet afzonderlijk is bevestigd. Bij zo korte doorlooptijden kan van de verzending van een afzonderlijk bericht van ontvangst worden afgezien.

4. Andere brieven

Het Ministerie van Algemene Zaken heeft in 2002 ongeveer 5.800 “andere brieven” afgehandeld. Uit een door de minister toegezonden overzicht blijkt dat het merendeel daarvan (4.697 brieven) is afgehandeld binnen twee weken. Van 791 brieven bedroeg de afhandelingstermijn twee tot vier weken, en van 240 brieven vier tot zes weken. De afhandelingsduur van de resterende 72 brieven bedroeg meer dan zes weken.

Het ministerie verstuurt geen ontvangstbevestigingen of behandelingsberichten.

De minister van Algemene Zaken ontvangt, als minister-president, regelmatig brieven van burgers die kwesties aan de orde stellen die op het terrein van een andere minister liggen. Dergelijke brieven worden vaak ter afhandeling doorgeleid naar de betrokken minister. De brieven wordt door het Ministerie van Algemene Zaken geïnformeerd over deze doorzending. Dit geldt ook voor gevallen waarin de burger het Ministerie van Algemene Zaken laat weten nog geen antwoord te hebben ontvangen. Dergelijke rappelbrieven worden ook doorgestuurd naar het ministerie waarnaar de eerste brief ter afdoening is gezonden, onder gelijktijdige mededeling van de doorzending van de rappelbrief aan de afzender daarvan. Een uitzondering geldt voor burgers die het ministerie aanschrijven vanuit het buitenland. Het Ministerie van Algemene Zaken informeert hen niet over de doorgeleiding van hun brief aan de vakminister of over de doorzending van hun eventuele rappelbrief.

Uit de informatie van het ministerie blijkt dat het gros van de ontvangen brieven voortvarend wordt afgedaan. Daaruit kan worden opgemaakt dat de behandeling van burgerbrieven goed is georganiseerd.

Op het punt van de tussentijdse berichtgeving aan brieven schrijvers wier brief niet binnen twee à drie weken kan worden afgedaan, schiet de werkwijze van het ministerie echter te kort. Zoals in het **ALGEMEEN NORMENKADER** onder C.5. is aangegeven, behoren bestuursorganen in de gevallen waarin afdoening van een brief binnen twee à drie weken niet mogelijk is de brieven schrijver binnen die termijn een behandelingsbericht te sturen met onder andere een indicatie van de verwachte behandelingsduur.

Het Ministerie van Algemene Zaken maakt echter geen gebruik van behandelingsberichten. In de gevallen waarin de brief niet binnen twee à drie weken is afgedaan, had dat wel behoren te gebeuren.

Daarnaast plaats de Nationale ombudsman een vraagteken bij de informatieverstrekking aan burgers die zich vanuit het buitenland tot de minister-president richten met een brief die vanwege het daarin aan de orde gestelde onderwerp wordt doorgezonden aan de desbetreffende vakminister. Die brieven schrijvers worden door het Ministerie van Algemene Zaken niet over die doorzending geïnformeerd. De Nationale ombudsman ziet geen goede reden om zo'n bericht achterwege te laten, uitsluitend omdat de brief vanuit het buitenland is geschreven. Van de doorzending van een brief naar een ander ministerie

behoort de briefschrijver op de hoogte te worden gesteld, ongeacht het land waaruit de brief is verzonden.

Op deze twee punten is de uitvoeringspraktijk van het Ministerie van Algemene Zaken voor verbetering vatbaar.

5. E-mailberichten

E-mailberichten werden in 2002 voor een deel afgehandeld door het Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie (BBB). In 2002 ging het daarbij volgens de minister om 3.151 afgehandelde e-mailberichten. Daarnaast werd een veel groter aantal e-mailberichten in 2002 afgehandeld door de onder het Ministerie van Algemene Zaken ressorterende Postbus 51 Informatiedienst (Pb. 51). In 2002 handelde deze dienst 26.314 e-mailberichten af.

De werkzaamheden van het BBB zijn per 1 januari 2003 ondergebracht bij Postbus 51.

De minister deelde mee dat het BBB e-mailberichten van burgers op dezelfde wijze afhandelt als brieven. Van de 3.151 e-mailberichten werden er 2.811 binnen twee weken afgedaan, 282 binnen twee tot vier weken, en 58 binnen vier tot tien weken.

Zoals de Nationale ombudsman onder punt C.7. van het **ALGEMEEN NORMENKADER** heeft overwogen, mag van bestuursorganen worden verwacht dat zij de ontvangst van e-mailberichten bevestigen, en dat zij de afzender informeren over de verwachte behandelingsduur indien directe afhandeling niet mogelijk is.

Het BBB stuurde de afzenders van een e-mailbericht geen ontvangstbevestiging. Evenmin stuurde het BBB hun een bericht indien directe afhandeling van hun e-mailbericht niet mogelijk was. In zoverre voldeed de handelwijze van het BBB in 2002 niet aan de daaraan te stellen eisen.

Postbus 51 is geëquipeerd om grote aantallen e-mailberichten slagvaardig te beantwoorden. Om naar behoren als centraal informatiepunt van de rijksoverheid te kunnen functioneren, is dat ook een vereiste.

De ontvangst van e-mailberichten wordt door Pb. 51 standaard per ommekeer bevestigd, en de doorlooptijden zijn in het algemeen kort. De behandelingsduur bedraagt in beginsel maximaal vijf werkdagen, maar e-mailberichten worden doorgaans binnen twee werkdagen na ontvangst beantwoord. Slechts in een uitzonderlijk geval is sprake van een beantwoordingstermijn van maximaal twee weken.

De wijze waarop Pb. 51 e-mailberichten behandelt, voldoet daarmee aan de daaraan te stellen eisen.

CONCLUSIE

Op het punt van de behandelingsduur van *aanvragen* en op het punt van de standaardtekst van enkele verdagingsberichten is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Op het punt van de handelwijze bij het overschrijden van de verdaagde termijn is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk. Op het punt van de doorzending van aanvragen aan andere ministers is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *bezwaarschriften* en van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk ten aanzien van de informatieverstrekking aan brievenverzenders van wie de brief niet binnen twee à drie weken wordt afgedaan en ten aanzien van de informatieverstrekking aan brievenverzenders vanuit het buitenland wier brief ter afhandeling wordt doorgezonden naar een andere minister. Voor het overige is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

De afhandeling van *e-mailberichten* door het Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie is niet behoorlijk op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking. De afhandeling van e-mailberichten door Postbus 51 is behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Algemene Zaken wordt in overweging gegeven om:

1. bij “andere brieven” te werken met behandelingsberichten indien de afhandeling daarvan langer dan twee à drie weken duurt;
2. ook in het geval van doorgeleiding naar een andere minister van brieven die zijn verstuurd vanuit het buitenland de afzender over die doorgeleiding te informeren;
3. de behandeling van e-mailberichten door het BBB - voor zoveel nodig - in overeenstemming te brengen met de in dit rapport daarvoor gegeven normen op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen en behandelingsberichten.

HET MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

BEOORDELING

1. Aanvragen

De minister van Buitenlandse Zaken heeft met het oog op beantwoording van de onderzoeksvragen een selectie van departementsonderdelen, respectievelijk diplomatieke danwel consulaire posten gemaakt en binnen deze selectie slechts de voor dit onderzoek relevante afdelingen betrokken. Deze departementsonderdelen en diplomatieke/consulaire posten ontvingen in 2002 per maand minimaal 30.000 aanvragen. Het ging daarbij met name om subsidieaanvragen op basis van de Kaderwet subsidies BZ, informatieaanvragen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur en aanvragen op consulaire gebied, te weten visumaanvragen, legalisatieaanvragen, paspoortaanvragen of aanvragen voor een machtiging tot voorlopig verblijf.

Op basis van deze door de minister verstrekte cijfers kan worden geconcludeerd dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken in 2002 enkele honderdduizenden aanvragen te verwerken heeft gekregen.

Hoewel de Nationale ombudsman ook in 2002 in individuele gevallen signalen heeft ontvangen over gebrek aan voortvarendheid bij de behandeling van een aanvraag door (medewerkers van) het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ziet de Nationale ombudsman geen aanleiding om vraagtekens te plaatsen bij de opmerking van de minister dat in 2002 het merendeel van de ontvangen aanvragen binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijnen is afgehandeld, danwel dat in individuele gevallen overschrijding van deze termijnen heeft plaatsgevonden met instemming van de aanvrager, na voorafgaand overleg hierover met hem. In de praktijk gaat het hierbij veelal om subsidieaanvragen of de meer ingewikkelde Wob-aanvragen.

Met betrekking tot de bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken geïmplementeerde systemen ter controle van een voortvarende afhandeling van aanvragen heeft de minister opgemerkt dat met uitzondering van de verificatie- en legalisatieaanvragen, voor alle overige hiervoor genoemde soorten van aanvraag een afzonderlijk controlesysteem functioneert.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat voor de verificatie- en legalisatieaanvragen een controlesysteem in ontwikkeling is.

Ten aanzien van het na ontvangst van een aanvraag daarop reageren door middel van het versturen van een ontvangstbevestiging, deelde de minister mee dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken na ontvangst de ontvangst van een aanvraag in het algemeen zo snel mogelijk schriftelijk bevestigt. In de ontvangstbevestiging wordt in het algemeen ook aangegeven binnen welke termijn een beslissing kan worden verwacht. De ontvangstbevestiging vervult daarmee tevens de functie van behandelingsbericht.

Van het afzonderlijk versturen van een ontvangstbevestiging (en eventueel behandelingsbericht) wordt afgezien als de aanvrager de aanvraag persoonlijk heeft overhandigd en hem of haar bij die gelegenheid een ontvangstbewijs is overhandigd. In

de meeste gevallen kunnen de aangevraagde documenten soms nog dezelfde dag danwel uiterlijk enkele dagen later op vertoon van het ontvangstbewijs worden afgehaald. Opgemerkt dient hier te worden dat in de door de minister gememoreerde gevallen dat de aanvrager wel een ontvangstbewijs, maar geen ontvangstbevestiging ontvangt en de behandeling van de aanvraag toch meer tijd vergt dan drie weken, de aanvrager wel een behandelingsbericht dient te worden gezonden.

Bij dreigende overschrijding van de wettelijke termijn dan wel de redelijke beslistermijn als bedoeld in artikel 4:13, en 4:14 van de Awb, wordt volgens de minister steeds een schriftelijk bericht aan de aanvrager gestuurd. Dit wordt in het algemeen slechts achterwege gelaten als gedurende de lopende termijn regelmatig tussentijds contact heeft bestaan met de aanvrager (het gaat ook hier veelal om subsidie-aanvragen of de meer ingewikkelde Wob-aanvragen). De Nationale ombudsman acht dit niet onjuist omdat in deze gevallen het naast het gevoerde overleg versturen van een afzonderlijk bericht van uitstel geen wezenlijk doel wordt gediend. Indien echter van het gevoerde overleg schriftelijk verslag wordt opgemaakt en dit verslag aan de aanvrager wordt toegestuurd, verzet niets zich er tegen om daarin ook aan te geven hoe naar verwachting het vervolg van de procedure zal zijn en op welke termijn alsnog zal worden beslist.

Geoordeeld wordt dat de gang van zaken rond de afhandeling van de aanvragen door het Ministerie van Buitenlandse Zaken in het algemeen de toets der kritiek kan doorstaan.

2. Bezwaarschriften

De door de minister bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken ontvingen in 2002 gemiddeld 110 bezwaarschriften per maand. Verreweg het grootste gedeelte hiervan, gemiddeld circa 100, had betrekking op een consulaire kwestie (bijvoorbeeld een weigering een buitenlands document te legaliseren, een visum te verstrekken, een Nederlands paspoort af te geven, of een reisdocument voor vreemdelingen te verstrekken); de overige circa tien bezwaarschriften hadden betrekking op Wob-aangelegenheden.

In 2002 is een niet nader gespecificeerd maar volgens de minister aanzienlijk deel van de consulaire bezwaarschriften niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld, hetzij, aldus de minister, omdat de voor de beslissing benodigde informatie veelal in het buitenland moest worden verzameld en/of geverifieerd, hetzij doordat de reeds vóór 2002 ontstane achterstand in de afhandeling ook in 2002 vertragend doorwerkte.

Ook een, niet nader gespecificeerd, gedeelte van de Wob-bezwaarschriften werd in 2002 niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Reden hiervoor was dat voor deze zaken relevante jurisprudentie van de Raad van State lang op zich liet wachten.

Het in 2002 doorwerken van de in voorgaande jaren ontstane achterstanden kan de onvoldoende voortvarende afhandeling van de desbetreffende bezwaarschriften in 2002 weliswaar verklaren, maar niet rechtvaardigen.

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken bevestigt de ontvangst van een bezwaarschrift binnen enkele werkdagen schriftelijk en eventueel in de Engelse taal. Uit de overgelegde voorbeelden blijkt dat de ontvangstbevestiging tevens informatie bevat over het vervolg van de procedure en over de termijn waarbinnen een beslissing op het bezwaar moet worden gegeven.

Soms bevat de ontvangstbevestiging de mededeling dat reeds direct gebruik wordt gemaakt van de via artikel 7:10, derde lid van de Awb geboden mogelijkheid om de beslistermijn met vier weken te verlengen.

Voorzover geen sprake is van het min of meer automatisch op voorhand verlengen van de beslistermijn, kan de gang van zaken bij de behandeling van bezwaarschriften door het Ministerie van Buitenlandse Zaken op dit punt de toets der kritiek doorstaan.

Vraagtekens kunnen worden geplaatst bij de opmerking van de minister dat de binnen het ministerie gehanteerde controlesystemen geen betrekking hebben op correcte toepassing van het in artikel 7:10 Awb bepaalde. Weliswaar geeft het zaakregistratiesysteem op consulaire gebied aan de hand van de ontvangstdatum automatisch de datum waarop de termijn van tien of veertien weken verstrijkt, maar het systeem is kennelijk niet in staat om perioden van herstelverzuim te registreren.

Niet juist is dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken de indiener van het bezwaarschrift er niet op wijst dat hij of zij beroep kan instellen bij het uitblijven van de beslissing op bezwaar.

3. Klaagschriften

Volgens de opgave van de minister van Buitenlandse Zaken hebben de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van zijn ministerie in 2002 ongeveer 75 klaagschriften per maand ontvangen. De behandelingsduur van deze klaagschriften liep uiteen van een dag tot acht weken, waarbij het merendeel van de klachten binnen twee weken werd afgehandeld.

De meeste klachten hebben betrekking op consulaire aangelegenheden.

Voor de behandeling van klachten kent het Ministerie van Buitenlandse Zaken de zogenoemde BZ-klachtinstructie. Deze klachtinstructie is gebaseerd op de Awb. Daarnaast hanteren de Directie Consulaire Zaken (DCZ) en de Directie Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken (DPV) de procedure klachtafhandeling DCZ/DPV. Deze beide directies hanteren een centraal klachtregistratie- en monitorsysteem.

De indieners van een klaagschrift over een consulaire aangelegenheid ontvangen volgens de minister standaard een ontvangstbevestiging.

Verder deelde de minister mee dat het in 2002 niet of nauwelijks was voorgekomen dat een klacht betreffende een consulaire aangelegenheid niet binnen de wettelijke termijn kon worden afgehandeld.

Omdat, aldus de minister, de registratie van klachten bij de overige in dit onderzoek betrokken onderdelen van het ministerie te wensen overlaat, kon de minister niet aangeven of de overige klagers een schriftelijke ontvangstbevestiging wordt toegezonden. Ook kon de minister niet aangeven of en hoe frequent in 2002 een dergelijke klacht niet binnen de gestelde termijn kon worden afgehandeld.

Het is opmerkelijk dat in het kader van de behandeling van klaagschriften slechts twee directies over een goed functionerend controlesysteem beschikken. Dit is wellicht ingegeven door het feit dat het grootste deel van de te behandelen klachten zich afspeelt binnen het werkterrein van deze directies. Toch zal de Nationale ombudsman de minister in overweging geven ook bij de overige onderdelen van zijn ministerie een goed functionerend registratie- en controlesysteem te doen installeren

Voor het overige kan de gang van zaken bij de behandeling van klachten door het Ministerie van Buitenlandse Zaken in het algemeen de toets der kritiek doorstaan. Hieraan doet niet af dat de Nationale ombudsman in 2002 in individuele gevallen werd geconfronteerd met onvrede van burgers over de wijze waarop het Ministerie van Buitenlandse Zaken hun klacht(en) had afgehandeld.

4. Andere brieven

Volgens de informatie van de minister hebben de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken in 2002 maandelijks ongeveer 18.500 overige brieven, niet zijnde aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb, ontvangen.

Deze overige brieven betreffen zeer uiteenlopende onderwerpen, zoals brieven gericht op beleidsbeïnvloeding, verzoeken om algemene informatie en verzoeken om consulaire bijstand.

De gemiddelde behandelingsduur van dergelijke brieven liep uiteen van enkele dagen tot enkele weken.

Voor de behandeling van deze brieven gelden geen algemene instructies. Wel hebben het secretariaat van de staatssecretaris van Ontwikkelingssamenwerking en de Directie Voorlichting van het Ministerie van Buitenlandse Zaken in 2002 werkafspraken gemaakt over de afhandeling van aan de staatssecretaris gerichte burgerbrieven. Deze afspraken zijn inmiddels ook van toepassing verklaard op burgercorrespondentie van de overige bewindslieden van dit ministerie.

In deze werkafspraken is onder meer vastgelegd dat een burgerbrief bij voorkeur binnen tien, maar in elk geval binnen vijftien werkdagen inhoudelijk moet worden beantwoord.

Verder is vastgelegd dat uitsluitend een ontvangstbevestiging dient te worden gestuurd als afhandeling van de brief niet binnen vijftien werkdagen zal kunnen plaatsvinden.

De Nationale ombudsman ziet geen aanleiding voor twijfel dat in de praktijk overeenkomstig de gemaakte werkafspraken wordt gehandeld.

Zowel op het punt van de behandelingsduur als op het punt van het, eventueel, bevestigen van de ontvangst, kan het door de minister geschetste beeld de toets der kritiek doorstaan.

5. E-mailberichten

De minister van Buitenlandse Zaken liet weten dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken gemiddeld zo'n 200.000 e-mailberichten per week ontvangt via alle e-mailadressen eindigend op @minbuza.nl.

Niet bekend is hoeveel procent hiervan zakelijk verkeer betreft.

Daarnaast ontving de publieksbalie van het ministerie in 2002 circa 35.500 vragen, waarvan ongeveer 12.000 (34%) digitaal.

Verder deelde de minister mee dat voor de behandeling van elektronische berichten met burgers nog niet een voor het gehele ministerie geldende instructie bestaat. Wel bestaan er met betrekking tot enkele afzonderlijke categorieën e-mailberichten (burgercorrespondentie gericht aan de bewindslieden in persoon, respectievelijk de departementsleiding) afzonderlijke instructies en richtlijnen.

Voor overige categorieën e-mailberichten verwees de minister naar een door hem overgelegde rapportage waarin over het jaar 2002 een inventarisatie van de werkwijzen binnen een groot aantal ministeries, waaronder het Ministerie van Buitenlandse Zaken, werd gegeven.

De Nationale ombudsman heeft geen aanleiding om eraan te twifelen dat in de praktijk overeenkomstig de overgelegde richtlijnen wordt gewerkt, respectievelijk dat de overgelegde rapportage de praktijk adequaat weergeeft, en dat burgers die zich via e-mail tot het ministerie richten, in het algemeen binnen enkele werkdagen een reactie krijgen.

CONCLUSIE

Op het punt van de behandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk. Ook op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van een aanvraag is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Op het punt van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van een bezwaarschrift is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *klaagschriften* op consulaire gebied is de onderzochte gedraging behoorlijk. Met betrekking tot de klachtbehandeling door de overige bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken dient de Nationale ombudsman zich te onthouden van een oordeel wegens het ontbreken van informatie.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Buitenlandse Zaken wordt in overweging gegeven om:

1. het consulaire zaakregistratiesysteem zodanig aan te passen dat het systeem bij het berekenen van de beslistermijn rekening houdt met verzuimperioden;
2. een registratiesysteem voor klachtbehandeling in te voeren voor het gehele ministerie;
3. voor het elektronisch berichtenverkeer een voortgangscontrolesysteem in te voeren voor het gehele ministerie.

HET MINISTERIE VAN JUSTITIE

BEOORDELING

1. Inleiding

In deze **BEOORDELING** wordt het Ministerie van Justitie behandeld. De Immigratie-en Naturalisatiedienst maakt ook onderdeel uit van dit ministerie maar wordt afzonderlijk behandeld in het hoofdstuk van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

2. Aanvragen

Blijkens de informatie van de minister van Justitie ontvingen de bij dit onderzoek betrokken dienstonderdelen van zijn ministerie in 2002 minimaal 91.000 aanvragen in de zin van de Awb. Het merendeel hiervan (bijna 86.000) betrof aanvragen op de diverse werkterreinen van de Directie Bestuurszaken.

Omdat echter een aantal bij dit onderzoek betrokken dienstonderdelen geen - nauwkeurige - registratie bijhoudt van het aantal ontvangen aanvragen en bovendien lang niet alle dienstonderdelen van het ministerie bij dit onderzoek zijn betrokken, kan zelfs niet bij benadering worden aangegeven hoeveel aanvragen het Ministerie van Justitie in 2002 in totaal heeft ontvangen.

De afhandelingsduur van de bij de Directie Bestuurszaken ingediende aanvragen liep in 2002 sterk uiteen. Zo werden aanvragen voor een verklaring van geen bezwaar voor de oprichting van BV's en NV's, aanvragen voor een garantstelling op grond van de Garantstellingsregeling curatoren en aanvragen om verlenging of verhoging van de desbetreffende garantstelling gemiddeld binnen vijf dagen afgehandeld. Anderzijds nam de behandeling van een verzoek om naamswijziging gemiddeld 220 dagen in beslag. Tussen deze uitersten bevinden zich de gemiddelde afhandelingstermijnen van tal van andere aanvragen, zoals van aanvragen voor een vergunning voor buitengewoon opsporingsambtenaren (hiervan was in 2002 de gemiddelde behandelingsduur 45 dagen) vergunningaanvragen op grond van de Wet wapens en munitie (gemiddelde behandelingsduur in 2002 101 dagen) en vergunningaanvragen voor een particuliere beveiligingsorganisatie (gemiddelde behandelingsduur in 2002 140 dagen).

Al met al bedroeg de gemiddelde afhandelingsduur van bij de Directie Bestuurszaken ingediende aanvragen in 2002 gemiddeld 122 dagen. Exclusief de aanvragen tot naamswijziging bedroeg de gemiddelde afhandelingsduur in 2002 62,3 dagen.

Voor de aanvraag voor een vergunning voor buitengewoon opsporingsambtenaren geldt een wettelijke afhandelingstermijn van vier maanden. Voor de overige hiervóór genoemde soorten van aanvragen geldt de redelijke afhandelingstermijn van uiterlijk acht weken van artikel 4:13 van de Awb.

De Directie Vreemdelingenbeleid ontving in 2002 vijfentwintig (Wob-) aanvragen, welke alle binnen vier weken werden afgehandeld.

Ook bij het Directoraat-Generaal Preventie, Jeugd en Sancties liep de afhandelingsduur van ingediende aanvragen in 2002 sterk uiteen. Zo werden aanvragen voor een

projectsubsidie (in 2002 waren dat er 110) in het algemeen binnen drie tot vier weken afgedaan, terwijl behandeling van de 145 aanvragen op basis van de Wet op de kansspelen minimaal één en maximaal acht weken vergde. De gemiddelde behandelingsduur van de vier aanvragen op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens bedroeg ruim acht weken.

Aanzienlijk meer tijd, gemiddeld tweeëneenhalf jaar, vergde de afhandeling van een aanvraag om toestemming voor het in het gezin opnemen van een buitenlands pleegkind. In 2002 zijn in totaal 3.037 van dergelijke aanvragen ingediend.

Met betrekking tot de negen in 2002 bij het Directoraat-Generaal Preventie, Jeugd en Sancties ingediende Wob-aanvragen deelde de minister mee dat hiervan geen gemiddelde behandelingsduur kon worden genoemd als gevolg van onvolledigheden in de registratie.

Over de Raad voor de Kinderbescherming deelde de minister mee dat in 2002 1.622 aanvragen om een verklaring van geen bezwaar om als pleegouder te worden aangemerkt binnen dertien dagen waren afgedaan, terwijl 133 aanvragen die nader onderzoek behoeften, binnen 48 dagen waren afgedaan. Voor aanvragen zonder nader onderzoek gold als wettelijke maximum afhandelingstermijn vier weken en voor aanvragen met nader onderzoek maximaal acht weken.

Over aanvragen om informatie inzake afstammingsvragen deelde de minister mee dat de gemiddelde behandelingsduur in 2002 109 dagen had bedragen, hetgeen binnen de voor deze categorie in Normen 2000 voorgeschreven behandelingsduur van maximaal vier maanden ligt.

Ten aanzien van een aantal andere onderdelen van zijn ministerie deelde de minister mee dat geen informatie kon worden verstrekt over de gemiddelde behandelingsduur van aanvragen. Dit had te maken met het feit dat van een aanvraag de ontvangst- en/of afdoeningsdatum niet werd geregistreerd, danwel met het feit dat een aanvraag niet afzonderlijk werd geregistreerd maar als volgstuk in een reeds lopend dossier werd gevoegd of om andere redenen. De Nationale ombudsman vindt dit een ernstige tekortkoming. Over de behandelingsduur van deze aanvragen kan de Nationale ombudsman uiteraard geen oordeel geven.

De gemiddelde behandelingsduur van de aanvragen waarover de minister wel meer gedetailleerde informatie verstreekte, ligt deels binnen en deels buiten de wettelijke beslistermijn.

Over de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag deelde de minister mee dat ingevolge het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie alle dienstonderdelen van het ministerie in beginsel gehouden zijn de aanvrager binnen drie weken na ontvangst van de aanvraag een ontvangstbevestiging te sturen. Hiervan kan slechts worden afgezien als binnen die periode op de aanvraag kan worden beslist, als de ontvangen brief ter kennisneming is gezonden en de verzender kennelijk niet op een antwoord rekent, als het een adreswijziging of een andersoortige mutatie betreft, als de brief een vervolg is op een eerdere correspondentie en de desbetreffende brief geen rappel bevat, als het een amicebrief betreft, of als de brief volgt op een serie gelijklopende brieven en de afzender reeds is meegedeeld dat volgende brieven met gelijke

strekking niet meer zullen worden beantwoord. De ontvangstbevestiging dient volgens het Handboek te bevatten: de naam en het doorkiesnummer van de behandelende afdeling en/of die van de behandelend ambtenaar, een opgave van de reden waarom de brief niet terstond kan worden afgehandeld en een indicatie van de afhandelingstermijn danwel informatie over het vervolg van de procedure. Gezien de voorgeschreven inhoud van zo'n ontvangstbevestiging is deze feitelijk aan te merken als een behandelingsbericht.

De minister legde bij zijn deelreacties telkens de door het desbetreffende dienstonderdeel gehanteerde model(len) ontvangstbevestiging over. Omdat de inhoud van de overgelegde modellen in het algemeen sterk afhankelijk is van het in de aanvraagbrief aangevoerde onderwerp, verschilden de overgelegde ontvangstbevestigingen onderling. Deze instructies en voorbeeldbrieven bieden de Nationale ombudsman geen aanleiding voor het plaatsen van kritische kanttekeningen. Ook ziet de Nationale ombudsman geen aanleiding om eraan te twifelen dat in de praktijk in het algemeen overeenkomstig de instructies wordt gehandeld.

Ingevolge het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie dient de aanvrager een tussenbericht te worden gestuurd, zodra blijkt dat de in de ontvangstbevestiging genoemde afhandelingstermijn niet zal worden gehaald. Ook dit tussenbericht dient de naam en het doorkiesnummer te vermelden van de behandelende afdeling en/of die van de behandelend ambtenaar. Daarnaast dient het tussenbericht een opgave te bevatten van de reden(en) van de ontstane vertraging en een nieuwe termijn waarbinnen afhandeling zal plaatsvinden of een gemotiveerde uiteenzetting waarom zo'n termijn (nog) niet kan worden genoemd.

Op dit punt deelde de minister mee dat de door de Directie Bestuurszaken verzonden tussenberichten geen mededeling bevatten over een nieuwe termijn waarbinnen afhandeling zal plaatsvinden.

De instructies op het punt van de gebruikmaking van tussenberichten geven de Nationale ombudsman geen reden voor kritiek. Hij gaat er voorts van uit dat overeenkomstig die instructies wordt gehandeld. De handelwijze van de Directie Bestuurszaken acht hij echter onjuist voorzover de tussenberichten van deze directie geen nieuwe termijn bevatten. De Nationale ombudsman wijst er in dit verband op dat op grond van de artikelen 4:13 en 4:14 van de Awb het noemen van een nieuwe termijn wettelijk is voorgeschreven.

Over de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg deelde de minister mee dat van het verzenden van een tussenbericht wordt afgezien als tussentijds overleg plaatsvindt met de aanvrager.

De Nationale ombudsman acht dit niet onjuist omdat betrokkene in deze gevallen adequaat wordt geïnformeerd. Met het daarnaast nog versturen van een afzonderlijk tussenbericht wordt geen wezenlijk doel gediend. Indien echter van het gevoerde overleg schriftelijk verslag wordt opgemaakt en dit verslag aan de aanvrager wordt toegestuurd, is het juist om daarin ook aan te geven hoe naar verwachting het vervolg van de procedure zal zijn en op welke termijn alsnog zal worden beslist.

3. Bezwaarschriften

De bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het Ministerie van Justitie hebben in 2002 in totaal 227 bezwaarschriften in de zin van de Awb ontvangen.

Het merendeel hiervan (188) had betrekking op het werkterrein van de Directie Bestuurszaken. Binnen dit werkterrein had de meerderheid van de ingediende bezwaarschriften betrekking op een beslissing op een verzoek om naamswijziging. Van de 150 ingediende bezwaarschriften werd 60% binnen tien weken afgehandeld en de overige 40% binnen zestien weken.

Van de bezwaarschriften inzake vergunningaanvragen voor buitengewoon opsporingsambtenaren werd 80% binnen twaalf weken behandeld, van de bezwaarschriften inzake aanvragen voor een verklaring van geen bezwaar voor de oprichting van een besloten of naamloze vennootschap werd 75% binnen tien weken afgehandeld, van de bezwaarschriften inzake vergunningaanvragen voor een particuliere beveiligingsorganisatie werd 57% binnen tien weken afgehandeld.

Op basis van de door de minister verstrekte informatie kan worden vastgesteld dat een aanzienlijk deel van de hiervoor bedoelde bezwaarschriften in 2002 niet binnen de wettelijk daarvoor gegeven termijn is afgedaan en dat de behandelingsduur van bezwaarschriften in 2002 een knelpunt heeft gevormd.

Opmerkelijk is nog dat de minister met betrekking tot de overige 39, bij andere dienstonderdelen behandelde, bezwaarschriften geen gegevens over de behandelingsduur heeft kunnen verstrekken.

De Nationale ombudsman beschikt niet over aanwijzingen dat ten aanzien van al deze bezwaarschriften de verhouding tijdig/niet-tijdig afgedaan in 2002 wezenlijk anders lag.

De minister gaf aan dat de ontvangst van bezwaarschriften altijd schriftelijk wordt bevestigd. Uit de door de minister overgelegde model-ontvangstbevestigingen blijkt dat de afzender door middel van deze brief niet slechts wordt meegedeeld dat het door hem ingediende bezwaarschrift is ontvangen, maar dat de brief veelal ook informatie bevat over het verder verloop van de procedure en over de te verwachten behandelingsduur. De gebruikte ontvangstbevestigingen bevatten daarmee de benodigde informatie.

Uit de door de minister verstrekte informatie is voorts gebleken dat de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het Ministerie van Justitie in het algemeen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen vóór afloop van de beslissingstermijn de burger informeren dat de wettelijke termijn waarschijnlijk zal worden overschreden. Daarbij wordt ook informatie verstrekt over de nieuwe behandelingstermijn.

Uit het door de minister overgelegde modelbrieven blijkt voorts dat de indiener van een bezwaarschrift in geval van verder uitstel wel wordt gewezen op de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de rechtbank in verband met het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift, maar niet wordt gevraagd in te stemmen met verder uitstel.

Daarmee handelt de minister in strijd met het in artikel 7:10, vierde lid, van de Awb bepaalde.

4. Klaagschriften

De bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het ministerie van Justitie ontvingen in 2002 in totaal 357 klaagschriften. De gemiddelde afdoeningstermijn liep per dienst-onderdeel en ook binnen een dienstonderdeel per soort klacht sterk uiteen. Binnen de Directie Bestuurszaken bedroeg de gemiddelde afdoeningstermijn in vijf gevallen minder dan zes weken, in één geval tussen zes en tien weken, en in vier gevallen langer dan tien weken. Bij het CJIB, waar in 2002 per maand circa twaalf klachten binnenkwamen, werd een klacht in gemiddeld zes weken afgedaan. De Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie handelde de zes in 2002 ontvangen klachten in gemiddeld zeventien weken af. Over het Parket-Generaal liet de minister weten dat de gemiddelde doorlooptijd van de 88 in 2002 ontvangen klachten 21 werkdagen bedroeg. Over de 31 bij de drie bij dit onderzoek betrokken arrondissementsparketten ingediende klachten kon de minister voor wat betreft de gemiddelde behandelingsduur geen informatie verstrekken. Ook over de 155 in 2002 door de Raad voor de Kinderbescherming ontvangen klachten liet de minister weten dat geen informatie kon worden verstrekt over de behandelingstermijnen, omdat de Raad pas in 2003 is begonnen met het registreren van klachtafhandelingstermijnen. Dit betekent een ernstige tekortkoming in de administratie van de Raad. Bovendien maakt het ontbreken van deze gegevens het de Nationale ombudsman onmogelijk op dit punt een oordeel te geven.

Gezien de wettelijke afdoeningstermijn van zes danwel tien weken wordt vastgesteld dat de gemiddelde behandelingsduur van de klachten waarvan wel de relevante informatie is verstrekt, in een aantal gevallen te lang is geweest.

Tenzij terstond vaststaat dat de klacht niet voor behandeling in aanmerking komt, wordt de ontvangst van klaagschriften altijd schriftelijk bevestigd, zij het, aldus de minister, soms pas na vier weken.

Los van het feit dat het pas vier weken na ontvangst versturen van een ontvangstbevestiging met het oog op de wettelijk gegeven afhandelingstermijn hoe dan ook weinig voortvarend is, is het bovendien in strijd met de in het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie opgenomen interne instructie om de ontvangst uiterlijk binnen drie weken te bevestigen. Overigens is de Nationale ombudsman van oordeel dat een ontvangstbevestiging uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift moet worden verstuurd (zie **ALGEMEEN NORMENKADER** onder **C.4.2**), tenzij de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. Alsdan kan eventueel van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging worden afgezien.

Uit de door de minister verstrekte informatie is voorts komen vast te staan dat in voorkomende gevallen gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid de afhandeling van een klacht voor vier weken te verdagen. In het algemeen werd het desbetreffende verdagingsbericht vóór het verstrijken van de reguliere termijn verstuurd, in sommige gevallen werd een en ander mondeling aangekondigd, bijvoorbeeld tijdens een hoorzitting.

De op dit punt door de minister geschetste gang van zaken kan de toets der kritiek doorstaan.

Gebleken is dat niet alle bij dit onderzoek betrokken dienstonderdelen uitvoering geven aan de voor het Ministerie van Justitie geldende instructie om de klager erop te wijzen dat hij zich met een klacht over termijnoverschrijding tot de Nationale ombudsman kan wenden. Op dit punt is de uitvoeringspraktijk voor verbetering vatbaar.

5. Andere brieven

Volgens opgave van de minister ontvingen de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van zijn ministerie in 2002 vele honderduizenden "andere brieven".

Zo ontving alleen al de Directie Bestuurszaken in 2002 ongeveer 351.000 "andere" brieven. Een groot gedeelte ervan (bijna 257.000) betrof een verzoek om registratie in het centraal testamentenregister. In 2002 was met de afhandeling daarvan gemiddeld twee werkdagen gemoeid. Een ander gedeelte (ruim 90.000 brieven) hield een verzoek om informatie in of had betrekking op een reeds in behandeling zijnde aanvraag. Behandeling van deze brieven vergde in het algemeen twee tot vier weken. Ruim 3.800 brieven betroffen gratieverzoeken. Hiervan bedroeg de afhandelingsduur in 2002 in het geval van afwijzing ruim 26 weken, en in het geval van toewijzing ruim 32 weken.

De Directie Vreemdelingenbeleid handelde in 2002 de circa 540 binnengekomen "andere" brieven in gemiddeld zes weken af. De Directie Wetgeving ontving in 2002 168 "andere" brieven. De minister liet weten niet te beschikken over gegevens over de gemiddelde afhandelingsduur van deze brieven. Het Directoraat-Generaal Rechts-handhaving handelde in 2002 de circa 2.000 binnengekomen "andere" brieven in het algemeen binnen zes weken af. De Directie Strategie Rechtspleging (DSR) en de Directie Toegang Rechtsbestel (DTR) ontvingen in 2002 tezamen 413 "andere" brieven. Een representatieve steekproef leerde dat bij DSR 89% van de brieven binnen vier weken en 11% tussen vier en acht weken werd afgedaan. Bij DTR werd 86% van de brieven binnen vier weken en 14% tussen vier en acht weken afgedaan.

Het CJIB ontving in 2002 ongeveer 222.000 "andere" brieven, waarvan gemiddeld 13% binnen vijf werkdagen, 56% tussen vijf en tien dagen, 3% tussen tien en vijftien werkdagen, 16% tussen vijftien en twintig werkdagen en de resterende 8% tussen twintig en veertig werkdagen werd afgehandeld.

De Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg ontvingen in 2002 ruim 4.000 "andere" brieven. Over de gemiddelde afhandelingsduur daarvan kon de minister geen algemene informatie verstrekken, zij het dat correspondentie met betrekking tot kansspelen – in 2002 ongeveer vijfhonderd brieven – gemiddeld binnen twee weken werd afgehandeld. De Raad voor de Kinderbescherming ontving in 2002 ongeveer 30.000 "andere" brieven. Over de gemiddelde afhandelingsduur daarvan verstreekte de minister geen algemene informatie.

Over de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van het openbaar ministerie liet de minister weten op dit punt weinig concrete informatie te kunnen verstrekken omdat in het algemeen geen registratie plaatsvindt van ontvangen "andere" brieven, noch van de behandelingsduur daarvan.

De bij dit onderzoek betrokken onderdelen van de Directie Justitiële Inrichtingen ontvingen in 2002 maandelijks ongeveer vijftien "andere" brieven, waarvan de gemiddelde afhandelingsduur in 2002 twee tot drie weken bedroeg.

Ook ten aanzien van (de eerste en tussentijdse) reacties op de "andere" brieven door de diverse bij dit onderzoek betrokken dienstonderdelen heeft de minister over 2002 een gevarieerd beeld geschetst.

Over de Directie Bestuurszaken heeft de minister te kennen gegeven dat geen behandelingsberichten waren verzonden omdat het merendeel van de hier aan de orde zijnde informatieverzoeken in 2002 binnen drie weken was afgehandeld. Slechts indien een brief binnen twee à drie weken – inhoudelijk – kan worden beantwoord, kan het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging respectievelijk behandelingsbericht achterwege blijven. In alle andere gevallen zal daaraan niet kunnen worden ontkomen. Voorzover de genoemde directie geen afzonderlijke behandelingsbericht heeft verstuurd in al die gevallen waarin het niet mogelijk was om een brief binnen twee à drie weken – inhoudelijk – te beantwoorden, heeft deze directie niet juist gehandeld.

Over de Directie Vreemdelingenbeleid heeft de minister te kennen gegeven dat slechts in 15% van de gevallen een ontvangstbevestiging was gestuurd. De minister heeft niet aangegeven om welke reden in 85% van de gevallen verzending van een behandelingsbericht achterwege blijft. De minister heeft verder aangegeven dat de Directie Vreemdelingenbeleid, in strijd met de interne instructies op dit punt, niet stelselmatig tussenberichten verzendt als blijkt dat de in een voorafgaand behandelingsbericht genoemde termijn niet kan worden gehaald.

Gezien het feit dat slechts in 15% van de gevallen de ontvangst van een brief wordt bevestigd en dat niet stelselmatig tussenberichten worden verzonden, acht de Nationale ombudsman het waarschijnlijk dat deze directie veel afzenders onnodig gedurende lange tijd in het ongewisse laat. Dit is niet juist.

Op dit punt deelde de minister over de Directie Strategie Rechtspleging (DSR) en de Directie Toegang Rechtsbestel (DTR) mee dat als een behandelingstermijn dreigt te worden overschreden, slechts dan een voortgangsbericht wordt gezonden als de verwachting is dat de brief niet spoedig alsnog zal kunnen worden beantwoord. Dat is niet correct. De afzender dient vóór afloop van de hem eerder genoemde termijn te worden gemeld dat behandeling van zijn brief toch meer tijd vergt dan aanvankelijk werd verwacht.

Veel van de "andere" brieven die de Directie Strategie Rechtspleging ontvangt, bevatten een klacht over de inhoud van een rechterlijke beslissing. In deze gevallen wordt veelal afgezien van het versturen van een ontvangstbevestiging omdat dit bericht de verwachting zou kunnen scheppen dat de geuite grief inhoudelijk onderzocht zal worden, terwijl de minister dit niet zal gaan doen omdat hij daartoe niet bevoegd is. De Nationale ombudsman merkt hierover op dat voorzover het ministerie er niet in slaagt de afzender binnen twee à drie weken op de hoogte te stellen van het feit dat de grief niet in behandeling zal worden genomen, toch een behandelingsbericht dient te worden gestuurd. Hierin kan de afzender eventueel reeds direct worden meegedeeld dat nog niet vaststaat of de grief inhoudelijk zal worden behandeld.

Ingevolge de in het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie opgenomen instructie dient binnen drie weken een ontvangstbevestiging te worden verzonden. Ook schrijft de instructie voor dat de ontvangstbevestiging een indicatie geeft van de afhandelingstermijn, danwel de termijn waarbinnen een volgende stap in de procedure kan worden verwacht.

Over het openbaar ministerie merkte de minister op dat de praktijk uitwijst dat het regelmatig is voorgekomen dat de standaard verzonden ontvangstbevestiging later dan voorgeschreven werd verzonden, en dat in de ontvangstbevestiging niet altijd een behandelingstermijn werd genoemd. Dit is niet juist.

Ten aanzien van de Directie Toegang Rechtsbestel merkte de minister nog op dat deze Directie in de nabije toekomst wel zal overgaan tot het versturen van ontvangstbevestigingen. Ervan uitgaande dat in de ontvangstbevestiging tevens informatie zal worden verstrekt over het verdere verloop van de procedure, neemt de Nationale ombudsman hiervan met instemming kennis.

De door de minister beschreven procedures bij het CJIB en bij de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg kunnen de toets der kritiek doorstaan.

6. E-mailberichten

Alle bij dit onderzoek betrokken directies en diensten van het ministerie konden in 2002 langs elektronische weg worden benaderd. Sommige dienstonderdelen ontvingen regelmatig of zelfs heel vaak elektronische post, andere werden niet of nauwelijks langs elektronische weg benaderd. Zo heeft de Directie Bestuurszaken voor notarissen de mogelijkheid opengesteld om een bepaald soort aanvraag elektronisch in te dienen. Van die mogelijkheid werd in 2002 ruim 37.000 maal gebruik gemaakt. De Directie Vreemdelingenbeleid daarentegen ontving in 2002 slechts vijf e-mailberichten, aldus de minister.

Het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie bevat gedragsregels voor e-mail en internetgebruik. Hierin is onder meer vastgelegd dat per e-mail alleen informeel berichtenverkeer mag plaatsvinden. Formele correspondentie (dat wil zeggen officiële correspondentie over wetten, besluiten, beschikkingen, vergunningen, contracten, adviezen, nota's rapportages en dergelijke) geschiedt, althans van de zijde van het ministerie, onverminderd uitsluitend schriftelijk. De ontvangst van een elektronisch bericht wordt per kerende post elektronisch bevestigd. Indien de ontvangen e-mail een formele aangelegenheid betreft, wordt in de elektronisch verzonden ontvangstbevestiging aangekondigd dat inhoudelijke beantwoording (en eventueel ook de vervolgcorrespondentie) schriftelijk zal plaatsvinden.

Voor alle betrokken dienstonderdelen gold in 2002 dat op elektronische post de reguliere richtlijnen voor de behandeling van poststukken van toepassing waren omdat het elektronisch bericht werd afgehandeld als ware het een per gewone post ontvangen schriftelijke brief. In het algemeen werd in 2002 een elektronisch bericht na ontvangst op papier uitgeprint, schriftelijk behandeld en werd de uitdraai van het bericht vervolgens

toegevoegd aan het dossier. De minister heeft op dit punt aangegeven dat voor deze aanpak is gekozen omdat de stand van de techniek momenteel nog onvoldoende veiligheidswaarborgen biedt.

Voor zover door het ministerie via elektronisch verkeer wordt gecorrespondeerd met burgers, lijkt deze correspondentie naar behoren te verlopen. De door de minister aangeleverde informatie geeft de Nationale ombudsman geen aanleiding voor kritiek op de huidige gang van zaken.

CONCLUSIE

Op het punt van de afhandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk, met dien verstande dat de Directie Bestuurszaken ten onrechte nalaat in tussenberichten een nieuwe termijn te noemen waarbinnen afhandeling zal plaatsvinden.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een bezwaarschrift is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Op het punt van de behandelingsduur van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een klaagschrift is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van andere brieven is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk.

Ten aanzien van de omgang met *elektronisch berichtenverkeer* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Justitie wordt in overweging gegeven om:

1. de voortgangsbewaking van aanvragen en van "andere brieven" zodanig te verbeteren, dat inzicht kan worden gegeven in de behandelingsduur daarvan;
2. ervoor te zorgen dat de Directie Bestuurszaken indieners van een aanvraag informeert over de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van een aanvraag zal plaatsvinden indien de eerder genoemde termijn niet wordt gehaald;
3. ervoor te zorgen dat de indiener van een bezwaarschrift in het geval van verder uitstel overeenkomstig het daarover in de Awb bepaalde zal worden gevraagd in te stemmen met verder uitstel;

4. ervoor te zorgen dat de ontvangst van klaagschriften binnen uiterlijk twee weken na ontvangst schriftelijk wordt bevestigd, tenzij de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld;
5. het ertoe te leiden dat alle dienstonderdelen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen stelselmatig gebruik maken van behandelingsberichten.

HET MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

BEOORDELING

1. Aanvragen

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) gaf in afzonderlijke brieven informatie over de handelwijze bij het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD), bij de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) en bij de rest van zijn ministerie (hierna aangeduid als het ministerie). Deze antwoorden zijn voor een deel gebaseerd op een steekproef. Volgens de minister ontving zijn ministerie in 2002 gemiddeld zeventien aanvragen per maand. De gemiddelde behandelingsduur daarvan bedroeg viereneenhalve week. Van de aanvragen werd 45% afgedaan binnen drie weken, en 88% binnen acht weken. In 4% van deze zaken is een ontvangstbevestiging verstuurd. In de helft van de gevallen waarin niet binnen acht weken op een aanvraag werd beslist, is betrokkene een kennisgeving gestuurd. De verzending van dergelijke kennisgevingen vindt volgens de minister een maand na ontvangst van de aanvraag plaats.

De AIVD heeft in 2002 in totaal 110 verzoeken om kennisneming van gegevens ontvangen. Verzoeken die vóór 29 mei 2002 zijn ontvangen, vielen onder de werking van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Verzoeken die daarna zijn ontvangen, vallen onder het regime van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002 (Wiv 2002). Volgens de minister was de beslistermijn van de Wob voor de AIVD volstrekt onhaalbaar. Sinds de invoering van de Wiv 2002 zijn op één na alle aanvragen binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De indieners van een aanvraag om kennisgeving van bij de AIVD vastgelegde gegevens ontvangen een ontvangstbevestiging. Na de invoering van een speciaal systeem voor de administratie en behandeling van dit soort aanvragen zal in de ontvangstbevestiging ook een passage worden opgenomen met informatie over de behandelingstermijn van drie maanden, de verdagingsmogelijkheid, alsmede de mogelijkheid van bezwaar op grond van artikel 6:2 van de Awb indien niet binnen die termijn wordt beslist. De AIVD houdt zich voorts bezig met de behandeling van aanvragen om een verklaring van geen bezwaar in het kader van de Wet veiligheidsonderzoeken (Wvo). Over de behandeling van die aanvragen verstrekke de minister verder geen inlichtingen.

Uit de informatie van de minister blijkt dat van het KLPD met name de Dienst Internationale Netwerken (DIN) en de Dienst Nationale Recherche Informatie (DNRI) aanvragen ontvangen als bedoeld in de Awb, en wel op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het ging in 2002 om 102 verzoeken om kennisneming van gegevens en om dertig verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens.

Voor zover de verzoeken om kennisneming niet voldoen aan de specifieke ontvankelijkheidsvereisten, krijgt de verzoeker binnen enkele dagen bericht. Ontvankelijke verzoeken worden binnen vier weken afgedaan. Verzoeken om verwijdering van gegevens volgen op verzoeken om kennisneming. De betrokkenen krijgen telefonisch of schriftelijk bericht over de verdere procedure en over de vermoedelijke afhandelingstermijn. Voor de afdoening van verzoeken om verwijdering van een vreemdelingensignalering is overigens

het standpunt van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie vereist. Voorts ontvingen de DIN en de DNRI in 2002 ruim honderd verzoeken om kennisneming van gegevens in een politieregister, gebaseerd op artikel 20 van de Wet politieregisters. Blijkens de informatie van de minister worden deze verzoeken in de regel binnen de in de Wet politieregisters genoemde termijn van vier weken afgedaan.

Het gros (88%) van de door het ministerie zelf behandelde aanvragen is afgedaan binnen acht weken. Voor zover het daarbij niet gaat om Wob-aanvragen of om andere aanvragen waarvoor een kortere wettelijke beslistermijn geldt, heeft de afdoening van die aanvragen binnen de redelijke termijn van artikel 4:13, tweede lid, van de Awb plaatsgevonden. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking kan de uitvoeringspraktijk worden verbeterd. In slechts 4% van de gevallen is een ontvangstbevestiging verstuurd terwijl 55% van de aanvragen niet binnen drie weken is afgedaan. Zoals in het **ALGEMEEN NORMENKADER** onder C.2.2 is aangegeven, behoort de indiener van een aanvraag in beginsel binnen twee à drie weken een reactie op zijn aanvraag te ontvangen. Dat is in een groot aantal gevallen ten onrechte niet gebeurd.

Daarnaast is het niet juist dat slechts in de helft van de gevallen waarin niet binnen acht weken op een aanvraag is beslist, een kennisgeving is verzonden. Dat had in al die gevallen behoren te gebeuren.

De beslistermijn van de Wob bedraagt twee weken met de mogelijkheid van verdaging voor ten hoogste twee weken. De beslistermijn van de Wiv 2002 bedraagt uiterlijk drie maanden. Deze termijn kan via verdaging nog eens met vier weken worden verlengd.

De AIVD is er kennelijk niet in geslaagd aanvragen op basis van de Wob binnen de termijn van de Wob af te doen. Sinds verzoeken om kennisgeving van gegevens die bij de AIVD zijn vastgelegd, vallen onder het regime van de Wiv 2002 is er ten aanzien van het tijdig beslissen op dergelijke verzoeken niet langer sprake van een knelpunt. De door de minister beschreven passage die wordt opgenomen in ontvangstbevestigingen bevat alle relevante informatie.

De afhandeling door het KLPD van verzoeken om kennisneming van gegevens in een bestand - op basis van artikel 35 van de Wbp - verloopt in de praktijk naar behoren. Op de ontvankelijke verzoeken wordt namelijk binnen de wettelijke termijn van vier weken een beslissing genomen en indien niet aan de ontvankelijkheidsvereisten is voldaan, krijgt de betrokkene binnen enkele dagen al bericht. Uit de informatie van het KLPD kan niet worden opgemaakt hoeveel tijd is gemoeid met de afhandeling van verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens, op basis van artikel 36 van de Wbp. Omdat voor de beslissing op verzoeken tot verwijdering van een vreemdelingensignalering het standpunt van de IND nodig is, zal de wettelijke beslistermijn van vier weken in de praktijk vaak niet haalbaar zijn. Het is juist in die situatie van belang dat de betrokkene adequaat tussentijds wordt geïnformeerd. Op basis van de verstrekte inlichtingen kan worden vastgesteld dat de AIVD daar in de regel voor zorgt.

Ook de afhandeling van verzoeken om kennisneming van gegevens in een politieregister verloopt, zo kan uit de verstrekte informatie worden opgemaakt, in het algemeen naar behoren.

2. Bezwaarschriften

Het ministerie ontving in 2002 ongeveer 35 bezwaarschriften. De gemiddelde behandelingsduur daarvan bedroeg vier weken. In 12% van de gevallen was de behandelingsduur langer dan tien weken. De verzending van een ontvangstbevestiging ("bij voorkeur per omgaande") is voorgeschreven in de Handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften, maar uit de steekproef is naar voren gekomen dat slechts in 13% van de gevallen een ontvangstbevestiging is verstuurd. De minister wees er in dat verband op dat de behandeling van brieven "zeer probleem- en oplossingsgericht is, en minder procedureel gericht", en dat 75% van de bezwaarschriften binnen drie weken is afgehandeld. De door de minister meegestuurde model-ontvangstbevestiging bevat de mededeling dat zo spoedig mogelijk op het bezwaarschrift zal worden beslist.

De minister gaf voorts aan dat er geen gevallen bekend zijn waarin gebruik is gemaakt van de verdagingsmogelijkheid van artikel 7:10, derde lid, van de Awb.

De AIVD ontving in 2002 in totaal 58 bezwaarschriften. Daarvan hadden er negen betrekking op beschikkingen op aanvragen om kennisneming van bij de AIVD vastgelegde gegevens en 49 op beschikkingen op aanvragen om een verklaring van geen bezwaar in het kader van de Wvo. De behandelingsduur van deze twee categorieën bezwaarschriften bedroeg gemiddeld viereneenhalve maand respectievelijk vier maanden. Volgens de minister hangt de behandeltijd van bezwaarschriften mede af van het (onvoorspelbare) werkaanbod en de werkdruk, en spelen bij Wvo-bezwaarzaken ook verschillende externe factoren een rol, zoals de advisering door een externe adviescommissie en de noodzakelijke informatie-inwinning bij externe gegevenshouders. De AIVD verstuurt de indiener van een bezwaarschrift een ontvangstbevestiging. Op het punt van de behandelingsduur bevat deze de mededeling dat betrokkene zo spoedig mogelijk zal worden geïnformeerd over de behandeling. De AIVD maakt geen gebruik van de mogelijkheid van verdaging of van de mogelijkheid betrokkene te verzoeken om instemming met verder uitstel.

Wat betreft het KLPD werd in het kader van het onderzoek melding gemaakt van twee bezwaarschriften die betrekking hadden op beschikkingen op verzoeken om verwijdering van een vreemdelingensignalerings. Over de behandeling van beide bezwaarschriften gaf de minister verder geen informatie. Wel wees hij erop dat het de bedoeling is dat de behandeling van verzoeken tot verwijdering van een signalering en van eventuele bezwaarschriften tegen beschikkingen op dergelijke verzoeken in de nabije toekomst integraal wordt overgenomen door de IND.

Het ministerie is er in 2002 in geslaagd bijna alle ontvangen bezwaarschriften tijdig af te doen. Op het merendeel, 75%, van de bezwaarschriften werd al binnen drie weken beslist. Ontvangstbevestigingen werden slechts in 13% van de gevallen verzonden. Voor zover het daarbij ging om bezwaarschriften waarop binnen drie weken is beslist, is het achterwege laten van een ontvangstbevestiging aanvaardbaar. In de andere gevallen had het ministerie de betrokkenen een ontvangstbevestiging behoren te sturen, en wel binnen twee weken na binnenkomst van het bezwaarschrift. In dat verband wordt verwezen naar hetgeen daarover is overwogen in het **ALGEMEEN KADER**, onder **C.3.2**.

De inhoud van de in gebruik zijnde model-ontvangstbevestiging kan overigens worden verbeterd door daarin concrete informatie over de behandelingsduur te verstrekken. Verder is het niet juist dat het ministerie geen verdagingsberichten heeft gebruikt in die gevallen waarin niet binnen de reguliere termijn is beslist.

De behandelingsduur van bezwaarschriften door de AIVD heeft in 2002 een knelpunt gevormd. De gemiddelde doorlooptijden liggen voor beide categorieën van bezwaarschriften boven de maximale beslistermijn van de Awb. Waar het betrokken bestuursorgaan verantwoordelijk is voor het verloop van de procedure kan eventuele vertraging als gevolg van de inschakeling van een externe adviescommissie of het inwinnen van informatie bij externe gegevenshouders daarvoor geen rechtvaardiging vormen. Ook de door de AIVD gebruikte ontvangstbevestiging bevat ten onrechte geen concrete informatie over de behandelingsduur. Daarnaast is het niet juist dat de AIVD geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid van verdaging respectievelijk van het vragen van instemming met verder uitstel. Gezien de lange behandelingsduur van bezwaarschriften bestond daartoe in 2002 juist alle aanleiding.

3. Klaagschriften

Het ministerie heeft in 2002 in totaal 220 klaagschriften ontvangen. De gemiddelde afdoeningstermijn daarvan bedroeg vier weken. Van deze klaagschriften werd 62% binnen drie weken afgedaan, en 87% binnen zes weken. In de gevallen waarin de termijn van zes weken is overschreden, moest volgens de minister worden gewacht op informatie van andere instanties. Blijkens de steekproef is in 33% van de gevallen een ontvangstbevestiging verzonden. Van de mogelijkheid van verdaging is door het ministerie geen gebruik gemaakt.

De AIVD heeft in 2002 vier klaagschriften ontvangen, waarvan er drie binnen zes weken zijn afgedaan. De behandelingsduur van het andere klaagschrift bedroeg vijf maanden. Deze lange behandelingsduur hing samen met ziekte, verlof en het verzoek van de advocaat van de klager om de hoorzitting uit te stellen. De AIVD werkt ook bij klaagschriften met ontvangstbevestigingen met de zinsnede dat betrokkene "zo spoedig mogelijk" nader zal worden geïnformeerd. In de ene zaak waarin de termijn niet is gehaald, is de termijn in overleg met de advocaat van de klager verlengd.

Voor de behandeling van klachten over het KLPD was de Awb in 2002 nog niet van toepassing, en gold de op artikel 62 van de Politiewet 1993 gebaseerde Klachtenregeling KLPD. Deze klachtenregeling kent afdoeningstermijnen die overeenkomen met die van de Awb, namelijk zes weken wanneer de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld en tien weken als deze commissie wel wordt ingeschakeld. In de praktijk wordt de commissie in het geval van formele klachtafhandeling steeds ingeschakeld. De klachtenregeling kent, in tegenstelling tot de Awb, niet de mogelijkheid van verdaging van de afhandeling. Op grond van artikel 14, derde lid, van de klachtenregeling dient de korpsbeheerder, indien de afdoeningstermijn niet wordt gehaald, de klager en de betrokken ambtenaar schriftelijk in kennis te stellen van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog valt te verwachten. Binnen het KLPD is het Bureau Veiligheid & Integriteit (BV&I) belast met de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van het KLPD. In 2002 zijn door BV&I 94 schriftelijke

klachten ontvangen. De gemiddelde afhandelingstermijn daarvan bedroeg zeventien weken. Slechts veertien van de 94 klachten zijn binnen de termijn van tien weken afgedaan. Volgens de informatie van de minister ontstaat de vertraging voornamelijk in de onderzoeksfase. Het KLPD stuurt indieners van een klacht, overeenkomstig artikel 5 van de klachtenregeling, een ontvangstbevestiging. Deze bevat onder meer informatie over de procedure en over de voorgeschreven behandelingsduur. De minister gaf aan dat in 2002, bij overschrijding van de termijn, lang niet altijd een mededeling als bedoeld in artikel 14, derde lid, van de klachtenregeling is verstuurd. Hij voegde daar aan toe dat daar met ingang van 2003 nadrukkelijker op wordt gestuurd.

Het ministerie en de AIVD zijn er in 2002 in het algemeen in geslaagd klaagschriften tijdig af te handelen. De verzending van ontvangstbevestigingen door het ministerie heeft wel enigszins te wensen overgelaten. Slechts in 33% van de gevallen is een ontvangstbevestiging verstuurd. Zoals in het **ALGEMEEN NORMENKADER** onder C.4.2. is overwogen, kan verzending van een ontvangstbevestiging slechts achterwege blijven indien de klacht binnen twee tot drie weken na ontvangst daarvan wordt afgedaan. Overigens kan de inhoud van de door de AIVD gebruikte ontvangstbevestiging worden verbeterd door daarin concrete informatie over de behandelingsduur op te nemen.

De afhandeling van klachten door het KLPD heeft wat betreft de doorlooptijden daarvan een serieus knelpunt gevormd. De voorgeschreven afdoeningstermijn van tien weken is slechts in 15% van de gevallen gehaald, en de gemiddelde afhandelingsduur van zeventien weken overschrijdt de gestelde termijn met zeven weken. De door het KLPD gebruikte ontvangstbevestigingen bevatten alle relevante informatie. Een punt van aandacht vormt de verzending van de voorgeschreven in kennisstelling indien de afdoeningstermijn niet wordt gehaald. In 2002 is verzending daarvan ten onrechte vaak achterwege gebleven. Met instemming is kennisgenomen van de mededeling dat daar in 2003 beter op zal worden gelet.

4. Andere brieven

Het ministerie ontving volgens de minister in 2002 maandelijks gemiddeld 131 "andere brieven". Voor de afhandeling van brieven van burgers hanteert het ministerie een termijn van drie weken. De gemiddelde afhandelingsduur van dergelijke brieven bedroeg in de praktijk drieëneenhalve week. Van deze brieven werd 47% afgehandeld binnen drie weken en 72% binnen acht weken. Op 20% van de brieven is niet gereageerd, bij voorbeeld omdat het om kennisgevingen ging. Voor de afdoening van dit soort brieven geldt het Besluit Voortgang en afdoening stukken en topstukken. Daarin wordt de verzending van een ontvangstbevestiging, met vermelding van de verwachte behandelingsduur, en eventueel van een behandelbericht indien de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn niet wordt gehaald, voorgeschreven. Indien ook de in het behandelbericht genoemde termijn niet wordt gehaald, dient op grond van dit besluit een tussenbericht te worden verzonden.

Blijkens de steekproef die in het kader van dit onderzoek is genomen, is in 4% van de gevallen een ontvangstbevestiging gestuurd en in 7% van de gevallen een behandelbericht. Volgens de minister is niet gebleken van gevallen waarin een tussenbericht is

gebruikt. In meer algemene zin wees de minister er in dit verband op dat uit intern onderzoek naar voren is gekomen dat de behandeling van burgerbrieven op zijn ministerie zeer “probleem- en oplossingsgericht” plaatsvindt, en dat daarbij minder op de voorgeschreven procedurele stappen wordt gelet. Volgens de minister zal dat één van de organisatorische en technische verbeterpunten zijn bij het traject dat zich binnen het kerndepartement richt op de modernisering van de documenthuishouding met behulp van een documentair informatiesysteem.

De AIVD ontvangt volgens de informatie van de minister gemiddeld twee “andere” brieven per week. Deze worden doorgaans binnen een maand beantwoord. In verband met deze korte behandelduur worden geen behandelingenberichten verzonden.

Binnen het KLPD houden verschillende diensten zich bezig met de afhandeling van “andere” brieven van burgers. Zo behandelt de concerndienst Personeel & Organisatie (P&O) sollicitatiebrieven. De afzenders daarvan krijgen in de regel binnen veertien dagen na de sluitingsdatum van de openstelling van de vacature een inhoudelijk antwoord. Daarnaast ontvangen de diensten in het algemeen vooral verzoeken om meer algemene informatie. Deze worden doorgaans per omgaande beantwoord. Bij de DIN en de DNRI bedraagt de behandelingsduur van burgerbrieven zelden meer dan drie weken.

Binnen het ministerie gelden duidelijke instructies voor de behandeling van burgerbrieven. Deze instructies zijn als zodanig in lijn met de normen van de Nationale ombudsman. Van het daarin voorgeschreven gebruik van ontvangstbevestigingen en van behandelberichten is in 2002 in de praktijk echter niet zo veel terechtgekomen. Voor zover brieven van burgers binnen twee tot drie weken worden afgehandeld, levert dat geen problemen op. Het ging daarbij in 2002 om ongeveer de helft van de ontvangen brieven. De tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van de andere brieven, voor zover die althans beantwoording behoeften - heeft dan ook te wensen overgelaten. Met instemming is overigens kennisgenomen van de mededeling van de minister dat het naleven van de voorgeschreven procedurele stappen binnen het ministerie de aandacht heeft.

De wijze van behandeling van brieven die zijn gericht aan de AIVD en aan (onderdelen van) het KLPD geeft overigens geen aanleiding tot het maken van kritische opmerkingen.

5. E-mailberichten

Het ministerie ontvangt via een centraal beheerde “elektronische dienstpostbus” dagelijks ongeveer dertig vragen per e-mail. Het streven is om deze vragen binnen drie dagen te beantwoorden. Voor de behandeling van e-mailberichten geldt de Regeling elektronische post. Deze regeling bevat geen voorschriften over bijvoorbeeld afdoeningstermijnen of over tussentijdse berichtgeving.

De AIVD onderhoudt om veiligheidsredenen geen e-mailverbinding met burgers.

Verschillende onderdelen van het KLPD communiceren wel per e-mail met burgers. Zo ontving het Bureau Communicatie in 2002 ongeveer duizend brieven van burgers per e-mail. Ongeveer 90% daarvan kon door dit bureau zelf worden afgedaan, de rest behoefde geen beantwoording of werd overgedragen aan het betrokken korpsonderdeel. Over de behandelingsduur werd geen informatie gegeven.

Klachten die per e-mail worden ingediend bij het Bureau Veiligheid & Integriteit of bij een van de andere diensten, worden geprint en vervolgens als briefpost behandeld.

Om begrijpelijke redenen communiceert de AIVD niet per e-mail. Van knelpunten bij de behandeling van e-mailberichten door het ministerie of door het KLPD is de Nationale ombudsman niet gebleken. Dit laat onverlet dat het ministerie er goed aan zou doen om in de interne richtlijn voor de behandeling van elektronische post voorschriften op te nemen over de beantwoordingstermijn en over het gebruik van behandelingsberichten. Dergelijke voorschriften kunnen eraan bijdragen dat de afzenders van e-mailberichten vlot antwoord ontvangen. Voor wat betreft de strekking van de voorgestelde voorschriften verwijst de Nationale ombudsman naar het **ALGEMEEN KADER**, onder **C.7**.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de behandelingsduur van *aanvragen* en de informatieverstrekking aan de indieners van een aanvraag is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van bezwaarschriften is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *klaagschriften* en ten aanzien van de informatieverstrekking aan de indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt in overweging gegeven om:

1. de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van aanvragen te verbeteren;
2. maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften die door de AIVD worden behandeld;
3. de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften te verbeteren, onder andere door in de daarvoor in aanmerking komende gevallen te werken met verdagingsberichten en met verzoeken om instemming met verder uitstel;

4. maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van klachten over gedragingen van medewerkers van het KLPD;
5. voor zoveel nodig de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften te verbeteren;
6. voorschriften op te stellen voor de behandelingsduur van e-mailberichten en voor de verzending van behandelingsberichten aan de afzenders van dergelijke berichten.

HET MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN

BEOORDELING

1. Aanvragen

Bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen wordt het merendeel van de aanvragen behandeld door een agentschap, de Centrale financiële instellingen (Cfi) en een dienst, de Rijksdienst voor Monumentenzorg (RDMZ). In het jaar 2002 ging het om ruim 35.000, respectievelijk bijna 10.000 ingediende aanvragen. Het betrof hierbij aanvragen op basis van uiteenlopende regelingen, met een variëteit aan wettelijk vastgelegde afhandelingstermijnen. Uit de informatie die het ministerie heeft verstrekt komt naar voren dat het bij de Cfi in een niet onaanzienlijk aantal gevallen niet is gelukt om aanvragen binnen die termijnen af te handelen. Zo werd bij 545 aanvragen die in 2002 werden ingediend op grond van de Regeling stimuleringsbijdrage bestuurlijke krachtenbundeling primair onderwijs een gemiddelde afhandelingstermijn gerealiseerd van 49,8 dagen, terwijl 42 dagen de wettelijke termijn is. De 467 aanvragen op basis van de Regeling visueel of auditief gehandicapte leerlingen WVO kenden een gemiddelde afhandelingstermijn van 82,7 dagen, terwijl de wettelijke termijn 56 dagen bedraagt. Bij de uitvoering van een aantal andere regelingen waren de gemiddelde afhandelingstermijn daarentegen (ruimschoots) korter was dan de wettelijke termijn.

Wat betreft de RDMZ werd naar voren gebracht dat geen informatie kon worden gegeven over de precieze doorlooptijden van (onder meer) aanvragen, omdat de RDMZ dergelijke informatie niet bijhoudt. Dit geeft reden tot enige zorg. Het ontbreken van informatie over de precieze doorlooptijden betekent dat er onvoldoende zicht op is of de voorschriften inzake de afhandeling van aanvragen correct worden uitgevoerd.

Wat betreft het tussentijds informeren van de indieners van een aanvraag, liet de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen weten dat de Cfi altijd ontvangstbevestigingen verstuurt. Ook de RDMZ verzendt automatisch ontvangstbevestigingen. De meeste overige directies en diensten van het ministerie verrichten deze extra service niet; vaak krijgen deze ook niet of nauwelijks te maken met aanvragen.

Wat betreft de inhoud van de gebruikte ontvangstbevestigingen moet worden aangekend dat deze voor verbetering vatbaar is. In het voorbeeld van de ontvangstbevestiging van de RDMZ, dat aan de Nationale ombudsman werd verstrekt, wordt geen behandelend ambtenaar of afdeling genoemd. Evenmin wordt een verwachte termijn van afhandeling genoemd. Ook wat betreft ontvangstbevestigingen die elders binnen het ministerie in gebruik zijn, is gebleken dat zij niet steeds een indicatie van de afhandelingstermijn bevatten.

Voor de mededeling c.q kennisgeving die op grond van de Awb moet worden gedaan bij dreigende overschrijding van de wettelijke of redelijke termijn, geldt dat de Cfi en de RDMZ deze wel versturen, maar andere directies of diensten van het ministerie meestal niet. Ten aanzien van de Directie Hoger Beroepsonderwijs heeft de minister aangegeven dat de mededeling c.q kennisgeving incidenteel wordt verzonden. Beter zou het zijn

wanneer het verzenden van de kennisgeving c.q. mededeling bij alle onderdelen en diensten van het ministerie die aanvragen behandelen in voorkomende gevallen vaste praktijk zou zijn.

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft verder laten weten dat het zelden voorkomt dat de in de bovenbedoelde kennisgeving/mededeling genoemde (nieuwe) afhandelingstermijn niet wordt gehaald. Over de RDMZ is naar voren gebracht dat dit bijvoorbeeld in subsidiezaken wel regelmatig voorkomt. Desalniettemin brengt de RDMZ aanvragers niet op de hoogte, ingeval een eerder verdaagde termijn wordt overschreden. Indien de wettelijke beslistermijn ook na verdaging niet wordt gehaald, dient de RDMZ dit overeenkomstig artikel 4:14, eerste lid, van de AWB aan de aanvrager mede te delen en daarbij een zo kort mogelijk termijn te noemen waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

2. Bezwaarschriften

De minister heeft meegedeeld dat alle bezwaarschriften op het terrein van haar ministerie worden behandeld door het agentschap Cfi. In 2002 was sprake van ongeveer 335 bezwaarschriften gemiddeld per maand. De minister liet weten dat de gemiddelde behandelingsduur van deze bezwaarschriften dertig weken was. Aangezien een bezwaarschriftencommissie bij de behandeling is betrokken, bedraagt de wettelijke termijn voor het afhandelen van deze bezwaarschriften tien weken. Gezien het verschil tussen die termijn en de gemiddelde afhandelingsduur, is het duidelijk dat er op dit punt sprake is van een serieus probleem. Dat de beslistermijn met vier weken kan worden verdaagd en met toestemming van betrokkene nog verder kan worden verlengd, doet daar niet aan af. Blijkens de wetsgeschiedenis is de mogelijkheid van verdaging (en eventueel verder uitstel) bestemd voor uitzonderingsgevallen; een gemiddelde behandelingsduur van dertig weken maakt aannemelijk dat een (aanzienlijk) langere behandelingsduur dan tien weken eerder regel dan uitzondering is. Van de zijde van het ministerie is in dat verband aangegeven dat de beslissing op bezwaarschriften – door middel van een mededeling in de ontvangstbevestiging – standaard wordt verdaagd. Gezien de bedoeling van de wetgever (verdagen is bestemd voor uitzonderingsgevallen) kan de praktijk van het standaard verdagen van de beslistermijn de toets der kritiek niet doorstaan.

De minister heeft laten weten dat de betrokkene niet wordt gevraagd om instemming met verder uitstel, wanneer ook de verdaagde termijn niet wordt gehaald. Deze gang van zaken is in strijd met het bepaalde in de Awb. Na afloop van de verdaagde termijn is verder uitstel alleen mogelijk voor zover de betrokkene daarmee instemt.

Wat betreft de rol van de RDMZ bij de behandeling van bezwaarschriften heeft de minister onder meer het volgende meegedeeld. De Cfi ontvangt en registreert de bezwaarschriften en zendt die (zo nodig) door naar de juridische afdeling van de RDMZ. De Cfi blijft vervolgens verantwoordelijk voor de planning van (hoor)zittingen van de bezwaarschriftencommissie en het verzenden van behandelings- en tussenberichten. De RDMZ houdt de doorlooptijd van het afhandelen van de ontvangen bezwaarschriften niet bij. Zoals hierboven ook ten aanzien van het ontbreken van een registratie van de doorlooptijden van aanvragen is aangegeven, is dit zorgwekkend. Dat geldt te meer daar, zoals de minister heeft aangegeven, bekend is dat in de loop van de afgelopen jaren een

achterstand is ontstaan in de behandeling van bezwaarschriften bij de RDMZ. In 2002 ontving de RDMZ 293 bezwaarschriften. Er werden dat jaar 204 bezwaarschriften afgehandeld. Deze aantallen duiden er op dat de situatie in het afgelopen jaar niet is verbeterd, maar nog is verslechterd. Een lichtpuntje is dat de RDMZ dit jaar een project is gestart om deels met extra inzet van eigen medewerkers, deels met externe hulp te trachten de achterstanden met ingang van januari 2004 weg te werken.

Wat betreft de informatievoorziening ten aanzien van de indieners van bezwaarschriften heeft de minister meegedeeld dat in alle gevallen een ontvangstbevestiging wordt verzonden. De Nationale ombudsman ontving van de minister modellen van ontvangstbevestigingen die bij de Cfi in gebruik zijn. Zoals reeds opgemerkt, wordt in de ontvangstbevestiging meegedeeld dat de beslissing op het bezwaarschrift met vier weken wordt verdaagd. Hoewel met zoveel woorden wordt verwezen naar artikel 7:10, eerste lid Awb, wordt in de ontvangstbevestiging niet aangegeven wat de te verwachten behandelingsduur is. In zoverre schiet de informatieverstrekking tekort.

De minister heeft verder laten weten dat iedere indiener van een bezwaarschrift met ingang van 1 januari 2003, indien nodig, na vier maanden een voortgangsbericht ontvangt. Dit is een verbetering van de situatie vóór 1 januari 2003, waarin betrokkenen kennelijk in het geheel geen tussenbericht ontvingen. Beter zou het echter zijn wanneer betrokkenen niet pas na vier maanden, maar al binnen veertien weken (de wettelijke termijn van tien weken plus de vier weken verdaging) van de stand van zaken op de hoogte zouden worden gebracht. Vanzelfsprekend laat dit onverlet dat het op de weg van de minister ligt om ervoor te zorgen dat bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn kunnen worden afgehandeld.

3. Klaagschriften

Naar opgave van de minister zijn er in 2002 64 klachten ingediend bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Hoewel de wettelijke afhandelingstermijn in enkele gevallen werd overschreden dan wel geen informatie kon worden verstrekt over de termijn van afhandeling, geeft de informatie van de minister geen aanleiding om aan te nemen dat er structurele misstanden zijn in de wijze waarop het ministerie omgaat met klachten.

4. Andere brieven

Volgens de informatie die het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft aangeleverd, ontving het gehele ministerie in 2002 voor zover bekend bijna 390.000 brieven die niet waren te beschouwen als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift. Het gaat om zeer uiteenlopende categorieën brieven. Ook de (gemiddelde) behandelingsduur daarvan varieert volgens het ministerie sterk, van een half uur tot 180 dagen. Wat betreft de brieven die binnen een half uur worden behandeld gaf het ministerie ter toelichting aan dat het ging om aanvraagbriefjes om ontheffing van beperkende bepalingen voor de raadpleging van originele archiefbescheiden. Het Nationaal archief verwerkt deze bij aanbidding in de studiezaal binnen een half uur; worden ze per post ingediend dan duurt

dat een dag. Het gaat om een relatief zeer groot aantal: 26.000 per maand (per jaar 312.000). Wordt deze categorie buiten beschouwing gelaten, dan gaat het bij het ministerie om ongeveer 75.000 andere brieven. Er is geen opgave is gedaan van de gemiddelde behandelingsduur van de ongeveer 700 brieven die de RDMZ in 2002 ontving. De dienst houdt deze gegevens niet bij. Evenals bij de categorie aanvragen moet hierbij worden opgemerkt dat dit duidt op een tekortkoming in de administratieve huishouding van de RDMZ. Overigens is er ook bij de Rijksdienst voor Oudheidkundig Bodemonderzoek blijkbaar sprake van een gebrekkige administratie. Er kunnen geen gegevens worden verstrekt over de andere brieven die de dienst heeft behandeld.

De minister heeft laten weten dat de meeste directies geen behandelingsberichten verzenden, omdat brieven binnen de wettelijke termijn worden behandeld. Wat betreft die wettelijke termijn heeft de minister verwezen naar de Awb; deze wet kent echter geen termijn voor de behandeling van andere brieven en evenmin een eenduidige termijn voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften en klachten. Een termijn die in de Awb in dit verband meermaals voorkomt is zes weken. Het is aannemelijk dat de minister bedoelt dat geen behandelingsberichten worden verzonden omdat brieven binnen zes weken worden afgehandeld. Dit is echter niet overeenkomstig de te stellen normen. Wanneer een brief niet meteen kan worden afgehandeld, behoort – uiterlijk in de derde week na de ontvangst – een behandelingsbericht te worden verzonden. Uit de gegevens die de minister heeft verstrekt, komt bijvoorbeeld naar voren dat de Directie Kunsten gemiddeld 56 dagen nodig heeft om burgerbrieven af te handelen en dat de Directie Internationale Betrekkingen gemiddeld 42 dagen doet over de afhandeling van correspondentie over beleid; dit zijn respectievelijk acht en zes weken. Er worden door deze directies geen behandelingsberichten verzonden. Het is niet correct wanneer burgers niet binnen drie weken bericht krijgen over de behandeling van hun brief. Over de RDMZ heeft de minister laten weten dat ontvangstbevestigingen worden verzonden. Voor de inhoud daarvan heeft de minister verwezen naar de ontvangstbevestigingen die bij aanvragen worden gebruikt; de inhoud is niet zodanig dat de ontvangstbevestigingen in voorkomende gevallen tevens als behandelingsbericht dienst kunnen doen.

Ook over tussenberichten heeft de minister laten weten dat slechts enkele directies deze verzenden en dat bij de diensten van het ministerie niet (standaard) met tussenberichten wordt gewerkt. Het zou beter zijn wanneer dat wel stelselmatig zou gebeuren.

5. E-mailberichten

Wat betreft correspondentie per elektronisch verkeer heeft de minister laten weten dat het Richtsnoer E-mailgebruik van toepassing is voor het bestuursdepartement. Verder gaf de minister aan dat onder meer het bestuursdepartement een eigen procedure kent voor het e-mailverkeer. In desbetreffende richtlijn voor het bestuursdepartement is onder meer opgenomen dat een termijn van tien dagen wordt gehanteerd voor het reageren op binnenkomende e-mail; de afzender ontvangt binnen deze periode een antwoord op het bericht of een mededeling over de procedure die voor de behandeling van het bericht

wordt doorlopen. Dit is niet in overeenstemming met het Richtsnoer E-mailgebruik. Op grond van dat richtsnoer behoort de afzender van een e-mailbericht binnen vijf werkdagen te vernemen hoe er met zijn e-mail zal worden omgegaan.

Hetgeen de minister verder naar voren heeft gebracht over de wijze waarop wordt omgegaan met e-mailberichten geeft geen reden tot het plaatsen van op- of aanmerkingen.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging wat betreft de Cfi deels behoorlijk en deels niet behoorlijk; wat betreft de RDMZ kan de Nationale ombudsman geen oordeel geven vanwege een gebrek aan gegevens. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van aanvragen is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk.

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse verstrekking van informatie aan indieners van bezwaarschriften is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *klaagschriften* en de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging in hoofdzaak behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk, met dien verstande dat over de RDMZ op dit punt geen oordeel kan worden gegeven omdat onvoldoende gegevens zijn verstrekt.

Ten aanzien van de wijze waarop met *e-mailberichten* wordt omgegaan is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen wordt in overweging gegeven om:

1. het postregistratiesysteem van de RDMZ zodanig aan te (laten) passen dat gegevens kunnen worden gegenereerd omtrent de precieze doorlooptijden van met name aanvragen en andere brieven;
2. voor zover nodig concrete informatie over de behandelend ambtenaar of afdeling en de beoogde afhandelingstermijn op te nemen in de ontvangstbevestigingen die bij het ministerie en de diensten in gebruik zijn;
3. gebruikmaking van de kennisgeving/mededeling van artikel 4:14 van de Awb in te voeren voor het gehele ministerie;
4. het ertoe te leiden dat de RDMZ indieners van een aanvraag er in voorkomende gevallen van op de hoogte brengt dat een verlengde termijn niet wordt gehaald;

5. maatregelen te nemen waardoor de behandelingsduur van bezwaarschriften wordt teruggebracht;
6. de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften te verbeteren door bij overschrijding van de beslistermijn betrokkenen eerder van de stand van zaken op de hoogte te brengen;
7. in te voeren dat in het gehele ministerie bij andere brieven stelselmatig wordt gewerkt met behandelingsberichten en tussenberichten;
8. in de regeling voor de beantwoording van e-mailberichten van burgers door het bestuursdepartement de bepaling op te nemen dat de afzenders van e-mailberichten binnen vijf dagen een behandelingsbericht wordt gestuurd indien afdoening binnen die termijn niet mogelijk is.

HET MINISTERIE VAN FINANCIËN

BEOORDELING

1. Aanvragen

Het Ministerie van Financiën krijgt relatief weinig aanvragen in de zin van de Awb te behandelen, met uitzondering van het onderdeel van het ministerie met veruit de meeste publiekscontacten: de Belastingdienst (inclusief de Douane).

Wat betreft de Belastingdienst heeft de minister van Financiën naar voren gebracht dat de Awb niet van toepassing is op besluiten die worden genomen in het kader van een wettelijk voorschrift inzake belastingen en premies. Volgens de minister kan hierdoor strikt genomen niet worden gesproken van aanvragen in de zin van de Awb. Hetgeen de minister in dit verband heeft gesteld verdient echter enige nuancering. In beginsel is de Awb wel van toepassing, maar in de belastingwetgeving (onder meer artikel 1, vierde lid, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen en artikel 1, tweede lid, van de Invordering-wet) is bepaald dat belangrijke delen van de Awb bij de heffing en invordering van belastingen niet gelden. Bovendien geldt ten aanzien van vele beschikkingen van de Belastingdienst dat deze niet op aanvraag worden genomen, zodat de beslistermijnen van hoofdstuk 4 Awb op deze beschikkingen niet van toepassing zijn.

Voorbeelden van aanvragen die de Belastingdienst wel behandelt, zijn verzoeken om kwijtschelding en verzoeken om uitstel van betaling. Beschikkingen op deze aanvragen worden volgens de minister in beginsel snel en veelal ruim binnen de Awb-termijn genomen. Over het totale aantal van deze aanvragen heeft de minister geen concrete informatie gegeven; als indicatie heeft hij laten weten dat in 2002 voor 75.000 aanslagen kwijtschelding is verleend.

De minister heeft voorts laten weten dat de Belastingdienst/Douane te maken krijgt met aanvragen van globaal gesproken twee soorten douanevergunningen: doorlopende vergunningen en éénmalige vergunningen. Doorlopende vergunningen zijn bijvoorbeeld: een vergunning om een plaats als accijnsgoederenplaats in gebruik te nemen (artikel 39 van de Wet op de accijns) of de vergunning om een vereenvoudigde aangifte ten invoer of ten uitvoer te doen (artikel 260 en artikel 282 van EEG-verordening 2913/92). Wat betreft doorlopende vergunningen kon de minister geen cijfers verstrekken over het aantal aanvragen dat in 2002 was ingediend. Volgens de minister waren deze vergunningen voorts te divers om uitspraken over de gemiddelde behandelingsduur te doen. Als indicatie kon hij wel aangeven dat eind 2001 circa 63.000 vergunningen uitstonden bij 54.000 vergunninghouders.

Voorbeelden van éénmalige vergunningen zijn: de vergunning om goederen met vrijstelling van rechten bij invoer te mogen invoeren (EEG-verordening 918/83) of de vergunning waarbij ontheffing wordt verleend van een in- en uitvoerverbod voor bepaalde goederen (kan gebaseerd zijn op een groot aantal wetten en verordeningen, zoals de Wet wapens en munitie of de Opiumwet). In 2002 zijn ongeveer 150.000 éénmalige vergunningen afgegeven. Volgens de minister zijn alle aanvragen om een vergunning afgehandeld binnen de daarvoor geldende termijn (die meestal vijf dagen bedraagt). De behandeling van deze aanvragen geeft de Nationale ombudsman geen reden tot kritiek.

Wat betreft het kerndepartement bracht de minister onder meer nog naar voren dat in 2002 vijftien aanvragen op basis van de Wob waren ontvangen en dat de gemiddelde behandelingsduur daarvan één maand bedroeg. Gezien het feit dat de wettelijke termijn voor de afhandeling van een Wob-verzoek twee weken bedraagt en de beslissing voor maximaal twee weken kan worden verdaagd, is deze gemiddelde behandelingsduur aan de lange kant.

Wat betreft de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van aanvragen liet de minister weten dat het algemene praktijk is bij het Ministerie van Financiën en de daaronder ressorterende diensten dat er voor alle verzoeken (aanvragen) een ontvangstbevestiging wordt verstuurd. Uit de door de minister verstrekte voorbeelden kwam naar voren dat de informatie die in de ontvangstbevestigingen wordt verstrekt van dien aard is dat zij in voorkomende gevallen tevens als behandelingsberichten kunnen worden beschouwd. Daarmee wordt op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking voldaan aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld.

2. Bezwaarschriften

Ook bij deze categorie gaat het in hoofdzaak om de fiscus. De minister liet weten dat de Belastingdienst (met inbegrip van de Douane) in 2002 709.000 bezwaarschriften heeft afgehandeld. In de Algemene wet inzake rijksbelastingen is bepaald dat bezwaarschriften – in afwijking van de bepalingen van de Awb – in beginsel moeten worden afgehandeld binnen één jaar. Het is echter beleid van het ministerie (vastgelegd in het zogeheten Voorschrift Algemene wet bestuursrecht) ernaar te streven deze bezwaarschriften zoveel mogelijk binnen zes weken af te handelen. Volgens de door de minister aangeleverde gegevens is dat in meer dan 90% van de gevallen – om exact te zijn: 91,2% - gelukt. Bij deze bezwaarschriften ging het merendeels om geschillen over de inkomstenbelasting. Er werd beslist op 467.000 bezwaarschriften inzake aanslagen inkomstenbelasting; in 92,9 % gebeurde dat binnen de streeftermijn van zes weken. Dat de Belastingdienst er in slaagt de overgrote meerderheid van een zo groot aantal bezwaarschriften binnen de Awb-termijn af te handelen is zeer positief te waarderen.

Over het tussentijds informeren van de indieners van bezwaarschriften deelde de minister mee dat in alle gevallen ontvangstbevestigingen worden verzonden. De minister verstrekte verschillende voorbeelden van standaardontvangstbevestigingen die bij het ministerie en de Belastingdienst in gebruik zijn. Uit deze voorbeelden komt naar voren dat de informatie die in de ontvangstbevestigingen wordt gegeven, voldoet aan de eisen die de Nationale ombudsman stelt.

Binnen het ministerie en de Belastingdienst wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op bezwaarschriften te verdagen. Voor de Belastingdienst is hier sprake van een enigszins bijzondere situatie. De termijn van zes weken is voor de Belastingdienst geen wettelijke termijn maar een streeftermijn; ingevolge de belastingwetgeving geldt voor de Belastingdienst immers een termijn van één jaar voor de behandeling van bezwaarschriften. De Belastingdienst kan de beslissing op een bezwaarschrift dan ook verdagen - niet slechts voor een termijn van vier weken, maar – tot maximaal één jaar na

de indiening. Met toestemming van de staatssecretaris kan deze termijn zelfs tot twee jaar nadien worden verlengd. Van de mogelijkheid van verdaging wordt volgens de minister bijvoorbeeld gebruik gemaakt wanneer er (massaal) bezwaarschriften worden ingediend over een fiscale kwestie ten aanzien waarvan de Belastingdienst nog geen definitief standpunt heeft ingenomen. In de regel, zo liet de minister weten, wordt er echter voor gekozen om te verdagen met instemming van betrokkene. De minister verstreekte verschillende voorbeelden van standaardverdagingsberichten die bij het ministerie en de Belastingdienst in gebruik zijn. De informatie die daarin is opgenomen is nagenoeg compleet. Een puntje van kritiek is dat in het standaardverdagingsbericht van de Belastingdienst geen informatie was opgenomen over de nog te verwachten behandelingsduur.

3. Klaagschriften

Volgens de informatie die de minister aanleverde was er in 2002 sprake van klaagschriften in de zin van de Awb bij de volgende onderdelen/diensten van het Ministerie van Financiën: de Centrale Directie Domeinen, de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen, de Directie Roerende zaken van die dienst, alsmede – en gezien het zeer grote aantal publiekscontacten spreekt dat vanzelf – de Belastingdienst. In 2002 zijn bij de Belastingdienst 915 officiële klachten ontvangen. De gemiddelde behandelingsduur daarvan is volgens de minister niet bekend. Wel gaf de minister aan dat 87% van deze klachten werd afgehandeld binnen de zes wekentermijn van de Awb.

De Centrale Directie Domeinen ontving 27 klachten; de gemiddelde afhandelingstermijn daarvan bedroeg 53 dagen. Bij de Regionale Directies Onroerende zaken werden elf klachten ontvangen. De gemiddelde afdoeningstermijn was vijf maanden. De Directie Roerende zaken ontving 111 klachten en deed die af na gemiddeld drie weken.

De gemiddelde afdoeningstermijn van vijf maanden bij de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen springt er in negatieve zin uit; het kan niet anders of de wettelijke termijn voor de afhandeling van klachten wordt hier regelmatig fors overschreden. Dit klemmt te meer daar de minister heeft laten weten dat de Regionale Directies Onroerende zaken geen ontvangstbevestigingen verzenden. Juist wanneer er sprake is van een lange behandelingsduur, zal de indiener van de klacht behoefte hebben aan informatie over de procedure. Daarbij komt dat het verzenden van een ontvangstbevestiging ingeval van een klacht in de zin van de Awb een wettelijke plicht is. Alleen wanneer een klacht binnen twee tot drie weken na ontvangst wordt afgehandeld, kan van de verzending van een ontvangstbevestiging worden afgezien (zie onder C.4.2. van het **ALGEMEEN NORMENKADER** van deze **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING**).

De Centrale Directie Domeinen verzendt niet automatisch ontvangstbevestigingen, maar laat dat in elke zaak over aan de beoordeling van de behandelend ambtenaar. De overige genoemde onderdelen en diensten van het ministerie verzenden volgens de minister wel steeds ontvangstbevestigingen.

De minister verwees naar diverse voorbeelden van standaardontvangstbevestigingen, die in gebruik zijn bij de directies en diensten. De ontvangstbevestigingen bevatten in het

algemeen informatie over (het telefoonnummer van) de behandelend ambtenaar of afdeling en – met uitzondering van de ontvangstbevestiging van de Directie Roerende zaken – de te verwachten behandelingsduur.

De minister liet inzake de tussentijdse verstrekking van informatie in klachtenprocedures verder onder meer weten dat de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid de beslissing op de klacht te verdagen. Gezien de gemiddelde behandelingsduur van vijf maanden wekt dit verbazing.

De Belastingdienst gebruikte de mogelijkheid om te verdagen wel. De minister zond onder meer een voorbeeld in van een standaardverdagingsbericht van de Belastingdienst. Daarin was ook informatie opgenomen over de reden en duur van de opgetreden vertraging.

4. Andere brieven

Inzake de aantallen en de behandelingsduur van de brieven die niet waren te beschouwen als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift, bracht de minister het volgende naar voren. De Centrale Directie Voorlichting had in 2002 4.800 brieven afgehandeld; dit had gemiddeld vier tot zes weken geduurd. De Centrale Directie Domeinen had ongeveer 120 brieven ontvangen. De afhandeling daarvan had gemiddeld 53 dagen in beslag genomen. De Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen hadden grof geschat 12.000 andere brieven ontvangen; het beantwoorden van deze brieven had tussen de twee en acht weken geduurd.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst waren 3.100 brieven ontvangen in 2002. Het betrof hierbij onder meer 600 klachten over de werkwijze van de Belastingdienst. Deze zijn niet vermeld onder 3. Klaagschriften omdat het gaat om kwesties die al eerder als klacht in de zin van de Awb bij de Belastingdienst waren afgehandeld. Bij de beantwoording van de vragen inzake aanvragen bracht de minister verder nog naar voren dat er globaal 2.000 verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule waren ontvangen bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en circa 200 verzoeken om uitstel van betaling of kwijtschelding (waarvoor eerder een rechtsgang had opengestaan bij de Belastingdienst). Deze brieven hebben volgens de minister het karakter van aanvragen, maar vallen formeel gezien onder de categorie andere brieven. De gemiddelde behandelingsduur van verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule was naar schatting tien weken; die van verzoeken om uitstel van betaling of kwijtschelding acht weken.

Inzake de Belastingdienst gaf de minister voorts aan niet te beschikken over informatie betreffende aantallen en doorlooptijden van andere brieven.

De minister liet weten dat de Centrale Directie Voorlichting een standaardbericht verzond wanneer duidelijk werd dat de beantwoording van een brief enkele weken op zich zou laten wachten. Tussenberichten werden in 2002 niet gebruikt. Wel werd de schrijver van een brief die geruime tijd op antwoord moest wachten telefonisch door de behandelend ambtenaar benaderd. Met ingang van januari 2003 is bij de Centrale Directie Voorlichting alsnog een standaardtussenbericht in gebruik genomen.

Bij de Centrale Directie Domeinen en de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen werd van geval tot geval bekeken of een behandlingsbericht op zijn plaats was. De Centrale Directie Domeinen handelde hetzelfde met tussenberichten; de Regionale Directie Onroerende zaken werkte in 2002 niet met tussenberichten.

Naar de minister aangaf is het bij Directoraat-Generaal Belastingdienst en bij de Belastingdienst zelf vaste praktijk om voor alle verzoeken (aanvragen) ontvangstbevestigingen te versturen. Het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst/Douane verzonden in voorkomende gevallen tussenberichten; bij de rest van de Belastingdienst zijn daarvoor geen bijzondere regels vastgesteld.

De minister zond afschriften in van diverse standaardbehandelingsberichten en ontvangstbevestigingen. Deze bevatten informatie over de behandelend ambtenaar en afdeling en – met uitzondering van het bericht van de Regionale Directies Onroerende zaken – een indicatie van de behandelingstermijn. Verder ontving de Nationale ombudsman van de minister enkele voorbeelden van standaardtussenberichten van het ministerie. Al deze berichten bevatten informatie over de reden waarom de behandeling vertraging had opgelopen en over de termijn die naar verwachting nog met de beantwoording zou zijn gemoeid.

Op basis van de gegevens die de minister heeft verstrekt wordt vastgesteld dat de behandeling van andere brieven in hoofdzaak naar behoren verloopt.

5. E-mailberichten

Bij het Ministerie van Financiën wordt in beperkte mate via elektronisch verkeer met het publiek gecorrespondeerd. De minister liet weten dat geen e-mailverkeer plaatsvindt met de Belastingdienst, inclusief de Belastingdienst/Douane. Wel vindt op zeer grote schaal elektronisch verkeer plaats in het aangifteproces, dat overigens niet in dit onderzoek van de Nationale ombudsman is betrokken. Volgens de minister heeft in 2002 circa één op de drie burgers elektronisch aangifte gedaan.

De minister deelde mee dat de Centrale Directie Voorlichting in 2002 meer dan 3.400 e-mailberichten van burgers heeft afgehandeld. Voor de Centrale Directie Voorlichting geldt een richtlijn, waarin onder meer is vermeld dat aanvragen om brochures op de dag van binnenkomst behoren te worden afgehandeld en vragen waarop een standaardantwoord kan worden gegeven binnen één week. Er wordt naar gestreefd andere vragen binnen twee weken te beantwoorden. Het verzenden van een ontvangstbevestiging is standaard. De informatie die de minister over correspondentie per e-mail verstrekte geeft geen aanleiding tot kritiek.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *aanvragen* en het verstrekken van tussentijdse informatie aan de indieners van aanvragen is de gedraging in het algemeen behoorlijk, met dien verstande dat de Nationale ombudsman geen oordeel kan geven over de afhandelingsduur van doorlopende douanevergunningen.

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *bezwaarschriften* en de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van bezwaarschriften is de gedraging eveneens in hoofdzaak behoorlijk.

Op het punt van de afhandelingsduur van *klaagschriften* en op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging in hoofdzaak behoorlijk, behalve ten aanzien van de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen.

De onderzochte gedraging van de Regionale Directies Onroerende zaken is op deze punten niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging in grote lijnen behoorlijk, behalve wat betreft de behandeling van andere brieven door de Belastingdienst. Over de behandeling van andere brieven door de Belastingdienst kan de Nationale ombudsman geen oordeel geven.

Op het punt van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om:

1. het ertoe te leiden dat de procedure inzake de behandeling van klaagschriften bij de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen wordt versneld en verbeterd;
2. ervoor te zorgen dat in het standaardtussenbericht dat bij de Belastingdienst inzake bezwaarschriften in gebruik is informatie wordt opgenomen over de termijn waarbinnen de beslissing naar verwachting alsnog kan worden gegeven;
3. ervoor te zorgen dat in het standaardbehandelingsbericht van de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen een indicatie komt van de te verwachten behandelingstermijn.

HET MINISTERIE VAN DEFENSIE

BEOORDELING

1. Aanvragen

De minister maakte bij zijn beantwoording van de onderzoeksvragen over aanvragen een onderscheid tussen zeven categorieën van aanvragen. Ten aanzien van vier van die categorieën is de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) van het Ministerie van Defensie het betrokken dienstonderdeel.

Bij de categorie aanvragen inzake het aanwijzen van vertrouwensfuncties ging het in 2002 om honderd aanvragen die in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman relevant zijn. Deze aanvragen werden binnen gemiddeld twee weken door de MIVD afgehandeld.

Het aantal aanvragen om een veiligheidsonderzoek bedroeg in 2002 ongeveer 1.600 per maand. De MIVD stuurt de aanvrager van een veiligheidsonderzoek doorgaans geen ontvangstbevestiging. Voor de afhandeling van dergelijke aanvragen geldt op grond van artikel 6 van de Wet veiligheidsonderzoeken een termijn van uiterlijk acht weken. Volgens de minister wordt in 95% van de gevallen deze termijn gehaald. Van het overschrijden van deze termijn wordt noch de aanvrager noch de betrokken sollicitant - op wie het veiligheidsonderzoek betrekking heeft - mededeling gedaan.

De MIVD heeft in 2002 tien inzageverzoeken ontvangen. Op de verzoeken die vóór 29 mei 2002 zijn ontvangen, was de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) van toepassing. De beslistermijn bedroeg twee weken, met een mogelijkheid van verdaging met ten hoogste twee weken. Deze termijn is volgens de minister nooit gehaald. De indiener van een inzageverzoek op basis van de Wob werd niet geïnformeerd over de termijnoverschrijding. Op inzageverzoeken die op of na 29 mei 2002 zijn ontvangen, is de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002 (Wiv) van toepassing. Deze wet kent een beslistermijn van drie maanden. Volgens de minister is het nog niet voorgekomen dat die termijn niet werd gehaald.

De laatste categorie van aanvragen die door de MIVD worden behandeld, betreft aanvragen met betrekking tot luchtfotografie. Per maand werden in 2002 ongeveer 77 aanvragen ontvangen. De gemiddelde behandelingsduur bedroeg zeven tot veertien werkdagen.

De andere categorieën aanvragen liggen niet op het terrein van de MIVD.

Het gaat in de eerste plaats om Wob-verzoeken, waarvan het ministerie er in 2002 gemiddeld vijf per maand heeft ontvangen. De gemiddelde afhandelingsduur bedroeg ongeveer vier weken. In geval van overschrijding van de in de Wob neergelegde beslistermijn van twee weken wordt een verdagingsbericht verzonden. Uit enkele meegepaste voorbeelden van dat soort berichten blijkt dat daarin niet altijd wordt aangegeven voor welke termijn wordt verdaagd.

Voorts heeft het ministerie in 2002 per maand ongeveer vijftig aanvragen om toekenning van een onderscheiding ontvangen. De gemiddelde afhandelingstermijn van dat soort aanvragen bedraagt volgens de minister drie maanden. Indien binnen drie tot vier weken op zo'n aanvraag kan worden geantwoord, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd. In

de andere gevallen wordt wel een bericht van ontvangst gestuurd. In dat bericht wordt ook de te verwachten behandelingstermijn genoemd. In dat verband wees de minister erop dat voor de behandeling van dit soort aanvragen de Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996 geldt. Daarin wordt een afdoeningstermijn van vier weken genoemd en wordt verzending van een behandelingsbrief voorgeschreven indien bij ontvangst van een brief direct duidelijk is dat afdoening niet binnen die termijn van vier weken kan plaatsvinden. Zo'n behandelingsbrief, met onder andere informatie over de verwachte termijn van afdoening, dient dan binnen twee weken na ontvangst van de brief te worden verzonden. Gezien de behandelingsduur van aanvragen om toekenning van een onderscheiding wordt volgens de minister standaard met kennisgevingen als bedoeld in 4:14, derde lid, van de Awb gewerkt.

Ten slotte gaf de minister nog informatie over de categorie "overige aanvragen". Het ging in 2002 om in totaal ongeveer vijftig aanvragen met betrekking tot uiteenlopende onderwerpen. De gemiddelde afhandelingsduur daarvan bedroeg volgens de minister zes weken. Ook voor de behandeling van dergelijke aanvragen geldt de Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996. De voortgang van de behandeling wordt bewaakt via een geautomatiseerd registratiesysteem.

De behandeling van de vier categorieën van aanvragen die liggen op het terrein van de MIVD verloopt voor een groot deel naar behoren. Bij enkele categorieën kunnen niettemin kanttekeningen worden geplaatst. Deze betreffen voornamelijk de tussentijdse informatieverstrekking. Zo ontvangen de indieners van een aanvraag om een veiligheidsonderzoek geen ontvangstbevestiging en ook geen behandelingsbericht indien op hun aanvraag niet binnen twee à drie weken wordt beslist. Evenmin krijgen zij of de betrokken sollicitant bericht indien de wettelijke beslistermijn van acht weken wordt overschreden. Gezien hetgeen in het **ALGEMEEN NORMENKADER** onder C.2.2. is overwogen, mag van de MIVD in dergelijke situaties een meer actieve tussentijdse informatieverstrekking aan betrokkenen worden verlangd.

Daarnaast heeft de behandeling van Wob-verzoeken op het terrein van de MIVD in 2002 niet alleen te lang geduurd, maar bovendien heeft de MIVD - ten onrechte - nagelaten de indieners van die verzoeken te informeren over de termijnoverschrijding.

Ook bij de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van aanvragen die niet op het terrein van de MIVD liggen, moeten enkele kanttekeningen worden gemaakt.

Zo blijkt uit de toegezonden verdagingsberichten inzake Wob-verzoeken dat de beslissing op het Wob-verzoek niet altijd - in overeenstemming met artikel 6 van de Wob - voor ten hoogste twee weken wordt verdaagd, maar dat ook wordt verdaagd zonder vermelding van een termijn. De Wob biedt daarvoor niet de ruimte. Voor zover vervolgens de beschikking ook niet binnen de overeenkomstig de Wob verdaagde termijn kan worden gegeven, dient op grond van artikel 4:14, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht met de aanvrager contact te worden opgenomen, waarbij een zo kort mogelijke termijn wordt genoemd waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

In het geval van aanvragen om toekenning van een onderscheiding wordt alleen gewerkt met ontvangstbevestigingen - met informatie over de te verwachten behandelingsduur - indien niet binnen drie tot vier weken op zo'n aanvraag kan worden geantwoord. Deze

termijn is te lang; betrokkene behoort immers binnen uiterlijk twee tot drie weken te worden geïnformeerd.

Ten slotte kan een vraagteken worden gezet bij de inhoud van de Regeling informatievoorziening Defensie 1996. In die regeling is voorgeschreven dat een briefschrijver binnen twee weken na ontvangst van zijn brief een behandelingsbrief behoort te worden gestuurd indien bij ontvangst van zijn brief direct duidelijk is dat die brief niet binnen vier weken kan worden afgehandeld. Een waarborg dat in de daarvoor in aanmerking komende gevallen steeds daadwerkelijk binnen die termijn van twee weken een behandelingsbrief wordt toegestuurd, ontbreekt echter. De desbetreffende instructie lijkt ook moeilijk uitvoerbaar, omdat niet altijd direct bij ontvangst van een brief zal kunnen worden ingeschat of de afdoening feitelijk meer dan vier weken in beslag zal nemen.

2. Bezwaarschriften

Het Ministerie van Defensie ontving in 2002 gemiddeld drie bezwaarschriften per maand. De afdoeningstermijn daarvan bedroeg volgens de minister gemiddeld 5,7 maand.

Voor de behandeling van bezwaarschriften is een stappenplan opgesteld, waarin onder andere is aangegeven dat de indiener van een bezwaarschrift een ontvangstbevestiging dient te worden gestuurd, dat in het geval van verdaging een verdagingsbrief aan de betrokkene dient te worden gestuurd, en dat verdere verlenging van de termijn alleen mogelijk is met toestemming van de indiener van het bezwaarschrift. De betrokkene dient in dat geval een verdagingsbrief te worden gestuurd met de mededeling dat behoudens tegenbericht ervan wordt uitgegaan dat hij akkoord gaat met verdere verlenging van de termijn.

De minister deelde in het kader van het onderzoek mee dat de ontvangst van een bezwaarschrift zo spoedig mogelijk wordt bevestigd. Hij stuurde enkele voorbeelden mee van dergelijke ontvangstbevestigingen. Deze bevatten geen informatie over de beslistermijn.

De minister merkte voorts op dat weinig gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid de beslissing op het bezwaarschrift te verdagen en dat geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te vragen om instemming met verder uitstel.

In een nadere toelichting wees de minister erop dat in veel gevallen telefonisch contact wordt gezocht met de indiener van het bezwaarschrift in het kader van de planning van de hoorzitting, en dat de betrokkene daardoor weet op welke termijn zijn bezwaarschrift wordt behandeld. Om die reden wordt het versturen van een verdagingsbericht dan wel van een verzoek om instemming met verder uitstel volgens de minister minder urgent geacht. In dat verband wees hij erop dat de functie van secretaris van de commissie advisering bezwaarschriften in de periode 2001/2002 gedurende negen maanden vacant is geweest, en dat daardoor een achterstand is ontstaan in de behandeling van bezwaarschriften. Hij voegde daar aan toe dat de secretaris van de adviescommissie zijn handelwijze op het punt van de gebruikmaking van verdagingsberichten en van verzoeken om instemming met verder uitstel in overeenstemming zal brengen met de Awb en met het stappenplan.

Uit de informatie van de minister blijkt in de eerste plaats dat de behandelingsduur van bezwaarschriften in 2002 een serieus knelpunt is geweest. Een gemiddelde behandelingsduur van bijna een half jaar is veel te lang. Het gegeven dat de functie van secretaris van de adviescommissie ongeveer negen maanden niet bezet is geweest, vormt daarvoor hooguit een (gedeeltelijke) verklaring, maar uiteraard geen rechtvaardiging.

De ontvangst van bezwaarschriften wordt in overeenstemming met artikel 6:14, eerste lid, van de Awb altijd schriftelijk bevestigd. De door de minister toegezonden voorbeelden van ontvangstbevestigingen bevatten echter geen informatie over de beslistermijn. In zoverre schiet de inhoud van de ontvangstbevestiging tekort.

Juist ook vanwege de lange behandelingsduur van bezwaarschriften had het voor de hand gelegen dat het Ministerie van Defensie in de daarvoor in aanmerking komende gevallen consequent gebruik had gemaakt van de mogelijkheid de beslissing te verdagen respectievelijk de betrokkene te verzoeken om instemming met verder uitstel. Het stappenplan van het ministerie voorziet daar ook in. Het is niet juist dat dit in de praktijk niet of nauwelijks is gebeurd. Gezien de wettelijke bepalingen kan het telefonisch informeren van betrokkenen over de stand van zaken niet gelijk worden gesteld aan een verdagingsmededeling of aan een verzoek om instemming met verder uitstel.

3. Klaagschriften

Volgens de opgave van de minister van Defensie heeft zijn ministerie in 2002 ongeveer 165 klaagschriften ontvangen. Deze hadden bijna alle betrekking op gedragingen van de Koninklijke Marechaussee. De behandelingsduur van deze klaagschriften bedroeg gemiddeld negen maanden. De minister wees er op dat er sprake is van een verwerkingsachterstand van negen maanden.

Voor de behandeling van klachten over de Koninklijke Marechaussee geldt de Klachtenregeling politietaken Koninklijke marechaussee/krijgsmacht. Deze is gebaseerd op de Politiewet 1993 en bevat dezelfde beslistermijnen als hoofdstuk 9 van de Awb. Op het punt van de mogelijkheid van verlenging van de beslistermijn wijkt de klachtenregeling enigszins af van de Awb. Waar artikel 9:11, tweede lid, van de Awb de mogelijkheid biedt de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen, is in genoemde klachtenregeling bepaald dat de klager in het geval van overschrijding van de afdoeningstermijn schriftelijk in kennis wordt gesteld van de redenen die daaraan ten grondslag liggen en van de termijn waarbinnen afdoening alsnog valt te verwachten. De klachtenregeling bevat geen bepaling over de maximale lengte van deze nieuwe termijn.

De indieners van een klaagschrift ontvangen volgens de minister standaard een ontvangstbevestiging. Via een daarbij gevoegde bijlage wordt informatie gegeven over de afdoeningstermijn van zes dan wel - indien een klachtencommissie wordt ingeschakeld - tien weken. In het geval van overschrijding van die afdoeningstermijn wordt volgens de minister een verdagingsbericht verzonden. Hij stuurde enkele voorbeelden mee van dergelijke berichten. Daarin staat dat de klachtbeantwoording vertraging heeft opgelopen – waarvoor excuses worden aangeboden – en wordt begrip gevraagd voor de ontstane situatie. Over de afdoeningstermijn wordt uitsluitend opgemerkt dat betrokkene zo spoedig mogelijk nader bericht zal krijgen.

Aangezien bij de behandeling van klachten over de Koninklijke Marechaussee de klachtencommissie wordt ingeschakeld, bedraagt de reguliere afdoeningstermijn van dergelijke klachten tien weken. Een gemiddelde afhandelingsduur van negen maanden betekent een gemiddelde termijnoverschrijding van ruim een half jaar. Het is daarmee duidelijk dat ook de behandelingsduur van klaagschriften in 2002 een serieus knelpunt heeft gevormd.

Overigens wordt de ontvangst van klaagschriften steeds schriftelijk bevestigd, en bevatten de ontvangstbevestigingen de relevante informatie. Uit de door de minister toegezonden voorbeelden van verdragingsberichten (door de minister aangeduid als verdagingsberichten) blijkt echter dat die qua inhoud niet voldoen aan de eisen die daaraan op grond van de Klachtenregeling politietaken Koninklijke marechaussee/krijgsmacht moeten worden gesteld. Zij bevatten namelijk noch informatie over de redenen die ten grondslag liggen aan de termijnoverschrijding noch informatie over de termijn waarbinnen afdoening alsnog is te verwachten.

Ten slotte is opgevallen dat de minister heeft meegedeeld dat in het kader van de behandeling van klaagschriften niet wordt gewerkt met een controlesysteem, en dat de medewerkers van zijn ministerie handmatig een overzicht bijhouden van de stand van zaken bij de lopende klachtprocedures. In dat overzicht zijn de afdoeningstermijnen verwerkt. De Nationale ombudsman vraagt zich af of het ministerie er niet goed aan zou doen voor de klachtprocedures een geautomatiseerd voortgangsbewakingssysteem in gebruik te nemen.

4. Andere brieven

Volgens de informatie van de minister heeft het Ministerie van Defensie in 2002 ongeveer 51.000 andere brieven ontvangen. Ruim de helft daarvan betrof sollicitatiebrieven.

Op grond van de voor het ministerie geldende Regeling werving en selectie burgerlijke ambtenaren Defensie en de Procedure bij open sollicitaties in- en extern Defensie wordt aan sollicitanten een ontvangstbevestiging gestuurd. Volgens de minister ontvangen sollicitanten binnen gemiddeld twee tot drie weken een inhoudelijke reactie op hun sollicitatie. Omdat de afdoeningstermijn relatief kort is, wordt bij sollicitatiebrieven niet met tussenberichten gewerkt, aldus de minister.

De ongeveer 24.500 overige brieven betreffen zeer uiteenlopende onderwerpen. In ongeveer één derde van deze brieven wordt verzocht om (algemene) informatie. Die verzoeken worden meestal binnen enkele dagen behandeld. De gemiddelde behandelingsduur van de overige brieven bedraagt volgens de minister drie tot vier weken. Voor de behandeling van deze brieven gelden verschillende instructies, waaronder de hiervoor onder 1. Aanvragen genoemde Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996. Zoals vermeld, wordt daarin een afdoeningstermijn van vier weken genoemd en wordt verzending binnen twee weken van een behandelingsbrief voorgeschreven indien bij ontvangst van een brief direct duidelijk is dat afdoening niet binnen vier weken kan plaatsvinden. De minister deelde ten aanzien van deze categorie van overige brieven mee dat een aantal dienstonderdelen geen ontvangstbevestiging stuurt indien de brief binnen vier weken kan worden afgedaan, en dat niet stelselmatig met tussenberichten

wordt gewerkt omdat de meeste brieven tijdig worden afgehandeld. Voor zover een tussenbericht wordt gebruikt, vindt verzending plaats bij het verstrijken van de termijn. Indien de in het tussenbericht genoemde termijn niet wordt gehaald, krijgt betrokkene schriftelijk of telefonisch bericht, aldus de minister.

De door de minister toegezonden voorbeelden van ontvangstbevestigingen bevatten op het punt van de verwachte afhandeldingsduur zinsneden als “zo spoedig mogelijk”, “te zijner tijd” en “in de loop van het jaar”.

Uit de informatie van de minister blijkt dat de praktijk rond de behandeling van deze brieven op de meeste punten voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Op twee punten is deze praktijk echter voor verbetering vatbaar. In de eerste plaats heeft de Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996 bijstelling. In dat verband wordt verwezen naar hetgeen daarover onder 1. Aanvragen is opgemerkt. Uit de informatie van de minister kan overigens ook worden opgemaakt dat behandelingsbrieven worden verstuurd bij het verstrijken van de termijn van vier weken, en niet binnen twee weken na ontvangst van de brief. Dit betekent dat de termijn van twee à drie weken waarbinnen afdoening dan wel toezending van een behandelingsbericht dient plaats te vinden in de praktijk wordt opgerekt tot een termijn van vier weken.

Daarnaast is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de door het ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen, die in wezen zijn aan te merken als behandelingsberichten, nogal vage indicaties van de verwachte behandelingsduur bevatten. Uit een oogpunt van rechtszekerheid heeft de burger belang bij meer concrete informatie over de afdoeningstermijn.

5. E-mailberichten

Volgens de minister van Defensie wordt met name in het wervingstraject gebruik gemaakt van e-mail. Daarbij gaat het vaak om gestandaardiseerde aanvragen. Voor het overige wordt volgens hem weinig per e-mail gecorrespondeerd met burgers. Op 15 januari 2003 is voor het ministerie de “Tijdelijke regeling e-mail Defensie” vastgesteld. In deze regeling worden aanvragen van burgers die via e-mail door het ministerie worden ontvangen, gelijkgesteld aan aanvragen die per reguliere post worden ingediend. In de regeling is aangegeven dat de afzender van een e-mailbericht binnen acht weken antwoord behoort te krijgen dan wel een mededeling over de procedure die voor de behandeling van het bericht wordt doorlopen. De regeling bevat geen voorschrift met betrekking tot de gebruikmaking van ontvangstbevestigingen.

Uit de informatie van de minister blijkt dat binnen het Ministerie van Defensie voor de afhandeling van e-mailberichten een regeling geldt die de toets der kritiek niet kan doorstaan. In die regeling is immers uitsluitend voorgeschreven dat op e-mailberichten van burgers binnen acht weken moet worden gereageerd. Zoals in hoofdstuk I, **ALGEMEEN NORMENKADER**, onder **C.7.** is aangegeven, behoort op e-mailberichten van burgers in ieder geval binnen vijf werkdagen te worden gereageerd. Indien directe afdoening niet mogelijk is, dient betrokkene binnen die termijn een behandelingsbericht te worden verzonden. Deze norm dient in de regeling van het ministerie te worden opgenomen.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de behandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging in het algemeen behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijds informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag is de onderzochte gedraging in het algemeen niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Op het punt van de gebruikmaking van ontvangstbevestigingen is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheid van verdaging en op het punt van de mogelijkheid de betrokkene te vragen om instemming met verder uitstel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Met instemming is kennisgenomen van de mededeling van de minister dat de secretaris van de commissie advisering bezwaarschriften zijn handelwijze op deze twee laatste punten in overeenstemming zal brengen met de Awb.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van de gebruikmaking en de inhoud van ontvangstbevestigingen en ten aanzien van de gebruikmaking van vertragsberichten is deze gedraging behoorlijk. Ten aanzien van de inhoud van de vertragsberichten is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Defensie wordt in overweging gegeven om:

1. te waarborgen dat aan indieners van aanvragen en van andere brieven binnen twee à drie weken een behandelingsbericht wordt gestuurd indien afhandeling van hun aanvraag of brief niet binnen die termijn plaatsvindt;
2. maatregelen te treffen die ertoe leiden dat binnen de wettelijke termijn op bezwaarschriften kan worden beslist;
3. ervoor te zorgen dat in ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften voortaan informatie wordt verstrekt over de (wettelijke) beslistermijn;
4. maatregelen te treffen die ertoe leiden dat de afdoening van klaagschriften binnen de wettelijke termijn kan plaatsvinden;

5. ervoor te zorgen dat de in de vertragingsberichten die worden verzonden ingeval tijdige afdoening van een klaagschrift niet mogelijk is voortaan informatie wordt gegeven over de reden van de vertraging en over de termijn waarbinnen afdoening alsnog is te verwachten;
6. ervoor te zorgen dat in behandelingsberichten een concrete indicatie wordt genoemd inzake de verwachte behandelingsduur;
7. in de regeling voor de beantwoording van e-mailberichten van burgers de bepaling op te nemen dat de afzenders van e-mailberichten binnen vijf dagen een behandelingsbericht wordt gestuurd indien afdoening binnen die termijn niet mogelijk is.

HET MINISTERIE VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

BEOORDELING

1. Inleiding

In 2002 heeft het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) een nieuw uitvoeringssysteem op het terrein van de individuele huursubsidie in gebruik genomen. Daarbij hebben zich ernstige uitvoeringsproblemen voorgedaan. In zijn jaarverslag over 2002 (blz. 469-473) heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan deze problemen, die speelden bij de directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Directoraat-Generaal Wonen (hierna: IBS). De minister heeft bij zijn beantwoording van de onderzoeksvragen steeds apart aandacht besteed aan de situatie bij IBS. Gezien de aard en de omvang van de problemen bij IBS en gezien het grote aantal mensen dat in aanmerking komt voor individuele huursubsidie ligt in deze beoordeling het zwaartepunt op de gang van zaken bij IBS.

2. Aanvragen

In 2002 zijn door IBS in totaal 1.232.640 aanvragen om een beschikking ontvangen. Het Directoraat-Generaal (DG) Ruimte ontving er 420, en het DG Milieu 3.820.

Van de 1.232.640 aanvragen die bij IBS binnenkwamen, hadden er 1.225.212 betrekking op individuele huursubsidie, de overige 7.428 op een aantal andere regelingen.

Bij de huursubsidiezaken ging het om ongeveer 800.000 (vervolg)aanvragen die automatisch zijn gecontinueerd. Bij een groot deel van die aanvragen hebben zich geen problemen voorgedaan. De aanvragen om huursubsidie die na 1 juli 2002 zijn gedaan, zijn volgens de minister in veel gevallen niet binnen de wettelijke termijn afgedaan. De minister noemde in dat verband overschrijdingen van drie maanden, maar wees er tevens op dat het systeem niet in staat was over de afdoeningstermijnen zinvolle gemiddelden te genereren.

De behandelingsduur van de aanvragen op het terrein van het DG Ruimte was gemiddeld veertien weken, en van de aanvragen op het terrein van het DG Milieu doorgaans vier tot zes weken.

In algemene zin merkte de minister op dat de gemiddelde afdoeningstermijn van aanvragen in de zin van de Awb bij zijn ministerie de wettelijke termijn van acht weken overschrijdt. De overschrijding varieert volgens de minister van enkele weken tot enkele maanden.

Met betrekking tot Wob-verzoeken wees de minister erop dat die niet consequent op de juiste wijze worden geregistreerd. Daardoor was het niet mogelijk over deze aparte categorie nadere gegevens te verstrekken.

Op het punt van de gebruikmaking van ontvangstbevestigingen varieert de praktijk bij de verschillende onderdelen van het ministerie. IBS stuurt de indiener van een aanvraag om huursubsidie geen ontvangstbevestiging, maar de indiener van een andersoortige aanvraag wel. Bij de andere onderdelen van het ministerie wordt volgens de minister voor

veruit de meeste aanvragen wel een bericht van ontvangst verstuurd. In de zogenoemde Awb-klapper met interne richtlijnen voor de afhandeling van aanvragen wordt het gebruik van een ontvangstbevestiging overigens ook aanbevolen.

De ontvangstbevestigingen bevatten doorgaans een registratienummer, de termijn waarbinnen de aanvraag zal worden behandeld en vaak ook een telefoonnummer voor meer informatie.

Deze richtlijnen voorzien ook in de verzending van een kennisgeving of mededeling indien de beslistermijn dreigt te worden overschreden. In de praktijk worden dergelijke berichten volgens de minister wel vaak maar niet systematisch verstuurd.

Wat betreft IBS deelde de minister mee dat er vanwege de problemen bij de afwikkeling van aanvragen vanaf augustus 2002 berichten zijn verstuurd naar de betrokkenen. Men was medio 2002 echter zodanig overvallen door de omvang van de problemen dat het te laat was om automatisch, binnen het nieuw ingevoerde huursubsidiesysteem, tussenberichten te versturen.

De minister gaf voorts nog aan dat de vraag of de in de kennisgevingen/mededelingen genoemde termijnen zijn gehaald, niet met accuraatheid kan worden beantwoord.

Op het terrein van Wob-aanvragen is in de zogenoemde Wob-wijzer aangegeven dat wanneer ook de voor twee weken verdaagde termijn te kort blijkt te zijn, contact dient te worden opgenomen met de indiener van de aanvraag om te overleggen over termijnverlenging.

Dat de afhandeling van huursubsidieaanvragen in 2002 buitengewoon veel problemen heeft opgeleverd, is geen nieuws. Ook in de media is daaraan veel aandacht besteed. De afhandeling van aanvragen is in veel gevallen, en vaak ernstig, vertraagd en de informatieverstrekking aan belanghebbenden heeft te wensen overgelaten. Het is de Nationale ombudsman uit zijn onderzoekspraktijk bekend dat IBS in 2002 ook lange tijd telefonisch zeer slecht bereikbaar was. Indieners van aanvragen die vanwege het uitblijven van een beschikking of van uitbetaling van huursubsidie telefonisch bij het ministerie probeerden opheldering te krijgen, slaagden er vaak niet in contact te krijgen met een medewerker die hen kon helpen. Ook op dit punt is sprake geweest van een serieus knelpunt. De verantwoordelijkheid voor deze problemen ligt geheel bij het ministerie, dat er niet in is geslaagd de omschakeling naar een nieuw uitvoeringssysteem naar behoren te laten verlopen. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat uit de ervaringen in 2002 lering is getrokken, en dat uitvoeringsproblemen van een dergelijke omvang, die zo velen hebben geraakt, zich niet zullen herhalen. Overigens heeft de Nationale ombudsman aanwijzingen dat de inmiddels getroffen maatregelen effect hebben gehad. Mede daarom acht de Nationale ombudsman het niet opportuun op dit punt nu aanbevelingen te doen.

Afgezien van de aanvragen om huursubsidie is blijkens de informatie van de minister ook op andersoortige aanvragen vaak niet tijdig beslist. Bovendien is nadrukkelijk gebleken dat het in verschillende opzichten aan een adequate registratie heeft ontbroken.

Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van andersoortige aanvragen is gebleken dat meestal met ontvangstbevestigingen wordt gewerkt. Gezien de inhoud daarvan vervullen deze de functie van behandelingsbericht. In zoverre worden de indieners van aanvragen adequaat geïnformeerd. Aan de andere kant is echter

gebleken dat verzending van mededelingen en kennisgevingen als bedoeld in artikel 4:14, eerste respectievelijk derde lid van de Awb binnen het ministerie wel is voorgescreven maar in de praktijk niet consequent plaatsvindt. De uitvoeringspraktijk is op dit punt voor verbetering vatbaar.

3. Bezwaarschriften

Het aantal bezwaarschriften dat het Ministerie van VROM in 2002 heeft ontvangen, bedraagt 8.531. Veruit de meeste daarvan, 8.132 stuks, lagen op het terrein van IBS. Het DG Milieu, het DG Ruimte en de VROM-inspectie ontvingen respectievelijk 318, 22 en negen bezwaarschriften. De andere vijftig bezwaarschriften lagen op het terrein van de huurcommissies, en worden hier verder niet behandeld.

Van de bezwaarschriften die door IBS zijn behandeld, hadden er 455 betrekking op bijzondere regelingen. Deze bezwaarschriften zijn volgens de minister binnen de wettelijke termijn afgedaan. De andere 7.677 bezwaarschriften die door IBS zijn behandeld, hadden betrekking op huursubsidie. De minister was niet in staat concrete informatie te verstrekken over de gemiddelde behandelingsduur daarvan. Wel erkende hij dat de Awb-beslistermijn in veel gevallen is overschreden, als gevolg van de hiervoor genoemde problematiek bij de invoering in 2002 van het nieuwe huursubsidie-uitvoeringssysteem.

De gemiddelde behandelingsduur van de bezwaarschriften op het terrein van het DG Milieu bedroeg acht tot tien weken. Over de gemiddelde behandelingsduur van de bezwaarschriften op het terrein van het DG Ruimte kon de minister geen nadere informatie geven. Over de behandelingsduur van de bezwaarschriften op het terrein van de VROM-inspectie deelde de minister mee dat uit ervaring bekend is dat de wettelijke termijn doorgaans wordt overschreden, en dat een behandelingsduur van vijf tot zes maanden geen uitzondering is.

De minister wees er voorts op dat er in 2002 nauwelijks controle heeft plaatsgevonden op een tijdige afhandeling van bezwaarschriften.

De ontvangst van een bezwaarschrift wordt door alle onderdelen van het ministerie schriftelijk bevestigd. Daarbij wordt de indiener van het bezwaarschrift, al dan niet door middel van een informatieblad, informatie gegeven over de procedure.

De VROM-inspectie maakt geen gebruik van de mogelijkheid van verdaging, de andere onderdelen van het ministerie doen dat wel. IBS doet dat al direct bij de bevestiging van de ontvangst van het bezwaarschrift, de overige betrokken dienstonderdelen rond de datum van het verstrijken van de reguliere beslistermijn.

Van de mogelijkheid de indieners van een bezwaarschrift in de daarvoor in aanmerking komende gevallen te verzoeken om instemming met verder uitstel is in 2002 niet stelselmatig gebruik gemaakt. Bij IBS zal dat, naar aanleiding van een aanbeveling van de Nationale ombudsman uit 2000, eind 2003 wel vaste praktijk zijn.

Het informatieblad dat IBS meestuurt met ontvangstbevestigingen bevat ook informatie over de mogelijkheid beroep in te stellen bij de rechtbank in verband met het niet tijdig beslissen op een bezwaarschrift.

De informatie die de minister over de behandelingsduur van bezwaarschriften heeft kunnen verstrekken, is beperkt. De vastlegging van relevante voortgangsgegevens heeft

kennelijk nogal te wensen overgelaten. Juist waar het, zoals bij IBS, om grote aantallen bezwaarschriften gaat, is een zorgvuldige registratie van groot belang, onder meer om tijdig te kunnen vaststellen waar zich eventuele problemen voordoen en om deze vervolgens slagvaardig te kunnen aanpakken.

Ondanks het ontbeken van concrete gegevens over doorlooptijden staat vast dat de beslistermijn van de Awb in huursubsidiezaken veelvuldig is overschreden. Dit blijkt ook uit de ervaringen van de Nationale ombudsman bij de behandeling van klachten. In 2002 en ook nog in 2003 heeft hij relatief veel klachten ontvangen over de behandelingsduur van bezwaarschriften op het terrein van de individuele huursubsidie. In zijn jaarverslag over 2002 heeft de Nationale ombudsman ook aandacht besteed aan dit knelpunt.

Ook de behandeling van bezwaarschriften door de VROM-inspectie heeft in 2002 meestal te lang geduurd, vaak zelfs veel te lang. Getalsmatig valt deze categorie echter in het niet bij het aantal bezwaarschriften op het terrein van de individuele huursubsidie.

Op het punt van de gebruikmaking van ontvangstbevestigingen en van de mogelijkheid van verdaging voldoet de praktijk, gegeven de omstandigheden, in het algemeen aan de daaraan te stellen. Het is echter opmerkelijk dat de VROM-inspectie, als enige onderdeel van het ministerie, geen gebruik maakt van de verdagingsmogelijkheid. Gezien de lange behandelingsduur van bezwaarschriften bestond daarvoor alle aanleiding.

De Nationale ombudsman heeft de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer al in 2000 de aanbeveling gedaan in de daarvoor in aanmerking komende gevallen de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel. Door alle problemen rond de invoering van het nieuwe uitvoeringssysteem voor de huursubsidie is de daadwerkelijke opvolging van deze aanbeveling vertraagd. De Nationale ombudsman vertrouwt erop dat het ministerie nog in 2003 in de daarvoor in aanmerking komende gevallen stelselmatig gebruik zal gaan maken van deze mogelijkheid.

4. Klaagschriften

Het ministerie heeft in 2002 in totaal 748 klaagschriften ontvingen. Ook daarvan lag de grote meerderheid, namelijk 548 stuks, op het terrein van de individuele huursubsidie (IBS). De overige onderdelen van het DG Wonen, het DG Milieu en het Secretariaat van de huurcommissies ontvingen respectievelijk 18, 66 en tien klaagschriften. Voor zover de andere dienstonderdelen ook klaagschriften ontvingen, waren dat er steeds minder dan tien. De gemiddelde behandelingsduur van de 548 klachten op het terrein van de individuele huursubsidie bedroeg tien weken. Volgens de minister heeft de afhandeling van deze klachten hoge prioriteit, en vindt afhandeling vrijwel altijd binnen de verdaagde termijn van tien weken plaats. De 66 klachten over het DG Milieu werden binnen twee tot zes weken afgedaan, terwijl de gemiddelde behandelingsduur van de bedoelde klachten over het DG Wonen meer dan zes weken bedroeg. Over het Secretariaat van de huurcommissies deelde de minister mee dat de gemiddelde afdoeningstermijn niet bekend is omdat die niet zorgvuldig is geregistreerd, maar dat wel bekend is dat die in 2002 meer dan zes weken heeft bedragen.

Ten aanzien van het gebruik van ontvangstbevestigingen worden binnen het ministerie drie verschillende aanpakken gevolgd. Het DG Wonen en het Secretariaat van de

huurcommissies versturen géén ontvangstbevestigingen. Bij IBS neemt de klachtbehandelaar eerst telefonisch contact op met de klager. Als directe afhandeling van de klacht dan niet mogelijk blijkt te zijn, wordt een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure gestuurd. De andere onderdelen van het ministerie sturen per omme-gaande een ontvangstbevestiging, met algemene informatie over de procedure.

Het gebruik van ontvangstbevestigingen met informatie over de verdere procedure is voorgeschreven in de interne Handleiding klachtrecht VROM en de Werkinstructie IBS Klachtbehandeling.

Op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheid van verdaging gaf de minister aan dat die veelal wordt benut als dat nodig is. Het Secretariaat van de huurcommissies doet dat echter niet. IBS vraagt de indiener van een klaagschrift in een verdagingsbericht toestemming voor uitstel. Als ook de verdaagde termijn te kort blijkt te zijn, neemt IBS schriftelijk of telefonisch contact op met de klager, met het verzoek om instemming met extra verlenging van de reeds verdaagde termijn.

Overigens stuurt IBS indieners van een klacht bij de ontvangstbevestiging een informatieblad waarin een afdoeningstermijn van tien weken, eventueel te verlengen met vier weken, wordt genoemd. De minister wees erop dat deze passage wordt aangepast, in die zin dat de reguliere termijn van zes weken zal worden genoemd, met de toevoeging dat verdaging met vier weken mogelijk is.

Uit de verstrekte informatie blijkt dat IBS, het dienstonderdeel dat veruit de meeste klaagschriften ontvangt, er in 2002 gemiddeld tien weken over deed klaagschriften af te doen. Gezien de grote problemen bij IBS in 2002 is dit op zich een prestatie van formaat. Aan de andere kant is een gemiddelde afdoeningstermijn van tien weken te lang. De wettelijke termijn bedraagt immers zes weken. Zoals is aangegeven in het **ALGEMEEN NORMENKADER**, onder C.3.2, handelt een bestuursorgaan dat als vaste praktijk door middel van verdaging de reguliere termijn verlengt niet in overeenstemming met de geest van de Awb. De mogelijkheid van verdaging is namelijk gecreëerd met het oog op bijzondere gevallen, en niet met het oog op structurele achterstanden bij een bestuursorgaan.

Het dienstonderdeel dat na IBS de meeste klaagschriften ontving, het DG Milieu, is er wel in geslaagd deze binnen de reguliere termijn van zes weken af te doen. Het DG Wonen (IBS niet meegerekend) en het Secretariaat van de huurcommissies hadden gemiddeld meer dan zes weken nodig. Nadere informatie over de behandelingsduur werd niet gegeven.

Op het punt van de gebruikmaking van ontvangstbevestigingen springen het DG Wonen en het Secretariaat van de huurcommissies er in negatieve zin uit. Ten onrechte hebben zij in 2002 niet met ontvangstbevestigingen gewerkt.

De ontvangstbevestigingen die wél worden verzonden, bevatten de relevante informatie. Het informatieblad dat IBS bij de ontvangstbevestiging meestuurt, is echter verwarrend op het punt van de afdoeningstermijn. Er wordt namelijk een termijn van tien weken genoemd, eventueel te verlengen met vier weken. Met instemming is dan ook kennisgenomen van de mededeling van de minister dat deze passage wordt aangepast.

Ten slotte is opgevallen dat het Secretariaat van de huurcommissies geen gebruik maakt van de mogelijkheid van verdaging. Gezien de gemiddelde afhandelingsduur van meer dan zes weken had dit in een aantal gevallen wel moeten gebeuren.

5. Andere brieven

Het ministerie heeft in 2002 in totaal ruim 192.000 “andere brieven” ontvangen. Aan de 43.000 daarvan die betrekking hadden op de Huurcommissies wordt hier verder geen aandacht besteed. Veruit het grootste deel van de resterende bijna 150.000 brieven lag op het terrein van de IBS, namelijk ruim 143.000 stuks. De aantallen die de andere onderdelen van het ministerie hebben ontvangen, vallen daarbij enigszins in het niet. Onderdelen die in 2002 meer dan duizend andere brieven hebben ontvangen zijn het DG Ruimte (1.106 stuks), het DG Milieu (1.299 stuks), de VROM-inspectie (1.650 stuks) en de Centrale Sector (1.358 stuks).

De behandelingsduur van deze brieven heeft volgens de minister nogal gevarieerd. Zo zijn brieven die werden behandeld door speciale eenheden als Publieksvoorlichting in het algemeen binnen een tot twee weken afgehandeld. De gemiddelde afhandelingsduur van brieven die door de beleidsdirecties worden beantwoord, bedroeg elf tot dertien weken.

Bij IBS is volgens de minister door de al eerder genoemde problemen rond de invoering van een nieuw systeem sprake geweest van “behoorlijk opgelopen behandeltermijnen”.

Blijkens een aparte brief over deze problematiek van de minister aan de Nationale ombudsman, gedateerd 18 februari 2003, waren medio februari 2003 nog ongeveer 13.400 brieven van vóór oktober 2002 niet beantwoord. Omdat die brieven voor een groot deel betrekking hadden op aanvragen die inmiddels naar behoren waren afgehandeld, zou het merendeel van die brieven volgens de minister niet meer inhoudelijk hoeven te worden beantwoord. Daarnaast moesten er medio februari 2003 nog 17.000 brieven die tussen medio oktober 2002 en 10 januari 2003 waren ontvangen, worden behandeld.

De behandelingsduur van brieven aan het Secretariaat van de huurcommissies bedroeg volgens de minister in 2002 ten minste vier maanden. Volgens zijn opgave ging het daarbij om zeventig brieven. Door middel van een brief van 13 februari 2003 informeerde de minister de Voorzitter van de Tweede Kamer over de nasleep van de samenvoeging per 1 juni 2001 van de elf secretariaten van de huurcommissies tot één secretariaat. In deze brief maakte de minister gewag van “een voorraad oudere correspondentie” in september 2002, van maximaal tien weken oud. Deze voorraad was medio februari 2003 geheel weggewerkt. De gemiddelde behandelingsduur van “meer ingewikkelde correspondentie” bedroeg medio februari 2003 bij het Secretariaat van de huurcommissies gemiddeld zes weken, aldus de minister in zijn brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer.

De meeste onderdelen van het ministerie, waaronder IBS, werken met behandelingsberichten. In het interne Handboek BSG is in dat verband voorgeschreven dat brieven van burgers in de regel binnen drie weken na binnenkomst moeten worden beantwoord, en dat wanneer de beantwoording langer duurt een ontvangstbevestiging met een indicatie van de beantwoordingstermijn moet worden verzonden.

Het Secretariaat van de huurcommissies werkt volgens de minister niet met behandelingsberichten.

Door het ministerie wordt niet standaard gewerkt met tussenberichten indien de genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald. Enkele onderdelen, zoals Publieksvoorlichting, gebruiken in de daarvoor in aanmerking komende gevallen volgens de minister wel stelselmatig tussenberichten. Omdat op dit punt geen registratie heeft plaatsgevonden, kon de minister op dit punt echter geen nadere informatie verstrekken. Wel gaf hij aan dat IBS er door de opgelopen werkvoorraden in 2002 in de meeste gevallen niet in is geslaagd de afdoeningstermijn te halen, en dat in individuele gevallen soms wel een tussenbericht is verstuurd. Daarbij wees de minister erop dat bij IBS in 2002 geen stelselmatige voortgangscontrole heeft plaatsgevonden. Het enige controlesysteem dat het Secretariaat van de huurcommissies hanteerde, bestond uit een handmatige telling.

Op basis van de informatie van de minister wordt vastgesteld dat zich bij de beantwoording van brieven van burgers aan IBS en aan het Secretariaat van de huurcommissies in 2002 ernstige knelpunten hebben voorgedaan. De behandelingsduur is bij IBS opgelopen als gevolg van de problemen rond de invoering van het nieuwe systeem en de samenvoeging per 1 juni 2001 van de elf secretariaten van de huurcommissies tot één secretariaat heeft nog lange tijd daarna een stagnatie in - onder andere - de beantwoording van brieven van burgers met zich meegebracht.

Juist vanwege de langere behandelingsduur van brieven aan IBS en aan het Secretariaat van de huurcommissies had het op de weg van IBS respectievelijk het Secretariaat van de huurcommissies gelegen briefschrijvers in ieder geval tijdig en duidelijk te informeren over de vertraging in de beantwoording. IBS heeft dit niet stelselmatig gedaan, en het Secretariaat van de huurcommissies in het geheel niet. Daar komt nog bij dat het Secretariaat van de huurcommissies, in tegenstelling tot IBS, ook geen ontvangstbevestigingen heeft verstuurd. Briefschrijvers aan het Secretariaat van de huurcommissies zijn in 2002 dus vaak maandenlang geheel in het ongewisse gelaten over de behandeling van hun brief.

De andere onderdelen van het ministerie versturen in het algemeen ontvangstbevestigingen. Gezien hun inhoud zijn deze aan te merken als behandelingsberichten. Van een stelselmatig gebruik van tussenberichten in de gevallen waarin de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn niet wordt gehaald, is echter geen sprake. Op dat punt kan de uitvoeringspraktijk worden verbeterd.

6. E-mailberichten

Het Ministerie van VROM heeft in 2002 via de "centrale elektronische postbussen" ruim 21.000 e-mailberichten ontvangen. Ruim de helft daarvan, 12.000 stuks, lag op het terrein van IBS. Daarbij is veelal gebruik gemaakt van een standaard Webform. Beantwoording heeft vaak geautomatiseerd plaatsgevonden. Het gros van de e-mailberichten is echter direct telefonisch beantwoord door medewerkers van de Telefoon-desk, aldus de minister.

Binnen het ministerie geldt als een van de uitgangspunten voor de behandeling van e-mailberichten dat deze, indien registratie nodig is, worden geprint en behandeld als een per reguliere post ontvangen brief. In de binnen het ministerie geldende instructie "Omgangsregels E-mail" staat onder meer dat indien de afzender van een e-mailbericht een ondertekende brief dient in te dienen hij daar per retour e-mail op gewezen moet worden. Over de termijn waarbinnen dit dient te gebeuren of over de termijn waarbinnen in het algemeen per e-mail op ontvangen e-mailberichten moet worden gereageerd, bevat deze instructie geen bepalingen. Wel liet de minister weten dat veel e-mailberichten worden afgedaan door de afdeling Publieksvoorlichting, en dat daarvoor de werkafpraak geldt dat beantwoording binnen vijf dagen plaatsvindt.

Volgens de minister verloopt de afhandeling van het grootste deel van de e-mailberichten binnen zijn ministerie beter dan de standaardafhandeling van briefverkeer.

Uit de informatie van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer kan worden opgemaakt dat de behandeling e-mailberichten door zijn ministerie in de praktijk zonder al te veel problemen verloopt. De instructie die binnen het ministerie van kracht is voor de behandeling van e-mailberichten bevat echter geen voorschriften voor de termijn waarbinnen op e-mailberichten behoort te worden gereageerd. Op dat punt behoeft de instructie aanpassing.

7. Ten slotte

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer heeft in zijn aanbiedingsbrief bij zijn antwoorden op de vragen van de Nationale ombudsman aangegeven dat hij bij de beantwoording van die vragen al tot de conclusie is gekomen dat de praktijk van afhandeling van burgerbrieven binnen zijn ministerie voor verbetering vatbaar is. Hij verbond daaraan de mededeling dat hij zou bezien of uitbreiding van reeds lopende projecten voor verbetering van de afhandeling van brieven tot spoedige verbeteringsslagen zouden kunnen leiden.

De Nationale ombudsman heeft met instemming van deze mededeling kennisgenomen. Daaruit blijkt immers dat de minister de behandeling van brieven van burgers serieus neemt. De Nationale ombudsman hoopt met deze **BEOORDELING**, ook al is die kritisch van toon, een positieve bijdrage te leveren aan de wijze waarop correspondentie van burgers aan het ministerie van VROM wordt behandeld.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de behandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van aanvragen is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan

de indieners van bezwaarschriften is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *klaagschriften* en de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer wordt in overweging gegeven om:

1. waar nodig maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften;
2. het ertoe te leiden dat ook de VROM-inspectie in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruikt maakt van de mogelijkheid de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen;
3. maatregelen te treffen ter bekorting van de afhandelingsduur van klaagschriften;
4. ervoor te zorgen dat ook het DG Wonen en het Secretariaat van de huurcommissies de ontvangst van klaagschriften schriftelijk bevestigen;
5. ervoor te zorgen dat het Secretariaat van de huurcommissies in de daarvoor in aanmerking komende gevallen een bericht van verdaging aan de indiener van een klaagschrift stuurt;
6. ervoor te zorgen dat alle onderdelen van het ministerie in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruik maken van tussenberichten;
7. in de instructie voor de behandeling van e-mailberichten bepalingen op te nemen op het punt van de beantwoordingstermijn.

HET MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

BEOORDELING

1. Aanvragen

De minister van Verkeer en Waterstaat verstreek informatie over aanvragen die worden behandeld bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart en bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW). Ten aanzien van Rijkswaterstaat, een omvangrijk onderdeel van het ministerie, liet de minister overigens weten dat het onmogelijk was de door de Nationale ombudsman in dit onderzoek gevraagde gegevens te verstrekken; op de situatie bij Rijkswaterstaat wordt verder ingegaan onder 3. Klaagschriften.

Het Directoraat-Generaal Luchtvaart ontving in 2002 ongeveer 500 aanvragen per maand. De minister verstreek geen concrete gemiddelde afdoeningstermijn, maar gaf aan dat die termijn altijd lag binnen de door de Awb gestelde termijn.

De Divisies Luchtvaart, Vervoer en Scheepvaart van de IVW kregen in 2002 samen bijna 68.000 aanvragen te verwerken. De minister liet weten dat de Divisie Luchtvaart 40.687 aanvragen had ontvangen inzake uiteenlopende kwesties als bewijzen van bevoegdheid en medische verklaringen (35.241 aanvragen), bewijzen van luchtvaardigheid en vergunningen tot vluchtuitvoering. De minister gaf aan dat de gemiddelde afdoeningstermijn van deze aanvragen minder dan acht weken had bedragen.

De Divisie Vervoer van de IVW kreeg in 2002 2.891 aanvragen, op de terreinen gevaarlijke stoffen, binnenvaart en personenvervoer. De minister liet weten dat de gemiddelde afhandelingstermijn zes weken had bedragen, met uitzondering van complexe dossiers die gemiddeld binnen twaalf weken worden afgehandeld.

De Divisie Scheepvaart kreeg in 2002 te maken met 24.371 aanvragen. De minister gaf de gemiddelde afdoeningstermijn per beleidsterrein: binnenvaart (2.985 aanvragen) 109 dagen, koopvaardij (2.063 aanvragen) 28 dagen, visserij (586 aanvragen) 92 dagen en bemanningzaken (18.737 aanvragen) elf dagen. De minister gaf verder aan dat er bij de Divisie Scheepvaart sprake was geweest van een grote variëteit aan aanvragen en afhandeltermijnen; veelal ging het daarbij om certificering. Het feit dat schepen continu onderweg zijn en slechts in bepaalde (korte) periodes geïnspecteerd kunnen worden, oefent volgens de minister een negatieve invloed uit op de doorlooptijden. De minister liet weten dat bij de behandeling van aanvragen door de Divisie Scheepvaart de redelijke termijn van acht weken uit de Awb van toepassing is. Geconstateerd moet worden dat de gemiddelde doorlooptijd op enkele beleidsterreinen in verhouding tot die termijn te lang is geweest.

Het geheel overziend kan worden opgemerkt dat de informatie die de minister over de afhandelingstermijn van aanvragen heeft aangeleverd zo onvolledig is dat op dit punt geen totaaloordeel kan worden gegeven. Voor zover het ontbreken van gegevens is te wijten aan de omstandigheid dat deze bij het ministerie niet bekend zijn, baart dit zorgen over de wijze waarop de behandeling van aanvragen wordt geregistreerd. Voor zover overigens wel gegevens zijn verstrekt over de behandelingsduur van aanvragen, kan worden vastgesteld dat die voor een deel tijdig en voor een ander deel te traag zijn afgedaan.

Op het punt van de tussentijdse verstrekking van informatie aan indieners van aanvragen liet de minister weten dat het Directoraat-Generaal Luchtvaart een behandelingsbericht verstuurt ingeval van aangetekende stukken, officiële bezwaren of als in de brief staat “in afwachting van uw antwoord”. In het behandelingsbericht is onder meer aangegeven dat het ministerie ernaar streeft de behandeling binnen één maand af te ronden. Wordt die termijn niet gehaald, dan wordt in het merendeel van de gevallen een kennisgeving verzonden.

De praktijk bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart is niet helemaal correct. Of de indieners van een aanvraag een behandelingsbericht ontvangen, behoort niet af te hangen van de wijze van verzending of de inhoud van hun brief. Zij behoren binnen twee à drie weken te vernemen over hun aanvraag; wanneer niet binnen die termijn wordt beslist, is een behandelingsbericht op zijn plaats. Aangezien de streeftermijn van het Directoraat-Generaal één maand is, is aan te nemen dat het meer dan eens voorkomt dat de indiener van een aanvraag niet binnen twee à drie weken bericht ontvangt. Bovendien moet niet in het merendeel, maar in alle gevallen waarin de termijn niet wordt gehaald een kennisgeving worden verzonden.

De IVW verstuurt volgens de minister in sommige gevallen een ontvangstbevestiging. De IVW stuurt zelden een kennisgeving c.q. mededeling als bedoeld in artikel 4:13 resp. 4:14 van de Awb. Voorts gaf de minister aan dat het voorkomt dat de indiener van de aanvraag in een overlegsituatie of mondeling op de hoogte wordt gebracht.

De geschetste gang van zaken bij de IVW kan de toets der kritiek niet doorstaan. De behandelingsduur van aanvragen bij de IVW bedraagt niet zelden langer dan twee à drie weken. Er wordt slechts in sommige gevallen een ontvangstbevestiging verzonden en van de verzending van behandelingsberichten is geen sprake. Dat wil zeggen dat de indieners van aanvragen vaak niet binnen twee à drie weken over hun aanvraag zullen vernemen. Dit is niet correct.

Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van aanvragen moet worden geconcludeerd dat deze in overwegende mate tekort schiet.

2. Bezwaarschriften

De minister liet weten dat het Directoraat-Generaal Luchtvaart in 2002 ongeveer honderd bezwaarschriften per maand had ontvangen. Volgens de minister was een gemiddelde afdoeningstermijn niet eenduidig te geven; in de regel worden de bezwaren binnen de daartoe gestelde termijn afgedaan tenzij politieke besluitvorming een dergelijke afhandeling verhindert.

De IVW kreeg in 2002 in totaal circa 933 bezwaarschriften te behandelen. Daarvan lag ongeveer 70% op het terrein van de Divisie Vervoer. Bij de Divisie Luchtvaart bedroeg de gemiddelde afdoeningstermijn volgens de minister globaal tien weken. De minister verstrekke geen gemiddelde afdoeningstermijn van de bezwaarschriften die bij de Divisie Vervoer werden behandeld, maar gaf aan dat die termijn binnen de wettelijke termijn had gelegen, behalve bij de bezwaarschriften die waren gericht op taxivervoer (Wet personenvervoer 2000). De minister liet weten dat de achterstand in de behandeling van laatstgenoemde bezwaarschriften inmiddels door externe inhuur was verkleind en dat

werd verwacht dat de bezwaarschriften medio 2003 binnen de wettelijke termijnen zouden kunnen worden afgehandeld. Bij de Divisie Scheepvaart lag de gemiddelde afhandelingsduur volgens de minister binnen de wettelijke termijn, althans wat betreft bezwaarschriften van bedrijven. Bij bezwaarschriften tegen beschikkingen over personen kwam het voor dat de wettelijke termijn niet was gehaald; de minister wees er in dit verband onder meer op dat hoorzittingen met zeevarenden vaak in onderling overleg gepland moeten worden.

Verder kreeg ook de Hoofddirectie Juridische Zaken in 2002 bezwaarschriften te behandelen. Dit waren er ongeveer vijftien. De minister verstreekte ten aanzien daarvan geen gemiddelde afhandelingsduur, maar gaf wel aan dat die altijd binnen de door de Awb gestelde termijn had gelegen.

Vastgesteld moet worden dat ook de informatie die de minister heeft aangeleverd op het punt van de behandelingsduur van bezwaarschriften ernstige hiaten kent. Voor zover de desbetreffende gegevens bij het ministerie niet bekend zijn, past hierbij – in navolging van hetgeen onder 1. Aanvragen is vermeld – de kanttekening dat vraagtekens kunnen worden geplaatst bij de wijze waarop het ministerie gegevens over bezwaarschriften registreert. Voor zover de minister informatie over de behandelingsduur van bezwaarschriften heeft gegeven, kan worden vastgesteld dat deze deels binnen de wettelijke termijn en deels daarbuiten zijn afgedaan.

Wat betreft het verstrekken van tussentijdse informatie aan de indieners van bezwaarschriften heeft de minister aangegeven dat er ontvangstbevestigingen of behandlingsberichten worden verzonden. Uit de voorbeelden en modellen die de minister heeft verstrekt, kwam naar voren dat de informatie die daarin is opgenomen niet altijd compleet is; met name ontbreekt soms informatie over de behandelingsduur.

Er wordt bij het ministerie gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te verdagen. Ten aanzien van de IVW is aangegeven dat de mate waarin dat het geval is, verschilt. De Divisie Luchtvaart verdaagt in de meeste gevallen, de Divisie Scheepvaart regelmatig en de Divisie Vervoer alleen bij bezwaren met betrekking tot de Wet personenvervoer 2000. Tevens wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel. Ook hierover heeft de minister laten weten dat dit in verschillende mate gebeurt. Het Directoraat-Generaal Luchtvaart vraagt ingeval van grote aantallen bezwaarschriften altijd om instemming met verder uitstel. De IVW doet dit voor zover bekend niet, met uitzondering van de Divisie Scheepvaart, die hoorzittingen veelal in onderling overleg met zeevarenden plant op een moment dat de zeevarende in Nederland is.

Van de minister werden onder meer voorbeelden ontvangen van brieven van het Directoraat-Generaal Luchtvaart, waarin de indiener van een bezwaarschrift werd meegedeeld dat de wettelijke termijn voor het nemen van een beslissing op het bezwaarschrift, inclusief de verdaging, niet zou worden gehaald. Op zichzelf was de informatie die in de bedoelde brieven werd verstrekt correct. Indien de wettelijke termijn inclusief de verdaging niet wordt gehaald, ligt het gezien de bepalingen van de Awb echter op de weg van het bestuursorgaan de betrokkene om instemming met nader uitstel te vragen. In de bedoelde voorbeeldbrieven was dit ten onrechte niet gedaan.

Voorts liet de minister weten dat bij het vragen om instemming met verder uitstel niet altijd wordt gewezen op de mogelijkheid om beroep in te stellen. Dit zou wel moeten gebeuren.

De wijze waarop het ministerie de indieners van bezwaarschriften tussentijds informeert, voldoet in het algemeen aan de daaraan te stellen eisen, maar is op enkele punten voor verbetering vatbaar.

3. Klaagschriften

Ten aanzien van de behandeling van klaagschriften in de zin van de Awb bij Rijkswaterstaat werd van de zijde van het ministerie het volgende naar voren gebracht. Rijkswaterstaat is een over heel Nederland verspreide organisatie, verdeeld over verschillende directies en dienstkringen. Brieven van burgers komen er op allerlei plaatsen binnen. Zij kunnen gaan over allerlei onderwerpen en zijn vaak een mengeling van signaleringen, vragen en/of klachten. De brieven worden onder allerlei inhoudelijke onderwerpen geregistreerd, maar niet onder "klacht". Klachten worden vaak niet als zodanig herkend of afgehandeld. De behandeling van klachten wordt niet gecoördineerd, omdat dit zou vergen dat een paar duizend mensen die klachten behandelen, moet worden opgespoord en deels moet worden opgeleid. De geschetste situatie bij Rijkswaterstaat is flagrant in strijd met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb. Hoezeer het ook is te begrijpen dat het behandelen van klachten conform dit hoofdstuk voor Rijkswaterstaat heel wat voeten in de aarde heeft, kan de Nationale ombudsman de praktijk bij deze dienst onmogelijk goedkeuren. Het ministerie heeft overigens laten weten dat een landelijke klachtentelefoon en e-mailrichtlijn voor Rijkswaterstaat op komst zijn, en dat deze waarschijnlijk veel gegevens zullen opleveren, waarna het zinvol kan blijken tot een gestructureerde aanpak te komen. Een meer gestructureerde aanpak van de klachtbehandeling bij Rijkswaterstaat, overeenkomstig de bepalingen van de Awb, is inderdaad dringend gewenst.

Over de aantallen en de gemiddelde afdoeningstermijn van klachten in de zin van de Awb gaf de minister voorts de volgende informatie. Het Directoraat-Generaal Luchtvaart ontving circa één schriftelijke klacht per maand. De gemiddelde afdoeningstermijn daarvan lag steeds binnen de in de Awb gestelde termijn. De Hoofddirectie Juridische Zaken ontving in 2002 één klacht. De IVW ontving in 2002 ongeveer 53 klachten, waarvan de afdoeningstermijn verschilde van twee tot zeven weken.

Voor zover de minister informatie heeft verstrekt over de behandelingsduur van klaagschriften kan worden opgemerkt dat afhandeling in het algemeen tijdig heeft plaatsgevonden.

In dit verband kan nog worden vermeld dat in het Handboek Documentaire Informatieverzorging Verkeer en Waterstaat is aangegeven dat er voor ingediende klachten geen wettelijke beantwoordingstermijn bestaat. Gezien het gestelde in artikel 9:11 van de Awb is deze tekst in het handboek volstrekt onjuist.

Wat betreft het verstrekken van tussentijdse informatie aan de indieners van klachten deelde de minister mee dat bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart, de Hoofddirectie

Juridische Zaken en de IVW wordt gewerkt met ontvangstbevestigingen. De minister stuurde twee voorbeelden van ontvangstbevestigingen die de IVW had verzonden. De wijze waarop daarin informatie werd gegeven, is vatbaar voor verbetering. Zo werd in geen van beide gevallen een indicatie gegeven van de afhandelingstermijn.

Over de IVW heeft de minister nog laten weten dat geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging, indien de reguliere afdoeningstermijn dreigt te worden overschreden. Dit dient echter wél te gebeuren.

Ten slotte deelde de minister nog mee dat de IVW de procedure heeft aangepast in het geval van een tussentijdse oplossing van de klacht. In het verleden werd in voorkomende gevallen volstaan met telefonische afdoening. Thans worden alle klachten schriftelijk afgedaan. Ter voorkoming van eventuele misverstanden is dat een goede zaak.

4. Andere brieven

Volgens de minister ontving het Directoraat-Generaal Goederenvervoer in 2002 140 andere brieven en bedroeg de globale behandelingsduur daarvan drie à vier weken. Iedere particuliere brieveschrijver krijgt van dit directoraat-generaal een ontvangstbevestiging, waarin onder meer een registratienummer en de afdeling waar informatie kan worden gevraagd zijn vermeld. Gezien de door de minister aangegeven behandelingsduur zouden behandelingsberichten moeten worden verzonden, met informatie over de te verwachten behandelingstermijn en over de reden waarom de brief niet direct kan worden beantwoord.

Over de aantallen en doorlooptijden van andere brieven bij het Directoraat-Generaal Water kon de minister geen gegevens verstrekken. De minister gaf in dat verband aan dat dit directoraat-generaal pas ongeveer anderhalf jaar een zelfstandige dienst is en daarvóór deel heeft uitgemaakt van het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat. Volgens de minister was er geen systeem voorhanden om andere brieven te categoriseren; wel werd er aan de totstandkoming van een dergelijk systeem gewerkt. Voorts liet de minister weten dat bij het Directoraat-Generaal Water wordt gewerkt met behandelingsberichten, waarin het registratienummer, de naam van de behandelend afdeling en het centrale telefoonnummer zijn vermeld. Ook hier zou informatieverstrekking over de verwachte behandelingsduur en over de reden waarom niet direct antwoord kan worden gegeven op zijn plaats zijn.

Het Directoraat-Generaal Luchtvaart ontving ongeveer 2000 andere brieven; bij benadering werd 70% daarvan binnen dertig dagen beantwoord. Overeenkomstig de aanpak bij aanvragen bij dit directoraat-generaal, wordt in sommige gevallen een behandelingsbericht verzonden met de mededeling dat ernaar wordt gestreefd binnen één maand antwoord te geven. Hierbij past dezelfde kritische kanttekening als geplaatst bij de informatieverstrekking over aanvragen: de afzenders van andere brieven behoren in ieder geval binnen twee à drie weken over de behandeling van hun brief te vernemen. Er wordt volgens de minister bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart niet stelselmatig gewerkt met tussenberichten.

De Hoofddirectie Juridische Zaken kreeg volgens de minister in 2002 ongeveer 45 andere brieven; de behandelingsduur bedroeg twee tot vier weken. Of wordt gewerkt met behandelingsberichten en tussenberichten verschilt per sector of ambtenaar. Dit is niet

correct. Gezien de behandelingsduur is een behandelingsbericht hier in voorkomende gevallen noodzakelijk. Elke brievenaar behoort binnen twee à drie weken over de behandeling van zijn brief te vernemen; dit mag niet afhangen van de behandelende sector of ambtenaar.

De minister liet weten dat de Directie Communicatie in 2002 159 brieven had ontvangen. Deze hadden een behandelingsduur van ten hoogste dertig dagen. Gezien de afhandelingstermijn waren geen behandelingsberichten verzonden, aldus de minister.

Deze praktijk is niet in overeenstemming met de normen van de Nationale ombudsman. Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat dit betrokkene binnen twee à drie weken over de behandeling van een brief informeert. Dertig dagen is echter ruim vier weken. Het is daarom niet correct de afzender van een brief pas na dertig dagen iets te laten weten.

Het KNMI is een agentschap van het ministerie. Van de zijde van het ministerie werd meegedeeld dat de afdeling voorlichting van het KNMI jaarlijks enkele tientallen brieven ontvangt. Alle brievenaars krijgen een ontvangstbevestiging. Voor zover in de brieven wordt gevraagd om door de bibliotheek van het instituut verstrekte informatiepakketten, wordt per ommegaande met de verzending van zo'n pakket gereageerd. In de overige gevallen worden de brieven in de regel binnen twee weken beantwoord. Op dit punt is er geen reden voor kritiek.

Over de behandeling van andere brieven bij de IVW en bij Rijkswaterstaat verschaftte de minister geen informatie.

Uit hetgeen de minister heeft laten weten komt naar voren dat de behandeling van andere brieven bij het ministerie verschillende tekortkomingen kent. Enkele daarvan zijn hiervoor aangeduid. Over het geheel gesproken moet echter worden gesteld dat ook de informatie die de minister op dit punt heeft verstrekt nogal summier is. De Nationale ombudsman kan daarom geen totaaloordeel over de behandeling van andere brieven geven. De bezorgdheid over de registratie van gegevens, die de Nationale ombudsman hiervoor heeft geuit bij de behandeling van aanvragen en van bezwaarschriften, is ook hier op zijn plaats.

5. E-mailberichten

Er is een speciaal op het ministerie toegesneden versie van het Richtsnoer E-mailgebruik. De minister heeft voor verschillende onderdelen van het ministerie laten weten dat deze als richtlijn geldt voor de behandeling van elektronisch verkeer met burgers. In het Richtsnoer E-mailgebruik voor het Ministerie van Verkeer en Waterstaat is onder meer vermeld dat het ministerie ernaar streeft om alle binnenkomende algemene, eenvoudig te beantwoorden publieksvragen binnen vijf werkdagen af te handelen.

Over de Directie Communicatie liet de minister weten dat de frontofficetaak van de e-mailbehandeling is uitbesteed aan Postbus 51. In 2002 handelde Postbus 51 in totaal 7.157 e-mailberichten voor het ministerie af. De minister gaf aan dat e-mailberichten die niet aldus kunnen worden afgehandeld, worden doorgezonden naar de afdeling Publiekvoorlichting. In 2002 betrof het 2.415 berichten.

Van de zijde van het ministerie werd aangegeven dat het KNMI jaarlijks 3.500 e-mailberichten ontvangt. Deze worden in de regel binnen één werkweek beantwoord.

Ten aanzien van de IVW werd onder meer naar voren gebracht dat de Divisie Vervoer naar schatting 1.000 e-mailberichten per jaar ontvangt.

Hetgeen de minister heeft meegedeeld over de wijze waarop e-mailberichten worden behandeld, geeft geen aanleiding voor kritiek. De Nationale ombudsman gaat er daarbij overigens van uit dat conform de richtlijn wordt gehandeld.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk, met dien verstande dat de Nationale ombudsman zich op dit punt van een oordeel onthoudt wat betreft het deel van de gedraging waarover informatie ontbreekt.

Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van aanvragen is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk.

Op het punt van de afhandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging eveneens deels behoorlijk en deels niet behoorlijk, met dien verstande dat de Nationale ombudsman zich ook op dit punt in verband met het ontbreken van informatie deels van een oordeel moet onthouden

Ten aanzien van het verstrekken van tussentijdse informatie aan de indieners van bezwaarschriften is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *klaagschriften* die niet op het terrein van Rijkswaterstaat liggen, is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van die klaagschriften is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Ten aanzien van de klachtbehandeling bij Rijkswaterstaat is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk, met dien verstande dat ook op dit punt de Nationale ombudsman zich deels van een oordeel moet onthouden in verband met het ontbreken van informatie.

Op het punt van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Met instemming is kennis genomen van de maatregelen die zijn genomen om de behandelingsduur ten aanzien van bezwaarschriften inzake de Wet personenvervoer 2000 te bekorten.

AANBEVELING

De minister van Verkeer en Waterstaat wordt in overweging gegeven om:

1. het ertoe te leiden dat het Directoraat-Generaal Luchtvaart de indieners van aanvragen en de afzenders van andere brieven behandelingsberichten toezendt in alle gevallen waar een behandelingsduur van meer van dan twee à drie weken wordt verwacht, alsmede dat in alle gevallen waarin bij aanvragen de beslistermijn niet wordt gehaald een kennisgeving aan betrokkene wordt gezonden;
2. de gebruikmaking - in de daarvoor in aanmerking komende gevallen - van behandelingsberichten vaste praktijk te laten worden bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat;
3. ervoor te zorgen dat in de ontvangstbevestigingen die aan de indieners van bezwaarschriften worden gestuurd informatie wordt opgenomen over de behandelingsduur;
4. ervoor te zorgen dat het Directoraat-Generaal Luchtvaart de indieners van bezwaarschriften, ten aanzien waarvan de wettelijke beslistermijn inclusief de verdaging niet wordt gehaald, in alle gevallen vraagt om instemming met verder uitstel;
5. het ertoe te leiden dat klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb zo spoedig mogelijk praktijk wordt bij Rijkswaterstaat;
6. informatie over de te verwachten behandelingsduur te laten opnemen in de brief die de IVW gebruikt ter bevestiging van de ontvangst van klaagschriften;
7. ervoor te zorgen dat het Directoraat-Generaal Goederenvervoer ten aanzien van andere brieven in de daarvoor in aanmerking komende gevallen behandelingsberichten verzendt;
8. het gebruik van behandelingsberichten in te voeren bij de Directie Communicatie;
9. er in algemene zin voor te zorgen dat de verschillende categorieën van binnenkomende correspondentie bij alle onderdelen van het ministerie op adequate wijze worden gerubriceerd en geregistreerd.

HET MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

BEOORDELING

1. Aanvragen

De minister van Economische Zaken maakte in zijn beantwoording van de onderzoeksvragen steeds onderscheid tussen het (kern)ministerie zelf en het onder zijn verantwoordelijkheid vallende agentschap Senter. Op het punt van de afhandeling van aanvragen gaf de minister specifieke informatie over de gang van zaken bij Senter, dat als uitvoeringsinstantie is belast met de afhandeling van een groot deel van de aanvragen op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken. Volgens de minister ontving Senter in 2002 gemiddeld zo'n 5.000 aanvragen per maand en lag de gemiddelde behandelingsduur binnen de wettelijke termijn van - voor de meeste aanvragen - dertien weken.

De indiener van een aanvraag wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met informatie over de procedure. Ook wordt in de ontvangstbevestiging vermeld welke medewerker van Senter met de behandeling van de aanvraag is belast en op welk telefoonnummer deze medewerker is te bereiken. Bij overschrijding van de beslistermijn wordt, aldus de minister, vóór het verstrijken van die termijn een mededeling als bedoeld in artikel 4:14, eerste lid, van de Awb gestuurd. Indien ook de nieuwe termijn niet wordt gehaald, neemt een medewerker van Senter telefonisch contact op met de aanvrager. De voortgang van onder andere aanvragen wordt door Senter bewaakt met behulp van een geautomatiseerd registratiesysteem.

De minister stuurde voorbeelden mee van verschillende standaardbrieven die Senter gebuikt in het kader van de behandeling van aanvragen. Een van die voorbeelden betreft een vertragingsbericht inzake een aanvraag om subsidie op grond van het Besluit subsidies technische ontwikkelingen. In die brief wordt de beslistermijn verlengd, waarbij wordt aangegeven dat tegen dat besluit binnen zes weken een bezwaarschrift kan worden ingediend.

De gang van zaken rond de behandeling van aanvragen door Senter kan de toets der kritiek in het algemeen doorstaan. De beslistermijn worden doorgaans gehaald en indien dat niet het geval is, wordt de aanvrager tijdig en correct geïnformeerd over de vertraging in de behandeling. Wel kan een vraagteken worden geplaatst bij de vermelding van de mogelijkheid van de indiening van een bezwaarschrift tegen het besluit de beslistermijn te verlengen. Ingevolge artikel 6:3 van de Awb is een beslissing inzake de procedure ter voorbereiding van een besluit niet vatbaar voor bezwaar of beroep, tenzij deze beslissing de belanghebbende los van het voor te bereiden besluit rechtstreeks in zijn belang treft. Tegen een beslissing tot verlenging van de beslistermijn als zodanig staat in het algemeen dan ook geen rechtsmiddel op grond van de Awb open. De desbetreffende mededeling onderaan het vertragingsbericht dat wordt gebruikt bij aanvragen op grond van het Besluit subsidies technische aanpassingen behoeft dan ook bijstelling.

2. Bezwaarschriften

Van de 1.105 bezwaarschriften die in 2002 zijn ingediend op het terrein van het ministerie, zijn er 1.036 behandeld door Senter en 69 door de directie Wetgeving en Juridische Zaken van het ministerie. Gezien het feit dat Senter het merendeel van de aanvragen afhandelt, is het begrijpelijk dat de meeste bezwaarschriften betrekking hebben op Senter-beschikkingen.

In 2002 heeft Senter 50% van de bezwaarschriften afgedaan binnen tien weken. De gemiddelde afdoeningstermijn van alle bezwaarschriften bij Senter bedroeg 115 dagen.

Het ministerie deed 35% van de bezwaarschriften af binnen tien weken. De gemiddelde afhandelingsduur van de 28 bezwaarzaken die in 2002 na meer dan tien weken zijn afgehandeld, bedroeg vijfeneenhalve maand.

Zowel het ministerie als Senter verzendt bij bezwaarschriften standaard een ontvangstbevestiging. De model-ontvangstbevestiging van zowel het ministerie als van Senter noemt de beslistermijn van zes weken en bevat daarnaast de mededeling dat de beslissing met vier weken is verdaagd. Senter stuurt met de ontvangstbevestiging als bijlage een brochure over de bezwaarprocedure mee.

Volgens de minister is het in een groot aantal zaken nodig om gebruik te maken van de mogelijkheid van verdaging. Indien ook de verdaagde termijn onvoldoende blijkt te zijn, wordt de indiener van het bezwaarschrift gevraagd om instemming met verder uitstel. Dit gebeurt volgens de minister telefonisch, mondeling tijdens de hoorzitting, dan wel schriftelijk. Volgens de minister komt het zelden voor dat de indiener van een bezwaarschrift niet instemt met verder uitstel. Als dat toch het geval is, wordt hij gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing.

Uit de informatie van de minister blijkt dat zowel Senter als het kernministerie er in een groot aantal gevallen niet in is geslaagd bezwaarschriften tijdig af te doen. Bovendien was de gemiddelde termijnoverschrijding, met name bij het ministerie zelf, aanzienlijk: bij Senter ruim zes weken en bij het ministerie - in de 28 zaken waarin de termijn van tien weken niet werd gehaald - ruim drie maanden. In dit opzicht was duidelijk sprake van een knelpunt.

De tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een bezwaarschrift voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Er wordt stelselmatig gebruik gemaakt van ontvangstbevestigingen met de benodigde informatie, en in de daarvoor in aanmerking komende gevallen wordt verdaagd en eventueel gevraagd om instemming met verder uitstel.

3. Klaagschriften

Het kernministerie en Senter ontvingen in 2002 negen respectievelijk drie schriftelijke klachten. Van de klachten over het ministerie werden er drie afgedaan binnen zes weken, twee binnen zes tot tien weken. De behandelingsduur van de overige vier klachten varieerde van elfeneenhalve week tot 21 weken.

De drie klachten over Senter werden alle binnen zes weken afgedaan.

Het ministerie toetst na binnenkomst van een klaagschrift of dit voldoet aan de ontvanke-lijkevereisten van artikel 9:4, tweede lid, van de Awb. Indien aan die vereisten is vol-

daan, ontvangt de indiener van het klaagschrift een ontvangstbevestiging, met informatie over de verdere procedure. In de Handleiding interne klachtbehandeling EZ is aangegeven dat de indiener van een klacht die niet in behandeling wordt genomen binnen vier weken na ontvangst daarvan bericht dient te krijgen.

Senter stuurt altijd een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere gang van zaken. Daarbij wordt een brochure meegestuurd over de klachtprocedure.

Over verdaging deelde de minister mee dat de afdoening van klachten over het kernministerie bijna altijd moet worden verdaagd. Indien ook de verdaagde termijn niet wordt gehaald, worden aan de indiener van het klaagschrift excuses aangeboden.

Gezien de doorlooptijd van klaagschriften bij Senter is verdaging daar in het algemeen niet aan de orde.

Uit de verstrekte informatie blijkt dat de behandeling van klaagschriften door het ministerie vaak te lang duurt. Van de negen klaagschriften werden er slechts drie binnen de reguliere termijn van zes weken afgedaan. In vier gevallen was ook de (verdaagde) termijn van tien weken niet toereikend.

Bij Senter speelde dit probleem niet; de (slechts) drie ontvangen klaagschriften zijn alle binnen zes weken afgehandeld.

De tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften voldoet zowel bij het kernministerie als bij Senter aan de daaraan te stellen eisen. Er wordt gewerkt met ontvangstbevestigingen en indien nodig met verdagingsberichten. Beide bevatten de relevante informatie.

4. Andere brieven

Over het aantal andere brieven dat het ministerie en Senter jaarlijks ontvangen, gaf de minister globale informatie. De Directie Communicatie behandelt jaarlijks ongeveer 750 brieven van burgers en 1.750 uitnodigingen voor optredens gericht aan bewindspersonen. De beleidsdirecties behandelen de brieven die beleidsinhoudelijke kwesties betreffen.

Het aantal verzoeken om informatie dat Senter jaarlijks ontvangt, ligt volgens de minister ver boven de duizend.

De behandelingsduur van de brieven die door het kernministerie worden afgedaan, bedraagt volgens de minister twee tot drie weken. Senter beantwoordt brieven per omgaande.

Indien een brief niet door het ministerie zelf kan worden beantwoord en in verband daarmee wordt doorgestuurd naar een andere instantie, krijgt de afzender van de brief daarover bericht. Het kernministerie maakt geen gebruik van behandelingsberichten indien een brief niet binnen twee tot drie weken kan worden afgehandeld.

Op basis van de informatie die de minister heeft verstrekt, kan worden opgemaakt dat de behandeling van andere brieven door het kernministerie en door Senter in het algemeen naar behoren verloopt. Een belangrijke tekortkoming bij het kernministerie is evenwel gelegen in het feit dat niet met behandelingsberichten wordt gewerkt indien de beantwoordingstermijn van twee tot drie weken niet voldoende blijkt te zijn.

5. Faxberichten

Wat betreft de behandeling van per fax binnengekomen aanvragen, bezwaarschriften en klaagschriften hanteert zowel het kernministerie als Senter het uitgangspunt dat die ook per gewone post moeten worden ingediend. Wel wordt de datum waarop het faxbericht is binnengekomen, aangemerkt als datum van ontvangst van het desbetreffende geschrift. Zoals in het **ALGEMEEN NORMENKADER** is opgemerkt onder **C.6.** behoren bestuursorganen per fax ontvangen brieven in beginsel op dezelfde wijze te behandelen als brieven die per reguliere post worden toegezonden. Het is daarom niet juist dat zowel het kernministerie als Senter verlangt dat per fax ingediende aanvragen, bezwaar- en klaagschriften altijd ook per reguliere post moeten worden ingediend.

6. E-mailberichten

Het elektronisch verkeer van burgers met het Ministerie van Economische Zaken wordt voor het ministerie verzorgd door Postbus 51. De ontvangst van e-mailberichten van burgers aan het ministerie wordt per ommegaande door Postbus 51 bevestigd, en het streven is de e-mailberichten vervolgens binnen 48 uur af te handelen. Indien directe beantwoording niet mogelijk is, neemt een medewerker van Postbus 51 contact op met een beleidsmedewerker van het ministerie om de benodigde informatie te verkrijgen. Op basis van die informatie handelt Postbus 51 dan het e-mailbericht af.

Daarnaast wees de minister erop dat zijn ministerie inmiddels de mogelijkheid biedt aanvragen op grond van enkele subsidieregelingen elektronisch in te dienen. Daarbij wordt geanticipeerd op de nieuwe wetgeving.

Op basis van de informatie van de minister wordt vastgesteld dat e-mailberichten aan het Ministerie van Economische Zaken op adequate wijze worden behandeld. De inschakeling daarbij van Postbus 51 lijkt een garantie in te houden voor een vlotte en efficiënte afhandeling.

Verder is het opmerkelijk dat het Ministerie van Economische Zaken, vooruitlopend op de inwerkingtreding van specifieke wetgeving op het punt van elektronisch bestuurlijk verkeer, al de mogelijkheid biedt bepaalde subsidieaanvragen elektronisch in te dienen. De ervaringen die daarmee worden opgedaan, kunnen van betekenis zijn bij de verdere ontwikkelingen op dit terrein.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de behandeling van *aanvragen* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* en van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften en van klaagschriften is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *per fax ingediende geschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk op het punt van de eis dat zij ook per gewone post moeten worden toegezonden.

Ten aanzien van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Economische Zaken wordt in overweging gegeven om:

1. maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften;
2. maatregelen te treffen ter bekorting van de afhandelingsduur van klaagschriften;
3. te bevorderen dat in de gevallen waarin afhandeling van 'andere brieven' binnen twee tot drie weken niet mogelijk is binnen die termijn een behandelingsbericht aan betrokkene wordt gestuurd;
4. niet langer van indieners van faxberichten te vergen dat zij hun brief ook nog eens per reguliere post verzenden.

**HET MINISTERIE VAN LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT
(tot 1 juli 2003: Landbouw, Natuurbeheer en Visserij)****BEOORDELING**1. Aanvragen

Blijkens de informatie van de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) ontving zijn ministerie in 2002 ongeveer 530.000 aanvragen in de zin van de Awb. Ongeveer 60% van die aanvragen betrof import- en exportinspecties van planten. Op dit soort aanvragen wordt volgens de minister altijd binnen enkele werkdagen beslist. Op de meeste andere aanvragen kan volgens de minister in het algemeen binnen de wettelijk bepaalde dan wel de redelijke termijn van artikel 4:13 van de Awb worden beslist. Een uitzondering vormde de categorie aanvragen om registratie van mestproductierechten. In de eerste helft van 2002 werd de termijn van acht weken van artikel 4:13 van de Awb meestal niet gehaald. In verband met deze situatie is in 2002 een extra inspanning geleverd, die ertoe heeft geleid dat aan het eind van 2002 in het overgrote deel van dit soort aanvragen de termijn van acht weken wel werd gehaald.

Uit deze informatie blijkt dat het ministerie er, met uitzondering van de aanvragen om registratie van mestproductierechten, in 2002 in het algemeen in is geslaagd aanvragen tijdig af te handelen.

Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag, gaf de minister aan dat wordt gewerkt met ontvangstbevestigingen indien de behandeling van een aanvraag langer duurt dan enkele dagen. Deze ontvangstbevestigingen bevatten de naam en het doorkiesnummer van een medewerker die nadere informatie kan verstrekken en soms ook een indicatie van de termijn waarbinnen zal worden beslist.

Het getuigt van klantgericht denken dat het ministerie ontvangstbevestigingen gebruikt indien niet binnen enkele dagen op een aanvraag kan worden beslist. De praktijk zou op dit punt nog kunnen worden verbeterd indien in de ontvangstbevestigingen consequent een indicatie van de behandelingsduur zou worden genoemd.

Ook op het punt van de verzending van mededelingen ex artikel 4:14, eerste lid, van de Awb voldoet de uitvoeringspraktijk van het ministerie in het algemeen aan de daaraan te stellen eisen. De organisatieonderdelen LASER en Bureau Heffingen die jaarlijks een groot aantal aanvragen ontvangen, sturen blijkens de informatie van de minister altijd een dergelijke mededeling indien de wettelijke termijn niet wordt gehaald, en wel kort vóór het verstrijken van die termijn.

De minister gaf nog aan dat de Plantenziektkundige Dienst bij dreigende overschrijding van de beslistermijn telefonisch contact opneemt met de aanvrager. Het telefonisch informeren van de aanvrager in geval van dreigende termijnoverschrijding is op zichzelf een goed alternatief voor het schriftelijke bericht van vertraging, mits het telefonisch contact plaatsvindt vóór het verstrijken van de wettelijke dan wel de redelijke beslistermijn én tijdens het telefonisch contact een concrete termijn wordt genoemd waarbinnen de beslissing tegemoet kan worden gezien.

2. Bezwaarschriften

Het Ministerie van LNV heeft in 2002 ruim 17.000 bezwaarschriften ontvangen. Van dat aantal was 57% gericht tegen besluiten op grond van de Meststoffenwet. Dit betekent dat de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) van toepassing is op die bezwaarschriften. In verband daarmee geldt voor die bezwaarschriften een beslistermijn van een jaar.

Blijkens de inlichtingen van de minister bedroeg de gemiddelde afhandelingsduur van die bezwaarschriften in 2002 ongeveer twintig maanden.

De gemiddelde afhandelingsduur van de overige bezwaarschriften, waarvoor de beslistermijnen van de Awb gelden, bedroeg in 2002 circa negen maanden.

Ook al is in deze doorlooptijden de tijd inbegrepen die de indiener van het bezwaarschrift is gegeven voor het aanvullen van de gronden en ook al zijn deze doorlooptijden beïnvloed door de gevallen waarin de beslissing op het bezwaarschrift met instemming van de indiener is aangehouden in verband met proefprocedures, uit de informatie van de minister blijkt toch van een serieus knelpunt bij de afhandeling van bezwaarschriften. Het gaat hier immers enerzijds om grote aantallen bezwaarschriften en anderzijds om zeer aanzienlijke overschrijdingen van de wettelijke beslistermijnen.

De minister gaf aan dat de ontvangst van bezwaarschriften altijd schriftelijk wordt bevestigd, dat bij bezwaarschriften op grond van de Awb in vrijwel alle gevallen voor het verstrijken van de beslistermijn een verdagingsbericht wordt verstuurd, en dat in bezwaarzaken waarop de Awr van toepassing is bij dreigende overschrijding van de beslistermijn van een jaar een tussenbericht wordt gestuurd waarin is aangegeven op welke termijn de beslissing valt te verwachten.

Uit de informatie van de minister blijkt voorts dat van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel eigenlijk alleen gebruik wordt gemaakt in het geval van zogenaamde proefprocedures. In de andere gevallen wordt slechts incidenteel om instemming met verder uitstel gevraagd. Daarnaast is gebleken dat de minister van LNV in het geval van bezwaarschriften waarop de Awr van toepassing is lang niet altijd om toestemming ex artikel 25, tweede lid, van de Awr is gevraagd. Langs die weg kan de beslissing op een bezwaarschrift voor ten hoogste een jaar worden verdaagd. Gezien de gemiddelde behandelingsduur van bezwaarschriften waarop de Awr van toepassing was, bestond er in een groot aantal gevallen reden de minister om dergelijke toestemming te verzoeken. De minister zou er goed aan doen de uitvoeringspraktijk op deze twee punten meer in overeenstemming met de Awb respectievelijk de Awr te brengen.

3. Klaagschriften

Het aantal klaagschriften dat het Ministerie van LNV in 2002 heeft ontvangen, bedraagt zeventig. De afdoeningstermijn bedroeg gemiddeld acht weken. De ontvangst van klaagschriften wordt altijd schriftelijk bevestigd, en volgens de minister wordt in voorkomende gevallen gebruik gemaakt van de mogelijkheid de afhandeling voor vier weken te verda-

gen. Een verdagingsbericht wordt vóór het verstrijken van de reguliere afhandelings termijn verzonden. Indien de klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan, wordt telefonisch contact gezocht met de klager.

Op basis van de informatie van de minister wordt vastgesteld dat de afhandeling van klaagschriften door het Ministerie van LNV in het algemeen naar behoren verloopt. Van bijzondere tekortkomingen in de uitvoeringspraktijk is niet gebleken, zij het dat voor zover de klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgehandeld in het (telefonisch) contact met de klager wel een zo kort mogelijke termijn moet worden genoemd waarbinnen de klacht alsnog kan worden afgehandeld (zie onder C.4.2. van het **ALGEMEEN NORMENKADER** van deze **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING**).

4. Andere brieven

Volgens opgave van de minister ontving zijn ministerie in 2002 ongeveer 92.000 “andere brieven”. Daarvan had de overgrote meerderheid, circa 83.000 brieven, betrekking op de uitvoering van de Meststoffenwet. Het Bureau Heffingen behandelt de brieven over dit onderwerp. In de loop van het jaar 2002 is de behandelingsduur van deze brieven door een speciale actie teruggebracht van meer dan zes weken tot minder dan zes weken.

De gemiddelde behandelingsduur van brieven over andere onderwerpen varieerde volgens de minister van twee tot tien weken.

De minister gaf voorts aan dat voor de behandeling van brieven die zijn gericht aan de bewindslieden of aan leden van de bestuursraad een beantwoordingstermijn van drie weken geldt. Indien deze termijn niet wordt gehaald, vindt via een geautomatiseerd systeem intern signalering plaats. Op basis daarvan wordt de betreffende directie of dienst gerappelleerd. Dit gebeurde in 2002 eenmaal per maand. De afzender van de brief krijgt geen bericht over de vertraging.

Voor brieven die rechtstreeks worden gericht aan een bepaalde directie of dienst gelden geen instructies of richtlijnen. In de praktijk wordt in het algemeen ook niet gewerkt met behandelingsberichten of met tussenberichten.

Op basis van de gegevens die de minister heeft verstrekt, constateert de Nationale ombudsman dat de tussentijdse informatieverstrekking aan afzenders van “andere brieven” aan het Ministerie van LNV verbetering behoeft. Er zouden ook instructies moeten komen voor de behandeling van andere brieven dan alleen die brieven die aan de bewindslieden of aan de leden van de bestuursraad zijn gericht, en de voortgangsbewaking van alle brieven zou moeten worden verbeterd. Daarnaast dient er in de daarvoor in aanmerking komende gevallen – wanneer afhandeling van een brief binnen twee à drie weken niet mogelijk is – een behandelingsbericht en eventueel later nog een tussenbericht te worden verstuurd. Gezien de aantallen en de gemiddelde afhandelingsduur gaat het om een substantieel aantal gevallen waarin gebruikmaking van een behandelingsbericht op zijn plaats is.

5. E-mailberichten

De meeste directies en diensten van het ministerie zijn nog niet direct langs elektronische weg te benaderen. Een uitzondering is de zogenoemde infotiek van het ministerie. Het e-mailadres daarvan is in brede kring bekend, en de infotiek ontvangt per maand ongeveer 800 e-mailberichten. Volgens de minister wordt daarvan 98% binnen een tot drie werkdagen beantwoord. De overige e-mailberichten worden ter afhandeling doorgestuurd naar de betreffende directie of dienst. Een voortgangsbewakingssysteem voor het e-mailverkeer is er (nog) niet, omdat het opzetten en bijhouden daarvan veel inspanning kost en omdat het beantwoorden van e-mailberichten goed loopt, aldus de minister.

De minister deelde daarnaast mee dat in 2002 een experiment is uitgevoerd waarbij via het internet gegevens konden worden verstrekt in het kader van een aantal subsidieregelingen, en het is mogelijk om langs elektronische weg aangifte te doen in het kader van de mineralenboekhouding.

Op basis van de inlichtingen van de minister stelt de Nationale ombudsman vast dat het Ministerie van LNV op het punt van de elektronische aangifte in het kader van de mineralenboekhouding en de gegevensverstrekking in het kader van een aantal subsidieregeling reeds enigszins vooruitloopt op de inwerkingtreding van specifieke wetgeving op het punt van elektronisch bestuurlijk verkeer. Voor zover er voor het overige via elektronisch verkeer wordt gecorrespondeerd met burgers, verloopt deze correspondentie in het algemeen naar behoren. Er is daarom geen aanleiding voor kritiek op de huidige gang van zaken. Wel doet het ministerie er goed aan alert te blijven op ontwikkelingen, en speciale richtlijnen op te stellen voor de omgang met elektronische berichten van burgers.

CONCLUSIE

Op het punt van de afhandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging behoorlijk, met uitzondering van de behandelingsduur van aanvragen om registratie van mestproductierechten in de eerste helft van 2002.

Met instemming is kennisgenomen van de extra inspanning om de behandelingsduur van dit soort aanvragen te bekorten.

Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag is de onderzochte gedraging in het algemeen behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen, verdagingsberichten en tussenberichten (bij Awr-bezwaarzaken) is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheid van verkrijging van instemming met verder uitstel en op het punt van de verkrijging van toestemming als bedoeld in artikel 25, tweede lid, van de Awr is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging overwegend niet behoorlijk.

Ten aanzien van de omgang met *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit wordt in overweging gegeven om:

1. maatregelen te nemen om de behandelingsduur van bezwaarschriften aanzienlijk te bekorten;
2. bij bezwaarzaken in de daarvoor in aanmerking komende gevallen consequent te vragen om instemming met verder uitstel;
3. instructies op te stellen voor de behandeling van “andere brieven” die niet aan de bewindspersonen of aan leden van de bestuursraad zijn gericht;
4. de voortgangsbewaking van “andere brieven” te verbeteren;
5. de tussentijdse informatieverstrekking aan de afzenders van “andere brieven” te verbeteren.

HET MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

BEOORDELING

1. Aanvragen

Binnen het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) houden acht directies/diensten zich bezig met de behandeling van aanvragen in de zin van de Awb. In totaal zijn in 2000 bijna 1.500 aanvragen behandeld. Het Agentschap SZW behandelde er daarvan ruim 400, de Arbeidsinspectie bijna 600, de directie Arbozorg en Verzuimbeleid ruim 200 en de directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden 138. De vier andere directies/diensten handelden bij elkaar 113 aanvragen af.

De gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen bedroeg volgens de minister ongeveer zeven weken. Uit de verstrekte gegevens blijkt van aanzienlijke verschillen per categorie aanvraag. Zo werden de 290 aanvragen om ontheffingen op grond van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 gemiddeld binnen twee tot drie weken afgedaan, terwijl de afhandeling van de 25 aanvragen op het terrein van gemeentelijk activeringsbeleid gemiddeld twintig weken in beslag nam. De gemiddelde afhandelingsduur van de 138 Wob-aanvragen bedroeg zes weken.

Uit de informatie van de minister blijkt dat de betrokken directies/diensten van zijn ministerie er in zijn geslaagd de ingediende aanvragen voor een groot deel voortvarend af te handelen. Tegelijkertijd blijkt uit deze informatie ook dat de behandelingsduur van een substantieel deel van de aanvragen aan de lange kant is geweest. Voor Wob-aanvragen geldt in dit verband dat de wettelijke beslistermijn van twee weken – via verdaging eventueel te verlengen met ten hoogste twee weken – met gemiddeld vier weken is overschreden.

De minister heeft aangegeven dat de ontvangst van aanvragen in de regel zo spoedig mogelijk wordt bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt over het algemeen ook de behandeltermijn genoemd. De minister stuurde verschillende voorbeelden van ontvangstbevestigingen mee; deze bevatten niet alle een indicatie van de behandelingsduur. In een ontvangstbevestiging van een Wob-verzoek is aangegeven dat de beslissing met twee weken wordt verdaagd, maar is niet vermeld dat de wettelijke beslistermijn daarmee vier weken bedraagt.

De minister wees er voorts op dat in gevallen waarin veel telefonisch contact plaats heeft tussen de aanvrager en de desbetreffende directie, de ontvangst van de aanvraag telefonisch wordt bevestigd.

Bij dreigende overschrijding van de wettelijke dan wel de redelijke beslistermijn wordt volgens de minister een schriftelijk bericht aan de aanvrager gestuurd. Dit gebeurt vóór afloop van bedoelde termijn. In gevallen waarin veel telefonisch contact plaatsvindt met de aanvrager, wordt deze ook wel telefonisch geïnformeerd over de termijnoverschrijding. Indien de in het schriftelijke bericht genoemde termijn niet wordt gehaald, wordt de aanvrager daarover vóór het verstrijken van die termijn geïnformeerd. Dat gebeurt volgens de minister veelal telefonisch. Daarbij wordt aan de betrokkene meegedeeld

waarom die termijn niet wordt gehaald, alsmede binnen welke termijn de beslissing alsnog kan worden verwacht.

Op basis van de informatie van de minister stelt de Nationale ombudsman vast dat de praktijk op het punt van de tussentijdse berichtgeving aan indieners van aanvragen over het algemeen voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Een aandachtspunt vormt het consequent noemen van de behandelingsduur. Dat gebeurt nog onvoldoende.

2. Bezwaarschriften

Het Ministerie van SZW heeft in 2002 ruim 1.100 bezwaarschriften ontvangen. Deze zijn behandeld door drie afdelingen. Twee van deze afdeling handelden voornamelijk bezwaarschriften van mede-overheden. De behandelingsduur bij een van deze twee afdelingen, de afdeling Juridische Aangelegenheden en Bestuursondersteuning (JABO) van het Agentschap SZW, bedroeg gemiddeld zes maanden. Het ging daarbij om 340 afgedane bezwaarzaken. De gemiddelde behandelingsduur bij de andere afdeling (de afdeling Juridische Aangelegenheden van de Directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden), is volgens de minister niet uit het systeem af te leiden, maar hij kon wel aangeven dat ongeveer de helft van de desbetreffende bezwaarschriften binnen tien weken is afgedaan.

De afdeling Juridische Zaken van de Arbeidsinspectie heeft in 2002 in totaal 327 bezwaarschriften ontvangen. Volgens de minister is ongeveer 25% daarvan binnen de wettelijke termijn afgedaan. In de meeste andere gevallen is aan de indiener van het bezwaarschrift verzocht om begrip voor een langere behandelingsduur, waarbij werd meegedeeld dat er zonder tegenbericht van werd uitgegaan dat men daarmee instemde. Volgens de minister werd de afhandelingsduur van deze bezwaarschriften onder meer sterk beïnvloed doordat de externe adviescommissie met capaciteitsproblemen kampte. Uit deze informatie blijkt dat de behandelingsduur van bezwaarschriften door het Ministerie van SZW in 2002 een knelpunt heeft gevormd. In het merendeel van de gevallen heeft de behandeling te veel tijd in beslag genomen en is de wettelijke beslistermijn – ook wanneer rekening wordt gehouden met verdaging – overschreden.

In dit verband wordt nog opgemerkt dat capaciteitsproblemen bij een externe adviescommissie in dit verband slechts een verklaring maar geen rechtvaardiging kunnen vormen. Het bestuursorgaan dat op het bezwaarschrift dient te beslissen, is ook verantwoordelijk voor het verloop van de bezwaarprocedure, waaronder begrepen de tijdige afhandeling van (de advisering over) het bezwaarschrift.

Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften deelde de minister mee dat de betrokken directies altijd een ontvangstbevestiging sturen. In de ontvangstbevestiging wordt de datum van ontvangst van het bezwaarschrift genoemd.

Volgens de minister wordt in voorkomende gevallen gebruik gemaakt van een verdagingsbericht. Deze worden dan uiterlijk op de laatste dag van de beslistermijn verstuurd. In zo'n verdagingstermijn wordt onder andere de einddatum van de nieuwe beslistermijn genoemd.

Van de drie afdelingen die bezwaarschriften behandelen, maken er – in de daarvoor in aanmerking komende gevallen - twee gebruik van de mogelijkheid de indiener van het bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel. Daartoe wordt vóór afloop van de verdaagde termijn telefonisch contact opgenomen met betrokkene. Volgens de minister gaan betrokkenen doorgaans akkoord met verder uitstel. Dat wordt dan schriftelijk door de desbetreffende directie bevestigd.

De derde afdeling die bezwaarschriften behandelt, de afdeling JABO, maakt geen gebruik van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel.

De minister deelde voorts mee dat de afdeling JABO als enige van de drie betrokken afdelingen niet beschikt over een management-informatiesysteem waarmee de afhandelingstermijnen kunnen worden bewaakt.

Op basis van de informatie van de minister wordt vastgesteld dat tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften in het algemeen voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Een uitzondering vormt echter de afdeling JABO van het Agentschap SZW. Deze afdeling maakt geen gebruik van de mogelijkheid de indieners van een bezwaarschrift op grond van artikel 7:10, vierde lid, van de Awb te verzoeken om instemming met verder uitstel. Gezien de gemiddelde behandelingsduur van zes maanden bij deze afdeling had juist deze afdeling veelvuldig gebruik behoren te maken van bedoelde mogelijkheid. Het is niet correct dat dit is nagelaten. In dit verband rijst de vraag in hoeverre het ontbreken van een informatiesysteem bij de afdeling JABO in dit opzicht een rol heeft gespeeld.

3. Klaagschriften

Het Ministerie van SZW heeft in 2002 tien klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb ontvangen. Daarvan zijn er drie ingetrokken en was er één medio 2003 nog niet afgedaan in verband met de samenloop met een strafrechtelijk onderzoek tegen de klager. De gemiddelde afhandelingsduur van de zes klachten die zijn afgehandeld, bedroeg twaalf weken.

Gezien de wettelijke afdoeningstermijn van zes weken wordt vastgesteld dat de gemiddelde behandelingsduur van twaalf weken te lang is.

De minister deelde mee dat binnen zijn ministerie de algemene lijn is dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd als niet binnen twee weken op de klacht wordt gereageerd.

Daarnaast wordt regelmatig gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging. Een eventueel verdagingsbericht wordt in de regel voor afloop van de reguliere afhandelingsstermijn verzonden. Mocht ook de verdaagde termijn niet worden gehaald, dan wordt de klager daarover telefonisch of schriftelijk geïnformeerd. Daarbij wordt hem dan gevraagd of hij akkoord gaat met verdere verdaging.

De tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften voldoet daarmee aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Daarbij gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat bij dreigende overschrijding van de reguliere afhandelingstermijn consequent gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van verdaging. Wel wijst hij er op dat voor zover de klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgehandeld in het

(telefonisch) contact met de klager wel een zo kort mogelijke termijn moet worden genoemd waarbinnen de klacht alsnog kan worden afgehandeld (zie onder C.4.2. van het **ALGEMEEN NORMENKADER** van deze **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING**).

Voor wat betreft de praktijk om ontvangstbevestigingen te sturen indien niet binnen twee weken op de klacht wordt gereageerd, verwijst de Nationale ombudsman naar hetgeen hij op dat punt in het **ALGEMEEN NORMENKADER**, onder C.4.2. van deze **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** heeft overwogen. Indien een klaagschrift niet binnen twee tot drie weken na ontvangst daarvan wordt afgedaan, behoort het bestuursorgaan de indiener van het bezwaarschrift binnen twee weken na ontvangst van dat klaagschrift een ontvangstbevestiging te sturen. De praktijk van het Ministerie van SZW is op dit punt aanvaardbaar, mits de ontvangstbevestigingen binnen twee weken na ontvangst van de desbetreffende klaagschriften worden verstuurd.

4. Andere brieven

De minister heeft meegedeeld dat in 2002 ongeveer 2.500 burgerbrieven in behandeling zijn genomen. De afhandeldingsduur daarvan bedroeg twee tot zes weken.

Het ministerie verstuurt geen ontvangstbevestigingen. Volgens de interne "procesbeschrijving Afhandelen Burgerbrieven" bedraagt de formele beantwoordingstermijn drie weken en de maximale termijn zes weken. In de procesbeschrijving is voorts gesteld dat indien beantwoording meer tijd vergt de brieveschrijver daarvan bericht dient te krijgen.

Volgens de minister wordt aan de brieveschrijver een behandlungsbericht gestuurd indien de behandelingstijd naar de inschatting van de behandelend ambtenaar voorzienbaar langer wordt dan drie weken. In zo'n behandlungsbericht, door de minister "vertragingsbericht" genoemd, wordt aangegeven waarom de beantwoording meer tijd vraagt, wordt meegedeeld op welke termijn een antwoord kan worden verwacht, en wordt een (gratis) telefoonnummer genoemd dat kan worden gekozen voor het vragen om informatie.

Indien de termijn van zes weken niet wordt gehaald, neemt de behandelend ambtenaar telefonisch of schriftelijk contact op met betrokkene.

De Nationale ombudsman plaatst een kanttekening bij de gebruikmaking van behandlungsberichten door het Ministerie van SZW. De door de minister beschreven praktijk houdt in dat een behandlungsbericht wordt verstuurd wanneer naar de inschatting van de behandelend ambtenaar afhandeling van de brief niet binnen drie weken zal plaatsvinden. Daarmee is onvoldoende is gewaarborgd dat de degene wiens brief niet binnen drie weken wordt afgehandeld ook altijd vóór het verstrijken van die termijn daadwerkelijk een behandlungsbericht wordt toegezonden. In dat verband wordt nog opgemerkt dat de procesbeschrijving Afhandelen Burgerbrieven niet duidelijk is op het punt van het tijdstip waarop betrokkene eventueel een behandlungsbericht behoort te worden gestuurd.

Voor het overige voldoet de tussentijdse informatieverstrekking aan de daaraan te stellen eisen. De behandlungsberichten bevatten de benodigde informatie en bij het overschrijden van de daarin genoemde termijn wordt opnieuw contact opgenomen met de brieveschrijver.

5. E-mailberichten

Het Ministerie van SZW heeft in 2002 ongeveer 10.000 elektronische berichten behandeld. Voor de afhandeling van e-mailberichten geldt binnen het ministerie de "Procesbeschrijving beantwoorden e-mail". In deze procesbeschrijving is aangegeven dat de beantwoordingstermijn van e-mailberichten maximaal drie werkdagen bedraagt. Indien beantwoording meer tijd vergt, dient de betrokken medewerker Publieksinformatie de betrokkene daarover te informeren. In de procesbeschrijving is nog aangegeven dat de beschreven werkwijze in principe ook geldt voor e-mailberichten die aan de bewindspersonen zijn gericht.

De werkwijze ten aanzien van de beantwoording van e-mailberichten, zoals die is omschreven in de Procesbeschrijving beantwoorden e-mail, voldoet wat betreft de termijn waarbinnen de afzender van een e-mailbericht een antwoord krijgt aan de daaraan te stellen eisen. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat in de praktijk overeenkomstig deze procesbeschrijving wordt gewerkt, en dat burgers die zich met een e-mailbericht tot het Ministerie van SZW richten binnen drie werkdagen een reactie krijgen van het ministerie.

CONCLUSIE

Op het punt van de behandelingsduur van *aanvragen* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een aanvraag is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Op het punt van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een bezwaarschrift is de onderzochte gedraging behoorlijk, behoudens voor zover het gaat om de gebruikmaking van de mogelijkheid van het verzoeken om instemming met verder uitstel als bedoeld in artikel 7:10, vierde lid, van de Awb; in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Op het punt van de afhandelingsduur van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een klaagschrift is de onderzochte gedraging overwegend behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

AANBEVELING

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt in overweging gegeven om:

1. het ertoe te leiden dat de gemiddelde behandelingsduur van bezwaarschriften wordt teruggebracht;
2. ervoor te zorgen dat ook de afdeling Juridische Aangelegenheden en Bestuurs-ondersteuning van het agentschap SZW in de daarvoor in aanmerking komende bezwaarprocedures gebruik maakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel;
3. het ertoe te leiden dat de gemiddelde afhandelingsduur van klaagschriften wordt teruggebracht;
4. beter te waarborgen dat aan de afzenders van andere brieven binnen twee à drie weken een behandelingsbericht wordt gestuurd indien hun brief niet binnen die termijn wordt afgedaan.

HET MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

BEOORDELING

1. Aanvragen

Volgens de informatie van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) houden het kerndepartement, de Keuringsdienst van Waren (KvW) en het agentschap Centraal Instituut Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) zich bezig met de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb.

Het kerndepartement houdt, met uitzondering van de Wob-aanvragen, geen aparte registratie bij van ontvangen aanvragen. Over aantallen of behandelingsduur daarvan kon de minister dan ook geen informatie verstrekken. Alle Wob-aanvragen die bij het ministerie worden ingediend, worden centraal behandeld door de Directie Voorlichting en Communicatie. In 2002 ging het om tachtig Wob-verzoeken. De gemiddelde behandelingsduur daarvan bedroeg twee maanden.

De KvW ontving in 2002 slechts één aanvraag, op grond van het Warenwetbesluit verpakte waters, en de behandelingsduur daarvan bedroeg zes weken.

Het CIBG ontving in 2002 in totaal 110.429 aanvragen. Het ging daarbij om aanvragen op basis van verschillende regelingen met verschillende beslistermijnen. Volgens de minister handelt het CIBG aanvragen in de regel binnen de wettelijke termijn af.

De minister gaf voorts aan dat het kerndepartement aanvragen conform de bepalingen van de Awb en de overige ter zake geldende wet- en regelgeving afhandelt. Voor Wob-aanvragen geldt een afzonderlijke procedurebeschrijving. Alhoewel daarin niets is bepaald over de verzending van ontvangstbevestigingen, wordt de ontvangst van een Wob-verzoek volgens de minister altijd schriftelijk bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt de wettelijke beslistermijn van twee weken vaak al verlengd met twee weken. De Wob-coördinator houdt de indiener van de aanvraag op de hoogte van de behandeling van zijn verzoek.

De KvW verstuurt geen ontvangstbevestigingen, en reageert binnen zes weken op een aanvraag, door middel van een beslissing dan wel een verzoek om aanvullende informatie.

Het CIBG verstuurt geen ontvangstbevestiging indien de beslissing op de aanvraag snel kan worden genomen. Bij langere afhandeltermijnen wordt binnen drie dagen een ontvangstbevestiging verzonden. Daarin staat ook aangegeven wat de volgende processtap is en wanneer nader bericht kan worden verwacht. Deze ontvangstbevestiging vervult daarmee in wezen de functie van behandelingsbericht.

Op basis van de verstrekte inlichtingen kan wat betreft het kerndepartement alleen iets worden gezegd over de behandeling van Wob-verzoeken aangezien er geen aparte registratie heeft plaatsgevonden van andersoortige aanvragen. Overigens wekt dit gegeven op zichzelf enige verwondering. Van een professionele organisatie als een ministerie mag immers worden verwacht dat het de relevante informatie over de verschillende categorieën van aanvragen beschikbaar heeft.

Gebleken is dat de afhandeling van Wob-aanvragen in 2002 een probleem heeft gevormd; de wettelijke beslistermijn van twee weken, via verdaging eventueel te verlengen tot maximaal vier weken, is gemiddeld immers met zes weken overschreden.

De ene aanvraag die de KvW in 2002 heeft ontvangen, is tijdig afgedaan.

Het CIBG is er blijkens de informatie van de minister in het algemeen in geslaagd deze tijdig af te handelen. Gezien het enorme aantal aanvragen is dat een prestatie die waardering verdient.

De tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van Wob-aanvragen geeft geen reden voor kritiek. De indieners van een Wob-aanvraag krijgen niet alleen een ontvangstbevestiging, maar in de daarvoor in aanmerking komende gevallen ontvangen zij een verdagingsmededeling en worden zij eventueel telefonisch geïnformeerd over de behandeling.

Voor wat betreft de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van een aanvraag bij het CIBG is opgevallen dat hun alleen een ontvangstbevestiging wordt verzonden indien sprake is van een langere afhandeltermijn. Het is niet duidelijk in hoeverre daarmee is gewaarborgd dat de indieners van een aanvraag altijd binnen twee tot drie weken na de ontvangst van hun aanvraag een beslissing dan wel een behandelingsbericht ontvangen. Gezien hetgeen in het **ALGEMEEN NORMENKADER** is gesteld onder punt **B.2.2.** behoort de indiener van een aanvraag in beginsel binnen twee à drie weken een reactie op zijn aanvraag te ontvangen. Uit de informatie van de minister kan niet worden opgemaakt of in de praktijk steeds conform deze norm wordt gehandeld.

2. Bezwaarschriften

Alle bezwaarschriften op het terrein van het Ministerie van VWS worden behandeld door de Directie Wetgeving en Juridische Zaken (WJZ) van het ministerie. In 2002 ging het om in totaal 930 bezwaarschriften.

De VWS-commissie bezwaarschriften Awb is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van de bezwaarschriften. De gemiddelde behandelingsduur van deze 930 bezwaarschriften bedroeg volgens de minister 160 dagen. De ontvangst van een bezwaarschrift wordt altijd schriftelijk bevestigd. Tot medio 2002 bevatten de ontvangstbevestigingen standaard een verdagingsbericht, inhoudende dat de beslistermijn werd verlengd tot veertien weken na de ontvangst van het bezwaarschrift. Volgens de minister wordt deze passage in 2003 weer opgenomen in de brief die wordt verstuurd op het moment dat het bezwaarschrift voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten van artikel 6:5 van de Awb. Het ministerie maakt geen gebruik van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift op grond van artikel 7:10, vierde lid, van de Awb te verzoeken om instemming met verder uitstel indien de verdaagde termijn niet wordt gehaald. De Directie WJZ gebruikt voor de behandeling van bezwaarschriften een geautomatiseerd registratiesysteem waarmee de Awb-termijnen worden gecontroleerd.

Omdat ten behoeve van de beslissing op de bezwaarschriften op het terrein van het Ministerie van VWS een adviescommissie is ingesteld, bedraagt de reguliere beslistermijn voor deze bezwaarschriften tien weken. Via verdaging kan deze termijn worden verlengd tot veertien weken.

Uit de informatie van de minister blijkt dat deze termijn van veertien weken in 2002 met gemiddeld twee maanden is overschreden. Daarmee is in dit opzicht ook bij het Ministerie van VWS sprake van een serieus knelpunt.

Ten aanzien van de tussentijdse berichtgeving aan de indieners van bezwaarschriften is het opmerkelijk dat het ministerie wél - en gezien de doorlooptijden terecht - stelselmatig gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid van verdaging, maar in geen enkele geval gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid van verder uitstel op grond van artikel 7:10, vierde lid, van de Awb. Juist vanwege de lange behandelingsduur had het voor de hand gelegen in de daarvoor in aanmerking komende zaken - te weten de bezwaarschriften waarop niet binnen veertien weken kon worden beslist - aan de indiener van het bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel. Aangezien voor de behandeling van bezwaarschriften gebruik wordt gemaakt van een geautomatiseerd registratiesysteem waarmee de termijnen worden gecontroleerd, zou stelselmatige gebruikmaking van bedoelde mogelijkheid relatief eenvoudig moeten kunnen worden georganiseerd.

3. Klaagschriften

Het ministerie van VWS heeft in 2002 in totaal 88 klaagschriften rechtstreeks van burgers ontvangen. Daarvan hadden er 66 betrekking op de Keuringsdienst van Waren (KvW), tien op de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), zeven op het kerndepartement en vier op het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). De gemiddelde afhandeldingsduur van de klaagschriften over de KvW bedroeg zes weken, die over de IGZ 22 weken, die over het kerndepartement viereneenhalve week en die over het RIVM twaalf dagen. Over de klacht die betrekking had op het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) kon de minister op het punt van de behandelingsduur geen informatie verstrekken.

Daarnaast heeft het ministerie in 2002 tien klachten via de Nationale ombudsman ontvangen. Acht daarvan betroffen het kerndepartement, en de gemiddelde afhandeldingsduur daarvan bedroeg zes weken. De andere twee hadden betrekking op de KvW. Met betrekking tot die twee zaken gaf de minister geen informatie over de afhandeldingsduur. In tegenstelling tot bezwaarschriften - die centraal worden behandeld door de Directie WJZ - worden klaagschriften decentraal afgehandeld, en wel door de betrokken onderdelen van het ministerie. Alleen voor de behandeling van klachten over de IGZ wordt soms een klachtadviesinstantie ingeschakeld. De betrokken onderdelen van het ministerie beschikken over verschillende eigen klachtregelingen. Onder andere de verzending van ontvangstbevestigingen is daarin geregeld. Over de inhoud van de ontvangstbevestiging gaf de minister geen informatie; wel deelde hij mee dat er geen standaardontvangstbevestigingen in gebruik zijn. Daarnaast deelde de minister mee dat de ontvangst van een klaagschrift niet schriftelijk wordt bevestigd indien de klacht tot genoegen van de klager op informele wijze wordt afgedaan. In die gevallen wordt betrokkene in principe wel een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd.

Van de mogelijkheid van verdaging van de klachtafhandeling op basis van artikel 9:11, tweede lid, van de Awb wordt door het Ministerie van VWS geen gebruik gemaakt.

Wat betreft de afhandeldingsduur van klachten blijkt uit de informatie van de minister dat die alleen bij de IGZ een probleem heeft gevormd. Uitgaande van de inschakeling van een klachtadviesinstantie is de termijn met gemiddeld twaalf weken overschreden. Indien gebruik zou zijn gemaakt van de mogelijkheid van verdaging zou de behandelingsduur de maximale termijn ook nog met gemiddeld acht weken zijn overschreden. Een afhandeldingsduur van klaagschriften van gemiddeld 22 weken is veel te lang.

Aan de indieners van een klaagschrift wordt in de regel een ontvangstbevestiging gestuurd. Er wordt géén ontvangstbevestiging gestuurd indien de klacht, met instemming van de klager, op informele wijze wordt afgedaan. Op zich is het niet verzenden van een ontvangstbevestiging in bepaalde gevallen aanvaardbaar. Voorwaarde daarvoor is wel dat de klacht dan binnen twee tot drie weken na de ontvangst van het klaagschrift wordt afgedaan. Of dit bij het ministerie steeds het geval is geweest, blijkt niet uit de informatie van de minister. Overigens stuurt het ministerie in dit soort gevallen aan de betrokkenen een schriftelijk bericht van afdoening. Ter voorkoming van misverstanden is dat een goede zaak. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften is voorts opgevallen dat het ministerie geen gebruik maakt van de mogelijkheid van verdaging. Alleen al gezien het feit dat de gemiddelde afhandeldingsduur van klachten over de IGZ de reguliere termijn aanzienlijk overschrijdt, is dat niet juist. Overigens ligt het voor de hand dat ook de afhandeling van klachten over andere onderdelen van het ministerie meer dan eens de reguliere termijn heeft overschreden. De verstrekte doorlooptijden betreffen immers gemiddelden. In al de gevallen waarin de reguliere termijn niet wordt gehaald, ligt verdaging in de rede. In de gevallen waarin ook de verdaagde termijn niet wordt gehaald, behoort de klager bovendien nader bericht te ontvangen (zie **ALGEMEEN NORMENKADER**, onder C.4.2.). Ook dat is niet gebeurd. In dit opzicht is de informatieverstrekking aan de indieners van klaagschriften in de desbetreffende gevallen duidelijk onvoldoende geweest.

4. Andere brieven

Volgens de minister heeft het kerndepartement in 2002 ongeveer 2.400 burgerbrieven, over uiteenlopende onderwerpen, ontvangen. Bij de IGZ, de KvW en het CIBG ging het respectievelijk om ongeveer 360 brieven, 100 brieven en 15.000 brieven. Wat betreft het RIVM gaf de minister aan dat dit instituut zeer beperkt met burgers correspondeert.

De afdoeningstermijn van brieven aan het kerndepartement, de IGZ, de KvW en het CIBG bedroeg gemiddeld respectievelijk 55 dagen, zes weken, twee dan wel zes weken (afhankelijk van het type brief) en drie weken.

Het kerndepartement stuurt de briefschrijver binnen twee weken na ontvangst van de brief een ontvangstbevestiging met informatie over de behandelende directie. Ook wordt in deze ontvangstbevestiging meegedeeld dat betrokkene in principe binnen een maand een antwoord kan verwachten. In de standaardontvangstbevestiging is aangegeven dat de betrokkene contact kan opnemen met de betrokken directie indien hij na een maand nog geen antwoord heeft ontvangen. Met betrekking tot de informatieverstrekking bij het overschrijden van deze termijn wees de minister erop dat dan in de praktijk veelal telefonisch contact wordt opgenomen met betrokkene. De minister sprak in dit verband van een "niet-geregistreerde vorm van voortgangscntrole".

Brieven aan de IGZ worden door het bureau van de Inspecteur-Generaal doorgezonden naar de desbetreffende regionale vestiging met het verzoek de brief te beantwoorden. De brieven ontvinger ontvangt niet altijd een bericht over deze doorzending. Indien de brief een melding bevat over een mogelijke misstand in de gezondheidszorg, krijgt de melder binnen veertien dagen bericht van de betrokken inspecteur.

De KvW stuurt brieven direct een ontvangstbevestiging indien de brief een klacht over bijvoorbeeld een bedrijf of een product bevat. Deze ontvangstbevestiging bevat geen informatie over de verwachte behandelingsduur. Binnen zes weken daarna ontvangt de brieven ontvinger een antwoord van de KvW met het onderzoeksresultaat. Indien deze termijn van zes weken niet wordt gehaald, stuurt de KvW de brieven ontvinger een uitstelbrief. Andersoortige brieven aan de KvW worden binnen gemiddeld twee weken afgedaan.

Het CIBG verstuurt in het algemeen geen behandelingsberichten.

Uit de informatie van de minister blijkt onder meer dat de behandeling van brieven aan het kerndepartement veel tijd kost. Een gemiddelde behandelingsduur van 55 dagen is bepaald lang te noemen. De brieven ontvingers ontvangen weliswaar binnen twee weken een behandelingsbericht, maar de daarin genoemde beantwoordingstermijn van een maand is - gezien de gemiddelde behandelingsduur - vaak niet realistisch. In hoeverre stelselmatig contact wordt opgenomen met betrokkene indien de genoemde termijn van een maand niet wordt gehaald, blijkt niet uit de informatie van de minister. Mede omdat het hier volgens de minister gaat om een niet-geregistreerde vorm van voortgangscontrole valt niet uit te sluiten dat het meer dan eens voorkomt dat de brieven ontvinger niet vóór het verstrijken van de genoemde termijn opnieuw wordt benaderd. Bovendien blijkt uit de tekst van de ontvangstbevestiging dat het ministerie ervan uit gaat dat in dat geval de betrokken burger zelf het initiatief neemt tot het doen van navraag naar de stand van zaken. Vanuit een oogpunt van dienstbetoon behoort dat initiatief te liggen bij het bestuursorgaan dat er niet in slaagt tijdig te antwoorden.

Uit de inlichtingen van de minister blijkt verder dat burgers die de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over een misstand in de gezondheidszorg binnen twee weken nadat hun brief door het bureau van de Inspecteur-Generaal is doorgezonden naar de betrokken inspecteur bericht van deze inspecteur ontvangen. Over de doorzending zelf worden zij niet afzonderlijk bericht. Aldus is niet gewaarborgd dat brieven ontvinger binnen uiterlijk twee à drie weken bericht ontvangt van de inspectie. Immers, met de doorzending van de brief naar de betrokken inspecteur is ook al enige tijd gemoeid.

De informatieverstrekking door de KvW voldoet over het algemeen aan de daaraan te stellen eisen. Wel zou het beter zijn wanneer in de ontvangstbevestiging die wordt gestuurd aan de melders van een (mogelijke) misstand alsmede in de eventuele uitstelbrief een indicatie wordt gegeven van de verwachte behandelingsduur.

Ten aanzien van het CIBG kan ten slotte worden opgemerkt dat zich daarbij geen problemen voordoen voor zover ontvangen brieven binnen twee tot drie weken worden afgehandeld. Aangezien het CIBG in 2002 ongeveer 15.000 brieven heeft ontvangen met een gemiddelde afdoeningstermijn van drie weken, zal een fors aantal brieven niet binnen twee tot drie weken zijn afgedaan. Omdat het CIBG in het algemeen niet met behandelingsberichten werkt, moet worden vastgesteld dat de informatieverstrekking aan

diegenen van wie een brief aan het CIBG niet binnen de termijn van twee tot drie weken is beantwoord, tekort heeft geschoten.

5. E-mailberichten

Volgens de minister maken het kerndepartement en de IGZ nauwelijks gebruik van de mogelijkheden van het elektronisch verkeer. Voor wat betreft de behandeling van elektronisch ontvangen berichten van burgers gelden er voor het kerndepartement ook geen richtlijnen of instructies.

Het RIVM beantwoordt per kwartaal ongeveer 800 tot 900 vragen per e-mail. Voor de afhandeling van e-mailberichten aan het RIVM geldt een protocol dat onder meer voorschrijft dat binnenkomende e-mailberichten dagelijks worden afgehandeld. Volgens de minister worden de per e-mail ontvangen vragen binnen twee dagen beantwoord.

Verder deelde de minister mee dat de KvW inmiddels gemiddeld 70 e-mailberichten per week ontvangt en dat het CIBG in 2002 ongeveer 5.000 e-mailberichten heeft beantwoord.

Volgens de minister is er geen sprake van problemen bij de afhandeling van e-mailberichten aan zijn ministerie.

Uit de verstrekte informatie blijkt dat het kerndepartement op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheden van het elektronisch verkeer bepaald niet voorop loopt. Alhoewel het beperkte e-mailverkeer met burgers volgens de minister in de praktijk geen problemen oplevert, zou hij er toch goed aan doen voor zijn ministerie richtlijnen te laten opstellen voor de behandeling van e-mailberichten. Langs die weg kan worden voorkomen dat zich bij een toename van het e-mailverkeer met burgers problemen gaan voordoen.

Het RIVM, de KvW en het CIBG maken veel meer gebruik van de mogelijkheden van communicatie per e-mail. Alleen wat betreft het RIVM gaf de minister concrete informatie over de geldende regels en over de afhandelingsduur van e-mailberichten. Van problemen of knelpunten daarbij is niet gebleken.

Voor wat betreft de KvW en het CIBG is de door de minister verstrekte informatie te summier om een oordeel te kunnen geven over de wijze waarop deze onderdelen van het ministerie per e-mail communiceren met burgers.

CONCLUSIE

Ten aanzien van de behandelingsduur van *aanvragen* en de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van aanvragen is de onderzochte gedraging deels behoorlijk, deels niet behoorlijk, terwijl voor een deel geen oordeel kan worden gegeven.

Ten aanzien van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van een bezwaarschrift is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de afhandelingsduur van *klaagschriften* en ten aanzien van de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *andere brieven* is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van *e-mailberichten* is de onderzochte gedraging behoorlijk voor zover het gaat om het RIVM. Voor zover het gaat om andere onderdelen van het ministerie onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

AANBEVELING

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wordt in overweging gegeven om:

1. maatregelen te nemen ter bekorting van de behandelingsduur van Wob-verzoeken;
2. maatregelen te nemen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften;
3. de indieners van een bezwaarschrift waarop niet binnen veertien weken kan worden beslist stelselmatig te verzoeken om instemming met verder uitstel;
4. maatregelen te nemen ter bekorting van de afhandelingsduur van klaagschriften op het terrein van de IGZ;
5. bij klachtprocedures in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruik te maken van de mogelijkheid van verdaging op grond van artikel 9:11, tweede lid, van de Awb;
6. richtlijnen te doen opstellen voor de behandeling van e-mailberichten.

DE MINISTER VOOR VREEMDELINGENZAKEN EN INTEGRATIE

BEOORDELING

1. Aanvragen

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid. De feitelijke uitvoering van dit beleid ligt in handen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND behandelt vijf soorten aanvragen: aanvragen om een visum kort verblijf, aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf, aanvragen om een verblijfsvergunning regulier, aanvragen om een verblijfsvergunning asiel en aanvragen om naturalisatie. De beslistermijnen voor deze soorten van aanvragen lopen sterk uiteen. Voor een aanvraag om een visum kort verblijf geldt een redelijke termijn van zes weken, voor een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf wordt een redelijke termijn van drie maanden gehanteerd, voor aanvragen om een verblijfsvergunning regulier en asiel bedraagt de wettelijke termijn zes maanden, en voor naturalisatieverzoeken bedraagt de wettelijke termijn een jaar.

Blijkens de informatie die de minister in het kader van het onderzoek heeft verstrekt, bedroeg in 2002 de afhandelingsduur van aanvragen om een visum kort verblijf gemiddeld zeven weken, die van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf gemiddeld zeven weken, die om een verblijfsvergunning regulier gemiddeld 25 weken, die om een verblijfsvergunning asiel gemiddeld 28 weken en die om naturalisatie gemiddeld veertig weken.

Met betrekking tot de tussentijdse informatieverstrekking is het van belang dat de minister erop wees dat alleen aanvragen om een verblijfsvergunning asiel rechtstreeks, en in persoon, bij de IND worden ingediend. De overige soorten aanvragen worden doorgaans niet bij de IND ingediend, maar bij een diplomatieke vertegenwoordiging in het buitenland of bij een gemeente (aanvragen om een visum kort verblijf, om een machtiging tot voorlopig verblijf en om naturalisatie) dan wel bij een vreemdelingendienst (aanvragen om een verblijfsvergunning regulier). De ontvangst bij de IND van deze overige soorten van aanvragen wordt door de IND niet bevestigd, met uitzondering van de aanvragen om een verblijfsvergunning regulier. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven welke regionale directie van de IND de aanvraag in behandeling heeft en wat de behandelingstermijn is.

Omdat aanvragen in eerste aanleg in toenemende mate binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld, is in 2002 niet stelselmatig gewerkt met tussenberichten. Volgens de minister worden tussenberichten in ieder geval verzonden indien wordt besloten een (extern) onderzoek op te starten.

Uit het overzicht dat de minister in het kader van het onderzoek heeft verstrekt, blijkt dat de gemiddelde afhandelingsduur van aanvragen om een visum kort verblijf en van aanvragen om een verblijfsvergunning asiel de beslistermijn heeft overschreden, en wel met een week respectievelijk twee weken. Het ging daarbij in 2002 om 22.440 aanvragen om een visum kort verblijf en om 18.667 asielaanvragen. Alhoewel de overschrijding van

de termijn betrekkelijk gering is, is hier toch sprake geweest van een knelpunt. Bovendien moet worden bedacht dat het hier om de gemiddelde afhandelingsduur gaat.

De gemiddelde behandelingsduur van de andersoortige aanvragen ligt binnen de daarvoor geldende termijn. Het gaat hier om in totaal bijna 119.000 aanvragen.

Zoals in de Inleiding van dit hoofdstuk II al is aangegeven, zeggen gemiddelde doorlooptijden niet alles. Noch de frequentie waarmee termijnen eventueel zijn overschreden noch de mate waarin dat eventueel is gebeurd, valt daaruit op te maken. Uit zijn onderzoekspraktijk weet de Nationale ombudsman dat overschrijding van de termijn voor het beslissen op aanvragen juist bij de IND veelvuldig tot klachtprocedures leidt. In zijn jaarverslagen is de Nationale ombudsman daar vaak uitvoerig op ingegaan. In zoverre is de betekenis van het gegeven dat de gemiddelde behandelingsduur van aanvragen visa kort verblijf en van asielaanvragen de beslistermijn maar beperkt overschrijdt en dat de gemiddelde behandelingsduur van andersoortige aanvragen binnen de desbetreffende termijn ligt, zeer betrekkelijk. Niettemin is het een prestatie dat de IND er in 2002 in is geslaagd de gemiddelde behandelingsduur van het grote aantal andersoortige aanvragen binnen de beslistermijn te houden.

Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking is van belang dat indieners van een asielaanvraag dat in persoon doen en daarbij direct op de hoogte kunnen komen van de procedure, en dat de indieners van een aanvraag om een verblijfsvergunning regulier een ontvangstbevestiging ontvangen van de IND wanneer hun aanvraag door een vreemdelingendienst wordt doorgeleid naar de IND. Deze ontvangstbevestigingen bevatten in het algemeen de vereiste informatie.

Indieners van een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf, om een visum kort verblijf of om naturalisatie krijgen echter geen afzonderlijk bericht van de IND wanneer deze dergelijke aanvragen krijgt doorgestuurd via een diplomatieke post in het buitenland of via een gemeente.

Aangezien de behandeling van dit soort aanvragen in het algemeen (aanzienlijk) meer tijd dan twee tot drie weken vergt, behoort de IND ook de ontvangst van dit soort aanvragen te bevestigen. De indiener daarvan moet immers weten bij welke dienstonderdeel zijn aanvraag zich bevindt, zodat hij daarmee eventueel contact kan opnemen. Bovendien is het gezien de relatief lange behandelingsduur van dit soort aanvragen van belang dat de betrokkene van de IND informatie ontvangt over de te verwachten behandelingsduur van zijn aanvraag.

Het is niet juist dat de IND indieners van dergelijke aanvragen niet informeert over de ontvangst van hun aanvraag.

Uit de reactie van de minister blijkt verder dat niet in alle gevallen bij dreigende termijnoverschrijding een tussenbericht wordt gestuurd. Ook dat is niet correct.

2. Bezwaarschriften

De IND heeft in 2002 ruim 40.000 bezwaarschriften ontvangen. De gemiddelde behandelingsduur varieerde van 35 weken voor bezwaarschriften tegen beslissingen op aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf tot 81 weken voor bezwaarschriften tegen de beslissing op asielaanvragen.

Uit deze doorlooptijden blijkt dat de behandeling van bezwaarschriften door de IND een enorm knelpunt heeft gevormd. Het betreft hier niet alleen duizenden bezwaarzaken waarin vertraging is opgetreden, maar het gaat ook nog eens om zeer aanzienlijke termijnoverschrijdingen.

Op 1 april 2001 is de Vreemdelingenwet 2000 in werking getreden, en is voor asielzaken de bezwaarfase komen te vervallen. Volgens de minister zal in de loop van 2003 de voorraad asielbezwaarzaken geheel zijn weggewerkt. Ook als de IND daar in slaagt, blijven er nog vier categorieën bezwaarzaken over waarin de behandelingsduur in 2002 de wettelijke termijn met maanden heeft overschreden. Het is aan de minister om ervoor te zorgen dat de behandelingsduur van dergelijke bezwaarzaken drastisch wordt bekort.

Over de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van een bezwaarschrift deelde de minister mee dat de ontvangst daarvan binnen vijf dagen wordt bevestigd.

In de ontvangstbevestiging wordt de wettelijke beslistermijn genoemd, en wordt - met uitzondering van naturalisatiezaken - gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdragging. Over de verdere berichtgeving aan indieners van bezwaarschriften deelde de minister mee dat in 2002 in alle openstaande asielbezwaarzaken een tussenbericht is gestuurd, waarin is gevraagd om instemming met verder uitstel en waarin is gewezen op de mogelijkheid van beroep wegens het niet tijdig beslissen.

In andere bezwaarzaken is niet stelselmatig gewerkt met dergelijke tussenberichten omdat voorrang is gegeven aan het bijhouden van de instroom.

Op grond van de informatie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie stelt de Nationale ombudsman vast dat de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een bezwaarschrift correct verloopt voor wat betreft de verzending van ontvangstbevestigingen. Uit het door de minister meegestuurde voorbeeld van een ontvangstbevestiging blijkt dat daarin niet de ontvangstdatum van het bezwaarschrift is vermeld. Zoals in het **ALGEMEEN NORMENKADER** van deze **BEOORDELING, CONCLUSIE EN AANBEVELING** onder 3.2. is aangegeven, dient dat wel te gebeuren. In zoverre schiet de inhoud van de gebruikte ontvangstbevestiging tekort.

Daarnaast is het niet juist dat alleen in asielbezwaarzaken is gewerkt met tussenberichten waarin ook om instemming is gevraagd met verder uitstel. Gezien de doorlooptijden van de andersoortige bezwaarzaken hadden ook in die zaken stelselmatig dergelijke berichten verzonden moeten worden.

3. Klaagschriften

Volgens de opgave van de minister heeft de IND in 2002 in totaal 4.212 klaagschriften ontvangen. De gemiddelde afdoeningstermijn daarvan bedroeg iets minder dan vier weken.

De minister deelde voorts mee dat binnen drie werkdagen na de ontvangst van een klaagschrift een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Volgens de minister bevat de ontvangstbevestiging in ieder geval de datum van ontvangst van het klaagschrift, de afhandelingstermijn en het toegekende klachtnummer. In het door de minister

toegezonden model van een ontvangstbevestiging wordt echter niet de datum van ontvangst vermeld.

De minister gaf verder te kennen dat in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van verdaging. Dit gebeurt in de ontvangstbevestiging indien op voorhand duidelijk is dat de termijn van zes weken niet wordt gehaald, dan wel op een later tijdstip vóór het verstrijken van die termijn.

Op grond van de informatie van de minister wordt vastgesteld dat de afhandeling van klaagschriften door de IND goed is georganiseerd en ook naar behoren plaatsvindt. Afhandeling vindt gemiddeld ruimschoots binnen de termijn van zes weken plaats, en de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een klaagschrift voldoet aan de daaraan te stellen. Voor zover in ontvangstbevestigingen niet steeds de datum van ontvangst van het klaagschrift wordt vermeld, valt op dit punt nog een verbetering aan te brengen.

4. Andere brieven

Ten aanzien van de categorie “andere brieven” deelde de minister mee dat het niet mogelijk was exact aan te geven hoeveel brieven de IND heeft ontvangen die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klacht. Volgens de minister houdt dat verband met de diversiteit in dergelijke brieven en met de wijze van registreren in INDIS, het informatiesysteem van de IND waarin alle dossiergebonden poststukken worden geregistreerd. Wel gaf hij een overzicht van de per maand ontvangen brieven die zijn gebonden aan een individuele procedure. Het gaat daarbij onder andere om verzoeken om informatie en om interventie, aanvullende gronden bij een bezwaarschrift, beantwoording van vragen van de IND en adreswijzigingen.

Ook van de doorlooptijden van deze brieven kon de minister geen overzicht geven. Daarbij wees hij er enerzijds op dat bepaalde brieven een stap inhouden in een aanvraag- of een bezwaarprocedure, en anderzijds dat bepaalde brieven uitsluitend ter kennisneming zijn bedoeld. Voor zover de brieven zijn gestuurd in het kader van een lopende procedure, omvat de behandelingsduur van de desbetreffende aanvragen of bezwaarschriften daarmee tevens de behandeling van deze brieven.

De normen die de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld voor de behandeling van “andere brieven” hebben in beginsel betrekking op brieven die niet in het kader van een aanvraag-, bezwaar- of klachtprocedure worden ingediend.

Aangezien de minister geen informatie heeft gegeven over brieven die buiten het kader van dergelijke procedures worden ingediend, kan de Nationale ombudsman ten aanzien van de behandeling van dat soort brieven door de IND geen uitspraken doen. Gezien de specifieke taken van de IND ligt het overigens in de lijn van de verwachtingen dat het aantal brieven dat buiten het kader van een formele procedure aan de IND wordt gestuurd, betrekkelijk gering is. Niettemin betreurt de Nationale ombudsman het dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie op dit punt geen concrete informatie heeft kunnen verstrekken.

5. E-mailberichten

Ook op het punt van de omgang met e-mailverkeer heeft de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie betrekkelijk weinig informatie verstrekt. Volgens de minister is de IND beperkt bereikbaar per e-mail. Wel kunnen via een elektronisch formulier vragen worden gesteld aan de afdeling Publieksvoorlichting van de IND.

In de ook voor de IND geldende Gedragsregels voor E-mail en Internetgebruik van het ministerie van Justitie is aangegeven dat alle regelgeving met betrekking tot het traditionele postverkeer ook van toepassing is op het elektronisch berichtenverkeer, én dat voorlopig slechts informele post via e-mail wordt ondersteund. Stukken die onderdeel uitmaken van of voortvloeien uit het primaire bedrijfsproces en waaraan de ontvanger rechten kan ontleen, zijn op grond van deze gedragsregels uitgezonderd van de behandeling per e-mail.

In de voor de IND uitgewerkte richtlijnen voor elektronisch berichtenverkeer is aangegeven dat medewerkers moeten proberen e-mailberichten altijd zo snel mogelijk te beantwoorden, in het bijzonder e-mailberichten van buiten de IND. Een concrete reactietermijn wordt niet genoemd.

De minister deelde ten slotte mee dat het elektronisch verkeer met burgers geen bijzondere problemen oplevert.

De IND maakt kennelijk nog op zeer beperkte schaal gebruik van de mogelijkheden die het elektronisch berichtenverkeer biedt.

Alhoewel de Nationale ombudsman niet is gebleken van problemen daarbij is de informatie van de minister op dit punt te summier om op basis daarvan een zinvolle uitspraak te doen.

CONCLUSIE

Op het punt van de behandelingsduur van *aanvragen* en op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van aanvragen is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Op het punt van de behandelingsduur van *bezwaarschriften* is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Op het punt van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van een bezwaarschrift is de onderzochte gedraging deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *klaagschriften* is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Op het punt van de behandeling van *andere brieven* en van *e-mailberichten* onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

AANBEVELING

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie wordt in overweging gegeven om:

1. snel maatregelen te nemen die ertoe leiden dat bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn worden afgedaan;
2. de indieners van een bezwaarschrift waarop niet binnen de (verdaagde) termijn kan worden beslist stelselmatig te verzoeken om instemming met verder uitstel.

III. OVERZICHT BEOORDELING

In de voorafgaande paragrafen is steeds per bestuursorgaan beoordeeld in hoeverre de uitvoeringspraktijk in 2002 in overeenstemming was met de normen zoals die in het **ALGEMEEN NORMENKADER** zijn opgenomen.

De onderstaande matrix bevat een schematische weergave van deze beoordeling. Per bestuursorgaan is op acht aspecten "gescoord".

Het overzicht maakt het mogelijk om zowel per bestuursorgaan als per aspect te zien in hoeverre aan de bedoelde normen is voldaan.

	AZ	BZ	JUS	BZK	OCW	FIN	DEF	VROM	V&W	EZ	LNV	SZW	VWS	V&I
aanvragen														
behandelingsduur	-	+	+/-	+/-	+/-/?	+/?	+	-	+/-/?	+	+/-	+/-	+/-/?	+/-
tussentijdse informatieverstrekking	+/-	+	+	+/-	-	+	-	+/-	-	+	+	+	+/-/?	+/-
bezwaarschriften														
behandelingsduur	+	-	-	+/-	-	+	-	-	+/-/?	-	-	-	-	-
tussentijdse informatieverstrekking	+	+/-	+	-	-	+	+/-	+/-	+	+	+/-	+/-	+/-	+/-
klaagschriften														
behandelingsduur	+	+/?	+/-	+/-	+	+/-	-	+/-	+/-	-	+	-	+/-	+
tussentijdse informatieverstrekking	+	+/?	+	+/-	+	+/-	+/-	+/-	+/-	+	+	+	+/-	+
andere brieven	+/-	+	-	+/-	+/-/?	+/?	+	-	-/?	+/-	-	+/-	+/-	?
e-mailberichten	+/-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+/?	?

+ = (overwegend) behoorlijk

- = (overwegend) niet behoorlijk

+/- = deels behoorlijk, deels niet behoorlijk

? = geen oordeel mogelijk vanwege het ontbreken van (voldoende) informatie

IV. TER AFSLUITING

De resultaten van dit zogenoemde “burgerbrievenonderzoek” van de Nationale ombudsman geven een beeld van de wijze waarop de rijksoverheid in 2002 is omgegaan met correspondentie van burgers. Bij dit onderzoek is ook aandacht besteed aan werkinstructies en richtlijnen, en aan eventuele controlesystemen. Gebleken is dat er met name op het punt van het elektronisch berichtenverkeer nog lang niet binnen elk ministerie wordt gewerkt met duidelijke richtlijnen. Dit wekt enige verbazing omdat er in februari 2001 door vertegenwoordigers van bijna alle ministeries een richtsnoer voor e-mailgebruik ten behoeve van de rijksoverheid is opgesteld.

Op het punt van de gebruikmaking van controlesystemen is opgevallen dat lang niet alle diensten over een adequaat voortgangsbewakingssysteem beschikken. Mede daardoor was het voor sommige ministers niet mogelijk alle door de Nationale ombudsman gestelde vragen te beantwoorden. Het spreekt voor zich dat dit de beoordeling door de Nationale ombudsman heeft bemoeilijkt.

Uiteindelijk gaat het bij het onderwerp “burgerbrieven” echter om de wijze waarop de communicatie met de burger feitelijk verloopt. Richtlijnen en controlesystemen zijn voor een goed verloop van die communicatie vaak onmisbaar, maar vormen in wezen niet meer dan een hulpmiddel. In het vorige hoofdstuk heeft de nadruk dan ook gelegen op de uitvoeringspraktijk. Het beeld daarvan is wisselend. Bij enkele zaken die eruit springen, wil de Nationale ombudsman nog kort stilstaan. Gebleken is dat aanvragen in het algemeen voldoende voortvarend worden afgehandeld. Een duidelijke uitzondering wordt gevormd door aanvragen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur. De wettelijke beslistermijn van twee weken, via verdaging eventueel te verlengen met twee weken, blijkt in de praktijk meestal te kort te zijn. Ook op het punt van de behandelingsduur van bezwaarschriften en, in iets minder mate, klaagschriften doet zich de situatie voor dat de ministeries er vaak niet in slagen de wettelijke termijnen te halen. Dat er wat betreft de behandelingsduur van bezwaarschriften sprake is van een serieus knelpunt is ook door de Commissie Evaluatie Awb II in haar eindverslag van december 2001 vastgesteld. Alhoewel het in beginsel aan de verantwoordelijke bestuursorganen is om hun organisatie zodanig in te richten dat zij in staat zijn wettelijke termijn te halen, rijst op basis van de uitkomsten van dit soort onderzoeken niettemin de vraag of hetgeen wettelijk van bestuursorganen wordt gevergd wel steeds voldoende realistisch is. Het is niet aan de Nationale ombudsman om op dit punt uitspraken te doen. Wel merkt hij op dat het wellicht zinvol is de bedoelde wettelijke beslistermijnen kritisch te bezien tegen de achtergrond van dit soort onderzoeken. Daarbij moet worden bedacht dat een besluit als tijdig wordt ervaren wanneer het genomen is binnen de wettelijke termijn en dat het daarom óók vanuit het perspectief van de burger misschien de voorkeur verdient bestuursorganen wat langere beslistermijnen te gunnen die in de praktijk ook worden gehaald, dan hun relatief korte termijnen voor te schrijven die slechts via verdaging kunnen worden gehaald of, erger nog, ondanks verdaging níet worden gehaald.

Dit onderzoek vormde in zekere zin een vervolg op het onderzoek dat de Nationale ombudsman in 1989 heeft uitgevoerd en dat is afgesloten met rapport NO 89/975 van 18 december 1989. Het onderhavige onderzoek was qua reikwijdte echter nauwelijks te

vergelijken met dat van 1989. De ministers zijn veel meer en veel gedetailleerdere vragen gesteld, waardoor in de beoordeling per ministerie ook op meer details kon worden ingegaan. Opvallend is echter dat het globale beeld van 1989 dat er over de hele linie veel inspanningen waren verricht maar dat er desalniettemin ook nog veel viel te verbeteren, nu, veertien jaar later, in wezen nog steeds overeind staat. Afgezien van de hiervoor genoemde knelpunten op het punt van beslistermijnen blijkt met name de tussentijdse informatieverstrekking in veel gevallen voor verbetering vatbaar. Ministeries laten burgers vaak nog (te) lang in het ongewisse over hetgeen zij kunnen verwachten. Niettemin is de Nationale ombudsman nadrukkelijk gebleken dat het onderwerp “beantwoording van burgerbrieven” bij veel ministeries hoog op de agenda staat.

De Nationale ombudsman acht het van essentieel belang dat de thema’s behandelingsduur en tussentijdse informatieverstrekking ook in tijden van bezuinigingen constant de aandacht van bestuursorganen hebben. Uiteindelijk bewijzen bestuursorganen die niet vlot reageren op correspondentie van burgers de betrokken burger noch zichzelf een goede dienst.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

mr. R. Fernhout

HET BESLUIT TOT ONDERZOEK

In een groot deel van de verzoekschriften die de Nationale ombudsman ontvangt, wordt - uitsluitend of mede - geklaagd over een gebrek aan voortvarendheid aan de kant van het betrokken bestuursorgaan. In zijn Jaarverslag 2001 (blz. 30-34) besteedde de Nationale ombudsman in algemene zin aandacht aan dit onderwerp.

Hij stelde onder meer het volgende:

“Wanneer de Jaarverslagen 1998,1999 en 2000 naast elkaar worden gelegd dan valt in het beeld dat de Nationale ombudsman van de overheid schetst vooral het gebrek aan voortvarendheid op. De overheid behoort de vaart erin te houden. Op dat punt worden burgers geregeld in hun verwachting teleurgesteld. Klachten over de duur van de behandeling van een brief, verzoek, aanvraag of bezwaarschrift staan bij de Nationale ombudsman steevast op de eerste plaats. Van het totale aantal behoorlijkheidscriteria die de Nationale ombudsman heeft toegepast in de zaken die hij in 1998 - met een rapport of een interventie - heeft afgedaan (in één zaak kunnen meerdere criteria aan de orde zijn) ging het in 52,7% van de gevallen om het criterium «voortvarendheid»; in 1999 in 49,5%; in 2000 in zelfs 58,3%, terwijl in 2001 een daling intrad. Maar nog steeds neemt van alle toegepaste criteria in 2001 het criterium «voortvarendheid» 51,7% van het totaal in.

Wanneer gekeken wordt naar de jaren 1995,1996 en 1997 valt op dat het percentage betreffende de toepassing van het criterium «voortvarendheid» in 1995: 29,8% was; in 1996: 24,8% en in 1997: 30,3%.

(...)

De laatste jaren is, wanneer de rapportzaken en de tussentijds afgedane zaken van de Nationale ombudsman samen worden genomen, het beoordelingscriterium «voortvarendheid» - het vereiste dat de overheid voortvarend te werk moet gaan en binnen de wettelijke of een redelijke termijn zaken moet afhandelen - het criterium dat veruit het meest wordt toegepast. Voortvarendheid springt er ook in andere zin uit, omdat in die gevallen waarin de Nationale ombudsman een oordeel geeft over de onderzochte overheidsgedraging - dus een rapport uitbrengt - en waarin getoetst moet worden aan het criterium voortvarendheid, het aandeel van de gegronde klachten opvallend hoog is: door de jaren heen rond de 80%. In tussentijds afgedane zaken kan uiteraard niet van gegronde klachten worden gesproken, omdat de Nationale ombudsman daarin geen oordeel heeft gegeven. Bedacht moet echter worden dat in het leeuwendeel van deze categorie zaken een interventie van de Nationale ombudsman heeft plaatsgevonden en dat in de overgrote meerderheid van die interventiezaken het tot een tussentijdse afdoening heeft kunnen komen omdat het bestuursorgaan de klager alsnog zodanig tegemoet is gekomen dat deze tevreden is gesteld of althans de Nationale ombudsman van oordeel is dat er onvoldoende reden is om het onderzoek voort te zetten. Over het algemeen mag worden aangenomen dat een bestuursorgaan

geen aanleiding zal zien om een klager tegemoet te komen wanneer het de klacht geheel ongegrond zou achten.”

Blijkens het Jaarverslag 2002 (blz. 91) was ook in 2002 een gebrek aan voortvarendheid aan de kant van bestuursorganen voor burgers met afstand de meest voorkomende reden om een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen: in 46% van de zaken die in 2002 met een rapport of via interventie werden afgedaan, werd het beoordelingscriterium “voortvarendheid” toegepast.

Behalve in tal van rapporten naar aanleiding van individuele verzoekschriften is het thema voortvarendheid in verschillende onderzoeken uit eigen beweging aan de orde geweest. Zo is op 2 november 1993 een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar de behandelingsduur van bezwaar- en beroepschriften door het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij (afgesloten met rapport 93/805) en is op 19 december 2002 een openbaar rapport uitgebracht naar aanleiding van een onderzoek uit eigen beweging naar de behandelingsduur van aanvragen en van bezwaarschriften door vier zorgverzekeraars (2002/375).

Bijzondere vermelding verdient in dit verband het zogenoemde “behandelingsberichtenrapport” van 18 december 1989 (NO 89/R975), waarin de Nationale ombudsman heeft getoetst in hoeverre bij de ministeries gestalte is gegeven aan de norm behandelingsberichten en, zo nodig, tussenberichten te verzenden in de gevallen dat inhoudelijke beantwoording van brieven niet binnen een redelijke termijn kan plaatsvinden.

De in dat rapport uitgewerkte normstelling is nadien toetsingskader geweest voor vele rapporten. Het “Algemeen kader” van genoemd rapport is in de **ACHTERGROND** opgenomen onder 7.

Ook de Commissie Evaluatie Awb II heeft in haar eindverslag aandacht besteed aan het punt van het tijdig beslissen door bestuursorganen. In haar verslag (Den Haag, 13 december 2001; blz. 20) stelde de commissie in dat verband het volgende:

“... **2.7 Tijdigheid**

Uit beide onderzoeken blijkt helaas wederom, dat het bestuur de wettelijke termijnen voor het nemen van beslissingen veelvuldig overschrijdt. Ook verdagingsbesluiten worden niet stelselmatig genomen.

(...)

De Commissie onderschrijft volledig het belang van tijdige besluitvorming. Zij wijst er echter op dat op dit punt reeds verscheidene wettelijke voorzieningen in voorbereiding zijn. De regering heeft aan de Commissie wetgeving algemene regels van bestuursrecht advies gevraagd over een mogelijke herziening van artikel 6:2 Awb. Bij financiële besluiten voorziet de vierde tranche van de Awb in de verschuldigdheid van wettelijke rente bij te late besluitvorming. Dit biedt echter slechts soelaas, als de belanghebbende inderdaad een financiële aanspraak jegens de overheid heeft, niet als het te lang duurt om vast te stellen dat dit niet het geval is. Overigens onderschrijft de Commissie het oordeel van de Utrechtse onderzoekers, dat het in de eerste plaats de verantwoorde-

lijkheid van bestuursorganen is, om deugdelijke organisatorische voorzieningen te treffen om tijdige besluitvorming te waarborgen...”

Mede in verband met het voortdurend grote aantal zaken waarin het geheel of ten dele ging om de voortvarendheid waarmee bestuursorganen reageerden op correspondentie van burgers, is in de loop van het jaar 2002 het plan opgevat om opnieuw een breed onderzoek uit eigen beweging in stellen naar dit thema. De discussie daarover kreeg in oktober 2002 een extra impuls door de aandacht die door enkele leden van de Tweede Kamer voor dit onderwerp werd gevraagd. Mevrouw N.A. Kalsbeek (PvdA) merkte in dat verband op 31 oktober 2002 tijdens het debat over de begroting 2003 van het Ministerie van Algemene Zaken het volgende op:

“...Ik wil nog een heel ander aspect naar voren brengen, veel meer down to earth, maar wel heel belangrijk. Burgers communiceren met de overheid. Zij hebben vragen en zij schrijven brieven, waarin zij hun belangen uiteenzetten. Niet zelden hebben burgers iets van de overheid nodig dat voor hen cruciaal is. Het antwoord laat bijna altijd veel te lang op zich wachten. Weken, maanden of zelfs een jaar geen antwoord krijgen, is helaas normaal. Dat staat in schril contrast met het nogal formele antwoord van de minister-president op de schriftelijke vraag die ik heb gesteld of er instructies, Rijksbreed, bestaan over hoe om te gaan met brieven van burgers en dergelijke. Ja, antwoordde de minister-president, die instructies zijn er en ze zijn ombudsmanproof. Als het niet goed gaat, kunnen burgers vervolgens naar de ombudsman. Dat lijkt mij een antwoord dat bij uitstek de kloof tussen burger en overheid illustreert. Waarom niet gewoon zeggen dat elke burger binnen zes weken een inhoudelijk antwoord moet hebben, en dat vervolgens ook doen? Daarvoor is nodig dat alle departementen maatregelen nemen. Het is niet een klein voorstel en het zal misschien reorganisaties met zich meebrengen, maar het moet wel...”

Mevrouw Kalsbeek diende vervolgens een motie in (Kamerstukken II 2002-2003, 28 600 III, nr. 5) die ertoe strekte dat het kabinet binnen een half jaar een plan van aanpak aan de Kamer zou voorleggen, inhoudende dat elke burger binnen zes weken een inhoudelijk antwoord krijgt van de rijksdienst.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties deelde daarop, na ambtelijke afstemming tussen zijn ministerie en het Bureau Nationale ombudsman, bij brief van 4 november 2002 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer het volgende mee (Kamerstukken 2002-2003, 28 600 III, nr. 6):

“...Het signaal dat mevrouw Kalsbeek met haar motie heeft gegeven, is - naar ik inmiddels heb waargenomen - ook de Nationale ombudsman niet ontgaan. Gelet op diens rapport uit 1989 en op zijn mogelijkheden om vanuit een onafhankelijke positie onderzoek te doen, zal ik met de Nationale ombudsman contact opnemen en hem vragen of hij aanleiding ziet om op afzienbare termijn een vervolg te geven aan zijn eerdere inventarisatie en onderzoek. Mocht de Nationale ombudsman dat niet voornemens

zijn, dan zal ik zelf het initiatief nemen tot een rijksbrede inventarisatie van de stand van zaken en van de genomen of voorgenomen maatregelen...”

Bij brief van 22 november 2002 deelde de Nationale ombudsman aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties mee dat hij het voornemen had om op korte termijn een onderzoek uit eigen beweging te beginnen naar de praktijk bij alle Ministeries en hun buitendiensten op het punt van de afhandeling van correspondentie met burgers. Bij brieven van 20 december 2002 aan alle ministers kondigde de Nationale ombudsman aan dat hij in januari 2003 het onderzoek formeel zou openen met een brief met een aantal vragen over het onderwerp “correspondentie”, waarbij vooral de processuele aspecten van de afhandeling van correspondentie zouden worden belicht.

De Nationale ombudsman gaf daarbij aan ernaar te streven het onderzoek in de maand september 2003 af te ronden.

Bij brieven van 16 januari 2003 werd het onderzoek formeel geopend.

DE REIKWIJDTE VAN HET ONDERZOEK

Zoals uit de formulering van de te onderzoeken gedraging blijkt, is het onderzoek breed van opzet; het betreft immers alle typen brieven en elektronisch toegezonden berichten. Wel ligt er een beperking in het feit dat het onderzoek uitsluitend betrekking heeft op correspondentie tussen de ministeries (en hun dienstonderdelen) enerzijds en “burgers” die als zodanig met een onderdeel van de rijksdienst communiceren anderzijds. De gevallen waarin onderdelen van de rijksdienst communiceren met medewerkers van de rijksdienst waarbij het betreffende onderdeel van de rijksdienst optreedt in de hoedanigheid van werkgever, vallen daarmee buiten de reikwijdte van dit onderzoek. De verhouding bestuur-bestuurde staat in dit onderzoek dus centraal.

Overigens worden onder het begrip “burgers” ook rechtspersonen begrepen, alsmede personen die zich anderszins hebben verenigd, zoals in actiecomités, werkgroepen et cetera.

In de openingsbrieven aan de ministers is aangegeven dat in het kader van het onderzoek met name aandacht zal worden besteed aan:

- a. de instructies/richtlijnen die per ministerie (en zijn diensten) zijn uitgevaardigd voor de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven van burgers;
- b. de per ministerie ingestelde controlesystemen die ertoe dienen dat overeenkomstig die instructies/richtlijnen alsmede relevante wettelijke bepalingen wordt gehandeld;
- c. de uitvoeringspraktijk op het punt van de omgang door elk van de ministeries met correspondentie van burgers in het jaar 2002.

ONDERZOEK

In het kader van het onderzoek werd bij brieven van 16 januari 2003 aan alle ministers een groot aantal vragen voorgelegd. De vragen die aan alle ministers zijn gesteld, zijn opgenomen in bijlage 1.

In de brieven aan drie ministers, te weten de minister van Algemene Zaken, de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, zijn op 16 januari 2003 bovendien nog enkele specifieke vragen gesteld.

Alle ministers is gevraagd om binnen zes weken op de gestelde vragen te antwoorden.

In de daarop volgende weken zijn gesprekken gevoerd tussen vertegenwoordigers van bijna alle ministeries en de betrokken onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman. Tijdens deze gesprekken zijn eventuele onduidelijkheden ten aanzien van de vraagstelling besproken en is overleg gepleegd over de wijze van beantwoording van de vragen door de ministers. Door de vertegenwoordigers van verschillende ministers is bij deze gelegenheid al aangegeven dat de beantwoordingstermijn van zes weken wellicht te krap zou zijn.

Naar aanleiding van de ontvangen reacties zijn bij een aantal ministeries aanvullende inlichtingen ingewonnen; schriftelijk, telefonisch of door middel van een gesprek. Eventuele additionele onderzoeksstappen zijn genoemd onder de **BEVINDINGEN**, zoals die hierna per ministerie zijn weergegeven.

In de week van 4 tot en met 8 augustus 2003 stuurde de Nationale ombudsman alle ministers een verslag van bevindingen met betrekking tot hun ministerie. De reacties van de ministers van Algemene Zaken, van Justitie, van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, van Financiën, van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gaven aanleiding de bevindingen op enkele punten aan te passen. De andere ministers lieten weten dat het aan elk van hen toegezonden verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

BEVINDINGEN

De bevindingen van het onderzoek worden hierna per ministerie afzonderlijk weergegeven. Daarbij wordt steeds in grote lijnen de volgorde uit de brief met onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman van 16 januari 2003 (zie **BIJLAGE 1**) aangehouden.

In de bevindingen wordt herhaaldelijk aan wettelijke bepalingen gerefereerd. De genoemde bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn opgenomen in de **ACHTERGROND**, onder 1. Een aantal relevante artikelen uit andere wetten is opgenomen in de **ACHTERGROND**, onder 2.

HET MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN

INLEIDING

De minister-president, minister van Algemene Zaken, beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief - met bijlagen - van 10 maart 2003. Aansluitend voerden onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman op 9 april 2003 een gesprek met drie medewerkers van het Ministerie van Algemene Zaken. In vervolg daarop stuurde het ministerie de Nationale ombudsman op 13 mei 2003 nog aanvullende informatie. Op 27 juni 2003 voerden de onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman een gesprek met drie medewerkers van Postbus 51 Informatiedienst. De informatie die langs deze wegen is verzameld, is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen.

Ad A: Aanvragen

Voor zover bij het Ministerie van Algemene Zaken aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb, binnenkomen, gaat het bijna altijd om aanvragen op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). In 2002 ging het om ongeveer 24 schriftelijke Wob-verzoeken. De gemiddelde afdoeningstermijn daarvan bedroeg ongeveer 25 (kalender)dagen. Voor de afhandeling van dit soort aanvragen geldt een interne handleiding, het "Stappenplan Wet openbaarheid van bestuur".

Over de termijn waarop een beslissing moet worden genomen, zijn in dit stappenplan de bepalingen van artikel 6 van de Wob beschreven (beslissing binnen twee weken, eventuele verdaging voor twee weken).

Onder het kopje "Standaardbeschikking Wet openbaarheid van bestuur" is de volgende (standaard)tekst opgenomen voor gevallen waarin de beslistermijn moet worden verlengd:

"...Op grond van artikel 6 van de Wob dient op een verzoek om informatie binnen twee weken te worden beslist. Omdat de beantwoording van uw verzoek mij, in verband met het opzoeken van de betrokken documenten en de beoordeling daarvan aan de criteria van de Wob, nog enige tijd vergt, verdaag ik met gebruikmaking van de mogelijkheid van artikel 6 van de Wob hierbij de beslissing met twee weken. Ik zal uiterlijk ... op uw verzoek beslissen..."

In het stappenplan (aantekening 2) is over het gebruik van ontvangstbevestigingen het volgende opgemerkt:

"...Indien een Wob-verzoek op het eerste gezicht niet zo spoedig mogelijk dan wel binnen twee weken behandeld kan worden, moet een ontvangstbevestiging worden gegeven. Zie voor enkele tekstvoorstellen, model X..."

Het stappenplan (bijlage Ontvangstbevestiging) bevat in dit verband de volgende tekstvoorstellen:

“Geachte

Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief van ... jongstleden.

*Aangezien voor de behandeling van uw verzoek nader intern overleg nodig is, verdaag ik mijn beslissing. U kunt mijn beslissing voor ... aanstaande tegemoet zien.

*Aangezien ik mij door ... wil laten informeren over dit onderzoek, ben ik niet in staat om uw verzoek binnen een termijn van twee weken te beantwoorden.

Met inachtneming van de gestelde termijnen in artikel 6 van de Wet openbaarheid van bestuur zal ik u zo spoedig mogelijk mijn beslissing doen toekomen.

*Aangezien ik mij door ... en ... wil laten informeren over dit verzoek, ben ik niet in staat om uw verzoek binnen een termijn van twee weken te beantwoorden.

Met inachtneming van de gestelde termijnen in artikel 6 van de Wet openbaarheid van bestuur, zal ik u zo spoedig mogelijk mijn beslissing doen toekomen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben ingelicht.

Hoogachtend...”

Dezelfde tekstvoorstellen staan ook in het “model ontvangstbevestiging” dat de minister als bijlage heeft meegestuurd.

Volgens de minister wordt bij Wob-verzoeken in de regel gebruik gemaakt van een ontvangstbevestiging, waarbij voor een van de varianten uit het “model ontvangstbevestiging” wordt gekozen.

Voorts wordt in het stappenplan (aantekening 2.2) ingegaan op de situatie waarin niet tijdig op een Wob-verzoek kan worden beslist. In deze aantekening is het volgende gesteld:

“...Indien een verzoek niet binnen vier weken behandeld kan worden, moet de verzoeker daarvan mededeling worden gedaan. Op grond van artikel 7:10 Awb kunnen partijen over en weer akkoord gaan met een langere behandelingstermijn...”

Indien de wettelijke termijn niet wordt gehaald, wordt daarover contact opgenomen met de aanvrager. In de praktijk blijkt dit geen problemen op te leveren, aldus de medewerkers van het ministerie met wie op 9 april 2003 werd gesproken. In 2002 is geen enkele keer bezwaar gemaakt tegen een langere behandelingsduur.

Voor wat betreft andere aanvragen dan Wob-aanvragen wees de minister van Algemene Zaken erop dat die vaak tot de jurisdictie van één van de vakministers behoren. Dergelijke aanvragen worden doorgeleid naar de betrokken vakminister. Dit duurde in 2002 gemiddeld zestien dagen. De indiener van de aanvraag wordt daarover geïnformeerd (zie in dit verband verder onder H.).

Volgens de minister worden andere dan Wob-aanvragen in beginsel binnen vier weken afgedaan. Hij voegde daar het volgende aan toe:

“...Als dat niet lukt wordt doorgaans een ontvangstbevestiging gezonden met een verzoek om verdaging. Er wordt niet standaard een ontvangstbevestiging gezonden...”

In 2002 heeft het ministerie overigens uitsluitend Wob-aanvragen ontvangen.

De minister merkte voorts op dat binnen zijn ministerie wordt gewerkt met een algemeen controlesysteem voor alle binnenkomende post. Het Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie (BBB) is belast met de beantwoording van burgerbrieven. Het BBB legt brieven die niet met een standaardbrief kunnen worden beantwoord voor aan een raadadviseur. De afhandeling van brieven wordt gevolgd door periodieke circulatie van rappelijsten. De behandelend ambtenaar is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige afhandeling. Indien inschakeling van een raadadviseur nodig is en deze niet binnen vijf werkdagen met een reactie komt, wordt de raadadviseur gerappelleerd door het BBB. De afdeling Post- en Archiefzaken (PAZ) volgt de afhandeling van de overige poststukken.

Ad B: Bezwaarschriften

De minister van Algemene Zaken deelde mee dat in 2002 ongeveer dertien bezwaarschriften zijn ontvangen, en dat deze alle waren gericht tegen een Wob-beschikking. De gemiddelde afdoeningstermijn bedroeg 22 dagen.

Ook voor de behandeling van bezwaarschriften is een interne handleiding opgesteld, de “Handreiking voor de behandeling van bezwaarschriften”.

Deze handreiking bevat een aantal modellen voor ontvangstbevestigingen.

De tekst van het standaarddocument 1 luidt als volgt:

“...Hierbij bevestig ik de ontvangst van bovengenoemd bezwaarschrift tegen mijn besluit/beschikking van ..., kenmerk U maakt bezwaar tegen...

Met de behandeling van uw bezwaarschrift is belast de heer/mevrouw...., werkzaam bij ... van mijn ministerie,
Hij/zij is telefonisch bereikbaar onder nummer

Over het verdere verloop van de procedure zult u binnenkort nadere informatie ontvangen....”

De minister deelde over de verzending van ontvangstbevestigingen en over de gebruikmaking van de mogelijkheid tot verdaging dan wel het vragen om instemming met verder uitstel (artikel 7:10, derde en vierde lid, van de Awb) het volgende mee:

“...Als het bezwaarschrift ontvankelijk wordt geacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd, al dan niet voorzien van een verzoek tot verdaging.

In 2002 is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. De bezwaarschriften zijn binnen de gestelde wettelijke termijnen afgehandeld.

Wanneer van te voren vaststaat dat de wettelijke afdoeningstermijn niet wordt gehaald zal een verdagingsbericht onderdeel uitmaken van de ontvangstbevestiging. In de overige gevallen zal een verzoek tot verdaging enkele dagen voor het verstrijken van de wettelijke termijn worden verzonden. Een verzoek tot verdaging wordt meestal telefonisch met de indiener overlegd. Dit heeft in alle gevallen geleid tot overeenstemming. Vervolgens worden de gemaakte afspraken schriftelijk bevestigd...”

In aanvulling op de schriftelijke beantwoording door de minister deelden medewerkers van het ministerie tijdens het gesprek op 9 april 2003 mee dat bezwaarschriften tegen Wob-beschikkingen over het algemeen snel kunnen worden afgehandeld, en dat het horen van de indiener van het bezwaarschrift doorgaans niet nodig is. In 2002 is geen enkele keer gehoord.

Bij niet-ontvankelijke bezwaarschriften gaat het vaak om evidente gevallen, en wordt spoedig na ontvangst van het bezwaarschrift een antwoord gestuurd.

Ad C: Klaagschriften

Volgens de minister van Algemene Zaken zijn in 2002 twee klaagschriften op het terrein van zijn ministerie ontvangen. De gemiddelde behandelingsduur bedroeg zeven dagen. Beide klachten zijn direct afgehandeld zonder dat gebruik is gemaakt van een ontvangstbevestiging. Van de zijde van het ministerie werd daar nog aan toegevoegd dat het hier ging om klachten die gezien hun specifieke karakter met spoed moesten worden afgehandeld.

Ad D: Andere brieven

Over de beantwoording van “andere” brieven deelde de minister het volgende mee:

“...Voor het Bureau Beantwoording Burgercorrespondentie (BBB) zijn dit zogenoemde burgerbrieven. Particuliere personen of organisaties die de minister-president willen benaderen. BBB categoriseert de binnengekomen brieven en koppelt er trefwoorden aan. Indien een antwoord op een trefwoord bestaat, wordt deze in het antwoorddocument overgenomen. De antwoorden worden vervolgens via de daarvoor verantwoordelijke raadadviseur doorgeleid naar de minister-president die ondertekent. Specifieke vragen op het terrein van andere ministeries, waarop AZ het antwoord niet kan geven, worden doorgezonden naar het betreffende ministerie ter afhandeling. De burger ontvangt bericht dat zijn vraag is doorgezonden naar het vakdepartement...”

Volgens de minister worden brieven binnen een redelijke termijn van vier tot zes weken behandeld. Er wordt geen gebruik gemaakt van behandelingsberichten of ontvangstbevestigingen.

In het kader van het onderzoek werd een overzicht meegestuurd van de afhandelingsduur van de 5800 brieven die in 2002 zijn afgedaan.

Uit dit overzicht blijkt dat 4697 brieven binnen twee weken zijn afgedaan, 791 brieven binnen twee tot vier weken, 240 brieven binnen vier tot zes weken, en 44 brieven binnen zes tot tien weken. De afhandeling van 28 brieven heeft meer dan tien weken in beslag genomen.

Over brieven die ter kennisneming worden toegestuurd, werd tijdens het gesprek van 9 april 2003 opgemerkt dat het van de inhoud afhangt of er een reactie naar de afzender gaat. Vaak wordt gereageerd met een bedankje, maar bijvoorbeeld brieven met een bedenkelijke inhoud of kaarten die in het kader van een speciale actie worden toegezonden, worden niet afzonderlijk beantwoord. In het geval van een speciale schrijfactie die is geïnitieerd door een organisatie, krijgt de organisatie een reactie, de individuele burger niet.

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

De minister liet weten dat de eerste inhoudelijke beoordeling van ontvangen brieven plaatsvindt bij de afdeling Post- en Archiefzaken (PAZ), waar alle burgerbrieven centraal binnenkomen. Volgens de minister is het meestal vrij duidelijk om wat voor een soort brief het gaat. Bij twijfelgevallen wordt contact opgenomen met het BBB of met een raadadviseur. Ten aanzien van brieven die naar het BBB gaan, merkte de minister nog het volgende op:

“...Voor BBB geldt dat bij binnenkomst de brieven een eerste snelle beoordeling krijgen. Tevens wordt dan beoordeeld of het dan daadwerkelijk een burgerbrief betreft. In het geval van twijfel wordt afhandeling overgelaten aan een raadadviseur..”

Ad F: Faxverkeer

De minister deelde mee dat voor faxverkeer een zelfde regime geldt als voor de brieven die per reguliere post binnenkomen.

Ad G: Elektronisch verkeer

De minister gaf aan dat de behandeling van brieven en die van e-mails op dezelfde werkwijze is gebaseerd. Een verschil is wel dat e-mailberichten eerst worden ingeboekt voordat zij een eerste beoordeling ondergaan.

Een punt van aandacht wordt gevormd door e-mailberichten van burgers die via diverse e-mailadressen op het Ministerie van Algemene Zaken binnenkomen. Afspraak binnen het ministerie is dat degene die een e-mailbericht ontvangt dat bestemd is voor de minister-president, aan de burger vraagt of deze de vraag rechtstreeks wil stellen door gebruikmaking van het webformulier op de internetsite van het ministerie.

Volgens opgave van het ministerie over de afhandelingstermijn van de 3151 e-mailberichten die in 2002 zijn afgehandeld, werden 2811 e-mails binnen twee weken afgedaan,

282 e-mails binnen twee tot vier weken, 52 e-mails binnen vier tot zes weken en de overige 6 e-mails binnen zes tot tien weken.

Over de registratie van e-mailberichten deelde de minister het volgende mee:

“...BBB ontvangt alleen elektronische berichten van burgers via het formulier op de website van het ministerie. Alle ingevoerde berichten worden bij de serviceprovider (Xitix) verzameld in een geëncrypt bestand. Dit bestand wordt dagelijks via een secured PointToPoint ISDN verbinding naar een server bij het ministerie verzonden.

's-Morgens wordt het bestand overgehaald naar de Document Management Server en worden alle berichten afzonderlijk in het Document Management System (DocsOpen) ingeboekt. De vraag op zich wordt als een Worddocument aan het DMS gekoppeld.

BBB categoriseert het binnengekomen bericht en koppelt er trefwoorden aan. Indien er een antwoord op een trefwoord bestaat, wordt dit in het antwoorddocument overgenomen. Het antwoord wordt in hetzelfde document als de vraag opgenomen als nieuwe versie. De koppeling met de DMS wordt hierdoor gewaarborgd. Indien een vraag met een standaardantwoord kan worden afgedaan, wordt dit elektronisch aan de burger gezonden. Indien het een nieuw geconcipteerd antwoord betreft, dan tekent de MP deze zelf en wordt deze naar het huisadres van de burger gezonden.

Specifieke vragen op het terrein van andere ministeries, waarop AZ het antwoord niet kan geven, worden doorgezonden naar het betreffende ministerie ter afhandeling. De burger ontvangt elektronisch bericht dat zijn vraag is doorgezonden naar het vakdepartement...”

Ten slotte deelde de minister in dit verband mee dat binnen zijn ministerie wordt gewerkt met het “Richtsnoer e-mailgebruik ten behoeve van de Rijksoverheid” van februari 2001 (zie **ACHTERGROND**; onder 5).

Ad H: Bijzondere aandachtspunten

Aangezien de minister van Algemene Zaken als minister-president regelmatig brieven van burgers ontvangt die betrekking hebben op het terrein van een andere minister, komt het frequent voor dat brieven worden doorgestuurd naar een andere minister.

Over de daarbij gevolgde handelwijze deelde de minister van Algemene Zaken het volgende mee:

“...Als een brief ter afhandeling wordt doorgeleid naar de betrokken minister ontvangt de burger hiervan een zogenoemde doorzendbrief en ontvangt het ministerie een behandelingsverzoek met originele burgerbrief.

Een rappelbrief van de burger (de burger heeft nog geen bericht ontvangen van het ministerie van waar het antwoord moet komen) wordt doorgezonden aan het betreffende ministerie. Per brief wordt beoordeeld of een rappelbrief wordt doorgezonden (in de meeste gevallen) of dat de medewerker bij het desbetreffende ministerie informeert naar het ontbrekende antwoord (minder frequent).

Bij een klacht over een door de burger ontvangen antwoord wordt meestal in overweging gegeven dit met het betreffende ministerie op te nemen...”

Tijdens het gesprek op 9 april 2003 werd in dit verband nog meegedeeld dat de minister-president soms ook vraagt om een kopie van de antwoordbrief van de betrokken minister, een en ander afhankelijk van de aard van de zaak. Het komt, zeker als veel brieven over één onderwerp worden ontvangen, ook voor dat de minister-president brieven die in wezen op het terrein van een vakminister liggen, toch zelf beantwoordt.

In het geval van een rappelbrief wordt die doorgestuurd naar de betrokken minister; de afzender van de rappelbrief wordt daar schriftelijk over geïnformeerd.

Een uitzondering geldt voor personen die vanuit het buitenland schrijven. Zij worden door het Ministerie van Algemene Zaken niet geïnformeerd over de doorzending van hun brief naar een vakminister. Ook indien zij rappelleren, worden zij niet geïnformeerd over de doorzending van hun rappelbrief.

In dit verband werd er nog op gewezen dat brieven moeten worden geïnterpreteerd, en dat de interpretatie wel eens onjuist kan zijn. Daardoor kan het voorkomen dat een brief wel eens ten onrechte wordt doorgezonden of naar een verkeerd ministerie wordt doorgestuurd.

Verder werd op 9 april 2003 nog gesproken over de Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) en over Postbus 51 Informatiedienst (Pb. 51). Op 27 juni 2003 werd nadere informatie verkregen over de werkwijze van Pb. 51.

De RVD heeft zelf voornamelijk contact met de pers en niet of nauwelijks met het publiek. Organisatorisch is het BBB echter een onderdeel van de RVD. Het BBB is destijds opgericht met het oog op de beantwoording van e-mailberichten door het Ministerie van Algemene Zaken. Daarbij is gebruik gemaakt van ervaringen die op dat gebied al waren opgedaan door Pb. 51. Het BBB maakte aanvankelijk deel uit van het kabinet van de minister-president. Per 1 januari 2003 is het overgeheveld naar de Directie Publiek en Communicatie van de RVD, en zijn de werkzaamheden van het BBB ondergebracht bij Pb. 51.

Het behoort tot de taken van Pb. 51 om e-mailberichten en telefoontjes van het publiek te beantwoorden. Daartoe wordt gewerkt met een call-center, met tientallen medewerkers. Uitgangspunt is dat de burger die belt direct antwoord krijgt.

Volgens de informatie van het ministerie zijn in 2002 door Pb. 51 in totaal 545 brieven en 26.314 e-mails afgehandeld. De behandelingsduur van brieven die door Pb. 51 worden afgedaan, bedraagt maximaal twee weken. Indien de medewerkers van Pb. 51 een brief niet zelf kunnen beantwoorden, wordt deze ter afhandeling doorgeleid naar de vakdepartementen.

De ontvangst van e-mailberichten wordt door Pb. 51 altijd per ommegaande bevestigd. Dit gebeurt geheel automatisch. E-mails worden doorgaans binnen twee dagen door Pb. 51 afgedaan. De beantwoordingstermijn van e-mails bedraagt in beginsel uiterlijk vijf werkdagen, in een uitzonderlijk geval maximaal twee weken

Overigens is Pb. 51 ook actief voor andere ministeries, bijvoorbeeld bij de campagnes die in de media worden gevoerd. De redacteurs van Pb. 51 voeren daartoe zeer frequent

overleg met de voorlichters van de ministeries. Indien de medewerkers van Pb. 51 niet beschikken over de kennis om een per e-mail gestelde vraag zelf te beantwoorden, wordt de vraag doorgestuurd naar het betrokken ministerie. De vragensteller wordt door Pb. 51 geïnformeerd over het doorsturen van zijn vraag.

Tot slot werd op 9 april 2003 nog gesproken over de Voorlichtingsraad (VoRa). De VoRa is een vergadering van de directeurs voorlichting van de ministeries, onder voorzitterschap van de directeur van de RVD. De VoRa, die onder meer normen heeft ontwikkeld voor e-mailverkeer van de overheid, is voornamelijk bezig met de coördinatie van het voorlichtingsbeleid; bijvoorbeeld het onderling afstemmen van de internetsites van de ministeries. Op initiatief van de VoRa is in oktober 2000 het beleidsvoorstel "Gemeenschappelijk webbeleid" geformuleerd, waarin onder meer een richtlijn voor de afhandeling van e-mailberichten is opgenomen (zie **ACHTERGROND**, onder 4).

HET MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN

INLEIDING

De minister van Buitenlandse Zaken beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief - met bijlagen - van 31 maart 2003. Voorafgaand aan de inhoudelijke beantwoording van de door de Nationale ombudsman bij de openingsbrief gestelde vragen deelde de minister van Buitenlandse Zaken mee dat in overleg met de bij dit onderzoek betrokken medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman was besloten ter beantwoording van de gestelde vragen een representatieve selectie van onderdelen van het ministerie te onderzoeken. Volgens de minister heeft een werkgroep van zijn ministerie de navolgende selectiecriteria ontwikkeld.

- "De selectie moet representatief zijn voor alle ministerieonderdelen, dus zowel posten als directies moeten in het onderzoek vertegenwoordigd zijn.
- Voor wat betreft de posten dient een meerderheid van de vijf consulaire probleemposten op het gebied van schriftelijk bewijs te worden geselecteerd.
- Voor de posten dient een selectie per geografische regio te worden gemaakt waarbij is gelet op de omvang van de groep Nederlanders in het betreffende land en de omvang van de bevolkingsgroep uit dat land in Nederland. Ook dient per geografische regio een grotere en een kleinere post te worden geselecteerd.
- Voor wat betreft de directies dienen in ieder geval de directies die vanzelfsprekend vanuit hun takenpakket veel met correspondentie en klachten van burgers te maken hebben te worden geselecteerd.
- Voor wat betreft de directies hebben tenslotte ook de volgende criteria een rol gespeeld: 1) directies die publicitair gevoelige onderwerpen tot beleidsterrein hebben en 2) directies uit zowel de beleids- als de beheerssector."

Aan de hand van deze criteria werden geselecteerd: de ambassades te Accra (Ghana), New Delhi (India), Santo Domingo (Dominicaanse Republiek), Londen (Verenigd Koninkrijk), Brussel (België), Jakarta (Indonesië), Dhaka (Bangladesh), Paramaribo (Suriname), Rabat (Marokko), Ottawa (Canada), en Cairo (Egypte), alsmede de Consulaten-Generaal in Lagos (Nigeria), Kaapstad (Zuid-Afrika), en New York (VS) en de directies Juridische Zaken (DJZ), Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken (DPV), Consulaire zaken (DCZ), Voorlichting (DVL), Noord-Afrika en Midden-Oosten (DAM), West- en Midden-Europa ((DWM), Sociale en Institutionele Ontwikkeling (DSI) en Mensenrechten, Vredesopbouw en Goed Bestuur (DMV).

De minister van Buitenlandse Zaken deelde voorts mee, dat de bij het onderzoek betrokken posten en departementsonderdelen niet in alle gevallen volledige cijfers hebben verzameld, maar dat men zich soms had geconcentreerd op die afdelingen die veel aanvragen en overige brieven te verwerken kregen.

In aanvulling hierop deelde de contactambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken voor de Nationale ombudsman op 22 april 2003 telefonisch mee dat wat betreft de

buitenlandse posten niet zo zeer sprake was van een steekproef, maar veeleer van een selectie van voor dit onderzoek interessante posten. Het ging hierbij om posten die veel contacten met burgers hebben. De contactambtenaar voegde daar aan toe dat dus niet zo zeer een representatief beeld, maar wel een relevant beeld wordt gegeven, en dat op basis hiervan dan ook niet een totaalbeeld kan worden gegeven voor alle posten. Anderzijds biedt het wel inzicht in de gang van zaken bij de meest relevante posten.

Met betrekking tot de directies van het ministerie voegde de contactambtenaar daar aan toe dat daarvoor in wezen hetzelfde geldt: alle directies met veel burgercontacten zijn in het onderzoek betrokken. Over de directies die niet in het onderzoek zijn betrokken, kan derhalve geen uitspraak worden gedaan, behalve dan dat deze directies vanwege het geringe aantal burgercontacten weinig toevoegen aan het geheel.

Ad A: Aanvragen

A.1. Over het aantal bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken in 2002 ontvangen aanvragen en de gemiddelde behandelingsduur deelde de minister het volgende mee:

"De bij het onderzoek betrokken departementsonderdelen en posten hebben in 2002 per maand meer dan 30.000 aanvragen ontvangen. De gemiddelde afhandelingstermijn is sterk afhankelijk van de soort van aanvraag. Het ministerie heeft te maken met aanvragen voor subsidies, informatie en consulaire diensten (zoals de uitgifte van paspoorten of visa), die uiteenlopende afhandelingstermijnen kennen.

Subsidieaanvragen, op basis van de Kaderwet subsidies BZ, kennen een termijn van 13 weken, met mogelijkheid tot verlenging tot 26 weken. Deze termijn is voor alle subsidieaanvragen in 2002 gehaald.

Informatie-aanvragen op basis van de Wet openbaarheid van bestuur vereisen een beschikking binnen twee respectievelijk vier weken. Deze termijnen worden ofwel gehaald ofwel, bij omvangrijke verzoeken, in overleg met en met goedvinden van de aanvrager verlengd.

Daarnaast worden op consulaire gebied de volgende termijnen gehanteerd voor de belangrijkste categorieën aanvragen:

- visumaanvragen, waarop als het gaat om kort-verblijfvisa binnen een redelijke termijn, maar binnen maximaal acht weken (eventueel verlengbaar) moet worden beschikt. Het overgrote deel van deze aanvragen wordt binnen enkele dagen afgehandeld;
- legalisatieaanvragen: hiervoor wordt (met uitzondering van de probleemlanden Ghana, Nigeria, India, Pakistan en de Dominicaanse Republiek) een termijn van acht weken gehanteerd. Deze termijn wordt altijd gehaald. In het algemeen is legalisatie een kwestie van (hooguit) enkele dagen. Voor de probleemlanden wordt een termijn van drie maanden gehanteerd. In deze landen kost afhandeling gemiddeld vier tot acht weken;

- voor Nederlandse paspoorten (verstrekkt via de posten) geldt een termijn van vier weken, te verlengen tot acht. Gemiddeld worden paspoortaanvragen in vijf werkdagen afgehandeld;
- mvv-aanvragen (machtiging tot voorlopig verblijf; N.o.), waarvoor een termijn van drie maanden wordt gehanteerd. De beslissing voor mvv-aanvragen ligt bij de visadienst, die formeel onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Buitenlandse Zaken valt, maar feitelijk is ondergebracht bij de Minister van Integratie- en Minderhedenbeleid (lees: minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie; N.o.). In de praktijk blijkt het moeilijk deze termijn te halen. Ter bekorting van de afhandelingstermijnen wordt momenteel het project bekorting doorlooptijden mvv-verlening uitgevoerd.

Afhandeling van consulaire aanvragen vergt soms meer tijd dan afhandeling van andere aanvragen. Dit heeft te maken met het grote aantal aanvragen en het feit dat posten sommige aanvragen voor dienen te leggen aan het departement dan wel een ander ministerie, zoals bijvoorbeeld Justitie. Ook de afhankelijkheid van plaatselijke factoren zoals medewerking van lokale autoriteiten is van invloed op de afhandelingstermijn van aanvragen, terwijl de Awb in eerste instantie is geschreven voor procedures in Nederland."

A.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het Ministerie van Buitenlandse Zaken gelden voor de afhandeling van aanvragen, deelde de minister het volgende mee:

"Gezien de verscheidenheid van aanvragen bestaan er gedifferentieerde richtlijnen en instructies. Het gaat om:

- de handleiding Wet openbaarheid van bestuur
- de beoordeling van subsidie-aanvragen
- de bundel thematische medefinanciering
- de bundel consulaire voorschriften, die deel uit maakt van het handboek bedrijfsvoering Buitenlandse Zaken (waaronder de instructie voor Nederlandse vertegenwoordigingen in de vijf probleemlanden inzake legalisatie- en verificatieprocedures)."

De minister stuurde bovengenoemde richtlijnen en instructies als bijlagen mee met zijn reactie.

A.3. De minister verstreekte de navolgende informatie over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen:

"Het ministerie beschikt over verschillende systemen die moeten waarborgen dat overeenkomstig richtlijnen/instructies wordt gehandeld. Voor subsidieaanvragen bestaat het MIDAS (Management Information Documentary Activities System), dat momenteel wordt vervangen door het Piramide-systeem. Voor WOB-verzoeken bestaat het Victory-systeem. Voor reisdocumenten bestaat het RAAS-systeem (Reisdocumenten Aanvraag en Archiveringsstation) en voor visumaanvragen bestaat het VIS/CONVOS-systeem. Voor verificatie- en legalisatieaanvragen wordt momenteel een database ontwikkeld."

A.4. en A.5. Over de gebruikmaking en over de inhoud van de door zijn ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen deelde de minister het volgende mee:

"Ontvangstbevestigingen van aanvragen worden verstuurd tenzij een ontvangstbevestiging achterwege kan blijven, bijvoorbeeld omdat de aanvraag in persoon is gedaan en de aanvrager een kassabon of een ontvangstbewijs ontvangt, waarmee de stukken dezelfde dag of enkele dagen later afgehaald kunnen worden."

De als bijlage meegezonden handleiding Wet openbaarheid van bestuur merkt over het verzenden van een ontvangstbevestiging het volgende op:

"...Stap 2: Ontvangstbevestiging

De afdeling of post dient de ontvangst van het verzoek zo snel mogelijk schriftelijk te bevestigen. (...)

Een Wob-verzoek moet zo snel mogelijk – volgens de wet uiterlijk twee weken na ontvangst – worden afgehandeld. In veel gevallen kost het echter meer tijd om de gevraagde informatie op te zoeken, en om te beoordelen of de informatie al dan niet in zijn geheel openbaar kan worden gemaakt (bijvoorbeeld in het geval belangen van derden zouden worden geraakt door de verstrekking). In dat geval kan verlenging van de termijn van twee weken plaatsvinden. Daarvan moet vóór de afloop van de eerste termijn mededeling worden gedaan aan de verzoeker. Dit moet gemotiveerd en schriftelijk gebeuren..."

In de als bijlage meegezonden richtlijn beoordeling van subsidie-aanvragen wordt over het verzenden van een ontvangstbevestiging het volgende opgemerkt:

"...Is subsidie de correcte relatievorm?

(...)

Indien deze vraag met ja wordt beantwoord, moet aan de aanvrager (schriftelijk of per fax) een bevestiging van de ontvangst van de aanvraag worden gezonden..."

In het als bijlage meegezonden Besluit van de minister van Buitenlandse Zaken van 24 augustus 2000, nr. DPC/CJ 221, tot vaststelling van de instructie inzake de werkwijze ten aanzien van de legalisatie- en verificatieprocedure ten behoeve van de Nederlandse vertegenwoordigingen in Ghana, Nigeria, India, Pakistan en de Dominicaanse Republiek wordt over het bevestigen van de ontvangst en de termijn voor verificatie onder meer het volgende opgemerkt:

"Bevestiging van ontvangst aan de indiener geven, waarin wordt aangegeven binnen welke termijn de beslissing op de aanvraag zal worden genomen. Op grond van de Awb zou de beslissing in beginsel binnen acht weken moeten worden genomen. In de praktijk is echter gebleken dat dit in de meeste gevallen onmogelijk is. Daarom wordt thans

door de posten een afwijkende termijn gesteld waarbij tevens wordt aangegeven wat de reden van de langere (langer dan acht weken) termijn is. De Nationale ombudsman acht het beleid t.a.v. de termijnoverschrijding in de probleemlanden overigens redelijk."

De minister stuurde verder een aantal voorbeelden van ontvangstbevestigingen als bijlagen mee met zijn reactie.

A.6. en A.7. Over de gebruikmaking van kennisgevingen respectievelijk mededelingen als bedoeld in artikel 4:13, derde lid, c.q. artikel 4:14, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) deelde de minister het volgende mee:

"Bij subsidie-aanvragen is er doorgaans uitgebreid informeel contact tussen de aanvrager en het ministerie. Het kan dan overbodig zijn bij dreigende overschrijding van termijn een kennisgeving c.q. mededeling te verzenden naar de aanvrager. Mocht dit contact niet plaatshebben, dan wordt voor overschrijding van de termijn een formele mededeling over verlenging van de beschikkingstermijn gedaan. Bij WOB-verzoeken wordt de antwoordtermijn van twee weken in de regel verlengd tot vier weken. Dit gebeurt schriftelijk. Op consulair terrein wordt alleen bij weigering van afgifte een beschikking gestuurd. Verlenging of overschrijding van de beslissingstermijn wordt doorgaans schriftelijk aan aanvrager meegedeeld."

A.8. Over het waarborgen dat de hiervoor genoemde kennisgevingen/mededelingen daadwerkelijk worden verstuurd, deelde de minister het volgende mee:

"Het onder A.3. genoemde management-informatiesysteem genereert automatisch overzichten van uitstaande subsidieaanvragen. Over informatie-aanvragen op basis van de Wet openbaarheid van bestuur waarbij weigering aan de orde is, wordt intensief gecorrespondeerd. Er is derhalve geen apart systeem nodig om de termijnen te bewaken. Hetzelfde gold in 2002 voor de behandeling van paspoortaanvragen, waarbij weigering bovendien niet vaak voorkomt."

A.9. en A.10. Over de handelwijze wanneer een genoemde termijn niet wordt gehaald, merkte de minister het volgende op:

"Subsidiezaken worden binnen de geldende termijnen afgedaan. Wat WOB-zaken betreft, worden verzoekers bij omvangrijke verzoeken op de hoogte gehouden van het beschikbaar komen van de gevraagde informatie. Op consulair gebied wordt uitvoerig gecorrespondeerd, zodat in een vroeg stadium duidelijk is wanneer en waarom bepaalde termijnen niet kunnen worden gehaald."

A.11. Over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen in verband met het uitblijven van een besluit, deelde de minister het volgende mee:

"Niet van toepassing voor subsidiezaken. Bij WOB-verzoeken wordt verzoekers die aandringen op spoed medegedeeld dat men het recht heeft om bezwaar in te dienen tegen het niet tijdig nemen van een beschikking."

Ad B: Bezwaarschriften

B.1. Over het aantal bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken in 2002 ontvangen bezwaarschriften en de gemiddelde behandelingsduur merkte de minister het volgende op:

"De bij het onderzoek betrokken departementsonderdelen en posten hebben in 2002 per maand circa 110 bezwaarschriften ontvangen. Deze kwamen alle binnen bij drie directies: de Directie Juridische Zaken, de Directie Consulaire Zaken en de Directie Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken.

De belangrijkste categorieën bezwaarschriften betreffen de WOB (reguliere en asielgerelateerde aangelegenheden), legalisaties, vreemdelingenpaspoorten en visumaanvragen.

Reguliere WOB-bezwaarschriften werden alle binnen de gestelde termijn afgehandeld. Afhandeling van WOB-asielbezwaarschriften (70 in geheel 2002) werd vertraagd, met name doordat jurisprudentie van de Raad van State lang op zich liet wachten. Afhandeling vond gemiddeld in enkele maanden, maar dikwijls niet binnen de Awb-termijnen plaats.

De afdeling Bezwaar en Beroep van de Directie Consulaire Zaken ontving in 2002 per maand gemiddeld 100 bezwaarschriften. Het ging hierbij om weigeringen buitenlandse documenten te legaliseren (circa 65 per maand), weigeringen visa te verstrekken (ca. 25, voorzover de behandeling van dergelijke bezwaarschriften niet is gemandateerd aan de IND), weigeringen Nederlandse paspoorten af te geven en weigeringen reisdocumenten voor vreemdelingen te verstrekken (10). Bij de behandeling van deze categorieën zaken wordt de Adviescommissie bezwaarschriften consulaire zaken (Abcz) ingeschakeld. Dit is een onafhankelijke, volledig uit externe leden bestaande adviescommissie in de zin van artikel 7:13 van de Awb. In 2002 was het dikwijls niet mogelijk binnen de termijnen van artikel 7:10, eerste lid, Awb te beslissen. Gedeeltelijk valt de lange behandelingsduur te verklaren uit het feit dat zowel de Abcz als de belanghebbenden afhankelijk zijn van informatie die in het land van herkomst van de belanghebbende moet worden verzameld en/of aldaar op juistheid moet worden onderzocht. Een andere oorzaak is gelegen in de reeds in het verleden opgelopen achterstanden bij de behandeling van bezwaarschriften. Het ministerie zet zich in deze achterstanden in te lopen. Dit geschiedt slechts langzaam. In 2002 werden 1295 bezwaarschriften afgedaan."

B.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het Ministerie van Buitenlandse Zaken gelden voor de afhandeling van bezwaarschriften, deelde de minister het volgende mee:

"Naast de in de Awb vastgelegde normen voor de behandeling van bezwaarschriften gelden geen andere instructies of richtlijnen. Wel zijn op consulaire gebied procedures voor de behandeling van de (verschillende typen van) bezwaarschriften ontwikkeld. Deze procedures zijn in procesbeschrijvingen vastgelegd. Het ministerie kent een handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften en hanteert twee standaardmodellen op bezwaar:

- model niet-ontvankelijkverklaring bezwaarschrift
- model beslissing op bezwaar."

De minister stuurde bovengenoemde standaardmodellen als bijlagen mee met zijn reactie.

B.3. Over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen merkte de minister het volgende op:

"De binnen het ministerie gehanteerde controlesystemen die moeten garanderen dat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig de daarop gebaseerde richtlijnen/instructies wordt gehandeld verschillen per soort bezwaarschrift. Voor wat betreft consulaire zaken is voorzien in een systeem van inhoudelijke controle van de afdoening van bezwaarschriften. Dit houdt in dat de opgestelde concept-adviezen of concept-beschikkingen worden nagekeken door medewerkers op een functioneel hoger niveau."

B.4., B.5. en B.6. Over de gebruikmaking en de inhoud van ontvangstbevestigingen gaf de minister de volgende informatie:

"De ontvangst van ieder bezwaarschrift wordt binnen enkele werkdagen schriftelijk bevestigd aan de indiener. Daarvoor wordt gebruikt gemaakt van standaardbrieven per categorie zaken. Indien het bezwaarschrift in een andere taal dan het Nederlands is opgesteld, hetgeen ten aanzien van alle categorieën veelvuldig voorkomt, wordt een Engelstalige ontvangstbevestiging gestuurd. Daarin wordt overigens melding gemaakt van het feit dat alle verdere correspondentie over het bezwaarschrift in het Nederlands zal worden gevoerd. In beginsel wordt in de ontvangstbevestiging voor de bezwaarschriften op consulaire gebied niet inhoudelijk op het bezwaarschrift ingegaan aangezien de behandelende afdeling bij ontvangst nog geen kennis heeft van de achtergronden van de zaak."

De minister stuurde onderstaand voorbeeld van ontvangstbevestiging als bijlage mee met zijn reactie.

"...Model ontvangstbevestiging bezwaarschriften + uitnodiging voor de hoorzitting + verlenging beslistermijn

Hierbij bevestig ik de ontvangst op * van uw bezwaarschrift tegen de beschikking van de Minister van Buitenlandse Zaken / de Staatssecretaris voor Ontwikkelingssamenwerking van *, kenmerk *, waarbij uw aanvraag om subsidie voor * (gedeeltelijk) is afgewezen.

Alvorens de Minister / de Staatssecretaris zal beslissen op uw bezwaarschrift, wordt u conform artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De hoorzitting zal plaatsvinden op * om * uur.

*Desgewenst: Het horen zal geschieden door een ambtelijke commissie, bestaande uit *.*

Op de dag van de zitting kunt u zich melden bij de receptie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan de Bezuidenhoutseweg 67 te Den Haag en vragen naar *.

Ik verneem graag of u, dan wel een door u aangewezen gemachtigde, van de gelegenheid om gehoord te worden gebruik wenst te maken.

Zinsnede m.b.t. gemachtigde alleen opnemen als het bezwaarschrift niet reeds door een gemachtigde is ingediend!

Conform artikel 7:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht liggen de op de zaak betrekking hebbende stukken gedurende de periode van * tot * ter inzage op het Ministerie. Desgewenst kunnen, tegen vergoeding, afschriften van deze stukken worden toegezonden. Voor inzage en toezending kunt u contact opnemen met *.

Desgewenst kan meteen al de beslistermijn worden verlengd:

Tot slot wijs ik u op het volgende. Ingevolge artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht dient op een bezwaarschrift binnen 6 weken een beslissing te worden genomen. Het derde lid van dit artikel biedt echter de mogelijkheid om deze beslissing te verdagen met ten hoogste 4 weken. Hierbij deel ik u mede dat ik besloten heb om van deze mogelijkheid gebruik te maken..."

B.7., B.8. en B.9. Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen, merkte de minister de volgende op:

"Van de mogelijkheid van verdaging wordt in de verschillende categorieën incidenteel gebruik gemaakt. In consulaire gevallen wordt in ontvangstbevestigingen melding gemaakt van het feit dat de Abcz (zoals vermeld een artikel 7:13-commissie) voor de behandeling van de bezwaarschriften wordt ingeschakeld. Daarmee wordt aangegeven dat de lange beslistermijn van artikel 7:10, eerste lid, Awb van toepassing is. Van de mogelijkheid die de Awb biedt om de beslistermijn te verdagen wordt thans alleen gebruik gemaakt bij paspoortzaken. Van deze verdaging wordt melding gemaakt in de ontvangstbevestiging."

B.10., B.11. en B.12. Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te vragen om instemming met verder uitstel (artikel 7:10, vierde lid, van de Awb), deelde de minister mee dat hiervan zelden of nooit gebruik wordt gemaakt.

B.13. en B.14. Op het punt van de informatieverstrekking over de mogelijkheid van beroep bij het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift deelde de minister mee dat een belanghebbende hierop niet wordt gewezen.

B.15. Over de binnen zijn ministerie met betrekking tot artikel 7:10 Awb bestaande controlesystemen deelde de minister het volgende mee:

"De binnen het ministerie ingestelde controlesystemen hebben geen voorziening voor de correcte toepassing van de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb. Het zaakregistratiesysteem op consulaire gebied vermeldt automatisch, op basis van de daarin in te voeren datum van ontvangst van het bezwaarschrift, de datum waarop de termijn van tien of veertien weken verstrijkt. Deze datum geeft op zichzelf echter geen antwoord op de vraag wanneer de beslistermijn eindigt. De beslistermijn kan immers zijn opgeschort vanwege een verzuim aan de kant van belanghebbende. Het zaakregistratiesysteem voorziet (nog) niet in de mogelijkheid ook dergelijke perioden van verzuim te registreren."

Ad C: Klaagschriften

C.1. Over het aantal bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken in 2002 ontvangen klagschriften en de gemiddelde afhandelingsduur daarvan deelde de minister het volgende mee:

"De bij het onderzoek betrokken departementsonderdelen en posten hebben in 2002 per maand circa 75 klagschriften ontvangen. De behandelingstermijn liep uiteen van een dag tot acht weken. Het merendeel werd binnen twee weken afgehandeld. Klachtbevestigingen op consulaire terrein worden normaal gesproken per omgaande verstuurd. Het grootste deel van de klachten betreft consulaire aangelegenheden. Deze klachten richten zich op zaken als de verschijning in persoon bij aanvraag van reisdocumenten (ook al is dat een wettelijk voorschrift), onbeleefde bejegening door een consulaire medewerker, tekortschietende informatievoorziening en wachttijden. Overigens is het gezien de internationale omgeving waarin het ministerie opereert van belang deze klachten in hun culturele context te zien. Zo zijn brieven vaak in de vorm van een klacht geformuleerd ('I wish to complain...'), maar blijkt uit de brief dat het in feite gaat om een verzoek om bemiddeling, bijvoorbeeld in handelsgeschillen, of om heroverweging van bepaalde beslissingen."

C.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het Ministerie van Buitenlandse zaken gelden voor de afhandeling van klagschriften, deelde de minister het volgende mee:

"Alle onderdelen van het ministerie hanteren de op de Awb gebaseerde BZ-klachtinstructie. De Directie Consulaire Zaken (DCZ) en de Directie Personenverkeer,

Migratie en Vreemdelingenzaken (DPV) hanteren daarenboven de 'procedure klachtafhandeling DCZ/DPV.'

C.3. Over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen deelde de minister het volgende mee:

"Alle departementsonderdelen en posten zijn zelf verantwoordelijk voor de controle op de afdoening van klachten. De praktijk verschilt per directie. DCZ en DPV hanteren sinds eind 2001 een centraal klachtregistratie- en monitoringsysteem. Elders laat de registratie van eerstelijnsklachten nog wel te wensen over."

C.4, C.5. en C.6. Over het gebruik van ontvangstbevestigingen merkte de minister het volgende op:

"De Directie Consulaire Zaken stuurt alle klagers een ontvangstbevestiging van de klaagschriften die door die directie worden behandeld. Over de praktijk bij andere onderdelen van het ministerie zijn op dit punt geen gegevens beschikbaar."

Bij zijn reactie voegde de minister onderstaande kopie van een ontvangstbevestiging:

"Het Ministerie van Buitenlandse Zaken bevestigt bij deze de goede ontvangst van uw brief gedateerd (...) jl.

Uw brief is inmiddels ter beantwoording doorgeleid naar het Nederlandse Consulaat-Generaal te (...). U kunt binnen zes weken na dagtekening van deze brief een schriftelijke reactie op uw brief tegemoet zien."

C.7. Over de schriftelijke bevestiging van een tussentijds beëindigde klachtbehandeling deelde de minister het volgende mee:

"Een schriftelijk bericht van afdoening valt in de regel samen met de schriftelijke mededeling van een tegemoetkoming."

C.8 tot en met C.11. Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de beslissing op een klacht te verdagen, verstrekke de minister de volgende informatie

"Van de in artikel 9:11 van de Awb genoemde mogelijkheid van verdaging van een klachtafhandeling wordt door de Directie Consulaire Zaken geen gebruik gemaakt, omdat afhandeling van de klacht binnen de in dat artikel genoemde termijn vrijwel altijd haalbaar is. Over de praktijk bij andere onderdelen van het ministerie zijn op dit punt geen gegevens beschikbaar."

C.12. en C.13. Over het verstrekken van informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman deelde de minister het volgende mee:

"De onder C.2. genoemde BZ-klachtinstructie voorziet erin dat in voorkomende gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman."

De door de minister genoemde documenten waren als bijlage bij zijn reactie gevoegd. De op de Awb gebaseerde BZ-klachtinstructie bepaalt onder meer het volgende:

"1. Iedere directie en iedere Post behandelt de klachten die over hem worden ingediend. Een klacht over een individuele medewerker van een directie of een Post geldt ook als een klacht over deze directie of Post.

2. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk aan de indiener van de klacht bevestigd.

(...)

4. De klacht moet binnen zes weken na ontvangst zijn afgehandeld. Deze termijn kan verlengd worden met vier weken. Van deze verlenging moet de klager schriftelijk op de hoogte gesteld worden.

(...)

7. De klager wordt binnen de gestelde termijn schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden. Het schriftelijke antwoord op de klacht wordt ondertekend namens de Minister, conform de mandaatregeling. Aan het einde van de brief moet de klager er op gewezen worden dat hij, indien hij niet tevreden is met de reactie, zich kan wenden tot de Nationale ombudsman (deze verwijzing is wettelijk verplicht)..."

Ad D: Andere brieven

D.1. Over het aantal bij zijn ministerie binnengekomen "andere brieven" deelde de minister het volgende mee:

"De bij het onderzoek betrokken departementsonderdelen en posten hebben in 2002 per maand circa 18.500 stukken correspondentie ontvangen die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb. Het gaat hier om een ruwe schatting omdat de wijze waarop wordt omgegaan met deze correspondentie verschilt per onderdeel van het ministerie. De onderwerpen waar deze brieven op van toepassing zijn, strekken zich uit over alle terreinen waar het ministerie zich mee bezig houdt. Enkele van de categorieën waar men deze in zou kunnen onderverdelen zijn beleidsbeïnvloeding, verzoeken om algemene informatie en verzoeken om consulaire bijstand."

D.2. en D.3. Over de gemiddelde behandelingsduur van deze brieven en de instructies terzake gaf de minister de volgende informatie:

"De behandelingsduur van dergelijke brieven loopt uiteen van enkele dagen tot enkele weken.

Voor de afdoening bestaan geen algemene instructies voor departementsonderdelen en posten. Over de afhandeling van aan de Staatssecretaris voor Ontwikkelingssamenwerking gerichte burgercorrespondentie zijn in 2002 werkafspraken gemaakt tussen het secretariaat van de Staatssecretaris en de Directie Voorlichting. Deze afspraken zijn ook van toepassing verklaard op de burgercorrespondentie van de andere bewindslieden van het ministerie van Buitenlandse Zaken."

De minister had de genoemde werkafspraken als bijlage bijgevoegd. In deze werkafspraken is onder meer het volgende vastgelegd:

"Algemene uitgangspunten zijn:

- Alle brieven van burgers (m.u.v. brieven die vol staan met schuttingtaal) worden beantwoord;
- Voorkomen moet worden dat de brieven de indruk krijgt dat hij/zij een ambtelijk standaardbriefje ontvangt. Een antwoordbrief bestaat daarom uit minimaal twee alinea's, is qua taalgebruik niet te ambtelijk, en heeft bij voorkeur als bijlage OS-informatiemateriaal;
- Brieven die BZ ter afhandeling van andere ministeries krijgt toegezonden, worden op dezelfde wijze afgehandeld als brieven die rechtstreeks van de burger komen. Echter, in die gevallen waarin BZ door andere ministeries gevraagd wordt 'bouwstenen' voor een reactie aan te leveren, stuurt het oorspronkelijk geadresseerde ministerie de reactie naar de afzender uit;
- Afhandeling van brieven dient z.s.m. te geschieden. B.v.k. binnen 10 werkdagen na ontvangst en uiterlijk binnen 15 werkdagen (cfm. Richtlijnen Nationale ombudsman);
- Er worden géén ontvangstbevestigingen verzonden. Uitsluitend indien de afhandeling langer dan 15 werkdagen gaat duren, wordt de afzender hierover geïnformeerd. ..."

D.4. en D.5. Over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen en het gebruik van behandelingsberichten merkte de minister het volgende op:

"Directies en posten zijn zelf verantwoordelijk voor de afdoeningcontrole. Er bestaan geen instructies voor de verzending van behandelingsberichten. De praktijk is dat afzenders van brieven die naar andere ministeries of instellingen worden doorgeleid daarover schriftelijk dan wel telefonisch worden geïnformeerd."

Over de vragen D.6 tot en met D.11. merkte de minister op dat deze voor zijn ministerie niet van toepassing zijn.

D.12. Over de behandeling van brieven die ter kennisneming worden verstuurd, deelde de minister het volgende mee:

"Bij brieven die dit ministerie ter kennisneming worden toegestuurd wordt van geval tot geval bepaald of voor de goede orde een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, danwel dat deze voor kennisgeving wordt aangenomen. Indien relevant wordt de betreffende brief gearchiveerd."

D.13. Over de behandeling van brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie, deelde de minister het volgende mee:

"Op brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie wordt hetzij niet gereageerd, hetzij een antwoord gestuurd waarin de brieveschrijver wordt geïnformeerd dat geen nieuwe gezichtspunten zijn geconstateerd en dat verdere correspondentie zijnerzijds, voor zover deze evenmin nieuwe gezichtspunten bevat, voor kennisgeving aangenomen zal worden."

Ad E: Eerste beoordeling van binnenkomende brieven

Over de eerste beoordeling van binnengekomen brieven gaf de minister de volgende informatie:

E.1.

"De wijze waarop de eerste beoordeling van binnenkomende brieven is georganiseerd verschilt per onderdeel van het ministerie. Alle post voor het departement in Den Haag en een belangrijk deel van de post voor de Nederlandse vertegenwoordigingen in het buitenland komt binnen in de centrale postkamer, waar ze op inhoud wordt beoordeeld en van waaruit distributie plaatsvindt over de verschillende departementsonderdelen. Zo worden brieven die aan de bewindslieden zijn gericht rechtstreeks naar het desbetreffende secretariaat gezonden, terwijl andere brieven naar de terzake kundige thema-, forum- of regiodirectie, naar de Directie Voorlichting of naar een centraal dienstonderdeel worden gezonden."

E.2. en E.3.

"Het komt zelden voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief. Bij twijfel wordt de brief doorgestuurd naar de Directie Juridische Zaken."

E.4.

"Er bestaan geen speciale waarborgen om te garanderen dat bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt."

F: Faxverkeer

F.1. en F.2. Over de behandeling van per fax ontvangen brieven deelde de minister het volgende mee:

"Voor de behandeling van brieven (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) die per fax naar dit ministerie worden gestuurd bestaan geen aparte richtlijnen. Brieven per fax worden dus op dezelfde wijze afgehandeld als brieven die per post worden toegezonden. Correspondentie per fax levert in de praktijk geen bijzondere problemen op."

G: Elektronisch verkeer

G.1. Over de binnen zijn ministerie geldende richtlijnen/instructies op het punt van elektronisch verkeer met burgers, deelde de minister het volgende mee:

"De behandeling van elektronische berichten van burgers is op dit moment binnen het ministerie van Buitenlandse Zaken nog niet geheel vastgelegd in instructies/voorschriften. Wel is er een richtsnoer e-mail gebruik Rijksoverheid van februari 2001 beschikbaar op intranet (...) (zie **ACHTERGROND**, onder 5; N.o.) Dit richtsnoer is gebruikt voor de afspraken over de afhandeling van burgercorrespondentie met de departementsleiding. Voor de behandeling van e-mailberichten die aan de bewindslieden persoonlijk zijn gericht, bestaan werkafspraken tussen de Directie Voorlichting en de desbetreffende secretariaten. De praktijk bij de behandeling van de overige e-mailberichten die via de internetsite (www.minbuza.nl) en via de publieksbalie van het ministerie binnenkomen is vastgelegd in het onderzoek 'Correspondentie per e-mail tussen burger en overheid, een inventarisatie van de werkwijzen' uit 2002."

Zowel de door de minister genoemde werkafspraken als het door hem genoemde onderzoek waren als bijlage bij de reactie bijgevoegd. In deze werkafspraken is onder meer het volgende vastgelegd:

"Algemene uitgangspunten zijn:

- Alle e-mailberichten van burgers (m.u.v. e-mails die vol staan met schuttingtaal en/of geen traceerbare afzender hebben) worden beantwoord;
- Op e-mailberichten wordt in principe d.m.v. een e-mailbericht gereageerd (maar let wel, zo lang de elektronische handtekening nog in ontwikkeling is waarborgt een handtekening op papier de authenticiteit van een document);
- Voorkomen moet worden dat de afzender van het e-mailbericht de indruk krijgt dat hij/zij een ambtelijk standaardantwoord ontvangt. Een antwoord bestaat daarom uit minimaal twee alinea's, is qua taalgebruik niet te ambtelijk;
- E-mailberichten die BZ ter afhandeling van andere ministeries ontvangt, worden op dezelfde wijze afgehandeld als e-mails die rechtstreeks van de burger naar BZ worden gezonden.

- Afhandeling van e-mailberichten dient zo spoedig mogelijk te geschieden (gebruik van een snel medium vraagt om snelle afhandeling). Elke afzender ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een antwoord of een bericht dat het e-mailbericht werd doorgestuurd naar een beleidsdirectie of externe organisatie. De totale afhandelings-termijn is maximaal 15 werkdagen. ..."

In het door de minister overgelegde onderzoeksrapport is ten aanzien van zijn ministerie onder meer het volgende vastgelegd:

"Correspondentie per e-mail tussen burger en overheid, een inventarisatie van de werkwijzen

Inleiding

Sedert enkele jaren verloopt de communicatie van de ministeries met de burger niet langer uitsluitend per telefoon, per brief of in persoon, maar vooral per e-mail. Vermoedelijk omdat de faciliteiten daartoe niet bij alle ministeries tegelijkertijd werden geschapen, en omdat de technische mogelijkheden op dit terrein elkaar snel opvolgden, ontbreekt uniforme regelgeving op dit terrein. Klaarblijkelijk ontwikkelde ieder ministerie op dit terrein een eigen werkwijze en regelgeving, afgestemd op de technische mogelijkheden die op dat moment bestonden en zelden schriftelijk vastgelegd.

Teneinde een (actueel) overzicht van de verschillende werkwijzen te verkrijgen, maar vooral ook om van anderen te kunnen leren, inventariseerde het ministerie van Buitenlandse Zaken aan de hand van een vragenlijst de diverse werkwijzen. De twaalf gestelde vragen met betrekking tot de correspondentie per e-mail tussen burger en overheid worden hieronder weergegeven. Per vraag volgt een overzicht van de (vrijwel letterlijke) antwoorden die de verschillende ministeries hebben verstrekt.

(...)

1. Naar welke centrale e-mailadressen binnen het ministerie kunnen burgers hun e-mailbericht zenden?

(...)

BZ www.minbuza.nl (via de reactiepagina) en dvl-info@minbuza.nl (is elektronische postbus van de publieksbalie) => Via de website www.minbuza.nl (en een groot aantal aliassen) zijn verschillende formulieren aan te roepen, die worden doorgeleid naar 3 verschillende e-mailadressen, waaronder het publiekadres dvl-info@minbuza.nl

(...)

2. Krijgen burgers die een e-mailbericht naar het centrale emailadres van het ministerie zenden te allen tijde een ontvangstbevestiging? Zo ja, geschiedt dit automatisch of dient de behandelend ambtenaar bij voorlichting danwel de desbetreffende beleidsambtenaar daarvoor zorg te dragen?

(...)

BZ De burger die via de reactiepagina op de BZsite (www.minbuza.nl) een e-mailbericht zendt, krijgt onder het invulformulier reeds een tekstje over de beantwoordingstermijn te zien (zie vraag 3).

Burgers die een e-mail naar dvl-info@minbuza sturen, ontvangen binnen twee werkdagen ofwel antwoord op hun vraag, ofwel een bericht dat hun vraag is doorgeleid naar een beleidsdirectie of externe instantie (zie vraag 3).

(...)

3. Indien gebruikt, hoe luidt de standaardtekst ontvangstbevestiging?

(...)

BZ U ontvangt binnen 2 werkdagen antwoord, of in ieder geval nadere informatie over de afhandeling van uw reactie (bij reactie via www.minbuza.nl). Publieksbalie (dvl-info@minbuza.nl) verzendt het volgende bericht:

Uw bericht werd in goede orde bij de directie Voorlichting en Communicatie van het ministerie van Buitenlandse Zaken ontvangen. De inhoud van het bericht gaf aanleiding het naar de terzakekundige beleidsdirectie/afdeling door te geleiden. Er wordt naar gestreefd u binnen 14 werkdagen aanvullend te informeren.

(...)

4. Binnen hoeveel tijd na ontvangst van een e-mailbericht krijgt de afzender een ontvangstbevestiging?

(...)

BZ dvl-info@minbuza.nl: binnen twee werkdagen antwoord of ontvangstbevestiging www.minbuza.nl: géén ontvangstbevestiging. => dvl-info@minbuza.nl: binnen twee werkdagen antwoord of ontvangstbevestiging, de andere achterliggende adressen binnen resp. 2 en 5 dagen antwoord of reactie.

(...)

5. a. Worden de e-mailberichten die op het centrale e-mailadres binnenkomen geregistreerd?

b. Zo ja, geschiedt dat bij de voorlichtings/communicatie afdeling of bij de desbetreffende beleidsdirectie? c. Op welke wijze?

(...)

BZ Bij dvl-info@minbuza.nl: nee. Wel worden prints bewaard (circa 3 maanden). E-mails die worden doorgeleid naar het M, R of T-secretariaat worden aldaar

geregistreerd. Of e-mails die naar beleidsdirecties worden doorgeleid bij die directies worden geregistreerd, is bij de publieksbalie niet bekend. (...)

6. Welke termijn wordt er gehanteerd als het gaat om de afhandeling van emailberichten?

(...)

BZ Eenvoudige vragen binnen twee werkdagen

Bij de meer complexe is e.e.a. afhankelijk van de desbetreffende beleidsdirectie, maar gestreefd wordt naar beantwoording (of een bericht dat beantwoording meer tijd behoeft) binnen 14 werkdagen.

(...)

7. Wordt gebruik gemaakt van disclaimers bij de beantwoording van e-mail berichten van burgers? Hoe luidt de tekst van de disclaimer?

(...)

BZ Ja, bij www.minbuza.nl: 'Er wordt uiterste zorg besteed aan het goed functioneren van de reactieformulieren. Toch kan door technische problemen of problemen van andere aard er iets in de verzending verkeerd gaan, voor de eventuele gevolgen waarvan het ministerie van Buitenlandse Zaken geen aansprakelijkheid aanvaardt'. M.i.v. 4 september 2002 ook bij dvl-info@minbuza.nl: 'De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie door derden, zonder uitdrukkelijke toestemming van de afzender is niet toegestaan. De afzender staat niet in voor de juiste overbrenging van het e-mailbericht en voor tijdige ontvangst daarvan.' (n.b. tekst tevens in het Engels).

(...)

8. Welke richtlijnen worden gehanteerd voor het omgaan met e-mailberichten die bv. schuttingtaal bevatten en/of een 'verdachte' afzender hebben?

(...)

BZ Geen richtlijnen op papier. Bij schuttingtaal wordt gedelete en dus niet gereageerd. E.e.a. ter beoordeling aan medewerkers publieksbalie. Bij 'verdachte' afzenders (bv. bij het vermoeden van virussen) wordt overleg gepleegd met de ICT-afdeling en/of de desbetreffende directie./afdeling. Reclames, e.d. worden eveneens gedelete.

(...)

9. Wordt de afzender van het e-mailbericht (te allen tijde) geïnformeerd over het doorgeleiden van zijn bericht naar een andere afdeling of externe instantie?

(...)

BZ Ja.
(...)

**10. a. Hoe wordt omgegaan met zgn. e-mail 'bombardementen'?
b. Ontvangt elke afzender een reactie?
c. Wordt evt. onderzoek verricht naar de afzender(s)? Zo ja, levert dat in de praktijk resultaat op?**

(...)

BZ Bombardementen nog niet voorgekomen. Bij acties waarin hetzelfde email (van verschillende adressen) vele malen wordt toegezonden, wordt ernaar gestreefd in principe iedere afzender een standaardantwoord/reactie toe te zenden. Evt. onderzoek altijd in overleg met ICT-afdeling.

(...)

11. Op welke wijze worden de (overige) ambtenaren van het ministerie geïnformeerd over de afhandeling van e-mailberichten afkomstig van burgers?

(...)

BZ Via de jaarrapportages publieksbalie. Periodiek ontvangen het Nieuwe Media Team en het hoofd Publieksvoorlichting weekoverzichten meest gestelde vragen. Verder wordt er naar aanleiding van bijzondere actuele gebeurtenissen overleg gevoerd met beleidsdirecties om tot standaardantwoorden te komen of om preventief informatie op de BZsite te kunnen zetten."

G.2. Gevraagd naar de mate waarin het Ministerie van Buitenlandse Zaken inmiddels gebruik maakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt, deelde de minister het volgende mee:

"Onderzoek heeft uitgewezen dat er per week gemiddeld 200.000 e-mailberichten binnenkomen op alle e-mailadressen die eindigen met @minbuza.nl. Hoeveel procent daarvan zakelijke e-mail is, is niet bekend. Bij de publieksbalie van het ministerie kwamen in 2002 35.500 vragen binnen. Van dit aantal kwam 34% per e-mail binnen. Vanaf de BZ-site worden via reactieformulieren circa 60 e-mails per week naar het ministerie gezonden. Een deel daarvan wordt doorgezonden naar de publieksbalie en maakt dus deel uit van eerdergenoemde 34 %."

Op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheid van elektronisch berichtenverkeer merkte de minister voorts nog het volgende op:

G.3 - G.5..

"Voor zover bekend levert elektronisch verkeer met burgers geen bijzondere problemen op."

"Er bestaan nog geen bijzondere waarborgen om ervoor te zorgen dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan het ministerie adequaat worden behandeld."

"Incidenteel beschikken directies of posten over een eigen registratiesysteem van elektronisch ontvangen en verzonden berichten. Relevante e-mail wordt gearhiveerd zoals reguliere (papieren) correspondentie."

G.6. In antwoord op de vraag of het Ministerie van Buitenlandse Zaken reeds rekening houdt met de inhoud van het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer, legde de minister als bijlage over het onder G.1. al genoemde richtsnoer e-mail gebruik ten behoeve van de Rijksoverheid.

HET MINISTERIE VAN JUSTITIE

INLEIDING

Bij achtereenvolgende brieven van 11 maart, 2, 7 en 22 april, 13 mei, 18 en 1 juli 2003 gaf de minister van Justitie antwoord op de vragen van de Nationale ombudsman, zoals gesteld in de brief van 16 januari 2003.

De minister heeft de gevraagde informatie gefaseerd verstrekt, waarbij ieder voor dit onderzoek relevante onderdeel van zijn ministerie de desbetreffende informatie afzonderlijk gaf.

Naar aanleiding van de tot op dat moment verkregen informatie, heeft de Nationale ombudsman op 13 juni 2003 de minister van Justitie enkele aanvullende vragen gesteld. Deze vragen en de antwoorden daarop zijn verwerkt in onderstaande tekst.

In zijn eerste brief, die van 11 maart 2003, deelde de minister onder meer mee dat maandelijks onder voorzitterschap van de juridisch adviseur van het Ministerie van Justitie een bijeenkomst plaatsvindt met vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen juridische zaken.

Tijdens deze bijeenkomsten wordt met regelmaat aandacht gevraagd voor de manier waarop de overheid communiceert met burgers. Ter illustratie hiervan waren bij deze brief enkele verslagen van deze bijeenkomsten gevoegd.

Bij de brief van 11 maart 2003 waren daarnaast als bijlagen gevoegd;

- Handboek juridische aangelegenheden Justitie (maart 2002);
- De circulaire Centraal Registratiepunt Wob-verzoeken.

De antwoorden van de minister van Justitie op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen zijn weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de brieven van de minister onderwerpsgewijs worden weergegeven danwel geciteerd. Hierbij zal steeds onderstaande volgorde worden gehanteerd:

- I. Directie Bestuurszaken
- II. Directie Vreemdelingenbeleid (DVB)
- III. Directie Wetgeving
- IV. Directoraat-Generaal Rechtshandhaving
- V. Directie Strategie Rechtspleging (DSR)
- VI. Directie Toegang Rechtsbestel (DTR)
- VII. Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)
- VIII.A. Directoraat-Generaal Preventie, Jeugd en Sancties
 - Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC)
 - Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS)
- VIII.B. Directoraat-Generaal Preventie, Jeugd en Sancties,
 - Raad voor de Kinderbescherming
- IX. openbaar ministerie

X. Dienst Justitiële Inrichtingen

Ad A: Aanvragen

A.1. Over het aantal aanvragen als bedoeld in de Awb in het jaar 2002 en de gemiddelde afdoeningstermijn daarvan.

Ad I. De minister deelde mee dat de Directie Bestuurszaken in 2002 in totaal 85.939 aanvragen heeft ontvangen.

Deze aanvragen hadden betrekking op de volgende werkprocessen, waarbij achtereenvolgens is vermeld het aantal in 2002 ontvangen aanvragen en de gemiddelde behandelingsstermijn in dagen:

BOA (vergunningaanvragen voor buitengewoon opsporingsambtenaren): 8.011/45;
WWM (vergunningaanvragen voor de wet wapens en munitie): 105/101;
NW (verzoeken om naamswijziging): 3.150/220;
PTV (aanvragen voor een verklaring van geen bezwaar voor de oprichting van BV's en NV's): 67.535/4,7 (waarvan onderzoekszaken; 6.420/120)
GSR (aanvragen voor een garantstelling op grond van de Garantstellingsregeling curatoren): 58/3,3; (verlenging/verhoging GSR, 240/4,7);
PBO (vergunningaanvragen voor een particuliere beveiligingsorganisatie): 420/140;
Gratie (verzoeken om gratieverlening);
CTR (verzoeken ivm het centraal testamentenregister).

In antwoord op een aanvullende vraag deelde de minister op 7 juli 2003 mee dat de twee laatstgenoemde categorieën geen aanvragen in de zin van de Awb zijn en dat daarvan dan ook niet de gevraagde cijfers kunnen worden verstrekt.

Ook deelde de minister mee dat de doorlooptijden van de aanvragen waarop de termijnen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing zijn in 2002 gemiddeld 122 dagen bedroeg, waarbij werd aangetekend dat dit gemiddelde werd beïnvloed door de lange afhandelingstermijn van de aanvragen tot naamswijziging (NW). Exclusief de gemiddelde afhandelingstermijn van deze categorie aanvragen kwam de gemiddelde afhandelingsduur in 2002 op 62,3 dagen per aanvraag.

Ad II. Alvorens in te gaan op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen, verstrekte de minister van Justitie bij brief van 28 maart 2003 algemene informatie over de Directie Vreemdelingenbeleid (DVB). De minister deelde op dit punt het volgende mee:

"...De directie is een zogenaamde beleidsdirectie. (...) Het aandachtsveld van de directie Vreemdelingenbeleid (DVB) - nationaal en internationaal - bestaat uit de beleidsontwikkeling inzake toelating (asiel en regulier), verblijf, toezicht, verwijdering, grensbewaking, visa, naturalisatie, coördinatie van het beleid tot het tegengaan van illegaal verblijf, en opvang. De DVB is tevens belast met de financiële en beheersmatige aansturing van het onder het ministerie ressorterende zelfstandig bestuursorgaan

Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) De DVB coördineert het interdepartementaal overleg ter voorbereiding van het regeringsbeleid (Interdepartementale Stuurgroep Immigratie) met de andere sectoren van Justitie, inclusief de uitvoerende diensten DSTD en COA, lost knelpunten op het terrein op en toetst de uitvoering van het geformuleerde beleid, mede op basis van de effecten in de uitvoeringspraktijk en formuleert - te samen met de directie Wetgeving - het wetgevingsbeleid op het gebied van het vreemdelingenbeleid. Tot slot heeft de DVB een rol bij de sturing van de asielketen. De DVB behandelt sporadisch aanvragen als bedoeld in de Awb, bezwaarschriften, of klachten. De directie behandelt wel veel correspondentie als bedoeld in de categorie D van uw onderzoek..."

In antwoord op vraag A.1 deelde de minister van Justitie mee dat de Directie Vreemdelingenbeleid in 2002 25 aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid van de Awb heeft ontvangen. Het ging hierbij om aanvragen in het kader van het verstrekken van informatie op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) of om aanvragen in het kader van het verlenen van subsidies.

In antwoord op een aanvullende vraag dienaangaande deelde de minister op 7 juli 2003 mee dat in 2002 de afhandelingstermijn van deze aanvragen vier weken had bedragen.

Ad III. Bij brief van 2 april 2003 deelde de minister van Justitie mee dat de Directie Wetgeving in 2002 geen aanvragen als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht had ontvangen. De Directie Wetgeving zal bij de vragen A.1. tot en met A.11. dan ook buiten beschouwing blijven.

Ad IV. Alvorens in te gaan op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen, verstrekke de minister van Justitie bij brief van 7 april 2003 onderstaande algemene informatie over het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving (DGRH):

"... merk ik op dat in 2002 een kleine 2000 brieven van burgers zijn binnengekomen bij DGRH. Deze brieven worden in het geautomatiseerde systeem veelal op trefwoord geregistreerd en niet aan de hand van de indeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die u in uw brief hanteert. Zo worden onder het trefwoord klacht, niet alleen klaagschriften in de zin van de Awb geregistreerd, maar bijvoorbeeld ook algemene klachten over het beleid van Justitie. Vrijwel alle brieven van burgers worden ingedeeld op het Bureau Juridische en Beleidsondersteunende Aangelegenheden (BJBA). De medewerkers van BJBA die zijn belast met de behandeling van brieven van burgers, houden een handmatig systeem bij waarin de ingekomen brieven van burgers zijn opgenomen.

Gezien het voorgaande, is het niet mogelijk bij de navolgende beantwoording exacte getallen te noemen maar is veelal sprake van een schatting gebaseerd op informatie van de registratuur en BJBA..."

In antwoord op de gestelde vraag, deelde de minister vervolgens het volgende mee:

"Omdat de dienstonderdelen van DGRH niet primair zijn belast met de uitvoering van beleid (...), komt het vrijwel niet voor dat DGRH aanvragen van burgers zelf afhandelt. In 2002 zijn er bij BJBA ongeveer tien verzoeken ontvangen om inzage, wijziging, dan wel verwijdering van gegevens uit het justitieel documentatieregister die in beginsel binnen een week zijn doorgezonden naar de Centrale Justitiële Documentatiedienst (CJD) te Almelo, die beheersmatig valt onder de Directie Strategie en Rechtspleging van het ministerie. Er zijn in 2002 ongeveer 20 verzoeken om subsidie geregistreerd, die op verschillende onderdelen van DGRH zijn ingedeeld. In de meeste gevallen blijkt het daarbij te gaan om verzoeken om een geldelijke tegemoetkoming van een ander bestuursorgaan in het kader van bijvoorbeeld de uitvoering van een bepaald project. Slechts in enkele gevallen zijn het verzoeken afkomstig van een organisatie die een bepaald belang behartigt. Via het registratiesysteem kan onvoldoende inzicht worden verkregen in de termijnen waarbinnen laatstgenoemde verzoeken zijn afgehandeld. Daarnaast blijkt uit een steekproef dat er tussen deze verzoeken ook aanvragen uit 2001 zitten, die in 2002 zijn afgehandeld. Tot slot zijn er in 2002 8 verzoeken om informatie krachtens de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) op het terrein van DGRH ontvangen."

Ad V. en VI. Bij brief van 2 april 2003 deelde de minister van Justitie mee dat de Directie Strategie Rechtspleging en de Directie Toegang Rechtsbestel in 2002 (vrijwel) geen aanvragen, bezwaarschriften of klaagschriften als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht hebben ontvangen.

Om die reden zullen deze twee directies bij de vragen A. tot en met C buiten beschouwing blijven.

Ad VII. Bij brief van 22 april 2003 deelde de minister over het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) het volgende mee:

"De vragen onder letter A betreffen aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid Awb. Verzoeken van belanghebbenden aan het CJIB om een besluit te nemen in de zin van artikel 1:3 Awb komen praktisch gezien niet voor. Weliswaar is (...) voor de WAHV, waaruit de belangrijkste inningstaak van het CJIB voortvloeit sinds 1994 de Awb van toepassing, maar het CJIB is geen bestuursorgaan, doch slechts een ambtelijke dienst van het ministerie van justitie. Het CJIB heeft geen eigen taken of bevoegdheden. De taken die het CJIB uitoefent vloeien voort uit de bij algemene maatregel van bestuur opgedragen taken en de taken die de minister van justitie of het openbaar ministerie (zie artikel 2 Besluit Instelling CJIB en art. 5 en 6 BAHV) het CJIB vraagt te verrichten. Als het gaat om beschikkingen in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften worden die namens de aangewezen ambtenaar die de beschikking oplegt toegezonden door het CJIB. Het CJIB krijgt daarmee geen eigen bevoegdheid. Andere beschikkingen die de WAHV kent, zoals het dwangbevel ter invordering van de sanctie of de besluiten in het zogenaamde dwangtraject worden door de officier van justitie genomen.

Voor de overige taken van het CJIB in opdracht van het OM geldt dat dit met name strafrechtelijk gerelateerde inningstaken zijn waarop de Awb niet van toepassing is. Het vorenstaande betekent dat ook de vragen onder B voor het CJIB geen relevantie hebben. In de procedure van bezwaar en beroep in het WAHV-traject is geen rol voor het CJIB weggelegd en op de verzetprocedure waarin het CJIB namens de officier van justitie te Leeuwarden althans materieel gezien wel een taak heeft is de Awb niet van toepassing. Voor met het strafrecht verbonden taken geldt hetzelfde..."

Ad VIII. Voorafgaand aan de beantwoording van de gestelde vragen verstrekke de minister bij brief van 13 mei 2003 onderstaande algemene informatie over het Directoraat-generaal Preventie, Jeugd en Sancties:

"...Organisatie

Eind 2001 werd de directie Preventie, Jeugd en Sanctiebeleid gesplitst in twee directies: de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS). Het jaar 2002 was voor beide directies het eerste jaar in de nieuwe setting. Beide directies behandelen in hoofdzaak beleidsonderwerpen. Zij zijn onderdeel van het Directoraat -Generaal Preventie, Jeugd en Sancties (DG PJS).

De Raad voor de Kinderbescherming is eveneens onderdeel van het DG PJS. De Directeur-Generaal PJS is verantwoordelijk voor beleid, beheer en uitvoering. De advisering over de ontwikkeling en uitvoering van de Raad is belegd bij de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie.

Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie

De Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie bestaat uit de afdelingen Jeugd, Criminaliteitspreventie, Algemeen Beleid, Planning en Control, Bureau Management-ondersteuning en Juridische Zaken. Daarnaast bevat de Directie enkele projecten: voor de beantwoording van uw vragen is daarvan met name het project Huiselijk Geweld van belang.

De Afdeling Jeugd omvat ook het Bureau Centrale Autoriteit, belast met de uitvoering van verdragen op het punt van interlandelijke adoptie en internationale kindervervoering.

De directie houdt zich bezig met de ontwikkeling van beleid op de gebieden nationale en internationale jeugdbescherming, aanpak jeugdcriminaliteit, criminaliteit en bedrijfsleven, geweld in publieke ruimten, huiselijk geweld, seksuele kindermishandeling en lokaal justitiebeleid.

De Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg

De directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg bestaat uit de afdelingen Sancties en Slachtofferzorg, Jeugdsancties en TBS, Planning en Control en Bureau Managementondersteuning. Daarnaast bevat de directie een drietal projecten. In het kader van de beantwoording van uw vragen is daarvan met name het project Kansspelen van belang. De afdeling Juridische Zaken van de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie

liteitspreventie verleent tevens juridische ondersteuning aan de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg. De directie houdt zich bezig met de ontwikkeling van beleid op de gebieden sancties voor volwassenen, Jeugdsancties, TBS, reclassering, slachtofferzorg en kansspelen. Daarnaast is DSRS belast met de advisering over de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), en de aansturing van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), Stichting Reclassering Nederland, HALT-Nederland, Slachtofferhulp Nederland, en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Het CJIB en DJI reageren bij afzonderlijke brief op uw vraagstelling. De directie heeft nauwelijks rechtstreeks contacten met burgers. Incidentele klachtbrieven van burgers over de uitvoeringsorganisaties die onder de directie vallen worden door de voor het onderwerp verantwoordelijke medewerker behandeld.

Onderzoek

(...)

Gelet op (de onderzoeksformulering; N.o.) is bij de beantwoording buiten beschouwing gelaten de afhandeling van correspondentie met organisaties die worden gefinancierd door het DG PJS om taken uit te voeren op justitieterrein. Hierbij is te denken aan organisaties als (gezins)voogdij-instellingen, Halt-bureaus, reclasseringsinstellingen, Bureaus Slachtofferzorg en Justitie in de Buurt.

Opzet antwoord

De beantwoording van uw vragen vanuit de beide directies bestaat uit een kort algemeen deel en een deel waarin per vraag specifieke informatie wordt gegeven.

De in de brief genoemde aantallen zijn cijfers op jaarbasis. Het is niet mogelijk om op maandbasis aantallen te geven.

Algemeen

Registratie van bij de beide directies ingekomen poststukken vindt plaats door de registratuur, onderdeel van het Bureau Management Ondersteuning, in het justitiebrede postdoc-systeem. Daarbij worden de algemene postbeheersregels van het Ministerie van Justitie, te raadplegen via het intranet, gehanteerd. (...) Op de intranetsite van de DJC zijn de hoofdlijnen van de postbeheersregels weergegeven (...).

Behoudens verzoeken om beginseltoestemming opname buitenlands pleegkind en verzoeken om teruggeleiding bij internationale kinderontvoering worden ingekomen poststukken in dit systeem geclusterd per onderwerp en niet per brievenaar. De onderwerpen waarop wordt geregistreerd zijn niet de categorieën in de vraagstelling van uw onderzoek. Zonder handmatige telling kunnen aantallen slechts globaal geschat worden. Het is niet mogelijk om in het algemeen doorlooptijden aan te geven.

Van onderdelen die een afzonderlijke registratie voeren in aanvulling op die van de registratuur, kunnen exactere gegevens worden vermeld.

Het postdoc-systeem voorziet in rappelling indien een ingeboekt poststuk niet binnen een maand — acht weken in geval van verzoeken om subsidie — in het systeem wordt afgedaan. De rappellen worden in eerste instantie ter beantwoording voorgelegd aan de administratie van de betreffende afdeling, die zorg draagt voor doorgeleiding naar het

hoofd van de afdeling. Blijft een reactie op het rappel uit, dan volgt na een maand een tweede rappel aan de integraal manager van de directie, de directeur. ..."

In antwoord op de eerste vraag deelde de minister het volgende mee:

"Aanvragen als bedoeld in artikel 1:3 Awb die in 2002 worden gericht aan de directies betreffen:

aanvragen om een financiële bijdrage (projectsubsidies) (in 2002 ongeveer 110)
verzoeken tot verlening van een zogeheten beginseltoestemming voor het opnemen van een buitenlands pleegkind (in 2002 3037)

Wob-verzoeken (in 2002 9)

Wbp-verzoeken (in 2002 4)

verzoeken op grond van de Wet op de Kansspelen (WOK) (in 2002 145)

aanvragen vergunning bemiddeling opnemings buitenlandse pleegkinderen (1)

Aanvragen projectsubsidies

Van aanvragen van projectsubsidies, voor het overgrote deel aanvragen voor projecten op het terrein van criminaliteitspreventie, is de praktijk dat op volledige en juiste aanvragen binnen 3 à 4 weken na sluiting van de termijn van indiening (...) wordt beslist. Over onvolledige aanvragen wordt contact opgenomen met de aanvrager. In dit overleg wordt de termijn voor aanvulling van de aanvraag en de termijn van beslissing na ontvangst van volledige stukken besproken.

Bij verzoeken op grond van de WOK gaat het om verzoeken om een kansspelvergunning, wijziging van de vergunning, en verzoeken om instemming met wijziging van de beschikking, reglementen en statuten van de permanente vergunninghouders.

	Aantallen in 2002:		Behandelingstermijn:
Verzoeken incidentele vergunningen	98	4	weken
Wijzigingen incidentele vergunningen	18	1	week
Wijzigingen beschikkingen, reglementen en statuten	29	8	weken

De afdoeningstermijn van verzoeken om beginseltoestemming opnemings buitenlands pleegkind is ongeveer tweeënehalf jaar (...).

De gemiddelde behandelingsduur van Wbp-verzoeken bedroeg ruim 8 weken. Hierbij wordt opgemerkt dat de behandeling van enkele verzoeken werd vertraagd door correspondentie met verzoeker waarin om bescheiden of om verduidelijking van het verzoek werd gevraagd.

Een gemiddelde behandelingsduur van de Wob-verzoeken is niet aan te geven door onvolledigheden in de registratie..."

Ad VIII.B. In het door de minister genoemde ambtsbericht van 26 februari 2003 verstrekte de algemeen directeur van de Raad voor de Kinderbescherming naar aanleiding van vraag A.1. de volgende informatie:

"Als rekwestereind en adviserend bestuursorgaan neemt de Raad voor de Kinderbescherming diverse besluiten. Meerdere malen is door de rechter beslist dat een groot aantal besluiten van de Raad voor de Kinderbescherming niet als besluiten in de zin van de Awb gezien dient te worden. Een drietal soorten besluiten is in ieder geval aan te merken als besluit in de zin van art 1:3, derde lid van de Awb; deze worden hieronder vermeld met tussen haakjes de globale aantallen in 2002;

a) Besluiten op verzoek om een verklaring van geen bezwaar om als pleegouder te worden aangemerkt (1750)

b) Besluiten om informatie inzake afstammingsvragen (68)

c) Besluiten om inzage/afgifte van dossierstukken in het kader van de (Wet bescherming Persoonsgegevens WBP; N.o.) (aantallen worden niet geregistreerd).

Cliënten ontvangen na afsluiting van het onderzoek automatisch het raadsrapport; er worden niet veel vervolgvragen om opnieuw inzage/afgifte gedaan. Het totaal aantal verzoeken om afgifte van dossierstukken in 2002 wordt na steekproef geschat op 400. In het kader van de Wob zijn bij de Raad in 2002 minder dan 10 verzoeken binnengekomen. Deze worden afgedaan conform de justitiebrede regeling."

Ad IX. Voorafgaand aan de beantwoording van de gestelde vragen verstrekke de minister bij brief van 18 juni 2003 onderstaande algemene informatie over het openbaar ministerie:

"Algemeen

(...) Allereerst verdient het vermelding dat het College bij de beantwoording van de vragen is gestuit op een aantal grote problemen. Aan deze, hieronder uiteengezette, problemen, ligt de omstandigheid ten grondslag dat de registratiesystemen binnen het Openbaar Ministerie ten doel hebben de werkprocessen ten behoeve van de eigen organisatie functioneel te ondersteunen. Zij zijn echter nadrukkelijk noch ingericht, noch geschikt voor de uitvoering van een onderzoek als het onderhavige.

Tijdens (de bespreking op 27 januari 2003; N.o.) hebben de vertegenwoordigers van de verschillende onderdelen en diensten van het Ministerie van Justitie met het onderzoeksteam gesproken over de uitvoering van het verzochte onderzoek. Tijdens die bespreking is een aantal uitgangspunten voor beantwoording geformuleerd. Het belangrijkste uitgangspunt zou zijn dat het gaat om het schetsen van een algemeen beeld van hoe het gaat met de beantwoording van brieven van burgers. Nadrukkelijk is besproken dat indien het niet mogelijk is exacte getallen te leveren, volstaan kan worden met een onderbouwde schatting. Het niet kunnen leveren van exacte getallen kan zijn oorspong hebben in het feit dat het onevenredig veel werk zou kosten om exacte getallen te leveren of de onmogelijkheid dergelijke getallen te leveren door een geautomatiseerde registratie die daarop niet is ingericht.

Het grootste probleem dat zich heeft voorgedaan betreft de selectie van de te onderzoeken objecten. Uitgangspunt is geweest dat de gegevens geautomatiseerd opgezocht en geselecteerd dienden te kunnen worden. Dit, overigens onontkoombare, uitgangspunt bracht twee typen problemen met zich mee. Ten eerste is gebleken dat er bij de

verschillende parketten grote verschillen bestaan in de configuratie van het elektronische postverwerkingssysteem (Decos). Ten tweede is gebleken dat de verschillende parketten en diensten van het Openbaar Ministerie binnenkomende post niet op dezelfde manier registreren. In ieder geval staat vast dat binnenkomende post niet wordt geregistreerd volgens de categorisering waarvan uw onderzoek uitgaat.

Deze problemen hebben tot gevolg dat volledige uitvoering van het gevraagde onderzoek, onmogelijk is. Waar beantwoording wel mogelijk is, doet het feit dat niet volgens een vaste procedure gegevens kunnen worden verzameld, onvermijdelijk afbreuk aan de betrouwbaarheid en validiteit van de aangeleverde gegevens.

Uitvoering

Met het oog op bovenstaande beperkingen is ervoor gekozen het onderzoek als volgt uit te voeren. Er zijn vier parketten benaderd teneinde aldaar het onderzoek zo goed mogelijk uit te voeren. Dit zijn het Parket-Generaal, het arrondissementsparket Almelo, het arrondissementsparket Amsterdam en het arrondissementsparket Breda. Het Parket-Generaal is gekozen omdat een aanzienlijk deel van de briefwisseling met burgers aldaar plaatsvindt in het kader van de hoofdkantoorfunctie die het Parket-Generaal vervult. Er is hier bijvoorbeeld te denken aan de afhandeling van verzoeken om schadevergoeding, vragen en opmerkingen die niet een concrete strafzaak betreffen en vragen en opmerkingen die het College van procureurs-generaal regaderen. Bij de keuze van de arrondissementsparketten, is vooral gekeken naar geografische spreiding en differentiatie naar omvang. De keuze is derhalve gevallen op een klein parket uit het oosten, een middelgroot parket uit het zuiden en een groot parket uit het westen van het land.

Aangezien ressortsparketten en de overige dienstonderdelen van het Openbaar Ministerie in geringere mate briefwisseling met burgers hebben dan het Parket - Generaal en arrondissementsparketten, is het voor het schetsen van het algemene beeld naar het oordeel van het College niet noodzakelijk deze tevens in het onderzoek te betrekken.

Indien door de wijze van registratie geen cijfers kunnen worden gegeven over bepaalde categorieën van brieven van burgers, zullen deze brieven worden meegenomen bij de beantwoording van de vragen onder D (ten aanzien van andere brieven).

In antwoord op de eerste vraag, deelde de minister mee dat het openbaar ministerie globaal gesproken te maken krijgt met twee soorten aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb. Het gaat daarbij om verzoeken op grond van art. 35 Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) en verzoeken op grond van de Wob (Wet openbaarheid van bestuur). Omdat de beantwoording ten aanzien van verzoeken op grond van de Wob centraal plaatsvindt vanuit het bestuursdepartement liet de minister de desbetreffende verzoeken hier verder buiten beschouwing.

Met betrekking tot aanvragen op grond van artikel 35 Wbp deelde de minister mee dat het niet mogelijk is om hierover cijfers te geven omdat dergelijke aanvragen veelal niet als zodanig worden geregistreerd. De minister voegde hier aan toe dat een grove

schatting oplevert dat het openbaar ministerie in 2002 niet meer dan enkele tientallen van dergelijke verzoeken heeft ontvangen.

Ten aanzien van de gemiddelde afdoeningstermijn van deze aanvragen merkte de minister op dat en het postverwerkingssysteem veelal niet de mogelijkheid biedt om deze te bepalen aangezien niet consequent de datum van afdoening wordt geregistreerd.

Ad X. Alvorens in te gaan op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen, verstrekte de minister van Justitie bij brief van 1 juli 2003 algemene informatie over de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). De minister deelde op dit punt het volgende mee:

"Hierbij het resultaat van een steekproef, gehouden onder vier inrichtingen van DJI, te weten twee penitentiaire inrichtingen, een justitiële jeugdinrichting en een inrichting voor verpleging van ter beschikking gestelden.

Het resultaat moet worden gezien in het licht van de regelgeving die op de inrichtingen DJI van toepassing is.

De inrichtingen die onder DJI ressorteren zijn georganiseerd in drie sectoren:

1. de sector Gevangeniswezen (hierna GW);
2. de sector Justitiële Jeugdinrichtingen (hierna: JJI);
3. de sector Terbeschikkingstelling (hierna: TBS).

Op elk van de drie sectoren is een beginselenwet van toepassing. Die beginselenwetten zijn respectievelijk: de Penitentiaire beginselenwet, de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen en de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden. Een aantal onderwerpen uit de beginselenwetten is nader uitgewerkt in algemene maatregelen van bestuur en ministeriële regelingen.

De beginselenwetten en de daarop gebaseerde regelgeving regelen de rechtspositie van de ingesloten. Zij bevatten grotendeels eenvormige regelingen inzake beklag en beroep. Van de correspondentie die aan de inrichtingen van DJI wordt gericht valt het grootste deel onder de werking van de beginselenwetten. Bijvoorbeeld: indien een burger een gedetineerde wenst te bezoeken en de directeur van de inrichting wil daarvoor geen toestemming geven, dan is beklag mogelijk bij de beklagcommissie, die als onafhankelijke rechtsprekende instantie kan worden aangemerkt. Tegen een afwijzende beslissing op het beklag kan de ingeslotene vervolgens beroep instellen bij de beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming, die eveneens als onafhankelijke rechtsprekende instantie wordt aangemerkt.

Daarnaast blijkt dat voor zover de inrichtingen verzoeken van burgers ontvangen deze doorgaans telefonisch worden gedaan en door de inrichtingen ook zoveel mogelijk direct telefonisch worden afgedaan.

Het bovenstaande leidt ertoe dat de inrichtingen van DJI relatief weinig correspondentie van burgers ontvangen die tot de onderscheiden categorieën kan worden gerekend.

De volgende inrichtingen zijn benaderd in het kader van de steekproef:

- de Penitentiare inrichtingen Vught (738 gedetineerden);
- de Penitentiare inrichtingen Achterhoek (479 gedetineerden);
- de justitiële (rijks)jeugdinstelling De Heuvelrug te Overberg (244 jeugdigen);
- de (rijks)tbs-inrichting Forensisch Psychiatrisch Centrum Veldzicht (168 verpleegden).

Daarnaast is bezien welke correspondentie door het hoofdkantoor van DJI wordt afgedaan."

In antwoord op de eerste vraag, deelde de minister mee dat de Penitentiare Inrichting Vught maandelijks circa 40 aanvragen ontvangt, waarbij het voor het grootste deel gaat om: verzoeken om afgifte van een verklaring dat een persoon gedetineerd is, de zogeheten detentieverklaring. De Penitentiare inrichting Achterhoek ontvangt maandelijks circa veertien van zulke verzoeken, terwijl JJI De Heuvelrug circa twee aanvragen per maand ontvangt. Dit betreft dan in het algemeen verzoeken om bezoek te brengen aan een ingesloten jeugdige, aldus de minister.

A.2. Over de voor de afhandeling van aanvragen binnen het Ministerie van Justitie geldende richtlijnen/instructies.

In antwoord op deze vraag legde de minister van Justitie het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie over. Dit Handboek is als volgt samengesteld:

I Klachtrecht

- I.1. Circulaire van de Minister van Justitie van 20 november 2000, kenmerk 5063167/00/6 inzake interne behandeling van klachten
- I.2. Circulaire van de Minister van Justitie van 18 januari 2002, kenmerk 5143806/02/DP&0 inzake registratie van klachten op grond van hoofdstuk 9 Awb
- I.3. Brief van de Nationale ombudsman van 14 november 2001 inzake nieuwe werkwijze Nationale ombudsman

II; Procedure Algemene wet bestuursrecht

- II.1. Handleiding vergoeding kosten bezwaar en administratief beroep
- II.2. Modellen voor gebruik in de bezwaarschriftenprocedure (ook elektronisch beschikbaar)
- II.3. Procesregeling Afdeling bestuursrechtspraak 2002
- II.4. Procesregeling bestuursrecht

III. Beantwoording Wob-verzoeken en burgerbrieven

- III.1. Instructie van de Minister van Justitie van 22 februari 2000, kenmerk 5007000/00/DBOB inzake gebruik van behandelings- en tussenberichten

IV. Ambtenarenrecht, onderzoeken etc.

- IV.1. Checklist onderzoekscommissies
- IV.2. Protocol inzake het horen van ambtenaren in onderzoeken
- IV.3. Gedragsregels voor E-mail- en Internetgebruik
- IV.4. Aanwijzingen externe contacten rijksambtenaren

V; Inschakeling Juridisch Adviseur en Landsadvocaat

- V.1. Circulaire Juridisch Adviseur

- V.2. Protocol inzake advisering door Juridisch Adviseur
- V.3. Circulaire inschakeling Landsadvocaat
- V.4 Notitie ten behoeve van de ministerraad over de landsadvocatuur

VI. Overig

- VI.1. Notitie van Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties inzake artikel 68 van de Grondwet"

In het algemeen werd in antwoord op vraag twee volstaan met te verwijzen naar het Handboek.

Waar nodig zal hierna worden geciteerd uit het Handboek

Ad VIII.A. In de reacties met betrekking tot het Directoraat-Generaal Preventie, Jeugd en Sancties wees de minister van Justitie erop dat aanvragen in beginsel worden behandeld conform de regels van de Awb, maar dat aanvullende regels zijn opgenomen in de Stimuleringsregeling criminaliteitspreventie 2002 en de Beleidsregels projectsubsidies criminaliteitspreventie 2002.

Verder deelde de minister mee dat ten behoeve van de medewerkers een instructie over de behandelingswijze en -duur van Awb-verzoeken is opgenomen in de op het intranet van het ministerie gepubliceerde Postbeheersregels. De minister heeft deze instructies overgelegd.

Ook deelde de minister mee dat in het kader van de implementatie van de Wet bescherming persoonsgegevens een handboek is opgesteld waarin ook standaardbrieven voor de behandeling van Wbp-verzoeken zijn opgenomen. Hiervan waren kopieën bijgevoegd. Tenslotte wees de minister erop dat verzoeken om beginseltoestemming voor het opnemen van een buitenlands pleegkind uitsluitend kunnen worden ingediend via een standaardformulier dat, met een brochure, op aanvraag wordt toegezonden en tevens beschikbaar is op de website van het Ministerie van Justitie. De behandeling van deze verzoeken omvat een in de Wet opnemings buitenlandse pleegkinderen ter adoptie (Wobka) voorgeschreven voorlichtingstraject en een gezinsonderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming. Verzoekers ontvangen op diverse momenten in de behandeling informatie over de stand van zaken. Van de desbetreffende brieven waren voorbeelden overgelegd.

Ad VIII.B. Met betrekking tot de werkwijze van de Raad voor de Kinderbescherming en door de Raad gehanteerde termijnen deelde de minister, onder verwijzing naar de ministeriële richtlijn Normen 2000, mee, dat ten aanzien van een verzoek om een verklaring van geen bezwaar om als pleegouder te worden aangemerkt, een maximale termijn van vier weken is voorgeschreven en indien nader onderzoek nodig is een maximale termijn van acht weken. De minister voegde hier aan toe dat in 2002 gemiddeld 1622 zaken binnen dertien dagen waren afgerond en 133 zaken na onderzoek gemiddeld binnen 48 dagen waren afgerond.

Over aanvragen om informatie inzake afstammingsvragen deelde de minister mee dat voor deze categorie zaken geen specifieke onderzoekstermijn is voorgeschreven en dat in 2002 de gemiddelde doorlooptijd in deze categorie zaken 109 dagen bedroeg, hetgeen valt binnen de in richtlijn Normen 2000 gegeven termijn van drie à vier maanden.

Over aanvragen om inzage/afgifte van dossierstukken in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens deelde de minister mee dat waar deze wet bepaalt dat binnen twee weken zal worden beslist op het verzoek, dit in de praktijk ook in negentig procent van de verzoeken gebeurt. In de overige tien procent van de verzoeken wordt de beslissing genomen binnen de in de wet aangegeven verlengde termijn van vier weken, waarbij de minister tevens aangaf dat betrokkenen een bericht krijgen indien binnen twee weken niet kan worden beslist.

A.3. Over de op die richtlijnen/instructies betrokken controlesystemen.

Ad I. De minister van Justitie deelde mee dat de Directie Bestuurszaken aanvragen vastlegt in registratiesysteem V8 en Excell/Acces. In V8 worden rappeldata ingevoerd en in Excell/Acces wordt het verloop van de behandeling van de aanvraag bijgehouden.

Ad II. Ook de Directie Vreemdelingenbeleid hanteerde in 2002 de registratiesystemen V8 en Excell/Acces. Hierbij werd in laatstgenoemde registratiesysteem het aantal subsidieaanvragen en de hoogte van het toegekende subsidiebedrag bijgehouden.

Met betrekking tot bij de Directie Vreemdelingenbeleid ingediende Wob-aanvragen, wees de minister op het bestaan van de richtlijn Wob-verzoek.

Hierin is onder meer het volgende vastgelegd:

" ...Procesbeschrijving

Bij elk Wob-verzoek dat veel tijd en overleg vergt en dus niet snel kan worden afgedaan, wordt aan de verzoeker binnen 24 uur een ontvangstbevestiging van zijn verzoek gezonden.

Het verzoek wordt ingeboekt en geregistreerd in het Postdocsysteem. Het hoofd BMO (Bureau Management Ondersteuning; N.o.) en de Wob-coördinator ontvangen een kopie van het verzoek.

Vervolgens wordt het verzoek doorgeleid naar de Wob-functionaris van het betreffende Justitie-onderdeel. Dit Justitie-onderdeel zorgt voor verdere registratie en dossiervorming.

Als niet binnen twee weken na ontvangst van het verzoek inhoudelijk gereageerd kan worden, wordt een uitstelbericht verzonden. Indien ook na vier weken niet kan worden gereageerd wordt het 'verdaagbericht' verzonden.

De Wob-functionaris ontvangt vanuit het CAW (Centraal Aanspreekpunt Wob-verzoeken; N.o.) tijdig rappellen.

De stand van zaken ten aanzien van de ingediende Wob-verzoeken wordt bijgehouden op een verantwoordingsstaat. Deze staat wordt elke week bij de ministerstafstukken afgeleverd.

Het CAW ontvangt van de stukken (beslissingen, processtukken) kopieën van de Wob-functionaris en/of Wob-coördinator. ..."

Ad IV. De minister van Justitie deelde mee dat het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving in 2002 geen gebruik heeft gemaakt van een controle-systeem dat de voortgang van ingekomen post bewaakt. De minister merkte voorts op dat de behandelend

ambtenaren zelf verantwoordelijk zijn voor het in acht nemen van de wettelijke dan wel in ministeriële richtlijn of instructie vastgelegde termijnen.

Ad VIII.B. De minister van Justitie deelde mee dat de Raad voor de Kinderbescherming werkt met een geautomatiseerd systeem KIS, dat doorlooptijden bewaakt.

Ad IX. De minister liet weten dat binnen het openbaar ministerie geen systemen bestaan die de voortgang van de behandeling van aanvragen controleren. Wel heeft elk parket een portefeuillehouder privacy, die zorgdraagt voor kennisverspreiding en die binnen het parket fungeert als vraagbaak.

Ad X. De minister liet weten dat binnen de Dienst Justitiële Inrichtingen ten aanzien van aanvragen voortgangscontrole plaats vindt door middel van rappellijsten.

A.4. - A.5. Over de inhoud van de bij het Ministerie van Justitie gehanteerde ontvangstbevestigingen en de gebruikmaking daarvan in de praktijk.

Van belang is hier de Instructie inzake het gebruik van behandelings- en tussenberichten, zoals opgenomen in het handboek Juridische Aangelegenheden Justitie. Het eerste gedeelte van deze Instructie luidt als volgt:

"1. Alle Justitie-onderdelen moeten de ontvangst van bij hen binnenkomende brieven schriftelijk bevestigen. De bevestiging moet uiterlijk binnen drie weken na ontvangst geschieden door middel van een zogenaamd behandelingsbericht. Dit bericht (per Justitie-onderdeel te vervaardigen) moet in ieder geval bevatten:

- a. de naam van de behandelende afdeling en/of de behandelend ambtenaar;
- b. het doorkiesnummer van de behandelende afdeling en/of de behandelend ambtenaar;
- c. de reden van het niet direct kunnen afhandelen van een brief;
- d. een indicatie van de afhandelingstermijn of, in voorkomende gevallen, de termijn waarbinnen een volgende stap in de procedure verwacht kan worden.

De richtlijn geldt niet in de volgende gevallen:

- a. indien duidelijk is dat een brief uiterlijk binnen drie weken na ontvangst beantwoord zal worden;
- b. indien sprake is van een ter kennisneming toegezonden brief en zonder meer blijkt dat de schrijver niet op antwoord rekent;
- c. bij adreswijzigingen, mutaties van burgerlijke staat en andere eenzijdige mededelingen die bij een volgend contact met betrokkene door deze verifieerbaar zijn;
- d. indien een brief een vervolg is op eerdere correspondentie, tenzij de vervolgbrief een rappel inhoudt;
- e. indien een brief volgt op een serie gelijklopende brieven van eenzelfde schrijver en deze is meegedeeld dat volgende brieven niet meer zullen worden beantwoord voor zover zij slechts het voorgaande herhalen;

f. indien het een amicebrief betreft. ..."

Het vervolg van deze Instructie wordt onder **A.6.** opgenomen.

Over de Directie Bestuurszaken, de Directie Vreemdelingenbeleid en het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving deelde de minister van Justitie mee dat in verreweg de meeste gevallen binnen twee tot vijf dagen na ontvangst van de aanvraag hetzij door middel van een ontvangstbevestiging, hetzij door middel van een beschikking wordt gereageerd.

In antwoord op vraag A.5. legde de minister bij brief van 11 maart 2003 een aantal voorbeelden van binnen zijn ministerie gehanteerde ontvangstbevestigingen over.

Ad VIII.A. In antwoord op vraag A.4. en A.5 deelde de minister van Justitie over de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg mee dat de soort aanvraag bepalend is voor de manier waarop in eerste instantie wordt gereageerd. Ter illustratie hiervan verklaarde de minister verder:

"Aanvragen projectsubsidies: Op aanvragen die binnen enkele weken na sluiting van de indieningstermijn kunnen worden afgehandeld wordt geen ontvangstbevestiging gezonden. Over onvolledige aanvragen wordt contact opgenomen met de aanvrager. In dit overleg wordt de termijn voor aanvulling van de aanvraag en de termijn van beslissing na ontvangst van volledige stukken besproken.

Voor aanvragen in het kader van de WOK (Wet op de kansspelen; N.o.) geldt:

Verzoeken incidentele vergunningen: direct na ontvangst wordt een ontvangstbevestiging gezonden.

Wijzigingen vergunningen: geen ontvangstbevestiging. Directe inwilliging of afwijzing.

Wijzigingen beschikkingen, reglementen en statuten: ontvangstbevestiging, tevens inhoudend dat de zaak voor advies naar College van toezicht op de kansspelen wordt gestuurd.

Bij verzoeken om incidentele vergunningen in het kader van de WOK bevat de ontvangstbevestiging tevens een betalingsverzoek alsmede een instructie voor de te volgen procedure.

Aanvragers van een beginseltoestemming ontvangen een ontvangstbevestiging waarin informatie over de procedure en de doorlooptijd is opgenomen. (Een voorbeeld hiervan was bijgevoegd: N.o.)

Aanvragers in het kader van de Wob en de Wbp wordt een ontvangstbevestiging gezonden, waarin informatie over de behandelingstermijn is opgenomen. ..."

Ad VIII.B. Over de Raad voor de Kinderbescherming deelde de minister aanvankelijk mee dat op een aanvraag om informatie inzake afstammingsvragen geen ontvangst-

bevestiging wordt gezonden, maar dat de aanvrager op korte termijn wordt uitgenodigd voor een gesprek.

In antwoord op een nadere vraag hierover deelde de minister op 10 juli 2003 mee dat als het uittreksel justitieel documentatieregister geen bijzonderheden laat zien, de zaak schriftelijk wordt afgedaan. In 2002 gebeurde dit in 1622 zaken gemiddeld binnen 13 dagen. In het geval het documentatieregister wel feiten bevat die mogelijk tot weigering van een verklaring van geen bezwaar kunnen leiden, dan worden de aanvragers eerst uitgenodigd voor een gesprek. In deze zaken (133) wordt naast de uitnodiging voor een gesprek niet afzonderlijk een ontvangstbevestiging gezonden.

De minister deelde verder mee dat de vragen A.5 tot en met A.11 niet relevant zijn voor de Raad voor de Kinderbescherming

Ad IX. De minister van Justitie deelde ten aanzien van het openbaar ministerie mee dat informatie over de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen niet geautomatiseerd valt te leveren, terwijl ook het schetsen van een algemeen beeld niet mogelijk is omdat het gaat om een beperkt aantal gevallen verspreid over de verschillende diensten, die niet als zodanig (als aanvraag) zijn vastgelegd.

Ad X. Over de Dienst Justitiële Inrichtingen deelde de minister hier mee dat dit dienstonderdeel in de praktijk aanvragen in de regel op heel korte termijn kan afhandelen, zodat vrijwel steeds het versturen van ontvangstbevestigingen, dan wel verdagingsberichten achterwege kan blijven.

A.6. Over de mededeling op grond van artikel 4:14, eerste lid, dan wel de kennisgeving op grond van artikel 4:14, derde lid, van de Awb.

Het handboek Juridische Aangelegenheden Justitie bevat op dit punt onderstaande instructie:

- "2. Indien de afhandelingstermijn (zoals vermeld in het behandlingsbericht) niet gehaald wordt moet de betrokkene hiervan op de hoogte worden gesteld voor het verstrijken van die termijn. Dit moet geschieden door middel van een zogenaamd tussenbericht met vermelding van:
 - a. de naam van de behandelende afdeling en/of de behandelend ambtenaar;
 - b. het doorkiesnummer van de behandelende afdeling en/of de behandelend ambtenaar;
 - c. de reden van de ontstane vertraging in de afhandeling;
 - d. een nieuwe termijn waarbinnen afhandeling zal plaatsvinden of een gemotiveerde uiteenzetting waarom zo'n termijn (nog) niet kan worden vermeld.
3. Alle Justitie-onderdelen zijn zelf verantwoordelijk voor het verzenden van behandelings- en tussenberichten.
4. Om zwaarwegende redenen van efficiency kan worden afgeweken van deze richtlijn."

Ad I. Ten aanzien van de Directie Bestuurszaken deelde de minister mee dat in 78,5% van de gevallen het versturen van een tussenbericht achterwege kan blijven omdat de aanvraag binnen twee tot vier dagen wordt afgehandeld. In 21% van de gevallen ontvangt de aanvrager wel regelmatig een tussenbericht. Hierin wordt echter geen mededeling gedaan over een nieuwe termijn.

In 0,5% van de gevallen wordt in de ontvangstbevestiging reeds aangegeven dat de termijn van acht weken niet gehaald zal worden en dat rekening zal moeten worden gehouden met een gemiddelde afhandelingsduur van 16 weken.

Ad II. Ten aanzien van de bij de Directie Vreemdelingenbeleid ontvangen Wob-verzoeken deelde de minister in zijn brief van 11 maart 2003 mee dat indien een Wob-verzoek niet binnen twee weken kan worden afgedaan, de Directie Voorlichting een voortgangsbericht zendt, terwijl de verdere correspondentie daarna wordt afgedaan door de desbetreffende directie zelf.

Bij andersoortige aanvragen verstuurt de Directie Vreemdelingenbeleid in 10% van de gevallen een tussenbericht.

Ad IV. Ten aanzien van het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving merkte de minister op dat uitgangspunt is dat de wettelijke termijnen in acht worden genomen, maar dat bij Wob-verzoeken die termijn nog wel eens te kort blijkt te zijn als het een omvangrijk verzoek betreft of als daarover met andere dienstonderdelen moet worden overlegd.

Ad VIII.A. Voor de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg gaf de minister onderstaand antwoord op de vragen A.6. tot en met A.11.:

"Voor aanvragen projectsubsidies: over termijnen en termijnoverschrijding wordt telefonisch overlegd (zie antwoord op vraag **A.4.**). Er worden geen verdaagberichten verzonden.

Voor wat betreft de aanvragen in het kader van de WOK geldt:

Bij verzoeken incidentele vergunningen en wijzigingen vergunningen: overschrijding van de termijn komt tot op heden niet voor. Mocht dit dreigen dan wordt de verzoeker op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden. Voor wat betreft wijzigingen van de beschikking, reglementen en statuten van de permanente vergunninghouders komt overschrijding van de termijn voor, wanneer het College van toezicht op de kansspelen niet in staat is om binnen de termijn te adviseren. Er wordt geen schriftelijke mededeling gedaan van een dreigende overschrijding, omdat het College in deze fase met de verzoeker inhoudelijk overleg over de zaak voert. Na het advies van het College hangt de termijn van afhandeling af van eventueel nader overleg tussen het ministerie en de verzoeker. De situaties bedoeld in de vragen 6 tot en met 11 doen zich derhalve niet voor.

Voor aanvragen beginseltoestemming: in de ontvangstbevestiging worden aanvragers geïnformeerd over de behandelingstermijn van twee jaar. Er worden geen verdaagberichten aan verzoekers verzonden.

Er bestaat geen systeemtechnische waarborg voor het bewaken van de termijnen, de behandelend ambtenaar dient hier zelf op attent te zijn."

Ad IX. In antwoord op de vragen A.6 tot en met A.11 deelde de minister hier mee dat de voor de beantwoording van deze vragen vereiste gegevens niet geautomatiseerd zijn te leveren.

Bij zijn antwoord op vraag A.6. merkte de minister voorts op dat over het algemeen gesproken bij overschrijding van de termijn excuses en/of uitleg zal worden gegeven. Indien een aanzienlijke overschrijding van de termijn te verwachten is, zal de aanvrager daarvan op de hoogte worden gesteld. Niet is na te gaan in welk percentage van de gevallen dit voorkomt. Ook is er geen standaard van een dergelijk bericht voorhanden, aldus de minister.

Bij zijn antwoord op vraag A.10. deelde de minister mee dat de bewaking van termijnoverschrijding dient te geschieden door de met de behandeling van het desbetreffende dossier belaste ambtenaar en dat deze daarbij niet kan terugvallen op een geautomatiseerde waarborg.

A.7. Over het moment waarop een dergelijke kennisgeving/mededeling wordt verzonden.

Voor alle onderzochte dienstonderdelen deelde de minister mee dat voor zover een tussenbericht wordt verzonden dit vrijwel steeds vóór het verstrijken van de termijn gebeurt. Over het openbaar ministerie deelde de minister mee dat deze vraag niet kon worden beantwoord omdat de daarvoor vereiste gegevens niet geautomatiseerd zijn vastgelegd.

A.8. Over het waarborgen dat dergelijke kennisgevingen/mededelingen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd.

Voor alle onderzochte dienstonderdelen deelde de minister mee dat voor zover het een Wob-verzoek betreft, de Wob-instructies (zie hiervoor onder **A.3.**, ad II.) van toepassing zijn. Voor wat betreft de overige aanvragen, houdt de behandelend ambtenaar zelf bij of en wanneer de bedoelde kennisgeving/mededeling moet worden verstuurd. Vaak ook kan een dergelijk schriftelijk bericht achterwege blijven omdat regelmatig sprake is van mondeling contact met de aanvrager.

A.9. Over de frequentie waarmee de in bedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijn niet wordt gehaald

Ad I. Ten aanzien van de Directie Bestuurszaken deelde de minister mee voor de gevallen (0,5%) waarbij in de ontvangstbevestiging reeds is aangegeven dat de termijn van acht weken niet gehaald zal worden, in 63% van de gevallen de genoemde termijn

niet wordt gehaald. Als reden hiervoor noemde de minister dat de desbetreffende werkprocessen afhankelijk zijn van externe adviseurs.

Ad II. De minister deelde mee dat bij de Directie Vreemdelingenzaken in 2002 één maal een Wob-verzoek ook niet binnen de in een kennisgeving genoemde termijn kon worden afgehandeld.

Bij subsidie-aanvragen heeft deze situatie zich in 10% van de gevallen voorgedaan.

Ad IV. Met betrekking tot het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving kon de minister niet aangeven hoe frequent het voorkomt dat een in een kennisgeving/mededeling genoemde termijn niet wordt gehaald.

A.10. Over het waarborgen dat de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd.

A.11. Over het moment waarop dat gebeurt en wat betrokkene dan wordt meegedeeld.

Ad I. Ten aanzien van de Directie Bestuurszaken deelde de minister mee dat de aanvrager op de hoogte wordt gehouden als de adviserende dienst nog niet heeft gereageerd en wordt gerappelleerd.

De minister voegde voorbeelden van de desbetreffende mededeling bij.

Ad II. Inzake door de Directie Vreemdelingenzaken Wob-verzoeken deelde de minister mee dat door het bewaking/rappelsysteem van het centraal Wob-aanspreekpunt is gewaarborgd dat in dergelijke gevallen de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd.

De minister deelde verder mee dat ook ten aanzien van subsidie-aanvragen een en ander is gewaarborgd, doordat de aanvrager expliciet wordt gewezen op de mogelijkheid om bezwaar in te dienen.

Deze informatieverstrekking vindt plaats op het moment dat blijkt dat er op de aanvraag niet binnen de gestelde termijn kan worden beslist. De aanvrager wordt daarbij niet gewezen op de mogelijkheid bezwaar in te dienen tegen het uitblijven van de beslissing.

Ad B: Bezwaarschriften

B.1. Over het aantal bezwaarschriften als bedoeld in de Awb in het jaar 2002 en de gemiddelde afdoeningstermijn daarvan.

Ad I. In antwoord op deze vraag verstrekke de minister van Justitie ten aanzien van de eerder onder A.1. genoemde werkprocessen onderstaande informatie. Het achter het werkproces eerstvermelde getal betreft de hoeveelheid ontvangen bezwaarschriften, het tweede getal geeft de behandelingstermijn:

BOA (vergunningaanvragen voor buitengewoon opsporingsambtenaren), 10/80% binnen 12 weken;

WWM (vergunningaanvragen voor de Wet wapens en munitie), 0/nvt;

NW (verzoeken om naamswijziging), 150/60% binnen 10 weken (zonder horen) en 40% binnen 16 weken (met horen);

PTV (aanvragen voor een verklaring van geen bezwaar voor de oprichting van BV's en NV's), 11/75% binnen 10 weken;
GSR (aanvragen voor een garantstelling op grond van de Garantstellingsregeling curatoren), 2/50% binnen 10 weken;
PBO (vergunningaanvragen voor een particuliere beveiligingsorganisatie), 15/57% binnen 10 weken;

Totaal 188.

Ad II. In 2002 heeft de Directie Vreemdelingenbeleid in totaal vier bezwaarschriften ontvangen. In alle gevallen ging het om een bezwaar tegen een afwijzing van een subsidieaanvraag.

Ad III. De minister deelde mee dat in 2002 binnen het bereik van de Directie Wetgeving twee bezwaarschriften waren ontvangen. Beide bezwaarschriften betroffen een Wob-aangelegenheid.

Ad IV. De minister deelde op dit punt mee dat het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving in 2002 geen voor dit onderzoek relevante bezwaarschriften heeft ontvangen. Weliswaar werden 41 bezwaarschriften ontvangen, maar het betrof steeds bezwaarschriften tegen een besluit van een ander bestuursorgaan of bezwaren tegen een besluit van het ministerie of het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving als werkgever.

Ad VIII.A. De minister van Justitie deelde mee dat de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie in 2002 ongeveer 25 bezwaarschriften en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg 4 bezwaarschriften heeft ontvangen.

Het merendeel van deze gevallen betrof bezwaar tegen een afwijzing van een subsidieaanvraag, twee maal ging het om bezwaar tegen een besluit op grond van de Wet op de kansspelen en twee bezwaarschriften hadden betrekking op besluiten op grond van de Wet opnemings buitenlandse pleegkinderen ter adoptie (Wobka).

De minister kon geen cijfers geven over de behandelingsduur van deze bezwaarschriften.

Ad VIII.B. Over de Raad voor de Kinderbescherming deelde de minister mee dat in 2002 vier bezwaarschriften waren ontvangen. Drie hadden betrekking op een besluit naar aanleiding van een verzoek om een verklaring van geen bezwaar om als pleegouder te worden aangemerkt en één had betrekking op een besluit op een aanvraag om informatie inzake afstammingsvragen.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister hier het volgende mee:

"Het Openbaar Ministerie krijgt slechts in zeer beperkte mate te maken met bezwaarschriften als bedoeld in de Awb. Weliswaar neemt het Openbaar Ministerie veel besluiten in de zin van de Awb (met name beschikkingen op grond van de WAHV), waartegen beroep kan worden ingesteld bij de officier van justitie, maar op die rechtsbe-

schermingsprocedure is de Awb niet van toepassing. Derhalve is er in die procedure ook geen sprake van bezwaarschriften als bedoeld in de Awb.

Hoewel het strikt genomen niet onder de vraagstelling valt, zal het College hieronder toch inzicht geven in de procedures die worden gevolgd bij de postwisseling met burgers in het WAHV-traject. (...)

In het jaar 2002 zijn in Amsterdam 63.385 beroepen ingesteld tegen initieel opgelegde beschikkingen. Dit komt neer op een gemiddelde instroom van circa 5300 beroepschriften per maand. Tegen de beslissingen van de Officier van Justitie zijn 4.572 beroepschriften ontvangen in 2002. Dit resulteert in een gemiddelde van circa 380 beroepschriften tegen de beslissing van de officier van justitie per maand.

Voor de afdoening van de beroepen tegen de initiële beschikkingen geldt een gemiddelde afdoeningstermijn van 90 dagen. Voor de beroepen tegen de beslissingen van de Officier van Justitie — die worden behandeld door de kantonrechter — geldt een gemiddelde afdoeningstermijn van 193 dagen.

In Breda zijn er in totaal 15.244 beroepen binnengekomen. De behandelingsduur van deze brieven was gemiddeld 89 dagen.

In Almelo zijn er in 2002 circa 6.500 beroepschriften ingesteld tegen initieel opgelegde beschikkingen. De behandelingsduur van deze brieven was gemiddeld 71 dagen."

Ad X. De minister deed hier mee dat binnen de vier uitgekozen inrichtingen in 2002 geen bezwaarschriften waren binnengekomen. Verder deed de minister mee dat de door het hoofdkantoor van DJI ontvangen bezwaarschriften hier buiten beschouwing kunnen blijven omdat deze verband houden met de subsidiëring van particuliere inrichtingen met wie een vaste subsidierelatie bestaat.

B.2. Over de voor de afhandeling van bezwaarschriften binnen het Ministerie van Justitie naast de ter zake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen geldende richtlijnen en instructies.

In antwoord op deze vraag deed de minister van Justitie mee dat voor de (meeste) in dit onderzoek relevante dienstonderdelen geen andere richtlijnen gelden dan die welke zijn opgenomen in de hoofdstukken II en III van het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie.

Hoofdstuk II (Procedure Algemene wet bestuursrecht) is onderverdeeld in vier paragrafen, te weten;

II.1. Handleiding vergoeding kosten bezwaar en administratie beroep;

II.2 Modellen voor gebruik in de bezwaarschriftenprocedure;

II.3 Procesregeling Afdeling bestuursrechtspraak 2002;

II.4 Procesregeling bestuursrecht.

Hoofdstuk III (Beantwoording Wob-verzoeken en burgerbrieven) bevat uitsluitend:

III.1. Instructie van de minister van Justitie van 22 februari 2000, kenmerk 5007000/00/DBOB inzake gebruik van behandelings- en tussenberichten.

Bij zijn reactie voor de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) voegde de minister toe dat ten

aanzien van behandeltermijnen tevens de op het intranet opgenomen Postbeheersregels gelden.

B.3. Over de op deze richtlijnen/instructies betrokken controlesystemen.

Ad I. De minister liet weten dat bij de Directie Bestuurszaken de termijnen hetzij met behulp van een excel-bestand, hetzij, in verband met het geringe aantal bezwaarzaken (circa 1888) handmatig worden bewaakt.

Ad II. Ten aanzien van de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat bezwaarschriften voor afstemming worden voorgelegd aan de juridisch adviseur van het ministerie.

Ad IV. In antwoord op deze vraag verwees de minister hier naar het voor het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving onder **A.3.** gegeven antwoord.

Ad VIII.A. Over de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) deelde de minister mee dat gezien het geringe aantal bezwaarschriften geen controlesysteem is opgezet, maar dat als waarborg van de juridische kwaliteit van de behandeling van bezwaarschriften voor beide directies de instructie geldt dat bij de behandeling de Afdeling Juridische Zaken wordt betrokken. Deze afdeling levert de voorzitter van de hoorcommissie, beoordeelt vooraf de uitgaande correspondentie en concipieert in voorkomende gevallen de beslissing op bezwaar.

Ad VIII.B. Op dit punt deelde de minister mee dat de Raad voor de Kinderbescherming gelet op het geringe aantal bezwaarschriften geen controlesysteem heeft opgezet.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister mee dat de controle op de (tijdige) afhandeling van de beroepschriften in het algemeen is geregeld in het registratiesysteem COMPAS-Mulder. Zaken waarvan de ingestelde (wettelijke) termijnen dreigt te verlopen worden gesignaleerd middels geautomatiseerd aangemaakte signaleringslijsten en op grond daarvan opgepakt, aldus de minister.

B.4. - B.6. Over de inhoud van de bij het Ministerie van Justitie gehanteerde ontvangstbevestigingen en de gebruikmaking daarvan in de praktijk.

De minister liet in antwoord op deze vragen weten dat alle bij dit onderzoek betrokken dienstonderdelen de ontvangst van een bezwaarschrift, binnen enkele dagen na ontvangst, schriftelijk bevestigen.

De minister voegde bij zijn reacties diverse voorbeelden van ontvangstbevestigingen. Hieruit bleek dat de meeste ontvangstbevestigingen tevens informatie bevatten over het verdere verloop van de procedure, zoals het eventueel aanvullen van stukken, het al dan niet laten plaatsvinden van een hoorzitting en de te hanteren termijnen.

Specifiek ten aanzien van het openbaar ministerie deelde de minister mee dat na de invoer van het beroepschrift langs geautomatiseerde weg een ontvangstbevestiging wordt vervaardigd en toegezonden aan de betrokkene, respectievelijk zijn of haar gemachtigde. Deze ontvangstbevestiging bevat, naast algemene bevestiging van ontvangst en een verwijzing naar de mogelijkheid om expliciet aan te geven dat iemand gehoord wil worden op de achterzijde van de ontvangstbevestiging ook algemene informatie. Deze tekst is 'een levend document', hetgeen wil zeggen dat de daarin opgenomen informatie aan de hand van actuele ontwikkelingen wordt bijgesteld, aldus de minister.

B.7. – B.9. Over het verdagen van de beslissing op grond van artikel 7:10 van de Awb en het verdagingsbericht.

Ad I. In antwoord op deze vragen deelde de minister mee dat voor wat betreft de Directie Bestuurszaken zo'n 80% van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld zodat verdagen niet nodig is.

In de overige gevallen wordt hetzij in de uitnodiging voor de hoorzitting, hetzij mondeling tijdens de hoorzitting, hetzij bij afzonderlijk tussenbericht melding gemaakt van het feit dat de termijn niet zal worden gehaald. In dat geval vindt deze melding steeds plaats vóór afloop van de termijn.

Ad II. Over de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat in 2002 alle vier de behandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld.

Ad VIII.A. In antwoord op de vragen B.7 tot en met B.15, deelde de minister van Justitie mee dat de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) een verdagingsbericht verzenden op het moment dat te verwachten is dat de wettelijke termijn zal worden overschreden.

Ook hier geldt dat de melding wordt gedaan hetzij reeds in de ontvangstbevestiging, hetzij in de uitnodiging voor de hoorzitting, hetzij mondeling tijdens de hoorzitting, hetzij telefonisch. In dat laatste geval wordt bij een meer dan geringe overschrijding het gesprek schriftelijk bevestigd.

Ad VIII.B. Over de Raad voor de Kinderbescherming deelde de minister mee dat in 2002 alle behandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister mee dat in beginsel wordt gestreefd naar een afdoening van het beroep binnen de maximale termijn van 16 weken. Indien in een zaak de termijn dreigt te verlopen, wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging. Dit gebeurt kort voordat de termijn van 16 weken verstrijkt. Ook deelde de minister mee dat het parket te Breda in de ontvangstbevestiging standaard de verdagingstermijn noemt.

De minister legde tal van bij de betrokken dienstonderdelen in gebruik zijnde verdagingsberichten over. Hierbij bevond zich ook de door het parket te Breda gehanteerde ontvangstbevestiging. Deze bevat de volgende tekst:

"U heeft /er is beroep aangetekend tegen een aan u opgelegde administratieve sanctie met het bovenstaande beschikkingsnummer. Ik deel u mede, dat het beroep door mij is ontvangen.

Mocht de termijn van 16 weken, waarbinnen volgens de Algemene Wet bestuursrecht het beroepsorgaan een beslissing dient te nemen worden overschreden, bericht ik hierbij tevens dat dan de beslissingstermijn met 8 weken wordt verdaagd."

B.10. – B.12 Over de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om in te stemmen met verder uitstel.

Met betrekking tot de Directie Bestuurszaken deelde de minister mee dat een enkele keer gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid. Daarbij was het niet voorgekomen dat niet werd ingestemd met verder uitstel.

Met betrekking tot de Directie Vreemdelingenbeleid en het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving deelde de minister mee dat in 2002 geen aanleiding is geweest om contact op te nemen met een bezwaarde over eventueel verdere verdaging.

Met betrekking tot het openbaar ministerie deelde de minister mee dat geen gebruik is gemaakt van deze mogelijkheid.

B.13. - B.14. Over de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing.

In antwoord op deze vragen verwees de minister naar het handboek Juridische Aangelegenheden Justitie.

Dit handboek bevat enkele modelbrieven met daarin de volgende passage:

"...Als ik niet voor die datum heb beslist, dan heeft u op grond van de Algemene wet bestuursrecht de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de rechtbank tegen het niet tijdig beslissen op een bezwaarschrift. Indien onverwijld spoed dit vereist, bestaat de mogelijkheid om daarnaast een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening in te dienen bij de president van de rechtbank..."

B.15. Over de binnen het Ministerie van Justitie met betrekking tot artikel 7:10 van de Awb ingestelde controlesystemen.

Ad I. Voor wat betreft de Directie Bestuurszaken deelde de minister mee dat in 20% van de gevallen tweewekelijks overleg plaatsvindt tussen leidinggevende en behandelend ambtenaar waarbij ook de termijnen aan de orde komen.

In 80% van de gevallen worden de termijnen bijgehouden door middel van een Excell-bestand. De verantwoordelijkheid voor het in acht nemen van de termijnen ligt bij de behandelend ambtenaar.

Ad II. Over de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister van Justitie mee dat ook daar de verantwoordelijkheid van het afhandelen van een bezwaarschrift weliswaar bij de behandelend ambtenaar ligt, maar dat daarnaast de registratuur van de directie via een rappelsysteem er op toeziet dat de termijnen niet verlopen.

De aldus gegenereerde rappellijsten worden maandelijks aan het managementteam verstrekt.

Indien termijnen zijn overschreden, zal de leidinggevende de behandelend ambtenaar hierover aanspreken.

Ad IV. In antwoord op deze vraag verwees de minister hier opnieuw naar het voor het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving onder **A.3.** gegeven antwoord.

Ad C: Klaagschriften

C.1. Over het aantal klaagschriften als bedoeld in de Awb in het jaar 2002 en de gemiddelde afdoeningstermijn daarvan.

Ad I. De Directie Bestuurszaken ontving in 2002 elf klachten. Vijf daarvan hadden betrekking op de behandelingstermijn, twee gingen over het uitblijven van informatie en één had betrekking op het niet reageren op een verzoek. De drie overige klachten waren van andere aard.

De gemiddelde afdoeningstermijn lag in vijf gevallen binnen zes weken, in één geval tussen vijf en tien weken en in vier gevallen langer dan tien weken.

Ad II., III. en IV. De Directie Vreemdelingenbeleid, de Directie Wetgeving en het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving hebben volgens de minister in 2002 geen klachten ontvangen.

Ad VII. De minister liet weten dat het CJIB in 2002 gemiddeld vijf klachten per maand ontving. De gemiddelde afdoeningstermijn was zes weken.

De minister merkte voorts op dat uit de jaarrapportage 2002 met betrekking tot de interne klachtenregeling CJIB is gebleken dat 81% van de klachten betrekking had op de inning en incasso in het kader van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv), terwijl 8,3% van de klachten betrekking had op de inning van strafrechtboetes, 3,3% op de inning van transacties en eveneens 3,3% op de inning van schadevergoedingsmaatregelen.

Ad VIII.A. De minister deelde mee dat in 2002 over de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg geen klachten zijn ontvangen en dat over de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie zes klachten zijn ontvangen. Het ging daarbij twee maal om de behandelingstermijn, één maal om de verstrekking van informatie, en drie maal om bejegening.

De gemiddelde afdoeningstermijn van de klachten bedroeg zeventien weken.

Ad VIII.B. Over de Raad voor de Kinderbescherming liet de minister weten dat in 2002 155 klachten zijn ingediend. Hiervan hebben 96 klachten geleid tot een formele beslissing door of namens de directeur, de overige 59 zijn opgelost/ingetrokken.

In antwoord op een nadere vraag deelde de minister op 10 juli 2003 mee dat over 2002 geen informatie kan worden verstrekt over de behandelingstermijnen van klachten. Reden hiervoor is dat pas in 2003 is begonnen met het registreren van klachtafhandelingstermijnen.

De minister voegde hier aan toe dat in 2001 wel een inventarisatie had plaatsgevonden waaruit was gebleken dat van de in dat jaar door de Raad zelf behandelde klachten circa 45% van de (directeurs)beslissingen binnen acht weken werd genomen. In circa 70% van de zaken was de beslissing binnen 13 weken genomen.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister hier het volgende mee:

"Exacte calculatie van het aantal klaagschriften is niet mogelijk. De praktijk wijst uit dat een aanzienlijk deel van de klachten die het Openbaar Ministerie ontvangt, geen klachten tegen het Openbaar Ministerie betreffen. Het zijn dan bijvoorbeeld klachten tegen de politie. Ook wordt er bij het Openbaar Ministerie door burgers regelmatig geklaagd over anderen dan bestuursorganen. Dergelijke brieven worden vaak op grond van een summiere kennisname van de inhoud geregistreerd als klacht. Dergelijke klachten vallen echter niet onder het regime van hoofdstuk 9 van de Awb. Klachten die gaan over andere bestuursorganen worden binnen zeer korte tijd doorgestuurd. Hiervan zijn echter geen betrouwbare gegevens te verschaffen, omdat van binnenkomst en doorzending van dergelijke brieven lang niet in alle gevallen registratie wordt bijgehouden. Tenslotte verdient het vermelding dat het regelmatig voorkomt dat burgers zich in een brief beklagen over het handelen van ambtenaren van het Openbaar Ministerie, maar dat de strekking van het schrijven een verzoek om schadevergoeding is. Dergelijke brieven worden veelal niet via de in hoofdstuk 9 van de Awb en de klachtregeling OM omschreven procedure afgedaan. Er wordt weliswaar bij de afhandeling van het verzoek om schadevergoeding tevens ingegaan op het handelen of nalaten waarvan de burger meent dat het schade heeft veroorzaakt, maar een beschrijving van het handelen of een uitleg daarvan, spitst zich veelal toe op de relatie tussen het gestelde handelen of nalaten in relatie tot het verzoek om schadevergoeding. Ervaring uit de praktijk leert dat de afdoening van een verzoek op deze wijze niet tot ontevredenheid bij burgers leidt. Natuurlijk komt het voor dat er onenigheid blijft bestaan tussen het Openbaar Ministerie en de verzoeker van schadevergoeding, maar dat heeft dan veelal betrekking op de beoordeling van het schadevergoedingsverzoek, niet op het al dan niet doorlopen van een klachtprocedure.

Brieven waarin de burger zich beklagt over handelen dat resulteert in een schadeclaim, zullen worden behandeld bij de beantwoording van de vragen die betrekking hebben op "andere brieven".

Met het oog op de mogelijkheid tot elektronische aanlevering van gegevens is besloten bij de drie arrondissementsparketten de onderhavige vragen te beantwoorden ten aanzien van klachten tegen medewerkers van het desbetreffende parket en zal bij het Parket-Generaal een weergave worden gegeven van het totaal aan klachten dat binnen is gekomen. Selectie van de klachten bij het Parket-Generaal heeft plaatsgevonden op grond van de omschrijving die na summiere kennisname van de brieven in het postverwerkingsstelsel is weergegeven. Er is geselecteerd op de zoektermen 'klacht' en 'klaag'. Vervolgens is van deze selectie een nadere selectie gemaakt waarbij de termen 'ombuds', 'no', 'WAHV' en 'beschikking' zijn verwijderd. De daarna overgebleven selectie vormt een redelijke weergave van klachten die zouden kunnen vallen onder het regime van hoofdstuk 9 Awb.

Arrondissementsparket Almelo:

Het betreffen hier klachten tegen (leden van het) Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie adviseert ook over klachten tegen de politie, maar deze worden over het algemeen rechtstreeks bij de politie of de korpsbeheerder ingediend. Als een burger een brief stuurt naar het Openbaar Ministerie waarin hij of zij klaagt over de politie, wordt deze onverwijld ter behandeling doorgezonden naar de politie. De burger krijgt bericht van de overdracht.

In 2002 zijn er 2 formele klachten ingediend tegen leden van het Openbaar Ministerie bij het parket Almelo (...).

(In het door de minister verstrekte schema, dat hier niet is overgenomen, is onder meer aangegeven dat de eerste klacht is ingediend op 24 januari 2002 en is afgehandeld op 19 maart 2002, terwijl de tweede klacht is ingediend op 20 juni 2002 en na een bemiddelingsgesprek is ingetrokken op 6 september 2002; N.o.).

Wellicht zijn er daarnaast nog enkele informele klachten binnengekomen, die door de officieren van justitie zelf zijn afgehandeld, bijvoorbeeld tijdens een (telefonisch) onderhoud. Er wordt hiervan echter geen registratie bijgehouden.

Arrondissementsparket Amsterdam:

In het jaar 2002 zijn 21 schriftelijke klachten ontvangen die betrekking hebben op handelen van medewerkers van dit parket. De gemiddelde afdoeningstermijn van deze klachten was ca. 8 weken. De categorieën klachten betroffen zaken als het optreden van medewerkers van dit parket, het niet beantwoorden van brieven en het ten onrechte als verdachte worden gezien.

Bij het parket te Breda zijn in totaal, verdeeld over het jaar 8 klachten binnengekomen.

Bij het Parket-Generaal zijn in totaal 88 klachten binnengekomen. In januari waren het er 4, in februari 8, in maart 9, in april 7, in mei 7, in juni 6, in juli 7, in augustus 7, in september 5, in oktober 15, in november 11 en in december 2. De gemiddelde doorlooptijd bedroeg 21 werkdagen tot sluiting van het dossier (feestdagen zijn hierbij niet verdisconteerd en zes klachten zijn hierbij niet meegeteld, die zijn nog niet afgedaan)."

Ad X. De minister liet weten dat de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van de Dienst Justitiële Inrichtingen in 2002 een gering aantal klachten heeft ontvangen. De Penitentiare Inrichting Vught schat het totaal aantal klachten van burgers per jaar op gemiddeld vier, terwijl het hoofdkantoor DJI naar schatting twee klachten per jaar ontvangt. De Penitentiare Inrichting Achterhoek, FPC Veldzicht en JJI De Heuvelrug hebben in 2002 geen klachten ontvangen.

C.2. Over de voor de afhandeling van klaagschriften binnen het Ministerie van Justitie naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen geldende richtlijnen/instructies.

Ad I. In antwoord op deze vraag legde de minister van Justitie de in maart 2002 vastgestelde Handleiding DBZ over.

Ad II., III., IV., VIII.A. en X. Met betrekking tot al deze dienstonderdelen verwees de minister op dit punt naar de in het handboek Juridische Aangelegenheden Justitie opgenomen circulaire 5063167/00/6 van 20 november 2000 en 5143806/02/DP&O van 18 januari 2002.

Circulaire 5063167/00/6 van 20 november 2000 vermeldt onder meer het volgende;

" 6 Verplichtingen van Justitie tegenover de klager

Indien een poging om de klacht langs informele weg af te handelen niet succesvol is afgerond, moet de afhandeling daarvan worden vervolgd overeenkomstig de procedure voorgeschreven in Afdeling 9.2 van de Awb.

Justitie heeft dan de volgende verplichtingen tegenover de klager:

- Uiterlijk binnen drie weken moet een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager worden toegezonden. In de ontvangstbevestiging wordt klager tevens geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtprocedure.
- De klacht wordt behandeld door een niet bij de gewraakte gedraging betrokken persoon.
- De klager wordt in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Gezien het belang van het horen kan daarvan slechts worden afgezien indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of indien de klacht kennelijk ongegrond is. Telefonisch horen is mogelijk indien klager daarmee instemt. Klager en beklaagde moeten in de gelegenheid worden gesteld op elkaars standpunt te reageren.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat wordt vastgesteld door de klachtbehandelaar.
- De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De beslissing kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt vooraf aan de klager en de beklaagde schriftelijk mededeling gedaan.
- Op de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd antwoord gegeven.

(...)

Bij inschakeling van een klachtadviescommissie gelden afwijkende termijnen. Afdoening moet binnen tien weken na ontvangst plaatsvinden. Ook in dit geval is het mogelijk de beslissing met vier weken te verdagen. ..."

Ad VII. Over het CJIB deelde de minister mee dat naast de al genoemde circulaire 5063167/00/6 ook een afzonderlijke klachtenregeling CJIB van toepassing is. Deze klachtenregeling bevat onder meer de volgende bepalingen:

"6 Termijn van afdoening

Uiterlijk binnen twee weken wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan klager toegezonden. De klager wordt daarin tevens geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.

De klachtafhandelaar handelt het klaagschrift binnen zes weken na ontvangst af.

De klachtafhandelaar kan de termijn van afhandeling met vier weken verlengen.

Van verdaging wordt vooraf aan de klager en persoon over wie wordt geklaagd schriftelijk mededeling gedaan.

7 Resultaat van de klacht

(...)

Als de klacht gegrond wordt geacht dient de brief informatie te bevatten over de actie waartoe de gegrondheid van de klacht aanleiding geeft.

In de brief wordt gewezen op de mogelijkheid de Nationale ombudsman of de Commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer om een oordeel te vragen indien de klager het niet eens is met de afdoening van het CJIB"

Ad VIII.B. Voor de Raad voor de Kinderbescherming legde de minister over het in 2002 van toepassing zijnde Besluit van 24 juni 1996, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten bij de Raad voor de Kinderbescherming (Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming).

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister mee dat er een landelijke klachtenregeling voor het openbaar ministerie bestaat en dat sommige parketten (waaronder het parket te Breda) daarnaast nog een eigen klachtenregeling hebben.

Beide regelingen waren als bijlage bijgevoegd bij de reactie van de minister.

De handleiding klachtenregeling voor het openbaar ministerie van 17 mei 2001 vermeldt onder meer het volgende:

"Achtergrond

(...)

De vereisten voor de behandeling van schriftelijke klachten die zijn vervat in hoofdstuk 9 van de Awb en ten grondslag liggen aan de modelklachtregelingen, zijn als volgt samen te vatten:

- Schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager;
- (...)
- behandeling binnen zes weken (of tien weken als een klachtadviseur of een klachtadviescommissie is ingeschakeld);
- de behandelingstermijn kan eventueel worden verlengd met vier weken, met bericht aan klager;
- aan klager worden door het bestuursorgaan schriftelijk de bevindingen en de conclusies van het klachtonderzoek meegedeeld:

(...)

Deze handleiding en de daarbij gevoegde modelregelingen geven enige handvaten voor een uniforme klachtbehandeling. Ieder OM-onderdeel dient op basis van de bijgevoegde modelklachtregelingen een eigen klachtenregeling op te stellen. Aangezien de modellen zijn gebaseerd op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb in de (...) ministeriële circulaire van 20 november 2000 (kenmerk 5063567/00/6; N.O.), is afwijking hiervan niet mogelijk. Wel staat het de hoofden van de parketten, de directeur BOOM en het hoofd BVOM vrij de modellen aan te vullen, voor zover geen conflict optreedt met genoemde regelgeving.

(...)

DE KLACHTENREGELING

(...)

Hieronder volgt een artikelsgewijze toelichting op de model-klachtenregeling.

(...)

Artikel 9

De datum van binnenkomst bij het bestuursorgaan geldt als ontvangstdatum. Het is doelmatig om bij de ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtenprocedure, waaronder de mededeling dat de klager in de gelegenheid zal worden gesteld te worden gehoord en de termijn van behandeling.

Het verdient de voorkeur om ook de klachtenbrochure mee te zenden.

De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het laten registreren van het klaagschrift waardoor altijd na te gaan is of en zo ja wanneer en waarover een klacht is ingediend. De klachtbehandelaar is voorts verantwoordelijk voor de voortgangscntrole op de behandeling van klaagschriften.

(...)

Artikel 11

(...)

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer 'naar tevredenheid van de klager' aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid hoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet de klachtbehandelaar kunnen aantonen dat daarvan sprake was. (...)

Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, is in de regeling opgenomen dat de klachtbehandelaar aan klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is behandeld.

(...)

Artikelen 26 en 27 klachtenregeling College, parkethoofden, directeur BOOM, hoofd BVOM en hoofd van dienst PAG, artikelen 29 en 30 klachtenregeling parketten, parket-generaal, BOOM en BVOM

Klager moet de zekerheid hebben dat zijn klacht vlot wordt behandeld. Indien de termijnen worden overschreden, kan hierover een nieuwe klacht worden ingediend ingevolge deze klachtenregeling. Ook is het dan onder omstandigheden mogelijk dat een klacht wordt ingediend bij de Nationale ombudsman.

Voor bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in gecompliceerde zaken, is voorzien in een verduaring van de beslissing voor ten hoogste vier weken onder de verplichting daarvan schriftelijk mededeling te doen.

Er zijn evenwel situaties denkbaar waarin de termijn als gevolg van overmacht niet zal worden gehaald. (...) Uiteraard moet klager wel geïnformeerd worden over de vertraging in de behandeling en over de reden daarvan.

(...)

Artikel 30 klachtenregeling College, parkethoofden, directeur BOOM, hoofd BVOM en hoofd van dienst PAG, artikel 33 klachtenregeling parketten, parket-generaal, BOOM en BVOM

De klachtbehandelaar meldt in de kennisgeving over de afdoening dat over de gedraging ook een klacht kan worden ingediend bij de Nationale ombudsman, bij de commissie voor de Verzoekschriften van de Tweede Kamer en bij de Eerste Kamer. ..."

Bij de Handleiding klachtbehandeling zijn als bijlage gevoegd de klachtenregeling ressortsparket, de klachtenregeling Parket-Generaal, de klachtenregeling College, parkethoofden, directeur BOOM, hoofd BVOM, hoofd van dienst PAG, de klachtenregeling BVOM, de klachtenregeling BOOM, de klachtenregeling arrondissementsparket en landelijk parket.

De klachtenregeling van het arrondissementsparket te Breda vermeldt over de te hanteren termijnen het volgende:

<u>"Termijnen</u>		
	Termijn in praktijk	Formele termijn
Start termijn	Datum van binnenkomst Parketorganisatie	
Registratie klacht	< 3 werkdagen na start termijn	
Controle checklist	< 3 werkdagen na start termijn	
Ontvangstbevestiging	< 3 werkdagen na start termijn	< 3 weken na binnenkomst
Dossier aan Klachtbehandelaar	< 3 werkdagen na start termijn	
Beoordeling klacht + evt horen + Advies aan HO	< 3 weken na ontvangst	< 6 weken na ontvangst, evt 4 weken verdaging
Beoordeling klacht door HO	< 3 werkdagen na ontvangst	
Afdoening berichten aan klager	< 5 werkdagen na beoordeling	
Afdoening berichten aan beklaagde	< 5 werkdagen na beoordeling	

C.3. Over de op deze richtlijnen/instructies betrokken controlesystemen.

Ad I., en III. De minister liet weten dat bij de Directie Bestuurszaken en bij de Directie Wetgeving de behandelend ambtenaar de termijnen in de gaten houdt.

Ten aanzien van de Directie Wetgeving deelde de minister mee dat deze directie geen gebruik maakt van het departementale postregistratiesysteem en dat ook bij deze directie de behandelend ambtenaar de termijnen in de gaten houdt.

Ad II. Over de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat bij de directie Personeel en Organisatie een centraal aanspreekpunt voor klachtbehandeling bestaat van waar uit advies en ondersteuning wordt gegeven bij de behandeling van klachten.

Ad IV. Onder verwijzing naar het antwoord op vraag **A.3.** deelde de minister hier mee dat ook het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving geen apart controle-systeem hanteert en dat het aan de behandelend ambtenaar is om de afhandeling binnen de gestelde termijnen te laten verlopen.

Ad VII. Over het CJIB deelde de minister het volgende mee:

"De klachtenprocedure is CJIB-breed ingevoerd. Daarbij is gebruik gemaakt van een implementatieplan. In dit kader zijn een aantal organisatorische maatregelen genomen en zijn in de sfeer van voorlichting de nodige activiteiten ontplooid. Eén van de hoekstenen van de implementatie is de invoering van een standaard procesgang geweest die alle afdelingen volgen. Dit betekent dat CJIB-breed dezelfde administratieve en inhoudelijke afhandelingsvoorschriften gelden. De standaardprocesgang kan meer gedetailleerd worden uitgewerkt in afzonderlijke werkinstructies. In de diverse afdelings-AO's dient de mondelinge en voor zover van toepassing schriftelijke klachtenbehan-

deling te worden vastgelegd. Per afdeling is bepaald wie voor de afhandeling van de diverse processtappen verantwoordelijk is gemaakt.

Doorgaans zijn dit teamleiders. In de interne klachtenregeling is een routing voorgeschreven waardoor klaagschriften zo spoedig mogelijk terechtkomen bij de medewerkers die met de behandeling daarvan zijn belast. De medewerkers van de unit bestuurlijke & juridische zaken die met de afhandeling van klaagschriften zijn belast werken onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur CJIB en onder supervisie van de manager van de unit.

Ter bewaking van de administratieve stappen in het proces van klachtbehandeling vindt registratie daarvan plaats in een daarvoor bestemd postregistratiesysteem."

Ad VIII. De minister deelde mee dat de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC), de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) en de Raad voor de Kinderbescherming geen afzonderlijke controlesystemen kennen.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister mee dat afzonderlijke medewerkers individueel hun eigen controlesystemen hanteren (bijvoorbeeld door een melding in de elektronische agenda bij het verlopen van de termijn) maar dat zij daarbij niet kunnen terugvallen op een geautomatiseerde controlesystemen. De minister voegde daar aan toe dat afgezien van deze ad hoc bewaking van termijnen er een jaarlijkse rapportage aan het College van procureurs-generaal is, hetgeen tevens als controlemiddel voor de afhandeling wordt beschouwd.

Ad X. De minister liet weten dat bij de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van de Dienst Justitiële Inrichtingen de voortgangscontrole in het algemeen plaatsvindt met behulp van rappellijsten.

C.4. – C.6. Over de inhoud van de bij het Ministerie van Justitie ten aanzien van klaagschriften gehanteerde ontvangstbevestigingen en de gebruikmaking daarvan in de praktijk.

In antwoord op deze vragen deelde de minister mee dat al de in dit onderzoek betrokken dienstonderdelen de ontvangst van een klaagschrift over het algemeen schriftelijk bevestigen. De periode waarbinnen dit gebeurt, varieert tussen direct per kerende post tot vier weken. Verder deelde de minister mee dat de klager met behulp van de ontvangstbevestiging direct wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure en de geldende termijnen.

Slechts als terstond is gebleken dat de klacht ingevolge artikel 9:8 van de Awb niet voor behandeling in aanmerking komt, wordt in de praktijk afgezien van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging.

C.7. Over het schriftelijk afdoen van een klacht die naar tevredenheid van de klager is afgedaan.

In antwoord op deze vraag liet de minister van Justitie weten dat het bij de meeste voor dit onderzoek relevante dienstonderdelen gebruikelijk is dat een klager een schriftelijk bericht van afdoening wordt gestuurd nadat deze heeft laten weten tevreden te zijn over de uitkomst van de klachtbehandeling. De minister deelde ook mee dat deze situatie zich in 2002 niet had voorgedaan.

In zijn reactie voor het openbaar ministerie deelde de minister voorts mee dat de praktijk hier van parket tot parket verschilt. De praktijk varieert van 'in beginsel wel, tenzij anders afgesproken met klager' tot het omgekeerde 'in beginsel niet, tenzij anders afgesproken.'

C.8. – C.11. Over het gebruik van de mogelijkheid van verdaging.

Ad I. Over de Directie Bestuurszaken deelde de minister mee dat soms gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op een klacht te verdagen en dat berichtgeving hierover aan de klager zowel vóór als na afloop van de termijn plaatsvindt. Desnoods volgt later een tweede verdagingsbericht.

Ad II. Over de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat in 2002 geen gebruik hoefde te worden gemaakt van de mogelijkheid de beslissing te verdagen. Voor het geval wel moet worden verdaagd, wordt de klager vóór afloop van de termijn daarover geïnformeerd, aldus de minister. In zo'n bericht wordt dan ook aangegeven om welke reden nog geen beslissing kon worden genomen.

Ad III. Over de Directie Wetgeving deelde de minister mee dat het verdagingbericht vóór afloop van de termijn wordt gezonden naar klager en beklagde en dat daarin naast de reden voor de ontstane vertraging ook de nieuwe streeftermijn wordt vermeld. Desnoods volgt later een tweede verdagingsbericht.

De minister zond twee voorbeelden van een verdagingsbericht mee.

Ad VII. Voor het CJIB deelde de minister mee dat in circa 20% van de gevallen de afhandeling van de klacht niet kan worden afgerond binnen de in artikel 9:11 Awb genoemde afhandelingstermijn van zes weken. In deze gevallen wordt voor of bij afloop van de termijn een verdagingsbericht verzonden.

Als een klacht ook niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan, wordt hierover uitleg gegeven in de afdoeningsbrief.

De minister zond een voorbeeld van een verdagingsbericht mee.

Ad VIII.A. Over de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) deelde de minister mee dat een verdagingsbericht wordt gestuurd op het moment dat blijkt dat de afdoening van de klacht binnen de gestelde termijn niet zal kunnen plaatsvinden. De informatie kan zijn opgenomen in de ontvangstbevestiging of in de uitnodiging voor de hoorzitting. Over verdere verdaging wordt, hetzij ter gelegenheid van de hoorzitting, hetzij telefonisch, met de

klager overlegd. In het laatste geval wordt dit telefoongesprek schriftelijk bevestigd, tenzij de overschrijding van zeer geringe aard is, aldus de minister.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister mee dat slechts sporadisch verdagingsberichten worden verzonden.

Over het moment waarop een verdagingsbericht wordt verzonden, deelde de minister mee dat hiervoor drie momenten zijn aan te geven, te weten het moment dat blijkt dat de termijn van zes weken niet gehaald zal worden, respectievelijk direct bij eerste beantwoording (bijvoorbeeld in verband met personele omstandigheden) of mondeling tijdens een hoorzitting in overleg met klager.

In het verdagingsbericht wordt de klager dan meegedeeld dat het onderzoek niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond en dat om die reden de beslissing met vier weken wordt verdaagd.

Indien de klacht ook niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgehandeld, ontvangt de klager een brief waarin hiervoor excuses worden aangeboden en waarin wordt ingegaan op de reden van de ontstane vertraging, aldus de minister.

Ad X. Ten aanzien van het openbaar ministerie deelde de minister mee dat de voortgang van de klachtafhandeling sterk wordt bepaald door de inhoud van de klacht en dat als het niet lukt om een klacht binnen zes weken af te handelen, de klager hierover met opgave van redenen schriftelijk wordt bericht.

C.12 – C. 13. Over de richtlijnen/instructies op het punt van verdaging en de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman.

In antwoord op deze vraag deelde de minister mee dat in de voor zijn ministerie geldende instructie, zijnde circulaire 5063167/00/6 van 20 november 2002, is opgenomen dat een klager moet worden gewezen op de mogelijkheid zich tot de Nationale ombudsman te wenden wanneer een beslissing op zijn klacht uitblijft.

In zijn reactie voor de Directie Bestuurszaken voegde de minister hieraan toe dat in de praktijk de klager hierop wordt gewezen tijdens de hoorzitting, in een telefoongesprek of bij de schriftelijke afhandeling van de klacht.

Circulaire 5063167/00/6 van 20 november 2002 zegt op dit punt het volgende:

"In de afdoeningsbrief dient tenslotte te worden vermeld of over de gedraging of de wijze van klachtafhandeling nog een klacht kan worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Voorts dient de burger gewezen te worden op de mogelijkheid zich met een verzoekschrift te wenden toe de Commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer. De standaardtekst voor deze verwijzing die als voettekst wordt opgenomen onder de ondertekening van de afdoeningsbrief luidt:

Indien u over de (wijze van) afhandeling van uw klacht door het ministerie van Justitie niet tevreden bent, kunt u binnen een jaar na bekendmaking van deze brief de Nationale ombudsman als externe klachtbehandelaar schriftelijk verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het ministerie zich in onderhavige kwestie heeft gedragen.

*Het verzoekschrift bevat uw naam en adres, een omschrijving van de gedraging en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, de grieven met betrekking tot de gedraging alsmede de wijze waarop de klacht is ingediend en de bevindingen van het onderzoek door het ministerie van justitie naar uw klacht. Het postadres van de Nationale ombudsman luidt:
Nationale ombudsman, postbus 29729, 2502 LS DEN HAAG.
U kunt zich ook wenden tot de Commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer."*

In zijn reactie voor het CJIB deelde de minister nog mee dat de instructies niet voorzien in een tussentijdse verwijzing naar de Nationale ombudsman in het geval van termijnoverschrijding.

AD VIII.B. Over de Raad voor de Kinderbescherming merkte de minister hier op dat een betrokkene op aanvraag, dan wel in reactie op een klachtbrief, de klachtbrochure wordt toegezonden. In die folder wordt gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman. De minister merkte verder op dat tegen een beslissing door of namens de directeur van de Raad gegeven, de klager in beroep kan gaan bij een externe onafhankelijke klachtencommissie, ook in het geval de directeur zijn beslissing niet binnen de termijn heeft genomen.

Ad IX. In zijn reactie voor het openbaar ministerie verwees de minister op dit punt naar de hiervoor reeds gedeeltelijk weergegeven handleiding klachtbehandeling, waarin onder meer is bepaald dat de klager er op moet worden gewezen dat als de behandelingstermijnen worden overschreden, hij of zij hierover een nieuwe klacht kan indienen hetzij bij het betrokken bestuursorgaan, hetzij bij de Nationale ombudsman.

Ad X. In zijn reactie voor de Dienst Justitiële Inrichtingen deelde de minister op dit punt mee dat de inrichtingen de klager niet attenderen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Ad D: Andere brieven

D.1.- D.2 Over categorieën andere brieven en de behandelingsduur daarvan.

Ad I. In antwoord op deze vraag deelde de minister mee dat de Directie Bestuurszaken in 2002 351.286 "andere" brieven heeft ontvangen. Daarvan betroffen er 256.843 verzoeken om registratie in het centraal testamentenregister. De registratie in het centraal testamentenregister vergt twee dagen en de notaris ontvangt een schriftelijke bevestiging van de registratie.

3.823 brieven betroffen gratieverzoeken. Hiervan is de afhandelingsduur in het geval van afwijzing 185 dagen, ofwel ruim 26 weken, en in het geval van toewijzing 225 dagen, ofwel ruim 32 weken.

De overige 90.625 betroffen verzoeken om informatie of brieven in verband met een in behandeling zijnde aanvraag. Behandeling van deze brieven vergde in het algemeen twee tot vier weken.

Ad II. De Directie Vreemdelingenbeleid kreeg in 2002, 540 “andere” brieven te verwerken.

In deze brieven werden vragen gesteld over het vreemdelingenbeleid, of er werd ongenoegen geuit over het huidige Nederlandse vreemdelingenbeleid, aldus de minister.

Ook bevat deze categorie verzoeken om recht. Hierbij gaat het om klachten over de afhandeling van aanvragen voor verblijfsvergunningen door de Immigratie- en Naturalisatiedienst en om klachten over de afhandeling van aanvragen door de vreemdelingendiensten.

De gemiddelde behandelingsduur bedraagt zes weken, aldus de minister.

Ad III. De Directie Wetgeving ontving in 2002 168 “andere” brieven van burgers. Deze brieven hadden vrijwel steeds als onderwerp wetsuitleg en algemene juridische aangelegenheden.

Met betrekking tot de behandelingsduur merkte de minister op dat geen gegevens beschikbaar zijn over het gemiddelde hiervan, maar dat er naar wordt gestreefd deze brieven binnen drie weken te beantwoorden. Indien dat niet lukt, wordt een ontvangstbevestiging verstuurd, met daarin ook informatie over de te verwachten behandelingsduur en/of het eventuele verdere verloop van de procedure.

Ad IV. Het Bureau Juridische en Beleidsondersteunende Aangelegenheden van het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving ontving circa 2000 “andere” brieven.

Volgende de minister ging het hierbij om vragen over het beleid van het ministerie, verzoeken om hulp in individuele (straf)zaken, en de reeds onder C. genoemde klachten over andere bestuursorganen of over gevoerd of voorgenomen beleid.

De behandelingsduur is in beginsel niet langer dan zes weken, aldus de minister.

Ad V. en VI. Over de Directie Strategie Rechtspleging (DSR) en de Directie Toegang Rechtsbestel (DTR) merkte de minister op dat de beide directies tezamen in 2002 413 verzoeken om recht hebben ontvangen. De minister merkte daarbij op dat deze directies een gemeenschappelijk postregistratiesysteem hebben, waardoor het niet mogelijk is cijfers per directie te genereren.

Verder deelde de minister mee dat bij de DSR in 2002 naar aanleiding van verzoeken om recht 63 dossiers zijn aangelegd en bij de DTR 48. Verhoudingsgewijs zou de DSR in 2002 dan circa 234 brieven hebben ontvangen en de DTR 179, aldus de minister.

De minister deelde ook mee dat bij beide directies op basis van een steekproef bij DSR 20% en bij DTR 25% van het aantal dossiers is bestudeerd op behandelingsduur.

Deze steekproef leerde dat in 2002 bij DSR 74% van de brieven binnen twee weken werd afgedaan, 15% tussen twee en vier weken en 11% tussen vier en acht weken.

Voor DTR leverde de steekproef op dat in 2002 61% van de brieven binnen drie weken werd afgedaan, 18% tussen drie en vijf weken, 14% tussen vijf en acht weken en 7% binnen twaalf weken.

Bij deze steekproef zijn ter kennisgeving toegestuurde brieven buiten beschouwing gelaten.

Ad VII. Over het CJIB deelde de minister op dit punt het volgende mee:

"De vragen onder D betreffen de overige correspondentie. Het CJIB houdt zich bezig met een aantal taakgebieden. Het afhandelen, innen en coördineren van opgelegde straffen, administratieve sancties, transacties en maatregelen is onze core-business. In het Jaarverslag 2001 worden de activiteiten ingedeeld in 9 deelprocessen, die primair worden uitgevoerd door de afdelingen die gerangschikt zijn onder de Unit Productie. Niet gevraagd is een onderverdeling te geven per type werkproces. Het verstrekte overzicht strekt zich daarom uit over het geheel van de werkprocessen en is noodzakelijkerwijs globaal.

1. Op basis van opgave van de verschillende afdelingen die zich met het beantwoorden van correspondentie bezig houden gaat het in totaal om ca. 222.000 correspondenties die in 2002 door het CJIB zijn behandeld. Deze correspondentiestroom bestaat voor het overgrote deel uit brieven van betrokkenen, veroordeelden en verdachten. Een deel van de correspondentie is afkomstig van ketenpartners (bijvoorbeeld OM, rechtbanken, politie, deurwaarders) of instanties (reclassering, curatoren, bewindvoerders etc.). Ca. 49.000 correspondenties betreffen overigens beroepschriften in de zin van de Wahv, die ingevolge de doorzendverplichting van 6:15 Awb zo spoedig mogelijk worden doorgezonden aan de bevoegde instantie onder mededeling daarvan aan de afzender.

2. Een precies overzicht van de behandelingsduur is niet eenvoudig te geven, aangezien exacte cijfers hierover in deze vorm niet worden bijgehouden en de behandelingsduur onder meer afhankelijk is van de instroom en de werkbelasting van afdelingen (en onderdelen daarvan) die óók gedurende de loop van het jaar kunnen variëren. De hier gepresenteerde cijfers zijn weliswaar gebaseerd op realistische inschattingen, maar dienen wel met enige omzichtigheid te worden gehanteerd. In het kader van dit onderzoek zijn de vier afdelingen die het leeuwendeel van de correspondentie binnen het CJIB behandelen benaderd met de vraag aantallen en doorlooptijden voor 2002 te verstrekken. Gemiddeld wordt ca. 13% van de correspondentie binnen 5 werkdagen afgehandeld, terwijl ca 56% van de correspondentie in 10 dagen wordt afgehandeld, 3% in 15 werkdagen, 16% in 20 werkdagen en de resterende 8% wordt binnen 40 werkdagen afgehandeld. De gecumuleerde gegevens resulteren in een gemiddelde doorlooptijd van 13,5 werkdagen voor het geheel van de correspondentie vallend onder categorie D."

Ad VIII.A. De minister deelde mee dat de "andere" brieven van de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) globaal kunnen worden verdeeld in verzoeken om informatie, verzoeken om recht, algemene klachten over beleid, verzoeken om schadevergoeding en verzoeken om terugleiding bij internationale kinderontvoering.

In zijn reactie deelde de minister verder onder meer het volgende mee:

"Verzoeken om informatie, verzoeken om recht en klachten over beleid die betrekking hebben op onderwerpen op het beleidsterrein van de Afdeling Jeugd van de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie vormen een belangrijk deel van de overige correspondentie. Deze worden behandeld door de Afdeling Juridische Zaken van de Directie. Ook schadeclaims worden in beginsel door deze Afdeling behandeld. De Afdeling ontving in 2002 ruim 350 dergelijke brieven, en 15 brieven over schadevergoeding.

Verzoeken in het kader van de Verdragsregelingen inzake Internationale Kinderontvoering die zijn gericht aan de Centrale Autoriteit worden behandeld volgens het Protocol Internationale Kinderontvoering (...). In 2002 zijn 110 verzoeken ontvangen.

Het Project Kansspelen ontvangt gemiddeld ruim 500 brieven, niet zijnde aanvragen, bezwaarschriften of klachten, per jaar. Het betreft verzoeken om informatie over kansspelen, uitleg van de Wet op de kansspelen en verdere regelgeving en klachten over al dan niet illegale kansspelorganisaties.

Verzoeken om recht en informatie en klachten over het beleid worden ook door andere afdelingen ontvangen. Op jaarbasis gaat het daarbij in totaal om 3.000 tot 3.500 verzoeken (schatting op basis van globale inventarisatie). Bij zowel afdelingen als projecten gaat het daarbij in hoofdzaak om eenvoudige verzoeken om toezending van informatie-materiaal per brief, fax, e-mail of website. Dergelijke verzoeken worden veelal niet geregistreerd maar zo mogelijk per omgaande, doch uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord.

Een deel van de ontvangen correspondentie betreft meer inhoudelijke vragen. Het gaat daarbij om een klein percentage van de ontvangen correspondentie, exacte aantallen zijn niet aan te geven. Dergelijke vragen worden beantwoord door een medewerker die het onderwerp van de vragen in portefeuille heeft."

Verder deelde de minister mee dat het niet mogelijk is om in algemene zin inzicht te geven in de behandelingsduur van deze brieven, maar dat het streven is om bij verzoeken om recht en verzoeken om informatie binnen zes weken een inhoudelijke reactie te geven. Bij een groot werkaanbod is dit niet altijd mogelijk.

De behandelingsduur van correspondentie in verband met kansspelen is gemiddeld twee weken, aldus de minister. Volgens de minister worden alle zaken ruim binnen de Awb-termijn afgedaan. Er wordt geen behandelingsbericht gestuurd, omdat binnen veertien dagen inhoudelijk op de brief wordt gereageerd.

Ad VIII.B. Over de Raad voor de Kinderbescherming liet de minister van Justitie weten dat de Raad in 2002 circa 5.000 brieven ontving waarin melding werd gedaan van kindermishandeling of van een zorgwekkende situatie van een minderjarige (1a).

Verder ontving de Raad circa 25.000 brieven met informatie betreffende echtscheiding, gezag, omgang, adoptie, strafzaak, taakstraf en andere raadstaken (1b) en circa 20 verzoeken om schadevergoeding (1c).

Met betrekking tot de behandelingsduur deelde de minister het volgende mee:

"De termijnen ter beantwoording van de brieven ad 1a staan beschreven in Normen 2000.

Ad 1a) Voorgescreven is dat de melder binnen 48 uur bericht ontvangt, wat er met zijn melding gaat gebeuren; in het geautomatiseerde systeem KIS staat vermeld wanneer de terugmelding is geschied. Bij de periodieke gesprekken tussen leidinggevende en medewerker komen deze termijnen onder meer aan de orde. Er is geen specifiek 'piep-systeem'. In de praktijk heeft de melder in ieder geval binnen één week een reactie van de Raad, wat er met zijn melding gebeurt.

ad 1b) In deze categorie betreffen het brieven, welke op verschillende momenten bij de Raad kunnen binnenkomen en ook op verschillende wijze worden afgedaan.

Allereerst kunnen er tijdens een raadsonderzoek brieven met vragen, opmerkingen, wijziging bezoekdata etc. bij de Raad binnenkomen; dit soort brieven worden binnen het onderzoek door de betreffende medewerker, die met het raadsonderzoek is belast, behandeld en meestal op de kortst mogelijke termijn telefonisch afgedaan. Tijdens het periodiek werkoverleg met de teamleider komen dit soort zaken mede aan de orde.

Daarnaast komen brieven binnen in zaken, waarin geen sprake is van een lopend raadsonderzoek; in dat geval worden deze brieven door de teamleiding afgedaan. Voor dit soort brieven is geen behandelingstermijn voorgeschreven, noch is daar enige controle systeem voor. In de praktijk worden dit soort brieven binnen twee weken afgedaan; er is geen sprake van tussenberichten.

Ad 1c) Brieven met schadeclaims worden afhankelijk van de hoogte van het geclaimde bedrag door het ressortsbureau, het Hoofdkantoor of het Departement afgedaan. Er zijn geen specifiek voorgeschreven termijnen. In de praktijk gaat het hier om 20 brieven per jaar. In ieder geval krijgt de brieven-schrijver een bericht binnen een week na ontvangst van de brief, dan wel ontvangt de brieven-schrijver bericht naar wie het verzoek voor verdere behandeling is doorgestuurd."

Ad IX. In antwoord op deze vraag deelde de minister over het openbaar ministerie het volgende mee:

"Ten aanzien van deze categorie post dient te worden aangetekend dat het binnen het Openbaar Ministerie erg lastig is om uit alle binnenkomende post, burgerbrieven als zodanig te selecteren. Uniforme gegevens over deze categorie 'andere brieven' zijn niet voorhanden. Om een beeld te kunnen schetsen zullen onderstaande vragen voor zover mogelijk per parket (met een totaal van vier) worden beantwoord. Nadrukkelijk dient hierbij te worden bedacht dat de gegevens die worden weergegeven niet zeer valide zijn, omdat het selecteren van de brieven die zijn te vatten (...) onder deze restcategorie van brieven van burgers, bij ieder parket op een andere manier is gemaakt.

Bij de arrondissementsparketten in Almelo, Breda en Amsterdam is er geselecteerd op categorieën van brieven die door hun aard brieven van burgers zijn. Bij het Parket - Generaal is er geselecteerd op afzender. Daarbij is alleen post uitgeselecteerd waarvan in de weergave van de afzender niet een ander parket wordt vermeld en niet een van de volgende termen voorkomen; 'minis', 'ombuds', 'no'.

(...)

Voor een goed begrip op het antwoord op (...) vraag (D.1.; N.o.) is nodig dat men zich realiseert dat de grootste hoeveelheid post die een parket ontvangt, zaaksgebonden is en wordt gevoegd in het desbetreffende strafdossier. De post die wordt geregistreerd in Decos is maar een beperkt deel van de totale post van het parket. Het hangt af van de wijze waarop de zaaksgebonden post en de overige post op een bepaald parket wordt verwerkt welke categorieën post in Decos wordt verwerkt. Dit is vaak ook afhankelijk van de afspraken die daarover met de rechtbanken gemaakt zijn. Dit impliceert dat het percentage van het totaal ontvangen brieven dat in Decos komt, kan verschillen.

Het arrondissementsparket te Almelo heeft van de volgende categorieën van brieven, de volgende aantallen ontvangen:

- verzoeken om schadevergoeding: 14 geregistreerde verzoeken
- verzoeken om informatie op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens: circa 60 geregistreerde verzoeken
- overige brieven (over diverse onderwerpen): 16 geregistreerde brieven

Het arrondissementsparket te Amsterdam heeft van de volgende categorieën van brieven, de volgende aantallen ontvangen:

- aanvragen voor ontvangst van informatie over zaken en/of afschriften van dossiers (aantal is niet te achterhalen)
- verzoeken om een schadevergoeding 28

Het arrondissementsparket te Breda heeft 196 brieven ontvangen in de categorieën; 'slachtoffer', 'beklag', 'beklag ex artikel 12 Sv', 'adressen', 'Nationale ombudsman' en 'overige'. Post voor de hoofdofficier van justitie, brieven van het College en zaaksgebonden post is hierbij niet meegeteld.

Het Parket-Generaal heeft in 2002 456 brieven van burgers ontvangen die zijn te vatten onder 'andere brieven'. In januari waren het er 27, in februari 34, in maart 33, in april 43, in mei 45, in juni 44, in juli 32, in augustus 35, in oktober 46, in november 47 en in december 33."

Met betrekking tot de gemiddelde behandelingsduur van dergelijke brieven, deelde de minister over het openbaar ministerie het volgende mee:

"Parket Almelo:

- Verzoeken om schadevergoeding: de gemiddelde behandelingsduur bedraagt 2 à 3 weken, met enkele uitschieters naar 2 maanden.

- Verzoeken om informatie op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens: de geregistreerde verzoeken worden gemiddeld in ieder geval binnen een maand afgedaan (een enkele uitzondering daargelaten). Bij de zogenaamde 'standaardverzoeken' was er in 2002 een personeelsprobleem, waardoor de beantwoording van een aantal verzoeken langer op zich heeft laten wachten (soms enkele maanden).
- Overige brieven: de gemiddelde behandelingsduur bedraagt 2 weken (met enkele uitschieters naar een maand). Er zijn enkele brieven die niet zijn beantwoord, vanwege het algemene karakter van de brief (zgn. 'open brieven') of omdat het een vervolg is op een eerdere brief waarin reeds is aangegeven dat volgende brieven over het onderwerp niet meer zullen worden beantwoord.

Parket Amsterdam:

De gemiddelde behandelingsduur bedraagt ongeveer 5 weken. In schadeclaimszaken, die in hoofdzaak door het Parket-Generaal worden afgedaan, wordt binnen 3 weken een bericht van ontvangst en evt. van doorzending aan het Parket-Generaal aan klager verzonden.

Parket Breda:

De gemiddelde behandelingsduur is niet op basis van decos te leveren.

Parket-Generaal:

Ook bij het Parket-Generaal is de gemiddelde behandelingsduur niet op basis van decos te leveren. De leiding van de afdeling BJZ (Bestuurlijke en Juridische Zaken) heeft besloten dat het niet zinvol is de behandelingsduur van deze brieven te registreren. Het betreft voor het grootste deel verzoeken om schadevergoeding, waarbij de afdeling de verzoeken per brief beantwoordt. Die brief behelst veelal een schikkingsvoorstel of een afwijzing. Wanneer men zulk een brief als afdoening registreert, doet zich het probleem voor dat een afwijzende reactie van de wederpartij telkenmale zal leiden tot het opnieuw openen van de zaak. Zou men die zaken telkenmale opnieuw registreren, dan zou wel een betrouwbaar beeld worden verkregen van het afdoeningstempo, doch een volstrekt verbrokkeld en onduidelijk beeld van het aantal behandelde dossiers."

Ad X. In antwoord op deze vraag deelde de minister over de bij dit onderzoek betrokken onderdelen van de Dienst Justitiële Inrichtingen hier het volgende mee:

"Aantal brieven/verzoeken.

- Penitentiare Inrichting Vught meldt 8 tot 14 brieven per maand. Dit betreft onder meer verzoeken om schadevergoeding van ex-gedetineerden, verzoeken voor excursies, maar ook verzoeken om schadevergoeding van ex-personeelsleden.
- Penitentiare Inrichting Achterhoek meldt dat voor zover er andere brieven bekend zijn, dat verzoeken betreffen tot schadevergoeding die echter uitsluitend afkomstig zijn van het personeel.
- FPC Veldzicht meldt gemiddeld 2 brieven per maand, waarvan de inhoud zeer wisselend is.
- De JJI De Heuvelrug meldt geen gevallen.

- Op het hoofdkantoor DJI komen gemiddeld per maand 2 tot 3 verzoeken tot schadevergoeding binnen van hoofdzakelijk (ex) gedetineerden wegens het zoek raken of beschadigd raken van hun eigendommen tijdens het verblijf in de inrichting. Voorts komen circa 3 verzoeken per maand binnen tot schadevergoeding wegens letsel opgelopen tijdens detentie of wegens onjuiste medische behandeling die tijdens het verblijf in de inrichting zou hebben plaatsgevonden.

(...)

Uit de beschikbare informatie blijkt dat in veel gevallen de gemiddelde behandelingsduur 2 tot 3 weken bedraagt. In gecompliceerde gevallen kost de afhandeling uiteraard veel meer tijd."

D.3. Over de bij het Ministerie van Justitie voor de afhandeling van – de overige – brieven geldende richtlijnen/instructies.

In antwoord op deze vraag verwees de minister naar instructie 5007000/00/DBOB van 22 februari 2000, welke is opgenomen in het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie, respectievelijk circulaire 5063167/00/6 van 20 november 2000.

D.4. Over de voor de afhandeling van deze brieven toepasselijke controlesystemen .

Ad I. Hierover merkte de minister op dat bij de Directie Bestuurszaken de postregistratiesystemen Excell en Acces worden gebruikt.

Ad II. Met betrekking tot de Directie Vreemdelingenbeleid merkte de minister op dat de registratie van deze Directie een rappelijst samenstelt en dat deze lijst maandelijks aan het managementsteam wordt vergedragen

Ad III. Met betrekking tot de Directie Wetgeving deelde de minister mee dat deze directie momenteel geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot voortgangsbewaking via het departementale postregistratiesysteem. Wel zien de leidinggevenden erop toe dat de beantwoording van brieven zoveel mogelijk binnen de normale termijnen plaatsvindt.

Ad IV. Met betrekking tot het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving verwees de minister hier naar zijn antwoord bij vraag A.3.

Ad V. en VI. Met betrekking tot beide directies deelde de minister hier mee dat in 2002 (nog) niet werd gewerkt met een geformaliseerd rappelsysteem en dat het de taak is van de behandelend ambtenaar om zich te houden aan de voorschriften van de circulaire van 11 maart 2003.

Ad VII. Ten aanzien van het CJIB merkte de minister hier het volgende op:

"Voor de afhandeling van correspondentie geldt als algemene richtlijn de circulaire instructie gebruik van behandelings- en tussenberichten. Er zijn in de AO's van de verschillende afdelingen binnen het CJIB geen algemene instructies ten aanzien van de

voorgeschreven behandelingsduur van deze categorie correspondentie. In de jaarplannen van het CJIB, waarin interne doelstellingen geformuleerd staan en managementafspraken tussen de directeur CJIB en de unitmanagers zijn neergelegd wordt in het kader van de interactie met burgers aandacht besteed aan de schriftelijke afhandeling van correspondentie. In het jaarplan 2001 wordt geconstateerd dat in 2000 een aantal verbeteringen in het proces is doorgevoerd, waardoor de doorlooptijd in de correspondentie duidelijk is verminderd. Vooral in periodes van onderbezetting lukt het echter nog niet om binnen 10 werkdagen correspondentie te beantwoorden. De geformuleerde doelstelling is de beantwoordingstermijn op correspondentie terug te brengen tot tien werkdagen. In het jaarplan 2002 wordt eveneens aandacht besteed aan de wijze waarop de schriftelijke afhandeling van correspondentie geschiedt, waarbij het realiseren van een beantwoordingstermijn binnen tien werkdagen als doelstelling wordt genoemd. In het jaarplan 2003 komt een zelfde concreet geformuleerde norm echter niet meer voor."

Ad VIII.A. Met betrekking tot de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie (DJC) en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg (DSRS) deelde de minister op dit punt mee dat afgezien van het rappelleren door de registratuur in 2002 niet werd gewerkt met een controlesysteem, maar dat de behandelend ambtenaar verantwoordelijk is voor behandeling en termijnbewaking.

Ad IX. Hierover merkte de minister op dat het bij het openbaar ministerie gehanteerde Decos geen controlesysteem bevat, doch dat een interne audit kan uitwijzen of overeenkomstig de werkinstructies wordt gewerkt.

Ad X. Met betrekking tot de Dienst Justitiële Inrichtingen deelde de minister op dit punt mee dat voortgangscntrole plaatsvindt door middel van rappellijsten.

D.5 – D.11. Over het verzenden van behandelings- en tussenberichten.

Ad I. Over de Directie Bestuurszaken merkte de minister hier op dat geen behandelingsberichten worden gestuurd omdat het merendeel van de informatieverzoeken binnen drie weken wordt afgehandeld. Met betrekking tot gratieverzoeken worden echter stelselmatig behandelingsberichten gestuurd, te weten na afloop van de eerste rappeltermijn. Verder deelde de minister mee dat in het tussenbericht geen nieuwe termijn wordt genoemd.

De minister voegde modellen bij van door de Directie Bestuurszaken gebruikte behandelingsberichten en tussenberichten in zake een gratieverzoek.
Het standaardmodel behandelingsbericht luidt:

"Geachte @heer/mevrouw@,

Het bovenvermelde@nadere@gratieverzoek is vanwege Hare majesteit de Koningin ter behandeling aan mij overgedragen.

Zodra er een beslissing is genomen krijgt u daarvan bericht. U moet er echter wel rekening mee houden dat dit nog wel even kan duren. Over het gratieverzoek moeten namelijk inlichtingen en rechterlijk advies worden ingewonnen en dat vergt enige tijd."

Ook legde de minister een model over waarin de verzoeker wordt gevraagd nadere informatie te verstrekken. Dit model luidt:

"Naar aanleiding van uw verzoekschrift om gratie deel ik u mede dat dit nog niet in behandeling kan worden genomen, omdat de nodige gegevens ontbreken. Ik verzoek u daarom binnen zes weken na dagtekening hieronder de volgende gegevens te verstrekken.

(meisjes) naam en voornamen van veroordeelde	
Geboortedatum en -plaats	
Gerecht dat de veroordeling heeft uitgesproken	Kantonrechter, politierechter, arrondissementsrechtbank, gerechtshof (doorhalen wat niet van toepassing is)
Plaats waar u bent veroordeeld	
De opgelegde straf	
Datum van de veroordeling	
Parketnummer van de zaak	

Mocht u niet over de benodigde gegevens beschikken, dan kunt u zich wenden tot het parket van het betreffende gerecht @ of de admi. van de gev. @.

Indien uw verzoekschrift betrekking heeft op meer veroordelingen, dan gelieve u voor iedere veroordeling afzonderlijk de bovenvermelde gegevens, eventueel op de achterkant van dit formulier te vermelden.

Heb ik na zes weken nog niets van u gehoord, dan ga ik er vanuit dat u geen prijs stelt op verdere behandeling van het gratieverzoek. Het gratieverzoek wordt dan buiten verdere behandeling gelaten. U krijgt hiervan verder geen bericht."

Ook legde de minister een model van een tussenbericht over. De tekst hiervan luidt:

"Ten vervolge op mijn ontvangstbevestiging van @datum@ bericht ik u het volgende.

De beslissing op het gratieverzoek zal nog enige tijd op zich laten wachten, aangezien @ALT1/ALT2/ALT3/ALT4/vrije tekst@

Nadat alle benodigde stukken zijn ontvangen, zult u zo spoedig mogelijk van de beslissing in kennis worden gesteld."

Ad II. Over de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat in 15% van de gevallen een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. In de ontvangstbevestiging wordt naast de bevestiging van de ontvangst aangegeven dat de betrokkene nader zal worden geïnformeerd zodra de desbetreffende informatie voorhanden zal zijn.

Het standaardmodel van de bij deze Directie gebruikte ontvangstbevestiging luidt:

"Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief van ... jl.

Voor de beantwoording van uw brief is nog nadere informatie nodig. Zodra ik de noodzakelijke informatie heb ontvangen, zal ik u zo spoedig mogelijk een inhoudelijke reactie op uw brief doen toekomen.

Ik vertrouw erop u met het bovenstaande voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd."

Verder deelde de minister mee dat de Directie Vreemdelingenbeleid een tussenbericht zou moeten versturen op het moment dat blijkt dat de in het voorgaande behandelingsbericht genoemde termijn niet zal worden gehaald, maar dat geen sprake is van het stelselmatig verzenden van zulke tussenberichten.

De minister legde een voorbeeld over van een bij de Directie Vreemdelingenbeleid gebruikt voortgangsbericht. Dat bericht bevat de volgende tekst:

"In reactie op uw brief van ... jl. en ten gevolge op mijn brief van, kenmerk .../00/DVB, deel ik u het volgende mee.

De behandeling van uw brief heeft – mede in verband met- meer tijd gevergd, dan ik aanvankelijk verwachtte.

Ik streef ernaar u voor te informeren. Voor nadere informatie over de voortgang kunt u zich wenden tot de in de aanhef van deze brief genoemde ambtenaar."

Ad III. Over de Directie Wetgeving merkte de minister op dat ingevolge de instructie van 22 februari 2000 (kenmerk 5007000/00/DBOB) inzake het gebruik van behandelings- en tussenberichten op de ontvangst van een brief in beginsel wordt gereageerd door middel van toezending van een behandelingsbericht. Zo'n behandelingsbericht bevat in ieder geval informatie over de naam van de behandelende afdeling en/of behandelend ambtenaar, het doorkiesnummer van de behandelende afdeling en/of behandelend ambtenaar, de reden van het niet direct kunnen afhandelen van de brief, een indicatie van de afhandelingstermijn of de termijn waarbinnen de volgende stap in de procedure mag worden verwacht.

Als de in dit bericht genoemde termijn niet wordt gehaald wordt ingevolge genoemde instructie een tussenbericht verzonden. Dit tussenbericht bevat dan in elk geval opnieuw informatie over - het doorkiesnummer van - de behandelende afdeling en/of behandelend

ambtenaar, de reden van de ontstane vertraging in de afhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling zal plaatsvinden of een gemotiveerde uiteenzetting waarom zo'n termijn (nog) niet kan worden genoemd. De minister merkte voorts op dat deze situatie zich waarschijnlijk niet vaak voordeed.

De minister stuurde voorbeelden van de hier besproken modelbrieven mee met zijn reactie.

Ad IV. Ten aanzien van het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving merkt de minister hier op dat overeenkomstig de instructie de behandelend ambtenaar een ontvangstbevestiging met daarin de te verwachten behandelingsduur verstuurt als hij verwacht dat een brief niet binnen drie weken inhoudelijk kan worden beantwoord.

Het standaardmodel van deze ontvangstbevestiging luidt:

"Uw brief met bijlagen van *** heb ik heden in goede orde ontvangen en is geregistreerd onder nummer ***.

Zo spoedig mogelijk zal tot behandeling van uw brief worden overgegaan. De te verwachten behandelingstermijn bedraagt momenteel ongeveer vier tot vijf weken. "

De minister deelde verder mee dat een tussenbericht wordt verstuurd vóór afloop van de in eerdere instantie genoemde behandelingstermijn, maar dat het in 2002 niet is voorgekomen dat een tussenbericht hoefde te worden gestuurd.

Ad V. en VI. Over de Directie Strategie Rechtspleging en de Directie Toegang Rechtsbestel deelde de minister mee dat er naar wordt gestreefd brieven binnen twee weken te behandelen, en dat om die reden normaal gesproken geen ontvangstbevestiging wordt verzonden. De minister voegde daar aan toe dat als de behandelingstermijn dreigt te worden overschreden slechts een voortgangsbericht wordt gestuurd als de verwachting is dat de brief niet spoedig zal kunnen worden beantwoord.

Ten aanzien van de Directie Strategie Rechtspleging merkte de minister verder op dat een belangrijke overweging om geen ontvangstbevestiging te sturen, ligt in het feit dat een dergelijk bericht de verwachting zou kunnen scheppen dat de klacht inhoudelijk onderzocht zal worden, terwijl de minister dit niet zal gaan doen omdat hij daartoe gegeven de aard van de klacht niet bevoegd is.

Ten aanzien van de Directie Toegang Rechtsbestel merkte de minister nog op dat deze Directie in de nabije toekomst wel zal overgaan tot het versturen van ontvangstbevestigingen.

Ad VII. De minister deelde mee dat het bij het CJIB gebruikelijk is om, per ommekeer, een behandelingsbericht te sturen als duidelijk wordt dat een brief niet binnen drie weken zal kunnen worden beantwoord.

Ter illustratie hiervan stuurde de minister enkele voorbeelden toe van bij het CJIB gebruikte ontvangstbevestigingen.

De tekst van het eerste, meest beknopte, model luidt:

"Naar aanleiding van uw schrijven van bericht ik u het volgende.

Heden heb ik uw schrijven in behandeling genomen. Ik zal u zo spoedig mogelijk nader berichten.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd."

De tekst van het tweede model luidt:

"Naar aanleiding van uw schrijven van ***datum*** bericht ik u het volgende.

Heden heb ik uw brief ter advisering voorgelegd aan onze Unit bestuurlijke & Juridische zaken. Ik zal u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na dagtekening van deze brief, nader berichten.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voorlopig voldoende heb geïnformeerd."

De tekst van het derde model luidt:

"Naar aanleiding van uw brief welke ik heb ontvangen op (...) bericht ik u het volgende.

In verband met een grote werkvoorraad zal de behandeling en beantwoording van uw brief over ongeveer negen weken na dagtekening van dit bericht plaatsvinden.

Vermeld bij correspondentie a.u.b. ons kenmerk.

Voor de goede orde wijs ik u er op dat het voeren van correspondentie de betalingsverplichting niet opschoort.

Ik vertrouw erop u hiermee voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd."

Verder deelde de minister mee dat tussenberichten in de praktijk niet op grote schaal werden verzonden, maar dat recentelijk verschillende afdelingen van het CJIB hierop zijn geweest, zodat indien dit is voorgeschreven ook stelselmatig verzending van tussenberichten plaatsvindt.

Verder deelde de minister mee dat indien correspondentie ter beoordeling naar een andere afdeling moet worden doorgezonden of indien nader onderzoek noodzakelijk is en het zich laat aanzien dat beantwoording niet mogelijk zal zijn binnen drie weken of binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn de betrokkenen een tussenbericht zal worden gestuurd. Datzelfde gebeurt als een betrokkene rappelleert binnen een van de boven genoemde termijnen.

Ook deelde de minister mee dat in het tussenbericht doorgaans wordt uiteengezet om welke reden een brief niet direct kan worden afgehandeld. Ook wordt indien mogelijk een indicatie gegeven van de nog te verwachten behandelingstermijn.

Tenslotte deelde de minister mee dat het praktisch niet voorkomt dat de in een tussenbericht genoemde termijn niet wordt gehaald.

De tekst van het vierde model, zijnde een tussenbericht, luidt:

"Onder verwijzing naar mijn brief van **** deel ik u mee dat het onderzoek nog niet is afgerond. **** **De reden hiervoor is** **** Dit betekent dat ik nog geen inhoudelijk antwoord kan geven op hetgeen u in uw brief heeft gesteld.

Naar aanleiding van uw schrijven van ***datum*** bericht ik u het volgende.

Zodra het onderzoek is afgerond, doch uiterlijk binnen 4 weken na dagtekening van deze brief, ontvangt u nader bericht.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voorlopig voldoende heb geïnformeerd."

Ad VIII.A. In antwoord op de vragen D.5 tot en met D.12 deelde de minister ten aanzien van de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg het volgende mee:

"Er bestaan geen controlesystemen behalve de rappellering door de registratuur. De behandelend ambtenaar is verantwoordelijk voor behandeling en termijnbewaking.

(...)

Er is geen informatie in algemene zin over deze onderwerpen beschikbaar. Voor de behandeling van overige correspondentie door de Afdeling Juridische Zaken geldt het volgende. Standaard wordt een ontvangstbevestiging gezonden. In bepaalde zaken wordt ambtsbericht opgevraagd, waarin termijn wordt gesteld. Hiervan wordt de adresant op de hoogte gebracht. Indien de opgelegde termijn niet wordt gehaald wordt de adresant vervolgens van het uitstel op de hoogte gebracht. Zodra de gewenste informatie voorhanden is zal de behandelend medewerker er zorg voor dragen dat de brief zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie krijgt.

Als duidelijk is dat de in een tussenbericht aangegeven termijn niet wordt gehaald, wordt een bericht aan adresant gezonden. Voor deze correspondentie zijn standaarden ontwikkeld. (...) De behandelend medewerker is verantwoordelijk voor de voortgang van de zaken.

Ad IX. Ten aanzien van het openbaar ministerie deelde de minister het volgende mee:

"Ten aanzien van de briefwisseling die wordt geregistreerd in Decos is er geen systeem van automatische verzending van ontvangstbevestigingen. Het is afhankelijk van de behandelend ambtenaar en de inhoud van de brief op welk moment in welke zaken een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Over het algemeen is gebleken dat ontvangstbevestigingen worden gestuurd van brieven waarvan de afhandeling niet binnen enkele

weken te verwachten is. Enkele weken zal echter in de praktijk zeker niet in alle gevallen binnen de termijn van drie weken vallen, vier of vijf weken komt ook voor. (...) Het betreffen hier standaardbrieven, waarin de ontvangst van de brief wordt bevestigd en wordt aangekondigd dat behandeling nog enige tijd zal duren. Zo mogelijk (maar niet altijd) wordt een termijn genoemd waarbinnen betrokkene nader bericht ontvangt. (...) Veelal wordt er bij de bevestiging van de ontvangst van een brief geen vastomlijnde termijn voor beantwoording aangegeven. Derhalve zal veelal geen tussenbericht worden verzonden als die termijn niet wordt gehaald. Uiteraard worden wel tussenberichten gestuurd als daarom wordt verzocht."

Daarnaast deelde de minister mee dat een tussenbericht wordt verzonden als de tijd is verstreken, dreigt te verstrijken of op verzoek van betrokkene en dat dan wordt gemeld dat - en in beginsel ook om welke reden - de termijn niet zal worden gehaald. Verder deelde de minister mee dat in de tussenberichten veelal geen afdoeningstermijn worden vermeld. Voorzover de tussenberichten wel termijnen bevatten, is niet elektronisch na te gaan in welke mate die termijnen worden gehaald, aldus de minister.

Ad X. Met betrekking tot de Dienst Justitiële Inrichtingen deelde de minister mee dat in verband met de termijn van afdoening de inrichtingen in de regel geen behandelingsberichten versturen, tenzij de afdoeningstermijn langer wordt dan voorzien. In dat geval wordt dit vaak telefonisch of per fax bericht aan de verzoeker of zijn advocaat, aldus de minister.

De minister voegde enkele voorbeeldbrieven als bijlage bij.

D.12. Over brieven die ter kennisneming worden toegestuurd.

De minister deelde mee dat met betrekking tot ter kennisneming toegezonden brieven alle betrokken dienstonderdelen op min of meer identieke wijze optreden. Afhankelijk van de inhoud van de desbetreffende brief wordt deze onbeantwoord in het archief opgenomen, danwel – al dan niet na een voorafgaande ontvangstbevestiging - inhoudelijk beantwoord en vervolgens gearchiveerd.

D.13. Over brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie.

Ook hier deelde de minister mee alle betrokken dienstonderdelen op min of meer identieke wijze optreden. In het algemeen wordt een dergelijke brief beantwoord door middel van het – veelal in andere bewoordingen – herhalen van het eerder bekendgemaakte standpunt van de minister of dienstonderdeel. In sommige gevallen vindt ondertekening van deze brief plaats op een hoger hiërarchisch niveau dan de voorafgaande brief. In het algemeen wordt op een volgende brief van de burger in de reeds afgedane kwestie gereageerd met het nogmaals uiteenzetten van het standpunt en de mededeling dat op eventuele vervolgcorrespondentie niet meer zal worden gereageerd.

Ad E: Eerste beoordeling van brieven

E.1. Over de wijze waarop de eerste beoordeling van binnenkomende brieven is georganiseerd.

Ad I. Bij de Directie bestuurszaken vindt de eerste beoordeling plaats door een administratief medewerker. Deze dient daarbij volgens onderstaande instructie te werk te gaan.

"postregistratie"**Post uitpakken**

Dagelijks wordt tweemaal de post gebracht. Deze enveloppen en postzakken dienen gelijk te worden uitgepakt en te worden gesorteerd op post en adviezen (bijv. afloop werkstaf, herroepingen, termijnverlengingen en bbh's)

Post registreren

- eerst het verzoek lezen en daarna stempelen (elk gratieverzoek moet gestempeld worden !!!!)
- altijd eerst zoeken in het scherm (...) op naam (achternaam) en/of geboortedatum (jaar-maand-dag bijv. 010916) van betrokkene (i.v.m. dubbele dossiers)
- komt betrokkene voor : dan kijken waar het dossier zich bevindt (kan in het archief zijn, bij een medewerker liggen of in de kast lopende zaken). Als je het dossier hebt gevonden/gekregen dan pas registreren (...)

Dossiers die uit het archief komen hebben voorrang bij het inboeken!!

- komt betrokkene niet voor:
 - * nieuw dossier aanmaken (...)
 - * stickers uitprinten (4x)
 - * doorlooptijdenlijst in de kافت nieten en invullen
 - * roze rappelkaart
- let op!! in alle dossiers waar een nieuw gratieverzoek in voorkomt, een doorlooptijdenlijst in de kافت nieten + invullen!!!
- alle ingeboekte verzoeken gaan naar de requestagenda

Pilotzaken

Als deze verzoeken zijn geregistreerd moet er in Vip de kaders administratie en adressen worden uitgeprint. Vervolgens moet er in Word een CJD formulier worden ingevuld en gefaxt worden naar de CJD in Almelo. Deze dossiers gaan in de pilotkast in afwachting van de uittreksels.

Vergeet niet om de CJD-opvraag in Ras uit te boeken en een rappeldatum te geven van 3 dagen (de rappeldatum moet worden weggehaald als de uittreksels binnengekomen zijn !)

De pilotzaken zijn parketnummers die beginnen met: (...)

Als de uittreksels van het CJD binnenkomen, dossiers erbij zoeken, rappeldatum weghalen en indelen op een adm. medewerker."

De minister deelde verder mee dat in circa 10% van de gevallen bij de eerste beoordeling sprake is van onduidelijkheid. In die gevallen wordt dan overleg gevoerd met de coördinator van het werkproces of met het hoofd van de afdeling juridische zaken en beleid. Ook komt het wel voor dat een brief wordt teruggestuurd met het verzoek deze nader toe te lichten.

Ad II. Bij de Directie Vreemdelingenbeleid deelt de directeur de binnengekomen brieven in eerste instantie in naar clusters, waarna de clustercoördinatoren de brieven verder verdelen over de medewerkers. Twijfelgevallen deden zich in 2002 niet voor, aldus de minister.

Ad III. Bij de Directie Wetgeving vindt de eerste beoordeling plaats door medewerkers van het Documentair Service Centrum van de Directie bedrijfsvoering en Ondersteuning Bestuursdepartement. Ten aanzien de incidentele twijfelgevallen bestaat geen vaste procedure, maar in voorkomende gevallen raadplegen de medewerkers een collega.

Ad IV. Over het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving merkte de minister hier op dat brieven van burgers worden ingedeeld op BJBA (Bureau Juridische en Beleids-ondersteunende Aangelegenheden), waar in beginsel twee medewerkers zijn belast met de behandeling van burgerbrieven. Bij de sporadisch voorkomende twijfelgevallen kunnen deze medewerkers overleg voeren met het hoofd of een collega van BJBA, of de burger kan worden verzocht zijn brief toe te lichten. Een vaste procedure hiervoor bestaat niet.

Ad VII. Met betrekking tot het CJIB deelde de minister hier het volgende mee:

"1. Na ontvangst van de post vindt een eerste grove verdeling plaats door de postkamer. Ontvangstregistratie vindt plaats door middel van het plaatsen van datumstempel. Er wordt gesorteerd op soort. Via dit proces wordt de post in 10 categorieën onderverdeeld, bijv. gerechtelijke post, deurwaarderspost, post van banken, gewone correspondentie etc. Aangetekende correspondentie en post met contant geld e.d. worden op een speciale manier geregistreerd en verwerkt. Correspondentie die niet gericht is aan een bepaald persoon wordt vervolgens conform een daarvoor opgestelde werkinstructie toegedeeld aan de afdelingen die een eerste inhoudelijke beoordeling doen. De wijze waarop deze werkzaamheden vervolgens georganiseerd zijn verschilt per afdeling. Medewerkers correspondentie van de afdeling Informatie splitsen de brieven op in Mulder- en Strabisbrieven en verdelen dit over het aantal medewerkers per team. Deze medewerkers ontvangen dagelijks een stapel post ter beantwoording. Correspondentie van de afdeling Transacties wordt op de afdeling verder gesorteerd. De van verdachten afkomstige correspondentie wordt vervolgens voor een eerste beoordeling naar de afdeling Informatie gezonden, die beoordeelt welke correspondentie met een zogenaamde standaardbrief kan worden afgedaan. De overige brieven gaan per kerende post ter behandeling retour naar de afdeling Transacties. Op de afdeling Maatregelen vindt op de dag van ontvangst van de correspondentie een systeemregistratie terecht, waarna verdere sortering in verschillende categorieën plaats-

vindt. Daarbij wordt ook een bepaalde prioritering aangebracht. Op de afdeling verhaal vindt de verdeling plaats naar het desbetreffende team.

2.+3+4 Over het algemeen bestaat bij beoordeling weinig twijfel over het categoriseren van een brief als bezwaarschrift, klaagschrift of correspondentie. Bij onduidelijkheid wordt doorgaans een collega of teamleider geraadpleegd. Bepaalde afdelingen kennen op teamniveau een case-overleg. Voor zaken die bijvoorbeeld in verband met juridische aspecten als complex kunnen worden aangemerkt bestaat de mogelijkheid om correspondentie te laten behandelen door de unit bestuurlijke & juridische zaken.

Verschillende afdelingen voeren een periodiek correspondentieoverleg met de unit bestuurlijke & juridische zaken. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat correspondentie niet om de in de vraagstelling genoemde reden een onnodige vertraging in de behandeling oplopen."

Ad VIII.A. Met betrekking tot de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg deelde de minister mee dat de eerste beoordeling plaatsvindt door de registratuur en wel op het moment van registratie van de ingekomen post. De registratuur leidt de post vervolgens door naar de afdelingen. Bij twijfelgevallen wordt hierover contact opgenomen met de meest gereede leidinggevende. Een vaste procedure hiervoor bestaat niet.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister hier het volgende mee:

"De beoordeling van binnenkomende brieven is op de verschillende parketten verschillend geregeld. Om een beeld te schetsen zal hieronder de gang van zaken ten aanzien van drie arrondissementsparketten en het Parket-Generaal, afzonderlijk worden weergegeven.

Parket Almelo:

De meeste brieven die niet rechtstreeks met een strafzaak te maken hebben, worden door de documentalist in DECOS geboekt. Daarna beoordeelt de staffunctionaris wat er met de brieven dient te gebeuren.

Parket Amsterdam:

Een vast team verzorgt de ontvangst en de verspreiding van de voor het parket bestemde post.

Parket Breda:

In postkamer wordt post gescheiden van die van de rechtbank en wordt post machinaal geopend, met uitzondering van post waar persoonlijk en/of vertrouwelijk dan wel rijksrecherche of personeelszaken op staat. Alle post, dagvaardingen en pv's uitgezonderd, krijgen een dagstempel. Daarna vindt de verdere verwerking plaats door unit kanton, verkeer en intake of de afdeling I & D. Post wordt verder gesorteerd op:

- a) zaaksgerichte correspondentie (per unit)
- b) post unit sturingsondersteuning
- c) Bd post (klachten, verzoeken strafvordering, onnatuurlijk overlijden, ex judicieel etc.)

- d) post Personeelszaken
- e) nieuwe processen-verbaal
- f) post voor mulderzaken (deze wordt standaard doorgezonden aan parket Middelburg)
- g) post voor (piv) Hoofdofficier

Parket-Generaal:

Binnenkomende post wordt ingeboekt bij de afdeling Documentatie en Registratie. Brieven van burgers worden altijd ingeboekt in Decos en voorzien van een nummer. Brieven van burgers worden in beginsel altijd behandeld bij de afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken. Bij de registratie van de brieven, wordt een korte weergave van de inhoud in het postverwerkingssysteem opgenomen. Deze korte weergave van de inhoud is het resultaat van summiere lezing van het stuk. Brieven van burgers waarvan het niet onmiddellijk op het eerste gezicht duidelijk is wat er wordt verwacht van het College of waarover betrokkene schrijft, worden niet voorzien van een korte inhoud, maar van de mededeling "klacht van burger", "overige" of "algemeen". In de praktijk is het niet altijd belangrijk een nauwkeurige selectie te maken op grond van de inhoud van de brieven, omdat de brieven in beginsel allemaal ter behandeling aan een van de medewerkers van de afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken worden aangeboden. Het is vervolgens aan deze behandelaar om in te schatten wat de status van een bepaalde brief is, waar het over gaat en wat ermee moet gebeuren.

2 (...)De categorisering aanvraag, bezwaarschrift, klaagschrift of andersoortige brief wordt niet als zodanig gemaakt. Ten aanzien van de beoordeling van binnenkomende brieven, kan in z'n algemeenheid worden gezegd dat het weinig problemen oplevert. Wel komt het met enige regelmaat voor dat het niet duidelijk is hoe een bepaalde brief moet worden geïnterpreteerd, maar intern overleg schept dan veelal voldoende duidelijkheid om de brief te behandelen.

3. (...) In twijfelgevallen wordt eerst intern overlegd. Als er dan nog geen duidelijkheid bestaat, wordt ofwel gekozen voor een interpretatie, waarbij in de brief wordt gemeld dat "uw brief is opgevat als...". Daarmee is betrokkene in de gelegenheid gesteld te bezien of dat inderdaad de bedoeling van de brief was. In andere gevallen wordt betrokkene schriftelijk om verduidelijking gevraagd."

Tenslotte deelde de minister mee dat het systeem niet voorziet in een bijzondere waarborg dat twijfelgevallen voortvarend worden afgehandeld

Ad X. Bij de Dienst Justitiële Inrichtingen vindt de eerste beoordeling plaats door een administratief medewerker. Deze medewerker bepaalt aan de hand van daarvoor geldende criteria naar welke afdeling de post moet gaan. Twijfelgevallen worden voorgelegd aan een stafid of aan het management.

Ad F: Faxverkeer

In antwoord op de vraag of er richtlijnen bestaan voor de behandeling van via de fax ontvangen brieven, deelde de minister mee dat de meeste van de betrokken dienstonderdelen geen aparte richtlijn kennen voor de behandeling van via de fax binnengekomen post.

Alleen de Directie Bestuurszaken beschikt over een afzonderlijke instructie op dit punt. Deze luidt:

"Fax-berichtenArchiefbeheersregels Postbeheersregels

(...)

Algemene beschrijving:

Ook faxberichten maken deel uit van het berichtenverkeer

Brieven die per fax-apparaat naar het ministerie worden verzonden zijn rechtsgeldig mits zij met inbegrip van de ondertekening worden gefaxt.

Elke directie heeft de beschikking over minimaal één fax-apparaat.

(...)

Procedure:

Inkomende faxberichten:

Wanneer het faxbericht binnenkomt, wordt het ingeboekt en beoordeeld op aanduidingen 'spoed' of 'direct in handen van'.

Afhankelijk van het spoedeisende karakter wordt het faxbericht via de postbakjes verspeid of aan de betreffende medewerker overhandigd.

Indien u een faxbericht ontvangt welke niet is geregistreerd dient u deze alsnog te laten inboeken.

Uitgaande faxberichten:

Het fax-apparaat is bedoeld voor berichten die een spoedeisend karakter hebben.

Wanneer berichten redelijkerwijs ook via de gewone post zouden kunnen worden verstuurd, dient van faxen te worden afgezien. ..."

Voorts deelde de minister mee dat bij geen van de betrokken dienstonderdelen de correspondentie per fax in de praktijk tot problemen heeft geleid.

Ad G: Correspondentie per elektronisch verkeer

G.1. Over de richtlijnen en instructies ten aanzien van de behandeling van elektronisch verkeer met burgers.

Ad I. In zijn reactie met betrekking tot de Directie Bestuurszaken verwees de minister naar onderstaande instructie:

"...Internet-mailArchiefbeheersregels Postbeheersregels

(...)

Algemeen:

Nu (...) de faciliteit van Internet-mail per 1 juli 1998 voor de medewerkers van het Bestuursdepartement beschikbaar komt, is besloten om - vooruitlopend op een algemene regeling - te voorzien in een aantal specifieke regels met betrekking tot de omgang met Internet-mail.

Belangrijkste spelregels binnen het Ministerie van Justitie is dat, zolang de risico's nog onvoldoende zijn afgedekt, de Internet-mail tot nader bericht niet wordt gebruikt voor formele berichten uitwisseling.

Begrippen:

(...)

Formele berichten:

Stukken die deel uitmaken van of voortvloeien uit het primaire proces; stukken die, zoals ook bij fysieke poststukken het geval is, gebonden zijn aan administratieve regels m.b.t. registratie en archivering. Te denken valt aan (officiële correspondentie over) wetten, besluiten, beschikkingen, vergunningen, contracten, adviezen, nota's, rapportages etc. In geval van twijfel kan de vuistregel worden gehanteerd dat het een formeel bericht betreft als u als medewerker het stuk op papier door uw chef zou laten tekenen.

Informele berichten:

Stukken die geen deel uitmaken van of voortvloeien uit het primaire proces.

Te denken valt aan stukken ter kennisneming, uitnodigingen, verzoeken om standaardinformatie en uitwisseling van informatie met een vrijblijvend karakter.

Geldigheidsduur:

Deze beheersregel is geldig tot het moment waarop een definitieve, algemene regeling voor elektronische post van kracht wordt.

Procedure:

(...)

Ontvangen van berichten:**2.1**

Alle via een afdelingspostbus binnenkomende berichten worden, ongeacht de inhoud, door de beheerder van de postbus uitgedraaid en ter registratie aangeboden aan het/de daartoe aangewezen onderdeel of functionaris.

2.2

De ontvanger van een lokaal (dus niet via de afdelingspostbus) binnenkomend bericht beoordeelt of het een formeel of informeel bericht betreft.

Is er sprake van een formeel bericht dan;

a.

maakt de ontvanger daarvan een uitdraai die vervolgens ter registratie wordt aangeboden, of

b.
stuurt de ontvanger het bericht door naar de afdelingspostbus (waarna de beheerder daarvan handelt conform het gestelde onder 2.1).

2.3

Beantwoording van ontvangen formele, geregistreerde berichten vindt, met inachtneming van de terzake geldende procedures, op traditionele wijze (dus op papier) plaats.

Bij het ontbreken van een postadres wordt de afzender via Internet-mail verzocht hiertoe alsnog gegevens te verstrekken.

De afzender van een formeel bericht wordt, per ommekeer, via Internet-mail in kennis gesteld van het feit dat beantwoording op papier plaats zal vinden.

Bij die gelegenheid kan de afzender worden geadviseerd dergelijke berichten voortaan, vooralsnog, ook via de reguliere post aan het ministerie te bevestigen. ..."

Ad II. In zijn reactie met betrekking tot de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat voor deze directie ten aanzien van het elektronische berichtenverkeer de gebruikelijke richtlijnen gelden en dat elektronische post schriftelijk wordt beantwoord.

Ad III. In zijn reactie met betrekking tot de Directie Wetgeving deelde de minister van Justitie mee dat voor de behandeling van elektronische berichten geen bijzondere voorschriften gelden. Wel gelden voor e-mail en internetgebruik de in het Handboek Juridische Aangelegenheden Justitie opgenomen "Gedragsregels voor E-mail en internetgebruik", aldus de minister.

In deze gedragsregels is onder meer het volgende bepaald:

"Alle regelgeving m.b.t. het traditionele postverkeer is ook van toepassing op het elektronisch berichtenverkeer. Deze regels gelden eveneens voor de aan E-mail gehechte bijlagen (documenten, bestanden of programma's)."

Ad IV., VII. en IX. In zijn reacties met betrekking tot het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving, het CJIB en het openbaar ministerie deelde de minister mee dat voor deze dienstonderdelen ten aanzien van het elektronische berichtenverkeer geen bijzondere richtlijnen zijn vastgesteld.

Specifiek over het openbaar ministerie voegde de minister nog toe dat elektronische berichten na binnenkomst worden doorgestuurd naar degene die het bericht moet registreren. Aldaar wordt het bericht uitgeprint en vanaf dat moment behandeld als gewone brief.

Ad VIII.A. Met betrekking tot de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg deelde de minister dat op dit punt geen bijzondere instructies bestaan naast de ministeriebreed geldende beheersregels voor Internet mail (zie hiervoor onder Ad I.).

Ad VIII.B. In antwoord op de vragen G.1. tot en met 6 deelde de minister met betrekking tot de Raad voor de Kinderbescherming het volgende mee:

"De Raad werd afgelopen jaar via de website van de Raad voor de Kinderbescherming door burgers benaderd met verzoek om nadere informatie van algemene aard.

Naar schatting betroffen het op jaarbasis in 2002 1.000 verzoeken; 1x per week worden de binnengekomen vragen beantwoord. Bij meer ingewikkelde (juridische) vragen wordt aan de vragensteller meegedeeld dat de beantwoording langer op zich laat wachten en wanneer een antwoord kan worden verwacht.

Tijdens onderzoeken wordt sporadisch gebruik gemaakt van elektronisch verkeer van en naar cliënten, vanwege een verbod voor raadsmedewerkers om privacy-gevoelige informatie per mail te versturen gelet op de aard van het werk van de Raad voor de Kinderbescherming. Indien op het algemene e-mail adres van de Raad 'burgerbrieven' binnenkomen, worden de algemene post en archiveringsrichtlijnen gevolgd; er zijn (nog) geen specifieke richtlijnen voor post die binnenkomt op een persoonlijk e-mail adres van een medewerker."

Ad X. In antwoord op de vragen G.1. tot en met 6 deelde de minister met betrekking tot de Dienst Justitiële Inrichtingen mee dat geen bijzondere richtlijnen gelden voor correspondentie per elektronische verkeer. De minister voegde daar aan toe dat de bij dit onderzoek betrokken inrichtingen echter niet of nauwelijks te maken krijgen met elektronisch berichtenverkeer, dat het hoofdkantoor DJI daarentegen per maand tachtig tot honderd elektronische berichten afkomstig van burgers ontvangt. Deze berichten worden op dezelfde manier verwerkt als schriftelijke brieven. Deze berichten worden uitgeprint en na afhandeling gearhiveerd. De langs elektronische weg ontvangen berichten worden niet als zodanig afzonderlijk geregistreerd.

Ten slotte deelde de minister mee dat met het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer bij de Dienst Justitiële Inrichtingen nog geen rekening wordt gehouden.

G.2. – G.3. Over de mate waarin inmiddels gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt voor de correspondentie met burgers en de eventueel daarbij opgetreden problemen.

Ad. I. Met betrekking tot de bij de diverse werkprocessen van de Directie Bestuurszaken langs elektronische weg ontvangen berichten verstreekte de minister van Justitie onderstaande cijfers:

"BOA (vergunningaanvragen voor buitengewoon opsporingsambtenaren): niet.
WWM (vergunningaanvragen voor de wet wapens en munitie), 260
NW (verzoeken om naamswijziging) en PBO (vergunningaanvragen voor een particuliere beveiligingsorganisatie): sporadisch.
PTV (aanvragen voor een verklaring van geen bezwaar voor de oprichting van BV's en NV's): de notarissen zijn in de gelegenheid de aanvragen via een elektronische lijn te laten verlopen. Dit gebeurt in 55% van de 67.535 gevallen.

Gratie: zeer sporadisch.”

De minister deelde verder mee dat in de afhandeling van het elektronisch berichtenverkeer in 2002 geen noemenswaardige problemen zijn opgetreden.

Ad II.en III. De Directie Vreemdelingenbeleid heeft in 2002 hooguit vijf e-mails ontvangen, terwijl bij de Directie Wetgeving in 2002 twaalf elektronische e-mailberichten in het post-registratiesysteem zijn geregistreerd, aldus de minister. Hierbij hadden zich geen problemen voorgedaan.

Ad IV. De minister deelde mee dat hoewel het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving wel over een eigen elektronische postbus beschikt, in 2002 geen voor dit onderzoek relevante e-mailberichten rechtstreeks werden ontvangen. Voor zover dergelijke berichten werden ontvangen, werden deze in eerste instantie gericht aan de Directie Voorlichting, waarna de Directie Voorlichting het bericht ter verdere afhandeling doorstuurde naar het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving.

Het Directoraat-Generaal Rechtshandhaving behandelt eenmaal ontvangen e-mailberichten op dezelfde wijze als schriftelijke post. De beantwoording ervan geschiedt niet op elektronisch wijze.

In 2002 hebben zich bij de afhandeling van elektronische berichten geen problemen voorgedaan, aldus de minister.

Ad VII. Over het CJIB deelde de minister het volgende mee:

"2. Het CJIB hanteert geen algemeen e-mailadres dat openstaat voor correspondentie met burgers. Een beperkt aantal medewerkers beschikt over toegang tot het internet en deze personen zijn in beginsel in staat om via de e-mail met de buitenwereld te communiceren. Van deze mogelijkheid wordt in het verkeer met burgers echter in beginsel geen gebruik gemaakt. Gezien de huidige stand der techniek is het voor het CJIB nog niet mogelijk op een deugdelijke en veilige wijze elektronisch met burgers berichten uit te wisselen. Formele berichtgeving vindt plaats per brief om redenen van authenticiteit en de onomstotelijke vaststelling van de identiteit van de afzender. Het justitiebeleid (Gedragsregels voor e-mail en internetgebruik) schrijft voor dat per e-mail alleen informele berichtenuitwisseling mag plaatsvinden. Dit zijn stukken die geen deel uitmaken van c.q. voortvloeien uit het primaire bedrijfsproces en waaraan de ontvanger geen rechten kan ontlenuen."

De minister voegde hier aan toe dat er geen problemen waren opgetreden bij de behandeling van elektronische berichten.

Ad VIII.A. In antwoord op de hier aan de orde zijnde vragen deelde de minister voor de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg mee dat verschillende projecten over een eigen web-site beschikken met een eigen e-mail-adres. Via de algemene elektronische postbus van het Ministerie van

Justitie komt incidenteel een inhoudelijk verzoek om recht of een verzoek om informatie binnen.

Deze verzoeken worden verder als burgerbrieven afgehandeld. Problemen hadden zich hierbij in 2002 niet voorgedaan, aldus de minister.

Ad IX. Met betrekking tot het openbaar ministerie merkte de minister hier het volgende op:

"De mate van het gebruik van e-mail verschilt zeer sterk per parket. Bij de parketten in Almelo en Breda en het Parket-Generaal wordt slechts sporadisch gebruik gemaakt van de mogelijkheid te e-mailen. Bij het parket in Amsterdam gebeurt het aanzienlijk vaker.
(...)

Bij communicatie via de mail komen de volgende problemen in de praktijk voor:

- e-mails zijn vaak zeer informeel, zodat minder dan bij brieven duidelijk is wat de bedoelingen zijn. Er wordt dan bij het parket te Almelo een ontvangstbevestiging (per e-mail) gezonden met het verzoek duidelijk aan te geven wat de bedoeling van de mail is.
- De betrekkelijke anonimiteit van de afzender kan problemen opleveren. Bijvoorbeeld is het problematisch als geen huisadres /postadres genoemd wordt in de e-mail. Dat moet dan eerst worden opgevraagd, omdat in het systeem deze gegevens wel moeten worden vastgelegd en in beginsel de beantwoording gewoon schriftelijk plaatsvindt.
- Van belang is slechts één e-mail adres te hebben en daarmee een centraal punt waar e-mail worden uitgelezen en te voorkomen dat medewerkers post van burgers op hun 'eigen' werk-mail adres ontvangen. Dan vergt het wel erg veel discipline van medewerker om een dergelijk bericht te laten inschrijven."

G.4. Over de waarborgen voor een adequate behandeling van elektronisch ontvangen berichten van burgers.

In alle deelreacties merkte de minister op dat een ontvangen elektronisch bericht binnen zijn ministerie wordt afgehandeld als ware het per post binnengekomen en dat daarom de reguliere richtlijnen voor de behandeling van poststukken ook hier van toepassing zijn.

G.5. Over de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten.

Ad I. In zijn reactie met betrekking tot de Directie Bestuurszaken deelde de minister op dit punt het volgende mee:

"E-mail komt binnen bij de Directie Voorlichting (DV) of het elektronische loket van DBZ. De DV leidt de mails door naar de postkamer van DBZ. De postkamer draait de mailtjes van de DV en het elektronisch loket uit. De e-mails worden aan de administratief medewerker overhandigd die de e-mails registreert in het registratiesysteem. Binnen het werkproces wordt de e-mail geregistreerd in Excell of anderszins. In de regel wordt de e-mail schriftelijk beantwoord. Als er geen adresgegevens bekend zijn, ontvangt de

schrijver een mail van het algemene e-mailadres van de directie bestuurszaken. Ook wordt soms van het mailadres van de medewerker gebruik gemaakt."

Ad II. In zijn reactie met betrekking tot de Directie Vreemdelingenbeleid deelde de minister mee dat de registratie van elektronisch berichten op dezelfde manier plaatsvindt als de registratie van schriftelijke brieven en dat ook de beantwoording ervan schriftelijk gebeurt.

Ad III. In zijn reactie met betrekking tot de Directie Wetgeving deelde de minister mee dat aan de medewerkers van het Documentair Service Centrum een uitdraai van het elektronische bericht wordt verstrekt, waarna deze medewerker het bericht registreert in het postregistratiesysteem.

Vervolgens wordt een uitdraai van het bericht opgenomen in het dossier.

Ad VII. Over het CJIB deelde de minister hier het volgende mee:

"Ten aanzien van de registratie van ontvangen en verzonden elektronische berichten bestaan binnen het CJIB geen afzonderlijke richtlijnen. Zoals boven gezegd vindt uitgaande communicatie met burgers per gewone brief plaats. De betreffende medewerker zal na ontvangst een E-mail in behandeling nemen en vaststellen of het geregistreerd of gearhiveerd dient te worden. Indien dit het geval is wordt gekozen voor opslag op papier. Het CJIB kent geen digitale archivering van e-mail. De uitdraai wordt dan in het zaakdossier bewaard."

Ad VIII.A. In antwoord op deze vraag deelde de minister over de Directie Jeugd en Criminaliteitspreventie en de Directie Sancties, Reclassering en Slachtofferzorg mee dat registratie van de behandeling van elektronisch berichten per afdeling verschilt, waarbij met name de eenvoudige verzoeken om voorlichting per kerende post worden beantwoord en in het geheel niet worden geregistreerd.

Ad IX. Over het openbaar ministerie deelde de minister in dit verband mee dat als het elektronische bericht wordt ingeboekt, er dezelfde soort registratie plaatsvindt als bij brieven, en dat geen aparte registratie plaatsvindt van elektronische berichten die niet worden uitgeprint en ingeboekt.

G.6. Over het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer en de vraag in hoeverre het Ministerie van Justitie hiermee al rekening houdt.

De minister deelde in algemene zin mee dat de medewerkers van zijn ministerie in het dagelijks werk nog geen rekening houden met genoemd wetsvoorstel, maar dat het wetsvoorstel wel regelmatig aan de orde komt in het kader van het maandelijks overleg tussen vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen juridische zaken.

Ad VII. Met betrekking tot het CJIB merkte de minister in dit verband het volgende op:

"Indien het CJIB op elektronische wijze formele berichtgeving met burgers wil uitwisselen zal er onder meer voor moeten zijn gezorgd dat de authenticiteit en identiteit en beveiliging van de informatie-uitwisseling geborgd is. Binnen de Nederlandse overheid en Justitie zijn activiteiten in ontwikkeling die het mogelijk maken om in een veilige vorm informatie-uitwisseling te introduceren en bestaande informatiestromen op een niveau van beveiliging te brengen conform de geldende wet- en regelgeving. (WBP/VIR & VIR/BI). Op het niveau van het CJIB worden ontwikkelingen op dit terrein, zoals de voorbereiding van PKI (Public Key Infrastructure) met belangstelling gevolgd. Medewerkers van het CJIB participeren in diverse departementale overlegfora zoals de klankbordgroep informatiebeveiliging."

Ad IX. Met betrekking tot het openbaar ministerie deelde de minister mee dat bij de beantwoording van brieven van burgers in 2002 het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer nog geen rol heeft gespeeld, en dat de implementatie van genoemd wetsvoorstel ruim voor de inwerkingtreding op projectmatige wijze ter hand zal worden genomen.

HET MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

A. INLEIDING

Bij brief van 13 maart 2003 stuurde de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) de voor zijn ministerie geldende richtlijnen voor de afdoening van stukken toe. In deze brief gaf hij voorts informatie over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen.

Bij brief van 31 maart 2003 beantwoordde de minister vervolgens de vragen over de uitvoeringspraktijk op het punt van de omgang met correspondentie van burgers voor zijn ministerie en voor de daaronder ressorterende diensten, met uitzondering van het Korps landelijke politiediensten (KLPD).

De desbetreffende antwoorden voor het KLPD werden op 29 april 2003 ontvangen.

De brieven van de minister gingen vergezeld van een aantal bijlagen.

Per e-mail werden op 13 juni en op 16 juni 2003 nog enkele aanvullende vragen voorgelegd aan het Ministerie van BZK. Deze vragen werden op 8 juli 2002 beantwoord.

De volgende onderzoeksbevindingen zijn gebaseerd op de brieven van de minister en de aanvullend verkregen informatie. Bij de weergave van de bevindingen zijn in grote lijnen de wijze en volgorde van de beantwoording door de minister aangehouden. Daardoor wijkt de opzet van de bevindingen ten aanzien van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties enigszins af van die ten aanzien van de andere ministeries.

Voor de onderzoeksvragen wordt verwezen naar bijlage 1.

B. INSTRUCTIES EN RICHTLIJNEN

In zijn brief van 13 maart 2003 gaf de minister de volgende informatie over de relevante richtlijnen en instructies:

“Binnen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gelden voor wat betreft de afdoening van stukken, waaronder burgerbrieven, de volgende richtlijnen:

1. Het Besluit voortgang en afdoening van stukken en topstukken. Dit besluit omvat de afdoeningstermijnen van specifieke categorieën stukken, waaronder ook brieven van particulieren.
2. De Regeling elektronische post. Deze regeling geeft richtlijnen voor de behandeling van elektronische postberichten.
3. De Handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften. Deze handleiding geeft aan hoe bezwaarschriften, zoals bedoeld in de zin van de Awb kunnen worden herkend, en geeft instructies hoe deze moeten worden behandeld.

Naast deze richtlijnen en instructies kan binnen het besturingsmodel van BZK elke directeur-generaal nadere richtlijnen en instructies opstellen. Het betreft dan bijvoorbeeld afspraken over de wijze waarop gegevens over stukken en de behandeling ervan in het postregistratiesysteem GRS moeten worden vastgelegd.

Alle richtlijnen en instructies zijn op het intranet van BZK gepubliceerd en voor alle BZK-medewerkers te allen tijde beschikbaar.”

Bij zijn brief stuurde de minister een exemplaar van de onder 1, 2 en 3 genoemde richtlijnen. Relevante passages daaruit zijn opgenomen bij de weergave van de antwoorden van de minister over de uitvoeringspraktijk.

C. CONTROLESYSTEMEN

Over de relevante controlesystemen gaf de minister in zijn brief van 13 maart 2003 de volgende informatie:

“Zodra een stuk in het hierboven genoemde postregistratiesysteem GRS wordt geregistreerd, wordt voor elk stuk standaard een maximale behandeltermijn van drie weken vastgelegd. De DIV-sectie van het desbetreffende DG kan deze termijn zelf wijzigen op basis van de categorie waarin het stuk valt. Voor verschillende categorieën stukken zijn verschillende maximale behandeltermijnen besproken

Het postregistratiesysteem GRS bevat een standaardfunctie op basis waarvan een DIV-sectie een rappel kan uitdraaien: een overzicht van stukken die binnenkort moeten zijn afgedaan dat aan de betrokken dienstonderdelen of medewerkers ter hand kan worden gesteld.

Stukken die de maximale behandeltermijn hebben overschreden, dienen aan de SG te worden gerappelleerd. Ten behoeve hiervan beschikt elke DIV-sectie over instructies voor het uitvoeren van het SG-rappel.

Ook hier geldt dat elke directeur-generaal nadere procedures kan afspreken voor de bewaking van een goede voortgang en afdoening van alle stukken. Deze procedures worden op de specifieke intranetsite van het desbetreffende dg gepubliceerd.”

D. INLEIDING OP ANTWOORDEN OVER UITVOERINGSPRAKTIJK

In zijn brief van 31 maart 2003 ging de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in op de vragen over de uitvoeringspraktijk. Deze antwoorden betreffen het ministerie en de verschillende diensten, met uitzondering van het KLPD.

De antwoorden voor de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) werden daarbij in een afzonderlijke bijlage verstrekt.

Bij wijze van inleiding op zijn antwoorden deelde de minister het volgende mee:

“Verantwoording

De antwoorden voor het kerndepartement en de hierbij genoemde agentschappen en buitendiensten zijn gebaseerd op een dossieronderzoek dat met behulp van een aantal externe onderzoekers is verricht. Het dossieronderzoek heeft betrekking gehad op 25%

van het aantal brieven van particulieren dat in 2002 bij het kerndepartement en de vertegenwoordigingen in de West is geregistreerd.

Voor deze aanpak is gekozen omdat bij de registratie en voortgangsbewaking van poststukken in het huidige geautomatiseerde postregistratiesysteem geen onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende procedures zoals bijvoorbeeld de Awb die onderscheidt. De gegevens zoals die door u worden gevraagd zijn met andere woorden niet met "één druk op de knop" te achterhalen.

Intern gebruik

Uw vragen richten zich primair op de procedure die bij BZK wordt gevolgd bij de behandeling van brieven van particulieren. Bij de beantwoording van uw vragen heb ik mij dan ook beperkt tot de feitelijke beantwoording van uw, procesgerichte, vragen.

Het door ons uitgevoerde dossieronderzoek gaf zowel inzicht in de procedurele, als inhoudelijke behandeling van brieven van particulieren. Los van uw analyse en evaluatie heeft het door ons uitgevoerde onderzoek wat mij betreft laten zien dat bij BZK de behandeling van brieven van particulieren zeer "probleem- en oplossingsgericht" gericht is, en dat hierbij minder op de voorgeschreven procedurele stappen wordt gelet. Dit zal één van de organisatorische en technische verbeterpunten zijn bij het traject dat zich bij het kerndepartement van BZK momenteel richt op de modernisering van de document-huishouding met behulp van een documentair informatiesysteem.

Uitgangspunt hierbij is dat de wijze waarop post wordt geregistreerd, behandeld, ontsloten en gearhiveerd, uitgaat van een specifiek werkproces. In dit kader zal ook de behandeling van brieven van particulieren conform de Awb als één van de werkprocessen worden onderscheiden die zowel technisch en organisatorisch met het nieuwe documentaire informatiesysteem op termijn moet worden ondersteund. Wat hierbij meeweegt is dat het aantal brieven van particulieren minder dan zeven procent vormt van het totale aantal bij het kerndepartement geregistreerde ingekomen poststukken die moeten worden behandeld."

Voorafgaand aan de eigenlijke beantwoording van de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman deelde de minister nog het volgende mee:

"Algemeen

Van de agentschappen en buitendiensten ontvangen en behandelen alleen de vertegenwoordigingen van BZK in de West brieven van particulieren. Hieronder vallen ook 35 verzoeken om consulaire bijstand.

Gezien het vertrouwelijke karakter en het bijzondere afhandelingstraject van deze verzoeken (door de tijdsdruk meestal telefonisch of via persoonlijk bezoek) zijn deze brieven in dit onderzoek niet meegenomen.

Voor de beantwoording van de vragen is een steekproef gehouden op basis van het aantal brieven van particulieren dat in 2002 bij het kerndepartement en de vertegenwoordigingen in de West is geregistreerd.

Dat zijn er in totaal 1820. Dit aantal vormt 6,6% van het aantal geregistreerde ingekomen poststukken (27.415). Het aantal aanvragen, bezwaren en klachten van particulieren is ongeveer 1,5 % van het aantal geregistreerde ingekomen poststukken.

De steekproef strekte zich uit tot 25% van de 1820 brieven wat inhield dat in totaal 440 dossiers onderzocht zijn. De verdeling hiervan tussen de categorieën die de Awb onderscheidt is als volgt: 8% betrof aanvragen, 2% bezwaren, 13% klachten en 78% viel in de categorie "overig". Onderstaande antwoorden hebben daarom betrekking op alle onderdelen van BZK, met uitzondering van de AIVD en de KLPD. De rapportage van de AIVD is afzonderlijk bijgevoegd. De rapportage van de KLPD zal zoals afgesproken, op een later tijdstip worden verzonden."

E. BEANTWOORDING VRAGEN OVER DE UITVOERINGSPRAKTIJK

De minister heeft de antwoorden over de uitvoeringspraktijk afzonderlijk gegeven voor zijn ministerie, voor de AIVD, en het KLPD. Deze antwoorden zijn achtereenvolgens weergegeven onder e.1., e.2. en e.3.

Voor de onderzoeksvragen wordt verwezen naar bijlage 1.

e.1. De antwoorden van de minister met betrekking tot alle onderdelen van zijn ministerie met uitzondering van de AIVD en het KLPD luiden als volgt.

Ad A: Aanvragen

"Vraag 1: Per maand ontvangt BZK gemiddeld 17 aanvragen zoals bedoeld in de Algemene Wet bestuursrecht. De gemiddelde afdoeningstermijn hiervan is 4,5 weken. Afgezet tegen de termijnen zoals die gelden voor afhandeling van particuliere brieven (3 weken) en de termijn voor de afhandeling van aanvragen, (8 weken), wordt 45% binnen 3 weken afgehandeld, en 88% binnen 8 weken. Bij brieven waarvan de afdoeningstermijn langer dan 8 weken duurde, is in de helft van het aantal gevallen hiervan een kennisgeving verstuurd. Als aparte categorie hierbinnen vallen voor BZK verzoeken om informatieverstrekking in het kader van de Wet Openbaarheid Bestuur.

Vraag 2: Voor de afhandeling van aanvragen gelden in principe de richtlijnen en instructies zoals opgenomen in het u eerder opgestuurde "Besluit voortgang en afdoening stukken en topstukken".

In genoemd Besluit Voortgang en afdoening van stukken en topstukken komen de volgende bepalingen voor:

"...Artikel 1

In dit besluit worden verstaan onder:

(...)

b. afdoeningstermijn

het binnen een vastgestelde termijn afhandelen van ingekomen stukken;

c. behandelbericht

een bericht aan de afzender van een brief dat de beantwoording van de brief niet binnen de afdoeningstermijn kan plaatsvinden, waarbij een nieuwe termijn van afdoening wordt vermeld;

(...)

e. ontvangstbevestiging

een bericht aan de afzender van een brief, dat de brief is ontvangen en in behandeling is genomen. Deze ontvangstbevestiging is een ontvangstbevestiging als bedoeld in artikel 6:14, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;

(...)

i. tussenbericht

een bericht aan de afzender van een brief, waarin wordt vermeld dat de beantwoording niet kan plaatsvinden binnen de termijn die vermeld staat in het behandelbericht. Een tussenbericht is voor een particuliere brief een verdaging in de zin van de Algemene wet bestuursrecht indien er binnen zes (of tien) weken geen beslissing naar aanleiding van het bezwaarschrift kan worden genomen.

(...)

Artikel 8

Het desbetreffende dienstonderdeel van het ministerie stuurt een ontvangstbevestiging aan de afzender van een particuliere brief met daarin vermeld de verwachte termijn van afhandeling en de naam van de behandelend ambtenaar.

Artikel 9

Het desbetreffende dienstonderdeel van het ministerie stuurt aan de afzender van niet-particuliere brieven een behandelbericht indien de beantwoording niet binnen de gestelde afdoeningstermijn kan plaatsvinden onder vermelding van de nieuwe termijn van afhandeling.

Artikel 10

Het desbetreffende dienstonderdeel van het ministerie stuurt een tussenbericht aan alle afzenders van brieven indien de beantwoording niet kan plaatsvinden binnen de in de ontvangstbevestiging of het behandelbericht gestelde termijn onder vermelding van de reden van vertraging..."

“Vraag 3: Voor de beantwoording hiervan verwijs ik naar de brief van 13 maart, waarin de ingestelde controlesystemen worden geschetst (zie hiervoor, onder **c.**; N.o.). Voorbeelden van de hierin genoemde aanvullende controlesystemen die elk dg kan instellen zijn: specifieke uitvoeringsprotocollen per dg, en maandelijks rappel aan afdelingshoofden en aan het managementteam van het dg, het bieden van inzage mogelijkheid op medewerkers-, afdelings- of directieniveau in voortgangsgegevens in het postregistratiesysteem.

Vraag 4: Uit de steekproef blijkt dat in 4% van de gevallen ontvangstbevestigingen worden gestuurd.

Vraag 5: In deze ontvangstbevestigingen wordt naast de bevestiging van ontvangst aangegeven welke acties worden ondernomen voor beantwoording van de brief, bijvoorbeeld het inwinnen van informatie bij instanties als gemeenten of andere ministeries.”

De inhoud van een door de minister als voorbeeld meegestuurde ontvangstbevestiging luidt als volgt:

“...Uw brief van 27 april 2002 inzake de supportersproblematiek bij betaald voetbal, heb ik in goede orde ontvangen.

Het streven is uw brief binnen drie weken te beantwoorden.

Voor vragen verwijs ik u naar de onder “inlichtingen” genoemde medewerker...”

“Vraag 6: Uit de steekproef blijkt dat bij de helft van het aantal gevallen waarin de behandeltermijn langer dan 8 weken in beslag zal nemen hiervan melding wordt gemaakt.

Vraag 7: De melding dat de behandeltermijn wordt overschreden vindt een maand na binnenkomst van de brief plaats.

Vraag 8: Zie antwoord op vraag A3. Borging is onderdeel van de integrale verantwoordelijkheid van de dienstonderdelen en wordt bijvoorbeeld gefaciliteerd door beleidsmedewerker, directie of afdeling inzage mogelijkheid te geven in het postregistratiesysteem.”

De minister stuurde een voorbeeld mee van een brief waarmee de afhandelingstermijn van een Wob-verzoek is verlengd. In deze brief, gedateerd 18 december 2002, staat het volgende:

“...Uw verzoek van 20 november (poststempel 29 november) 2002, heeft mij eerst op 5 december bereikt. De behandeling vergt nog enige tijd in verband met intern beraad. Het is niet mogelijk u voor 20 december te antwoorden. Rekening houdend met het kerstverlof ga ik ervan uit dat ik u pas de eerste helft van januari kan berichten...”

“Vraag 9: Er zijn geen gevallen bekend waarin de aangekondigde nieuwe behandeltermijn niet werd gehaald.

Vraag 10: Zie antwoord op vraag A3.

Vraag 11: Zie antwoord vraag 9: niet van toepassing.”

Ad B: Bezwaarschriften

“Vraag 1: Per maand ontvangt BZK gemiddeld 2 à 3 bezwaarschriften zoals bedoeld in de Algemene Wet bestuursrecht. De gemiddelde afdoeningstermijn van de bezwaarschriften is 4 weken. Afgezet tegen de termijnen zoals die gelden voor afhandeling van particuliere brieven (3 weken) en de termijn voor de afhandeling van bezwaarschriften, (10 weken), wordt 75% binnen 3 weken

afgehandeld, en 88% binnen 10 weken. De behandeling van één bezwaarschrift heeft langer dan 10 weken geduurd (14 weken), zonder dat de indiener hiervan vooraf een kennisgeving kreeg.

Door hun massaliteit vormen de reacties van burgers op gemeentelijke herindelingen een speciale categorie. Zo werden er in 2001 in dit kader tienduizenden bezwaarschriften ingediend. Om deze bezwaren tijdig af te handelen hebben speciaal hiertoe vrijgestelde en aangetrokken medewerkers deze alle met behulp van een specifieke applicatie geregistreerd en beantwoord.

Vraag 2: Voor de afhandeling van bezwaarschriften gelden in principe de richtlijnen en instructies zoals opgenomen in het u eerder opgestuurde "Besluit voortgang en afdoening stukken en topstukken". Daarnaast is de eveneens aan u toegestuurde "Handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften" van toepassing."

De relevante artikelen uit het Besluit Voortgang en afdoening stukken en topstukken zijn hiervoor weergegeven onder A.2.

In de "Handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften", gedateerd december 1995, staat het volgende:

"...2.1 Ontvangst bezwaarschrift

Administratieve verwerking

De centrale postkamer draagt bij binnenkomst van een bezwaarschrift zorg voor het direct doorsturen van dit bezwaarschrift naar de DI-sectie van de behandelende afdeling. De DI-sectie registreert het bezwaarschrift en voorziet dit van een stempel met de datum waarop het bezwaarschrift door Binnenlandse Zaken is ontvangen. In verband met het belang van een spoedige behandeling levert de DI-sectie direct na registratie het bezwaarschrift als zodanig herkenbaar aan. Het origineel van het bezwaarschrift wordt doorgestuurd naar het hoofd van de behandelende afdeling.

(...)

Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een bezwaarschrift moet aan de indiener en/of zijn gemachtigde schriftelijk worden bevestigd (artikel 6:14). Het verdient de voorkeur dat per omgaande te doen.

De ontvangstbevestiging kan, tenzij er wordt afgezien van het horen (...), tevens worden gebruikt voor de mededeling dat belanghebbende zijn standpunt mondeling kan toelichten en voor het verzoek aan belanghebbende om aan te geven of hij daar wel of geen gebruik van wil maken.

Indien aanstonds duidelijk is dat het bezwaar zonder horen gegrond of ongegrond of niet-ontvankelijk moet worden verklaard, kan er meteen een beslissing worden genomen.

(...)

4.1 De termijn

De beslissing op het bezwaarschrift moet binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift worden genomen. Daarbij moet uiteraard rekening worden gehouden met de tijd die de "lijn" nodig heeft voor de stukken. De beslissing kan éénmaal met vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad (artikel 7:10).

Eventueel kan tijdens de hoorzitting alvast geïnformeerd worden naar instemming met eventuele verdaging.

(...)

4.5 Intrekken van het bezwaarschrift

De indiener van een bezwaarschrift kan het bezwaarschrift te allen tijde intrekken. Hij moet dat schriftelijk doen. Alleen tijdens de hoorzitting kan het ook mondeling. Dit wordt dan opgenomen in het verslag. In dat geval behoeft er uiteraard geen beslissing op het bezwaarschrift te worden genomen.

Het verdient aanbeveling betrokkene dat uitdrukkelijk te melden..."

In de handleiding zijn modelbrieven opgenomen voor de mededeling dat de beslissing op het bezwaarschrift met vier weken wordt verdaagd en voor het vragen van instemming met verder uitstel.

Vraag 3: Voor de beantwoording hiervan verwijs ik naar de brief van 13 maart, waarin de ingestelde controlesystemen worden geschetst (zie onder **b.**; N.o.). Voorbeelden van de hierin genoemde aanvullende controlesystemen die elk dg kan instellen, zijn: specifieke uitvoeringsprotocollen per dg, en maandelijks rappel aan afdelingshoofden en aan het managementteam van het dg, het bieden van inzage mogelijkheid op medewerkers-, afdelings- of directieniveau in voortgangsgegevens in het postregistratiesysteem.

Vraag 4: Uit de steekproef blijkt dat in 13% van de gevallen ontvangstbevestigingen worden gestuurd."

De minister gaf desgevraagd een toelichting op zijn antwoord op vraag B.4. Deze toelichting luidt als volgt:

“Het lage percentage van 13% ontvangstbevestigingen bij bezwaarschriften kan als volgt worden verklaard:

- Het moet worden gezien in het licht van de constatering die ik in mijn eerste beantwoording heb gedaan dat de behandeling van brieven zeer probleem- en oplossingsgericht is, en minder procedureel gericht. De steekproef laat zien dat van 75% van de bezwaarschriften binnen een termijn van 3 weken inhoudelijk wordt beantwoord, en 88% binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van 10 weken.
- Deze oriëntering heeft te maken met het feit dat in relatieve zin het aantal bezwaarschriften 0,1% is van het totaal aantal binnengekomen geregistreerde stukken en 2% van het totaal aantal brieven van particulieren. In absolute zin betreft het dan ongeveer 35 brieven per jaar.”

“**Vraag 5:** In de onder 2 genoemde handleiding is op bladzijde 5 een model ontvangstbevestiging opgenomen. Dit model wordt in de praktijk ook gebruikt. De ontvangstbevestiging kan afhankelijk van de omstandigheden ook een door- of terugzending inhouden dan wel gelegenheid bieden verzuimen te herstellen. In de praktijk wordt in ontvangstbevestigingen naast de bevestiging van ontvangst aangegeven welke acties worden ondernomen voor beantwoording van de brief, bijvoorbeeld het inwinnen van informatie bij instanties als gemeenten of andere ministeries.”

De tekst van de in de handleiding opgenomen model-ontvangstbevestiging luidt als volgt:

“...Hierbij bericht ik u dat ik uw (...) bezwaarschrift op [datum binnenkomst] heb ontvangen.
Op uw bezwaarschrift zal zo spoedig mogelijk worden beslist.
[Ten behoeve van de te nemen beslissing zal een adviescommissie adviseren.]
Tevens deel ik u mee, dat u desgewenst uw standpunt op een hoorzitting kunt toelichten. U kunt u laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
[Het horen zal geschieden door de hiervoor genoemde commissie.]
U zult daarvoor op korte termijn worden uitgenodigd...”

“**Vraag 6:** Vooraf zijn geen categorieën bezwaarschriften afgesproken waarvan de ontvangst niet wordt bevestigd.

Vraag 7: Er zijn geen gevallen bekend waarin gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid de behandeling van een bezwaarschrift te verdagen.

Vraag 8: Zie antwoord op voorgaande vraag: niet van toepassing

Vraag 9: De "Handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften" bevat op bladzijde 17 voorbeelden van twee verdagingsberichten: één waarin wordt meegedeeld dat de beslissing op het desbetreffende bezwaarschrift met vier weken wordt verdaagd, en één waarin om instemming wordt gevraagd om de beslissing met een nader genoemd aantal weken te verdagen.”

In de modelbrief voor het vragen om instemming met verder uitstel is aangegeven dat ervan wordt uitgegaan dat betrokkene instemt met verder uitstel indien hij vóór een

bepaalde datum niet heeft laten weten niet in te stemmen met uitstel met een bepaald aantal weken.

“Vraag 10: Niet van toepassing

Vraag 11: Niet van toepassing, zie wederom de hierboven genoemde "Handleiding" voor een voorbeeld.

Vraag 12: Niet van toepassing

Vraag 13: Paragraaf 4.2.4 uit de "Handleiding" bevat richtlijnen voor de wijze waarop de betrokkene kan worden gewezen op de mogelijkheid beroep aan te tekenen.”

De bedoelde passage in de handleiding heeft uitsluitend betrekking op de vermelding van de mogelijkheid van beroep bij het bekendmaken van de beslissing op het bezwaarschrift.

“Vraag 14: Niet van toepassing

Vraag 15: Borging is onderdeel van de integrale verantwoordelijkheid van de dienstonderdelen en wordt bijvoorbeeld gefaciliteerd door beleidsmedewerker, directie of afdeling inzage mogelijkheid te geven in het postregistratiesysteem. Tevens dienen hiertoe de maandelijkse rapportages op managementniveau van dg's.”

Ad C: Klaagschriften

“Vraag 1: Per maand ontvangt BZK gemiddeld 18 klaagschriften zoals bedoeld in de Algemene Wet bestuursrecht. De gemiddelde afdoeningstermijn van de klaagschriften is 4 weken. Afgezet tegen de termijnen zoals die gelden voor afhandeling van particuliere brieven (3 weken) en de termijn voor de afhandeling van klaagschriften, (6 weken), wordt 62% binnen 3 weken afgehandeld, en 87% binnen 6 weken. In de gevallen waarin sprake was van een langere behandeltermijn dan 6 weken, wachtte BZK steeds op informatie van andere instanties voor de definitieve afdoening. BZK onderscheidt geen verschillende categorieën klaagschriften.

Vraag 2: Voor de afhandeling van klaagschriften gelden in principe de richtlijnen en instructies zoals opgenomen in het u eerder opgestuurde "Besluit voortgang en afdoening stukken en topstukken (zie onder e.1.A.2.; N.o.)".

Vraag 3: Voor de beantwoording hiervan verwijs ik wederom naar de brief van 13 maart, waarin de ingestelde controlesystemen worden geschetst (zie onder c.; N.o.). Voorbeelden van de hierin genoemde aanvullende controlesystemen die elk dg kan instellen zijn dezelfde als bij alle andere brieven van particulieren: specifieke uitvoeringsprotocollen per dg, en maandelijks rappel aan afdelingshoofden en aan het managementteam van het dg, het bieden van inzage mogelijkheid op medewerkers-, afdelings- of directie-niveau in voortgangsgegevens in het postregistratiesysteem.

Vraag 4: Uit de steekproef blijkt dat in 33% van de gevallen ontvangstbevestigingen worden gestuurd.”

Desgevraagd gaf de minister een toelichting op zijn antwoord op vraag C.4. Dit antwoord luidt als volgt:

“...De verklaring van het lage percentage van 33% ontvangstbevestigingen bij klaagschriften kan in dezelfde richting worden gezocht (als bij bezwaarschriften, zie hiervoor bij vraag B.4.; N.o.).

- De steekproef laat zien dat 62% binnen 3 weken wordt beantwoord, en 87% binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van 6 weken.
- Het aantal klaagschriften vormt 0,8 % van het aantal geregistreerde binnengekomen stuken en 13% van het totaal aantal brieven van particulieren. In absolute zin ongeveer 220 brieven per jaar.”

“Vraag 5: Naast de melding van ontvangst wordt bijvoorbeeld aangegeven dat voor de beantwoording eerst contact wordt opgenomen met andere instanties, of dat BZK wacht op aangevraagde informatie van andere instanties voordat definitief antwoord kan worden gegeven.

Vraag 6: Vooraf zijn geen categorieën klaagschriften afgesproken waarvan de ontvangst niet wordt bevestigd.

Vraag 7: Uit de steekproef zijn geen gevallen naar voren gekomen waarbij een schriftelijk bericht van afdoening is verstuurd in een situatie waarin naar tevredenheid van de afzender BZK tegemoet gekomen is aan de klacht.

Vraag 8: Er zijn geen gevallen bekend waarin gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid de behandeling van een klaagschrift te verdagen.

Vraag 9: Niet van toepassing

Vraag 10: Niet van toepassing.

Vraag 11: Niet van toepassing.

Vraag 12: Indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan, voorzien de richtlijnen en instructies er niet in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Vraag 13: Er zijn geen gevallen bekend waarin gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid de behandeling van een klaagschrift te verdagen, en hiermee ook niet van gevallen waarin dan wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.”

Ad D. Andere brieven

“Vraag 1: Per maand ontvangt BZK gemiddeld 131 overige brieven van particulieren. Het betreft hier verzoeken om informatie, een bepaalde (wettelijke) regeling en vragen over kiesrecht / stemrecht, meningsuitingen.

Vraag 2: De gemiddelde afdoeningstermijn van deze categorie brieven is 3,5 week. Afgezet tegen de termijnen zoals die gelden voor afhandeling van particulie-

re brieven (3 weken) wordt 47% binnen 3 weken afgehandeld, en 72% binnen 8 weken. 6% van deze categorie kent een langere afdoeningstermijn en op 20% wordt niet gereageerd omdat deze bijvoorbeeld daadwerkelijk als kennisgeving worden behandeld.

Vraag 3: Voor de afhandeling van deze categorie brieven gelden in principe de richtlijnen en instructies zoals opgenomen in het u eerder opgestuurde "Besluit voortgang en afdoening stukken en topstukken" (zie onder e.1.A.2.; N.o.).

Vraag 4: Voor de beantwoording hiervan verwijs ik naar de brief van 13 maart, waarin de ingestelde controlesystemen worden geschetst (zie onder c.; N.o.). Voorbeelden van de hierin genoemde aanvullende controlesystemen die elk dg kan instellen zijn: specifieke uitvoeringsprotocollen per dg, en maandelijks rappel aan afdelingshoofden en aan het managementteam van het dg, het bieden van inzage mogelijkheid op medewerkers-, afdelings- of directie-niveau in voortgangsgegevens in het postregistratiesysteem.

Vraag 5: In 7% van de gevallen worden behandelingenberichten gestuurd.

Vraag 6: Het behandelingenbericht kan informatie bevatten over de behandelende ambtenaar, de termijn waarop gereageerd zal worden, de ondernomen actie (bijvoorbeeld het inwinnen van informatie bij een andere instantie voordat definitief antwoord wordt geformuleerd), of dat de brief wordt overgedragen aan andere instantie."

Bij zijn reactie stuurde de minister een voorbeeld mee van een ontvangstbevestiging. Daarin is aangegeven dat de desbetreffende brief in goede orde is ontvangen, dat wordt gestreefd naar beantwoording binnen drie weken, en dat voor vragen contact kan worden opgenomen met een medewerker van wie de naam en het telefoonnummer zijn vermeld.

"Vraag 7: Er zijn geen gevallen bekend waarbij tussenberichten zijn verstuurd.

Vraag 8: Zie antwoord op vraag 7: niet van toepassing.

Vraag 9: Het "Besluit voortgang en afdoening stukken en topstukken" geeft als richtlijn dat een tussenbericht de reden van vertraging moet toelichten, een nieuwe afdoeningstermijn moet noemen, en in het geval van een bezwaarschrift expliciet als verdagingsbericht moet worden gezien (zie onder e.1.A.2.; N.o.).

Vraag 10: Niet van toepassing.

Vraag 11: In de praktijk worden bij (te) late beantwoording hiervoor excuses gemaakt.

Vraag 12: In gevallen waarin hierover duidelijkheid wordt gewenst, wordt de afzender gemeld dat een brief als kennisgeving wordt beschouwd.

Vraag 13: Indien er sprake is van bij herhaling afgedane kwesties wordt expliciet gemeld dat de correspondentie wordt beëindigd."

E. Eerste beoordeling binnengekomen brieven

"Vraag 1: De eerste (inhoudelijke) beoordeling van een brief geschiedt door de DI-medewerkers. De uiteindelijke wijze van behandeling is een managementverantwoordelijkheid.

- Vraag 2:** Nee
- Vraag 3:** Bij twijfel wordt advies gevraagd bij een juridisch adviseur.
- Vraag 4:** Voor alle brieven geldt dat de borging van de voortgang van de behandeling berust op de controlesystemen zoals eerder geschetst.”

F. Faxverkeer

- “Vraag 1:** In het "DIV-handboek" van BZK, waarin richtlijnen en procedures systematisch zijn ondergebracht, wordt in het hoofdstuk "decentrale Postbehandeling" expliciet een paragraaf gewijd aan fax- en elektronisch postverkeer. *"Niet de wijze waarop een bericht wordt ontvangen of verzonden, maar de inhoud is bepalend voor het al dan niet registreren en archiveren. Dit geldt dus ook voor faxberichten en binnengekomen e-mail berichten. Voor het registreren wordt verwezen naar eerder genoemde criteria."*
- Vraag 2:** Er zijn in de praktijk geen gevallen bekend van problemen bij correspondentie met particulieren via faxverkeer.”

Ad G: Correspondentie per elektronisch verkeer

- “Vraag 1:** Richtlijnen elektronisch verkeer zijn vastgelegd in de "Regeling elektronische post" die u op 13 maart is toegestuurd.
- Vraag 2:** BZK heeft een centraal beheerde "Elektronische dienstpostbus". Dagelijks komen hier ongeveer per e-mail 30 vragen binnen. De vragen kunnen grofweg onderscheiden worden in eenvoudige algemene vragen naar informatie en inhoudelijke/specifieke vragen.
- Vraag 3:** De mogelijkheid om elektronische vragen te stellen, stelt hogere eisen aan de beschikbaarheid van medewerkers die hierop antwoord kunnen geven: streven is dat de reactietijd op e-mail niet 3 weken is, zoals bij brieven, maar 3 dagen.
- Vraag 4:** Vragen naar informatie, die via de internetsite(s) van BZK worden gestuurd, komen via de postkamer binnen bij de coördinator Servicevoorlichting. Ook ontvangt de coördinator e-mail van collega servicevoorlichters van andere ministeries en van Postbus 51 die door BZK beantwoord moeten worden. De coördinator sorteert en beoordeelt dagelijks de binnengekomen e-mail (gemiddeld 30 per dag). 75% van de vragen kan direct door de afdeling Servicevoorlichting worden behandeld. Het betreft dan bijvoorbeeld vragen naar publicaties van BZK, of "wie wat waar vragen" in Den Haag. De overige vaak meer specifiek inhoudelijke vragen worden naar de desbetreffende afdeling doorgespeeld. Voor alle e-mails gelden de bovengemelde "Richtlijnen elektronische post".
- Vraag 5:** Conform de hierboven vermelde "Richtlijnen" is registratie van ontvangen en verzonden berichten op dezelfde manier georganiseerd als die van papieren post. Bij de voorbeelden die worden meegezonden, bevinden zich ook voorbeelden van reacties op e-mails.

Vraag 6: BZK doorloopt momenteel een traject waarin de documentaire huishouding wordt gedigitaliseerd. Dit gaf aanleiding tot actualisatie van alle kaders- en regelingen op het gebied van de documentaire informatievoorziening. Hierbij wordt rekening gehouden met alle interdepartementale bestaande en in ontwikkeling zijnde regelgeving.”

In de toelichting op de Regeling elektronische post staat het volgende:

“...Deze regeling richt zich op de formele elektronisch post, dat wil zeggen de postberichten die aan administratieve regels gebonden zijn en op elektronische afschriften van formele post. Op het hoogste niveau zijn deze administratieve regels met name de Archiefwet en de Wet openbaarheid van bestuur. Intern zijn dat regelingen zoals het besluit tekenbevoegdheid, de regeling minutenprocedure, de regeling voortgang en afdoening stukken, de procedure behandelings- en tussenberichten en de huisstijlregels. Het betreft hier zowel de officiële correspondentie intern als de externe correspondentie met particulieren, instellingen of andere externe relaties.

(...)

Formele elektronische post mag niet als origineel worden verzonden. (...) Het fysieke volledig geautoriseerde document blijft dus noodzakelijk en moet ook verzonden worden.

Het verbod op het zenden van formele post in origineel via elektronische post is niet toegestaan omdat de juridische status van een elektronisch postbericht nog onvoldoende is uitgekristalliseerd; omdat de mogelijkheden ontbreken om een waterdicht systeem voor paraferen en ondertekening aan te bieden; omdat het voor derden mogelijk is om elektronische berichten onderweg te onderscheppen en te muteren.

(...)

Formele elektronische berichten kunnen echter wel in origineel ontvangen worden. Elk elektronisch postadres dat binnen BiZa beschikbaar is kan namelijk gebruikt worden om berichten naar toe te zenden...”

In artikel 3.1 van de Regeling elektronische post is bepaald dat het niet is toegestaan originele formele post te verzenden als elektronisch postbericht.

De regeling bevat geen voorschriften over bijvoorbeeld de verzending van ontvangstbevestigingen, tussenberichten of over de termijn waarbinnen elektronisch ontvangen berichten moeten worden beantwoord.

e.2. Met betrekking tot de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) beantwoordde de minister van BZK de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman in een afzonderlijke bijlage bij zijn brief van 31 maart 2003. De antwoorden van de minister luiden als volgt:

“A. Ten aanzien van aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb

Onder deze categorie vallen aanvragen ter zake kennisneming van bij de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) vastgelegde gegevens. In 2002 heeft de AIVD verzoeken om kennisneming tot 29 mei conform de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) en de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten (Wiv) behandeld en vanaf 29 mei conform de specifieke op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten toegesneden kennisnemingsregeling van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002 (WIV 2002; Stb. 2002 nr. 148). Overigens worden aanvragen voor een verklaring van geen bezwaar in het kader van de Wet veiligheidsonderzoeken niet tot deze categorie gerekend, omdat zulke aanvragen worden gedaan door de werkgever en niet door de kandidaat-functionaris zelf.

1. In 2002 zijn in totaal 110 verzoeken om kennisneming gedaan. In de praktijk is gebleken dat de in de Wob gestelde termijn van twee weken met verdaging van ten hoogste twee weken volstrekt onhaalbaar is voor de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Om die reden heeft de wetgever in de specifieke op de diensten toegesneden kennisnemingsregeling aangepaste termijnen opgenomen. Thans geldt dat de minister een ieder op diens aanvraag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden mededeelt of en, zo ja, de door hem/haar gevraagde gegevens door of ten behoeve van de dienst zijn verwerkt. De minister kan zijn besluit voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt voor de afloop van de eerste termijn schriftelijk gemotiveerd mededeling gedaan aan de aanvrager. Sinds de invoering van de WIV 2002 zijn, met uitzondering van één, alle aanvragen binnen de wettelijke termijn afgehandeld.
2. Tot 29 mei 2002 golden met betrekking tot de behandeltermijnen de bepalingen van artikel 6 van de Wob. Artikel 47, eerste lid, en artikel 51, eerste lid, van de WIV 2002 vormen de richtlijn voor de behandeling van verzoeken om kennisneming sinds 29 mei 2002.
3. De AIVD maakt gebruik van een algemeen administratief systeem dat onder meer in termijnertering voorziet. Bovendien zal de dienst voor de administratie en behandeling van de kennisnemingsaanvragen binnenkort een speciaal systeem invoeren dat eveneens alle gegevens bevat die nodig zijn om de behandeltermijnen in het oog te houden. Daarnaast ziet de procescoördinator er op toe dat de termijnen niet overschreden worden.
4. Ontvangstbevestigingen worden op de dag van tot uiterlijk een week na ontvangst van de aanvraag verzonden.
5. In ontvangstbevestigingen wordt vermeld:
 - De bevestiging van de ontvangst van de aanvraag.
 - De datum van de aanvraag; indien geen datum is vermeld door de aanvrager wordt de datum van ontvangst vermeld. De datum van ontvangst wordt eveneens vermeld als sprake is van een aanzienlijk tijdsverschil tussen ontvangst en de datum van de brief.

- De mededeling dat de aanvraag in behandeling is genomen.
- Eventueel wordt verzocht om ontbrekende gegevens (bijvoorbeeld kopie legitimatiebewijs of machtiging).

Na de definitieve invoering van genoemd speciale systeem zal in de ontvangstbevestiging tevens worden opgenomen de melding dat op de aanvraag binnen drie maanden + eventueel vier weken zal worden beslist en dat daarna artikel 6:2 onder b van de Awb van toepassing is.”

De minister stuurde een exemplaar toe van de standaard-ontvangstbevestiging. Daarin staat het volgende:

“...Hierdoor bevestig ik de ontvangst van uw brief van ... *datum* ..., waarin u verzoekt om kennisneming van eventueel over u bij de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) vastgelegde gegevens.

Op uw verzoek zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden, worden beslist.

Het besluit kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Indien het nodig is om het besluit te verdagen, wordt u dat voor afloop van de eerstgenoemde termijn schriftelijk gemotiveerd meegedeeld...”

6. Zie het antwoord op vraag A1. Sinds 29 mei 2002 is termijnoverschrijding drie keer aan de orde geweest.
7. De verdagingsbrief wordt verzonden zodra blijkt dat termijnoverschrijding onontkoombaar is, meestal enkele dagen voordien.
8. Zie het antwoord op vraag A3.”

De minister stuurde een exemplaar mee van de standaardbrief die wordt gebruikt in het geval van verdaging. De tekst daarvan luidt als volgt:

“...Naar aanleiding van uw verzoek heb ik u op ...*datum* ... een ontvangstbevestiging verzonden. In deze brief heb ik er op gewezen dat een besluit op een verzoek voor ten hoogste vier weken kan worden verdaagd. Hierbij deel ik u mee dat ik gebruik moet maken van deze mogelijkheid. De reden hiervoor is dat ... *motivering* ...”

9. Na het van kracht worden van de WIV 2002 is het één keer voorgekomen dat de in het verdagingsbericht genoemde termijn niet gehaald werd.
10. Zie het antwoord op vraag A3.
11. Zodra duidelijk is dat de uiterste afdoeningstermijn niet wordt gehaald, wordt dit aanvrager schriftelijk gemeld, met opgaaf van redenen. In genoemd geval (zie het antwoord op vraag A9) is betrokkene niet gewezen op de mogelijkheid van bezwaar).

B. Ten aanzien van bezwaarschriften als bedoeld in de Awb

Onder deze categorie vallen bezwaarschriften met betrekking tot besluiten op aanvragen om kennisneming van bij de AIVD vastgelegde gegevens en bezwaarschriften met betrekking tot besluiten ten aanzien van een verklaring van geen bezwaar in het kader van de Wet veiligheidsonderzoeken (Wvo).

1. In 2002 ontving de AIVD naar aanleiding van beschikkingen op aanvragen voor kennisneming 9 bezwaarschriften. De gemiddelde afdoeningstermijn bedroeg \pm 4,5 maand. Ten aanzien van Wvo-besluiten werden 49 bezwaarschriften ontvangen. Gemiddelde afdoeningstermijn was 4 maanden. De behandeltijd van bezwaarschriften kan sterk variëren en is niet te voorspellen. Dit hangt mede af van het (onvoorspelbare) werkaanbod en de werkdruk. Voor de Wvo-bezwaarschriften geldt bovendien dat de behandeltijd in belangrijke mate afhankelijk is van een aantal externe factoren, zoals de advisering ten aanzien van het bezwaarschrift door een externe adviescommissie en de noodzakelijke informatie-inwinning in het kader van nader onderzoek bij externe gegevenshouders.
2. Er zijn naast het bepaalde in hoofdstuk 7 van de Awb geen aanvullende richtlijnen/instructies van de AIVD ten aanzien van de behandeling van bezwaarschriften.
3. Zie het antwoord op vraag A3 voor wat betreft de bezwaarschriften met betrekking tot aanvragen voor kennisneming. De AIVD maakt ook voor de Wvo-bezwaarschriften gebruik van het algemeen administratief systeem. Bovendien zal de dienst ook voor de administratie en behandeling van Wvo-bezwaarschriften een speciaal systeem ontwikkelen. Een dergelijk systeem is wel al in gebruik voor de administratie en behandeling van aanvragen in het kader van de Wvo. Daarnaast ziet de behandelend jurist er op toe dat de termijnen niet overschreden worden.
4. Zie het antwoord op vraag A4.
5. In ontvangstbevestigingen wordt vermeld:
 - De bevestiging van de ontvangst van het bezwaarschrift;
 - De datum van het bezwaarschrift;
 - Eventueel wordt verzocht om ontbrekende gegevens (bijvoorbeeld de gronden van het bezwaar of de reden van overschrijding van de bezwaartermijn door bezwaarde).
 - De mededeling dat bezwaarde zo spoedig mogelijk zal worden geïnformeerd over het vervolg van de bezwaarprocedure.”

De minister stuurde een exemplaar mee van de standaard-ontvangstbevestiging. Daarin staat het volgende:

“...Hierdoor bevestig ik de ontvangst van uw bezwaarschrift van ... datum ... betrekking hebbend op de beschikking van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijks-

relaties van ... datum ... op uw verzoek om inzage van het eventueel over u bij de AIVD aanwezige dossier.

Ik zal u zo spoedig mogelijk informeren over de behandeling van uw bezwaarschrift.

Volledigheidshalve deel ik u mee dat een hoorzitting deel uit maakt van de bezwaarprocedure...”

- “6. Nee.
7. Hiervan wordt geen gebruik gemaakt. Zie het antwoord op vraag B1.
8. N.v.t.
9. N.v.t.
10. Hiervan wordt geen gebruik gemaakt. Zie het antwoord op vraag B1.
11. N.v.t.
12. N.v.t.
13. N.v.t.
14. Wanneer bezwaarde hiernaar informeert, wordt hij/zij op de mogelijkheid gewezen. Dit heeft zich in 2002 in een enkele Wvo-zaak voorgedaan.
15. Zie het antwoord op vraag B3.

C. Ten aanzien van klaagschriften als bedoeld in de Awb

1. In 2002 heeft de AIVD een viertal klaagschriften ontvangen. Drie daarvan werden binnen 6 weken afgehandeld; van het vierde klaagschrift was de afdoeningstermijn 5 maanden. Dit laatste hield verband met vakantie- en ziekteverlof. Ook werd op verzoek van de advocaat van betrokkene het horen uitgesteld. Klachten die wel betrekking hadden op handelen van de AIVD, maar niet bij de dienst werden ingediend, zijn niet meegeteld.
2. Aanvullende richtlijnen/instructies van de AIVD ten aanzien van de behandeling van klaagschriften zijn in voorbereiding. Bovendien is de klachtenregeling van paragraaf 6.5 (artikel 83-84) WIV 2002 van toepassing; de daarin genoemde commissie van toezicht heeft een adviserende rol.
3. Ook voor klachtbehandeling maakt de dienst gebruik van het algemeen administratief systeem dat onder meer in termijnalertering voorziet. Daarnaast is de behandelend jurist verantwoordelijk voor de termijnbewaking.
4. Zie het antwoord op vraag A4.
5. In ontvangstbevestigingen wordt vermeld:
 - De bevestiging van de ontvangst van het klaagschrift;
 - De datum van het klaagschrift;
 - De mededeling dat betrokkene zo spoedig mogelijk zal worden geïnformeerd over het vervolg van de procedure.”

De minister stuurde een exemplaar mee van de standaard-ontvangstbevestiging. De tekst daarvan luidt als volgt:

“...Hierdoor bevestig ik uw klaagschrift, gedateerd ..., met betrekking tot ... in goede orde te hebben ontvangen.

U zal zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over de verdere behandeling van uw klaagschrift..”

- “6. Nee.
7. Ja. In 2002 is een klacht ontvangen die betrekking had op het niet verstrekken van gevraagde informatie. In de brief waarin dit verzuim werd hersteld werd tevens gemeld dat er van werd uitgegaan dat ook de klacht naar tevredenheid was afgehandeld.
8. In genoemd enkele geval is in overleg met de advocaat van klager gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging. (De minister liet in een nadere toelichting weten dat het hier om een bijzonder geval ging; N.o.)
9. Er is geen verdagingsbericht verzonden.
10. N.v.t.
11. In genoemd geval is enkele malen telefonisch overleg gepleegd met de advocaat van klager.
12. N.v.t.
13. In voorkomend geval wordt wel gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman bij afdoening van het klaagschrift, wanneer het vermoeden bestaat dat klager behoefte zal hebben aan een onafhankelijk onderzoek.

D. Ten aanzien van andere brieven.

Onder deze categorie vallen kennisgevingen, verzoeken om aandacht voor bepaalde onderwerpen en dergelijke.

1. De AIVD ontvangt gemiddeld 2 brieven per week van deze categorie.
2. Dergelijke brieven worden doorgaans binnen 1 maand beantwoord. Op kennisgevingen wordt in de regel een ontvangstbevestiging gestuurd; op ongeadresseerde brieven wordt niet gereageerd.”

De minister gaf nog de volgende toelichting op zijn antwoord op vraag D.2.:

“...Wanneer een burger expliciet de aandacht van de AIVD vraagt voor een bepaald onderwerp, wordt hierop in beginsel inhoudelijk gereageerd. Wanneer een burger geen verzoek aan de dienst richt, maar slechts melding maakt van een bepaald onderwerp, wordt volstaan met een ontvangstbevestiging.”

- “3. Voor de behandeling van deze categorie gelden, naast het wettelijk kader, interne werkinstructies.”

Op dit punt gaf de minister de volgende toelichting:

“...Voor het wettelijk kader verwijs ik u naar de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002. Hierin is onder meer bepaald dat de AIVD geen informatie mag verstrekken die zicht kan geven op het actueel kennisniveau, de bronnen of de werkwijze van de dienst.

De interne werkinstructies betreffen deels mondeling overgedragen vaste praktijkregels en zijn deels verweven met het totale complex van AO-procedures en ten aanzien van de verschillende (operationele) werkprocessen...”

- “4. Ook voor behandeling van deze brieven maakt de dienst gebruik van het algemeen administratief systeem. De behandelend ambtenaar is hiervoor bovendien verantwoordelijk en legt hierover rekenschap af aan het hoofd van de afdeling Kabinet en Juridische Aangelegenheden.
5. Gezien de aard van de brieven en de korte behandeltermijn worden geen behandelingsberichten verzonden.
6. N.v.t.
7. N.v.t.
8. N.v.t.
9. N.v.t.
10. N.v.t.
11. N.v.t.
12. Van dergelijke brieven wordt de ontvangst bevestigd, waarna zij worden gearchiveerd.
13. Briefschrijver wordt eventueel tot twee maal toe nader geïnformeerd. Bij de laatste beantwoording wordt hij/zij er op gewezen dat op brieven over hetzelfde onderwerp niet meer gereageerd zal worden.

E. De eerste beoordeling van binnenkomende brieven

1. De eerste beoordeling geschiedt door de registratoren en de documentair informatiebewerkers van de AIVD, een en ander conform de daarvoor vastgestelde kaders, zoals het documentatieplan.
2. Nee.
3. Bij twijfel worden de juridisch ondersteunend medewerker of de juristen geraadpleegd.

F. Faxverkeer

1. Nee.
2. Nee.

G. Correspondentie per elektronisch verkeer

1. Om veiligheidsredenen onderhoudt de AIVD geen emailverbinding met burgers.
2. N.v.t.
3. N.v.t.
4. N.v.t.
5. N.v.t.
6. N.v.t.”

e.3. Bij brief van 25 april 2003 stuurde de minister van BZK de Nationale ombudsman de antwoorden van het KLPD. Deze brief ging vergezeld van een brief van de korpschef van het KLPD waarin het volgende staat:

“...De grote verscheidenheid aan taken binnen het korps, het zeer grote aantal bedrijfslocaties, het bij de diensthoofden neergelegde integraal management en daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden op Dienstniveau, alsook de in het jaar 2002 lopende reorganisatie van het korps, zijn alle aspecten die het uitermate lastig hebben gemaakt om de gevraagde gegevens binnen korte tijd op tafel te krijgen. Daar komt bij dat het merendeel van de burgerbrieven ook niet op centraal niveau binnenkomt, maar rechtstreeks wordt geadresseerd aan de betrokken dienst, bij voorbeeld aan de Dienst Spoorwegpolitie of aan de Dienst Verkeerspolitie en aldaar ook wordt afgehandeld onder verantwoordelijkheid van het diensthoofd.

Deze aspecten hebben ertoe geleid dat er voor is gekozen de antwoorden in beginsel per korpsonderdeel te geven en slechts dan de beantwoording te clusteren indien de soorten werkzaamheden en daaruit voortvloeiende burgercontacten, incl. de wijze van afdoening, overeenkomsten vertonen c.q. door dezelfde behandelaar plaatsvinden. Hoewel de aantallen voor het korps als geheel, wellicht nog zouden kunnen worden opgeteld, is de aard van de burgerbrieven - en daarmee vaak ook de wijze van afhandeling - per Dienst veelal zeer verschillend en derhalve niet in één beschrijving te vatten. Derhalve treft u aan een tiental rapportages met daarbij behorende bijlagen.

(...)

Ten slotte merk ik op dat nu de reorganisatie recent is afgesloten, thans ook aandacht wordt gegeven aan het stroomlijnen, en waar noodzakelijk en mogelijk centraliseren en standaardiseren, van die processen die niet gerelateerd zijn aan de uitvoering van het primaire proces of daarmee samenhangende beheersmatige aangelegenheden. De wijze van afdoening van bepaalde soorten burgerbrieven vormt daarvan een onderdeel...”

De inhoud van de bedoelde rapportages zijn hierna afzonderlijk weergegeven.

**“Korps landelijke politiediensten
Concerndiensten**

Deze deelrapportage heeft betrekking op de vier concerndiensten van het korps, te weten Personeel & Organisatie (P&O), Financieel-economische Zaken (FEZ), Informatievoorziening (CDI) en Facilitair Bedrijf (FB).

Nagegaan is welke schriftelijke 'burgercontacten' bij deze Diensten aan de orde zouden kunnen zijn. Daarbij is in aanmerking genomen de door de Nationale ombudsman in zijn brief vermelde uitzondering van de contacten ".....waarin de hoedanigheid van uw Ministerie als werkgever centraal staat....." (p. 1). Na overleg met de korpsbeheerder bleek dat ook sollicitatiebrieven onder deze uitzondering vallen. Dit leidt tot de slotsom dat alle externe schriftelijke contacten van P&O buiten bereik van het onderzoek vallen.

Eveneens na overleg met de korpsbeheerder bleken de bedrijfsmatige contacten in het kader van het aangaan en nakomen van overeenkomsten in civielrechtelijke zin buiten het onderzoeksbereik te vallen. Conclusie is dat daarmee evenmin gerapporteerd behoeft te worden over de externe contacten van FEZ, FB en CDI aangaande betalingen en bijvoorbeeld levering van rollend, varend en vliegend materieel of ICT.

Hoewel strikt genomen eveneens vallend onder deze uitzondering, wordt hierbij wél een beperkte beschrijving gegeven van de schriftelijke contacten met burgers of bedrijven, die het korps aansprakelijk hebben gesteld voor geleden schade als tijdens de dienstuitoefening. Deze aansprakelijkstellingen worden soms gedaan in de vorm van een klacht over politieoptreden, soms ook vallen zij daarmee samen. In overleg met Bureau Veiligheid & Integriteit (BVI) worden deze brieven door het Centraal Bureau Schadezaken & Risicobeheersing van het FB beoordeeld. Voor zover het tevens om een klacht gaat, volgt behandeling volgens de klachtenprocedure door BVI, weshalve deze zaken zijn opgenomen in de betreffende deelrapportage. De werkelijke aansprakelijkstellingen werden in 2002 nog volledig afgehandeld door CBSR. In die gevallen wordt betrokkene altijd een ontvangstbevestiging gezonden, waarvan enkele voorbeelden bijgevoegd zijn.

In het jaar 2002 werd het korps 66 maal aansprakelijk gesteld. Hiervan werden 45 dossiers nog in dat jaar afgedaan. Gemiddeld over de laatste jaren wordt in 1 tot 7 gevallen een gerechtelijke procedure gevoerd, waarbij uiteindelijk in een aantal zaken alsnog een schikking getroffen wordt.”

In zijn nadere reactie van 8 juli 2003 verstrekte de minister, op verzoek van de Nationale ombudsman, alsnog enige informatie over de behandeling van sollicitatiebrieven van externe sollicitanten door het KLPD. Hij deelde in dat verband het volgende mede:

“...In het algemeen geldt bij BZK de regel dat sollicitanten binnen 14 dagen na de sluitingsdatum van de openstelling van de vacature een brief krijgen waarin staat in welke categorie sollicitanten hij of zij is ingedeeld (geschikt, mogelijk geschikt of ongeschikt). Dat geldt evenzeer voor het KLPD...”

**“Korps landelijke politiediensten
Diensten zonder schriftelijke burgercontacten**

Gebleken is dat bij de Diensten Logistiek, Specialistische Recherchetoeepassingen en Koninklijke & Diplomatieke Beveiliging in 2002, mede in het licht van de uitgezonderde bedrijfsmatige contacten, geen sprake is geweest van schriftelijke "burger-contacten".

**“Korps landelijke politiediensten
Bureaus Korpsleiding, Concerncontrol en Communicatie**

Gebleken is dat Bureau Concerncontrol geen contacten met burgers onderhoudt. Dit strookt met zijn intern gerichte taakstelling.

A. Aanvragen als bedoeld in art. 1:3, derde lid van de Awb

1. Gelet op hun taakstelling zouden de Bureaus Korpsleiding en Communicatie te maken kunnen hebben met verzoeken om informatie in de zin van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Voor zover deze verzoeken geheel of gedeeltelijk geweigerd moeten worden, is afdoening ervan voorbehouden aan de korpsbeheerder. Aan hem wordt daartoe een ambtsbericht gezonden. Schriftelijke verzoeken die voor volledige inwilliging in aanmerking kwamen, hebben zich voor zover was na te gaan in 2002 niet voorgedaan. Van de gevallen waarin geheel of gedeeltelijk geweigerd diende te worden - ongeveer 9 stuks - mag worden aangenomen dat zij opgenomen zijn in de rapportage van de korpsbeheerder, i.c. de minister van BZK. Ook verzoeken om kennisneming dan wel om correctie of verwijdering ('privacyverzoeken') zouden deze Bureaus kunnen bereiken. Het betreft dan:

- verzoeken om kennisneming van gegevens in een bestand, gegrond op artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens;
- verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens uit een bestand, gegrond op artikel 36 Wet bescherming persoonsgegevens.

Dit soort verzoeken hebben deze beide Bureaus in 2002 niet bereikt. Dit soort verzoeken werd rechtstreeks bij één of meer Diensten van het korps ingediend. Voor wat betreft de aantallen zij verwezen naar de overige deelrapportages.

2/3. Er zijn ten aanzien van *Wob-verzoeken* geen formele richtlijnen/instructies opgesteld. Enkele jaren terug is aan de privacyfunctionarissen bij de korpsonderdelen de instructie bekend gemaakt dat Wob-verzoeken die bij hun onderdeel inkomen, ter coördinatie van de afdoening dienen te worden doorgezonden aan de voorloper van het huidige Bureau Korpsleiding, daar de afdoening door de korpsbeheerder niet is gemandateerd. Derhalve worden zij op basis van een ambtsbericht van de korpschef door de korpsbeheerder afgedaan. De korpsonderdelen leveren daartoe de noodzakelijke informatie aan. Bureau Korpsleiding verzorgt in afstemming met de korpsbeheerder de voortgangscntrole op openstaande zaken.

In voorkomende gevallen worden *privacyverzoeken* overeenkomstig het geldende onder-mandaat ter afdoening naar de Diensthoofden doorgezonden. Daarbij vindt zo nodig onderlinge afstemming onder regie van het Bureau Korpsleiding plaats. Dit soort verzoeken blijven bij de verdere beantwoording derhalve buiten beschouwing.

4 t/m 7: Voor wat betreft *Wob-verzoeken* wordt zo spoedig mogelijk en na overleg met, namens dan wel door de korpsbeheerder een ontvangstbevestiging verzonden. Daarin wordt vermeld dat deze het verzoek zal afdoen. Ten aanzien van de termijn van afdoening wordt daarbij de wettelijke termijn genoemd, tenzij de complexiteit van het verzoek of de afdoening ervan noodzaakt tot het meteen met de wettelijke termijn verdagen van de beslissing. Dit is vaak het geval, omdat veelal de zienswijze van het bevoegd gezag ten aanzien van het/de betreffende onderde(e)l(en) van de politietaak wordt gevraagd, vooraleer een definitief besluit door de korpsbeheerder wordt genomen. Bovendien blijkt vaak dat een bijzondere regeling van toepassing is, die vóór de Wob gaat. Veelal is dat de Wet politieregisters, op grond waarvan aan anderen dan de geregistreerden - met een verzoek om kennisneming, zoals hiervoor onder 1 vermeld - geen inlichtingen verstrekt kunnen worden. Voorgaande informatie wordt doorgaans voordien telefonisch met verzoeker doorgesproken, waarbij bovendien zo nodig gepoogd wordt de reikwijdte van het verzoek zo precies mogelijk te bepalen.

In het sporadische geval dat ook de verdagingstermijn dreigt niet te worden gehaald, wordt in afstemming met de korpsbeheerder verzoeker voordien opnieuw telefonisch - hetzij vanwege de korpschef, hetzij vanwege de korpsbeheerder - benaderd en wordt hem een nieuwe termijn in het vooruitzicht gesteld. Deze wordt doorgaans schriftelijk bevestigd.

8 t/m 11. De waarborg ligt in de centrale regie en behandeling door de bestuurlijk-juridische eenheid van het Bureau Korpsleiding, in afstemming met het stafbureau van de korpsbeheerder, waarbij verzoeker regelmatig - ten minste telefonisch - op de hoogte gehouden wordt. Geen enkel Wob-verzoek eindigt zonder afdoening in de zin van een beslissing, een overdracht dan wel intrekking door verzoeker.

B. Bezwaarschriften als bedoeld in de Awb

Ten aanzien van beslissingen op Wob-verzoeken geldt dat deze overeenkomstig de voettekst van de beslissing worden ingediend bij de korpsbeheerder. Hierover bestaan geen rechtstreekse contacten met de bezwaarde.

C. Klaagschriften

1. Voor het navolgende vat ik het begrip klachten op in twee categorieën:

- a. Klachten gericht tegen een gedraging van een specifieke met name genoemde of te achterhalen ambtenaar. Deze worden onverwijld overgedragen aan Bureau Veiligheid en Integriteit en verder behandeld in de rapportage van dat Bureau.
- b. Klachten gericht tegen het handelen van de organisatie als zodanig.

Deze klachten zijn zeer uiteenlopend van aard, variërend van klachten over surveillancemethodieken op de weg, klachten over controlelocaties of radarkasten, klachten over niet of onvoldoende efficiënt praktisch politie-optreden, klachten over politie-publicaties tot klachten over de onwil van een regionaal politiekorps om een aangifte op te nemen.

Het betreft hier niet altijd klaagschriften in de eigenlijke zin, maar ook veelal uitingen van onvrede, adviezen over hoe en tegen wie ware op te treden alsmede verzoeken om informatie over waar men met een klacht terecht moet. De scheidslijn met categorie D (overige brieven) is vaak niet helder te trekken.

Veel van deze met name bij Bureau Communicatie binnenkomende klachten/verzoeken/mededelingen, worden telefonisch ingediend. Daarvan kan ook het merendeel telefonisch worden afgehandeld. Aantallen zijn ook niet bij benadering te noemen. In 2002 nam het aantal van dit soort berichten per e-mail overigens een grote vlucht. Zie hiertoe onder G.

Voor nagenoeg al deze berichten geldt dat verstrekken van uitleg vaak voldoende is. Niet zelden wordt zelfs geen antwoord verwacht en wil men - in al of niet heuse bewoordingen - zijn ongenoegen uiten.

Voor zover het lijkt te gaan om meer zuivere en serieuze klaagschriften, worden deze als mogelijk behorende tot de categorie a, onverwijld ter beoordeling en verdere afdoening overgedragen aan het Bureau Veiligheid & Integriteit (B VI). Voor zo ver zij inderdaad tot die categorie blijken te behoren zij verwezen naar de betreffende rapportage. Indien niet, worden zij doorgezonden aan het betreffelijke korpsonderdeel. 2/3. De hiervoor geschetste werkafpraak, dat bij wijze van spreken alles wat ook maar enigszins lijkt op een klacht, door alle leidinggevend en te beginnen vanaf de postkamer, wordt voorgelegd aan BVI, waarborgt een behoorlijke behandeling.

Voor alle klachten geldt steeds als uitgangspunt dat iedere klager zeer serieus wordt genomen en een inhoudelijk antwoord krijgt, waarbij klacht-afhandeling een hoge prioriteit heeft.

4 t/m 13: ten aanzien van de klachten van categorie b geldt dat behandeling gebeurt door het betrokken korpsonderdeel. Voor de wijze van afdoening zij verwezen naar de betreffende deelrapportages.

D. Andere brieven

1 t/m 4: In 2002 zijn door Bureau Communicatie ongeveer 10 brieven van burgers ontvangen die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb.

Hierbij bestaat zoals aangegeven een aanzienlijke overlap met de 'klachten' van categorie C 1 onder b. U zie voor de daarbij gevolgde werkwijze verder onder C.

5 en 6: Voorzover een brief ter afdoening aan een ander korpsonderdeel, niet zijnde BVI, wordt overgedragen, wordt dat aan de afzender bericht.

7 t/m 11: niet van toepassing, daar behandeling plaatsvindt door het betrokken korpsonderdeel.

12. Deze worden voor kennisgeving aangenomen, tenzij in bijzondere gevallen b.v. duidelijk blijkt dat betrokkene zich tot de verkeerde instantie heeft gewend. In dat geval wordt betrokkene daarvan op de hoogte gesteld en/of wordt de brief doorgezonden.

13. Als er geen nieuwe feiten blijken, wordt betrokkene gewezen op het eerdere antwoord met b. v. de mededeling dat zijn brief geen argumenten bevat die aanleiding geven om thans een ander standpunt in te nemen.

E. De eerste beoordeling van binnengekomen brieven

1. Alle brieven van particulieren komen binnen bij de postkamer, welke de eerste beoordeling doet aan de hand van de onder C 2/3 vermelde werkafpraak. Bij de Bureaus Korpsleiding en Communicatie vindt opnieuw beoordeling plaats, op de wijze als hiervoor vermeld.

2. Bij de postkamer wel, doch vervolgens ontstaat hierover doorgaans snel duidelijkheid.
3. Dan wordt telefonisch of schriftelijk contact opgenomen met betrokkene om zijn bedoeling te achterhalen.
4. Zie E.

F. Faxverkeer

1. Nee, deze worden op dezelfde wijze behandeld als een binnengekomen brief.
2. Nee.

G. Correspondentie per e-mail

1. In beginsel gelden hiervoor geen andere richtlijnen/instructies als voor brieven.
2. In 2002 bedroeg het geschatte aantal op het openbare e-mail-adres van Bureau Communicatie ontvangen brieven/berichten van burgers 1000. Deze hebben voor het grootste deel betrekking op de verkeerstaak. Ongeveer 90% daarvan kon door Bureau Communicatie zelfstandig worden beantwoord, ongeveer 5% behoefde geen beantwoording en het restant werd ter behandeling overgedragen aan het betrokken korpsonderdeel.
3. Nee.
- 4/5. De behandelaar is zelf verantwoordelijk voor (de termijn van) afdoening.
6. Niet”.

“Korps landelijke politiediensten Bureau Veiligheid & Integriteit (BV&I)

A. Aanvragen als bedoeld in art. 1 :3, derde lid van de Awb

Deze komen niet voor bij BV&I

B. Bezwaarschriften

Deze komen niet voor bij BV&I

C. Klaagschriften

De klachten van burgers over het functioneren van medewerkers van het KLPD vallen (nog) niet onder de Algemene wet bestuursrecht en worden derhalve behandeld onder de categorie D.

D. Overige brieven

1. De briefwisseling tussen burgers en BV&I beperkt zich tot klachten van burgers over gedragingen van medewerkers van het KLPD. Hierop is van toepassing de Klachtenregeling KLPD, welke zijn grondslag vindt in artikel 62 van de Politiewet 1993. De Klachtenregeling is vastgesteld op 3 maart 1994 en gepubliceerd in de Staatscourant. Overige brieven of klachten in relatie tot het KLPD, voor zover binnenkomend bij BV&I, worden direct doorgezonden naar de verantwoordelijke diensten en aldaar behandeld. In 2002 werden 94 brieven ontvangen die werden aangemerkt als een klacht over een medewerker van het KLPD en als zodanig in behandeling genomen.

Daarnaast werden 72 brieven ontvangen die weliswaar als klacht konden worden aangemerkt, maar waarbij, na onderzoek, geen personeel van het KLPD betrokken bleek te zijn.

2. De klachtenregeling van het KLPD gaat uit van een afhandelingstermijn van 6 weken als de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld en 10 weken als de commissie om advies wordt gevraagd. Met de klachtencommissie is afgesproken dat de korpschef, vóór de afdoening van alle klachten die formeel worden afgehandeld, advies vraagt aan de Klachtencommissie. De formele afhandelingstermijn is dus 10 weken. De gemiddelde afhandelingstermijn bedroeg in 2002 echter 17 weken, waarbij slechts 14 van de 94 klachten binnen de termijn van 10 weken konden worden afgehandeld (15%). De gemiddelde afhandelingstermijn van brieven die niet als KLPD-klacht konden worden aangemerkt (al aanstonds of pas in de loop van het klachtenonderzoek) bedroeg 55 dagen. Ongeveer 50% van deze brieven werd binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3. De richtlijnen voor de afhandeling van klachtbrieven zijn te vinden in de "Klachtenregeling Korps landelijke politiediensten". Zoals bekend is er thans een model klachtenregeling in de maak die als basis zal dienen voor een nieuwe "Klachtenregeling KLPD".

De klachten waarvan aanstonds duidelijk is dat het geen KLPD-personeel betreft worden, zodra dit bekend is, zo spoedig mogelijk doorgezonden naar de instantie waar deze thuishoren. De klager krijgt dan bericht van doorzending."

De minister stuurde bij zijn reactie de klachtenregeling Korps landelijke politiediensten mee. Daarin staan de volgende bepalingen:

"...Artikel 5 ontvangstbevestiging

1. De beheerder bevestigt terstond schriftelijk de ontvangst van de klacht en maakt daarbij melding van het verloop van de procedure.

(...)

Artikel 14 termijnen voor afdoening

1. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst.

2. In het geval de klachtencommissie KLPD een advies uitbrengt over de afdoening van de klacht, wordt de klacht afgedaan binnen tien weken na ontvangst.

3. In het geval de afdoeningstermijn niet wordt gehaald, stelt de beheerder de klager en de ambtenaar schriftelijk in kennis van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog te verwachten valt..."

"4. De klachten worden opgenomen in de klachtenregistratie. In dit systeem wordt bij inboeken van een klacht reeds aangegeven wanneer de 6 wekentermijn (onderzoeksperiode) en de 10 wekentermijn (6 weken voor onderzoek + 4 weken voor advies

klachtencommissie) verstreken is. Aan de hand van deze registratie bewaakt de klachtencoördinator de doorlooptijd en rappelleert zonodig de lijnmanager waar de klacht voor onderzoek naar toe gezonden is, ofwel het secretariaat van de klachtencommissie in het geval het klachtdossier bij de klachtencommissie ligt. Maandelijks ontvangt het secretariaat van de klachtencommissie een uitdraai van deze registratie zodat de commissie op haar beurt de klachtencoördinator kan rappelleren.

5. In 2002 bedroeg de termijn tussen ontvangst van de klachtbrieven en de verzending van de ontvangstbevestiging gemiddeld 10 dagen. In de eerst helft van 2002 was dit 11,5 dag. In de tweede helft van 2002 is hier nadrukkelijker aandacht aan besteed en bedroeg de gemiddelde termijn 8 dagen.

6. Ontvangstdatum, vermelding dat klacht volgens Klachtenregeling KLPD behandeld zal worden, korte uitleg over de procedure, te hanteren termijnen, uitleg over gang van zaken als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, verwijzing naar bezwaarprocedure (bij openbaar ministerie) als het om een bekeuring gaat met daarbij de mededeling dat de ingediende klacht de betalingsverplichting niet opschort. Ondertekening door Hoofd BV&I, namens de korpschef, namens de Minister van BZK.”

De minister stuurde een exemplaar mee van de standaard-ontvangstbevestiging. Daarin staat het volgende:

“...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief van ... op ... jl. Uw brief zal worden behandeld overeenkomstig de Klachtenregeling van het Korps landelijke politiediensten (KLPD). Dit betekent het volgende.

(...)

In beginsel wordt de behandeling van een klacht afgerond binnen 10 weken na ontvangst. Als door omstandigheden deze termijn zal worden overschreden, wordt u daarvan gemotiveerd in kennis gesteld. De lengte van de termijn wordt onder meer bepaald door de aard en de omvang van het in te stellen onderzoek en door het advies dat de onafhankelijke Klachtencommissie KLPD over de afdoening van uw klacht uitbrengt.

(...)

Het is ook mogelijk dat uw brief niet (geheel) voldoet aan de criteria van de Klachtenregeling KLPD, om als klacht te worden aangemerkt. In dat geval wordt uw brief voorgelegd aan de Klachtencommissie KLPD ter advisering over de eventuele niet-ontvankelijkheid. Zodra dit advies beschikbaar is, zal ik u mijn definitieve mening hierover geven. Dit betekent dat uw klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard óf alsnog in behandeling wordt genomen. In dit laatste geval zullen de hierboven genoemde termijnen eerst dan ingaan...”

“7. De klachtenregeling voorziet er in dat de klager schriftelijk in kennis wordt gesteld als de afdoeningstermijn niet wordt gehaald. De praktijk leert echter dat dit in 2002 lang niet altijd heeft plaatsgevonden. Met ingang van 2003 wordt hier nadrukkelijker op gestuurd. In elk geval ontvangt de klager bericht als het onderzoek naar de klacht is afgerond en het dossier voor advies naar de klachtencommissie wordt gezonden.

8. De vertragingen ontstaan voornamelijk in de onderzoeksfase en de praktijk leert dat, voor zover uitloopberichten worden verstuurd, dit plaatsvindt op het moment dat de onderzoekstermijn van 6 weken al is overschreden. De berichten van doorzending naar de klachtencommissie worden verzonden als het (eventueel uitgelopen) onderzoek is afgerond en de klacht voor advies naar de commissie wordt gezonden.

9. In het uitloopbericht dient te worden aangegeven wat de reden van de termijnoverschrijding is en ook binnen welke termijn de klacht vermoedelijk wel afgehandeld zal worden.”

In het bericht van doorzending naar de klachtencommissie staat dat het onderzoek is afgerond en dat het resultaat daarvan met een voorstel voor afdoening, voor advies is gezonden naar de klachtencommissie, alsmede dat klager zo spoedig mogelijk na ontvangst van dit advies de definitieve mening van de korpschef over de klacht zal vernemen.”

De minister stuurde een exemplaar mee van de standaardbrief waarmee de indiener van een klacht wordt geïnformeerd indien er sprake is van overschrijding van de afdoeningstermijn. In deze brief staat het volgende:

“...Hierbij bericht ik u dat het onderzoek naar uw klacht, waarvan ik u de ontvangst op ... bevestigde, helaas is vertraagd.

De reden van deze vertraging is ...

De verwachting is dat door deze vertraging uw klacht niet zal kunnen worden afgehandeld binnen de termijn zoals in de ontvangstbevestiging staat vermeld. Deze termijn zal vermoedelijk met ... weken worden overschreden...”

“10 en 11. Gebleken is dat, voor zover er uitloopberichten worden verzonden, er - ten onrechte - verzuimd wordt een nieuwe termijn aan te geven. Dit heeft tot gevolg dat er dan ook geen sprake is van overschrijding van de nieuwe termijn.

12. Brieven die bij het Bureau Veiligheid & Integriteit terechtkomen en ter kennisneming worden toegestuurd, blijken altijd betrekking te hebben op het taakveld van andere diensten.

Deze worden, zoals eerder vermeld, doorgezonden aan de betreffende dienst, waarbij er vanuit wordt gegaan dat de betreffende dienst zo nodig reageert in de richting van de afzender.

13. Als er nieuwe informatie wordt aangedragen, wordt beoordeeld of dit aanleiding is om de afdoening te herzien. De briefschrijver krijgt in elk geval bericht. Als er geen aanleiding is om de afdoening te herzien, wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, zoals ook altijd wordt vermeld in de afdoeningsbrief. Blijft iemand desondanks toch schrijven, dan wordt op enig moment niet meer gereageerd.

E. Eerste beoordeling

1. Correspondentie wordt bij het secretariaat ingeboekt als binnengekomen post en gaat vervolgens naar de klachtencoördinator die de brieven inhoudelijk beoordeelt.
2. Aanvragen, bezwaarschriften en (Awb-)klaagschriften komen niet voor. Sporadisch komt het voor dat onduidelijk is of betrokkene heeft bedoeld een klacht in te dienen.
3. In dat geval wordt telefonisch contact opgenomen met de briefschrijver. Als geen nummer bekend is, dan wordt de briefschrijver schriftelijk benaderd.
4. Een en ander is afhankelijk van de reactie van betrokkene.

F. Faxverkeer

1. Per fax ontvangen brieven worden op dezelfde wijze behandeld als brieven die per post binnenkomen. Er zijn dus geen aparte richtlijnen voor.
2. Nee, komt nagenoeg niet voor.

G. E-mail

1. Geen specifieke richtlijnen/instructies.
2. Wordt nog geen gebruik van gemaakt bij BV&I. Mocht elders binnen het KLPD via e-mail een klacht worden ontvangen, dan wordt deze geprint en vervolgens als gewone brief behandeld.
3. Nog geen ervaring mee.
4. Zie hiervoor.
5. Zie hiervoor.
6. Hiermee wordt geen rekening gehouden.”

“Korps landelijke politiediensten Dienst Luchtvaartpolitie (DLVP)

A. Aanvragen als bedoeld in art. 1:3, derde lid van de Awb

Deze komen niet voor bij DLVP

B. Bezwaarschriften

Deze komen niet voor bij DLVP

C. Klaagschriften

Deze hebben zich in 2002 niet voorgedaan bij DLVP

D. Overige brieven

1. Er zijn in 2002 12 telefonische klachten bij DLVP ingediend, welke betrekking hadden op het handelen van derden (9 x over vermeende geluidsoverlast van luchtvaartuigen, 3x over andere vermeende overtredingen zoals b.v. laag vliegen). In 8 gevallen heeft een schriftelijke terugkoppeling naar betrokkene c.q. doorverwijzing naar de juiste instantie plaatsgevonden, in de overige gevallen is dit telefonisch gebeurd.

Voorts zijn er enkele verzoeken om informatie binnengekomen (meestal telefonisch) die, afhankelijk van de inhoud van het verzoek, schriftelijk of mondeling zijn beantwoord. Daarnaast zijn er in 2002 naar schatting nog 12 overige brieven ontvangen, welke geen beantwoording behoeften. Het ging hier enerzijds om brieven waarin dank werd uitgesproken voor het optreden van de DLVP, anderzijds om brieven van meer of minder gestoorde personen, waarin geen nadrukkelijke vraagstelling aan de orde was.

2. Normaliter 1 tot 3 weken na ontvangst.

3 t/m 13. N.v.t. bij DLVP.

E. Eerste beoordeling

1. De brief komt binnen bij het secretariaat en wordt doorgezonden naar de desbetreffende unit.

2. N.v.t.

F en G

N.v.t. (er worden bij DLVP geen burgerbrieven ontvangen per fax of e-mail)."

**"Korps landelijke politiediensten
Dienst Spoorwegpolitie (DSP)****A. Aanvragen als bedoeld in art. 1:3, derde lid van de Awb**

Deze komen niet voor bij DSP

B. Bezwaarschriften

Deze komen niet voor bij DSP

C. Klaagschriften

Klachten over het optreden van personeel van de DSP worden, voor zover binnengekomen bij DSP, doorgezonden naar Bureau Veiligheid & Integriteit en aldaar behandeld. Overige klaagschriften zijn er in 2002 niet geweest, met uitzondering van 1 klacht die betrekking had op het optreden van NS-personeel. Deze klacht is doorgezonden naar Bureau Klantenservice van de NS. Toen na rappel van klager bleek dat de NS deze klacht had laten liggen, is contact met de NS opgenomen en heeft men aldaar toegezegd de klacht te zullen afhandelen. Tevens is vanuit de DSP aan klager een brief verzonden waarin van de toezegging van de NS gewag werd gedaan.

D. Overige brieven

Het merendeel van de contacten tussen DSP en het publiek vindt mondeling plaats. In 2002 zijn er drie brieven van burgers binnengekomen. Twee daarvan betroffen een klachtmelding over situaties op of rond het station. Deze zijn binnen enkele weken telefonisch afgehandeld. Eén brief was zeer onsamenhangend en heeft geen beantwoording gekregen. Er zijn geen beschreven procedures m.b.t. de behandeling. Wel worden binnekomende brieven gearchiveerd en wordt vastgelegd wie de behandelaar is. De betrokken afdeling/ambtenaar is verantwoordelijk voor verdere registratie en afwikkeling.

E. Faxverkeer

Bij de DSP worden geen brieven van burgers per fax ontvangen.

F. E-mailverkeer

Er is sprake van een zekere stijging van het aantal per e-mail binnekomende klachten (de klachten die door BV&I worden behandeld). E-mails worden normaliter uitgeprint en verder als briefpost behandeld.”

“Korps landelijke politiediensten**Dienst Verkeerspolitie (DVP) / Dienst Waterpolitie (DWP) / Dienst Operationele ondersteuning en Coördinatie (DOC)****A. Aanvragen als bedoeld in art. 1:3, derde lid van de Awb**

Deze komen niet voor bij DVP, DWP en DOC.

B. Bezwaarschriften

Deze komen niet voor bij DVP, DWP en DOC.

C. Klaagschriften

1. Klachten over het optreden van personeel van deze diensten, worden doorgezonden naar Bureau Veiligheid & Integriteit en aldaar behandeld. In 2002 zijn t.a.v. deze drie diensten 99 brieven ontvangen: 44 klachten over de DVP (het merendeel over een vermeende onheuse bejegening van een verdachte, de overige m.n. over de wijze van surveilleren of het rijgedrag van de DVP); 6 klachten over de DWP (o.a. over optreden en vaargedrag); 13 klachten tegen DOC (waarvan 11 gericht tegen de 112-centrale, welke mobiele bellers te woord staat; omdat deze klachten alle betrekking bleken te hebben op de regionale meldkamers waarmee de beller wordt doorverbonden, zijn de klagers doorverwezen), alsmede 2 klachten tegen onbekende diensten.

Van de 99 brieven zijn er (door BV&I) 65 conform de Klachtenregeling KLPD behandeld. Van de overige 34 had een deel betrekking op regionaal politie-optreden en een deel op het aanzeggen van een p-v. Deze klagers zijn doorverwezen naar de desbetreffende regio resp. naar het OM. Overige 'klachten' van algemene aard (b.v. over surveillance-methodieken of over de locaties van radarkasten) komen - voor zover niet bij het Bureau Communicatie - meestal telefonisch binnen en worden ook telefonisch afgehandeld.

2. Buiten de Klachtenregeling KLPD, zijn er geen richtlijnen.

3 t/m 13. Voor zover al behandeld binnen deze diensten (i.p.v. bij BV&I), ging het voornamelijk om doorverwijzingen.

D. Overige brieven

Bij deze diensten zijn slechts enkele overige brieven binnengekomen, o.a. met een verzoek om informatie, alsook een aantal tevredenheidsbetuigingen. De eerste zijn (telefonisch of schriftelijk) behandeld, waarover verder geen gegevens zijn; de laatste zijn voor kennisgeving aangenomen.

Meer specifiek op het terrein van de DVP, zijn in 2002 ongeveer 5000 verzoeken binnengekomen om de foto van de verkeersovertreding (in Wet Mulder-zaken) te mogen ontvangen. Deze verzoeken worden binnen enkele dagen afgehandeld, door betrokkene de foto toe te zenden.

E. Faxverkeer

Fax berichten worden behandeld als gewone schriftelijke brieven.

F. E-mailverkeer

Er is sprake van een zekere stijging van het aantal per e-mail binnenkomende klachten (de klachten die door BV&I worden behandeld). E-mails worden normaliter uitgeprint en verder als briefpost behandeld.”

“Korps landelijke politiediensten

Dienst Internationale Netwerken (DIN) / Dienst Nationale Recherche Informatie (DNRI)

A. Aanvragen als bedoeld in art. 1:3, derde lid van de Awb

1. In 2002 zijn gemiddeld per maand 11 aanvragen in de zin van de Awb ingediend. Het betreft:

- verzoeken om kennisneming van gegevens in een bestand, gegrond op artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens (totaal 2002: 102; gemiddeld 8,5 per maand);
- verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens uit een bestand, gegrond op artikel 36 Wet bescherming persoonsgegevens (totaal 2002: 30; gemiddeld 2,5 per maand).

In de praktijk betreft dit verzoeken met betrekking tot een vreemdelingsmelding in ofwel het Opsporingsregister ofwel het Nationaal Schengen Informatiesysteem (ressortend onder DIN). Een verzoek om verwijdering wordt voorafgegaan (in formele zin, zie art. 36 WBP) door een verzoek om kennisneming.

2/3. Er zijn geen richtlijnen/instructies opgesteld. Binnenkomende verzoeken worden door een kleine juridische eenheid in Zoetermeer ontvangen en behandeld, alwaar ook interne controle op openstaande zaken plaatsvindt. Toezicht op de naleving van de privacywetgeving vindt plaats door het College bescherming persoonsgegevens.

4. Een groot deel van de verzoeken om kennisneming voldoet niet aan de (WBP-specifieke) ontvankelijkheidsvereisten. Verzoeker ontvangt binnen enkele dagen bericht (meestal per brief, soms in spoedzaken per telefoon) waarbij hij wordt gewezen op de vereisten voor de ontvankelijkheid, waarmee tegelijkertijd de ontvangst is bevestigd).

Ontvankelijke verzoeken om kennisneming worden afgedaan binnen vier weken. Aangezien verzoeken om verwijdering volgen op en gerelateerd zijn aan verzoeken om kennisneming, volgt geen afzonderlijke ontvangstbevestiging. In vrijwel alle gevallen heeft dan al telefonisch of schriftelijk contact plaatsgevonden met betrokkene (in de praktijk diens advocaat), waarbij deze bekend wordt gemaakt met de verdere procedure en waar mogelijk de vermoedelijke afhandelingstermijn. In overige gevallen ontvangt betrokkene bericht hieromtrent.

5. Zie onder 4.

6/7. Ontvankelijke verzoeken om kennisneming worden afgedaan binnen vier weken. De inhoudelijke beslissing op verzoeken om verwijdering van een signalering is afhankelijk van een standpunt-inname door de IND. Betrokkene wordt ervan in kennis gesteld dat een beslissing niet kan worden genomen, zolang het bericht van de IND nog niet is ontvangen. In de praktijk is er meestal telefonisch contact met de betrokken advocaat rond de afloop van de termijn die voor afdoening als redelijk kan worden beschouwd.

8 t/m 11. De waarborg ligt in de behandeling door een kleine gespecialiseerde juridische eenheid die nauw contact onderhoudt met de groep vreemdelingenadvocaten die dergelijke verzoeken pleegt in te dienen. De ervaring met de WBP (in werking getreden in sept. 2001; voor die tijd gold de WPR en was de Awb niet van toepassing) en derhalve met de toepasselijkheid van de Awb is nog redelijk recent. Procedures daaromtrent zijn nog niet ontworpen, mede vanwege het feit dat overleg met de IND (de verantwoordelijke in de zin van de WBP) plaatsvindt ten einde te bewerkstelligen dat de IND de behandeling van deze verzoeken tot verwijdering van een signalering integraal overneemt en zelf gaat behandelen.

B. Bezwaarschriften als bedoeld in de Awb

Ten aanzien van verzoeken om verwijdering van een vreemdelingensignalering zijn eind 2002 twee bezwaarschriften ingediend, waarvan de behandeling nog loopt. Met de afhandeling van dergelijke bezwaarschriften (voor het KLPD een nieuwe materie) is nog geen praktijk opgebouwd. Ook zijn er nog geen specifieke instructies op dat terrein ontworpen, mede tegen de achtergrond van de voorgenomen overdracht op korte termijn aan de IND (als hierboven aangeduid onder 8 t/m 11.)

C. Klaagschriften

1. De bij DIN en NRI ingediende klachten vallen uiteen in twee categorieën:

a. Klachten gericht tegen een gedraging van een specifieke met name genoemde of te achterhalen ambtenaar. Deze worden onverwijld overgedragen aan Bureau Veiligheid en Integriteit en verder behandeld in de rapportage van dat Bureau.

b. Klachten gericht tegen het handelen van de organisatie als zodanig. Deze klachten zijn zeer uiteenlopend van aard, variërend van klachten over informatieverstrekking aan of vanuit andere landen via Interpol of andere internationale kanalen, klachten over niet of onvoldoende efficiënt praktisch politie-optreden, klachten over politie-publicaties tot klachten over de onwil van een regionaal politiekorps om een aangifte op te nemen.

Het betreft hier niet altijd klaagschriften in de eigenlijke zin, maar ook veelal uitingen van onvrede, adviezen over hoe en tegen wie ware op te treden alsmede verzoeken om

informatie over waar men met een klacht terecht moet. De scheidslijn met categorie D (overige brieven) is vaak niet helder te trekken.

Het merendeel van de bij DIN en NRI binnenkomende klachten, wordt telefonisch ingediend. Daarvan kan ook het merendeel telefonisch worden afgehandeld. Verstrekken van uitleg is vaak voldoende.

Op jaarbasis betreft het aantal schriftelijk ingediende klaagschriften (die ook als een zuivere en serieuze klacht moeten worden aangemerkt) over het handelen van de organisatie naar schatting 6. Een gemiddelde afdoeningsduur is vanwege de diversiteit nauwelijks te geven. Afdoening is afhankelijk van de aard van de klacht en van de voor onderzoek benodigde termijn en derhalve maatwerk.

2/3. M.b.t. DIN-gerelateerde klachten (van zowel burgers als overheidsinstanties) m.n. over internationale gegevensuitwisseling, is een interne afhandelings-procedure in voorbereiding. Voor alle klachten geldt steeds als uitgangspunt dat iedere klager zeer serieus wordt genomen en een inhoudelijk antwoord krijgt, waarbij klachtafhandeling een hoge prioriteit heeft. De klachten van burgers worden door dezelfde kleine juridische eenheid behandeld als genoemd onder A8, waarbij interne controle plaatsvindt.

4/5/6. Indien voorzienbaar is dat de beantwoording van een klacht mogelijk langer zal gaan duren dan ongeveer twee weken, wordt klager telefonisch of schriftelijk in kennis gesteld dat de klacht is ontvangen en dat een onderzoek wordt ingesteld, alsmede dat klager zo spoedig mogelijk van de resultaten in kennis wordt gesteld. In zeer ernstige of gevoelige zaken, wordt klager per ommegaande geïnformeerd.

7. In ieder geval waarin klager daarom verzoekt alsmede in de gevallen waarin wordt geoordeeld dat schriftelijke vastlegging geïndiceerd is met het oog op de voorkoming van onduidelijkheid of later mogelijk opnieuw rijzende problemen.

D. Andere brieven

1. In 2002 zijn ongeveer 160 burgerbrieven ontvangen die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb.

Het betreft hier voor een groot deel verzoeken om kennisneming (en zeer sporadisch om verwijdering) van gegevens in een politieregister, gegrond op artikel 20 en artikel 22 van de Wet politieregisters (totaal: 121). De afhandeling van deze verzoeken vindt, mutatis mutandis, plaats op eenzelfde wijze als de verzoeken om kennisneming gegrond op de Wbp, als beschreven onder Categorie A, met dien verstande dat omtrent de verzoeken om verwijdering uiteraard geen contact bestaat met de IND.

Daarnaast zijn brieven ontvangen waarin wordt verzocht om informatie of om opheldering van bepaalde zaken. Het betreft hier zeer uiteenlopende verzoeken. In 2002 betrof het onder meer: verzoeken van leerlingen/studenten om informatie t.b.v. sprekebeurt/werkstuk, een vraag omtrent de vernietigingstermijnen voor bepaalde registers en enkele meldingen/verzoeken om informatie waarbij het KLPD niet de juiste instantie en de verzoeker werd doorverwezen of het verzoek werd doorgezonden.

Ook worden met enige regelmaat brieven ontvangen van burgers die, voorzichtig uitgedrukt, in de war zijn. Het betreft dan beschrijvingen van complottheorieën, achtervolgingen door de maffia en het inbrengen van implantaten. Indien een dergelijke brief een duidelijke vraagstelling bevat, krijgt de schrijver altijd een antwoord. Sommige vaste

briefschrijvers die vele jaren achtereen schrijven, krijgen een briefje dat hun brieven in het vervolg niet meer beantwoord zullen worden. Op serieuze zaken wordt altijd ingegaan en zal er steeds contact (schriftelijk of telefonisch) met de schrijver worden opgenomen.

2. Zeer afhankelijk van de aard van de brief, doch bij gewone brieven zelden langer dan drie weken. M.b.t. verzoeken om kennisneming gegrond op de Wet politieregisters, gelden de daartoe in de wet aangegeven termijnen als uitgangspunt (4 weken). Zeer uitgebreide vraagstellingen (soms betrekking hebbend op honderden mutaties) waarbij vaak ook overleg met andere korpsen noodzakelijk is, kunnen een doorlooptijd hebben van enkele maanden.

3/4. Zie onder A 2/3.

5. Zie onder A4, met dien verstande dat het hier gaat om ontvankelijkheidsvereisten, ontleend aan de Wet politieregisters.

6. zie bijlage(n) en voorts de beschrijving onder A4.

7/8/9. Ontvankelijke verzoeken om kennisneming worden in beginsel afgedaan binnen vier weken. Indien de complexiteit van het verzoek (zie onder 2) een langere behandelingsduur vergt, wordt er meestal telefonisch en soms schriftelijk contact opgenomen met betrokkene of diens advocaat, waarbij uitleg wordt gegeven over de reden van de vertraging.

10/11. Nee

12. Deze worden voor kennisgeving aangenomen, tenzij in bijzondere gevallen b.v. duidelijk blijkt dat betrokkene zich tot de verkeerde instantie heeft gewend. In dat geval wordt betrokkene daarvan op de hoogte gesteld en/of wordt de brief doorgezonden.

13. Als er geen nieuwe feiten blijken, wordt betrokkene gewezen op het eerdere antwoord met b.v. de mededeling dat zijn brief geen argumenten bevat die aanleiding geven om thans een ander standpunt in te nemen.

E. De eerste beoordeling van binnengekomen brieven

1. Alle brieven van particulieren komen binnen bij de onder A2/3 genoemde eenheid.

2. Zelden

3. Dan wordt telefonisch of schriftelijk contact opgenomen met betrokkene om zijn bedoeling te achterhalen.

4. Zie E1.

F. Faxverkeer

1. Nee, deze worden op dezelfde wijze behandeld als een binnengekomen brief.

2. Nee.

G. Correspondentie per e-mail

1. Geen richtlijnen/instructies.

2. Vrijwel nimmer, tenzij na telefonische vooraankondiging waarbij op verzoek van betrokkene, dezerzijds opgave is gedaan van het te hanteren e-mailadres.

3. Nee.

4/5. Zie onder G2.

6. Niet."

**“Korps landelijke politiediensten
Dienst Recherche Onderzoeken (DRO)****A. Aanvragen als bedoeld in art. 1:3, derde lid van de Awb**

Deze komen niet voor bij DRO.

B. Bezwaarschriften

Deze komen niet voor bij DRO.

C. Klaagschriften

Deze komen niet voor bij DRO.

D. Overige brieven

DRO ontvangt geen brieven van burgers, met uitzondering van (zeer sporadisch) een verzoek om kennisneming, gegrond op de Wet politieregisters. In het jaar 2002 ontving DRO vier verzoeken om kennisneming. Dergelijke verzoeken worden vrijwel steeds tevens ingediend bij de Dienst Nationale Recherche Informatie (DNRI). Afhandeling vindt in die gevallen plaats in afstemming met DNRI op een overeenkomstige wijze als te dezer zake beschreven in de rapportage van DNRI.”

**“Korps landelijke politiediensten
Dienst Levende Have Politie**

Vooraf wordt opgemerkt dat deze Dienst drie vestigingen heeft, verspreid over het land. Zij hebben dientengevolge een zekere mate van zelfstandigheid bij de afhandeling van inkomende stukken. Gebleken is dat de Dienst Levende Have Politie (DLHP) niet te maken heeft met Aanvragen, Bezwaarschriften van de categorieën A en B.

Klaagschriften van de categorie C komen voor in de zin van klachten over politieoptreden. Deze worden nagenoeg altijd ingediend bij een regionaal politiekorps, omdat zij betrekking hebben op situaties waarin door de DLHP aan dat korps assistentie is verleend. Dat korps is dan als 'opdrachtgever' verantwoordelijk voor afhandeling ervan. In 2002 bereikte éénmaal een dergelijke klacht de Dienst rechtstreeks. Deze is volgens de gebruikelijke procedure door het Bureau Veiligheid & Integriteit (BVI) behandeld en derhalve opgenomen in de betreffende deelrapportage. Daar de DLHP niet beschikt over een openbaar e-mail-adres, is ook de categorie G niet van toepassing. Hierna wordt derhalve gerapporteerd over de resterende categorieën D t/m F.

D. Andere brieven

1: Brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb komen bij de DLHP nauwelijks voor. Hooguit betreft dit verzoeken om informatie over de taak van de bereden politie en/of politiespeurhonden. Meestal gaat het dan om verzoeken van scholieren die hier een spreekbeurt over willen houden. Soms ook betreft het personen of verenigingen die een verzoek doen om een demon-

stratie te willen geven of een lezing te houden over deze onderwerpen. Het aantal schriftelijke aanvragen wordt ingeschat op 15 tot 20 per jaar.

2: Dergelijke brieven worden per omgaande beantwoord en worden verder niet geregistreerd.

3 en 4: Er zijn geen richtlijnen voor de afhandeling van deze brieven. De chef van de afdeling waar de brief binnen komt is verantwoordelijk voor de afdoening. Er bestaan interne afspraken over het geven van demonstraties en het houden van "open huis".

5 t/m 11: Praktijk is dat de brieven binnen enkele dagen zijn beantwoord c.q. de gevraagde informatie wordt toegezonden. Behandelingsberichten worden derhalve niet gebruikt. De informatie bevat meestal een door Bureau Communicatie vervaardigd info-bulletin over de Dienst, dan wel een antwoord op de vraag of een demonstratie kan worden gehouden of bijgewoond.

12 en 13: niet van toepassing.

E. De eerste beoordeling van binnengekomen brieven

1: Eerste beoordeling vindt plaats door de administratie bij de verdeling van de post.

2 en 3: niet van toepassing

F. Faxverkeer

1 en 2: Ontvangen faxberichten kennen dezelfde behandeling als brieven. Hierbij doen zich geen problemen voor.

G. Elektronisch verkeer

De Dienst bezit geen publiek e-mail-adres en kent derhalve geen elektronisch berichtenverkeer.”

HET MINISTERIE VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN**INLEIDING**

Bij brief met bijlagen, gedateerd 10 april 2003, reageerde de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen op de vragen van de Nationale ombudsman. De minister gaf daarbij aan dat nadere gegevens betreffende de Rijksdienst voor de Monumentenzorg zo spoedig mogelijk zouden worden nagezonden. Bij brief van 14 mei 2003 liet de minister de Nationale ombudsman vervolgens een kopie toekomen van een brief (met bijlagen), die de Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg op 13 mei 2003 aan haar richtte. In de brief geeft de Directeur aan de hand van de vraagstelling door de Nationale ombudsman informatie over de wijze waarop de Rijksdienst voor de Monumentenzorg brieven van burgers behandelt.

De reactie van de minister was aanleiding om telefonisch/per e-mail nog enige informatie in te winnen bij het ministerie. De aanvullende informatie werd op 4 juli 2003 per e-mail ontvangen. De informatie die langs deze wegen werd verkregen, is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen.

Ad A: Aanvragen

In de brief van 10 april 2003 liet de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het volgende weten over de wijze waarop aanvragen in de zin van artikel 1:3, derde lid van de Awb worden behandeld:

“...Vraag 1: aantal aanvragen per maand (als bedoeld in de Awb)

Bij het bestuursdepartement worden maandelijks plusminus 330 aanvragen ingediend. Bij de diensten die onder OCenW ressorteren gaat het maandelijks om de navolgende aantallen:

- | | |
|--|------|
| ● Centrale financiën instellingen (Cfi): | 2960 |
| ● Instituut Collectie Nederland | 0 |
| ● Nationaal Archief | 900 |
| ● Rijksdienst voor de Archeologie | 0 |
| Rijksdienst voor het Oudheidkundig
Bodemonderzoek (ROB) | 6 |
| ● Inspectie van het onderwijs | 475 |

De gemiddelde behandeltijd van deze aanvragen varieert sterk per directie / dienst. Dit hangt samen met grote verschillen tussen diverse categorieën aanvragen en daarmee samenhangende verschillen in de wettelijke afdoeningstermijnen. De meeste aanvragen worden behandeld door de Centrale financiën instellingen (Cfi), een agentschap van OCenW. Bij Cfi worden 35.485 aanvragen per jaar behandeld ter uitvoering van circa 200 regelingen, met een wettelijke behandeltermijn variërend van 21 tot 365 dagen. Gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen in totaliteit bedraagt bij Cfi 62 dagen...”

Van de zijde van het ministerie werd de volgende nadere informatie ontvangen over het aantal en de soort aanvragen die bij de Cfi worden behandeld en over de gemiddelde behandelingsduur daarvan:

“...Totaal zijn er in 2002 35.485 aanvragen ontvangen. Van deze aanvragen zijn er 8.270 voor de regeling aanvraag rijksvergoeding 2001 (AVR2001). Hiervan is de wettelijke afhandelingstermijn twee jaren. Op dit moment is deze afhandelingstermijn nog niet verstreken. Hierdoor is er nu geen informatie te geven over de werkelijke afhandelingstermijn van de AVR2001. Wij hebben daarom de AVR2001 niet bij de selectie betrokken. Wel is de verwachting dat deze aanvragen binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.

In onderstaande tabel zijn de overige belangrijkste regelingen opgenomen:

Omschrijving regeling	Aantal in 2002	Afhandelingstermijn in dagen	
		Gerealiseerd	Wettelijk
Aanvullende formatie voor basisscholen op grond van aanwezigheid gehandicapte leerlingen	7.242	1,1	56
Regeling toekenning leraren in opleiding en stagiairs	943	75,6	90
Regeling Stimuleringsbijdrage bestuurlijke krachtenbundeling primair onderwijs	545	49,8	42
Opheffing en instandhouding van scholen in het primair onderwijs	719	54,3	90
Regeling visueel of auditief gehandicapte leerlingen WVO	467	82,7	56
Totaal	9,916		

Bovenstaand totaal is 29% van het totaal aantal aanvragen en 36% van het aantal aanvragen exclusief de AVR2001...”

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen gaf voorts de volgende antwoorden op de vragen over aanvragen:

“...Vraag 2: welke richtlijnen/ instructies gelden voor de afhandeling van de aanvragen als bedoeld in de Awb?

Voor het bestuursdepartement geldt de procedure inkomende en uitgaande post. Voor het bestuursdepartement wordt in principe een afdoeningstermijn van 3 weken gehanteerd. Sommige directies hanteren nog aanvullende richtlijnen. Voor de behandeling van de zogenaamde WOB-verzoeken geldt de Handreiking WOB, die is uitgebracht door de directie WJZ. De diensten hanteren eigen richtlijnen....”

Bij zijn brief sloot de minister onder meer afschriften in van de Procedure Inkomende en uitgaande post van het kerndepartement en van de Handreiking bij de behandeling van Wob-verzoeken.

De minister zette de beantwoording van de vragen over aanvragen als volgt voort:

“...Vraag 3: welke controlesystemen zijn binnen uw ministerie ingesteld opdat overeenkomstig die richtlijnen / instructies wordt gehandeld?”

Binnen OCenW geldt de decentrale verantwoordelijkheid van de directeur van de desbetreffende directie c.q. dienst om binnen zijn/haar sector zorg te dragen voor een tijdige afhandeling van brieven, aanvragen etc. Het bestuursdepartement hanteert als interne richtlijn voor de behandeling van dergelijke stukken, in principe een termijn van drie weken (voor Cfi zes weken). Uiteraard moet daarbij primair rekening worden gehouden met de termijnen zoals neergelegd in de Awb en andere relevante wetgeving. Mede gelet op de wens van de huidige bewindslieden om méér aandacht te besteden aan een tijdige afdoening van brieven, aanvragen en dergelijke, wordt deze sinds 1 april jl. binnen het departement op centraal niveau gemonitord. De uitkomsten daarvan worden aan de leden van de Bestuursraad voorgelegd, zodat zij deze als sturingsinstrument naar hun directies toe kunnen inzetten. Dit laat echter onverlet dat de directeuren primair verantwoordelijk blijven. Het bestuursdepartement gebruikt het zogenaamde Docman-registratiesysteem, dat voor de directies het uitgangspunt vormt voor de bewaking van de tijdige afdoening van de post (rappellijsten). Enkele directies hanteren nog een aanvullend controlesysteem. De "buitendiensten" kennen hun eigen registratie(bewakings)systemen...”

Bij de beantwoording van de vragen A.1 tot en met A.3 verwees de minister tevens naar een overzicht per directie/dienst, dat bij de bijlagen bij de brief was ingesloten; zie overzicht I, onder **Overzichten**, aan het eind van dit hoofdstuk.

Van de zijde van het ministerie werd aangegeven dat in het overzicht schema met “Centrale richtlijnen OCenW” wordt bedoeld: de Procedure inkomende en uitgaande post. In reactie op de vragen van de Nationale ombudsman liet de minister voorts het volgende weten:

“...Vraag 4: wat is de praktijk betreffende ontvangstbevestigingen van aanvragen?”

Het bestuursdepartement (met uitzondering van de directie Wetenschappelijk Onderwijs) verstuurt geen ontvangstbevestigingen, omdat de aanvragen doorgaans binnen de voorgeschreven termijn worden afgedaan of omdat sommige directies gezien hun taakgebied geen aanvragen ontvangen. Ook de diensten van OCenW verzenden geen bevestigingen, met twee hieronder vermelde uitzonderingen. De Centrale financiën instellingen (Cfi), waar het leeuwendeel van de aanvragen op het terrein van OCenW wordt behandeld, stuurt standaard een bevestigingsbericht. (...) Inhoud bericht: registratienummer, telefoonnummer voor informatie. De Rijksdienst van het Oudheidkundig bodemonderzoek stuurt een bevestigingsbericht, dat de aanvraag is doorgestuurd naar de Raad voor Cultuur c.q. gemeente. Hierbij wordt een termijn aangegeven waarbinnen een beslissing kan worden verwacht.

Vraag 5: welke informatie bevatten deze ontvangstbevestigingen?

Voor zover er door directies en diensten ontvangstbevestigingen worden verstuurd, gaat het doorgaans om datum van ontvangst, registratienummer, vermoedelijke afhandelingstermijn, naam en telefoonnummer van de behandelaar. (...)..."

De minister voegde bij zijn brief enkele voorbeelden van ontvangstbevestigingen die door het ministerie zijn verzonden. Daarin is niet steeds de verwachte afhandelingsduur genoemd.

De minister liet voorts het volgende weten over de behandeling van aanvragen:

"...Vraag 6: in hoeverre wordt bij overschrijding van een termijn van acht weken na ontvangst een kennisgeving c.q. mededeling verzonden naar de aanvrager?"

Behalve bij Cfi, gebeurt dit meestal niet. Zie verder het overzicht per directie / dienst (...).

Vraag 7: op welk moment gebeurt dit?

Voor zover er berichten worden verstuurd, dan gebeurt dit meestal op het moment dat duidelijk wordt dat de wettelijke termijn niet wordt gehaald. Meestal is dit plusminus vijf dagen vóór het bereiken van de wettelijke termijn. Soms vindt deze berichtgeving telefonisch plaats of via e-mail. Bij de directie WJZ heeft de eventuele overschrijding van de wettelijke termijn bijzondere aandacht bij de behandeling van de zogenaamde WOB-verzoeken. In de regel wordt na twee weken een uitstel-brief verstuurd. Zie verder het overzicht per directie / dienst (...).

Vraag 8: hoe is gewaarborgd dat de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd?

Refererend aan het antwoord op vraag 7 is dit nauwelijks aan de orde c.q. noodzakelijk. (...)

Vraag 9: hoe frequent komt het voor dat de in bovenbedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijnen niet worden gehaald?

De directies en diensten houden deze gegevens niet systematisch bij. Volgens hun opgave komt dit nauwelijks voor. (...)

Vraag 10: is gewaarborgd dat de aanvrager dan opnieuw wordt geïnformeerd?

Omdat bedoelde kennisgevingen nauwelijks plaatsvinden, kan op deze vraag geen algemeen antwoord worden gegeven. (...)

Vraag 11: zo ja. wanneer gebeurt dit en wat wordt betrokkene dan meegedeeld?

Gelet op de antwoorden op de vragen 9) en 10) kan op deze vraag geen algemeen antwoord worden gegeven..."

Bij de beantwoording van de vragen A.6 tot en met A.11 verwees de minister naar een ander schema, dat zich bevond bij de bijlagen bij haar brief van 10 april 2003; zie hiervoor overzicht II, onder **Overzichten**.

In de brief van de Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg (RDMZ) van 13 mei 2003 is (in reactie op de vragen van de Nationale ombudsman) over de behandeling van aanvragen het volgende vermeld:

“...1. In 2002 heeft de RDMZ circa 10.000 aanvragen - zoals bedoeld in de Awb - ontvangen. Het gaat hierbij om een aantal categorieën aanvragen. Voor een aantal daarvan bestaan wettelijke afhandelingstermijnen anders dan de termijnen die zijn vastgelegd in de Awb:

- algemene correspondentie
- subsidieverzoeken
- aanvraag tot vaststellen subsidiabele kosten van restauraties
- aanvraag aanwijzen rijksmonument
- aanvragen op het gebied van bedrijfsvoering
- vergunningsverzoeken...”

De Directeur voegde bij de brief een lijst met onder meer alle mogelijke aanvragen die bij de Rijksdienst voor de Monumentenzorg kunnen worden ingediend, met de daarbij behorende codes uit het postregistratiesysteem. Tevens voegde de Directeur bij zijn brief overzichten met de aantallen ingekomen en afgehandelde aanvragen in de jaren 2000, 2001 en 2002. Volgens dit overzicht was er in genoemde jaren in totaal respectievelijk sprake van 8.195, 9.007 en 9.334 ingekomen aanvragen en 6.340, 8.302 en 9.743 afgehandelde aanvragen. De Directeur wees erop dat het aantal afgehandelde aanvragen het aantal ingediende aanvragen steeds meer benaderde. Volgens hem was de achterstand nagenoeg ingelopen.

Voorts liet de Directeur het volgende weten:

“...Over de precieze doorlooptijden kan ik u helaas geen informatie geven. De RDMZ houdt dergelijke informatie niet bij...”

In het e-mailbericht van 4 juli 2003 verwees het ministerie op dit punt nog naar de volgende mededeling van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg:

“...Aan uw verzoek om alsnog de doorlooptijd van de ingekomen brieven en aanvragen, zoals genoemd in de categorieën A1, B1 en D2, nader te specificeren, kan ik helaas niet voldoen. Deze brieven en aanvragen zijn onderling zeer verschillend, bijvoorbeeld subsidieaanvragen, verzoeken om opneming op de monumentenlijst, verzoeken om gasten te ontvangen etc. Daarom heeft het weinig zin daarvan een gemiddelde te berekenen. De RDMZ houdt geen gegevens bij zoals de behandelingsduur van brieven. De in A1 genoemde categorieën worden over het algemeen door meerdere afdelingen behandeld. Afhankelijk van de ingewikkeldheid van de vraag zal de behandeltijd langer of korter duren. Getracht wordt in alle gevallen de verzoeker zo snel mogelijk van een antwoord te voorzien...”

De Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg liet voorts het volgende weten over de behandeling van aanvragen:

“...**2.** De richtlijnen die binnen de RDMZ gelden voor de afhandeling van aanvragen zijn neergelegd in diezelfde Awb (termijn van orde), dan wel zoals deze in specifieke wetgeving is bepaald.

3. De RDMZ werkt met het postregistratiesysteem 'Docman'. Alle aanvragen die antwoord behoeven - te beoordelen door de Postkamer - worden geregistreerd in dit systeem en doorgeleid naar de juiste afdeling en medewerker. De route die het poststuk doorloopt wordt in het postregistratiesysteem aangegeven. In het systeem zijn de wettelijke afhandelingstermijnen voor de verschillende categorieën aanvragen opgenomen. Wanneer de afhandelingstermijn van een aanvraag verloopt, geeft het systeem dit aan (kleurt van zwart in rood) op de werkvoorraadlijst van de betreffende medewerker. Daarnaast bewaken de afdelingshoofden de afhandelingstermijnen van aanvragen door middel van periodieke voortganglijsten.

Omdat bij de beantwoording van sommige categorieën aanvragen meerdere afdelingen betrokken zijn, is de RDMZ sinds kort van start gegaan met een pilot 'casemanagement'.

Hierbij is een casemanager verantwoordelijk voor de gehele voortgang en de eindkwaliteit. De casemanager krijgt daarbij de benodigde bevoegdheden om in de procesgang in te kunnen grijpen. (...) In het kader van de Administratieve Organisatie wordt de procedure rond casemanagement binnenkort beschreven.

4. Wanneer een aanvraag bij de RDMZ binnenkomt, registreert de postkamer de aanvraag in het postregistratiesysteem 'Docman'. Daarbij wordt automatisch een ontvangstbevestiging aangemaakt. De postkamer zendt deze aan de opsteller van de brief.

5. (...) De informatie in de ontvangstbevestiging betreft de mededeling dat de aanvraag is ontvangen bij de RDMZ met vermelding van het registratienummer waaronder de aanvraag is geregistreerd...”

De Directeur verwees tevens naar een voorbeeld van een ontvangstbevestiging, dat bij zijn brief was ingesloten. De tekst daarvan luidt als volgt:

“...Uw poststuk is bij de Rijksdienst voor de Monumentenzorg ontvangen en geregistreerd onder het nummer op ommezijde. Bij contact met ons over dit poststuk is het van belang dat u dit nummer vermeldt...”

De ontvangstbevestiging bevat geen informatie over de afdeling of ambtenaar die de aanvraag zal behandelen of over de beoogde behandelingsduur.

De Directeur liet tevens het volgende weten over de behandeling van aanvragen:

“...**6.** Bij dreigende overschrijding van de termijnen, genoemd in specifieke wetgeving die van toepassing is op de RDMZ, wordt door de RDMZ altijd een mededeling verzonden aan de aanvrager. Deze mededeling wordt vóór het aflopen van de termijn aan de aanvrager verzonden. (...) In overige gevallen (dat wil zeggen waar de Awb op van toepassing is) gebeurt dit naar inzicht van de behandeld medewerker en dus

incidenteel en niet op een vast moment. Er is niet met zekerheid te zeggen of dit ook in alle gevallen gebeurt...”

De Directeur voegde bij zijn brief een voorbeeld van een mededeling als bovenbedoeld. De mededeling, gedateerd 30 oktober 2002, behelst onder meer het volgende:

“...Op 3 juni ontving ik via de gemeente (...) uw aanvraag om een vergunning in het kader van artikel 11, Monumentenwet 1998, voor een plan voor (...). Van de gemeente (...) heb ik echter nog geen bericht ontvangen omtrent eventueel ingediende zienswijzen naar aanleiding van de terinzagelegging. Ook een advies met betrekking tot dit plan van Burgemeester en Wethouders van de gemeente (...) ontbreekt nog.

Daarom verleng ik bij deze de termijn waarbinnen een beslissing omtrent deze vergunning moet zijn genomen met ten hoogste zes maanden, dus uiterlijk tot 1 mei 2003.

Afschrift van deze brief zend ik aan Burgemeester en Wethouders van (...) en aan Architectenbureau (...).”

Verder liet de Directeur het volgende weten:

“...7. Zie het antwoord op vraag 6.

8. Zie het antwoord op vraag 6.

9. Bij mededelingen van dreigende overschrijding van wettelijke termijnen komt het zelden voor dat in de mededeling genoemde termijnen niet gehaald worden. In overige gevallen (bijvoorbeeld algemene correspondentie en subsidiezaken) komt het helaas regelmatig voor.

10. Bij het overschrijden van de eerder verdaagde termijn wordt de aanvrager hiervan niet opnieuw op de hoogte gesteld.

11. In gevallen zoals genoemd bij vraag 9 wordt de aanvrager niet gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit...”

Ad B: Bezwaarschriften

In reactie op de vragen over de behandeling van bezwaarschriften liet de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het volgende weten:

“...Alle bezwaarschriften op het terrein van het ministerie van OCenW (in 2002 plusminus 335 per maand) worden behandeld door de Centrale financiën instellingen (Cfi). De gemiddelde behandelduur van de bezwaren die in dat jaar zijn binnengekomen bedroeg 30 weken...”

B.1: Voor de beantwoording van de vragen van de Nationale ombudsman verwees de minister naar een bijlage bij haar brief van 10 april 2003, welke was opgesteld door de

Cfi. De Cfi vermeldde daarin het volgende over de aantallen en soorten bezwaarschriften en de behandelingsduur daarvan:

“...1. in 2002 zijn de in de tabel opgenomen aantallen bezwaarschriften ontvangen:

- PO = primair onderwijs
- VO = voortgezet onderwijs
- BVE = beroepsonderwijs en volwasseneneducatie
- HO = hoger onderwijs

Sector	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
PO	60	1144	1977	71	7	16	9	16	7	8	33	58
VO	7	6	8	5	6	6	11	11	7	2	9	7
BVE	8	3	4	1		3	2	1	2	3	9	19
HO	2	1		2	2	2	19	6	1	5	2	4
Monumenten	61	32	18	17	24	25	46	18	12	22	30	24
Overige cultuur	11	1	7	4		6	7	2	4	6	1	2
Overig			2	3	2	1	3	1		2	1	11

De gemiddelde afhandelingsduur van de in 2002 ontvangen bezwaren was 30 weken. 3506 van de in 2002 binnen gekomen bezwaarschriften zijn inmiddels afgedaan. De in februari en maart binnengekomen bezwaarschriften in de PO-sector zijn op dit moment (januari 2003) op twee na afgedaan. Deze bezwaarschriften (3205 stuks) waren gericht tegen een rentekorting in het primair onderwijs. Deze rentekorting is nadat Financiën extra geld ter beschikking had gesteld aan de minister van Onderwijs eind juni ongedaan gemaakt. Hoewel in de wijzigingsbeschikking was verzocht aan te geven of het bezwaar werd gehandhaafd of ingetrokken, reageerde slechts een enkele bezwaarde. In oktober is begonnen alle bezwaarden aan te schrijven met het verzoek om óf te motiveren óf het bezwaar in te trekken.

De zaken die nog niet zijn afgedaan zijn óf heel recent, óf wachten op een reactie namens de minister (ambtsbericht of beslissing op bezwaar), óf wachten op actie van bezwaarde (motivering of nadere informatie) Het komt nogal eens voor dat bezwaarde pro forma bezwaar maakt in afwachting van gesprekken met het departement (denk bijvoorbeeld aan de bovengenoemde bezwaren in de PO-sector) of van een lopende beroepsprocedure. De behandeling van het bezwaarschrift wordt in die gevallen opgeschort...”

B.2: Over de instructies of richtlijnen die, naast de Awb, voor de behandeling van bezwaarschriften gelden, liet de Cfi het volgende weten:

“...De veertien wekentermijn (zie 4 en 7) is onderverdeeld in een aantal stappen:

- bericht van ontvangst 2 weken na ontvangst
- inhoudelijke reactie op bezwaar 2 weken
- ambtsbericht 2 weken
- hoorzitting 3 weken na ontvangst ambtsbericht
- concept-verslag +-advies 2 weken na hoorzitting

- advies aanpassen en naar de leden 1 week
- retour naar voorzitter ter ondertekening
- advies naar SG 1 week
- beslissing op bezwaar 1 week..."

B.3: Over de controlesystemen die zijn ingesteld opdat bezwaarschriften volgens de voorschriften worden behandeld, deelde de Cfi het volgende mee:

"...Maandelijks wordt aan alle betrokken eenheden van het departement, inclusief de buitendiensten een overzicht gestuurd van de op hun eenheid betrekking hebbende, openstaande bezwaarschriften en in welke fase zij zich bevinden. Bovendien ontvangen zij een apart overzicht van de verzoeken om ambtsbericht die nog openstaan en een overzicht van de zaken waarin het wachten is op een beslissing op het bezwaar nadat de commissie heeft geadviseerd. Ten aanzien van zaken die te lang wachten (op ambtsbericht of beslissing op bezwaar) wordt of per mail, of telefonisch, of persoonlijk regelmatig gerappelleerd..."

B.4-B.6: In antwoord op de vragen over ontvangstbevestigingen liet de Cfi het volgende weten:

"...Elke bezwaarde die een bezwaarschrift indient bij de bezwaarschriftencommissie ontvangt van het secretariaat een ontvangstbevestiging. In een dergelijke ontvangstbevestiging wordt indien nodig verzocht om herstel van een verzuim en indien mogelijk bericht dat het bezwaarschrift aan alle eisen voldoet en in behandeling zal worden genomen, dat wil zeggen dat een externe commissie om advies zal worden gevraagd. Tevens wordt aangegeven dat op grond van artikel 7:10, derde lid de beslissing wordt verdaagd voor vier weken. Bovendien krijgen derden-belanghebbenden een bericht van ontvangst van een bezwaarschrift en eventueel later van de motivering van het bezwaarschrift.

(...)

De ontvangst van een bezwaarschrift wordt altijd bevestigd, ook als een brief die het woord bezwaar bevat wordt doorgestuurd naar een andere instantie. Of de commissie van oordeel is dat er geen sprake is van een bezwaarschrift..."

De Cfi verwees tevens naar een aantal modellen van ontvangstbevestigingen, die bij het antwoord waren gevoegd. De tekst van de meest basale ontvangstbevestiging luidt als volgt:

"Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw bezwaarschrift d.d. (...), kenmerk (...), tegen de brief van (...), met kenmerk (...).

Ik zal mij laten adviseren door de Commissie voor de bezwaarschriften van dit ministerie.

Door het grote aantal bezwaarschriften dat ter behandeling voorligt is het niet mogelijk op uw bezwaar te beslissen binnen de termijn genoemd in artikel 7:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van dit artikel verdaag ik daarom de beslissing voor vier weken.

Indien u zich wilt laten vertegenwoordigen door een gemachtigde zal, na ontvangst van een schriftelijke machtiging, de verdere correspondentie met de gemachtigde worden gevoerd.”

B.7-B.9: Over het gebruik van de mogelijkheid de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen deelde de Cfi het volgende mee:

“...De beslissing op bezwaar wordt standaard verdaagd voor vier weken.

(...) Het bericht van ontvangst bevat reeds de mededeling dat de beslissing wordt verdaagd. Bovendien ontvangt met ingang van 1 januari 2003 iedere bezwaarde na vier maanden, indien nodig, een voortgangsbericht (...).”

De Cfi verwees voorts naar een uitdraai van het standaardvoortgangsbericht, die bij de antwoorden was gevoegd. De tekst van het bericht luidt als volgt:

“...Bij brief d.d. (...), kenmerk (...), bevestigde ik de ontvangst van uw bezwaar d.d. (...) tegen de brief d.d. (...), kenmerk (...). Bij die gelegenheid verdaagde ik de termijn van de beslissing op uw bezwaar voor vier weken.

De stand van zaken is nu als volgt.

Door het grote aantal bezwaarschriften dat ter behandeling voorligt, is de afhandeling van uw bezwaarschrift vertraagd en is het niet mogelijk gebleken daarop binnen de wettelijke termijn te beslissen.

De commissie voor de bezwaarschriften heeft op (...) aan (...) (naam beschikkende eenheid) om een schriftelijke reactie op uw bezwaarschrift gevraagd. In officiële termen wordt zo'n schriftelijke reactie een ambtsbericht of verweerschrift genoemd. De commissie heeft dit ambtsbericht/verweerschrift nog niet mogen ontvangen. De betreffende eenheid is daarover kort geleden nogmaals gerappelleerd. Op dit moment is evenwel nog niet precies aan te geven wanneer het ambtsbericht/verweerschrift gereed zal zijn.

Zodra de commissie het ambtsbericht/verweerschrift heeft ontvangen, zal een hoorzitting worden gepland. Desgewenst kunt u of kan uw gemachtigde ter hoorzitting uw standpunt nader toelichten. Uiterlijk twee weken voor de datum van de hoorzitting zult u een schriftelijke uitnodiging ontvangen. Daarbij zal u een kopie van het ambtsbericht/verweerschrift worden gezonden.

Nadere informatie over de bezwaarschriftenprocedure bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen kunt u ook vinden op: <http://cfi.kennisnet.nl/...>

B.10-B.14: Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te vragen om instemming met verder uitstel en over het eventueel wijzen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing deelde de Cfi het volgende mee:

“...Regelmatig verzoekt een bezwaarde zelf om aanhouding van de zaak. Deze verzoeken worden altijd ingewilligd. Ook wordt regelmatig naar aanleiding van een uitnodiging voor een hoorzitting door bezwaarden verzocht om uitstel van de hoorzitting. Deze verzoeken worden niet altijd, maar wel regelmatig ingewilligd. Stelregel is dat hoe langer bezwaarden hebben moeten wachten op een hoorzitting hoe meer rekening wordt gehouden met de wensen van bezwaarden. Overigens worden de belangen van anderen in de afweging of het uitstelverzoek wordt gehonoreerd, meegenomen.

(...) Indien de bezwaarschriftencommissie zelf uitstel nodig heeft, wordt bezwaarde niet gevraagd daar mee in te stemmen, wel wordt bezwaarde, indien deze telefonisch contact opneemt met de commissie, omdat hij vindt dat de afhandeling te veel tijd in beslag neemt, gewezen op de mogelijkheid om een voorlopige voorziening te vragen bij de rechter. (...)

Alle secretarissen van de bezwaarschriftencommissie worden erop gewezen dat zij niet terughoudend hoeven te zijn in het verwijzen naar de rechter.

Veel bezwaarden geven aan geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om een voorlopige voorziening te vragen...”

B.15: Over de controlesystemen die zijn ingesteld opdat de bepaling van artikel 7:10 Awb correct worden toegepast liet de Cfi het volgende weten:

“...Zoals reeds aangegeven onder 2 is de termijn/procedure opgedeeld in een aantal stappen. De verwachting is dat het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie in de eerste helft van 2003 kan gaan werken met een voortgangsregistratiesysteem, opdat reeds voordat een termijn, als gedefinieerd in het stappenplan, verstrijkt, betrokkenen geattendeerd/gerappelleerd worden...”

In zijn brief van 13 mei 2003 ging de Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg als volgt in op de vragen die de Nationale ombudsman over de behandeling van bezwaarschriften had gesteld:

“...**1.** Het aantal bezwaarschriften dat de RDMZ heeft ontvangen in 2002 is 293. Het gaat hierbij om bezwaarschriften op het - al dan niet - toekennen van subsidies, aanwijzingsbesluiten, aanwijzing van stads- en dorpsgezichten en de zogenoemde 'Experimentenpot'. Bezwaarschriften komen binnen bij het agentschap Cfi, die de bezwaarschriften registreert en (zo nodig) de bezwaarschriften doorstuurt aan de

juridische afdeling van de RDMZ. Cfi is ook verantwoordelijk voor de planning van de zittingen en het verzenden van behandlungs- en tussenberichten. (...)

Het is niet bekend wat de doorlooptijd is van het afhandelen van bezwaarschriften. De RDMZ houdt dergelijke informatie niet bij (zie ook hierboven bij de beantwoording van de vragen over de behandeling van aanvragen; N.o.). Wel is bekend dat er in de loop van de afgelopen jaren een achterstand is ontstaan in de behandeling van beroep en bezwaarschriften. De RDMZ is daarom een project gestart (met financiële hulp van het Ministerie van OCenW) om deze achterstand in een jaar tijd weg te werken. Daarmee is de achterstand in januari 2004 ingelopen.

Dit project wordt deels met extra inzet van eigen medewerkers van de RDMZ en deels met externe hulp door bureau Eiffel uitgevoerd. Tegelijkertijd wordt een aanzet gemaakt om, nadat de achterstanden zijn weggewerkt, nieuwe bezwaarschriften binnen de termijnen te kunnen afhandelen..."

De Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg verwees tevens naar het volgende overzicht van de aantallen bezwaarschriften die in 2002 werden ontvangen en afgehandeld, uitgesplitst naar maand.

	jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	jun.	jul.	aug.	sept.	okt.	nov.	dec.
■ nieuwe	66	38	20	18	18	12	33	26	18	16	10	18
□ behandeld	12	13	21	20	12	17	11	23	20	20	27	8

Voorts deelde de Directeur het volgende mee over de behandeling van bezwaarschriften:

"...**2.** Naast relevante bepalingen die zijn opgenomen in hoofdstuk 7 van de Awb, geldt voor het afhandelen van bezwaarschriften binnen de RDMZ eveneens de richtlijn 'Bezwaarschriftprocedure bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen' van 3 september 1996..."

De Directeur sloot bij zijn brief een exemplaar in van de genoemde richtlijn.

Voor wat betreft de overige vragen van de Nationale ombudsman inzake bezwaarschriften verwees de Directeur in hoofdzaak naar de beantwoording door de Cfi. Overigens merkte hij onder meer nog op dat er wordt overgegaan tot versnelling van de afhandeling, indien een betrokkene actief aangeeft niet akkoord te gaan met stilzwijgende verlenging van de afdoeningstermijnen, alsmede dat indieners in sommige gevallen naar de rechtbank gaan, waarna er van die kant een uitspraak komt dat de aanvraag versneld (bijvoorbeeld binnen twee weken) dient te worden afgehandeld.

Ad C: Klaagschriften

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen antwoordde als volgt op de vragen van de Nationale ombudsman over de wijze waarop klaagschriften in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb worden behandeld:

“...Vraag 1: aantal klaagschriften en de gemiddelde afdoeningstermiin:

Het aantal klaagschriften op het terrein van OCenW is relatief gering. In 2002 ging het in totaal om de volgende aantallen:

<u>Directie / dienst</u>	<u>gem. afdoeningstermiin</u>	
Directie Cultureel Erfgoed (DCE):	2	20 maanden
Facilitair Bedrijf (FacB);	2	onbekend
Hoger Beroepsonderwijs (HBO):	1	100 dagen
Internationaal Beleid (IB):	13	21 dagen
Media Literatuur en Bibliotheken (MLB):	1	onbekend
Primair Onderwijs (PO):	39	21 dagen
Dienst:		
Centrale financiën instellingen (Cfi):	4	20 dagen...

De minister verwees bij de beantwoording van deze vraag voorts naar een overzicht per directie/dienst, dat zich bevond bij haar brief; zie hiervoor overzicht III, onder **Overzichten**.

De minister deelde overigens het volgende mee in reactie op de vragen van de Nationale ombudsman:

“...Vraag 2: welke instructie gelden er?:

In vrijwel alle gevallen is de interne OCenW klachtenregeling toegepast. In 1 geval (HBO) is een speciale commissie gevormd...”

Bij de bijlagen bij de brief van de minister bevond zich een exemplaar van de Klachtenprocedure OCenW.

De minister zette de beantwoording van de vragen als volgt voort:

“...Vraag 3: controlesystemen?

Voor het bestuursdepartement vindt de voortgangsbewaking van de klachtafhandeling plaats op basis van het Docman-registratiesysteem. Cfi (agentschap van OCenW) hanteert het PORTO-systeem.

Vragen 4, 5 en 6: ontvangstbevestigingen?

In alle gevallen wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de klager. Inhoud:

- Bestuursdepartement: registratienummer, naam + telefoonnr. behandelaar;
- Cfi: bericht dat de klacht ontvangen is, dat een onderzoek wordt ingesteld. Behandeltermijn wordt genoemd en klager krijgt de vraag voorgelegd of een hoorzetting gewenst is.

Vragen 7 t/m 13: schriftelijk bericht van afdoening, mogelijkheid van verdaging, tijdstip verdagingsbericht:

Het bestuursdepartement zendt geen bericht van afdoening. Cfi en de inspectie van het onderwijs doen dit wel. Bij het bestuursdepartement en de daaronder ressorterende

diensten is van de mogelijkheid van verdaging totnogtoe geen gebruik gemaakt. De klachten worden vrijwel altijd binnen de wettelijke termijnen afgehandeld...”

De directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg liet het volgende weten over de wijze waarop klaagschriften worden behandeld:

“...**1.** De RDMZ heeft een klachtenregeling in concept gereed, die in de loop van mei 2003 wordt vastgesteld. Voor zover ik heb kunnen nagaan heeft de RDMZ in 2002 twee maal een klaagschrift ontvangen als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Deze zijn binnen de termijnen (6 weken) afgehandeld. In het geval van klaagschriften gaat het altijd om schriftelijke klachten over gedragingen van (medewerkers van) de RDMZ.
2. Zoals aangegeven in vraag 1 heeft de RDMZ onlangs een interne klachtenregeling opgesteld. Deze wordt in de maand mei in het directieteam vastgesteld...”

De directeur verwees tevens naar een exemplaar van de concept-klachtenregeling, dat zich bij zijn brief bevond.

Overigens liet de directeur het volgende weten:

“...**3.** Bij de inwerkingtreding van de klachtenregeling zal een klachtencoördinator aangewezen worden, die de voortgang van de afhandeling van klachten bewaakt en toeziet op de wijze van afhandeling. Daarnaast zal er in het postregistratiesysteem een aparte code ingericht worden voor de behandeling van klachten. Klachten worden altijd bekend gemaakt aan de directeur van de RDMZ; het beantwoorden van de klacht gebeurt altijd namens de directeur.
4. Bij ontvangst van een schriftelijk klacht wordt een ontvangstbevestiging door de klachtencoördinator aan klager verzonden.
5. In de ontvangstbevestiging wordt informatie gegeven over de verdere procedure rond de beantwoording van de klacht. Het is mijn bedoeling om klager te laten weten bij wie tussentijds informatie ingewonnen kan worden over de behandeling van de klacht. Ik kan u nog geen definitieve ontvangstbevestiging toesturen (...). Indien er (telefonisch) contact is opgenomen met de klager, wordt dit vermeld in de ontvangstbevestiging.
6. Nee, er zijn geen categorieën van klaagschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd.
7. Ja, in alle gevallen wordt een schriftelijk bericht van afdoening gezonden. Hierbij wordt verwezen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman indien de klager het niet eens is met de uitspraak naar aanleiding van de klacht of de wijze waarop de klacht is behandeld.
8. In 2002 is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging.
9. Het verdagingsbericht zou normaal gesproken vóór het verstrijken van de eerste termijn verzonden worden. Dit is nog niet aan de orde geweest.
10. In een bericht van verdaging zouden de redenen van verdaging, excuses, de verwachte afhandelingsdatum en de contactpersoon voor eventuele vragen vermeld moeten worden. Omdat dit niet aan de orde is geweest bij de RDMZ, kan ik u hiervan geen voorbeeld sturen.”

11. Indien de klacht niet binnen de verdaagde termijn afgehandeld kan worden, dient er contact opgenomen te worden met de klager om hierover uitleg te geven en klager te verzoeken akkoord te gaan met een nieuwe verdagingstermijn. Dit is niet aan de orde geweest.

12. In de concept-klachtenregeling is nu niet opgenomen dat klager gewezen moet worden op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman, indien een klacht niet binnen de verdagingstermijn kan worden afgedaan. Ik zal overwegen om dit op te nemen.

13. Nee, het is nog niet voorgekomen dat een klacht niet binnen de verdaagde termijn kon worden afgehandeld...”

Ad D: Andere brieven

Naar aanleiding van de vragen over “andere brieven” liet de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het volgende weten:

“...Vraag 1: globaal overzicht aantallen en categorieën

Maandelijks worden door het bestuursdepartement ongeveer 1200 van dergelijke brieven ontvangen. Het gaat om onderling sterk verschillende stukken. Dit totaalcijfer geeft derhalve weinig inzicht. Bij de diensten gaat het maandelijks om de navolgende aantallen:

- | | | |
|--|-----------------------------|-------|
| • Centrale financiën instellingen (Cfi): | 10 | |
| • Instituut Collectie Nederland | 0 | |
| • Nationaal Archief: | 28.000 | |
| • Rijksinspectie voor de archeologie | 1 | |
| • Rijksdienst v.h. Oudh.bodemonderz. | geen informatie beschikbaar | |
| • Inspectie van het onderwijs | 3.000 | (...) |

Vraag 2: globaal inzicht behandelduur

De gemiddelde behandelduur is per directie / dienst aangegeven in (overzicht IV, onder Overzichten; N.o.). Omdat het over totaal verschillende categorieën brieven gaat, is hierover geen gemiddelde berekend.

Vraag 3: richtlijnen / instructies voor de afhandeling van dergelijke brieven

Voor het bestuursdepartement gelden de richtlijnen zoals neergelegd in de Procedure inkomende en uitgaande post. Enkele directies hanteren nog aanvullende instructies. De diensten van OCenW gebruiken eigen richtlijnen...”

De minister verwees hierbij naar de beantwoording van vraag A.2.

Bij de brief van de minister bevond zich een kopie van de Procedure “burgerbrieven” van de Cfi. In de toelichting op de procedureregels is onder meer het volgende vermeld:

“Alle brieven gericht aan de minister of de staatssecretaris die door individuele personen (‘burgers’) aan Cfi zijn gestuurd worden door AZ geregistreerd. (...) De behandeltermijn is vastgesteld op 21 kalenderdagen incl. de periode van afdoening door de bewinds-

persoon. AZ stuurt na registratie diezelfde werkdag de geregistreerde brief naar de desbetreffende clustermanager van de unit en stuurt een (standaard)ontvangstbevestiging naar de inzender.”

Voorts gaf de minister de volgende informatie over de behandeling van “overige” brieven:

“...Vraag 4: controlesystemen opdat volgens de richtlijnen wordt gehandeld?

Bij het bestuursdepartement wordt gebruik gemaakt van het Docmanregistratiesysteem, waaruit de directies periodiek rappellijsten genereren. Binnen enkele directies uit de cultuursector (Algemeen Cultuurbeleid en Kunsten) worden nog eigen controlesystemen van de budgetbeheerders gebruikt. Bij de diensten van OCenW functioneren eigen controlesystemen. (...)

Vraag 5: de praktijk op het punt van de verzending van behandelingsberichten?

De meeste directies versturen geen behandelingsberichten. Meestal omdat zij de desbetreffende brieven vrijwel altijd binnen de wettelijke termijn beantwoorden. In sommige gevallen wordt wel een ontvangstbevestiging gestuurd. Bij de diensten worden evenmin behandelingsberichten gestuurd. Bij Cfi wordt wel een ontvangstbevestiging gestuurd...”

Gevraagd naar wat in het antwoord op vraag 5 wordt bedoeld met “de wettelijke termijn”, verwees het ministerie naar de Awb.

De minister zette de beantwoording als volgt voort:

“...Vraag 6: welke informatie bevatten de behandelingsberichten?

Gelet op het antwoord op vraag 7: niet van toepassing. (...)

Vraag 7: wordt stelselmatig met tussenberichten gewerkt? 8: op welk moment verstuurd? 9: welke informatie?

Slechts enkele directies verzenden tussenberichten. Meestal zodra blijkt dat het einde van de behandeltermijn in zicht komt. In het tussenbericht wordt de reden van de vertraging vermeld en wordt een nieuwe termijn aangegeven. Bij de diensten van OCenW wordt niet met tussenberichten gewerkt. (...)

Vraag 10: komt dit frequent voor? 11: hoe wordt betrokkene dan geïnformeerd?

Dit komt niet of zelden voor. Vraag 11 is derhalve niet van toepassing...”

In het hiervoor bedoelde overzicht IV is aangegeven dat het Nationaal Archief aanvragen om originele archiefstukken in 30 minuten behandelt. Ter verklaring hiervan werd van de zijde van het ministerie aangevoerd dat het gaat om aanvraagbriefjes voor ontheffing beperkende bepalingen voor de raadpleging van originele archiefbescheiden. Deze worden bij verwerking in de studiezaal binnen een half uur afgedaan. Per post duurt dit één dag.

In antwoord op de resterende vragen liet de minister nog het volgende weten:

“...Vraag 12: wat wordt gedaan met brieven die ter kennisneming worden gestuurd?

Bij alle directies en diensten wordt aangegeven dat deze brieven zorgvuldig worden bekeken op:

- Leereffecten;
- Eventueel benodigde actie.

Soms wordt een bedankbriefje gestuurd. Daarna wordt het stuk gedeponneerd in een werkarchief.

Vraag 13: wat wordt gedaan met brieven die een herhaling inhouden?

Alle directies en diensten geven aan dat deze brieven worden beantwoord met verwijzing naar voorgaande correspondentie. Wel wordt daarbij zorgvuldig bekeken of er wellicht nieuwe aspecten aan de orde zijn. Als de brievenvolgter volhardt in dezelfde correspondentie wordt soms aangegeven dat nieuwe brieven niet meer worden beantwoord...”

De Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg liet het volgende weten over de wijze waarop brieven die geen aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift zijn, worden behandeld:

“...1. Globaal ontving de RDMZ in 2002 ongeveer 700 brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb. Het gaat hierbij om informatieve brieven van bijvoorbeeld belangenverenigingen of particulieren, brieven van andere overheden, brieven om juridisch advies en informatie-aanvragen.
2. Ik kan u niet vertellen wat de behandelingsduur is van dergelijke brieven. De RDMZ houdt deze gegevens niet bij (zie ook hierboven bij de beantwoording van de vragen over de behandeling van aanvragen; N.o.).
3. Voor de afhandeling van dergelijke brieven gelden geen aparte richtlijnen of instructies.
4. Als controlesysteem op de afhandeling fungeert het postregistratiesysteem 'Docman'. Periodiek worden lijsten van ingekomen brieven behandeld door afdelingshoofden om zo de voortgang van de afdoening van brieven te bewaken.
5. Bij binnenkomst van correspondentie wordt deze door de postkamer ingeboekt. Vervolgens wordt er direct door de postkamer een ontvangstbevestiging uitgedraaid en verstuurd naar de afzender. Hierin wordt het registratienummer vermeld waaronder de brief is ingeboekt bij de RDMZ...”

Voor wat betreft de inhoud van een ontvangstbevestiging verwees de Directeur naar de beantwoording van de vragen over de behandeling van aanvragen in de zin van de Awb. Verder deelde de Directeur het volgende mee:

“...7. Nee, er wordt niet standaard gewerkt met tussenberichten bij deze categorie brieven.

Incidenteel gebeurt dit wel, naar inzicht van de behandelend medewerker.

8. Zie antwoord op vraag 7.

9. Zie het antwoord op vraag 7.

- 10.** Indien er een tussenbericht wordt verstuurd, wordt daarin meestal geen afdoe-ningstermijn genoemd.
- 11.** Indien de termijn die in het tussenbericht wordt genoemd, niet wordt gehaald ontvangt de aanvrager hiervan geen bericht.
- 12.** Brieven die ter kennisneming worden gestuurd, worden betrokken bij het betreffende dossier. Mocht de inhoud van de brief slaan op een door de RDMZ te nemen besluit dan wordt incidenteel de brieveschrijver een copie van dit besluit toegezonden.
- 13.** Brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie worden beantwoord met een copie van het genomen besluit...”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

In haar brief van 10 april 2003 liet de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in antwoord op de vragen van de Nationale ombudsman over de eerste beoordeling van binnenkomende brieven het volgende weten:

“...Vraag 1: hoe is de eerste beoordeling van binnenkomende brieven georganiseerd?

Op de postkamer worden de binnengekomen stukken op basis van de adressering op de enveloppen gesorteerd. Stukken aan de bewindslieden en de leden van de Bestuursraad (dit zijn de Secretaris-Generaal, de plaatsvervangend Secretaris-Generaal en de vier Directeuren-Generaal van het ministerie; N.o.) worden naar de directie Bestuursondersteuning en Advies (BOA) doorgestuurd en daar geopend. Dit geldt ook voor brieven met een algemene adressering (Ministerie van OCenW).

De stukken die zijn geadresseerd aan een bepaalde directie worden door de postkamer rechtstreeks naar die directie gestuurd. Brieven aan de bewindslieden en de leden van de Bestuursraad worden na registratie in Docman, na te zijn gescand en voorzien van een uiterste behandeldatum, eerst bekeken door een coördinator stukkenstroom (CSS). Deze geeft aan door welke directie het stuk, nadat het door de desbetreffende bewindspersoon/lid Bestuursraad is gezien, moet worden behandeld (postrouting). Tevens geeft de CSS in de vorm van een behandelingsvoorstel aan op welke wijze dit zou moeten gebeuren (conceptantwoord brief voor de bewindspersoon, advies of afhandeling op directieniveau c.q. ter kennisneming). De CSS doet dit op basis van ambtelijke ervaring en goede kennis van de organisatie. Indien de bewindspersoon/lid van de Bestuursraad een andere wijze van behandeling wenst, dan wijzigt hij/zij het voorstel. De brief met deze en andere aanwijzingen wordt vervolgens naar de behandelende directie gestuurd. In spoedeisende gevallen zendt de directie BOA direct na het openen van de post alvast een kopie aan de behandelende directie of wordt deze telefonisch ingelicht over het zojuist ontvangen stuk. Post die al dan niet via de bewindslieden of de leden van de Bestuursraad, naar de directies is gestuurd wordt aldaar meestal eerst door de desbetreffende directeur bekeken en meestal ook door een afdelingshoofd. Na te zijn geregistreerd in Docman gaat het stuk met aanwijzingen van de directeur/afdelingshoofd naar de behandelende ambtenaar. Bij de diensten van OCenW wordt de post op vergelijkbare wijze behandeld.

Vraag 2: komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling niet duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, klaagschrift etc.?

Nee, dit komt niet regelmatig voor. Dit soort brieven loopt meestal eerst langs de directie BOA, waar de Coördinator Stukkenstroom (CSS) deze correspondentie doorgaans herkent en ervoor zorgt dat het desbetreffende stuk naar de daarvoor in aanmerking komende directie c.q. dienst wordt gestuurd.

Vraag 3: welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?

Bij twijfel neemt de CSS eerst contact op met de desbetreffende directie/dienst alvorens het stuk door te sturen, zodat niet onnodig tijd verloren gaat door verkeerd geadresseerde stukken. Door directies wordt geregeld contact opgenomen met de CSS over eventuele stukken die bij andere directies/diensten thuishoren. De CSS fungeert als vraagbaak voor dit soort kwesties.

Vraag 4. In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt? Zie vraag 3...

De directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg liet over het onderwerp eerste beoordeling van binnenkomende brieven het volgende weten:

“...**1.** Alle correspondentie gericht aan de RDMZ of aan onderdelen daarvan komt binnen bij de centrale postkamer. De postkamer beoordeelt of binnenkomende post geregistreerd wordt of niet. Voor de handelingen rond de registratie van poststukken bestaat een richtlijn op papier. (...) In deze richtlijn is een overzicht opgenomen van poststukken die niet geregistreerd hoeven te worden (...). Voor alle overige poststukken geldt dat ze worden ingeboekt en geregistreerd.

Indien een poststuk geregistreerd dient te worden, gebeurt dit door de postkamer in het postregistratiesysteem Docman. Daarbij wordt tevens de wijze van afhandeling vastgelegd en worden de brieven toegekend aan een afdeling en een medewerker binnen die afdeling. De brieven worden ingeboekt volgens de procedurelijstcode (de Directeur verwees bij de beantwoording van vraag 1, onder **A. Aanvragen** naar de desbetreffende lijst; N.o.). Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een algemene code toe te kennen mocht het onduidelijk zijn welke medewerker de brief moet behandelen. De brief volgt dan de route via de directeur of een adjunct-directeur.

Het kan voorkomen dat een brief niet is geregistreerd maar dat naderhand blijkt dat dit wel had moeten gebeuren. In dat geval laat de behandelend medewerker de brief alsnog registreren door de postkamer. Dit komt niet vaak voor.

Het systeem Docman waarschuwt de behandelend medewerker dat termijnen verstreken zijn. Bovendien houden de afdelingshoofden de vinger aan de pols door middel van voortganglijsten.

Personeelszaken heeft een eigen registratiesysteem omdat zij met persoonsvertrouwelijke informatie werken...”

De directeur verwees tevens naar een kopie van de richtlijn postzaken, die bij zijn brief was gevoegd.

Voorts liet de Directeur het volgende weten:

“...**2.** Het komt vrijwel nooit voor dat het bij eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief.

3. Bij twijfelgevallen wordt een dergelijke brief altijd geregistreerd onder een algemeen nummer.

4. Bij twijfelgevallen wordt de normale procedure gehanteerd. Er is dus geen speciale aandacht voor dergelijke brieven...”

Ad F: Faxverkeer

In antwoord op de vragen over het faxverkeer deelde de minister het volgende mee:

“...Vraag 1: gelden voor behandeling van brieven per fax speciale richtlijnen?

Voor brieven die per fax aan het bestuursdepartement worden gezonden gelden geen speciale richtlijnen. Dergelijke faxen worden als normale briefpost behandeld. Wel gaat het in vele gevallen om spoedeisende kwesties. Daarmee wordt bij de verdere procedure (zie E 1) ook rekening gehouden. Doorgaans wordt de fax op dezelfde dag of kort daarna gevolgd door een brief met dezelfde inhoud. Beide stukken worden bij de verdere behandeling samengevoegd. Bij Cfi geldt een speciale procedure voor faxverkeer (...).

Vraag 2: levert de correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op?

Nee, dit levert geen bijzondere problemen op...”

De minister voegde bij haar brief een uitdraai van de werkinstructie inzake faxverkeer van de Cfi.

De Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg liet het volgende weten naar aanleiding van de vragen over het faxverkeer:

“...**1.** Voor de behandeling van brieven die per fax aan de RDMZ worden gezonden, gelden geen aparte richtlijnen. Wel is in de richtlijn 'postzaken' een paragraaf opgenomen over de binnenkomst van faxen en de doorgeleiding naar de behandelend medewerker (...) en diens leidinggevende. In de procedure is opgenomen dat het van het eigen initiatief van de ontvanger afhangt of dergelijke brieven geregistreerd worden of niet.

2. Een fax betekent meestal spoed. Bij binnenkomst van een fax wordt daarom direct contact opgenomen met de behandelend medewerker door receptie of postkamer. De correspondentie per fax kan in de praktijk slechts problemen opleveren indien de behandelend medewerker niet aanwezig is. De fax wordt dan als ingekomen post doorgeleid naar de behandelend medewerker. De behandelend medewerker beslist of de fax wordt ingeboekt in het postregistratiesysteem...”

Ad G: Elektronisch verkeer

In antwoord op de vragen over correspondentie per elektronisch verkeer deelde de minister het volgende mee:

“...Vraag 1: welke richtlijnen gelden er voor Ministerie en diensten voor wat betreft behandeling van elektronisch verkeer met burgers?”

Voor het bestuursdepartement zijn daarvoor richtlijnen neergelegd in:

- de procedure inkomende en uitgaande post;
- brief BOA/Advies/2002/36332 d.d. 27 september 2002 over de Stukkenstroom BWL/BR (bewindslieden en leden Bestuursraad);
- het richtsnoer e-mailgebruik t.b.v. de Rijksoverheid

Vraag 2: kunt u aangegeven in welke mate bij correspondentie met burgers gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt?

Het middel e-mail wordt door de burgers worden steeds vaker gebruikt. Departementale afspraak is dat puur informatieve vragen van burgers rechtstreeks door de behandelende ambtenaar per e-mail worden beantwoord. E-mails met complexere en inhoudelijke vragen, klachten en dergelijke worden doorgestuurd naar de directie BOA, waar het e-mail op papier wordt uitgedraaid en (onder meer om juridische redenen) verder behandeld als reguliere briefpost. Zie E I. E-mails met informatieve vragen worden vaak beantwoord door de Afdeling Publieksvoorlichting van de Directie Voorlichting.

Vraag 3: levert het elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?

Ja. Berichten per e-mail zijn vaak onvolledig en de afzender en diens adresgegevens zijn soms niet bekend. Vooral niet als een e-mail al door andere instanties is doorgezonden. Een ander probleem is dat e-mails vaak massaal aan allerlei instanties worden gestuurd en soms ook op verschillende punten in het departement binnenkomen. Dit levert in een enkel geval coördinatieproblemen op (bijvoorbeeld het gevaar van dubbele beantwoording).

Over het algemeen levert het elektronisch verkeer bij het bestuursdepartement en de daaronder ressorterende diensten geen onoverkomelijke problemen op. Sommige diensten kennen eigen procedures voor het e-mailverkeer (...).

De minister verwees op dit punt naar richtlijnen voor de behandeling van e-mail van het Nationaal archief en van het bestuursdepartement, welke zich bevonden in de bijlagen bij haar brief. In de richtlijnen voor het bestuursdepartement is onder meer het volgende vermeld:

“5.1.1. Bevestigen ontvangst (in behandeling nemen) van E-mail

Binnen deze procedure wordt de termijn van tien werkdagen gehanteerd als termijn voor het reageren op binnenkomende E-mail. De afzender ontvangt binnen deze periode van de behandelaar een antwoord op het bericht of een mededeling over de procedure die voor de behandeling van het bericht wordt doorlopen. Daarmee wordt dus verzekerd dat

de afzender in ieder geval binnen 10 werkdagen weet hoe met zijn E-mail zal worden omgegaan.”

Verder deelde de minister het volgende mee:

“...Vraag 4: op welke wijze is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers adequaat worden behandeld?.

Hierover zijn departementale afspraken gemaakt. Zie vraag G 2.

Vraag 5: op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten georganiseerd?

Ontvangen e-mails aan het bestuursdepartement met een inhoudelijke vraag, klacht etc. worden op papier uitgedraaid en verder als briefpost behandeld. Dit houdt in dat deze berichten ook worden geregistreerd en gearchiveerd. Per e-mail verzonden berichten worden doorgaans niet geregistreerd. In principe gaat het slechts om informatieve zaken. Zie verder: Procedure inkomende en Uitgaande Post.

Vraag 6: in hoeverre wordt door uw ministerie al rekening gehouden met het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer?

Daarmee wordt nog geen rekening gehouden. Het wetsvoorstel geniet binnen OCenW geen brede bekendheid...”

De Directeur van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg liet het volgende weten over correspondentie ter elektronisch verkeer:

“...**1.** Voor de correspondentie per elektronisch verkeer heeft de RDMZ een protocol vastgelegd. (...)

2. Burgers vinden de weg naar de RDMZ per elektronische weg door bijvoorbeeld gebruik te maken van de vraagfunctie op de website 'monumenten.nl' of via de eigen website van de RDMZ 'www.monumentenzorg.nl'. Hierop worden mogelijkheden gegeven om brochures te bestellen en vragen van algemene aard te stellen aan de afdeling Communicatie van de RDMZ.

Dit gebeurt inmiddels regelmatig. Het gaat daarbij om informatieve vragen en niet om klachten, bezwaren of aanvragen zoals bedoeld in de Awb. Wanneer burgers vragen stellen die gerelateerd zijn aan bepaalde dossiers - dit komt echter niet veel voor - worden deze per e-mail beantwoord en in het dossier opgenomen. Dit is eveneens opgenomen in het *protocol e-mail en internetgebruik*.

3. Het elektronisch verkeer met burgers levert geen bijzondere problemen op.

4. Zie het antwoord op vraag G I. E-mailberichten worden echter niet ingeboekt in het postregistratiesysteem. Er is daarom geen waarborg op het adequaat afhandelen van elektronisch ontvangen berichten van burgers.

5. Elektronische ontvangen berichten worden niet geregistreerd. Wel worden zij - indien van belang voor het object - in het dossier opgenomen. In het protocol e-mail en internetgebruik staat bovendien de volgende richtlijn: "indien de inhoud van een

e-mailbericht wordt aangemerkt als officieel, moet de afzender worden verzocht de inhoud in een officiële brief te bevestigen".

6. De inhoud van het wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer is mij onbekend. De RDMZ houdt hier daarom nog geen rekening mee..."

Verder verwees de Directeur naar een exemplaar van het Protocol voor het gebruik van e-mail en internet, dat bij zijn brief was ingesloten.

De vier overzichten die hiervoor zijn genoemd, zijn weergegeven in de volgende bijlagen. Deze bijlagen maken onderdeel uit van de bevindingen.

Bijlage Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

Gebruikte afkortingen:

AB:	Arbeidsvoorwaarden en Beroepskwaliteit
ACB:	Algemeen Cultuurbeleid
BOA:	Bestuursondersteuning en Advies
BVE:	Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie
DCE:	Cultureel Erfgoed
DK:	Kunsten
DSO (ASEA):	Algemene Strategische en Economische Advisering
FacB:	Facilitair Bedrijf
FEZ:	Financieel-economische Zaken
HBO:	Hoger Beroepsonderwijs
IB:	Internationaal Beleid
ICT:	Informatie- en Communicatietechnologie
MLB:	Media, Letteren en Bibliotheken
OWB:	Onderzoek en Wetenschapsbeleid
PDH:	Projectdirectie de Hoftoren
PDR:	Projectdirectie Rekenschap
PO:	Primair Onderwijs
PenO:	Personeel en Organisatie
PION:	Project Invoering Onderwijsnummer
SFB:	Studiefinancieringsbeleid
VL:	Voorlichting
RZO:	Relatiemanagement Zelfstandige Organisaties
VO:	Voortgezet Onderwijs
WJZ:	Wetgeving en Juridische Zaken
WO:	Wetenschappelijk Onderwijs

Directie	Art.1:3, lid 3	Gem. afd. termijn	Bijzonderheden	Richtlijnen/instructies	Welke controlesystemen
	vraag A 1	vraag A 1	vraag A 1	vraag A 2	vraag A 3
AB	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
ACB	12 (per maand)	56 (8 weken)	Aanvragen conform 4-jarige Cultuurnota-cyclus (na advies van de Raad voor Cultuur). Procedures (o.a. termijnen) liggen vast in Bekostigingsbesluit cultuuruitingen.	Conform Awb	Centraal: Docman postregistratiesysteem. Beheerders van de verschillende budgetten gebruiken daarnaast ook hun eigen controlesysteem, gericht op tijdige afhandeling van aanvragen.
BOA	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BVE	13	5	Aanvragen basissubsidie, aanvragen voor aanvullende bekostiging, aanvragen in het kader van diverse regelingen en eenmalige subsidies.	Centrale richtlijnen OCenW, in aanvulling op Awb.	Docmanmanager met extra toevoeging burgerbrief
DCE	4	37	Betreft verzoeken om eenmalige subsidies voor aankoop collectie in kader Wet behoud Cultuurbezit	Centrale richtlijnen OcenW, In aanvullign Awb	Docman registratiesysteem
DK	18	56	Aanvragen conform 4-jarige Cultuurnota Cyclus (na advies van de Raad voor de Cultuur). Procedures liggen vast in Bekostigingsbesluit cultuuruitingen. Betreft o.a. subsidies filmmanifestaties. Actieplan cultuurbereik, Cultuur en School.	Richtlijnen als genoemd in Awb	Docman registratiesysteem. Beheerders van budgetten gebruiken daarnaast hun eigen controlesysteem, gericht op tijdige afhandeling van aanvragen.
DSO (ASEA)	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
FacB	2	21	Betreft aanvragen voor archiefonderzoek	Centrale richtlijnen OcenW, gespecificeerd in Registratiecriteria en procedures FacB (zie voorbeeld)	Vanuit Docman wordt de voortgang bewaakt, o.m. door maandelijks rappelleren.
FEZ	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Directie	Art.1:3, lid 3	Gem. afd. termijn	Bijzonderheden	Richtlijnen/instructies	Welke controlesystemen
	vraag A 1	vraag A 1	vraag A 1	vraag A 2	vraag A 3
HBO	25	47	Verzoeken om interventie door bewindslieden (boekenprijzen, teruggave collegegelden etc.),	Centrale richtlijnen OcenW. Daarnaast specifieke instructie voor de behandeling van signalen (zie voorbeeld)	Periodieke rappellijsten opgesteld vanuit Docman
IB	55	30	Subsidieaanvragen van stichtingen zoals Nuffic, het Europees Platform en particulieren voor internationaliseringsactiviteiten in het onderwijs.	Centrale richtlijnen OcenW	Maandelijkse rappellijsten vanuit Docman
ICT	0	n.v.t.	Aanvragen voor subsidie worden door het externe bureau Senter afgehandeld.	n.v.t.	n.v.t.
MLB	8	42	Subsidieverzoeken voor projecten op het gebied van media letteren en bibliotheken	Centrale richtlijnen OcenW	Docman registratiesysteem
OWB	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PDH	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PDR	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PenO	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PION	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PO	100	22 dagen	Subsidieverzoeken en dergelijke inzake achterstandsbeleid, lerarentekorten etc.	Centrale richtlijnen OCenW	Docman registratiesysteem
SFB	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
VL	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Directie	Art.1:3, lid 3	Gem. afd. termijn	Bijzonderheden	Richtlijnen/instructies	Welke controlesystemen
	vraag A 1	vraag A 1	vraag A 1	vraag A 2	vraag A 3
RZO	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
VO	51	25 dagen	Subsidieverzoeken, extra-bekostigingsaanvragen en aanvragen in het kader van SLOA	Centrale richtlijnen OCenW	Docman registratiesysteem
WJZ	11	21 dagen	Meerproblematische WOB-verzoeken	Handreiking WOB (bijgevoegd)	Docman registratiesysteem
WO	32	47 dagen	Verzoeken om interventie van bewindslieden (teruggave collegegelden etc.)	Centrale richtlijnenen OcenW	Docman registratiesysteem

Directie	Ontvangst-bevestigingen van aanvragen?	Welke informatie?	Kennisgeving bij dreigende overschrijding termijn (tussenbericht)?	Op welk moment verzonden ?	Op welke wijze is verzending gewaarborgd?	Hoe frequent?	Hoe gewaarborgd aanvrager opnieuw geïnformeerd?	Wanneer? Wat? Bezwaar?
	(vraag A 4)	(vraag A 5)	(vraag A 6)	(vraag A 7)	(vraag A 8)	(A 9)	(A 10)	(A 11)
AB	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
ACB	nee	n.v.t. Telefonisch contact met de aanvrager. Daarna volgt overleg met de aanvrager.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BOA	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BVE	geen	n.v.t.	Ja mededeling naar aanvrager	5 dagen vóór einde termijn	n.v.t. (komt nauwelijks voor)	n.v.t. (komt nauwelijks voor)	ja	n.v.t. (komt nauwelijks voor)
DCE	n.v.t. wettelijke termijn wordt niet overschreden	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
DK	n.v.t. wettelijke termijn wordt niet overschreden	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
ASEA	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
FacB	Ja	Datum van ontvangst, registratienummer, naam behandelaar	Zodra duidelijk is dat de wettelijke termijn niet haalbaar is.	Kennisgeving grotendeels via e-mail met de reden van de vertraging	Zelden	Zodra blijkt dat termijn niet gehaald kan worden	Zie 8	n.v.t.

Directie	Ontvangst- bevestigingen van aanvragen?	Welke informatie?	Kennisgeving bij dreigende overschrijding termijn (tussenbericht)?	Op welk moment verzonden ?	Op welke wijze is verzending gewaarbord?	Hoe frequent?	Hoe gewaar- borgd aanvrager opnieuw geïnformeerd?	Wanneer? Wat? Bezwaar?
	(vraag A 4)	(vraag A 5)	(vraag A 6)	(vraag A 7)	(vraag A 8)	(A 9)	(A 10)	(A 11)
FEZ	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
HBO	ja	Datum ontvangst, Naam en telefoon- nummer behandelaar	Incidenteel (afhankelijk gewicht en status brief)	Overgelaten aan oordeel van behandelend ambtenaar	Overgelaten aan oordeel van behandelend ambtenaar	Wordt niet systematisch gevolgd	Wordt niet systematisch gevolgd	Wordt niet systematisch gevolgd
IB	Komt zelden voor	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
ICT	n.v.t. Aanvragen worden door extern bureau afgehandeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
MLB	n.v.t. termijnen worden doorgaans niet overschreden	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
OWB	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PHD	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PDR	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PenO	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Directie	Ontvangst-bevestigingen van aanvragen?	Welke informatie?	Kennisgeving bij dreigende overschrijding termijn (tussenbericht)?	Op welk moment verzonden ?	Op welke wijze is verzending gewaarborgd?	Hoe frequent?	Hoe gewaarborgd aanvrager opnieuw geïnformeerd?	Wanneer? Wat? Bezwaar?
	(vraag A 4)	(vraag A 5)	(vraag A 6)	(vraag A 7)	(vraag A 8)	(A 9)	(A 10)	(A 11)
PION	n.v.t. geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PO	nee	n.v.t.	Ja. Geen standaardtekst. Verschilt per afdeling	Overgelaten aan oordeel behandelaar	Overgelaten aan oordeel behandelaar	Wordt niet systematisch gevolgd	Overgelaten aan behandelaar	Wordt niet systematisch gevolgd.
SFB	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
VL	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
RZO	n.v.t. Geen aanvragen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
VO	ja	Registratie-nummer, Streefdatum afhandeling. Doorkies-nummer behandelaar	Ja	één week vóór de afdoenings-termijn	Door middel van wekelijkse signaleringsoverzichten	Wordt niet bijgehouden	ja	Nieuwe termijn in de kennisgeving
WJZ	nee	n.v.t.	Uitstelbrief indien de extra termijn van twee weken voor WOB-verzoeken zal worden overschreden. Anders telefonische mededeling	Twee weken na binnenkomst van aanvraag	Beschikking wordt voorbereid door een speciale WOB-functionaris	In de meeste gevallen wordt de gestelde termijn niet gehaald. In 10% van de gevallen wordt de maximale termijn niet gehaald/	Geen specifieke waarborg. Verzoeker wordt telefonisch ingelicht over de vertraging.	Verzoeker wordt telefonisch ingelicht.
WO	ja	Registratienummer, termijn, Doorkiesnummer en naam behandelaar	Incidenteel (afhankelijk van gewicht en status brief)	Afhankelijk van oordeel behandeld ambtenaar	Afhankelijk van gewicht en status brief	Wordt niet systematisch gevolgd	Wordt niet systematisch gevolgd	Wordt niet systematisch gevolgd

Directie	Hoeveel klaag- schriften per maand?	Gem. Afd. Term.	Welke richtlijnen?	Welke controlesyste- men?	Praktijk ontvangst- bevestigingen?	Welke informatie?	Welke categoriën geen ontvangst- bevestigingen	Schriftelijk bericht van afdoening?	Mogelijkheid van verdaging?
	(vr. C 1)	Vr. C1	(vraag C 2)	(vraag C 3)	(vraag C 4)	(vraag C5)	(vraag C 6)	(vraag C 7)	(vraag C 8)
AB	Geen								
ACB	Geen								
BOA	Geen								
BVE	Geen								
DCE	0,3	20 mnd.	Klachtregeling OCenW	Docman-systeem voor registratie en rappel	Ja (standaard)	Reg.nummer Naam + tel. behandelaar	n.v.t. altijd behandeld	Ja	nee
DK	Geen								
ASEA/ DSO	Geen								
FacB	0,2	Niet bekend	Procedures inkomende uitgaande post	Docman voor registratie en rappel	ja	Reg.nummer Naam + tel. Behandelaar	n.v.t. altijd behandeld	Nee Brief is bericht van afdoening	nee
FEZ	Geen								
HBO	0,1	100 dagen	1 geval in 2002 (buiten normale procedure om behandeld door speciale onafhankelijke commissie)	Docman	Ja	Reg.nr Naam + tel behandelaar	n.v.t.	onbekend	onbekend
IB	1	21 dagen	Procedures OCenW	Docman	ja	onbekend	onbekend	Onbekend	n.v.t.
ICT	Geen								
MLB	0,1	Niet bekend	Interne klachtregeling OCenW	Docman	ja	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
OWB	Geen								
PDH	Geen								

OVERZICHT III

Directie	Hoeveel klaag- schriften per maand?	Gem. Afd. Term.	Welke richtlijnen?	Welke controlesyste- men?	Praktijk ontvangst- bevestigingen?	Welke informatie?	Welke categoriën geen ontvangst- bevestigingen	Schriftelijk bericht van afdoening?	Mogelijkheid van verdaging?
	(vr. C 1)	Vr. C1	(vraag C 2)	(vraag C 3)	(vraag C 4)	(vraag C5)	(vraag C 6)	(vraag C 7)	(vraag C 8)
PDR	Geen								
PenO	Geen								
PION	Geen								
PO	3	21 dagen	Interne klachtregeling OCenW	Docman	Nee	n.v.t.	n.v.t.	Nee	Nee
SFB	Geen								
VL	Geen								
RZO	Geen								
VO	0,3	Niet bekend	Interne klachtregeling OCenW	Docman	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
WJZ	Geen								
WO	Geen								

Dienst	Hoeveel klaag- schriften per maand?	Gem. Afd. Term.	Welke richtlijnen?	Welke controle- systemen?	Praktijk ontvangst- bevestigingen?	Welke informatie?	Welke categorieën geen ontvangst- bevestigingen	Schriftelijk bericht van afdoening?	Mogelijkheid van verdaging?
	(vr. C 1)	Vr. C1	(vraag C 2)	(vraag C 3)	(vraag C 4)	(vraag C5)	(vraag C 6)	(vraag C 7)	(vraag C 8)
Centrale financiën instellingen (Cfi)	0,3	20 dagen	Klachtregeling OCenW Ook telefonische benadering van klager	Postregistratie- systeem PORTO	Ja telefonisch	Onder meer peiling van de behoefte aan een hoorzitting. Streven snelle behandeling klacht	n.v.t.	ja	Nog niet nodig geweest
Instituut Collectie Nederland	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Nationaal Archief	3,4	14 dagen	Procedure klachtbehandeling dienstverlening NA	Secretariaat Publiek registreert en bewaakt de verdere afhandeling	Geen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Rijksdienst voor de Archeologie	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Rijksdienst Voor het oudheidkun- dig Bodemonder- zoek (ROB)	kan volgens ROB niet worden aangegev- en	Idem	Idem	Idem	Idem	Idem	Idem	Idem	Idem

Dienst	Hoeveel klaag- schriften per maand?	Gem. Afd. Term.	Welke richtlijnen?	Welke controle- systemen?	Praktijk ontvangst- bevestigingen?	Welke informatie?	Welke categoriën geen ontvangst- bevestigingen	Schriftelijk bericht van afdoening?	Mogelijkheid van verdaging?
	(vr. C 1)	Vr. C1	(vraag C 2)	(vraag C 3)	(vraag C 4)	(vraag C5)	(vraag C 6)	(vraag C 7)	(vraag C 8)
Inspectie van het onderwijs	1	42-70 dagen	Richtlijnen Post en Archief	Rappellijsten Post en Archief	Klachten die op reguliere wijze beantwoord kunnen worden krijgen geen ontvangst- bevestiging maar een direct antwoord. Overige over het algemeen wel	Ontvangstbevesti- ging + aanduiding behandeltermijn	Klachten die op reguliere wijze beantwoord kunnen worden	ja	Nee. Klachten worden binnen de wettelijke termijn behandeld.

Directie	Aantal per maand	Categorieën	Behandlingsduur?	Richtlijnen ?	Controle-systemen	Behandlingsberichten?	Welke informatie?	Tussenberichten?	Wanneer verstuurd?	Welke informatie?	Komt dit frequent voor?
(D 1)	(D 1)	(D 2)	(D 3)	(D 4)	(D 5)	(D 6)	(D 7)	(D 8)	(D 9)	(10)	
AB	4 59 1 8	Antwoord-brief Brief (incl. e-mails) Politieke post	14 dagen 21 dagen 7 dagen 21 dagen	Procedure inkomende en uitgaande post Afhandelingstermijnen	Rappellijsten op basis van Docman	nee	n.v.t.	ja	Als deadline in zicht komt	Reden van vertraging + nieuwe termijn	Niet tot zelden
ACB	2 65	Burgerbrieven Brieven van instellingen (begrotingen, jaarrekeningen etc.)	21 dagen 42 tot 180 dagen	Richtlijnen AWB Termijnen Bekostigingsbesluit Cultuuruitingen	Docman Beheerders gebruiken ieder hun eigen controle-systeem	Nee. Geen overschrijding ja	n.v.t.	n.v.t. Ja Per telefoon of brief	n.v.t. Zodra toelichting of overleg noodzakelijk is.	n.v.t. Verzoek om nadere toelichting of overleg	n.v.t. ja
BOZ	0	n.v.t. BOA zendt de brieven doorgaans door naar andere directies	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BVE	4	Burgerbrieven Over diverse onderwerpen	21 dagen	Procedure ingaande en uitgaande post	Docman rappellijsten	Geen Wel als meer informatie nodig is	n.v.t.	Ja Per telefoon of per brief	Zodra blijkt dat de brief niet binnen de termijn kan worden behandeld	Wanneer een antwoordbrief kan worden verwacht	Zelden

Directie	Aantal per maand	Categorieën	Behandlingsduur?	Richtlijnen ?	Controle-systemen	Behandlingsberichten?	Welke informatie?	Tussenberichten?	Wanneer verstuurd?	Welke informatie?	Komt dit frequent voor?
	(D 1)	(D 1)	(D 2)	(D 3)	(D 4)	(D 5)	(D 6)	(D 7)	(D 8)	(D 9)	(10)
DCE	3	Commentaar op beleid Verzoek om gesprek met de staatssecretaris	39 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Docman	Ontvangstbevestiging	Briefnr. Telefoonnr. Behandelend ambtenaar	Nee Behandeling binnen termijn	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
DK	4 180	Burgerbrieven Brieven van instellingen betreffende jaarrekeningen, Begroting etc.	56 dagen 42 tot 180 dagen	Termijn Awb Termijn Bekostigings besluit Cultuuruitingen	Docmanrappel lijsten Beheerder budgetten gebruiken ieder een eigen controle-systeem	Nee doorgaans binnen termijn Behandelend ambtenaar neemt na ontvangst van brief contact op en voert overleg met aanvrager	n.v.t. n.v.t.	n.v.t. ja per telefoon en per brief	n.v.t. zodra brief in behandeling is genomen	n.v.t. verzoek om nadere toelichting of verder overleg	n.v.t. ja
DSO/ ASEA	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
FacB	165	Offertes, verzoeken om informatie, opdrachtbevestigingen etc.	42 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Docman rappellijsten	Soms ontvangstbevestiging (zie registratiecriteria en procedures FacB)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
FEZ	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Directie	Aantal per maand	Categorieën	Behandlingsduur?	Richtlijnen?	Controle-systemen	Behandlingsberichten?	Welke informatie?	Tussenberichten?	Wanneer verstuurd?	Welke informatie?	Komt dit frequent voor?
	(D 1)	(D 1)	(D 2)	(D 3)	(D 4)	(D 5)	(D 6)	(D 7)	(D 8)	(D 9)	(10)
HBO	14	<ul style="list-style-type: none"> • verzoeken vanuit het hoger beroeps-onderwijs • brieven ter kennisneming • Aanbiedingsbrieven • uitnodigingen 	48 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Docman rappellijsten	Naar bevind van zaken	Wordt aan oordeel behandelend ambtenaar overgelaten	Afhankelijk van gewicht en status brief	Wordt niet systematisch gevolgd	Wordt niet systematisch gevolgd	Wordt niet systematisch gevolgd
IB	14	Vragen over internationaliseringsmogelijkheden (50% van het totaal) Correspondentie over beleid 50%	21 dagen 42 dagen	Centrale richtlijnen van OCenW	Docman rappellijsten	Zelden	n.v.t. n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
ICT	4	Brieven Offertes Facturen kamervragen	21 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Docman rappellijsten	nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
MLB	4	Burgerbrieven, bijvoorbeeld verzoeken om informatie	21 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Docman rappellijsten	nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
OWB	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PDH	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PDR	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Directie	Aantal per maand	Categorieën	Behandlingsduur?	Richtlijnen?	Controlesystemen	Behandlingsberichten?	Welke informatie?	Tussenberichten?	Wanneer verstuurd?	Welke informatie?	Komt dit frequent voor?
	(D 1)	(D 1)	(D 2)	(D 3)	(D 4)	(D 5)	(D 6)	(D 7)	(D 8)	(D 9)	(10)
PenO	106 97 16	Sollicitatiebrieven Open sollicitatiebrieven Stageverzoeken	31 dagen half jaar in portefeuille 35 dagen	Bevestigingsbrieven binnen drie dagen; Uitnodigingsbrieven binnen 10 dagen; Afwijzingsbrieven binnen 18 dagen na sluitingstermijn vacature	Bewaking termijnen op basis Docman systeem	Ja (zie vraag 3)	n.v.t. n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PION	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
PO	55	Commentaar op beleid, Informatieverzoeken	33 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Bewaking via Docman	Niet standaard (verschilt per afdeling)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
SFB	18	Vragen over beleid Klachten over de IB-groep	15 dagen	Eigen standaard proces SFB (bijgevoegd)	Bewaking via Docman	ja	standaard	vermelding registratienummer	Ja Zelden nodig	Als duidelijk is dat termijn niet wordt gehaald	Nog niet voorgekomen

Directie	Aantal per maand	Categorieën	Behandlingsduur?	Richtlijnen?	Controlesystemen	Behandlingsberichten?	Welke informatie?	Tussenberichten?	Wanneer verstuurd?	Welke informatie?	Komt dit frequent voor?
	(D 1)	(D 1)	(D 2)	(D 3)	(D 4)	(D 5)	(D 6)	(D 7)	(D 8)	(D 9)	(10)
VL	600	Aanvragen werkbezoeken bewindslieden Subsidieverzoeken, aanbesteding drukwerk, automatisering onderwijscampagnes	21 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Controle via Docman	nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
RZO	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
VO	?			Centrale richtlijnen OCenW	Controle via Docman	Ja ontvangstbevestigingen	Registratienummer Streefdatum afhandeling	Ja	1 week vóór verstrijken termijn	Reden vertraging Nieuwe termijn	ja
WJZ	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
WO	200	Verzoeken om informatie, Commentaar op beleid	40 dagen	Centrale richtlijnen OCenW	Controle via Docman	Ontvangstbevestiging	Registratienummer, Behandelend ambtenaar Behandeltermijn	Afhankelijk van gewicht en status brief	Wordt aan oordeel behandelen d ambtenaar overgelaten	wordt niet systematisch gevolgd	wordt niet systematisch gevolgd

Dienst	Aantal per maand (D 1)	Categorieën (D 1)	Behandlingsduur? (D 2)	Richtlijnen? (D 3)	Controlesystemen (D 4)	Behandlingsberichten? (D 5)	Welke informatie? (D 6)	Tussenberichten? (D 7)	Wanneer verstuurd? (D 8)	Welke informatie? (D 9)	Komt dit frequent voor? (10)
Centrale Financiën Instellingen (Cfi)	10	Burgerbrieven E-mails	42 dagen	Richtlijnen Cfi (procedure burgerbrieven)	Post-registratiesysteem PORTO	Ontvangstbevestiging	Registratienummer, Telefoonnummer	Nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Instituut Collectie Nederland	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Nationaal Archief	26000 1300 900 175 30	Aanvragen originele archiefstukken Aanvragen reproducties Behandeling telefonische en schriftelijke vragen behandeling vragen per e-mail Betaald onderzoek	30 min. Varieert 0,5 - 56 dagen 5 dagen 5 dagen 21 dagen	Interne richtlijnen van het Nationaal Archief	Archief-beheersysteem Nationaal archief	Direct leveren Van kopie aanvraagbriefje of bevestiging per e-mail	Geen standaardbericht	Zelden	n.v.t.	n.v.t.	nee

Dienst	Aantal per maand (D 1)	Categorieën (D 1)	Behandlingsduur? (D 2)	Richtlijnen? (D 3)	Controlesystemen (D 4)	Behandlingsberichten? (D 5)	Welke informatie? (D 6)	Tussenberichten? (D 7)	Wanneer verstuurd? (D 8)	Welke informatie? (D 9)	Komt dit frequent voor? (10)
Rijksinspectie voor de archeologie	1	Meldingen, Vragen	4 dagen	Interne procedure Postbehandeling	Wekelijkse bespreking dossiers Maandelijkse controle via postregistratiesysteem	Ja Indien brief niet op tijd kan worden beantwoord	Registratienummer, naam behandelaar, nieuwe termijn	Nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Rijksdienst voor het oudheidkundig bodemonderzoek (ROB)	Postregistratiesysteem Decos kan deze informatie niet genereren	Zie D 1	Zie D 1	In Handboek administratieve Organisatie	Geen	Nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Inspectie van het onderwijs	3000	schooldocumenten examenstukken schorsing en verwijdering leerlingen	Meeste documenten geen reactie nodig	Richtlijnen Post en Archief	Registratie door Afdeling Post en Archief	Nee	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

HET MINISTERIE VAN FINANCIËN

INLEIDING

Bij brief (met bijlagen) van 4 april 2003 gaf de minister van Financiën antwoord op de vragen van de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van de reactie van de minister werden per e-mail nog enkele aanvullende inlichtingen ingewonnen bij het ministerie. De informatie die langs deze wegen is verkregen, is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen.

In zijn brief gaf de minister van Financiën aan zich bij de beantwoording van de onderzoeksvragen met name te hebben gericht op de afhandeling van brieven van burgers bij de Centrale Directie Voorlichting, de dienst Domeinen (bestaande uit de Centrale Directie Domeinen, de Regionale Directies Onroerende zaken en de Directie Roerende zaken), het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane. Hiermee werd volgens de minister ten minste driekwart van het totale aantal burgerbrieven dat op het kerndepartement wordt behandeld en ruim 95% van de onder zijn verantwoordelijkheid behandelde burgerbrieven in het onderzoek betrokken.

Tevens gaf de minister in algemene zin nog het volgende aan:

“...Voor dit onderzoek heb ik overigens de circa 18 miljoen belastingaangiften buiten beschouwing gelaten. Ik reken deze niet tot de door u bedoelde brieven of berichten van burgers omdat het doen van aangifte voor de burgers veelal het voldoen aan een wettelijke plicht betreft en niet het voeren van correspondentie. Het proces volgens welke de behandeling van deze aangiften verloopt, is niet goed vergelijkbaar met de in uw onderzoek genoemde categorieën...”

Ad A: Aanvragen

A.1. Over de hoeveelheid en aard van de in 2002 bij het Ministerie van Financiën ontvangen aanvragen en over de gemiddelde afdoeningstermijn daarvan liet de minister het volgende weten:

“...Bij de Centrale Directie Voorlichting en de dienst Domeinen komen geen aanvragen, als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), binnen, althans worden daar niet afgehandeld.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst komen enkele als aanvraag aan te merken burgerbrieven binnen. Dit betreft hoofdzakelijk verzoeken in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur. In 2002 waren dit er 15. De gemiddelde behandeltermijn bedraagt 1 maand. Incidenteel kwamen er verzoeken in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens binnen.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst komen verder burgerbrieven binnen, zoals verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule, die als aanvraag zijn te karakteriseren, maar niet zijn aan te merken als aanvraag zoals bedoeld in artikel 1:3 Awb. Hoewel deze brieven strikt genomen onder onderdeel D vallen, heb ik er - gezien de aard van de verzoeken - voor gekozen deze hier te behandelen.

Het betreft hier verzoeken van belastingplichtigen aan de Staatssecretaris van Financiën, die veelal worden gedaan nadat de bezwaar- en beroepsprocedure inzake de vaststelling van de belastingaanslag zijn doorlopen. Tegen de beslissing op deze verzoeken staan geen rechtsmiddelen open. In 2002 zijn er globaal 2000 verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule ingediend. De gemiddelde behandeltermijn bedraagt naar schatting 10 weken.

Ten slotte komen bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst als aanvragen verzoeken om uitstel van betaling of kwijtschelding binnen. Deze verzoeken worden in behandeling genomen op grond van het recht van petitie, omdat daarvoor een rechtsgang heeft opengestaan bij de Belastingdienst. De gemiddelde behandelingsduur bedraagt naar schatting 8 weken. Er worden jaarlijks circa 200 van deze verzoeken ingediend.

Voor de Belastingdienst geldt dat de Awb niet van toepassing is op besluiten die worden genomen in het kader van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of premies. Strikt genomen kan hierdoor niet worden gesproken van aanvragen in de zin van de Awb. Wel is er een aantal verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) ontvangen. Aantallen hiervan zijn niet bekend. De Wob-verzoeken met een centrale publiciteitswaarde worden op het departement behandeld.

Voorbeelden van pendanten bij de Belastingdienst van de aanvraag als bedoeld in artikel 1:3 van de Awb, die zijn gebaseerd op de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr), zijn bijvoorbeeld de verzoeken om kwijtschelding of uitstel van betaling en de aanvraag van douanevergunningen.

De verzoeken om uitstel van betaling of kwijtschelding worden gericht aan de ontvanger (van de Belastingdienst; No.). Deze verzoeken zijn veelvormig, komen soms via de deurwaarder binnen en gaan regelmatig vergezeld van een bezwaarschrift. Beschikkingen op deze verzoeken worden in beginsel snel genomen, veelal ruim binnen de Awb-termijn, omdat het invorderingsproces na dergelijke verzoeken wordt opgeschort (mits deze verzoeken tijdig zijn gedaan). Tegen deze beschikkingen stond tot en met 31 december 2002 beroep open (geen bezwaar) bij de desbetreffende directeur. Met ingang van 1 januari 2003 is deze beroepsmogelijkheid overgedragen aan twee belastingdienstregio's. Over de aantallen van deze verzoeken is centraal geen cijfermateriaal voorhanden. Wel is bekend dat in 2002 voor 75.000 aanslagen kwijtschelding is verleend.

De douanevergunningen kunnen grosso modo worden onderverdeeld in doorlopende vergunningen en eenmalige vergunningen. Doorlopende vergunningen hebben doorgaans betrekking op een bepaalde ondernemer. Voorbeelden zijn:

- een vergunning om een plaats als accijnsgoederenplaats in gebruik te nemen (artikel 39 van de Wet op de accijns);
- een vergunning om te worden aangemerkt als geregistreerd of niet-geregistreerd bedrijf (artikel 50a van de Wet op de accijns);
- een vergunning om accijnsgoederen met vrijstelling te mogen betrekken (artikel 65 van de Wet op de accijns);
- vergunning om een vereenvoudigde aangifte ten invoer of ten uitvoer te doen (artikel 260 en artikel 282 van de Verordening (EEG) 2913/92);
- vergunning om gebruik te maken van de domiciliëringsprocedure (artikel 263 van de Verordening (EEG) 2913/92);
- vergunning toegelaten geadresseerde (artikel 406 van de Verordening(EEG) 2913/92);
- vergunning voor toepassing van een economische douaneregeling (artikel 497 van de Verordening (EEG) 2913/92);
- vergunning voor een douane-entrepot (artikel 526 van de Verordening (EEG) 2913/92).

In tegenstelling tot de eenmalige vergunningen hebben deze vergunningen gemeen dat zij een min of meer permanente situatie bewerkstelligen. Er worden geen cijfers bijgehouden van het aantal aanvragen van vergunningen. Om een indicatie te geven van het aantal kan ik melden dat het totale aantal uitstaande vergunningen eind 2001 circa 63.000 bedraagt bij in totaal circa 54.000 vergunninghouders.

Tijdens het proces van vergunningverlening moet soms de administratie van belanghebbende nog worden aangepast of moeten in lokaliteiten bepaalde bouwkundige voorzieningen worden getroffen. Dit soort elementen beïnvloedt de doorlooptijd van de vergunningverlening, maar zij zijn noodzakelijk om tot een verantwoorde vergunningafgifte te komen. Deze vergunningen zijn te divers van aard om uitspraken te doen over de gemiddelde behandeltermijn.

Verder zijn nog te noemen de situaties waarin geen vergunning wordt verleend, maar wel op aanvraag een beschikking wordt afgegeven. Het gaat dan om de bindende tariefinlichtingen en de bindende oorsprongsinlichtingen. Deze beschikkingen geven de aanvrager doorlopende rechtszekerheid over toekomstige handelingen door de aanvrager. De rechtsbasis voor deze inlichtingen ligt in artikel 5 van de Verordening (EEG) 2913/92. Soms is een monsteronderzoek nodig, hetgeen de doorlooptijd van de behandeling van de aanvraag van een vergunning kan beïnvloeden.

Eenmalige vergunningen zijn doorgaans vergunningen die gekoppeld zijn aan een bepaalde goederentransactie. Voorbeelden zijn:

- vergunningen om goederen met vrijstelling van rechten bij invoer te mogen invoeren. Deze situaties zijn vermeld in de Verordening (EEG) 918/83;

- vergunningen waarbij ontheffing wordt verleend van een in- of uitvoerverbod voor bepaalde goederen. Dit soort situaties is beschreven in een groot aantal wetten en verordeningen, zoals de Wet wapens en munitie, de Wet strategische goederen, de Opiumwet, de In- en uitvoerwet, de Verordening overbrengen afvalstoffen.

Overigens worden de vergunningen lang niet altijd door de Douane verleend. Vaak zijn het andere instanties die vergunningen verlenen en heeft de Douane alleen een controlerende taak.

De Centrale Dienst In- en Uitvoer heeft in 2002 zo'n 150.000 eenmalige vergunningen afgegeven. Alle verzoeken om vergunningen zijn binnen de termijn, van meestal 5 werkdagen, afgehandeld..."

A.2. De minister liet het volgende weten over richtlijnen/instructies die binnen het ministerie gelden voor de afhandeling van aanvragen:

"...De Wob-verzoeken op het departement worden behandeld volgens de Uitvoeringsregeling Wob Financiën, besluit van 21 december 1998, nr. WJB 98/1089M (Stcrt. 1998,246). Er zijn voor de behandeling geen bijzondere richtlijnen of instructies opgesteld.

Behandeling van Wob-verzoeken worden door de eenheden van de Belastingdienst behandeld op grond van het besluit van 1 juli 1994, nummer AFZ94/2984M, (...).

Voor de hierboven genoemde door het Directoraat-Generaal Belastingdienst behandelde verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule gelden, gezien de aard van de verzoeken, geen instructies omdat hier sprake is van aangelegenheden waarin de regelgeving niet voorziet. Hetzelfde geldt voor de verzoeken om kwijtschelding en uitstel van betaling, omdat zoals eerder aangegeven de rechtsgang reeds is doorlopen bij de Belastingdienst..."

Van de zijde van het ministerie werd ter toelichting op dit punt aangegeven dat verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule vooral in inhoudelijk opzicht zijn te beschouwen als aangelegenheden waarin de regelgeving niet voorziet. Voorts gaf het ministerie het volgende aan:

"...Deze verzoeken gaan over situaties van belanghebbenden waarbij, nadat de bezwaar- en beroepsprocedures zijn doorlopen belanghebbenden niet tevreden zijn met de fiscale behandeling. Belanghebbenden richten zich dan rechtstreeks tot de staatssecretaris..."

Het ministerie voegde daar aan toe dat het niet voor de hand ligt dat voor de behandeling van verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule wordt gekozen voor een vaste aanpak, die in een instructie of iets dergelijks is vastgelegd:

“...uit de aard der zaak is geen regelgeving van toepassing. Dit zijn juist de overige gevallen waarin belanghebbenden uitdrukkelijk buiten de normale regelgeving een verzoek indienen. Ook de diversiteit van de gevallen maakt een inhoudelijke instructie niet goed denkbaar. Overigens merk ik, om misverstanden te voorkomen, nog op, dat de verzoeken wel gewoon volgens de algemene instructies (het ministerie wees hier op het Statuut Documentaire Informatievoorziening Financiën, dat de minister als bijlage bij zijn reactie had meegezonden; zie onder meer ook onder: **D. Andere brieven**; N.o.) worden behandeld, met ontvangstbevestiging, termijnbewaking (van de termijn genoemd in art 4:13, tweede lid AWB), collegiale toetsing etc...”

Verder liet de minister over richtlijnen/instructies die gelden voor de behandeling van aanvragen het volgende weten:

“...Verzoeken om kwijtschelding en verzoeken om uitstel bij de Belastingdienst worden behandeld volgens de voorschriften in de Leidraad Invordering 1990.

Voor de douanevergunningen wijs ik op het feit dat er een handboek Douane bestaat ter grootte van dertien ordners. Hierin worden alle verschillende soorten mogelijke aanvragen en andere aangelegenheden behandeld. Voor uw onderzoek is het besluit van 18 november 1996, nr. DGM96/1258, beschikkingen voor de toepassing van de Douanewetgeving, het meest bruikbaar...”

De minister voegde de bovengenoemde besluiten van 1 juli 1994 en 18 november 1996 als bijlage bij zijn reactie.

A.3. Wat betreft de controlesystemen die binnen het ministerie zijn ingesteld opdat aanvragen volgens de instructies/richtlijnen worden behandeld, liet de minister het volgende weten:

“...De behandeltermijnen op het departement worden bewaakt door het geautomatiseerde postregistratiesysteem van het departement. Aan de hand van regelmatig vervaardigde systeem-overzichten van in behandeling zijnde stukken wordt de voortgang bewaakt.

Bij de Belastingdienst is er ten aanzien van de verzoeken om uitstel en kwijtschelding geen algemeen voortgangsbewakingssysteem. Zoals hierboven is aangegeven hebben deze verzoeken in de regel geen lange doorlooptijd.

Bij de Douane is er een algemeen voortgangsbewakingssysteem voorhanden dat voor vrijwel alle berichtsoorten een behandeltermijn vastlegt en tijdig een signaal aan de medewerker geeft. Dit systeem legt eveneens vast welke verdagingstermijn aan de aanvrager is doorgegeven, waardoor de signalering wordt aangepast. Ook is dit systeem in staat om achterstandslijsten te produceren...”

A.4. en A.5. Over het verzenden van ontvangstbevestigingen liet de minister het volgende weten:

“...De algemene praktijk bij het Ministerie van Financiën en de daaronder ressorterende diensten is dat er voor alle verzoeken ontvangstbevestigingen worden gestuurd. Deze ontvangstbevestigingen bevatten informatie over de behandelingsduur of eventuele doorzending van het stuk. Daarnaast wordt er zonodig informatie gevraagd indien deze in de aanvraag ontbreekt...”

De minister zond als bijlagen bij zijn reactie enkele voorbeelden mee van ontvangstbevestigingen die door het ministerie worden gebruikt. Deze bevatten een indicatie van de verwachte behandelingsduur, alsmede de naam en het telefoonnummer van de behandelend ambtenaar, althans: een telefoonnummer van het secretariaat waarbij informatie over de afdoening kan worden ingewonnen.

De minister gaf voorts aan dat bij de Belastingdienst met inbegrip van de Douane geen standaardontvangstbevestigingen ten aanzien van aanvragen voorhanden waren.

A.6.-A.8. Over het gebruik van kennisgevingen respectievelijk mededelingen als bedoeld in artikel 4:14, derde lid c.q. artikel 4:14, eerste lid van de Awb deelde de minister het volgende mee:

“...Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst wordt door het postregistratiesysteem, afhankelijk van de behandelingstermijn van het betreffende stuk, in de meeste gevallen automatisch een bericht aangemaakt dat één week voor het verstrijken van de termijn aan de behandelend medewerker wordt opgeleverd. Dit bericht wordt door de medewerker aangevuld met de reden van de vertraging en de verwachte nieuwe termijn. Het bericht wordt vervolgens als kennisgeving aan de betrokkene verzonden. (...)

Voor Wob-verzoeken is het bewaken van de (korte) behandeltermijn aan de medewerker zelf opgedragen. Bij verstrijken van de behandeltermijn worden geen standaardberichten gebruikt en zal de medewerker veelal in overleg met de verzoeker treden.

Bij de Belastingdienst worden ten aanzien van de verzoeken om kwijtschelding en uitstel van betaling geen standaard verdagingsberichten verzonden. Bij de Douanevergunningen zijn hier gezien de veelheid van soorten aanvragen geen standaarden voor. Het postregistratiesysteem signaleert wel wanneer er een verdagingsbericht moet worden verzonden...”

Bij de bijlagen bij de reactie voegde de minister een voorbeeld van een standaard kennisgeving/mededeling, in gebruik bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst. Het tussenbericht bevatte onder meer informatie over de reden waarom nog niet op het verzoek kon worden geantwoord en over de termijn waarbinnen het antwoord alsnog was te verwachten.

A.9-A.11. De minister liet weten dat geen gegevens bekend waren over het voorkomen van verdere vertragingen na het verzenden van de kennisgeving/mededeling dat de termijn niet wordt gehaald.

Voorts merkte de minister het volgende op:

“...Het postregistratiesysteem van het departement geeft periodiek een lijst met openstaande brieven waarbij de behandeltermijn is overschreden. Deze lijsten worden via de leidinggevendenden uitgereikt aan de betrokken medewerkers.

Hierdoor wordt nog eens de aandacht gevestigd op vertraagde brieven. Voor de verdere communicatie met de verzoekers zijn geen standaardprocedures vastgesteld.

Bij de Belastingdienst zijn er geen standaard waarborgen ingebouwd over de verdere berichtgeving van deze verzoeken. Het invorderingsproces kan pas doorgang vinden als deze verzoeken zijn afgehandeld.

Bij de Douane is het postregistratiesysteem ook in dit stadium nog steeds van belang.

(...)

Er wordt niet standaard gewezen op de mogelijkheid dat men in beroep kan gaan tegen een fictieve weigering. Dat is voor de bovengenoemde gevallen ook meestal niet goed denkbaar gezien de aard van deze correspondentie. Overigens staat tegen de beslissingen op de verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule geen rechtsmiddel open.

Bij omvangrijke Wob-verzoeken die soms gezien de aard van het verzoek niet binnen de (verlengde) behandeltermijn kunnen worden afgehandeld, is een bezwaar tegen een fictieve afwijzing geen reële optie en wordt in de regel in overleg met verzoeker voor een redelijke oplossing gekozen.

Bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane is deze situatie (afgezien van Wob- en Wbp-verzoeken) niet aan de orde gezien de bepalingen van de Awr, het Communautair Wetboek Douane dan wel de Invorderingswet 1990...”

Ad B: Bezwaarschriften

B.1. Over de behandelingsduur van de bezwaarschriften die het ministerie in 2002 heeft ontvangen deelde de minister het volgende mee:

“...Doordat er bij de Centrale Directie Voorlichting en de dienst Domeinen geen aanvragen worden behandeld komen er geen bezwaarschriften binnen.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst zijn in 2002 slechts enkele bezwaarschriften ontvangen over de besluiten op Wob-verzoeken en Wbp-verzoeken. De gemiddelde behandeltermijn is niet geregistreerd...”

Van de zijde van het ministerie werd aangegeven dat de gemiddelde behandelingsduur van Wob-verzoeken naar een inschatting van de betrokken medewerkers bij benadering zes weken bedraagt.

De minister liet overigens het volgende weten over de behandelingsduur van bezwaarschriften:

“...Bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane is het aantal afgehandelde bezwaarschriften in 2002 per belastingsoort bijgehouden. De aantallen zijn in de onderstaande tabel weergegeven. De gemiddelde behandeltermijn is niet bekend. Wel is bekend welk percentage binnen de Awb-termijn is afgehandeld. De wettelijke termijn voor deze bezwaarschriften is vastgelegd in de Awr en bedraagt 1 jaar. Wel wordt ernaar gestreefd de bezwaarschriften zoveel mogelijk binnen de Awb-termijnen af te handelen. De Awb-termijnen zijn derhalve streeftermijnen. (Het beleid van het ministerie op dit punt is vastgelegd in het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht; zie **ACHTERGROND**, onder 2; N.o.). Het percentage is in de derde kolom vermeld.

Inkomstenbelasting	467.000	92,9%
Vermogensbelasting	5.000	80,0%
Vennootschapsbelasting	59.000	83,1%
Loonbelasting	9.000	66,7%
Omzetbelasting	18.000	77,8%
Wet arbeidsongeschikth. verzek. zelfst. (WAZ)	90.000	92,2%
Motorrijtuigenbelasting	45.000	97,8%
Overige middelen Belastingdienst	3.000	94,4%
Douane	13.000	53,8%
Totaal aantal bezwaarschriften	709.000	91.2%

B.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het ministerie gelden voor de afhandeling van bezwaarschriften deelde de minister het volgende mee:

“...Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst zijn geen richtlijnen of instructies in gebruik die naast de Awb-bepalingen fungeren. Bij de Belastingdienst zijn in de Belastingdienstboekwerken per belastingsoort aparte richtlijnen in gebruik waarin instructies over het afhandelen van bezwaren is opgenomen. Het meest generieke stuk over het afhandelen van bezwaren is het onderdeel "Bezwaar" van het Handboek Formeel recht.”

De minister zond als bijlagen bij de reactie een exemplaar van het onderdeel bezwaar van het Handboek Formeel recht van de Belastingdienst, alsmede van deel 8, Bezwaar en Beroep, van het Handboek Douane (Besluit van 3 oktober 1996, nr. DGM96/638). In het Handboek Formeel recht van de Belastingdienst is onder meer het volgende vermeld:

“...2.2.1. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een bezwaarschrift moet schriftelijk aan de indiener worden bevestigd. (...)

2.2.8. De termijn voor een uitspraak op het bezwaarschrift

Afgezien van de in artikel 25 AWR vermelde wettelijke termijn (...) worden bezwaarschriften in beginsel binnen de termijnen van de Awb afgehandeld. Belastingplichtige behoort binnen deze termijnen de uitspraak te hebben ontvangen. (...) Als u niet binnen zes weken uitspraak kunt doen, kunt u eenzijdig de termijn met ten hoogste vier weken verdagen. Dit moet u schriftelijk voor het verstrijken van de (zes weken) termijn aan de belastingplichtige meedelen...”

B.3 Over de binnen het ministerie ingestelde controlesystemen met betrekking tot de afhandeling van bezwaarschriften gaf de minister de volgende informatie:

“...De behandeltermijnen op het departement worden bewaakt door het geautomatiseerde postregistratiesysteem van het departement. Aan de hand van periodiek vervaardigde systeemoverzichten van in behandeling zijnde stukken wordt de voortgang bewaakt.

Voor de Belastingdienst geldt dat er een voortgangsbewakingssysteem in gebruik is dat speciaal is gericht op de bezwaarschriften. Dit systeem bewaakt de tijdigheid van afdoening volgens de (niet-wettelijk verplichte, maar beleidsmatig toegepaste) Awb-termijn. De medewerkers krijgen een signaal als de streeftermijn dreigt te worden overschreden. Dit systeem is eveneens in staat hieruit bestuurlijke informatie over de tijdigheid van de behandeling te genereren.

Bij de Douane is er een algemeen voortgangsbewakingssysteem voorhanden dat voor vrijwel alle berichtsoorten een behandeltermijn vastlegt en tijdig een signaal aan de medewerker geeft. Dit systeem legt eveneens vast welke verdagingstermijn aan de aanvrager is doorgegeven, waardoor de signalering wordt aangepast. Ook is dit systeem in staat om achterstandslijsten te produceren...”

B.4.-B.6: Over het gebruik en de inhoud van ontvangstbevestigingen merkte de minister het volgende op:

“...De algemene praktijk bij het Ministerie van Financiën, met inbegrip van de daaronder ressorterende diensten, is dat er voor alle bezwaarschriften ontvangstbevestigingen worden gestuurd. Deze ontvangstbevestigingen bevatten informatie over de behandelingsduur of eventuele doorzending van het bezwaarschrift naar andere instanties. Daarnaast wordt er zonedig informatie gevraagd indien deze in de brief ontbreekt.

(...)

Voor zover mij bekend zijn er geen bezwaarschriften waarvoor geen ontvangstbevestiging wordt verzonden. Ook niet als zodanig door belastingplichtige aangemerkte bezwaarschriften worden bevestigd als ontvangen bezwaarschrift. Hierbij kan gedacht worden aan een aanvulling op de aangifte...”

De minister voegde bij zijn reactie uitdraaien van standaardontvangstbevestigingen, die bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst, de Belastingdienst en de Douane in gebruik zijn. Naast de verwachte behandelingsduur bevatten de ontvangstbevestigingen informatie over de behandelend ambtenaar of afdeling en een telefoonnummer waarmee deze ambtenaar of afdeling is te bereiken.

B.7.-B.9: Over het gebruik van de mogelijkheid de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen, merkte de minister het volgende op:

“...Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Douane wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdagen.

Er geldt hier voor de Belastingdienst, gezien de bepalingen van artikel 25 van de Awr, een bijzondere situatie. De wettelijke termijn bedraagt 1 jaar, maar het is vast beleid om de termijn van artikel 7:10 van de Awb te hanteren. Worden er echter (massaal) bezwaarschriften ingediend over fiscale kwesties ten aanzien waarvan de Belastingdienst nog geen definitief standpunt heeft ingenomen, dan kan de inspecteur de behandeltermijn verdagen tot uiterlijk 1 jaar. In uitzonderingsgevallen wordt de termijn met toestemming van de Staatssecretaris van Financiën verlengd tot langer dan 1 jaar. In de regel wordt echter gekozen voor het verdagen met instemming van betrokkene.

(...)

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst wordt door het postregistratie-systeem automatisch een bericht aangemaakt dat één week voor het verstrijken van de termijn aan de behandelend medewerker wordt opgeleverd. Dit bericht wordt door de medewerker aangevuld met de reden van de vertraging en de verwachte nieuwe termijn. Het bericht wordt vervolgens als kennisgeving aan de betrokkene verzonden.

Er wordt door het postregistratiesysteem van de Belastingdienst gesignaleerd dat van een bepaald bezwaarschrift de Awb-termijn dreigt te verstrijken. De behandelend medewerker krijgt hiervan een signaal en hij stuurt, indien gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging, een verdagingsbericht. Ook verdere verdaging is in dit systeem te bewaken.

Bij de Douane wordt eveneens gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. Er wordt, zodra door het postregistratiesysteem wordt gesignaleerd dat van een bepaald bezwaarschrift de behandeltermijn dreigt te verstrijken, een signaal gegeven aan de behandelend medewerker. Deze stuurt vervolgens een verdagingsbericht...”

De minister voegde bij de reactie voorbeelden van standaardverdagingsberichten van het Directoraat-Generaal Belastingdienst en van de Belastingdienst. De verdagingsberichten bevatten informatie over de reden waarom het bezwaarschrift niet binnen zes weken kon worden afgehandeld. Het verdagingsbericht van het Directoraat-Generaal Belastingdienst bevatte informatie over de nog te verwachten behandelingsduur; het bericht van de Belastingdienst niet.

B.10-B.12: Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te vragen om instemming met verder uitstel deelde de minister het volgende mee:

“...Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst vindt het verdagen met instemming van betrokkene incidenteel plaats bij omvangrijke Wob-verzoeken, waarbij bij bezwaar soms nog aanleiding is tot verder dossieronderzoek.

Ondanks de wettelijke termijn in de Awr, zoals ik in antwoord B.7 heb uiteengezet, wordt van de mogelijkheid tot verdaging van de Awb-termijn door de Belastingdienst zoveel mogelijk met instemming van betrokkenen gebruik gemaakt.

(...)

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst zijn mij geen gevallen bekend waarin geen instemming van betrokkene is verkregen.

Bij de Belastingdienst is standaard voorgeschreven dat indien betrokkene niet instemt met uitstel of de instemming intrekt, de behandelend medewerker uitspraak doet op bezwaar...”

Van de zijde van het ministerie werd op dit punt een nadere uitleg verschaft. Mede gezien het feit dat de wettelijke termijn voor de behandeling van bezwaarschriften in belastingzaken één jaar bedraagt heeft de Belastingdienst, zo liet het ministerie weten, verschillende mogelijkheden wanneer de behandelingstermijn van zes weken is verstreken. Er kan voor worden gekozen om betrokkene te vragen om instemming met nader uitstel. Stemt de betrokkene daar in dat geval niet mee in dan wordt een uitspraak gedaan. Daarnaast zijn er nog andere mogelijkheden. Het ministerie verwees in dit verband naar de volgende passage uit het Handboek Formeel recht van de Belastingdienst:

“Belangrijk voor de praktijk is dat in overleg met de belastingplichtige verder uitstel mogelijk is als deze daarmee instemt, zie art. 7:10, vierde lid Awb.

Mocht de belanghebbende niet instemmen met een langere afhandelingstermijn dan heeft u twee mogelijkheden:

- U doet een afwijzende uitspraak.
- U deelt de belanghebbende mee dat u meer tijd nodig heeft om uitspraak te doen. Dit kan redelijk zijn als er bijvoorbeeld sprake is van een bezwaarschrift dat tegen een ambtshalve opgelegde aanslag is ingediend.

Als massaal bezwaarschriften worden ingediend over (nog) niet definitief besliste fiscale kwesties, signaleert de inspecteur dit bij de portefeuillehoudende doelgroepdirectie. (...) Na beleidsvoorbereiding door de portefeuillehouder vraagt de inspecteur aan de indieners van de bezwaarschriften of zij instemmen met het uitstel tot het doen van de uitspraak totdat de Hoge Raad de rechtsvraag definitief heeft beantwoord. Dit uitstel is gebaseerd op 7:10, vierde lid Awb. Als de belanghebbende niet instemt met het aanhouden van het bezwaarschrift dan moet in beginsel binnen zes weken een afwijzende uitspraak op het bezwaar worden gedaan.

Als de belastingplichtige nadien zijn instemming intrekt of het feit waarvoor de belastingplichtige met uitstel heeft ingestemd zich voordoet, moet u uiteraard ook uitspraak op het bezwaarschrift doen.

Worden (massaal) bezwaarschriften ingediend over fiscale kwesties waarover de Belastingdienst nog geen definitief standpunt heeft ingenomen, dan deelt u de indiener van het bezwaarschrift eenzijdig mee dat u meer tijd nodig heeft om uitspraak te doen. Vervolgens doet u op grond van artikel 25, eerste lid AWR binnen een jaar (met eventuele verlenging voor ten hoogste een jaar na toestemming van de Staatssecretaris) uitspraak op het bezwaarschrift.”

De minister liet verder onder meer weten dat bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst geen voorbeelden van standaardverzoeken voorhanden waren.

B.13-B.14: Over de informatieverstrekking inzake de mogelijkheid van beroep bij het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift deelde de minister het volgende mee:

“...Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane is geen beleid ontwikkeld dat een mededeling wordt gedaan waarin wordt gewezen op de mogelijkheid om tegen een fictieve weigering in beroep te gaan. Er zijn derhalve geen voorbeelden voorhanden...”

B.15: In reactie op de vraag over controlesystemen verwees de minister naar zijn antwoord op vraag B.8.

Ad C: Klaagschriften

Over het aantal en de categorieën klaagschriften die in 2002 bij het Ministerie van Financiën werden ingediend en over de gemiddelde behandelingsduur daarvan deelde de minister het volgende mee:

“...Over het jaar 2002 heeft de Centrale directie Domeinen 27 klachten ontvangen. De afdoening van een klacht duurde gemiddeld 53 dagen. De klachten kunnen worden verdeeld in de categorie roerende zaken, onroerende zaken en overige klachten.

De Regionale directies onroerende zaken hebben 11 klachten ontvangen. De gemiddelde afdoeningstermijn per klacht was 5 maanden. De klaagschriften bij de Regionale directies onroerende zaken worden verdeeld in de volgende categorieën: aankoop, verkoop, zakelijke lasten, materieel beheer, ingebruikgevingen en overige klachten (...).

De Directie Roerende zaken heeft 111 klachten ontvangen, de gemiddelde afdoeningstermijn per klacht bedroeg 3 weken. De klachten kunnen worden verdeeld over de volgende categorieën: schade/vermissing, verkoop, hoogte opbrengsten van verkochte inbeslaggenomen voertuigen (...).

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst hebben de klachten vrijwel uitsluitend betrekking op de werkwijze van de Belastingdienst. De klaagschriften dienen op grond van de klachtenregeling van hoofdstuk 9 Awb te worden afgedaan door het bestuursorgaan waar deze klachten betrekking op hebben, te weten de Belastingdienst. Deze klachten worden dan ook aan de Belastingdienst doorgezonden ter verdere behandeling. Heeft de klager reeds de klachtprocedure bij de Belastingdienst doorlopen, dan worden deze klaagschriften afhankelijk van de situatie in behandeling genomen op grond van het recht van petitie. Deze klaagschriften die binnenkomen bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst behandel ik dan ook verder bij onderdeel D.

Het aantal bij de Belastingdienst binnengekomen klachten is in de onderstaande tabel weergegeven. De gemiddelde behandeltermijn is niet bekend. Wel is bekend welk percentage binnen de Awb-termijn is afgehandeld. Dit is in de derde kolom vermeld. De klachten zijn gesorteerd naar dienstonderdeel.

Particulieren	915	87%
Ondernemingen	780	82%
Motorrijtuigenbelasting	27	78%
Douane *	161	n.b.
FIOD/ECD	9	n.b.

* de cijfers bij Douane hebben betrekking op 2001..."

C.2: Over de richtlijnen/instructies die binnen het ministerie gelden voor de afhandeling van klaagschriften liet de minister het volgende weten:

"...Bij de behandeling van klaagschriften zijn voor de Centrale directie Domeinen en het Directoraat-Generaal Belastingdienst de artikelen 3 en 4 van het Statuut Documentaire Informatievoorziening Financiën (Statuut DIV) (...) en de artikelen 3 en 4 van de Uitvoeringsregeling Statuut Documentaire Informatievoorziening Financiën (Uitvoeringsregeling Statuut DIV) (...) van toepassing.

Voor de Regionale directies onroerende zaken gelden naast de vorengenoemde bepalingen uit het Statuut DIV en de Uitvoeringsregeling Statuut DIV, de Richtlijnen klachtenafhandeling OZ en de Klachtenprocedure OZ (...).

Voor de Directie Roerende zaken geldt naast de vorengenoemde bepalingen uit het Statuut DIV en Uitvoeringsregeling Statuut DIV, de Klachtenprocedure Domeinen RZ (...).

Overigens wordt opgemerkt dat in het voorjaar van 2003 bij de dienst Domeinen een vernieuwde klachtenprocedure wordt ingevoerd.

Bij de Belastingdienst is een instructie vastgesteld op 2 juli 1999...”

De minister voegde bij zijn antwoord exemplaren/afschriften van:

- het Statuut Documentaire Informatievoorziening Financiën (Statuut DIV);
- hoofdstuk 3 (Documentbehandeling) van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV, met daarin de “procedure registratie en behandeling van klachten in het kader van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)”;
- de Richtlijnen klachtenafhandeling Onroerende Zaken, de Klachtenprocedure Onroerende Zaken en de Klachtenprocedure Roerende Zaken van de Dienst Domeinen;
- de klachtenregeling van de Belastingdienst; en
- het Voorschrift Klachtbehandeling uit het Handboek Douane.

C.3: Over de binnen het ministerie geldende controlesystemen deelde de minister het volgende mee:

“...De Centrale directie Domeinen en de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken maken gebruik van een geautomatiseerd postregistratiesysteem. Aan de hand van regelmatig vervaardigde systeemoverzichten van in behandeling zijnde stukken wordt de voortgang bewaakt.

Bij de Belastingdienst is geen standaard bewakingssysteem voor dergelijke brieven. Per kantoor komen slechts enkele klachten per maand binnen waardoor de bewaking door de behandelend medewerker zelf kan plaatsvinden.

Bij de Douane is er een algemeen voortgangsbewakingssysteem beschikbaar dat voor vrijwel alle berichtsoorten een behandeltermijn vastlegt en tijdig een signaal aan de medewerker geeft. Dit systeem legt eveneens vast welke verdagingstermijn aan de aanvrager is doorgegeven, waardoor de signalering wordt aangepast. Ook is dit systeem in staat om achterstandslijsten te produceren...”

C.4.-C.6.: Over het gebruik van ontvangstbevestigingen inzake klachten merkte de minister het volgende op:

“...In artikel 4 van het Statuut DIV en artikel 4 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV is een procedure inzake de verzending van ontvangstbevestigingen beschreven. De mogelijkheid bestaat om drie dagen na ontvangst van een klaagschrift automatisch een

ontvangstbevestiging te laten genereren door het postregistratiesysteem dat door veel dienstonderdelen op het kernministerie wordt gebruikt.

De Centrale directie Domeinen maakt in de praktijk geen gebruik van de mogelijkheid om automatisch ontvangstbevestigingen te laten genereren door het postregistratiesysteem. In elke zaak beoordeelt de behandelend ambtenaar of er een ontvangstbevestiging wordt verzonden.

De Regionale directies onroerende zaken verzendt geen ontvangstbevestigingen.

De Directie Roerende zaken verzendt na ontvangst van een klacht standaard een ontvangstbevestiging.

Er wordt bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane standaard een ontvangstbevestiging gestuurd.

(...)

Er zijn geen categorieën van klaagschriften waarvan bij de Centrale directie Domeinen, de Regionale directies onroerende zaken, de Directie Roerende zaken, het Directoraat-Generaal Belastingdienst, de Belastingdienst met inbegrip van de Douane de ontvangst niet wordt bevestigd. In een enkel geval wordt van het verzenden van ontvangstbevestigingen afgezien. Het gaat dan om de correspondentie van personen, aan wie reeds is aangegeven dat na vele klaagschriften over dezelfde gedraging, de volgende brieven die daarop betrekking hebben niet meer in behandeling zullen worden genomen...”

De minister verwees verder naar standaardontvangstbevestigingen die in gebruik zijn bij de Centrale Directie Domeinen, de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken van de Dienst Domeinen, het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van de Douane.

Genoemde ontvangstbevestigingen waren als bijlage bij de reactie gevoegd. In de standaardbrieven was – met uitzondering van de brief van de Regionale directie onroerende zaken van de Dienst Domeinen - informatie opgenomen over de te verwachten behandelingsduur, alsmede over de behandelend ambtenaar of afdeling en over een telefoonnummer waar inlichtingen over de behandeling konden worden ingewonnen.

C.7. Over de schriftelijke bevestiging van een tussentijds beëindigde klachtbehandeling deelde de minister het volgende mee:

“...De Centrale directie Domeinen, de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken verzenden geen schriftelijke berichten van afdoening indien gevallen in de zin van artikel 9:5 Awb zich hebben voorgedaan.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van de Douane wordt naar bevind van zaken gehandeld. Er wordt dus niet standaard schriftelijk bevestigd. In de instructie voor de Belastingdienst wordt hierover opgemerkt dat artikel 9:5 Awb beoogt bestuursorganen de mogelijkheid te bieden om over te gaan tot een snelle en informele klachtafhandeling, mits dat geschiedt naar tevredenheid van de klager. Daarbij is aangegeven dat, om verschil van mening te voorkomen op een later

moment, het in een aantal gevallen verstandig is een en ander schriftelijk te bevestigen...”

C.8.-C.10. Over het gebruik van de mogelijkheid van verdaging liet de minister het volgende weten:

“...Over 2002 hebben de Centrale directie Domeinen, de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging ex. artikel 9:11 Awb. (...)

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane wordt van de mogelijkheid van verdaging wel gebruik gemaakt.

(...) Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane wordt standaard een verdagingsbericht gezonden voordat de behandelings-termijn is verstreken...”

De minister verwees naar standaardverdagingsberichten van het Directoraat-Generaal Belastingdienst en van de Belastingdienst, die waren gevoegd bij de bijlagen bij de reactie. In de standaardberichten was informatie opgenomen over de reden en de duur van de opgetreden vertraging.

C.11.-C.13. Wat betreft het geval waarin een klacht niet binnen de verdaagde klachttermijn kan worden afgehandeld, merkte de minister het volgende op:

“...Er zijn geen standaardprocedures voor de omgang met het verstrijken van de verdagingstermijn bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van de Douane...”

Van de zijde van het ministerie werd aangegeven dat in tussenberichten geen verwijzing naar de Nationale ombudsman is opgenomen.

Ad D: Andere brieven

D.1.-D.2. Over het aantal bij het Ministerie van Financiën binnengekomen “overige brieven” en de gemiddelde behandelingsduur daarvan deelde de minister het volgende mee:

“...In het afgelopen jaar zijn ongeveer 4800 brieven afgehandeld door de Centrale Directie Voorlichting van het Ministerie van Financiën. Overigens is een groot aantal brieven beantwoord met eenzelfde standaardbrief. Op deze wijze zijn bijvoorbeeld meer dan 2000 brieven met dezelfde vraag over de auto van de zaak afgehandeld. Naast vragen op fiscaal gebied zijn met name vragen beantwoord over de euro en de Europese Investeringsbank.

De Centrale directie Domeinen heeft in 2002 ongeveer 120 burgerbrieven ontvangen, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb. Het gaat hier voornamelijk om verzoeken om informatie. Burgerbrieven die onder de categorie verzoeken om informatie vallen, worden door de Centrale directie Domeinen niet verder onderverdeeld in bepaalde standaard categorieën. Het is daarom niet mogelijk om een indicatie te geven van het aantal brieven met informatieverzoeken, onderverdeeld naar categorieën.

De Regionale directies onroerende zaken hebben in 2002 naar grove schatting ongeveer 12.000 van dit soort 'overige brieven' ontvangen. Deze brieven zijn te onderscheiden in correspondentie i.v.m. contracten (bijvoorbeeld: een contract m.b.t. een ingebruikgeving of vervreemding) en verzoeken om informatie. De Directie Roerende zaken heeft in 2002 geen brieven van burgers ontvangen die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb..."

Ter toelichting op de mededeling dat de Directie Roerende zaken geen "overige brieven" heeft ontvangen terwijl de Regionale Directies onroerende zaken 12.000 van die brieven ontvingen, werd van de zijde van het ministerie het volgende meegedeeld:

"(...) de brieven die door de Directie Roerende Zaken werden ontvangen waren uitsluitend klaagschriften. In de praktijk zullen verzoeken om informatie betrekking hebben op bijv. kijkdagen van Roerende zaken, vragen over verkoopcatalogi etc.: deze vragen zullen telefonisch gesteld worden of betrokkenen zullen voor de beantwoording van dit soort vragen de internet-site van Domeinen raadplegen. De aard van de onderwerpen die bij Domeinen Roerende Zaken en Domeinen Onroerende Zaken aan de orde zijn, verschilt zozeer dat een vergelijking aan de hand van de ontvangen brieven onterecht het geschetste beeld oproept. De door Domeinen Onroerende Zaken ontvangen brieven betreffen voornamelijk correspondentie i.v.m. contracten en verzoeken om informatie."

Verder merkte de minister het volgende op over de aantallen en categorieën "overige brieven":

"...Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst werden in 2002 globaal zo'n 3.100 brieven van burgers ontvangen. Deze brieven zijn onder te verdelen in verzoeken om schadevergoeding, circa 1.500, klachten over de werkwijze van de Belastingdienst circa 600 en circa 1.000 overige verzoeken.

De verzoeken om schadevergoedingen hebben vrijwel uitsluitend betrekking op gedragingen van de Belastingdienst. Dit zijn civiele aangelegenheden.

Bij de Belastingdienst met inbegrip van de Douane wordt niet centraal bijgehouden hoeveel overige brieven er worden ontvangen die niet aan de eerder genoemde categorieën voldoen. De meeste brieven zullen binnen het kader van de Awr te plaatsen zijn.

(...)

Bij de Centrale Directie Voorlichting heeft de behandeling van de bedoelde brieven gemiddeld vier tot zes weken geduurd.

De behandeltermijn van dergelijke brieven bij de Centrale directie Domeinen bedroeg gemiddeld 53 dagen. Bij de Regionale directies onroerende zaken heeft de behandeling van dergelijke brieven, afhankelijk van de voor de beantwoording van de brief benodigde informatie, tussen de 2 en 8 weken geduurd.

In het postregistratiesysteem is geen onderscheid gemaakt tussen de in onderdeel D.1 genoemde brieven en overige correspondentie zoals kwijtingen, aanvullingen en dergelijke. Hierdoor is het niet goed mogelijk voor de in onderdeel D.1 bedoelde brieven aan te geven wat de gemiddelde behandelingsstermijn is. De gemiddelde afdoeningstermijn van alle binnengekomen correspondentie in 2002 bedraagt 30 dagen.

Bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane wordt dit niet centraal bijgehouden..."

Van de zijde van het ministerie werd nog aangegeven dat ook geen indicatie kon worden gegeven van aantallen en soorten "overige brieven" die de Belastingdienst, inclusief de douane, ontving. Aangezien deze informatie niet behoort tot de standaard bestuurlijke informatie van de Belastingdienst zou daarvoor een uitgebreid dossieronderzoek per kantoor nodig zijn.

D.3. Over de terzake geldende richtlijnen/instructies merkte de minister het volgende op:

"...Bij de behandeling van dit soort brieven geldt in het algemeen het bepaalde in de artikelen 3 en 4 van het Statuut DIV en de artikelen 3 en 4 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV..."

Het Statuut DIV en kopieën van artikelen 3 en 4 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV bevonden zich als bijlagen bij de reactie; zie ook de beantwoording van de vragen A.2 en C.2. Artikel 4 van genoemde Uitvoeringsregeling bevat de volgende passages:

"...Van het ingekomen document kan het organisatie-onderdeel automatisch een ontvangstbevestiging laten genereren door Document Manager. Over het algemeen geschiedt dit drie dagen na registratie van het document, zodat de afzender niet alleen bericht krijgt dat het document is ontvangen, maar ook wordt geïnformeerd bij welk organisatie-onderdeel en/of medewerker het document in behandeling is.

(...) Naast de voortgang en behandeling van een document wordt in Document Manager ook de afdoening van dit document vastgelegd en gecontroleerd. Dit gebeurt aan de hand van de datum uiterlijke afdoening, die bij de registratiegegevens van een document wordt vastgelegd. (...)

Tenzij de afdoeningstermijn wettelijk is geregeld of afwijkende afspraken met organisatie-onderdelen hierover zijn gemaakt geldt standaard een afdoeningstermijn van 8 weken (56 dagen). (...)

Van ingekomen documenten die niet binnen de gestelde afdoeningstermijn kunnen worden afgedaan wordt voor het verstrijken van de afdoeningstermijn een tussenbericht aangemaakt. Organisatie-onderdelen geven op deze tussenberichten aan de reden waarom het verzoek nog niet is afgedaan en binnen welke termijn afdoening is te verwachten...”

Over de richtlijnen/instructies die gelden voor de behandeling van “overige” brieven liet de minister verder het volgende weten:

“...Na een reorganisatie is vanaf 1 januari 2003 de afdeling communicatiebeleid van de Centrale Directie Voorlichting verantwoordelijk voor de beantwoording van burgerbrieven die bij de Centrale Directie Voorlichting binnen komen. Door de medewerkers die zich bezighouden met de beantwoording van de bedoelde brieven wordt een protocol (...) gebruikt.

De vorengenoemde bepalingen uit het Statuut DIV en de Uitvoeringsregeling Statuut DIV gelden in principe ook voor de behandeling van de bedoelde brieven door de Centrale directie Domeinen en de Directie Roerende zaken. Voor de Regionale directies onroerende zaken geldt naast de vorengenoemde bepalingen uit het Statuut DIV en de Uitvoeringsregeling Statuut DIV de beschrijving inzake het gebruik van PRS (...).

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst, de Belastingdienst met inbegrip van Douane bestaan geen bijzondere richtlijnen die zien op de behandeling van dergelijke brieven. De behandeling van schadevergoedingsverzoeken is overigens voorbehouden aan het kerndepartement, voor zover deze taak niet expliciet aan de onderdelen van de Belastingdienst of Douane is overgedragen...”

Bij de reactie voegde de minister afschriften van:

- het protocol over de behandeling van burgerbrieven van de Centrale Directie Voorlichting, waarin onder meer wordt verwezen naar de normen die de Nationale ombudsman inzake de behandeling van brieven hanteerde;
- de beschrijving inzake het gebruik van het PRS (postregistratiesysteem) voor de Regionale directies Onroerende Zaken van de Dienst Domeinen;
- een instructie inzake de behandeling van schadeclaims uit het Handboek Douane.

D.4. Over de controlesystemen die binnen het ministerie zijn ingesteld merkte de minister het volgende op:

“...Het geautomatiseerde postregistratiesysteem, dat binnen de Centrale Directie Voorlichting wordt gebruikt, biedt mogelijkheden om te controleren of brieven tijdig worden afgehandeld. Op dit moment wordt bij de Centrale Directie Voorlichting gewerkt

aan het instellen van signaleringen in het postregistratiesysteem bij het overschrijden van de behandelingstermijn. Het Directoraat-Generaal Belastingdienst maakt van dergelijke signaleringen reeds gebruik.

De Centrale directie Domeinen, de Regionale directies onroerende zaken en Directie roerende zaken maken ook gebruik van een geautomatiseerd postregistratiesysteem. Aan de hand van maandelijks vervaardigde systeemoverzichten van in behandeling zijnde stukken wordt de voortgang bewaakt.

Bij de Belastingdienst is er ten aanzien van deze brieven geen algemeen voortgangsbewakingssysteem.

Bij de Douane is een algemeen voortgangsbewakingssysteem beschikbaar dat voor vrijwel alle berichtsoorten een behandeltermijn vastlegt en tijdig een bericht aan de behandelend medewerker stuurt bij het overschrijden van die termijn. Dit systeem legt eveneens vast welke verdagingstermijn aan de aanvrager is doorgegeven, waardoor de signalering wordt aangepast. Ook is dit systeem in staat om achterstandlijsten te produceren...”

D.5.-D.9. Over het gebruik van behandelingsberichten en tussenberichten liet de minister het volgende weten:

“...Tot 1 januari 2003 is bij de Centrale Directie Voorlichting gebruik gemaakt van een standaardbericht (...) als duidelijk was dat de beantwoording van de binnengekomen brief enige weken op zich zou laten wachten. Dit bericht werd na lezing en eerste beoordeling van de inhoud van de ontvangen brief verzonden. In zijn algemeenheid gebeurde dat binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de brief.

De Centrale directie Domeinen maakte van de mogelijkheid om in het postregistratiesysteem automatisch ontvangstbevestigingen te genereren, geen gebruik. Van geval tot geval werd door de behandelend ambtenaar beoordeeld of een ontvangstbevestiging of een behandelingsbericht diende te worden verzonden.

De Regionale directies onroerende zaken verzonden incidenteel behandelingsberichten. De verzending van een behandelingsbericht werd per geval beoordeeld door de behandelend ambtenaar.

De algemene praktijk bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst, met inbegrip van de Douane is dat er voor alle verzoeken ontvangstbevestigingen worden gestuurd. Deze ontvangstbevestigingen bevatten informatie over de behandelingsduur of eventuele doorzending van het stuk. Daarnaast wordt er zo nodig informatie gevraagd indien deze in de brief ontbreekt.

(...)

Op het door de Centrale Directie Voorlichting gehanteerde behandelingsbericht staat o.a. het telefoonnummer vermeld van de Centrale Directie Voorlichting waar de brief in

behandeling is genomen (...). Vanaf januari 2003 hebben de medewerkers de beschikking over het bijgevoegde standaard-behandelingsbericht (...), naar de inhoud waarvan ik korthedshalve verwijs. De Centrale Directie Domeinen heeft geen behandelingsberichten verzonden.

De behandelingsberichten van de Regionale directies onroerende zaken bevatten de volgende informatie: gegevens van de behandelend ambtenaar, beschrijving van de stand van zaken en een opgave van de termijn waarop de zaak naar verwachting zou zijn afgehandeld (...). Deze vraag is niet van toepassing op de Directie Roerende zaken gelet op het antwoord bij vraag D.1.

(...)

In artikel 4 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV is opgenomen dat van ingekomen documenten die niet binnen de gestelde afdoeningstermijn kunnen worden afgedaan een tussenbericht kan worden aangemaakt voor het verstrijken van de afdoeningstermijn. Het desbetreffende dienstonderdeel kan in zo'n tussenbericht de reden aangeven waarom de brief nog niet is afgehandeld en binnen welke termijn afdoening is te verwachten. Tussenberichten kunnen volgens de afdeling Documentaire Informatievoorziening automatisch worden aangemaakt door het postregistratiesysteem dat door veel dienstonderdelen van het kernministerie wordt gebruikt, indien een document 44 dagen na de ontvangstregistratie nog niet is afgedaan.

In 2002 zijn door de Centrale directie Voorlichting geen tussenberichten verzonden. De schrijver van een brief werd meestal wel telefonisch benaderd door de behandelend ambtenaar, indien hij geruime tijd op de beantwoording van zijn brief moest wachten. Vanaf januari 2003 is er voor de medewerkers van de Centrale directie Voorlichting een standaard-tussenbericht beschikbaar. In zo'n bericht wordt de reden van vertraging, de nieuwe afhandelingstermijn dan wel de reden waarom geen nieuwe afhandelingstermijn kan worden genoemd en de naam en het telefoonnummer van de ambtenaar die de brief behandelt, aangegeven (...).

De Centrale directie Domeinen heeft over 2002 niet stelselmatig met tussenberichten gewerkt. De behandelend ambtenaar beoordeelde in elke zaak of er een tussenbericht werd verzonden en wanneer dit gebeurde. Een dergelijk tussenbericht van de Centrale directie Domeinen kon de volgende informatie bevatten: gegevens van de behandelend ambtenaar, beschrijving van de stand van zaken en opgave van de termijn waarop de zaak naar verwachting zou zijn afgehandeld (...).

De Regionale directies onroerende zaken hebben over 2002 geen tussenberichten verzonden. Voorbeelden van dergelijke berichten zijn dan ook niet voorhanden.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst wordt door het postregistratiesysteem, afhankelijk van de vooraf bepaalde behandelingstermijn van het desbetreffende stuk, automatisch een bericht aangemaakt dat één week voor het verstrijken van de termijn aan de behandelend medewerker wordt opgeleverd. Dit bericht wordt door de mede-

werker aangevuld met de reden van de vertraging en de verwachte nieuwe termijn. Het bericht wordt vervolgens als kennisgeving aan de betrokkene verzonden. (...)

Bij de Belastingdienst zijn hiervoor geen bijzondere regels vastgesteld. Bij de Douane signaleert het postregistratiesysteem wanneer een verdagingsbericht moet worden verzonden...”

De minister voegde bij zijn reactie afschriften van standaardbehandelingsberichten van:

- de Centrale Directie Voorlichting (het oude en het nieuwe exemplaar);
- de Regionale directies Onroerende Zaken van de Dienst Domeinen;
- het Directoraat-Generaal Belastingdienst en van de Douane.

De behandelingsberichten bevatten informatie over de behandelend ambtenaar of afdeling en geven – met uitzondering van het bericht van de Regionale directie Onroerende Zaken - een indicatie van de behandelingstermijn.

Tevens verwees de minister naar standaard tussenberichten van:

- de Centrale Directie Voorlichting;
- de Centrale Directie Domeinen;
- het Directoraat-Generaal Belastingdienst.

De tussenberichten bevatten informatie over de reden waarom de behandeling vertraging heeft opgelopen en over de termijn die naar verwachting nog met de beantwoording is gemoeid.

D.10-D.11. Naar aanleiding van de vragen naar de handelwijze indien een in een tussenbericht genoemde termijn niet wordt gehaald, merkte de minister het volgende op:

“...Gelet op het antwoord op de vragen D.7 t/m D.9 kan deze vraag niet door de Centrale directie Voorlichting, de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken worden beantwoord.

Over 2002 is het bij de Centrale directie Domeinen niet voorgekomen dat een in een tussenbericht genoemde termijn niet werd gehaald.

Er zijn bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst, de Belastingdienst, met inbegrip van de Douane geen gegevens bekend over verdere vertraging na verzenden van de kennisgeving van verlenging van de behandeltermijn.

(...) De Centrale Directie Voorlichting heeft onlangs voor dit soort gevallen de bijgaande standaard-brief ontwikkeld.

(...)

Er zijn hiervoor bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van de Douane geen standaarden ontwikkeld. In de praktijk wordt in dergelijke gevallen steeds in overleg getreden met betrokkene, veelal telefonisch...”

Bij de reactie voegde de minister een afschrift van de standaardbrief van de Centrale Directie Voorlichting.

D.12-D.13. Over de behandeling van brieven die ter kennisneming worden verstuurd en van brieven die een herhaling inhouden van eerder afgedane kwesties liet de minister het volgende weten:

“...De Centrale Directie Voorlichting heeft op de brieven die zij ter kennisgeving heeft ontvangen, steeds gereageerd. In de beantwoording werd ingegaan op hetgeen is gemeld en de schrijver werd bedankt voor zijn brief.

Brieven die ter kennisgeving werden verzonden aan de dienst Domeinen werden geregistreerd in het postregistratiesysteem en daarna opgeslagen in het archief.

Door het Directoraat-Generaal Belastingdienst wordt in beginsel van deze correspondentie van burgers de ontvangst bevestigd. Bij de Belastingdienst zijn er standaardontvangstbevestigingen in gebruik die, waar wenselijk, worden verzonden. (...)

(...) De Centrale directie Voorlichting reageerde als volgt op brieven die een herhaling betroffen van een eerder afgedane kwestie. Er werd in dit soort gevallen kort herhaald wat al eerder aan de schrijver van de brief was bericht. Tevens werd gemeld dat niet meer wordt ingegaan op vragen die reeds zijn beantwoord. Als de correspondentie op deze wijze formeel was beëindigd, werd een nieuwe brief waarin dezelfde problematiek werd aangekaart gedeponereerd (en dus niet meer beantwoord).

Bij brieven die een herhaling betroffen van een eerder afgedane kwestie handelden de Centrale directie Domeinen, de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken als volgt. In een schriftelijke reactie werd verwezen naar eerdere correspondentie(s) en aangekondigd dat vervolgcorrespondentie ter kennisneming aangenomen zou worden, indien betrokkene geen nieuwe feiten en omstandigheden heeft aangedragen.

Bij een herhaling van de correspondentie wordt in de regel bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van de Douane de correspondentie beëindigd door middel van een brief waarin is vermeld dat niet meer op verdere brieven over dezelfde aangelegenheid zal worden gereageerd. Verdere correspondentie wordt gearchiveerd...”

Bij de bijlagen voegde de minister een exemplaar van de standaardontvangstbevestiging van het Directoraat-Generaal Belastingdienst.

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

E.1.-E.4. De minister van Financiën gaf de volgende informatie over de eerste behandeling van binnenkomende brieven:

“...De eerste beoordeling van binnenkomende brieven bij het gehele kernministerie vindt plaats bij de afdeling Documentaire Informatievoorziening (afdeling DIV). Deze afdeling registreert de binnenkomende brieven in het departementale postregistratiesysteem. Bij deze registratie wordt tegelijkertijd een uiterlijke afhandelingstermijn aangegeven. Deze termijn varieert, afhankelijk van de soort brief, afzender, inhoud enz., van 14 tot 63 dagen. Er wordt een standaard afhandelingstermijn gehanteerd van 56 dagen (8 weken) voor alle zaken waarvoor geen andere termijn is vastgesteld (...).

Bij de Centrale directie Domeinen worden de binnenkomende brieven, na de eerste beoordeling en registratie door de afdeling DIV, beoordeeld door het betrokken afdelingshoofd van Domeinen.

Bij de Regionale directies onroerende zaken worden de binnenkomende brieven eerst geregistreerd in het postregistratiesysteem. Daarna vindt beoordeling van de brieven plaats door het betrokken afdelingshoofd.

Bij de Directie Roerende zaken gaan de brieven na registratie direct naar de eerste behandelaar. Indien de ontvangen brief niet op naam is gesteld van de ambtenaar, bepaalt het betrokken afdelingshoofd wie de behandelend ambtenaar wordt.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst gaan na de beoordeling bij de afdeling DIV, stukken door naar het teamsecretariaat. Het secretariaat zorgt voor doorzending naar de betrokken medewerkers. Deze medewerker gaat na of de beoordeling juist heeft plaatsgevonden en meldt eventuele afwijkingen direct door aan een desbetreffende medewerker bij de afdeling DIV.

Bij de Belastingdienst met inbegrip van de Douane is de postafhandeling per kantoor anders geregeld. Het is niet mogelijk om in algemene zin hierover iets te melden.

(...)

Bij de eerste beoordeling door de afdeling DIV was het soms lastig om direct te bepalen of het binnengekomen stuk een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief betrof. Indien niet duidelijk was om welke soort brief het ging werd de standaardafhandelingstermijn van 56 dagen gehanteerd door de afdeling DIV.

De Regionale directies onroerende zaken hebben zeer zelden problemen gehad met de eerste inhoudsbeoordeling van de binnengekomen brieven. De Directie Roerende zaken heeft geen problemen gehad met de eerste beoordeling van binnengekomen brieven.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst zijn geen bijzondere problemen bij de postbeoordeling...”

(...)

Bij twijfel omtrent de soort brief werd door de afdeling DIV in 2002 soms contact opgenomen met het dienstonderdeel dat de brief zou moeten beantwoorden. Hiervoor was echter geen standaardprocedure vastgesteld.

De medewerkers bij de postregistratie van de Regionale directies onroerende zaken namen bij twijfel omtrent de soort brief contact op met het betrokken afdelingshoofd of de klachtencoördinator.

(...)

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst werd door de afdeling DIV een voortvarende afhandeling bewerkstelligd door bij twijfelgevallen zoveel mogelijk rechtstreeks contact opgenomen met de vermoedelijke behandelaar.

(...)

Aangezien aan ieder geregistreerd stuk een afhandelingstermijn werd gekoppeld (maximaal 63 dagen) was het mogelijk via het postregistratiesysteem de overschrijding van afhandelingstermijnen te signaleren. De verantwoordelijkheid voor een tijdige afdoening berustte bij de directie die de brief behandelde en niet bij de afdeling DIV. De afdeling DIV verstreekte op verzoek van de desbetreffende directie zogenaamde managementlijsten van openstaande stukken. Aan de hand van deze lijsten kon de directie bepalen welke acties zij moesten ondernemen.

Bij de Centrale directie Domeinen bepaalde het betrokken afdelingshoofd aan de hand van de aangevraagde managementslijsten van de afdeling DIV welke acties ondernomen moesten worden...”

De minister verwees wat betreft de standaard afhandelingstermijnen naar de artikelen 3 en 4 van het Statuut Documentaire Informatievoorziening Financiën (Statuut DIV), alsmede naar de artikelen 3 en 4 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV, die in kopie bij de reactie waren gevoegd.

Van de zijde van het ministerie werd nog opgemerkt dat navraag bij de Belastingdienst inclusief Douane geen bijzondere problemen bij de eerste beoordeling van brieven aan het licht had gebracht. Uiteraard was niet uit te sluiten dat er in een aantal gevallen brieven bij de eerste beoordeling niet juist werden herkend. Het was echter niet goed mogelijk daar in zijn algemeenheid uitspraken over te doen, aldus het ministerie.

Ad F: Faxverkeer

F.1-F.2. Over de behandeling van faxberichten liet de minister het volgende weten:

“...In tegenstelling tot de traditionele postontvangst waarbij sprake is van één centraal ontvangstpunt worden faxberichten bij het kernministerie zowel centraal (bij het Bureau logistieke en grafische dienstverlening) als decentraal (bij de dienstonderdelen) ontvangen en verzonden. Indien hiermee documenten worden ontvangen dan wel verzonden die voor registratie in aanmerking komen dan moeten deze documenten na ontvangst/

verzending alsnog aan de afdeling DIV ter registratie worden aangeboden. Dit ter beoordeling aan het desbetreffende dienstonderdeel. Bij de verzending van dergelijke documenten behoort een minuteformulier opgemaakt te worden, waarop de eventueel benodigde parafen geplaatst kunnen worden. Documenten en faxformulier moeten conform de geldende huisstijlregels van het Ministerie van Financiën worden opgemaakt (zie verder artikel 3 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV).

Een fax die bij de Centrale directie Voorlichting is binnengekomen, krijgt net als een reguliere brief een registratienummer en wordt vervolgens afgehandeld als ware het een brief.

Bij de Centrale directie Domeinen geldt de regel dat faxen die voor registratie in aanmerking komen, na ontvangst dan wel verzending daarvan alsnog aan de afdeling DIV ter registratie dienen te worden aangeboden. Bij de verzending van dergelijke documenten behoort eveneens een minuteformulier opgemaakt te worden, waarop de eventueel benodigde parafen geplaatst kunnen worden. Documenten en faxformulieren moeten conform de geldende huisstijlregels worden opgemaakt (zie verder artikel 3 van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV). Bij de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken worden faxen behandeld als inkomende brieven. Gelet op het veelal spoedeisende karakter van een fax, vindt de registratie van een fax veelal plaats nadat deze aan de eerste behandelaar ter hand is gesteld. Bij de Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken gelden voor faxen geen speciale richtlijnen.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst worden faxen in beginsel meteen aan de betrokken medewerker opgeleverd. De medewerker bepaalt of dit stuk als brief moet worden geregistreerd. Verder wordt deze fax als brief behandeld. Bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane gelden vergelijkbare systemen, wel zijn deze per eenheid verschillend.

(...)

De correspondentie per fax leverde geen bijzondere problemen op voor de Centrale Directie Voorlichting, de dienst Domeinen, het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane...”

Ad G: Elektronisch verkeer

G.1. Wat betreft de richtlijnen/instructies die binnen het ministerie gelden voor elektronisch berichtenverkeer met burgers liet de minister het volgende weten:

“...Bij de vaststelling van de Uitvoeringsregeling Statuut DIV is in artikel 3 opgenomen dat (informele) e-mail berichten niet in aanmerking komen voor registratie door de afdeling DIV. In de praktijk registreert en archiveert de afdeling DIV wel de door de dienstonderdelen aangeboden en uitgeprinte e-mail berichten.

Voor de medewerkers die zich met de beantwoording van de e-mail berichten bezig houden bij de Centrale Directie Voorlichting geldt een richtlijn (...). De procedure die in deze richtlijn is beschreven, is opgeslagen op een voor alle medewerkers van de Centrale Directie Voorlichting toegankelijk elektronisch bestand.

Bij de Centrale directie Domeinen, Regionale directies onroerende zaken en Directie Roerende zaken bepaalt de behandelend ambtenaar in de praktijk of een bepaalde e-mail wordt uitgeprint en geregistreerd.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst worden e-mail berichten van burgers, zodra deze kunnen worden aangemerkt als brief door de betrokken medewerker voor registratie aangeboden. De verdere afhandeling zal als brief plaatsvinden.

Verder wordt voor het gehele kerndepartement in de zogenaamde "disclaimer" weergegeven dat e-mailverkeer niet voor het officiële berichtenverkeer is bedoeld. De disclaimer luidt als volgt:

"Externe E-Mail wordt door het Ministerie van Financiën niet gebruikt voor het aangaan van verplichtingen"

"Any e-mail messages from The Ministry of Finance are given in good faith but shall not be binding nor shall they be construed as constituting any obligation on the part of The Ministry of Finance"

Voor de Belastingdienst met inbegrip van Douane beperkt het elektronisch verkeer met burgers zich vooralsnog tot de opengestelde kanalen als Easytax (voor de aangifte-diskette inkomstenbelasting en elektronische verzoeken om voorlopige teruggaaf), EDI (Electronic Data Interchange, voor elektronische aangifte via vertegenwoordigers) en SAGITTA (voor de invoeraangiften door vergunninghouders). Zoals ik eerder aangaf maken deze gegevensstromen volgens mij geen onderdeel uit van uw onderzoek. E-mail mag door de kantoren niet voor communicatie met burgers worden gebruikt. Op de meeste werkplekken bij de Belastingdienstkantoren is overigens geen extern e-mailverkeer mogelijk. Waar toch elektronische berichten bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane binnenkomen worden deze geprint en vervolgens in die fysieke vorm in behandeling genomen..."

Bij zijn reactie voegde de minister een uitdraai van de richtlijn voor de Centrale directie Voorlichting. De richtlijn luidt als volgt:

"...Behandeling van e-mail

Een burger die een e-mail schrijft aan de overheid dient binnen een redelijke termijn antwoord te krijgen. Een ieder die met de beantwoording van e-mail is belast, dient de hieronder beschreven procedure in acht te nemen. Er zijn overigens twee manieren

waarop het Ministerie van Financiën e-mail vragen kan ontvangen; via de site www.minfin.nl of rechtstreeks via het e-mailadres voorlichting@minfin.nl.

Afhandeling van binnengekomen e-mail

De binnengekomen e-mail wordt geprint en genummerd + gecategoriseerd. Deze gegevens worden in een excelbestand opgeslagen. Alle e-mail wordt bij binnenkomst elektronisch gearchiveerd en opgeslagen in een elektronische postbus. Deze postbus is toegankelijk voor de daartoe geautoriseerde medewerkers van het webteam en het secretariaat. Vervolgens wordt de e-mail gesplitst in aanvragen voor brochures en inhoudelijke vragen. Aanvragen voor brochures worden op de dag van binnenkomst in behandeling genomen en afgehandeld door het secretariaat.

Op veel e-mail kan een standaardantwoord worden gegeven. Deze worden afgehandeld door het secretariaat. Deze vragen worden in de regel binnen een week beantwoord.

De standaardantwoorden zijn opgeslagen op de N-schijf en zijn voor iedereen toegankelijk. Deze antwoorden worden regelmatig aangepast en actueel gehouden.

Inhoudelijke vragen worden gedaan door het webteam en het streven is alle vragen binnen twee weken af te handelen. In enkele gevallen duurt dit langer.

Het kan voorkomen dat een vraag zo inhoudelijk is dat deze moet worden uitgezet bij een beleidsmedewerker. De afhandelingstermijn hangt dan sterk af van de beleidsafdeling. Echter, ook hier geldt het streven dat een e-mail binnen twee weken afgehandeld moet zijn. Het is per situatie verschillend of de betreffende beleidsmedewerker de behandeling overneemt of dat deze het webteam enkel voorziet van een conceptantwoord. In de regel wordt dit wel met elkaar afgestemd, zodat het webteam zicht houdt op de afhandeling van de e-mail.

Archiveren verzonden e-mail

Na de beantwoording wordt de verzonden e-mail (vraag + antwoord) gearchiveerd in de elektronische postbus..."

G.2. Over de mate waarin het Ministerie van Financiën voor de correspondentie met burgers gebruik maakt van de mogelijkheden van het elektronisch verkeer, deelde de minister het volgende mee:

"...De Centrale directie Voorlichting maakt veelvuldig gebruik van het elektronische verkeer. Ter adstructie: de Centrale directie Voorlichting heeft in 2002 meer dan 3400 elektronische berichten van burgers afgehandeld.

De Centrale directie Domeinen maakt in zeer bescheiden mate gebruik van het elektronische verkeer.

De Regionale directies onroerende zaken en de Directie Roerende zaken maken niet of nauwelijks gebruik van het elektronische verkeer.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst wordt in het verkeer met burgers weinig gebruik gemaakt van het e-mailverkeer. E-mail wordt niet voor de beantwoording van brieven, faxen en e-mailberichten gebruikt, behoudens gevallen waarin er uitdrukkelijk

om elektronische aanlevering van, bijvoorbeeld omvangrijke, documenten wordt verzocht.

Er vindt geen e-mailverkeer plaats door de Belastingdienst met inbegrip van Douane. Alleen in het aangifteproces, ter zake waarvan ik in de inleiding heb laten weten dat dit volgens mij niet tot uw onderzoek behoort, vindt bij de Belastingdienst door middel van Easytax, EDI en EKA (elektronische kopie aanslag), op grote schaal elektronisch berichtenverkeer plaats met de burger. In 2002 heeft circa een op de drie burgers elektronisch aangifte gedaan...”

G.3-G.6. Over het gebruik van elektronisch berichtenverkeer liet de minister verder nog het volgende weten:

“...Het elektronische verkeer leverde voor het ministerie van Financiën vrijwel geen problemen op.

In het verleden is het zeer zelden voorgekomen dat elektronische berichten niet zijn ontvangen door de Centrale directie Voorlichting vanwege technische problemen op de internetsite van het Ministerie van Financiën.

Voor de dienst Domeinen leverde het elektronische verkeer vrijwel geen problemen op.

Bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane is verder van belang dat de communicatiemodules van het massale berichtenverkeer in eigen beheer zijn, waardoor eventuele problemen beheersbaar zijn.

(...)

Ten aanzien van het elektronisch berichtenverkeer ontbreekt een formeel e-mailprotocol voor alle medewerkers van het ministerie van Financiën. Het adequaat behandelen van e-mail berichten en eventueel bijgevoegde documenten is niet gereguleerd en wordt niet ondersteund door applicaties zoals een document management systeem of een record management applicatie. Procedures en regels inzake adequate behandeling en beheer van e-mail berichten is per dienstonderdeel verschillend. Een centraal beheer van e-mailberichten door de afdeling Documentaire Informatievoorziening ontbreekt.

De Centrale directie Voorlichting behandelt elektronische berichten van burgers als volgt. Aan een ieder die een e-mailbericht verzendt aan de Centrale directie Voorlichting wordt een ontvangstbevestiging (...) toegezonden. Alle binnengekomen e-mailberichten worden direct geregistreerd en opgeslagen in de elektronische postbus van de Centrale directie Voorlichting. Hierdoor zijn alle vragen altijd terug te vinden. Ook is te zien of de vraag al beantwoord is. Momenteel worden de verschillende mogelijkheden voor een geautomatiseerd e-mailverwerkingssysteem bekeken door de Centrale directie Voorlichting. Het is de bedoeling zo spoedig mogelijk over te stappen op een nieuw systeem, zodat ook elektronisch de binnenkomst en afhandeling van de e-mail gevolgd kan worden.

De dienst Domeinen heeft nog geen procedure, waardoor een adequate behandeling van elektronische berichten is gewaarborgd, vastgesteld.

Gezien de kleine schaal waarop dit berichtenverkeer plaatsvindt zijn voor het Directoraat-Generaal Belastingdienst geen procedures vastgesteld. De regel is dat bij het in behandeling nemen als brief een print wordt gemaakt die verder als brief wordt behandeld.

Bij de Belastingdienst met inbegrip van Douane worden door de centrale postmaster van de servers op de kantoren, geprinte versies van het ontvangen e-mailbericht per ommekeer doorgezonden ter behandeling in normale werkstromen.

(...)

Elektronische postbussen zijn bij het ministerie van Financiën op persoonsnaam ingericht en vallen daardoor ook onder het persoonlijk beheer van de desbetreffende medewerker. Inmiddels zijn er ook enkele functionele postbussen ingericht. Beheer van elektronische berichten (registratie en archivering) vindt niet centraal door de afdeling DIV plaats en ook het toezicht op het beheer ontbreekt.

Bij de Centrale directie Voorlichting wordt alle binnengekomen e-mail geprint en elektronisch gearchiveerd op datum. Aan de printversie wordt een trefwoord en een nummer toegekend. Hiervan vindt een elektronische registratie plaats. Alle mail die beantwoord is, wordt opgeslagen in een aparte map. In de mail die op die wijze is opgeslagen, staat zowel de gestelde vraag als het daarbij behorende antwoord. Alleen medewerkers die daartoe zijn geautoriseerd hebben toegang tot de gearchiveerde e-mail.

De Dienst Domeinen heeft nog geen procedure vastgesteld voor de registratie van elektronische berichten die worden ontvangen en verzonden.

Bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst met inbegrip van Douane worden de berichten op papier uitgeprint en als brief behandeld.

(...)

Met het wetsvoorstel Elektronisch bestuurlijk verkeer wordt door de Centrale directie Voorlichting en de dienst Domeinen nog geen rekening gehouden.

Sinds het ontstaan van het wetsvoorstel is het Directoraat-Generaal Belastingdienst betrokken geweest bij ontwerp en realisatie. Daardoor zijn verschillende aanpassingen gerealiseerd die afgestemd zijn op de werkprocessen van de Belastingdienst met inbegrip van Douane hetgeen de implementatie moet vereenvoudigen...”

De minister voegde bij zijn reactie een uitdraai van een elektronisch verzonden ontvangstbevestiging van de Centrale directie Voorlichting. In de ontvangstbevestiging is het volgende vermeld:

Van: CDVBPV (CDV)

Verzonden: (datum en tijd; N.o.)

Aan: (geadresseerde; N.o.)

Onderwerp: Ontvangstbevestiging

Geachte heer / mevrouw,

Het ministerie van Financiën heeft uw email in goede orde ontvangen.
Wij zullen u zo spoedig mogelijk berichten.

Met vriendelijke groet,

(...)

Directeur Centrale Directie Voorlichting”

HET MINISTERIE VAN DEFENSIE

INLEIDING

De minister van Defensie beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief van 28 maart 2003. Zijn reactie bevatte een groot aantal bijlagen.

Naar aanleiding van de antwoorden van de minister werden op 13 mei 2003 op enkele punten telefonisch nog nadere inlichtingen gevraagd. Deze werden op 22 mei 2003 per e-mail verstrekt.

Onderstaande bevindingen zijn gebaseerd op de langs deze wegen verkregen inlichtingen.

Ad A: Aanvragen

De minister maakte bij zijn antwoord op de vragen over de behandeling van aanvragen een uitsplitsing naar zeven categorieën van aanvragen, namelijk zes specifieke aanvragen en een categorie "overige aanvragen".

Dit onderscheid wordt bij de weergave van de beantwoording door de minister aangehouden.

a. "Aanvragen" inzake het aanwijzen van een vertrouwensfunctie (MIVD)

"Op grond van artikel 3 jo artikel 2 van de Wet Veiligheidsonderzoeken wijst de Minister van Defensie functies die de mogelijkheid bieden de veiligheid of andere gewichtige belangen van de staat te schaden aan als vertrouwensfunctie. Hiervan dient terstond mededeling te worden gedaan aan de werkgever die het aangaat. De werkgever geeft desgevraagd inlichtingen over de inrichting van zijn dienst, bedrijf of instelling. Een groot deel van de aanwijzingen van vertrouwensfuncties is gericht aan defensieonderdelen zelf en valt derhalve buiten het onderzoek. Een uitzondering hierop vormt de "aanvragen" en de aanwijzingen als gevolg hiervan m.b.t. vertrouwensfuncties bij defensie-orderbedrijven. Hierbij kunnen twee categorieën worden onderscheiden:

Besluiten houdende de (wijziging) aanwijzing van vertrouwensfuncties bij ABDO-bedrijven, de zogenoemde categorie A. Het gaat hierbij om bedrijven waar naast mogelijke kennisname van staatsgeheimen door personeel ook fysiek staatsgeheimen komen te berusten. De aanwijzing geschiedt in dit soort gevallen door de Directeur MIVD in overeenstemming met het Hoofd AIVD. Dit is onder meer vastgelegd in de Mandaatregeling Defensie Wiv 2002. Besluiten houdende de aanwijzing van vertrouwensfuncties bij bedrijven waarvan personeel werkzaamheden verricht aan of op militaire installaties, de zogenoemde categorie E. Het gaat hierbij om functies die op grond van artikel 2 van de Wet veiligheidsonderzoeken als vertrouwensfuncties dienen te worden aangemerkt. Deze besluiten worden door de Directeur MIVD ondertekend.

In 2002 zijn in dit kader 100 aanvragen ontvangen.

De behandeling van deze aanvragen vindt plaats conform het gestelde in de procesbeschrijvingen van de Sectie Industrieveiligheid."

Volgens nadere informatie van de zijde van het ministerie bedraagt de gemiddelde afdoeningstermijn van dit soort aanvragen ongeveer twee weken.

b. Veiligheidsonderzoeken (MIVD)

“Op grond van artikel 4 jo art. 2 van de Wet veiligheidsonderzoeken belast een werkgever een persoon eerst met de vervulling van een vertrouwensfunctie nadat de Minister van Defensie t.a.v. die persoon een verklaring van geen bezwaar heeft afgegeven (vgb). Hiertoe meldt de werkgever een persoon die hij wil belasten met de vervulling van een vertrouwensfunctie aan bij de MIVD. Alvorens een vgb wordt afgegeven wordt eerst door de MIVD een veiligheidsonderzoek ingesteld.

In 2002 zijn er ongeveer 1600 aanvragen per maand voor veiligheidsonderzoeken van sollicitanten ontvangen en ongeveer 290 verzoeken per maand om veiligheidsonderzoeken in het kader van toegangverlening tot Defensierreinen. (De Sectie Industrieveiligheid speelt bij deze categorie ook een rol. In 2002 zijn door de Sectie 4500 aanvragen voor veiligheidsonderzoeken ontvangen. Deze aanvragen worden in een aparte database verwerkt waarna deze wordt verstuurd naar de AIVD dan wel de MIVD).

De aanvragen veiligheidsonderzoek sollicitanten worden gedaan door het Instituut voor Keuring en Selectie van Defensie. De aanvragen veiligheidsonderzoek in het kader van toegangsverlening komen grotendeels vanuit de krijgsmacht delen, de overige van externe rechtspersonen. Gelet hierop valt het overgrote deel van deze aanvragen niet onder de definitie van het onderzoek. Uit deze aanvragen komt echter in bepaalde gevallen wel correspondentie voort met burgers (de sollicitanten) zodat de aantallen voor de volledigheid wel genoemd worden. Vanzelfsprekend verleent een sollicitant wel toestemming voor het uitvoeren van het veiligheidsonderzoek alvorens dit wordt aangevraagd.

In 2001 zijn de bedrijfsprocessen van de MIVD beschreven. Ook het proces 'uitvoeren veiligheidsonderzoeken' is beschreven. Sollicitanten ontvangen de folder 'De vertrouwensfunctie & het veiligheidsonderzoek' waarin wordt uiteengezet wat het veiligheidsonderzoek inhoudt en hoe e.e.a. verloopt. In de folder zijn de beleidsregelingen justitiële antecedenten bij veiligheidsonderzoeken Defensie en Koninklijke Marechaussee opgenomen. Deze worden gehanteerd bij de beoordeling van de justitiële antecedenten van sollicitanten.

De beschrijvingen van de bedrijfsprocessen zijn opgesteld zodat eenieder kan nagaan hoe de processen uitgevoerd behoren te worden. Daarnaast wordt in het kader van het veiligheidsonderzoek uitgaande correspondentie door meerdere functionarissen in "de lijn" gecontroleerd alvorens deze verzonden wordt. Een juridische toets door de Afdeling Juridische Zaken van de MIVD maakt hier onderdeel van uit.

Normaliter wordt aan de aanvrager van een veiligheidsonderzoek geen ontvangstbevestiging gezonden. Het veiligheidsonderzoek wordt uitgevoerd en naar aanleiding daarvan wordt al dan niet een verklaring van geen bezwaar (vgb) afgegeven. Indien naar aanleiding van het veiligheidsonderzoek geen vgb afgegeven kan worden krijgt de sollicitant (dus niet de aanvrager!) een voornemen tot weigering van de vgb (ex. art. 4:8 Awb). De aanvrager krijgt eerst bericht wanneer er sprake is van het afgeven of definitief weigeren van een vgb. In 2002 zijn in totaal 213 voornemens tot weigering verzonden.

den. Daarvan hebben uiteindelijk 143 gevallen geresulteerd in een definitieve weigering. In 65 gevallen is alsnog een vgb afgegeven. De overige 5 gevallen lopen nog. Op grond van artikel 6 van de Wet veiligheidsonderzoeken dient binnen acht weken beslist te worden omtrent de afgifte van een vgb. In 95% van de gevallen wordt deze termijn gehaald. Indien de termijn niet gehaald dreigt te worden wordt hiervan geen mededeling gedaan aan aanvrager of sollicitant. Het betreft hier dan overigens vrijwel altijd onderzoeken waarbij nadelige informatie over betrokkene bekend is geworden waardoor nader onderzoek vereist is. Tevens is vervolgens een grondige analyse c.q. afweging nodig alvorens betrokkene in kennis wordt gesteld van het voornemen tot weigering van de vgb.”

c. Inzageverzoeken (MIVD)

“In 2002 zijn tien inzageverzoeken ontvangen. Bij acht verzoeken betrof het een verzoek om inzage in het eigen dossier, bij de andere twee ging het om een verzoek om inzage in een onderwerpsdossier. NB: Op verzoeken die door de MIVD vóór 29 mei 2002 (inwerkingtreding Wiv 2002) zijn ontvangen, is de Wob van toepassing. Op verzoeken die na deze datum ontvangen zijn, geldt de specifieke inzageregeling die is neergelegd in de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002.

In 2001 zijn de bedrijfsprocessen van de MIVD beschreven. Ook het proces 'behandelen verzoek om informatie' is beschreven.

De beschrijving van de bedrijfsprocessen is opgesteld zodat eenieder kan nagaan hoe de processen uitgevoerd behoren te worden. Daarnaast wordt een beslissing naar aanleiding van een inzage-verzoek door meerdere mensen gecontroleerd alvorens deze verzonden wordt ('parafencircuit'). De beslissing wordt, namens de Minister van Defensie, ondertekend door de Secretaris-Generaal.

Er wordt altijd een ontvangstbevestiging verzonden na ontvangst van een inzage-verzoek.

In de ontvangstbevestiging wordt tevens verzocht om een kopie van een geldig legitimatiebewijs om de identiteit van de aanvrager vast te kunnen stellen. Dit is vereist ingevolge artikel 47, derde lid, Wiv 2002.

De beslistermijn neergelegd in de Wob is twee weken. Deze termijn is, gelet op de complexiteit van de archieven van de MIVD, eigenlijk nooit gehaald. Indien de termijn niet gehaald dreigde te worden werd hiervan geen mededeling gedaan aan de verzoeker. De beslistermijn voor een inzageverzoek is, mede gelet op het vorenstaande, in de Wiv 2002 vastgesteld op drie maanden. Het is nog niet voorgekomen dat deze termijn niet gehaald werd.”

Volgens nadere informatie van de zijde van het ministerie bedraagt de gemiddelde afdoeningstermijn van dit soort inzageverzoeken drie tot vier weken.

d. Aanvragen inzake het KB Luchtfotografie (MIVD)

“In 2002 werden ongeveer 60 aanvragen tot verlening ontheffing op het luchtfotografieverbod inzake het KB Luchtfotografie per maand ingediend. Daarnaast ging het om ongeveer 17 aanvragen controle t.b.v. luchtfotografie per maand.

In 2001 zijn de bedrijfsprocessen van de MIVD beschreven. Ook de processen m.b.t. de werkzaamheden op grond van het KB Luchtfotografie zijn beschreven.

Er zijn in dit kader geen controlesystemen ingesteld.

Er wordt in dit kader niet gewerkt met ontvangstbevestigingen.”

Volgens de minister wordt dit soort aanvragen binnen zeven tot veertien werkdagen afgehandeld.

e. Wob-verzoeken (Directie Voorlichting)

Blijkens de reactie van de minister ontving het Ministerie van Defensie in 2002 gemiddeld vijf Wob-verzoeken per maand.

Over de behandeling daarvan gaf hij de volgende informatie:

“Voor de beantwoording gelden de regels van de Wob, alsmede de Regeling openbaarheid van bestuur (Defensie) en de aanwijzing van de Secretaris-Generaal nr. A/874.

De Wob-functionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling en wordt daarop ook beoordeeld. Bij evaluatie van zijn functioneren speelt de correcte afhandeling van dit soort zaken een rol.

In principe wordt de verzoeker op de hoogte gesteld van de ontvangst van zijn verzoek. Het schrijven bevat de mededeling van goede ontvangst en in voorkomende gevallen tevens mededeling van uitstel indien het om een omvangrijk verzoek gaat.

Indien de termijn niet gehaald gaat worden, wordt verzoeker hiervan op de hoogte gesteld. De mededeling wordt verzonden wanneer duidelijk is dat de termijn niet gehaald gaat worden. De Wob-functionaris is hiervoor verantwoordelijk. Bij evaluatie van zijn functioneren speelt de correcte afhandeling van dit soort zaken een rol.”

In een nadere toelichting werd over de afhandelingsduur van Wob-verzoeken het volgende meegedeeld:

“De gemiddelde afdoeningstermijn bedraagt circa vier weken. De kleine, overzichtelijke verzoeken worden soms in anderhalve week afgedaan. Daarnaast zijn er grote verzoeken die soms wel twee maanden of meer in beslag nemen. Tevens heb je de verzoeken, waarbij eerst nog briefwisseling plaats heeft over het concretiseren van het verzoek. De daadwerkelijke afhandeling geschiedt wel voortvarend.”

Als bijlage stuurde de minister voorbeelden mee van “uitstelmededelingen” zoals bedoeld in zijn reactie. In enkele van deze voorbeelden is aan de indieners van het Wob-verzoek meegedeeld dat het gezien de reikwijdte van hun verzoek niet mogelijk was om binnen

veertien dagen een beslissing te nemen, en dat de beslissing conform artikel 6 van de Wob met maximaal twee weken werd verdaagd.

In een ander voorbeeld is gemotiveerd aangegeven waarom het niet mogelijk was binnen de in de Wob genoemde termijn te beslissen en werd de beslissing in verband daarmee verdaagd, zonder dat daarbij een termijn werd genoemd.

De minister deelde in dit verband voorts mee dat het, afhankelijk van de omvang van het verzoek, wel voorkomt dat een eerder genoemde termijn niet wordt gehaald, en dat de aanvrager dan op de hoogte wordt gesteld van de stand van zaken.

f. Onderscheidingen

Volgens de minister ontving het ministerie in 2002 per maand ongeveer vijftig aanvragen, met name van veteranen, om toekenning van onderscheidingen. Voor de behandeling daarvan geldt de Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996 (MP10-005). Via het postregistratiesysteem wordt bewaakt dat overeenkomstig die regeling wordt gehandeld.

Er wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd als per omgaande of binnen circa drie à vier weken kan worden geantwoord; in andere gevallen wordt wel een ontvangstbevestiging gestuurd. In zo'n ontvangstbevestiging wordt de te verwachten behandelingstermijn genoemd. Omdat de behandeling van verzoeken om toekenning van onderscheidingen langere tijd in beslag kan nemen, wordt standaard een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, van de Awb gestuurd, aldus de minister. De behandelend ambtenaar is ervoor verantwoordelijk dat dergelijke kennisgevingen worden verzonden.

De behandelend ambtenaar is er eveneens voor verantwoordelijk dat betrokkene wordt geïnformeerd indien de genoemde termijn niet wordt gehaald, en dat de betrokkene wordt ingelicht over de reden van vertraging.

Volgens nadere informatie van de zijde van het ministerie bedraagt de gemiddelde afdoeningstermijn van dit soort verzoeken drie maanden.

In de genoemde Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996 staat onder meer het volgende:

“Artikel 14 Afdoening van dienstcorrespondentie

1. Externe correspondentie wordt uiterlijk binnen een termijn van vier weken afgehandeld.
2. Indien bij ontvangst van externe correspondentie meteen duidelijk is dat niet kan worden voldaan aan de termijn, bedoeld in het eerste lid, wordt binnen twee weken na ontvangst een behandelingsbrief gezonden. In die brief wordt:
 - a. de reden waarom de brief niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld of informatie over de te volgen procedure;
 - b. de verwachte termijn van afdoening;

- c. de naam, het telefoonnummer en eventueel faxnummer van de desbetreffende organisatie-eenheid.
3. Indien de geplande termijn van afdoening niet wordt gehaald, wordt zo spoedig mogelijk een tussenbericht gezonden, waarin de reden voor de ontstane vertraging wordt vermeld en waarin een nieuwe termijn wordt genoemd.
 4. De brieven, bedoeld in het tweede en het derde lid, worden niet gezonden op brieven:
 - a. die ter kennisneming zijn gezonden;
 - b. die leiden tot een voor de briefschrijver merkbare actie;
 - c. die worden toegestuurd in vervolg op eerdere correspondentie.”

g. Overige aanvragen

Volgens de minister zijn in 2002 per maand ongeveer vier overige aanvragen ontvangen waaronder geluidsisolatieaanvragen, subsidie-aanvragen, een aanvraag op grond van de Wet op de Weerkorpsen en een aanvraag om ontheffing van het aantal vliegbewegingen. De gemiddelde afdoeningstermijn bedroeg zes weken.

Ook voor de behandeling van deze aanvragen geldt de Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996. Voor subsidie-aanvragen gelden voorts de Regeling defensiesubsidies en de aanwijzing DGEF nr. 70 .

Via een geautomatiseerd registratiesysteem wordt de voortgang bewaakt. Volgens de minister worden er soms ontvangstbevestigingen verstuurd.

In de nadere reactie van de zijde van het ministerie is aangegeven dat het eigenlijk niet voorkomt dat niet binnen de termijn op een aanvraag wordt beslist, en dat, indien dit zich toch zou voordoen, binnen de termijn een kennisgeving wordt verzonden.

Volgens de minister is het in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de behandelaar dat eventueel een kennisgeving wordt verstuurd. Deze behandelaar kan daarop gewezen worden door de Ondersteunende Medewerker op basis van informatie uit het geautomatiseerde registratiesysteem.

Bij zijn reactie stuurde de minister een voorbeeld mee van een ontvangstbevestiging. Daarin is aangegeven dat een bepaald stuk is ontvangen en is doorgestuurd naar een bepaalde commissie. Nadere informatie bevat deze ontvangstbevestiging niet.

Ad B. Bezwaarschriften

B.1.-B.3. De minister deelde met betrekking tot de behandeling van bezwaarschriften in algemene zin het volgende mee:

“In het Jaar 2002 heeft het Ministerie van Defensie gemiddeld 3 bezwaarschriften per maand ontvangen. De gemiddelde afdoeningstermijn in het Jaar 2002 was circa 5,7 maanden. De verschillende categorieën bezwaarschriften zijn grofweg de volgende: bezwaren gericht tegen besluitvorming op grond van de Wob, de Regeling geluidwe-

rende voorzieningen, de Luchtvaartwet, subsidiebesluiten, besluiten op grond van het Koninklijk Besluit houdende wijziging en hernieuwde vaststelling van het Besluit tot instelling van het Ereteken voor Orde en Vrede en besluiten op grond van de Wet Veiligheidsonderzoeken. De afdoeningstermijn van bezwaarschriften gericht tegen besluit op grond van de Wet Veiligheidsonderzoeken bedroeg gemiddeld 6 tot 10 weken.

Er gelden geen richtlijnen/instructies binnen het Ministerie van Defensie ter afhandeling van bezwaarschriften, naast de ter zake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen.

Er zijn 'stappenplannen' opgesteld, die fungeren als hulpmiddel ter zake van de behandeling van de bezwaarschriften. Daarnaast heeft één van de onderdelen die bezwaarschriften inzake de Wet Veiligheidsonderzoeken behandelt ook een geautomatiseerd systeem waarin iedere stap in de procedure wordt bijgehouden.”

B.4.-B.6. Over het gebruik van ontvangstbevestigingen deelde de minister het volgende mee:

“De ontvangst van bezwaarschriften wordt zo spoedig mogelijk bevestigd.

Er zijn geen categorieën bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet wordt bevestigd.”

B.7.-B.9. De minister deelde mee dat er weinig gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen. Indien gebruik wordt gemaakt van die mogelijkheid dan gebeurt dit juist vóórdat de beslistermijn verstrijkt.

B.10.-B.12. De minister deelde verder mee dat geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken of hij instemt met verder uitstel (artikel 7:10, vierde lid, van de Awb).

B.13.-B.14. Blijkens de informatie van de minister gelden er geen richtlijnen/instructies waarin is voorzien in het wijzen van bezwaarde op de mogelijkheid om beroep in te dienen tegen het niet-tijdig beslissen op het bezwaar.

In de praktijk wordt bezwaarde ook niet gewezen op de mogelijkheid om beroep in te dienen tegen het niet-tijdig beslissen op het bezwaar.

B.15. In antwoord op de vraag welk controlesysteem wordt gebruikt met het oog op de naleving van de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb verwees de minister naar het eerder genoemde stappenplan.

De minister stuurde een kopie mee van genoemd stappenplan, alsmede voorbeelden van ontvangstbevestigingen en van een verdagingsmededeling.

In dit stappenplan staat onder meer het volgende:

“Stap 2De ontvangstbevestiging (ovb)

- Stuur een ovb (art. 6:14, eerste lid Awb) + antwoordformulier (waarin wordt gewezen op de mogelijkheid van het horen, art. 7:2, eerste lid, Awb) aan belanghebbende of gemachtigde. Indien er aan het bezwaarschrift een gebrek kleeft (bv. geen gronden): termijn geven aan indiener bezwaarschrift waarbinnen het gebrek kan worden hersteld (in de regel 2 weken). In deze brief aangegeven dat bij overschrijding van deze termijn het bezwaar niet-ontvankelijk kan worden verklaard.

(...)

Stap 9

(...)

De termijnen

- Ingevolge het bepaalde in art. 7:10, eerste lid, Awb beslist het bestuursorgaan binnen 10 weken na ontvangst van het bezwaarschrift, aangezien bij DJZ sprake is van een ‘7:13-commissie’.
- Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste 4 weken verdagen (art. 7:10, derde lid, Awb). Stuur dan een verdagingsbrief aan belanghebbende/gemachtigde.
- Indien na 14 weken nog geen besluit is genomen kan alleen verdaagd worden met toestemming van de indiener van het bezwaarschrift (art. 7:10, vierde lid, Awb). Stuur dan een verdagingsbrief, waarin een zinsnede is opgenomen als: “Behoudens tegenbericht ga ik er vanuit dat u hiermee akkoord kunt gaan.”

De toegezonden voorbeelden van ontvangstbevestigingen bevatten geen informatie over de beslistermijnen van de Awb.

In de toegezonden verdagingsmededeling is meegedeeld dat “met inachtneming van artikel 7:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht de beslissing op bezwaar met vier weken wordt verdaagd.”

In de nadere toelichting van de zijde van het ministerie op de gegeven antwoorden over de toepassing van artikel 7:10, derde en vierde lid, van de Awb staat het volgende:

“...Er wordt geen verdagingsbericht verstuurd omdat in veel gevallen telefonisch contact wordt gezocht met bezwaarde in het kader van het plannen van de hoorzitting. Bezwaarde weet dan op welke termijn het bezwaar wordt behandeld, waardoor het sturen van een verdagingsbericht minder urgent wordt geacht. Dit geldt eveneens voor het niet expliciet vragen aan bezwaarde of hij instemt met verder uitstel. In de regel heeft bezwaarde geen moeite met deze handelwijze.

Verder is van belang dat in 2001/2002 een achterstand is ontstaan in de behandeling van bezwaarschriften ten gevolge van het gedurende ca. 9 maanden vacant zijn geweest van de functie van secretaris commissie advisering bezwaarschriften Defensie. Dit heeft geleid tot meer termijnoverschrijdingen.

Uiteraard doet dit niet af aan het feit dat strikt genomen moet worden verdaagd c.q. om instemming moet worden gevraagd, indien niet tijdig wordt beslist op het bezwaar. Derhalve zal de secretaris van de commissie advisering bezwaarschriften Defensie op

dit punt zijn handelwijze in overeenstemming met de Awb (en het stappenplan) brengen...”

Ad C: Klaagschriften

C.1. Over het aantal ontvangen klaagschriften en over de gemiddelde behandelingsduur daarvan deelde de minister van Defensie het volgende mee:

“In het jaar 2002 zijn ongeveer 165 klaagschriften ontvangen. Vrijwel alle klaagschriften hebben betrekking op gedragingen van de Koninklijke Marechaussee. Van de bij de door de Koninklijke Marechaussee ontvangen klachten hebben er 32 betrekking op de Algemene Politiediensten en hebben 96 zaken betrekking op grensbewaking. De overige klachten vallen onder verschillende diensten. Een andere inhoudelijke indeling van de bovenstaande klachten luidt als volgt: 51 zaken met betrekking tot bejegening/optreden, 25 zaken met betrekking tot nooddocumenten, 21 zaken met betrekking tot optreden anders dan bejegening, namelijk bevoegd/onbevoegdheid, verhoorsituaties en dergelijke, 17 zaken met betrekking tot het weigeren van toegang tot Nederland c.q. het Schengengebied. Voor het overige zijn er per onderwerp een paar zaken welke betrekking hebben op: inreiscontrole, negatief reisadvies, bagageverlies, rijgedrag van de ambtenaar, inning van geldboetes, afhandeling CJIB-boetes, inname messen en andere voorwerpen, vervoer van vuurwapens, lange wachttijden, en dergelijke. Inzake de afdoeningstermijn is er momenteel sprake van een verwerkingsachterstand van ongeveer 9 maanden. Dit houdt in dat de gemiddelde afdoeningstermijn ook 9 maanden bedraagt, alhoewel er incidenteel en bijvoorbeeld op speciaal verzoek van de Nationale ombudsman, het Ministerie van Buitenlandse Zaken, Ministerie van Justitie, ambassades, maatschappelijk werk, soms voorrang wordt verleend.”

C.2. Gevraagd naar de richtlijnen/instructies die voor zijn ministerie gelden naast de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb verwees de minister naar de Klachtenregeling politietaken Koninklijke marechaussee/krijgsmacht, alsmede naar de operationele instructies in het kader van deze regeling.

In bedoelde klachtenregeling, die is gebaseerd op artikel 63 van de Politiewet 1993, komen de volgende bepalingen voor:

“...Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. De beheerder bevestigt terstond schriftelijk de ontvangst van de klacht en maakt daarbij melding van het verloop van de procedure.
(...)

Artikel 14 Termijnen voor afdoening

1. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst.

2. In het geval de klachtencommissie Koninklijke marechaussee/krijgsmacht een advies uitbrengt over de afdoening van de klacht, wordt de klacht afgedaan binnen tien weken na ontvangst.
3. In het geval de afdoeningstermijn wordt overschreden, stelt de beheerder de klager en de ambtenaar schriftelijk in kennis van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog te verwachten valt.”

C.3. De minister deelde mee dat er geen sprake is van controlesystemen in het kader van klaagschriften. Wel wordt volgens hem handmatig door het personeel een overzicht bijgehouden waarin afdoeningstermijnen zijn verwerkt. Bij afhandeling worden de klachten volgens deze lijst afgehandeld.

C.4.-C.6. Over het gebruik van ontvangstbevestigingen merkte de minister op dat bij de inboeking van iedere klacht per gelijke datum een ontvangstbevestiging naar de klager wordt gezonden.

Bij zijn reactie stuurde de minister een voorbeeld mee van de bevestiging van de ontvangst van een klacht over de Koninklijke Marechaussee. Daarin wordt verwezen naar een bijlage, waarin de afdoeningstermijnen (zes dan wel - indien een klachtencommissie wordt ingeschakeld - tien weken) worden genoemd, en waarin is aangegeven dat de indiener van de klacht tijdig bericht ontvangt “wanneer het onverhoopt niet mogelijk blijkt binnen deze termijnen op de klacht te beslissen.”

C.7. Over de schriftelijke afdoening van klachten waaraan naar tevredenheid van de klager wordt tegemoetgekomen (artikel 9:5 van de Awb) deelde de minister het volgende mee:

“Zo een klager rechtstreeks contact opneemt met de uitvoerende ambtenaar, en de zaak naar tevredenheid is uitgesproken, zal dit op de onderhavige afdelingen wellicht niet altijd gebeuren. Zo echter een klacht dusdanige vormen aanneemt dat deze onder de aandacht van bureau interne onderzoeken wordt gebracht, zal, ook indachtig artikel 9:5 Awb, altijd een schriftelijk bevestiging omtrent de afdoeningshandeling, aan klager worden gezonden.”

C.8.-C.10. De minister deelde voorts mee dat bij het overschrijden van de termijn van tien weken (bij elke zaak wordt het advies van de klachtencommissie meegewogen) een verdagingsbericht wordt verstuurd.

Met zijn reactie stuurde hij enkele voorbeelden van dit soort berichten mee. In deze brieven staat het volgende:

“...Uw klacht had op ... beantwoord moeten zijn.

De klachtbeantwoording heeft vertraging opgelopen, onze excuses hiervoor

Voor de ontstane situatie vraag ik uw begrip.

Ik zal u zo spoedig mogelijk nader berichten...”

C.11.-C.13. Over de handelwijze indien ook de verdaagde termijn niet voldoende blijkt te zijn, merkte de minister van Defensie het volgende op:

“Onder verwijzing naar het antwoord zoals vermeld onder vraag 1, zullen de omstandigheden van het geval de verdere afhandeling, mede, bepalen. Zodra er sprake is van verdaging, voorzien de richtlijnen niet in een verwijzing naar de Nationale ombudsman. Zo klagers echter contact opnemen met de diverse behandelaren, wordt hier wel mondeling reeds op gewezen. In de praktijk wordt in elke afdoeningsbrief (ongeacht of deze afwikkeling achteraf als een verzoek om informatie of anderszinds afgewikkeld wordt) gewezen op een voortzettend beklag bij de Nationale ombudsman.”

Ad D: Andere brieven

In zijn beantwoording van de vragen van de Nationale ombudsman over de behandeling van “overige brieven” maakte de minister van Defensie onderscheid tussen sollicitatiebrieven en overige brieven. Dit onderscheid wordt hierna aangehouden.

a. Sollicitatiebrieven

Over de behandeling van sollicitatiebrieven deelde de minister het volgende mee:

“Defensie heeft in 2002 zo'n 26.500 sollicitatiebrieven/formulieren mogen ontvangen. Binnen gemiddeld twee tot drie weken ontvangen de sollicitanten een reactie op hun brief, dit kan zijn een afwijzing, een uitnodiging voor een gesprek of een uitnodiging voor een selectiedag (militairen). De Regeling werving en selectie burgerlijke ambtenaren Defensie bevat een aantal richtlijnen voor de behandeling van sollicitatiebrieven. Daarnaast wordt soms de sollicitatiecode van de Nederlandse Vereniging voor Personeelbeleid gehanteerd en heeft de MIVD de procedure bij open sollicitaties vastgelegd. Bij de bureaus aanstellingen van de krijgsmachtdelen wordt gebruik gemaakt van het handboek administratieve organisatie Selectie Coördinatie Onderzoek en Aanstellingen. In het wervings- en sollicitatieproces wordt onder meer gebruik gemaakt van het geautomatiseerde systeem RIOS waarin elke contact met de kandidaat wordt weergegeven. Er is een controlesysteem ingebouwd dat keuringstrajecten die 6 maanden of langer duren een signalering geven. In andere gevallen wordt gebruik gemaakt van het standaard postregistratiesysteem.”

De minister deelde voorts mee dat bij sollicitatiebrieven in beginsel niet wordt gewerkt met tussenberichten omdat de afdoeningstermijn relatief kort is.

In antwoord op de vraag wat wordt gedaan met brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie, merkte hij het volgende op:

“Ingeval van een afwijzing naar aanleiding van keuringsresultaten wordt een hernieuwde sollicitatie binnen één jaar na daarna niet in behandeling genomen (de keuringsresultaten blijven één jaar geldig).”

Telefonisch werd in dit verband nog meegedeeld dat de indiener van de hernieuwde sollicitatie uiteraard wel bericht krijgt; daarbij wordt hem meegedeeld waarom zijn sollicitatie niet in behandeling wordt genomen.

In de genoemde Regeling werving en selectie burgerlijke ambtenaren Defensie staat onder meer het volgende:

“Artikel 12

Aan de sollicitant wordt onmiddellijk een bericht van ontvangst van zijn sollicitatie gezonden. Er wordt naar gestreefd dat de sollicitant uiterlijk veertien dagen na het sluiten van de sollicitatieperiode op de hoogte is gebracht van de stand van zaken en de verdere gang van zaken met betrekking tot zijn sollicitatie.

(...)

Artikel 14

Indien drie maanden na sluiting van de sollicitatietermijn nog geen beslissing is genomen, wordt de sollicitant geïnformeerd over de stand van zaken en het verdere verloop van de selectieprocedure.”

In de sollicitatiecode van de Nederlandse vereniging voor Personeelbeleid is onder punt 1.2 aangegeven dat het van belang is dat de sollicitant zekerheid heeft over de te volgen procedure.

In de “Procedure bij open sollicitaties in- en extern Defensie” is bepaald dat standaard een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.

b. Overige brieven

De minister gaf de volgende informatie over de “overige brieven” die zijn ministerie in 2002 heeft ontvangen:

“In 2002 heeft Defensie naast de sollicitatiebrieven ongeveer 24.500 andere brieven ontvangen. Een groot gedeelte daarvan, ongeveer één derde, betreft verzoeken om (algemene) informatie. Bij het opvragen van algemene informatie wordt vaak gebruik gemaakt van e-mail. Voorts worden brieven ontvangen inzake inhoudingen ongeveer 6000, brieven inzake vorderingen ongeveer 1800, inzake schadeclaims ongeveer 5500 en voor het overige gaat het om brieven in allerlei verschillende categorieën waaronder

uitnodigingen, toesturen van verslagen, verzoeken om ondersteuning, verzoeken om schenkingen en brieven over onderscheidingen.

De behandelingsduur bedraagt gemiddeld drie tot vier weken. Verzoeken om informatie worden meestal binnen enkele dagen behandeld.”

De minister deelde mee dat in dit verband naast de eerder (zie onder A. Aanvragen) genoemde “Regeling documentaire informatievoorziening Defensie 1996” voor een aantal onderdelen nog aanvullende voorschriften gelden.

In de door de minister meegestuurde Vaste Orders V.O. nr. C-4 van de Directie Materieel van de Koninklijke Landmacht van 1 januari 1993 is aangegeven dat brieven van burgers binnen twee à drie weken moeten worden beantwoord en dat, indien naar verwachting meer tijd nodig is, een ontvangstbevestiging moet worden gezonden, met daarin informatie over de te verwachten behandelingsduur en de afdeling waarbij de brief in behandeling is. Ook is in deze Vaste Orders voorgeschreven dat een tussenbericht moet worden verzonden indien een eerder genoemde termijn niet haalbaar is.

Volgens geautomatiseerde registratiesystemen, waaronder X-post, wordt de naleving van bedoelde richtlijnen bewaakt, aldus de minister.

Hij wees er voorts op dat een aantal onderdelen geen ontvangstbevestiging verstuurt indien de brief binnen vier weken kan worden afgedaan.

Bij zijn reactie stuurde de minister een aantal voorbeelden mee van gebruikte ontvangstbevestigingen. In een aantal daarvan wordt aangegeven dat “zo spoedig mogelijk”, “te zijner tijd”, of “in de loop van het jaar” inhoudelijke beantwoording zal plaatsvinden. Bij de toegezonden voorbeelden bevindt zich een ontvangstbevestiging waarin voor meer informatie over de voortgang wordt verwezen naar de desbetreffende afdeling.

Volgens de minister wordt niet stelselmatig met tussenberichten gewerkt aangezien de meeste brieven tijdig worden afgedaan. Voor zover een tussenbericht wordt gebruikt, vindt verzending daarvan plaats bij het verstrijken van de termijn.

Indien de in een tussenbericht genoemde termijn niet wordt gehaald, wordt betrokkene schriftelijk of telefonisch geïnformeerd, aldus de minister.

Over de behandeling van brieven die ter kennisneming naar het ministerie worden gestuurd, deelde de minister mee dat deze worden geregistreerd en gearchiveerd.

In antwoord op de vraag naar de behandeling van brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie merkte de minister het volgende op:

“Indien het gaat om dezelfde correspondent wordt veelal een brief verzonden dat aan de eerdere beantwoording niets valt toe te voegen. In andere gevallen wordt de brief op de gebruikelijke wijze behandeld.”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

Over de eerste beoordeling van binnenkomende brieven deelde de minister het volgende mee:

“Brieven worden geregistreerd door het secretariaat of de medewerker documentaire informatie voorziening waarna brieven meestal door het hoofd of plaatsvervangend hoofd van de afdeling worden uitgezet.

Het komt soms voor dat niet duidelijk is om wat voor soort brief het gaat.

Er is geen voorgeschreven procedure bij twijfelgevallen. Eventueel wordt een dergelijke brief besproken met de eventuele behandelaar of er wordt contact opgenomen met de afzender. Een brief komt over het algemeen toch snel bij de juiste behandelaar terecht.”

Ad F: Faxverkeer

De minister deelde mee dat er voor de behandeling van brieven die per fax worden verzonden geen aparte richtlijnen gelden, en dat faxen op dezelfde wijze worden behandeld als brieven die per post worden ontvangen.

Hij voegde daar aan toe dat correspondentie per fax in de praktijk geen bijzondere problemen oplevert.

Ad G: Elektronisch verkeer

G.1. De minister deelde mee dat binnen zijn ministerie voor het gebruik, de registratie en archivering van e-mail de "Tijdelijke regeling e-mail Defensie" geldt.

In het voorwoord bij bedoelde "Tijdelijke regeling e-mail Defensie" (van 15 januari 2003) staat het volgende:

“...E-mail wordt binnen het ministerie van Defensie steeds vaker gebruikt voor interne en externe communicatie. Formeel gezien bestaan er voor het ministerie geen regels omtrent het gebruik van e-mail. Deze regeling is opgesteld om regels te stellen ten aanzien van het gebruik van de e-mailservice van het ministerie van Defensie en heeft gelding voor iedere gebruiker van deze service...”

In deze tijdelijke regeling staat het volgende:

“...Artikel 12 Aanvraag per e-mail heeft gelijke status als papieren aanvraag

Een aanvraag van een burger die via e-mail door het ministerie wordt ontvangen heeft dezelfde status als een aanvraag die per reguliere post wordt ingediend indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

a) De afzender van de e-mail maakt zich met naam en adres bekend bij het ministerie, zodat via e-mail en zo nodig via reguliere post kan worden gereageerd;

- b) Indien het voor de afhandeling van een elektronisch ingediende aanvraag noodzakelijk is om over een door de afzender ondertekend stuk te beschikken, wordt een papieren versie, voorzien van een handtekening van de afzender, opgevraagd;
- c) De ontvangstdatum van de e-mail in plaats van de later ontvangen papieren versie wordt gehanteerd als formele ontvangstdatum, indien dit in het belang van de afzender is.

Artikel 13 Reactietermijn externe e-mail

1. De afzender van een extern bericht dat binnen het ministerie wordt ontvangen, krijgt binnen 8 weken antwoord op het bericht of een mededeling over de procedure die voor de behandeling van het bericht wordt doorlopen.
2. Indien duidelijk is dat er geen actie van het ministerie wordt verlangd op een ingekomen bericht, kan het voorgaande lid buiten toepassing blijven..."

G.2. Over de gebruikmaking van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt, deelde de minister het volgende mee:

"Met name in het wervingstraject bijvoorbeeld het opvragen van informatie, het opgeven voor beroepenvoorlichting of een informatiedag en voor het opvragen van algemene informatie over Defensie wordt gebruik gemaakt van e-mail. Het gaat dan in veel gevallen om gestandaardiseerde aanvragen. Voor het overige wordt weinig gebruik gemaakt van correspondentie met burgers via e-mail."

G.3. Volgens de minister levert het elektronisch verkeer met burgers geen bijzondere problemen op.

G.4.-G.6. In antwoord op de laatste drie vragen van de Nationale ombudsman deelde de minister van Defensie het volgende mee:

"Bij een aantal onderdelen wordt externe e-mail op één adres ontvangen en bij de medewerkers uitgezet. Op grond van de Tijdelijke regeling e-mail Defensie dient men in geval van een afwezigheid van langer dan vijf werkdagen een afwezigheidsmelding in te stellen zonodig met vermelding van het adres van een vervangende medewerker. Bij afwezigheid door ziekte draagt het diensthoofd zorg voor instelling van afwezigheidsmelding.

In de Tijdelijke regeling e-mail Defensie wordt een onderscheid gemaakt tussen archiefwaardige e-mail en niet-archiefwaardige e-mail. Artikel 7 van de regeling bepaalt op welke wijze e-mailberichten worden geregistreerd en gearchiveerd.

Met de inhoud van het wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer wordt op dit moment nog geen rekening gehouden."

HET MINISTERIE VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

INLEIDING

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (hierna: VROM) beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief met bijlagen van 21 maart 2003. Naar aanleiding van de reactie van de minister werden telefonisch nog enige aanvullende inlichtingen ingewonnen bij het ministerie. Voorts voerden onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman op 16 mei 2003 een gesprek met medewerkers van het Ministerie van VROM. Tijdens dit gesprek kwamen met name e-mailverkeer en het door het ministerie gebruikte postregistratiesysteem aan de orde.

De langs deze wegen verkregen informatie is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen.

In zijn aanbiedingsbrief bij de antwoorden op de vragen van de Nationale ombudsman deelde de minister van VROM het volgende mee:

“...Het is uiteraard aan u als Nationale Ombudsman om in het kader van uw onderzoek mijn beantwoording van uw vragen te wegen en te beoordelen. Tegelijkertijd hecht ik eraan u in dit stadium vast mede te delen dat de beantwoording van uw vragen ook door mij al in eerste aanleg gewogen is. Ik kom tot de conclusie dat de praktijk van afhandeling van burgerbrieven binnen mijn departement voor verbetering vatbaar is. De beantwoording van uw vragen maakt mijns inziens duidelijk dat reeds voor uw onderzoek gestarte projecten voor verbetering van de afhandeling van brieven binnen mijn departement, nodig zijn. Ik zal die projecten daarom verder stimuleren en bezien of uitbreiding daarvan tot spoedige verbeteringsslagen kan leiden. Om die reden heb ik uw onderzoek, nog voordat u uw conclusies heeft kunnen trekken, als zinvol en nuttig ervaren...”

In een inleiding op de beantwoording van de afzonderlijke vragen merkte de minister van VROM het volgende op:

“...De vragen die het feitelijke onderzoek naar de omgang van het ministerie van VROM met burgerbrieven starten, zijn door de Nationale Ombudsman in zijn brief van 16 januari 2003 in acht categorieën gesteld. Bij de beantwoording wordt deze indeling één-op-één overgenomen.

Een uitzondering op deze wijze van beantwoording vormt categorie H, waarin de Nationale Ombudsman de praktijk en omgang van en met burgerbrieven door respectievelijk de directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) en het secretariaat van de Huurcommissie als bijzondere aandachtspunten aanmerkt. Aan het verzoek om speciale aandacht voor deze twee organisatieonderdelen wordt tegemoet gekomen door bij beantwoording van de vragen A tot en met G consequent apart de situatie hiervan te noemen. Op deze manier ontstaat een compleet beeld van de omgang met burgerbrieven door IBS en het secretariaat van de Huurcommissie.

Over het secretariaat van de Huurcommissie moet aanvullend worden opgemerkt dat voor de beantwoording continu onderscheid wordt gemaakt tussen enerzijds het secretariaat zelf (VROM/SHC) en anderzijds de Huurcommissies. Dit onderscheid is gemaakt omdat SHC een bijzondere positie inneemt binnen het ministerie van VROM. Enerzijds voert het als onderdeel van VROM taken uit. Anderzijds voert SHC taken uit ter ondersteuning van de Huurcommissies. De Huurcommissies zijn zelfstandige bestuursorganen. Tussen de Nationale Ombudsman en de minister van VROM is een correspondentie ontstaan over de vraag waar de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de minister ophoudt en die van de Huurcommissie begint. Om in dit onderzoek een zo volledig mogelijk beeld te kunnen geven, is ervoor gekozen die kwestie hier verder onaangeroerd te laten. Onder VROM/SHC wordt daarom gerapporteerd over de taken die worden vervuld als VROM-onderdeel en onder Huurcommissies wordt gerapporteerd over de taken die worden vervuld voor de Huurcommissies. Tot slot zij over IBS en de Huurcommissies opgemerkt dat over gerezen problemen in 2001 en 2002 voor beide organisatieonderdelen aparte correspondentie bestaat tussen de minister van VROM en de Nationale Ombudsman. Bij de beantwoording in het kader van dit nieuwe onderzoek, wordt hier incidenteel naar terugverwezen. Tijdens een voorgesprek tussen ambtenaren van het ministerie van VROM en vertegenwoordigers van de Nationale Ombudsman is deze wijze van beantwoording aan de orde geweest en akkoord bevonden. Onder categorie H wordt in onderstaande beantwoording hier nog verder bij stil gestaan.

Als gezegd volgt de beantwoording voor IBS, VROM/SHC en de Huurcommissies bij alle vragen op 'het algehele beeld' bij VROM. Dit algehele beeld bestaat uit de verschillende organisatieonderdelen van VROM, te weten DG Ruimte (DGR), DG Wonen (DGW), DG Milieu (DGM), VROM-Inspectie (VI), Rijksgebouwendienst (Rgd, met inbegrip van het bureau Rijksbouwmeester) en de Centrale Sector (CS). Wanneer de Nationale Ombudsman in zijn onderzoek vraagt naar "de verschillende categorieën op de beleidsterreinen van het ministerie" wordt deze indeling aangehouden.

VROM onderhoudt geen departementsbreed registratiesysteem voor veel van de briefcategorieën zoals de Nationale Ombudsman deze in de vragen A, B, C, D en G aanhaalt. Dit heeft de beantwoording van de vragen bemoeilijkt. Binnen VROM hebben verschillende vertegenwoordigers uit verschillende diensten de antwoorden voor hun 'eigen' organisatieonderdeel verzameld. De verschillende organisatieonderdelen hantieren vaak verschillende monitorsystemen of in sommige gevallen géén monitorsystemen. Daarom is het lastig gebleken om alle vragen van de Nationale Ombudsman in kwantitatieve zin sluitend te beantwoorden. Soms bleek dat zelfs ondoenlijk. Daar waar dit het geval is, is dit expliciet aangegeven. Wel is daarbij voortdurend aangegeven wat 'het indicatieve beeld' met betrekking tot de bewuste vraag is binnen VROM.

Door het ontbreken van een (centraal) registratiesysteem is het niet mogelijk gebleken om voor alle diensten de ontvangen brieven en e-mails per maand te categoriseren. Daarom is ervoor gekozen te werken met jaarcijfers. Om dezelfde reden is het ook nodig gebleken om sommige aantallen op basis van steekproeven vast te stellen. Waar dit gebeurd is, wordt dit expliciet aangegeven. Hetzelfde geldt bij sommige vragen

mutatis mutandis voor de afhandelingstermijnen. Aangezien niet iedere dienst over standaardregistratie beschikt, moest soms worden volstaan met indicaties, gebaseerd op de ervaring van medewerkers en een steekproef...”

Aangezien de Huurcommissies als zodanig niet onder de verantwoordelijkheid van de minister van VROM vallen, zijn de gegevens over de Huurcommissies niet in de bevindingen verwerkt (met uitzondering van cijfermatige overzichten).

Ad A: Aanvragen

A.1. Over het aantal bij het Ministerie van VROM in 2002 ontvangen aanvragen en de gemiddelde behandelingsduur daarvan deelde de minister het volgende mee:

“Onderstaand overzicht geeft een beeld van het aantal beschikkingsaanvragen dat per beleidsterrein van VROM in 2002 is. Het totaal ontvangen aanvragen komt hiermee voor 2002 op 1.237.321.

Onderdeel	Beschikkingsaanvragen	Gemiddelde behandelduur
DG Ruimte	420	14 weken
DG Wonen	n.v.t.	n.v.t.
DG Milieu	3820	Zie opmerking
VROM-inspectie	n.v.t.	Zie opmerking
Rijksgebouwendienst	n.v.t.	n.v.t.
Centrale Sector	n.v.t.	n.v.t.
IBS	1.232.640	Zie opmerking
VROM/SHC	1	> 8 weken
Huurcommissies	440	> 8 weken
Totaal VROM	1.237.321	> 8 weken

Tabel A1: Aantallen beschikkingsaanvragen en hun gemiddelde behandelduur

Opmerkingen bij tabel A 1:

- DG Ruimte: In de periode 2001 - 2002 heeft DG Ruimte 415 brieven in deze categorie ontvangen. Dit is een schatting op basis van een (door de minister in een bijlage verantwoorde; N.o.) steekproef. Deze steekproefmethode is ook gehanteerd voor beantwoording van de vragen B1, C1 en D1.
- DG Wonen: Alleen de directie IBS geeft binnen DG Wonen beschikkingen af. Deze worden apart genoemd in het overzicht.
- DG Milieu: De vergunningen die DGM behandelt en uitgeeft worden doorgaans binnen vier tot zes weken afgehandeld. Uitzondering hierop is de regeling SMOM (240 stuks). De afhandeling hiervan duurt gemiddeld vier maanden (SMOM staat voor: Subsidieregeling maatschappelijke organisaties en milieu; N.o.).
- VROM-inspectie: Aanvragen als hier bedoeld beperken zich bij de VROM-inspectie tot eventuele verzoeken om handhavend op te treden. Deze verzoeken worden niet apart geregistreerd en zijn daarom niet de kwantificeren. Ze worden bij de VROM-

inspectie behandeld onder de noemer 'burgerbrieven'. In de beantwoording van categorie D worden deze brieven derhalve integraal meegenomen.

- Rijksgebouwendienst: Alleen de Wet op de Architectentitel zou mogelijk in deze categorie vallen. Dit betreft buitenlandse architecten die in Nederland willen werken. Zij melden zich bij de Stichting Bureau Architectenregister. Die schakelt op zijn beurt de Rgd in. Dit is hier niet geïnterpreteerd als vallend onder het aandachtsveld van de Nationale Ombudsman. Voor de volledigheid worden hier toch de cijfers gegeven: het betrof vorig jaar 16 aanvragen. De behandelduur is gemiddeld enkele maanden en kan oplopen tot een halfjaar, omdat in allerlei, vaak minder ontwikkelde landen diploma's moeten worden nagetrokken.
- Centrale Sector: De Centrale Sector geeft geen beschikkingen af.
- IBS: In totaal is IBS verantwoordelijk voor de behandeling van dertig verschillende regelingen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb. Eén daarvan betreft de huursubsidieaanvragen. Voor de beantwoording van categorie A uit de vragen van de Nationale Ombudsman onderscheiden we enerzijds de huursubsidieaanvragen en anderzijds een groep van overige regelingen. (Van deze categorie "overige regelingen" stuurde de Minister een overzicht mee, met daarbij de kerncijfers van aantallen en behandelingstermijnen; N.o.) Deze categorie omvat 7428 aanvragen. In het bovenstaande overzicht is dit aantal integraal meegerekend in het totaal voor IBS. Het totale aantal Huursubsidieaanvragen bedraagt dus 1.225.212. Deze aanvragen zijn onderverdeeld in drie categorieën: aanvragen voor de periode 2001 - 2002 (127.195 stuks), aanvragen voor de periode 2002 - 2003 (243.317 stuks) en automatische continueringaanvragen (854.700 stuks). Over de afdoeningstermijnen kan in het geval van IBS geen zinvol gemiddelde worden gegenereerd. De systemen zijn op dit moment niet in staat deze gegevens te leveren. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat aanvragen die na 1 juli 2002 zijn gedaan in veel gevallen niet binnen de wettelijke termijn zijn behandeld. In sommige gevallen bedraagt de overschrijding zelfs drie maanden. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat circa 800.000 aanvragen automatisch gecontinueerd zijn (de zogenoemde AC-aanvragen). Deze categorie is grotendeels binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.
- VROM/SHC: VROM/SHC heeft in 2002 één verzoek om schadevergoeding ter behandeling aangeboden gekregen. Hierop is nog niet beslist. De termijn van afdoening overschrijdt de wettelijke termijn ruim.
(...)
- Gemiddelde afdoeningstermijn: Op basis van bovenstaande opmerkingen is het niet doenlijk een gemiddelde afdoeningstermijn te berekenen. Hiervoor zijn door een gebrek aan monitoring te veel gegevens onbekend. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de gemiddelde afdoeningstermijn op beschikkingaanvragen bij VROM de wettelijke termijn van acht weken overschrijdt. De overschrijding varieert van enkele weken tot enkele maanden.

Ook verzoeken in het kader van de Wet Openbaarheid Bestuur (WOB) horen (ten dele) bij de brieven zoals die bedoeld zijn in de vraagcategorie A van de Nationale Ombudsman. Slechts binnen enkele onderdelen van VROM worden WOB-verzoeken apart geregistreerd. Aangezien er niet consequent wordt geregistreerd onder de noemer

'WOB', is het niet mogelijk om het aantal het aantal WOB-verzoeken dat VROM in 2002 heeft gehad verder te kwantificeren. De ervaringsgegevens van de Directie Juridische Zaken wijzen er echter op dat het aantal WOB-verzoeken vele malen hoger is dan het aantal dat apart geregistreerd is."

A.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het Ministerie van VROM gelden voor de afhandeling van aanvragen, deelde de minister het volgende mee:

"De Directie Juridische Zaken heeft voor het ministerie van VROM de algemene richtlijnen voor de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb opgesteld. In deze zogenoemde Awb-klapper wordt bij de beschrijving van de procedures voor de behandelingen van besluiten op aanvraag aandacht besteed aan de wettelijke procedureverplichtingen. Daarbij wordt ingegaan op de doorzendplicht voor niet voor VROM-bestemde geschriften, het verzenden van ontvangstbevestigingen, de beslistermijnen, de mogelijkheid de beslistermijn te verlengen en de verplichting een verlenging c.q. verdagingsbesluit bekend te maken aan de aanvrager en eventueel derde-belanghebbenden. Er wordt in de Handleiding geen instructie gegeven bij het uitblijven van een besluit melding te maken van de mogelijkheid van bezwaar/beroep. Alle genoemde richtlijnen zijn voor het gehele departement van toepassing. Binnen enkele directies zijn daarenboven nog aanvullende procedurebeschrijvingen opgesteld. Een voorbeeld daarvan zijn de Doelsubsidies bij DG Ruimte.

Bij IBS gelden voor de indiening, beoordeling en afhandeling van alle aanvragen met betrekking tot de Huursubsidie gelden richtlijnen."

De minister stuurde de door hem bedoelde richtlijnen en procedurebeschrijvingen als bijlagen mee met zijn reactie. Tot deze bijlagen behoort ook de zogenoemde "Wob-wijzer", waarin aanwijzingen staan voor de behandeling van Wob-verzoeken. De richtlijnen die gelden voor de behandeling van huursubsidiekwesties werden door de minister als CD-ROM toegestuurd.

In de door de minister genoemde Awb-klapper staat onder het kopje "beslistermijn artikel 4:13" het volgende:

"Een beschikking op een aanvraag moet worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn. Indien het betreffende wettelijk voorschrift geen beslistermijn noemt, moet de beschikking worden gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag. Een redelijke termijn bedraagt maximaal **8 weken!!!** Dit is een maximum; in bepaalde gevallen kan de redelijke termijn dus ook korter zijn."

A.3. De minister gaf de volgende informatie over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen:

"VROM beschikt niet over een centraal controlesysteem dat waarborgt dat de richtlijnen als genoemd bij de beantwoording van A2 worden nageleefd. De controle hierop is een

gemandateerde taak van afzonderlijke directies. In grote lijnen wordt de controle op drie manieren uitgevoerd. De eerste is een er een waarin rappellijsten uit het postregi-stratiesysteem Prodoc worden gebruikt als controlesysteem. Daarnaast vindt controle soms ook plaats via een regulier overleg waarin de voortgang aan bod komt. Het derde controlesysteem is een gedecentraliseerd; hierbij is het aan de behandelend ambtenaar zelf om de voortgang te bewaken. Overigens is gebleken dat voor sommige subsidie-regelingen, zoals de Doelsubsidies en overige Programmasubsidies van DG Ruimte, aparte systemen zijn opgezet.

Voor de controle op de uitvoering van de richtlijnen voor de Huursubsidie bij IBS geldt dat het systeem rappellijsten genereert van aanvragen die niet tijdig behandeld zijn. In 2002 is bij IBS door de bijzondere omstandigheden echter niets met deze rappellijsten gedaan. Voor wat betreft de 35 Bijzondere regelingen is de controle op adequate behandeling en uitvoering geregeld in de overleggen tussen de Unit Bijzondere regeling met de Interne Controle (ieder kwartaal) en de Accountantsdienst van het Ministerie (ieder halfjaar). Tijdens deze overleggen wordt het zogenoemde 'spoorboekje' doorgelopen. Hierin staan alle dreigende overschrijdingen gemeld. Dit proces herhaalt zich totdat alle correspondentie is afgehandeld.

VROM/SHC heeft geen ander controlesysteem op dit soort Awb-verzoeken dan een handmatige telling. Dit betekent dat er geen geautomatiseerd systeem bestaat. Het is aan de behandelend medewerker zelf om de voortgang te bewaken.”

A.4. en A.5. Over de gebruikmaking en over de inhoud van ontvangstbevestigingen deelde de minister van VROM het volgende mee:

“...Het sturen van ontvangstbevestigingen is in de praktijk niet de standaard binnen VROM. Ieder beleidsonderdeel heeft hier een eigen praktijk voor. Een algemeen beeld is derhalve niet te geven. Voor veruit de meeste beschikkingsaanvragen wordt wel een ontvangstbevestiging gestuurd.

Bij IBS wordt de ontvangst van ingediende huursubsidieaanvraagformulieren niet bevestigd. Voor ingediende aanvraagformulieren voor de 35 Bijzondere regelingen die door IBS worden afgehandeld worden wel bevestigingen verstuurd.

VROM/SHC heeft in de praktijk van 2002 moeite met het verzenden van ontvangstbevestigingen. De ontvangst van het in 2002 ontvangen verzoek om schadevergoeding is bij de beantwoording van deze vraag nog niet verzonden.

(...)

Er bestaat geen VROM-breed standaarddocument dat dient als blauwdruk voor iedere ontvangstbevestiging. Er bestaan dus meerdere ontvangstbevestiging op aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb. Deze bevatten doorgaans een melding van ontvangst, een registratienummer en de termijn waarbinnen de aanvraag behandeld zal worden. Ook wordt vaak verwezen naar een telefoonnummer voor meer informatie.

In de ontvangstbevestiging voor aanvragers van een van de 35 Bijzondere Regelingen die IBS uitvoert wordt de datum van ontvangst en de beslistermijn vermeld...”

In de door de minister (bij vraag A.2.) genoemde Awb-klapper is over het gebruik van ontvangstbevestigingen bij aanvragen het volgende opgemerkt:

“...*Ontvangstbevestiging bij de aanvraag*

De ontvangstbevestiging bij de aanvraag is niet verplicht op grond van de Awb. Er zijn echter wel goede redenen om als regel een ontvangstbevestiging te sturen.

Te noemen zijn de volgende voordelen.

De burger weet waar hij aan toe is.

Na zo'n eerste contact is het gemakkelijker met de betrokkene samen te komen tot afspraken over de afhandeling (binnen de wettelijke beslistermijnen). Dit bevordert een doorzichtige en beheerste gang van zaken bij de afhandeling (geen paniek omdat er opeens een brief opduikt). Zelfs indien een tijdige afhandeling niet mogelijk blijkt, kan het feit dat wél tijdig een ontvangstbevestiging is gestuurd, de aanvrager ervan weerhouden over te gaan tot juridische stappen zoals het instellen van bezwaar tegen het uitblijven van de beslissing (zogenoemd bezwaar tegen “fictieve weigering”), of het klagen bij de Nationale Ombudsman.

De administratieve afhandeling waarbij een ontvangstbevestiging moet worden verzonden, garandeert dat de ingekomen brief ook wordt geregistreerd en dat daardoor tegelijk bezien wordt of de brief wel op de juiste plek in de dienst is aangekomen.

Het tijdstip van binnenkomst kan niet meer tot onduidelijkheden leiden, terwijl dit tijdstip bijvoorbeeld bij sommige subsidie-aanvragen essentieel kan zijn.

Om deze reden verdient het aanbeveling om binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging te versturen...”

De minister stuurde enkele voorbeelden mee van ontvangstbevestigingen die door zijn ministerie worden gebruikt. Deze bevatten een indicatie van de verwachte beantwoordingsduur, alsmede de naam en het telefoonnummer van de behandelend ambtenaar.

A.6.- A.8. Over de gebruikmaking van kennisgevingen respectievelijk mededelingen als bedoeld in artikel 4:14, derde lid c.q. artikel 4:14, eerste lid, van de Awb deelde de minister het volgende mee:

“...De algemene richtlijnen, als genoemd bij de beantwoording van A2, voorzien in een werkwijze voor tussentijdse berichtgeving als redelijke danwel wettelijke termijnen voor de afhandeling van een aanvraag overschreden dreigen te worden. In praktijk gaan de verschillende beleidsonderdelen van VROM hiermee wisselend om. In sommige gevallen wordt niets verstuurd, in andere gevallen wel. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat bij (dreigende) overschrijding van de wettelijke danwel redelijke termijn vaak, maar niet systematisch, een kennisgeving of mededeling verzonden aan de aanvrager. Evenmin bestaat een systematische bewaking van de mate waarin de nieuw gestelde

termijn wordt gehaald. Op dit algehele beeld bestaan uitzonderingssituaties. De 'backoffices' van afzonderlijke subsidieregelingen voorzien in deze situaties in voortgangsberichtgeving. In sommige gevallen betekent dit ook dat aanvragers bij (dreigende) overschrijding telefonisch hierover geïnformeerd worden.

Voor IBS geldt dat de Huursubsidiewet niet voorziet in kennisgevingen bij termijnoverschrijding bij de behandeling van aanvraagformulieren Huursubsidie. Door bijzondere omstandigheden in de tweede helft van 2002 zijn huursubsidieaanvragen in veel gevallen niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In verband daarmee zijn er vanaf augustus 2002 op verschillende momenten (op 16/08/02 en elke navolgende vrijdag tot 13/12/02) voor Eerste Aanvragers en Automatische Continuanten (die zich in bepaalde behandelstatussen bevonden) berichten verzonden waarbij voorschotverstrekking werd aangekondigd.

Voor de aanvraagformulieren Bijzondere Regelingen geldt dat de wettelijke afhandeltermijnen worden gehaald. Kennisgevingen van termijnoverschrijding worden dan ook niet verzonden.

Bij VROM/SHC worden bij (dreigende) overschrijding van de termijn geen kennisgevingen of mededelingen verstuurd aan de aanvrager c.q. verzoeker.

Het sturen van kennisgevingen van (dreigende) overschrijding van de wettelijke of redelijke afhandeltermijn is in afwijking van de richtlijnen niet standaard binnen VROM. Daar waar beleidsonderdelen dit wel doen, worden de kennisgevingen verstuurd wanneer overschrijding dreigt.

Zoals blijkt uit de beantwoording van vraag A6 is er geen departementsbrede waarborg dat kennisgevingen/mededelingen van (dreigende) overschrijding worden verstuurd. Op dit algemene beeld bestaan, zoals eerder aangegeven, enkele uitzonderingen.

Voor de afhandeling van de 35 Bijzondere Regelingen bij IBS bestaat een systeem om te borgen dat er tijdig een kennisgeving/mededeling van overschrijding wordt verzonden, Aangezien dit niet nodig is gebleken in 2002 bestaan hiervan geen voorbeeldbrieven..."

In de eerder genoemde Awb-klapper is onder "beslistermijn, artikel 4:13" het volgende gesteld:

"...Indien de beschikking niet binnen deze 8 weken kan worden afgegeven, moet VROM de aanvrager zo snel mogelijk een kennisgeving sturen waarin expliciet de termijn staat aangegeven waarbinnen de beschikking in ieder geval wel aan de aanvrager kan worden gegeven.."

In de hiervoor genoemde Wob-wijzer is onder het kopje "Termijnen" het volgende gesteld:

“...Twee weken

Artikel 6 van de Wob geeft een korte termijn van afhandeling: uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het verzoek moet de gevraagde informatie verstrekt worden.

Verdaging met twee weken

Het bestuursorgaan kan voor afloop van die termijn de beslissing voor ten hoogste twee weken verdagen. Dat moet schriftelijk en gemotiveerd gebeuren...”

A.9.-A.11. Over de handelwijze in de situatie waarin een genoemde termijn niet wordt gehaald, merkte de minister het volgende op:

“De vraag of genoemde termijnen in kennisgevingen/mededelingen worden gehaald, is niet met accuraatheid te beantwoorden voor VROM. Daar waar al kennisgevingen/mededelingen worden verstuurd, zijn niet per definitie controlesystemen actief die tijdige beantwoording waarborgen. Van de onderdelen van VROM die kennisgevingen/mededelingen versturen, is - weliswaar zonder harde mathematische onderbouwing - bekend dat het regelmatig voorkomt dat de gestelde termijnen niet gehaald worden.

Gezien de beantwoording bij vraag A8 (betreffende de gebruikmaking van eerderbedoelde kennisgevingen respectievelijk mededelingen; N.o.) is deze vraag voor de Huursubsidieaanvragen bij IBS niet relevant. Bij de afhandeling van aanvragen op een van de 35 Bijzondere Regelingen die IBS uitvoert, is het niet nodig geweest in 2002 om verdagingsberichten te versturen. Het is dus niet voorgekomen dat de gestelde termijnen niet gehaald werden.

Er bestaat geen departementsbreed systeem dat waarborgt dat aanvragers opnieuw geïnformeerd worden als de nieuw gestelde termijn in een kennisgeving/mededeling niet gehaald worden. Hierop bestaan enkele uitzonderingen op het niveau van aparte subsidieregelingen.

Daar waar onderdelen van de VROM-organisatie aanvragers ervan op de hoogte brengen dat een nieuwgestelde termijn voor afhandeling niet gehaald zal gaan worden, worden de betrokken aanvragers tijdig (vlak voor het verstrijken van de termijn) geïnformeerd. Daarbij worden de aanvragers niet gewezen op de mogelijkheid tot bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit.”

In de hiervoor genoemde Wob-wijzer is onder het kopje “Termijnen” nog het volgende gesteld:

“...Langer uitstel

Wanneer niet aan de termijn van twee maal twee weken voldaan kan worden, bijvoorbeeld omdat het dossier erg groot is, van elders moet komen, geschoond moet worden, of wanneer raadplegen van derden nodig is, moet de beslissing in overleg met de verzoeker verdaagd worden tot een redelijk te achten termijn. Het in artikel 6 van de

Wob genoemde “zo spoedig mogelijk” blijft daarbij overigens steeds gelden. Bij dergelijke verzoeken moet altijd een Wob-contactfunctionaris van DJZ/AJBZ ingeschakeld worden...”

Ad B: Bezwaarschriften

B.1. Over het aantal bij het Ministerie van VROM in 2002 ontvangen bezwaarschriften en de gemiddelde behandelingsduur daarvan merkte de minister het volgende op:

“Onderstaand overzicht geeft een beeld van het aantal bezwaarschriften dat per beleidsterrein van VROM in 2002 is ontvangen. Het totaal bezwaarschriften komt hiermee voor 2002 op 8531.

Onderdeel	Bezwaarschrift	Gemiddelde behandelduur
DG Ruimte	22	Zie opmerking
DG Wonen	n.v.t.	n.v.t.
DG Milieu	318	8-10 weken
VROM-inspectie	9	Zie opmerking
Rijksgebouwendienst	0	n.v.t.
Centrale Sector	n.v.t.	n.v.t.
IBS	8132	Zie opmerking
VROM/SHC	n.v.t.	n.v.t.
Huurcommissies	50	> 8 weken
Totaal VROM	8531	> 8 weken

Tabel B1: Aantal bezwaarschriften en hun gemiddelde behandelingsduur

Opmerkingen bij tabel B1:

- DG Ruimte: In de periode 2001 - 2002 heeft DG Ruimte 22 bezwaarschriften ontvangen. Dit is een schatting op basis van een (in een bijlage verantwoorde; N.o.) steekproef. In de steekproef bedroeg het aantal in deze categorie slecht één. Dat is te weinig om een gemiddelde behandelduur uit af te leiden.
- DG Wonen: Alleen de directie IBS behandelt binnen DG Wonen bezwaarschriften. Deze worden apart genoemd in het overzicht.
- VROM-Inspectie: De gegevens waarover de VROM-Inspectie beschikt zijn niet dusdanig dat er een gemiddelde afdoeningstermijn kan worden berekend. Bekend is uit ervaring dat de afdoeningstermijnen doorgaans de wettelijke termijn overschrijden. Een termijn van vijf á zes maanden is daarbij geen uitzondering.
- Centrale Sector: De Centrale Sector behandelt geen bezwaarschriften.
- IBS: Gedurende 2002 zijn er 455 bezwaarschriften bijzondere regelingen ontvangen. Hierin is geen verdere categorisering gemaakt. Bij de afhandeling ervan zijn de wettelijke afdoeningstermijnen gehaald.
Het aantal bezwaarschriften op de Huursubsidie bedroeg in 2002 7.677. De bezwaarschriften Huursubsidie zijn onder twee noemers onder te brengen: bezwaar-

schriften die direct in verband zijn te brengen met de afhandeling van een huursubsidieaanvraag en, als tweede, bezwaarschriften die verband houden met de nacontrole/herberekening van eerder toegekende huursubsidie. Het is niet mogelijk gebleken om de gemiddelde afdoeningstermijn te preciseren. Op peildatum 1 januari 2003 bedroeg de voorraad bezwaarschriften over 2002 5.818 stuks. Vanwege de problematiek bij de invoering van het nieuwe huursubsidie-uitvoeringsproces en de opgelopen werkvoorraad correspondentie is de Awb-beslistermijn in veel gevallen overschreden.

- VROM/SHC: VROM/SHC heeft geen bezwaarschriften ontvangen.

(...)

Ook verzoeken in het kader van de Wet Openbaarheid Bestuur (WOB) horen (ten dele) bij de brieven zoals die bedoeld zijn in de vraagcategorie B van de Nationale Ombudsman.”

B.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het Ministerie van VROM gelden voor de afhandeling van bezwaarschriften, deelde de minister het volgende mee:

“De Directie Juridische Zaken heeft voor het ministerie van VROM de algemene richtlijnen voor de afhandeling van bezwaarschriften als bedoeld in de Awb opgesteld. In de zogenoemde Awb-klapper staan deze beschreven. Voor beslissingen op bezwaar bevat de Handleiding voor dezelfde onderwerpen een toelichting als ook al genoemd onder A2. Tevens is opgenomen een Handreiking voor de behandeling van bezwaarschriften waarin de procedure, met de relevante eisen wordt uiteengezet. Daarbij opgenomen is een aantal standaarddocumenten voor bijvoorbeeld de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift. De richtlijnen zijn voor het gehele departement van toepassing. Bij DGM is een handreiking opgesteld om de interne procedure conform de richtlijnen uit de Awb-klapper te versoepelen.

Voor de behandeling van bezwaarschriften Huursubsidie gelden bij IBS aparte richtlijnen.”

De minister stuurde de genoemde richtlijnen voor de behandeling van bezwaarschriften als bijlagen mee met zijn reactie.

B.3. Over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen deelde de minister het volgende mee:

“...VROM kent geen standaard-controlesysteem om te waarborgen dat bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies worden behandeld. De controle hierop is dus eerder uitzondering dan regel.

Voor IBS geldt dat het systeem Doculink rappellijsten kan genereren. Dit gebeurt echter pas nadat een medewerker hiertoe de opdracht geeft. Dit is in 2002 niet of nauwelijks gebeurd. Voor wat betreft de 35 Bijzondere regelingen is de controle op adequate en

tijdige afhandeling van bezwaarschriften geregeld in de overleggen tussen de Unit Bijzondere Regeling met de Interne Controle (ieder kwartaal) en de Accountantsdienst van het Ministerie (ieder halfjaar)...”

B.4.-B.6. Over de gebruikmaking en de inhoud van ontvangstbevestigingen gaf de minister de volgende informatie:

“...De Directie Juridische Zaken heeft een standaard-ontvangstbevestiging opgesteld voor bezwaarschriften. De praktijk binnen VROM is dat de behandelend ambtenaar deze standaard gebruikt om vervolgens zelf de ontvangstbevestiging per brief te sturen. Er is geen beeld van de gemiddelde termijn voordat een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.

Voor IBS geldt een andere procedure (en praktijk) dan bij andere VROM-onderdelen. Bij binnenkomst van een bezwaarschrift wordt normaliter een ontvangstbevestiging gestuurd met informatie over de bezwaarschriftenprocedure en antwoordformulier in verband met eventueel horen. Gedurende 2002 werd in plaats daarvan gebruik gemaakt van een min of meer gestandaardiseerde uitlegbrief (zie ook onder B.13.-B.14.; N.o.).

Voorzover bekend maken behandelende ambtenaren van VROM gebruik van de standaard-ontvangstbevestigingen zoals die zijn opgesteld door de Directie Juridische Zaken. Deze bevatten minimaal de volgende informatie: de ontvangstbevestiging, de behandelend ambtenaar, de aankondiging dat nadere informatie over de procedure zal volgen en de mededeling dat een adviescommissie het bezwaarschrift zal beoordelen.

Voor IBS geldt dat bij binnenkomst normaliter een ontvangstbevestiging gestuurd wordt met informatie over de bezwaarschriftenprocedure en antwoordformulier in verband met eventueel horen. De beslistermijn van 6 weken wordt daarbij tevens meteen verlengd met 4 weken. Gedurende 2002 werd in plaats hiervan gebruik gemaakt van een min of meer gestandaardiseerde uitlegbrief. Aangezien het onderwerp van bezwaar kan variëren, zijn er veertien verschillende standaard-uitlegbrieven beschikbaar. Hierin wordt zowel inhoudelijk en procedureel ingegaan op het bezwaar als op het gegeven dat de behandeling vertraagd is.

Van alle bezwaarschriften wordt de ontvangst bevestigd. Hierop is één uitzondering mogelijk. Als het ministerie van VROM in afschrift een bezwaarschrift ontvangt dat aan een ander departement is gericht, wordt deze ontvangst niet bevestigd...”

B.7.-B.9. Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen, deelde de minister het volgende mee:

“...Op het leeuwendeel van alle bezwaarschriften maakt het ministerie van VROM gebruik van de mogelijkheid van verdaging. Aangezien controlesystemen ontbreken kan niet verder gekwantificeerd worden hoeveel verdagingsberichten er jaarlijks verstuurd worden. De VROM-Inspectie verstuurt standaard geen verdagingsberichten.

Bij IBS wordt in principe standaard gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging, althans als het een bezwaarschrift Huursubsidie betreft. Hiervoor wordt een verdagingsbericht, ingesloten in de ontvangstbevestiging, verzonden. In de ontvangstbevestiging wordt immers direct melding gemaakt van een behandeltermijn van 10 weken. Hierin zit feitelijk al direct een verdagingstermijn van vier weken in besloten.

In de praktijk worden verdagingsberichten verzonden rond de datum van verstrijken van de wettelijke afhandelingstermijn. Aangezien er geen VROM-breed controle- en rappel-systeem in gebruik is voor de afhandeling van bezwaarschriften zijn hierover geen concretere data voorhanden. Daar waar onderdelen (VROM-Inspectie) geen verdagingsberichten sturen, geldt deze praktijk uiteraard niet.

Voor IBS geldt dat de verdagingsberichten worden verzonden in hetzelfde schrijven waarin ook de ontvangst van het bezwaar wordt bevestigd.

Een verdagingsbericht bevat de mededeling van verdaging, de nieuwe termijn waarbinnen inhoudelijk op het bezwaar gereageerd zal worden en vaak de oorzaak van verdaging.

Voor IBS geldt dat bij de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift direct gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. Deze ontvangstbevestiging, ook al aangehaald onder B4, bevat verder nog informatie over de algemene procedure en de mogelijkheid om gehoord te worden. Voor dit laatste is een apart antwoordformulier bijgevoegd...”

In de richtlijnen die gelden voor de behandeling van huursubsidiezaken staat in dit verband, onder punt 4.3, het volgende:

“...Aan de indiener van een bezwaarschrift wordt een ontvangstbevestiging gestuurd (tenzij het weekpost betreft). In de ontvangstbevestiging wordt standaard verdaagd tot 10 weken. Bij deze ontvangstbevestiging moet een antwoordkaart worden gevoegd, waarmee de indiener kan aangeven of hij gebruik wil maken van de mogelijkheid gehoord te worden. (...). Standaard moet ook altijd een bijlage met info over de Awb worden meegezonden...”

Onder punt 5 van deze richtlijnen staat onder het kopje “Wettelijke beslistermijn” het volgende:

“...**ALGEMEEN**

Bestuursorganen worden geacht zich aan de wet te houden, daarom is het wenselijk dat ook beslissingen op bezwaar tijdig worden genomen. Bestuursorganen moeten uit een oogpunt van een na te streven gelijkheid tussen overheid en burger zichzelf meer binden wettelijke behandel- en beslistermijnen. De NOM (Nationale ombudsman; N.o.)

houdt met toenemende nauwlettendheid in de gaten of IBS zich aan de wettelijke termijnen houdt. Dit heeft ook de aandacht van de Staatssecretaris. Het belang van een tijdige beslissing en een correcte naleving van de AWB-bezwaarschriftenprocedure kan dan ook niet genoeg worden benadrukt(!)..."

De minister stuurde voorbeelden mee van standaardbrieven waarin de ontvangst van een bezwaarschrift wordt bevestigd en waarin de beslissing op een bezwaarschrift wordt verdaagd.

In de door IBS gebruikte brief staat het volgende:

"...In de Awb is bepaald dat binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing moet worden genomen. Omdat dit over het algemeen niet mogelijk is, heb ik op grond van artikel 7:10, lid 3, van de Awb besloten de beslistermijn met 4 weken te verlengen..."

Een toegezonden voorbeeld van een ontvangstbevestiging van een bij het Directoraat-Generaal Milieu ingekomen bezwaarschrift bevat de volgende tekst:

"...Volgens de AWB dient in beginsel binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar te worden beslist. Deze termijn kan eventueel met vier weken worden verlengd..."

B.10.-B.12. Over de gebruikmaking van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te vragen om instemming met verder uitstel (artikel 7:10, vierde lid, van de Awb) deelde de minister van VROM het volgende mee:

"VROM maakt niet standaard gebruik van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel.

Voor IBS geldt dat het in 2002 geen standaardpraktijk was dat indieners van bezwaarschriften werd gevraagd om instemming met verder uitstel. Hierop is overigens door de Nationale Ombudsman gewezen in zijn rapport 2000/190. Zijn aanbeveling om dat wel te doen zal naar verwachting eind 2003 standaardpraktijk zijn. Hierover is de Nationale Ombudsman gewezen in een brief van 18 februari 2003 (zie hierna, onder H.2.; N.o.).

Als er verdagingsberichten worden verstuurd door de behandeld ambtenaar van VROM, gebeurt dit rond de periode dat de beslistermijn verloopt. Bij DG Ruimte gebeurt dit meestal telefonisch.

VROM beschikt niet over een standaard-handelwijze indien een betrokkene niet instemt met verder uitstel. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het bezwaar in zo'n geval zo snel mogelijk wordt afgehandeld."

In de richtlijnen die gelden voor de behandeling van huursubsidiezaken staat in dit verband onder punt 14.10 het volgende:

“...Behandelingsduur en tussenbericht**Instructie**

Tijdens de (telefonische) hoorzitting moet de indiener worden meegedeeld op welke termijn hij een beslissing op het bezwaarschrift kan verwachten. Verschijnt de indiener niet op de hoorzitting dan wordt hij schriftelijk danwel telefonisch (geparafeerde en gedateerde telefoonnotitie in dossier!) op de hoogte gesteld van de te verwachten behandelingsduur.

Overschrijding behandelingsduur

Als de meegedeelde behandelingsduur zal worden overschreden, dan moet de indiener daarvan in kennis worden gesteld door middel van een zogenaamd tussenbericht, waarbij wordt aangegeven op welk termijn de beslissing op het bezwaarschrift kan worden verwacht. Er zal schriftelijk toestemming moeten worden gevraagd aan de indiener van het bezwaarschrift om de verlenging toe te staan...”

Onder punt 14.21 van de richtlijnen voor de behandeling van huursubsidiezaken staat het volgende:

“...Voordat de termijn van 10 weken is verstreken, moet het verzoek om instemming worden verzonden. In deze brief moet ook de nieuwe beslistermijn worden aangegeven. Wanneer de bezwaarde hierop niet binnen 2 weken reageert, mag er van worden uitgegaan dat hij met de extra verlenging instemt. In het geval bezwaarde met extra verlenging instemt, behoeft dit niet schriftelijk te worden bevestigd.

Als bezwaarde niet met de extra verlenging instemt, moet de beslissing op bezwaar zo snel mogelijk (met voorrang) worden genomen. Wanneer dit niet gebeurt, leidt dit tot onbehoorlijk bestuur en wellicht tot een klacht bij de NOM. Daarnaast kan bezwaarde bij de bestuursrechter een beroep wegens fictieve weigering indienen...”

Bedoelde richtlijnen bevatten voorts de volgende passage:

“...Als de behandeling van het bezwaarschrift op zich heeft laten/laat wachten is het verstandig en klantvriendelijk om de brief “uitstel beslissing” te versturen. betrokkene hoort dan weer iets van ons en heeft het idee dat er iets met zijn bezwaarschrift wordt gedaan. Ook voorkomt dit eventuele klachten van betrokkene zelf of van de ombudsman...”

De minister stuurde een voorbeeld mee van een door IBS gebruikte standaardbrief voor het vragen van instemming met verder uitstel. In deze brief staat het volgende:

“...Door omstandigheden die de besluitvorming hebben vertraagd, vraag ik uw toestemming om de beslissing op uw bezwaarschrift met ingang van ... met ... weken te verdueren. Indien ik niet binnen twee weken na datum van deze brief van u heb vernomen, ga ik er van uit dat u hiermee akkoord bent...”

B.13.-B.14. Op het punt van de informatieverstrekking over de mogelijkheid van beroep bij het uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift deelde de minister het volgende mee:

“De richtlijnen in de Awb-klapper van VROM voorzien er niet in dat betrokkenen gewezen worden op de mogelijkheid van beroep.

Voor IBS geldt dat de eigen richtlijnen er in voorzien dat betrokkenen gewezen worden op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing.

VROM wijst over het algemeen betrokkenen niet op de mogelijkheid van beroep.

Voor IBS geldt dat in het informatieblad dat wordt meegezonden bij de ontvangstbevestiging (zie ook B4) wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep.”

In bedoeld informatieblad staat het volgende:

“...*Informatie over de bezwaarprocedure*

De manier waarop een bezwaarschrift moet worden behandeld is voorgeschreven in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De behandeling van uw bezwaarschrift houdt in dat VROM die belast is met de uitvoering van de Huursubsidiewet, de zaak nog eens zorgvuldig bekijkt. Hierbij zullen ook belangrijke gegevens worden betrokken die invloed op uw situatie hebben, maar die pas later bekend zijn geworden.

Beslistermijn

Op grond van de Awb moet VROM binnen 6 weken na ontvangst van uw bezwaarschrift een beslissing nemen. Deze beslistermijn mag met 4 weken worden verlengd, waarmee de beslistermijn in totaal 10 weken wordt.

Door omstandigheden is het helaas niet altijd mogelijk binnen 10 weken een beslissing te nemen. Dit is onder andere afhankelijk van de aard van uw bezwaren. Daarnaast is VROM vaak mede afhankelijk van informatie van andere instanties (bijvoorbeeld de Belastingdienst). Dit kan de behandelduur vertragen.

Wanneer tijdens de behandeling van uw bezwaarschrift blijkt, dat niet binnen 10 weken een beslissing kan worden genomen, wordt u hierover in een brief geïnformeerd. In die brief zal u worden verzocht om toestemming voor een extra verlenging van de beslistermijn.

Beroep tegen het uitblijven van de beslissing op bezwaar

Wanneer u niet instemt met het extra verlengen van de beslistermijn en VROM niet tijdig een beslissing op uw bezwaar neemt, dan kunt u daartegen bij de rechtbank (waaronder

uw woonplaats valt) beroep aantekenen. U bent dan griffierecht aan de rechtbank verschuldigd.

Indien u hiertoe besluit, zal de rechter overigens alleen vaststellen dat VROM de beslissing op uw bezwaar niet tijdig heeft genomen en alsnog binnen een bepaalde termijn een beslissing moet nemen. De rechter toetst uw zaak dus niet inhoudelijk. Een zogenoemd beroep fictieve weigering resulteert dus niet onmiddellijk in de beslissing...”

B.15. In antwoord op de vraag over controlesystemen deelde de minister het volgende mee:

“VROM heeft geen centraal controlesysteem dat waarborgt dat de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb correct worden toegepast. Daar waar deze bepalingen aan de orde zijn, is het aan de behandelend ambtenaar zelf om ervoor zorg te dragen dat deze worden nageleefd.”

Ad C: Klaagschriften

C.1. Over het aantal bij het Ministerie van VROM in 2002 ontvangen klaagschriften en de gemiddelde behandelingsduur daarvan deelde de minister het volgende mee:

“Het totaal dat het ministerie van VROM in 2002 aan klaagschriften heeft ontvangen bedraagt 748. De overgrote meerderheid van dit aantal komt binnen bij IBS en betreft de huursubsidie. Onderstaand overzicht geeft een beeld van het aantal klachten dat per beleidsterrein van VROM in 2002 is ontvangen.

Onderdeel	Klaagschriften	Gemiddelde behandelingsduur
DG Ruimte	0	Nvt
DG Wonen	18	> 6 weken
DG Milieu	66	2-6 weken
VROM-inspectie	6	11 weken
Rijksgebouwendienst	4	4 maanden
Centrale Sector	n.v.t.	Zie opmerking.
IBS	548	10 weken
VROM/SHC	10	> 6 weken
Huurcommissies	96	5 maanden
Totaal VROM	748	> 10 weken

Tabel C1: Aantal klaagschriften en hun gemiddelde behandelingsduur

Opmerkingen bij tabel C1:

- DG Ruimte: Aangezien DG Ruimte in 2002 geen klachten heeft ontvangen, is hiervan ook geen gemiddelde behandelingstermijn te geven.
- DG Wonen: De klachten bij DG Wonen kwamen hoofdzakelijk binnen over de EPA-regeling (Energie Prestatie Advies).

- Rijksgebouwendienst: De afdoeningstermijn bij de deze klaagschriften is relatief hoog omdat er vaak hertaxaties nodig zijn.
- Centrale Sector: De Directie Juridische Zaken behandelt weliswaar klachten, maar deze zijn in dit overzicht toegerekend aan de beleidsterreinen waarop de klachten betrekking hadden. Het gaat om de zes klachten die onder de VROM-Inspectie vermeld zijn en drie van de achttien klachten die bij DG Wonen vermeld zijn. In 2002 is de Directie Juridische Zaken dus betrokken geweest bij de afhandeling van 9 klachten.
- IBS: Klachten met betrekking tot IBS worden afgehandeld binnen één unit: Unit Specialistische & Juridische Behandeling. De afhandeling heeft een hoge prioriteit en vindt vrijwel altijd plaats binnen 6 (9:11 lid 1 Awb) + 4 (9:11 lid 2 Awb) weken. In 2002 zijn door IBS 548 klaagschriften huursubsidie ontvangen. Voor wat betreft Bijzondere Regelingen zijn geen klaagschriften ontvangen. Klaagschriften bestaan veelal uit meerdere klachtonderdelen waarvan de meest voorkomende categorieën zijn: Klachten IHS algemeen; onvoldoende/onjuiste informatie; slechte telefonische bereikbaarheid; termijnoverschrijding beschikking op aanvraag (incl. uitblijven beschikking/betaling); termijnoverschrijding beschikking op bezwaar.
- VROM/SHC: De gemiddelde afdoeningstermijn is niet bekend omdat dit niet zorgvuldig is geregistreerd, maar wel bekend is dat die meer dan 6 weken heeft bedragen in 2002.”

C.2. Over de richtlijnen/instructies die binnen het Ministerie van VROM gelden voor de afhandeling van klaagschriften, deelde de minister het volgende mee:

“Naast de richtlijnen/instructies van hoofdstuk 9 van de Awb gelden er met betrekking tot de afhandeling van klaagschriften binnen VROM enkele aanvullende instructies. Deze zijn opgesteld door de Directie Juridische Zaken en vastgelegd in de Handleiding klachtrecht VROM. Voorts bestaan er modeldocumenten die de afhandeling van klachten standaardiseren en versoepelen. Deze modeldocumenten zitten in de Handleiding Klachtrecht VROM. Iedere dienst van VROM heeft een benoemde klachtencoördinator die eerstverantwoordelijke is voor de afhandeling van klachten. DG Ruimte heeft voorts nog een eigen werkwijze opgesteld voor de routing van klachten van buiten over medewerker. IBS heeft een eigen instructie en standaardbrieven voor de afhandelingen van klaagschriften. Deze zijn uitgebreid uitgewerkt in de Werkinstructie IBS Klachtbehandeling.”

De minister stuurde de Handleiding klachtrecht VROM en de Werkinstructie IBS Klachtbehandeling als bijlagen mee met zijn reactie.

C.3. Over de binnen zijn ministerie ingestelde controlesystemen deelde de minister het volgende mee:

“Iedere VROM-dienst heeft een benoemde klachtencoördinator. Deze is primair verantwoordelijk voor de controle op een correcte behandeling van klachten. Met een periodieke bijeenkomst van alle klachtencoördinatoren wordt de voortgang van de afhande-

ling besproken en waar nodig bijgestuurd. Hiervoor is binnen de Directie Juridische Zaken een centrale aanspreekpunt voor de uitvoering van de Klachtenregeling gevestigd. Door de centrale coördinatie kan voortgang en correctheid bewaakt worden.

Voor IBS geldt dat er ook interne controles worden uitgevoerd. Normaliter gebeurt dit steekproefsgewijs. In 2002 is dit echter niet gebeurd.

VROM/SHC gebruikt de nadere richtlijnen niet. VROM/SHC en de Huurcommissies controleren handmatig op de aantallen en de behandeltermijnen.”

C.4.-C.6. Over het gebruik van ontvangstbevestigingen merkte de minister het volgende op:

“De verzending van ontvangstbevestigingen op klaagschriften gebeurt niet centraal, maar is een verantwoordelijkheid voor de afzonderlijke diensten van VROM zelf. Gebleken is dat bij DG Wonen, met inbegrip van SHC maar zónder IBS, geen ontvangstbevestigingen worden verstuurd. Bij SHC werd de ontvangst in 2002 uiteindelijk bij de inhoudelijke schriftelijke afdoening van de klacht bevestigd. De overige diensten sturen doorgaans per ommegaande een ontvangstbevestiging.

Bij IBS is de praktijk dat na de inhoudelijke beoordeling van de klachtbehandelaar telefonisch contact met de klager wordt gezocht om de klacht eventueel direct af te handelen. Lukt dit niet dan volgt een schriftelijke ontvangstbevestiging en een eerste beoordeling.

Ontvangstbevestigingen van klaagschriften bevatten algemene informatie over de procedure en melden voorts dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord. Dit is het minimum aan informatie. Het staat diensten van VROM vrij om aanvullend meer informatie te verstrekken. Hiervan is echter geen centraal beeld.

Voor IBS, dat een eigen klachtenprocedure kent, geldt dat de ontvangstbevestiging de volgende informatie bevat: de datum van ontvangst; klachtomschrijving, mogelijkheid tot horen, waar niet tijdens de klachtprocedure op in wordt gegaan, de melding van de externe klachtinstanties, behandeltermijn. Met de ontvangstbevestiging wordt een antwoordformulier (i.v.m hoorzitting) en een informatieblad over de klachtprocedure meegezonden.

In zijn algemeenheid zijn er géén categorieën klaagschriften waarop geen ontvangstbevestiging wordt verstuurd. Maar zoals al bleek bij beantwoording van vraag C4 wordt bij DG Wonen, met uitzondering van IBS, niet standaard een ontvangstbevestiging verstuurd. Tot slot komt het incidenteel voor dat VROM anonieme klachten ontvangt. Hierop wordt uiteraard ook geen ontvangstbevestiging gestuurd.”

In de Handleiding klachtrecht VROM is over het gebruik van ontvangstbevestigingen het volgende bepaald:

“...Indien door de klager is voldaan aan de vereisten van artikel 9:4, lid 2, Awb, zendt de klachtenbehandelaar onmiddellijk een ontvangstbevestiging naar de klager. Hij geeft daarbij tevens informatie over de verdere klachtenprocedure, door toezending van de klachtenfolder...”

In de Werkinstructie IBS Klachtbehandeling staat over het gebruik van ontvangstbevestigingen het volgende:

“...De klachtbehandelaar verstuurt de ontvangstbevestiging (9:6 Awb)

- De ontvangstbevestiging alleen is daarbij niet voldoende.
- Het is doelmatig om daarbij tevens nadere informatie over de klachtprocedure te geven, alsmede een antwoordformulier voor de hoorzitting...”

C.7. Over de schriftelijke bevestiging van een tussentijds beëindigde klachtbehandeling deelde de minister het volgende mee:

“Als stelregel geldt binnen VROM dat klachten waarop artikel 9:5 uit de Awb betrekking heeft, ook schriftelijk worden afgedaan. Hiervoor is een modeldocument beschikbaar. In sommige gevallen wordt van deze stelregel afgeweken. Bij SHC/VROM, de Huurcommissies en IBS komt het voor dat er, na telefonische goedkeuring van de klager, geen schriftelijke bevestiging meer wordt verstuurd. Voor mensen die na telefonisch contact met IBS toch een schriftelijke bevestiging willen, is een standaardformulier voor handen.”

In bedoeld modeldocument (“afdoening schriftelijke klacht indien deze op informele wijze naar tevredenheid van de klager is afgehandeld”) staat de volgende passage:

“...Met inachtneming van bovenstaande beschouw ik uw klacht als afgehandeld. Indien u het met deze zienswijze niet eens bent verzoek ik u mij hiervan binnen twee weken na dagtekening van deze brief schriftelijk op de hoogte te stellen...”

C.8.-C.10. Op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheid van verdaging (artikel 9:11, tweede lid, van de Awb) merkte de minister het volgende op:

“Gezien de gemiddelde afhandelingstermijn, zoals die per beleidsonderdeel van VROM gegeven is bij beantwoording van vraag C1, maakt VROM gebruik van de mogelijkheid tot verdaging. Waar beleidsonderdelen gemiddeld binnen de wettelijke termijn een klacht afhandelen, zoals bij DGM vaak het geval is, wordt uiteraard geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. VROM/SHC maakt geen gebruik van de mogelijkheid van verdaging. Voor IBS geldt dat de mogelijkheid om gebruik te maken van verdaging afhankelijk is van de eerste beoordeling. Als deze toereikend is, is de klacht daarmee binnen de

wettelijke termijn afgehandeld. Als de eerste beoordeling niet toereikend is, wordt er gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging.

Op grond van de handleiding Klachtrecht die binnen VROM geldt, moet er een bericht van verdaging worden verstuurd zodra overschrijding van de termijn wordt voorzien. Dit gebeurt niet standaard. Voor IBS geldt dat het bericht van verdaging impliciet al volgt bij de ontvangstbevestiging na de eerste beoordeling. Hierin staat: "Het ministerie behandelt de klacht binnen 10 weken". Afhankelijk van de eerste beoordeling wijzigt de klachtbehandelaar de 6 weken beslistermijn naar 10 weken. Deze passage wordt overigens aangepast in die zin dat de beslistermijn van 6 weken expliciet wordt genoemd. De verdaging van 4 weken wordt vervolgens genoemd indien de behandelaar daartoe aanleiding ziet. De passage 'Behandeltermijn' in het informatieblad wordt ook dienovereenkomstig aangepast.

Er bestaat binnen VROM geen standaardmodel voor een verdagingsbericht op klagschriften.

Voor IBS geldt dat een verdagingsbericht de vraag bevat om toestemming tot uitstel."

In het door de minister in dit verband meegestuurde voorbeeld van een brief met het onderwerp "Uitstel behandeling van uw klaagschrift" staat het volgende:

"...Door omstandigheden die de afhandeling hebben vertraagd, vraag ik uw toestemming om de afdoeningstermijn van uw klaagschrift met ingang van ... met ... weken te verlengen.

Indien ik niet binnen twee weken na datum van deze brief van u heb vernomen, ga ik er van uit dat u hiermee akkoord bent..."

C.11.-C.13. Over de handelwijze in gevallen waarin ook een verdaagde termijn te kort blijkt te zijn, deelde de minister het volgende mee:

"De Handleiding klachtrecht VROM voorziet niet in een te volgen handelwijze als een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan. In zijn algemeenheid geldt dat de klacht in een dergelijk geval zo spoedig mogelijk alsnog wordt afgehandeld. Er zijn overigens geen redenen om te veronderstellen dat dit in 2002 bij VROM is voorgekomen.

Voor IBS geldt aanvullend nog als regel dat een klager schriftelijk of telefonisch verzocht wordt om instemming met een extra verlenging van de verdaagde termijn.

De Handleiding klachtrecht VROM voorziet er niet in dat klagers na het verstrijken van de verdaagde termijn gewezen worden op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale Ombudsman. Voor IBS geldt dat de richtlijnen hierin wel voorzien (zie de hieronder opgenomen passage uit de desbetreffende werkinstructie; N.o.).

(...)

Voor IBS geldt ook dat in praktijk de richtlijnen worden nagekomen met betrekking tot het wijzen op de mogelijkheid om een klacht bij de Nationale Ombudsman in te dienen. In de ontvangstbevestiging wordt hier in de procedurebeschrijving op gewezen.”

De minister stuurde een exemplaar mee van het informatieblad over de klachtprocedure, dat wordt meegestuurd met de brief waarmee IBS de ontvangst van een klacht bevestigt. In dit informatieblad staat het volgende:

“...BEHANDELTERMIJN

Het ministerie behandelt de klacht binnen tien weken. Als de klacht niet binnen deze periode kan worden afgehandeld, stelt het ministerie de indiener van de klacht hiervan op de hoogte. In dat geval zal de behandeltermijn met vier weken worden verlengd. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan stelt het ministerie de indiener van de klacht hiervan binnen vier weken op de hoogte...”

In het informatieblad wordt, onder het kopje “DE AFHANDELING”, aangegeven dat de indiener van de klacht zich tot de Nationale ombudsman of tot de Commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste en Tweede Kamer kan wenden indien hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht. Er wordt in dit informatieblad geen aandacht besteed aan de situatie waarin de klacht niet binnen de verdaagde termijn wordt afgedaan.

In de Werkinstructie IBS Klachtbehandeling is op dit punt onder het kopje “Gevolgen overschrijding afdoeningstermijn” het volgende gesteld:

“...Wanneer bij de behandeling van een klacht de afdoeningstermijn wordt overschreden, dan kan klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman of de Commissie voor de Verzoekschriften (extra werk). VROM blijft dan wel verplicht de klacht af te handelen...”

Ad D: Andere brieven

D.1.-D.2. Over het aantal bij het Ministerie van VROM binnengekomen “andere brieven” en de gemiddelde behandelingsduur daarvan, deelde de minister het volgende mee:

“Het aantal brieven dat het ministerie van VROM jaarlijks ontvangt, en niet te categoriseren is als behorende bij de categorie als hiervoor onder A, B en C behandeld, bedraagt circa 192.598. Dit is het aantal dat onder de algemene 'burgerbrieven' valt. Kamerbrieven, brochures en correspondentie over werkprocessen - zoals het uitwisselen van notulen, nota's en dergelijke - zijn niet meegenomen in dit aantal. Ook de correspondentie met andere overheden valt hier in principe niet onder. Deze zijn immers primair werkgerelateerd en vallen daarom niet binnen de scope van het onderzoek van de Nationale Ombudsman. Als categorisering hanteert VROM voor deze brieven de beleidsterreinen waarop de brieven betrekking hebben. Dat geeft het volgende beeld:

Onderdeel	Aantal 'overige burgerbrieven'
DG Ruimte	1106
DG Wonen	66
DG Milieu	1299
VROM-inspectie	1650
Rijksgebouwendienst	310
Centrale Sector	1358
IBS	143.199
VROM/SHC	70
Huurcommissies	43.000
Totaal VROM	192.598

Tabel D1: Aantal 'overige' burgerbrieven

Opmerkingen bij tabel D1:

- DG Ruimte: Dit is een schatting op basis van een (in een bijlage verantwoorde; N.o.) steekproef. Overigens zijn in dit aantal ook inspraakreacties (38 stuks) op het Structuurschema Groene Ruimte 2 (SGR2) meegenomen.
- DG Milieu: Binnen de stafafdeling SBM is een aparte functionaris aangesteld voor de behandeling van burgerbrieven die in deze categorie vallen. Deze functionaris beantwoordt nagenoeg alle brieven van burgers die door DGM beantwoord moeten worden, binnen 3 tot 4 weken. Het gaat om 540 brieven in 2002. In het vervolg van de beantwoording wordt soms verwezen naar deze aparte functionaris als DGM/SBM.
- VROM-Inspectie: De behandeling van nagenoeg alle burgerbrieven wordt binnen de VROM-Inspectie gedaan door de verantwoordelijke regiovestiging. De VROM-Inspectie kent vijf regio's. Alle regio's nemen ongeveer eenzelfde percentage van het totaal aantal brieven, als vallend onder categorie D, voor hun rekening.
- Centrale Sector: Het totaal aantal brieven uit de Centrale Sector is opgebouwd uit meerdere categorieën. De grootste categorieën zijn respectievelijk 'Externe Betrekkingen' en 'Publieksvoorlichting'. In de eerste categorie gaat het om 1150 brieven in 2002 die erop gericht zijn de bewindslieden van VROM uit te nodigen voor een werkbezoek, conferentie en dergelijke. De categorie 'Publieksvoorlichting' bevat de brieven die bij de centrale eenheid Publieksvoorlichting binnenkomen.
- IBS: Het registratiebestand van IBS kent ten aanzien van andere brieven zoals in het onderzoek wordt bedoeld een zestigtal briefsoorten die grofweg betrekking hebben op de categorieën:
aanvraagbehandeling; nacontrole; terugvorderingsprocedure (inclusief formulieren financiële positie); en verhuurders en gemeenten. Deze brieven omvatten opgeteld het aantal van 143199.

(...)

Een 'globaal inzicht', zoals de Nationale Ombudsman vraagt, in de gemiddelde behandelingsduur van brieven als hier bedoeld, is moeilijk te geven. Er is binnen VROM immers geen centraal registratiesysteem actief dat deze gegevens registreert. Verschil-

lende onderdelen van VROM hebben overigens wel zo'n systeem, andere niet. Een inventarisatie leert dat brieven die door speciale eenheden binnen VROM worden ontvangen (Publieksvoorlichting, een aparte functionaris binnen DGM/SBM en het Atelier Rijksbouwmeester) meestal binnen vijf tot tien werkdagen worden beantwoord, met een uitloop naar drie weken. Bij SBM wordt standaard per kerende post een ontvangstbevestiging verzonden.

De brieven die behandeld worden door de beleidsdirecties blijken in meerderheid de wettelijk voorgeschreven afdoeningstermijn te overschrijden. De gemiddelde afdoeningstermijn varieert hier van 11 tot 13 weken. In incidentele gevallen komt ook een overschrijding van zes maanden voor.

Voor IBS geldt dat de afhandeling van een verzoek om toepassing te geven aan de hardheidsclausule van de Huursubsidiewet op grond van artikel 26 lid 5 Hsw een maximale termijn van 15 maanden na indiening van het verzoek staat. Dit betreft de zogenoemde wijzigingsformulieren. In de ideale situatie, de bijzondere omstandigheden in 2002 dus buiten beschouwing gelaten, wordt een dergelijk verzoek afgehandeld binnen 8 weken nadat het wijzigingsformulier is ontvangen. Het wijzigingsformulier biedt de mogelijkheid om in het kader van de hardheidsclausule bijzondere omstandigheden aan te voeren. Voor andersoortige brieven wordt conform de Algemene wet bestuursrecht een redelijke afhandeltermijn nagestreefd. Door de bijzondere omstandigheden in 2002 zijn de behandeltermijnen echter behoorlijk opgelopen. Hierover is de No. bij brief van 18 februari 2003 (zie onder H Bijzondere aandachtspunten; N.o.) geïnformeerd.

De gemiddelde behandelingsduur van de brieven die VROM/SHC heeft voorbereid, is over 2002 niet precies bekend, omdat hier onvoldoende registratie van heeft plaatsgehad. Bekend is wel dat de behandelingsduur in 2002 gemiddeld tenminste 4 maanden heeft bedragen.”

D.3.-D.4. Over de ter zake geldende richtlijnen en de ingestelde controlesystemen merkte de minister het volgende op:

“...Voor VROM gelden departementsbrede richtlijnen voor de afhandeling van brieven als hier bedoeld. Deze zijn vastgelegd in het Handboek BSG. DG Ruimte beschikt over een AO waarin de beantwoording van burgerbrieven wordt beschreven. Hier moet wel worden opgemerkt dat de definitie van 'burgerbrieven' voor DG Ruimte een andere is dan de Nationale Ombudsman tijdens dit onderzoek hanteert. De Nationale Ombudsman definieert 'burgerbrieven' ruimer.

Daarnaast heeft de Directie Juridische Zaken middels een zogenoemde Wob-wijzer de VROM-brede richtlijnen voor de behandeling van verzoeken in het kader van de Wet openbaarheid bestuur vastgelegd.

Sommige onderdelen van VROM hebben daarenboven nog extra richtlijnen. Deze richten zich met name op het stroomlijnen van het proces en het bespoedigen van de beantwoording van de brief. Het gaat hier om de onderdelen Publieksvoorlichting en DGM/SBM.

VROM kent geen departementsbreed controlesysteem op naleving van de richtlijnen als in D3 aangehaald. Binnen VROM-diensten is een dergelijke controle doorgaans wel aanwezig. Hiervoor wordt het programma Prodoc gebruikt dat rappelijsten produceert. Bij de VROM-Inspectie vindt voortgangscontrole maandelijks plaats in een overleg per afdeling/directie. De meeste diensten van de Rijksgebouwendienst kennen niet een gestandaardiseerd systeem. Prodoc zal hier overigens in 2003 worden ingevoerd.

Voor IBS geldt dat in het jaar 2002 geen stelselmatige voortgangscontrole heeft plaatsgevonden.

Het enige controlesysteem dat VROM/SHC hanteert is een handmatige telling...”

In de bedoelde richtlijn van de afdeling Publieksvoorlichting is aangegeven dat een brief uiterlijk binnen vier weken moet worden beantwoord, en dat de “contactpersoon post” rappelleert als deze termijn is verstreken.

D.5.-D.8. Over het gebruik van behandlungsberichten en tussenberichten deelde de minister het volgende mee:

“...In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de beleidsdiensten van VROM behandlungsberichten per ommekeer versturen. Behandlungsberichten zijn voor het afdelingscluster Publieksvoorlichting doorgaans niet nodig. De beantwoording van de brieven is immers doorgaans tijdig. Daar waar overschrijding dreigt, wordt een behandlungsbericht verstuurd door deze eenheden.

Bij brieven die VROM/SHC behandelt, en bij de brieven die bij de Huurcommissies binnenkomen, worden geen behandlungsberichten verzonden.

Behandlungsbriefen bevatten de mededeling dat de brief in behandeling is genomen en de termijn waarbinnen de briefschrijver een antwoord kan verwachten. Sommige onderdelen van VROM geven extra informatie. De VROM-Inspectie bijvoorbeeld deelt in zijn behandlungsbericht mee door welke regiodirectie de brief zal worden beantwoord. Tevens wordt adres en telefoon vermeld, zodat mensen ook zelf contact kunnen opnemen.

Voor IBS geldt ook dat de ontvangst wordt bevestigd. Als daartoe aanleiding is op basis van de brief wordt bovendien meegedeeld dat een eventuele invorderingsprocedure wordt opgeschort voor de duur van behandeling.

Binnen VROM wordt niet standaard gewerkt met tussenberichten als de afdoeningstermijn als genoemd in de behandlungsbrief niet wordt gehaald. Gezien het ontbreken van registratie op dit punt, is het niet mogelijk te zeggen of individuele behandelende ambtenaren wel een tussenbericht versturen. Wel is bekend dat in sommige gevallen ook telefonisch de mededeling van uitstel van beantwoording wordt gedaan. Een

uitzondering op dit algemeen beeld vormen de onderdelen Publieksvoorlichting en DGM/SBM. Daar wordt wel een bericht verstuurd als de beantwoording een termijn van 6 weken dreigt te overschrijden. Af en toe wordt telefonisch contact opgenomen. Voor IBS geldt dat op individuele dossiers soms wel een tussenbericht wordt verstuurd.

Gelet, op de beantwoording op vraag D7 is het niet mogelijk om een goed beeld te verschaffen van het moment waarop eventuele tussenberichten worden verstuurd. Daar waar wel als standaard-werkwijze tussenberichten worden verstuurd, gebeurt dit op het moment van dreigende overschrijding. Voor de Huurcommissies geldt dat tussenberichten alleen worden verstuurd op uitdrukkelijk verzoek van de briefschrijver zelf.

Gelet op de beantwoording op vraag D7 is het niet mogelijk om standaard-voorbeelden van tussenberichten te geven...”

In het genoemde Handboek BSG is onder het kopje “Burgerbrieven” het volgende gesteld:

“...Brieven van burgers, de zogenaamde “burgerbrieven”, gericht aan minister of staatssecretaris (of directeur-generaal) moeten na binnenkomst in de regel binnen drie weken worden beantwoord.

(...)

Wanneer beantwoording van de brief langer dan enkele weken (richttermijn 3 weken) duurt, zorgt de dienst voor een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven wanneer het antwoord verwacht kan worden...”

D.10.-D.11 Naar aanleiding van de vragen naar de handelwijze indien een in een tussenbericht genoemde termijn niet wordt gehaald, merkte de minister het volgende op:

“...Gelet op het feit dat er niet standaard tussenberichten worden verstuurd, is de vraag of eventuele nieuwgestelde afdoeningstermijnen gehaald worden, niet te beantwoorden. Van de eenheden Publieksvoorlichting en DGM/SBM is bekend dat het niet of nauwelijks voorkomt dat de nieuwgestelde afdoeningstermijnen niet worden gehaald. Van IBS is bekend dat door de opgelopen werkvoorraden in 2002 de afdoeningstermijn in de meeste gevallen niet gehaald is.

Gelet op de beantwoording op vraag D10 is de vraag of betrokken briefschrijvers geïnformeerd worden over de eventueel nieuwgestelde afdoeningstermijn niet relevant. Waar dat gebeurt, gebeurt dit veelal schriftelijk. Voor de eenheden Publieksvoorlichting en DGM/SBM geldt dat opnieuw tussenberichten, als genoemd in vraag D8, worden verstuurd. Dit kan overigens ook telefonisch gebeuren. Voor IBS geldt dat in 2002 niet standaard werd gewerkt met tussenberichten. Op individuele dossiers is soms wel een tussenbericht verstuurd...”

D.12.-D13. Over de behandeling van brieven die ter kennisneming worden verstuurd en van brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie, deelde de minister het volgende mee:

“Brieven die ter kennisneming worden verstuurd, worden in de sommige gevallen met een korte standaardbrief beantwoord. Voorbeelden zijn bijgevoegd als bijlage 37. In sommige gevallen wordt een dergelijk ontvangstbriefje ook niet verstuurd. Cijfers hierover zijn niet voorhanden. De ontvangen brieven worden standaard doorgestuurd naar de afdeling die eerstverantwoordelijk is voor het onderwerp dat in de brieven wordt behandeld. De brieven wordt ook geregistreerd in de archiefsystemen van de diverse VROM-onderdelen.

Brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie, worden door de VROM-onderdelen procedureel behandeld als andere brieven. Inhoudelijk worden deze brieven beantwoord met de mededeling dat de kwestie reeds is afgehandeld en er geen nieuwe gezichtspunten zijn. In zeer incidentele gevallen komt het voor dat notoire briefschrijvers geen brief meer ontvangen van het ministerie van VROM. Deze briefschrijvers zijn wel schriftelijk geïnformeerd over deze handelwijze.”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

E.1.-E.4. De minister van VROM gaf de volgende informatie over de eerste beoordeling van binnenkomende brieven:

“VROM heeft een centrale postkamer waar alle brieven binnenkomen. Vanuit deze postkamer worden alle brieven (vier maal daags) verspreid naar de relevante directie of afdeling. Veelal verloopt dit via Bureau Secretaris Generaal en/of de stafbureaus van de Directeuren-Generaal. Voor een snelle doorgeleiding van de brieven is een systeem van interne postcodes ontwikkeld en in werking. Brieven gericht aan de minister, staatssecretaris of Secretaris-Generaal worden via Bureau Secretaris Generaal verder uitgezet of behandeld.

Na ontvangst van de brieven op de DG- en IG-stafbureaus worden deze gelezen en wordt beoordeeld wie voor verdere behandeling verantwoordelijk is. Met een kort geleidebriefje wordt de brief vervolgens verder doorgestuurd.

Brieven waarvan niet direct duidelijk is naar welk beleidsonderdeel van VROM ze moeten worden doorgeleid, worden door de postkamer als zogenaamde 'restpost' doorgeleid naar Publieksvoorlichting.

Deze zorgt voor verdere afhandeling volgens de procedure als onder D beschreven.

Bij IBS wordt een poststuk na het openen direct inhoudelijk bekeken (de zogenoemde beoordeling). De brief krijgt vervolgens een stempel mee met een aantal relevante gegevens waaronder een specifieke briefcode (bijvoorbeeld: Awb). Daarna wordt de brief geregistreerd en naar betreffende unit verzonden. Drie gegevensbronnen worden gebruikt bij het beoordelen van een brief: de werkinstructie, gegevens uit het digitale archief (doculink) en gegevens uit het huursubsidiesysteem (RCC). Bij de correspondentie-units vindt vervolgens de toewijzing plaats naar de behandelende medewerkers.

Dit is tevens een controlemoment op de eerste beoordeling.

Brieven gericht aan de Huurcommissies worden centraal beoordeeld. Dit gebeurt bij één afdeling van het secretariaat, die aan de hand van de inhoud van de brief deze karakteriseert als brief in het kader van een lopende zaak bij de Huurcommissie, dan wel als een verzoek om informatie (of anders). Aan de hand van 'het meegegeven karakteristiek' wordt de brief verder de organisatie ingebracht en behandeld.

Ervaring leert dat over het algemeen de eerste beoordeling van brieven geen problemen oplevert. Soms worden brieven verkeerd doorgeleid. Dit kan vertraging opleveren in de beantwoording. Gezien het feit dat VROM niet centraal een categoriseringsarchief van de binnengekomen brieven bijhoudt, zijn er geen harde gegevens over hoe vaak de eerste beoordeling misloopt. Van de Huurcommissies is overigens bekend dat de eerste beoordeling wél regelmatig problematisch verloopt.

Als na een eerste beoordeling twijfel bestaat over de aard van de binnengekomen brief, wordt standaard de afdeling Publieksvoorlichting geraadpleegd. Deze draagt zorg voor de verdere afhandeling. Dat kan betekenen dat Publieksvoorlichting deze brieven zelf behandelt of dat Publieksvoorlichting zorgt voor doorgeleiding naar de verantwoordelijke afdeling of directie.

Voor IBS en de Huurcommissies geldt dat bij twijfel (senior) collega's worden geraadpleegd.

Als blijkt dat de 'twijfelgevallen' door Publieksvoorlichting kunnen worden afgehandeld, gebeurt dit volgens de standaardprocedure van Publieksvoorlichting als onder D beschreven. Hiermee is tijdige afhandeling gewaarborgd. Brieven die door Publieksvoorlichting moeten worden doorgeleid, komen in de procedure terecht die de verschillende VROM-onderdelen zelf hanteren. Ook dit is onder D beschreven. Dat betekent in veel gevallen dat er geen harde waarborg kan worden gegeven voor tijdige behandeling.”

Ad F: Faxverkeer

F.1.-F2. Over de behandeling van per fax ontvangen brieven deelde de minister het volgende mee:

“Voor de afhandeling van faxen gelden geen uitgebreide richtlijnen. Het Handboek BSG geeft wel enkele korte richtlijnen over de afhandeling ervan. Kortweg kan gesteld worden dat faxen worden ingenomen en verder behandeld als brieven. Vaak wordt een fax overigens gevolgd door een reguliere brief van de verzender.

De correspondentie per fax levert geen extra problemen op. Overigens geschiedt de beantwoording van faxen doorgaans per 'gewone' brief.”

De door de minister meegezonden passage uit het Handboek BSG handelt over het archiveren en registreren van e-mails en faxberichten, en noemt geen afhandelingstermijnen.

Ad G: Elektronisch verkeer

G.1. Over de binnen zijn ministerie geldende richtlijnen/instructies op het punt van elektronisch verkeer met burgers, deelde de minister van VROM het volgende mee:

“De richtlijnen voor de omgang met e-mailverkeer zijn voor VROM centraal vastgelegd. Indien het nodig is om de ontvangen e-mail te registreren en archiveren, wordt deze uitgeprint en ingenomen als een ontvangen brief.

Aangezien e-mailverkeer een steeds grote vlucht neemt en vaak door burgers, organisaties en instellingen als laagdrempelig wordt ervaren, heeft het ministerie van VROM op deelterreinen speciale e-mailadressen voor correspondentie. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan Publieksvoorlichting en de Rgd Infofoon, maar ook aan de helpdesk Bouwregelgeving en het klachtenmeldpunt Lokaal Signaal. Deze e-mails komen doorgaans binnen via een elektronisch formulier op de website van VROM. Ook IBS werkt met deze zogenoemde webforms. De behandeling bij de centrale postbussen is goed en gestructureerd georganiseerd. Die werkwijze is beschreven in een aparte instructie.”

In bedoelde instructie “Omgangsregels E-mail” staat het volgende:

“...Omgangsregels E-mail

Bereik en verantwoordelijkheid:

- ▶ deze omgangsregels gelden voor iedereen die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van VROM, zoals ambtenaren in vaste en tijdelijke dienst, werknemers met een arbeidscontract naar burgerlijk recht, stagiaires, uitzendkrachten en externe adviseurs;
- ▶ iedereen draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de juiste toepassing van deze omgangsregels;
- ▶ de omgangsregels hebben betrekking op alle e-mails, zowel die binnen het VROM-netwerk uitgewisseld worden als via Internet, als - in de nabije toekomst - via het intranet voor de rijksoverheid.

(...)

1. Privé en functionele berichtgeving via e-mail dient zoveel mogelijk gescheiden te blijven.

De Archiefwet 1995 geeft regels voor het bewaren van archiefbescheiden. Gezien de definitie van "archiefbescheiden" moeten sommige e-mails beschouwd worden als bescheiden in de zin van de Archiefwet 1995 die bewaard moeten worden. Bovendien zijn e-mails in veel gevallen documenten in de zin van de Wet openbaarheid van

bestuur (zie regel 3). Deze omgangsregel dient om in de veelheid van e-mails ordening te brengen en de bewaring te kunnen beperken tot berichten met een functionele inhoud. Daarmee wordt tevens de persoonlijke levenssfeer beschermd.

2. Archief-e-mails dienen in papieren vorm ('print') toegevoegd te worden aan het dossier.

Met de bij VROM gebruikte software voor e-mail verkeer (zoals Groupwise), is het niet mogelijk om e-mails elektronisch te registreren en te bewaren zoals voorgeschreven in het Statuut Documentaire Informatievoorziening. Dit statuut bevat de kaders voor de omgang met documentaire informatie, zoals die volgens de Archiefwet 1995 bij ieder departement dienen te zijn vastgesteld. Om te voorkomen dat er witte vlekken in de inzichtelijkheid van een dossier ontstaan, dienen e-mails die voor de geschiedenis en voortgang van het dossier van belang zijn in geprinte vorm aan het dossier toegevoegd te worden. Op basis van dezelfde criteria die gelden voor fysieke documenten, moet in voorkomende gevallen registratie van e-mails plaatsvinden in de daarvoor ter beschikking staande registratiesystemen (zoals bijvoorbeeld Pro/Document).

3. Functionele e-mails zijn documenten in de zin van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

De Wob-definitie van documenten luidt: "een bij een bestuursorgaan berustend schriftelijk stuk of ander materiaal dat gegevens bevat". Als die gegevens informatie bevatten over een bestuurlijke aangelegenheid kan openbaarmaking in het kader van de Wob verlangd worden. Let wel, de Wob schrijft niet voor dat documenten bewaard moeten worden, het gaat om de feitelijke aanwezigheid. Dat betekent dat in beginsel alle functionele, ten tijde van een Wob-verzoek onder VROM berustende e-mails opgevat moeten worden als documenten in de zin van de Wob. Ook van derden afkomstige e-mails vallen daaronder. Bij een verzoek om openbaarmaking moeten soms, afhankelijk van de vraagstelling, alle in welke vorm dan ook aanwezige e-mails bij de behandeling van het Wob-verzoek in beschouwing worden genomen; dat wil echter niet zeggen dat ze allemaal voor openbaarmaking in aanmerking komen.

4. Medewerkers moeten zich er van bewust zijn dat derden aan e-mails soms rechten kunnen ontlenu.

Aan de uitwisseling van e-mails kunnen derden soms rechten (willen) ontlenu. Denk bijvoorbeeld aan precontractuele verhoudingen of het vertrouwen dat besluitvorming op een bepaalde wijze zal plaatsvinden. Ook van de zijde van VROM zal in sommige gevallen sprake zijn van het willen ontlenu van rechten aan een ontvangen e-mail of het in het leven willen roepen van rechten met een eigen e-mail.

De bedoeling die men heeft met de e-mail moet steeds uitdrukkelijk in of bij het bericht zelf weergegeven worden (bijvoorbeeld: "dit bericht dient ter informatie, u kunt hieraan geen rechten ontlenu."). Eventueel door het systeem gegenereerde algemene toevoegingen dat geen rechten aan het bericht ontleend kunnen worden hebben geen juridische betekenis.

5. Officiële en/of vertrouwelijke berichten mogen, zolang elektronische beveiliging nog niet gegarandeerd kan worden, niet per e-mail verzonden worden.

Dit spreekt voor zich zolang niet met zekerheid uitgesloten kan worden dat e-mails onderschept en gewijzigd kunnen worden. Wel kan uit een oogpunt van doelmatige onderhandeling en besluitvorming de (concept)tekstinhoud van een niet vertrouwelijk officieel stuk per e-mail verzonden worden, evenals dat per fax gebruikelijk is. Maak in het bericht zelf duidelijk wat er wel of niet mee beoogd wordt.

6. Binnenkomende e-mails met een officieel/procedureel karakter dienen behandeld te worden als waren zij schriftelijk binnengekomen, met dien verstande dat stukken waarvoor wettelijk ondertekening vereist is alsnog in papieren vorm van de verzender gevraagd dienen te worden.

Het wettelijk vereiste dat bepaalde stukken zoals een bezwaarschrift of een klaagschrift ondertekend dienen te zijn duidt er op dat de wetgever alleen het oog heeft gehad op papieren documenten. Gezien het sterk toenemend gebruik van Internet kan een via e-mail binnenkomend stuk echter ook weer niet wegens het ontbreken van de ondertekening geheel genegeerd worden, het is niet zonder meer ontvankelijk maar ook niet zomaar niet-ontvankelijk. Bestuurlijke zorgvuldigheid vereist dat, wanneer de verzender dit niet reeds aangekondigd heeft, de verzender er per retour e-mail op gewezen wordt dat hij binnen een bepaalde termijn alsnog een ondertekende brief dient te sturen..."

Tijdens een gesprek op het ministerie op 16 mei 2003 werd meegedeeld dat deze omgangsregels dateren van mei 2000, en dat zij later nooit zijn geactualiseerd.

De aanleiding om tot de opstelling van deze regels over te gaan was gelegen in de vaststelling dat e-mails onder de Wob vallen. Het was destijds niet echt het uitgangspunt om procedureregels op te stellen.

Voorts werd erop gewezen dat binnen de afdeling Publieksvoorlichting, die een groot aantal e-mails zelf beantwoordt, de werkafpraak geldt dat e-mails binnen vijf dagen worden afgehandeld.

G.2. Gevraagd naar de mate waarin het Ministerie van VROM inmiddels gebruik maakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt, deelde de minister het volgende mee:

"VROM beschikt niet over een registratiesysteem dat iedere binnenkomende e-mail categoriseert. Het is daarom niet mogelijk om aan te geven in welke mate iedere afzonderlijke ambtenaar via e-mail correspondeert met burgers. Wel zijn de gegevens bekend van de zogenoemde 'centrale' elektronische postbussen, zoals genoemd onder G 1. In totaal ontvingen deze postbussen in het jaar 2002 21.082 e-mails. Hieronder volgt een overzicht van de verdeling onder deze postbussen.

E-mail-postbus	Aantal ontvangen mails
Helpdesk Bouwregelgeving	3245
DGM/SBM	450
Lokaal Signaal	105
Rgd-Infofoon	730
Centrale Sector	5122
IBS	12000
Totaal VROM	21652

Tabel G2: Aantal ontvangen e-mails in speciale postbussen

Opmerkingen bij tabel G2:

- DGM/SBM: Het aantal mailtjes dat bij DGM/SBM is genoemd, is het totaal van reguliere (via publieksvoorlichting of BSG) mailtjes en van de zogenoemde 'bulkmail'. Dit is mail die binnenkomt naar aanleiding van een actie. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld protestmailtjes die kant en klaar van een website van een derde partij kunnen worden verstuurd. Hierop wordt een standaard-antwoord verstuurd. De reguliere mailtjes krijgen dezelfde behandeling als brieven van burgers (zie D1, D2, D7)
- Centrale Sector: Het aantal van 5122 binnengekomen mailtjes bestaat uit mailtjes aan publieksvoorlichting (4407) en mailtjes aan de Internetredactie (715). Deze laatste categorie omvat technische vragen over de website en wordt doorgaans in maximaal 48 uur beantwoord.
- IBS: In 2002 zijn er 12.000 e-mails naar IBS gezonden, waarbij voor een zeer groot deel gebruik gemaakt wordt van een standaard Webform waarin de burger specifieke (status)vragen kan stellen over zijn aanvraagformulier. Deze Webforms worden geautomatiseerd beantwoord. Naast beantwoording via e-mail, worden e-mailberichten ook telefonisch beantwoord. In totaal wordt er 98% direct door de Telefoondesk afgehandeld. 2% wordt verder ter afhandeling uitgezet bij de desbetreffende afdelingen."

G.3.-G.6. Op het punt van de gebruikmaking van de mogelijkheid van elektronisch berichtenverkeer merkte de minister voorts het volgende op:

"De afhandeling van e-mails aan helpdesks, klachtpunten en publieksvoorlichting levert over het algemeen geen extra problemen op. Sterker, het blijkt dat binnen VROM de afhandeling van het grootste deel van de e-mails beter verloopt dan de standaardafhandeling van briefverkeer. De reden hiervoor is dat veel e-mailverkeer voor helpdesks, klachtpunten en publieksinformatie via een gestructureerd webform verlopen. De 'backoffice' bij de afhandeling van deze centraal gedirigeerde mails is over het algemeen goed georganiseerd, zodat een tijdige en kwalitatief goede behandeling in de meeste gevallen gewaarborgd is.

Voor e-mails die rechtstreeks bij beleidsambtenaren van directies en afdelingen terecht komt, is geen controlesysteem van kracht. Dit betreft dus de categorie van e-mails die

niet via centrale punten binnenkomt. Uiteraard zijn voor de e-mails die rechtstreeks bij behandelende ambtenaren binnenkomen wel de richtlijnen van kracht als onder G1 aangehaald.

De beantwoording van e-mails die bij centrale punten binnenkomt, is gestructureerd en verloopt over het algemeen goed. De centrale punten beschikken over rappelsystemen.

Voor de e-mails die binnenkomen bij de centrale e-mailpunten van VROM, als onder G1 genoemd, geldt de registratieprocedure van deze punten zelf. Dit is goed en geautomatiseerd georganiseerd. Voor e-mails die rechtstreeks binnenkomen bij beleidsambtenaren geldt de procedure die ook voor papieren brieven geldt. Dit betekent dat de e-mails die als 'burgercorrespondentie' moeten worden behandeld, worden uitgeprint en voor registratie en archivering worden aangeboden aan de archiefmedewerkers. Of dat in de praktijk standaard gebeurt, is niet bekend. In het archiefsysteem worden brieven die als mail zijn binnengekomen immers niet apart geregistreerd.

Het ministerie van VROM heeft via de Directie Juridische Zaken kennis genomen van het Wetsvoorstel Electronisch bestuurlijk verkeer. Dit heeft echter nog niet geleid tot concrete vervolgstappen. Overigens kent VROM al wel voorbeelden die in lijn zijn met het wetsvoorstel. Deze zijn echter onafhankelijk van het Wetsvoorstel Electronisch bestuurlijk verkeer opgezet. Een voorbeeld is bijvoorbeeld de wijze waarop beschikkingen voor Genetische Gemodificeerde Organismen (GGO's) worden afgegeven. Dit gebeurt elektronisch via de website van VROM en op papier in de Staatscourant.”

Ad H: Bijzondere aandachtspunten

H.1. In zijn brief van 16 januari 2003 vroeg de Nationale ombudsman de minister van VROM om bijzondere aandacht voor de problemen rond de invoering in 2002 van een nieuw uitvoeringsprogramma voor de behandeling van huursubsidieaanvragen en voor de problemen rond de samenvoeging per 1 juni 2001 van de elf secretariaten van de huurcommissies tot één secretariaat.

De minister van VROM deelde in dat verband het volgende mee:

“Gezien de problemen die zijn ontstaan bij de directie IBS met betrekking tot de uitvoering van de Huursubsidie en de problemen die de samenvoeging van de secretariaten van de Huurcommissies heeft opgeleverd, vraagt de Nationale Ombudsman in zijn brief expliciet aandacht voor deze organisatieonderdelen. Aan dit verzoek is tegemoet gekomen door in de beantwoording van de vragen A tot en met G standaard apart aandacht te schenken aan de praktijk bij deze organisatieonderdelen. Daar waar gebleken is dat de praktijk binnen IBS, VROM/SHC en de Huurcommissies dezelfde is als in het algehele VROM-beeld wordt geschetst, is deze aparte aandacht achterwege gebleven. In zo'n geval kan en mag geïnterpreteerd worden dat deze organisatieonderdelen volgens dezelfde praktijk werken als in het algemene beeld naar voren komt.

Met IBS bestaat hierover aparte correspondentie met de Nationale Ombudsman. Met VROM/SHC zijn gesprekken gevoerd en zijn brieven over de problematiek, gericht aan

de vaste commissie VROM van de Tweede Kamer, beschikbaar gesteld. De specifieke vragen die onder H worden gesteld, komen ook in deze correspondentie aan bod.”

H.2. In zijn herhaaldelijk genoemde brief van 18 februari 2003 met als onderwerp “eerste voortgangsrapportage uitvoering plan van aanpak tot normalisatie van de uitvoering huursubsidie” deelde de minister van VROM de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Inleiding

In de zomer van 2002 hebben zich problemen bij de uitvoering van de huursubsidie voorgedaan. Naar de uitvoering van de huursubsidie is door de controle-unit van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) een onderzoek gestart. Dit onderzoek had tot doel ervoor te zorgen dat zo snel mogelijk de benodigde maatregelen konden worden genomen zodat de uitvoering van de huursubsidie zo spoedig mogelijk weer naar behoren zou verlopen om herhaling van de problemen in het volgende subsidiejaar te voorkomen. Het onderzoek heeft geleid tot een pakket van maatregelen voor zowel de korte termijn (gericht op het huidige subsidiejaar) als de lange termijn (voor volgend subsidiejaar). De maatregelen zijn gericht op verbetering van de volgende zaken: de telefonische bereikbaarheid, de behandelingscapaciteit in de organisatie en de informatievoorziening naar de burger.

(...)

Stand van zaken uitvoering van de huursubsidie

Bij brief van 3 februari 2003 (...) is de Tweede Kamer de eerste voortgangsrapportage over de stand van zaken toegezonden. (...) Samengevat komt de rapportage op het volgende neer.

Automatisch continueren

Op nagenoeg alle automatisch gecontinueerde aanvragen is inmiddels beschikt (ca. 847.700). Aan de ca. 20.000 huurders van wie nog geen reactie op een onvolledig huursubsidiebericht was ontvangen, zijn inmiddels in circa 9.000 gevallen alsnog de gevraagde subsidiebepalende gegevens ontvangen en verwerkt. De overige ca. 11.000 aanvragen zijn na het verstrijken van de reactietermijn van vier weken buiten behandeling gesteld. De betrokken huurders worden hiervan met een brief in kennis gesteld. Als deze daarop laten weten voor huursubsidie in aanmerking te (willen) komen en alsnog de ontbrekende subsidiebepalende gegevens aanleveren, kan de aanvraag opnieuw in behandeling worden genomen.

Eerste aanvragen

Met uitzondering van de zeer recent ontvangen eerste aanvragen is inmiddels over alle eerste aanvragen bericht aan de huurders gestuurd. In de meeste gevallen betreft dit een volledig huursubsidiebericht, op basis waarvan ook reeds een bijdrage aan de huurder wordt uitbetaald. In sommige gevallen gaat het om een beperkt huursubsidiebericht, naar aanleiding waarvan nog geen bijdrage wordt uitbetaald. Nadat de huurder

de ontbrekende gegevens heeft aangevuld, volgt alsnog een beschikking met daarbij - bij een positief besluit - de subsidiebetaling.

In totaal zijn momenteel ca. 250.000 eerste aanvragen geregistreerd, waarvan ca. 15.000 in december 2002. Hieronder bevindt zich echter een aantal dubbele aanvragen (aanvragen van mensen van wie eerder in dit subsidiejaar al een eerste aanvraag is geregistreerd). Naar verwachting zal bij de tweede voortgangsrapportage meer duidelijkheid kunnen worden gegeven over het aantal echt nieuwe aanvragen.

(...)

Correspondentie

Bij de afhandeling van correspondentie is het niet gelukt om - zoals de bedoeling was - alle brieven met betrekking tot de problematiek van afgelopen zomer, vóór het eind van 2002 af te handelen. Met betrekking tot nihilbeschikkingen of anderszins spoedeisende zaken hebben inmiddels ca. 18.000 brieven schrijvers een antwoord op hun brief ontvangen.

Van de resterende brieven heeft met name de voorraad van voor medio oktober jl. (nu nog ca. 13.400 zaken) voor een groot deel betrekking op aanvragen die inmiddels naar behoren zijn afgehandeld.

Verwacht wordt dat uiteindelijk ca. 21% van deze brieven schrijvers alsnog zal vragen om een inhoudelijke beantwoording van de eerdere brief.

Inmiddels is ook de meer recente voorraad van 17.000 brieven (ontvangen tussen medio oktober en 10 januari jl.) in behandeling genomen.

Verwacht wordt dat uiteindelijk de gehele voorraad correspondentie aangaande de uitvoeringsproblemen in april a.s. zal zijn afgehandeld.

De correspondentie die vanaf 10 januari 2003 binnenkomt, wordt weer dagelijks bijgehouden en binnen de voorgeschreven termijnen afgehandeld.

Afhandeling bezwaarschriften

Er zijn tot 10 januari jl. ca. 4.000 bezwaarschriften ontvangen op de beschikkingen met betrekking tot het per 1 juli 2002 gestarte subsidiejaar. In ca. 2.200 gevallen gaat het om nihilbeschikkingen aan huurders aan wie eerder een voorschot is verstrekt. De afhandeling van deze gevallen vindt plaats bij een afzonderlijke unit die speciaal voor de afhandeling van kwesties rond deze nihilbeschikkingen is ingericht.

De overige bezwaren hebben betrekking op uiteenlopende zaken en worden afgehandeld binnen de reguliere organisatie.

Naar verwachting zal een deel van de ingediende bezwaarschriften kunnen vervallen, omdat door de nacontrole van inkomensgegevens (eind januari) eventuele onjuistheden bij de gehanteerde inkomensgegevens automatisch gecorrigeerd worden.

Klachtbehandeling

Door de huursubsidieproblematiek is het aantal klachten vanaf medio 2002 explosief gestegen. De ontvangen klachten hadden in hoofdzaak betrekking op de vertraagde

afhandeling van aanvraagformulieren, het uitblijven van huursubsidie en de slechte telefonische bereikbaarheid. Over de tweede helft van 2002 zijn er in totaal 547 klachten geregistreerd. Momenteel zijn er nog 92 klachten uit 2002 in behandeling en 25 klachten uit 2003.

Binnen IBS is de unit Specialistische en Juridische Behandeling belast met de klachtbehandeling waarvoor een specifieke werkinstructie is geschreven. Bij de behandeling van klachten wordt niet alleen gestreefd naar het oplossen van het feitelijke probleem, maar ook is de klachtbehandeling gericht op het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid.

Nu de maatregelen die zijn genomen in verband met de huursubsidieproblematiek hun eerste vruchten afwerpen, neemt het aantal klachten langzaam maar zeker af.

Afhandeling oude bezwaarschriften en uw aanbevelingen in rapport 2000/1999

In uw rapport van 18 mei 2000 hebt u IBS in overweging gegeven te bevorderen dat:

- de burger voor extra verlenging van de beslistermijn om instemming wordt verzocht;
- de burger voorts wordt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar of beroep indien niet-tijdig een beslissing wordt genomen;
- bij het verlengen van de beslistermijn een uiterste datum wordt genoemd.

In de brief van 31 augustus 2001 (...) is u meegedeeld, dat deze aanbevelingen worden overgenomen en dat de maatregelen die daaruit voortvloeien in de eerste helft 2002 worden geoperationaliseerd. Het oogmerk daarbij zou zijn: een werkvoorraad correspondentie van niet ouder dan 16 weken per 31 december 2002.

Bij brief van 8 februari 2002 (...) bent u (...) geïnformeerd dat de werkvoorraad correspondentie op 1 januari 2002 volgens doelstelling terug was gebracht naar maximaal 20.000 stuks met een maximale ouderdom van één jaar. In april 2002 is in een regulier ambtelijk overleg tussen medewerkers van uw bureau en medewerkers van IBS vervolgens door IBS aangegeven, dat eind december 2002 aan uw aanbevelingen volledig uitvoering zou zijn gegeven.

Het is IBS niet mogelijk gebleken al daadwerkelijk uitvoering aan uw aanbevelingen te geven. De problemen bij de invoering van het nieuwe huursubsidie uitvoeringssysteem is hiervan de oorzaak. Vanaf medio 2002 heeft IBS nagenoeg haar gehele personele capaciteit op de uitvoeringsproblemen moeten inzetten om deze problemen het hoofd te kunnen bieden. De werkvoorraad oude bezwaarschriften is hierdoor niet afgenomen en behandelingsduur is verder opgelopen.

Thans is een project gestart om de categorie oude bezwaarschriften ouder dan 1 juli 2002 van ca. 4.000 stuks af te handelen. Dit gebeurt in samenwerking met de Directie Juridische Zaken (DJZ) van mijn ministerie. Voor dit project zijn ook externe juristen aangetrokken. Medio 2003 zullen deze bezwaarschriften zijn afgehandeld.

Dit betekent dat bij aanvang van het nieuwe subsidiejaar niet alleen de gehele voorraad correspondentie naar aanleiding van de uitvoeringsproblemen zal zijn afgehandeld,

maar ook de bezwaarschriften over de oude subsidiejaren (1 juli 2001 - 1 juli 2002 en ouder). Hieruit volgt dat de behandeluur van de dan nog in voorraad zijnde bezwaarschriften gedurende de tweede helft van 2003 grotendeels zal zijn teruggebracht naar de wettelijke termijnen. Eind 2003 zal vervolgens volledig uitvoering kunnen worden gegeven aan uw aanbevelingen...”

Tijdens het gesprek op het ministerie op 16 mei 2003 werd nog aangegeven dat het bij IBS gebruikte computerprogramma Doculink de mogelijkheid biedt om de behandelend ambtenaar automatisch te rappelleren indien termijnoverschrijding dreigt, en om automatisch behandelingsberichten en tussenberichten te versturen. Van deze mogelijkheden wordt echter nauwelijks gebruik gemaakt. Voor wat betreft de problemen rond de behandeling van aanvragen om individuele huursubsidie in 2002 werd er in dit verband nog op gewezen dat men destijds werd overvallen door de omvang van de problemen, en dat men toen te laat was om alsnog in het huursubsidiesysteem automatisch tussenberichten te verzenden.

H.3. Bij brief van 13 februari 2003 informeerde de minister van VROM de Voorzitter van de Tweede Kamer over de problematiek bij het secretariaat van de huurcommissies. Bij deze brief behoort een bijlage “stand van zaken maatregelen” waarin het volgende is gesteld:

- “...• Eind september 2002 was er een voorraad oudere correspondentie. De correspondentie in deze voorraad was maximaal 10 weken oud. Deze voorraad is inmiddels geheel weggewerkt, ondanks de hiervoor vermelde extra informatievragen van huurders.
- In mijn brief van 10 oktober jl. heb ik aangegeven, dat aan het eind van 2002 alle correspondentie binnen maximaal 4 weken wordt afgedaan. Alle nieuw binnenvallende correspondentie met verzoeken om brochures en formulieren wordt thans binnen enkele dagen afgehandeld. Meer ingewikkelde correspondentie wordt thans binnen gemiddeld 6 weken afgedaan. Vóór de zomer zal voor ook deze correspondentie de termijn zijn teruggebracht naar 4 weken. Er resteren nog twee oudere klachten die door de Ombudsman in behandeling waren genomen. Deze klachten betreffen de lange afhandeling door het secretariaat van de huurcommissies van twee procedures. Inhoudelijk is echter al tegemoetgekomen aan deze klachten door afronding van de onderliggende procedures...”

HET MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

INLEIDING

De minister van Verkeer en Waterstaat beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief van 28 april 2003. In zijn brief verwees de minister naar een bijlage met de reactie op de onderzoeksvragen, uitgesplitst naar een aantal diensten. Tevens wees de minister er op dat een aantal richtlijnen en voorbeeldbrieven als bijlage bij de brief waren gevoegd.

In een e-mailbericht van 4 juli 2003 gaf het Ministerie van Verkeer en Waterstaat wat betreft de onderzoeksvragen onder A, B, E, F en G informatie over de situatie bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW). Over de IVW werd daarbij de volgende algemene informatie gegeven:

“...De IVW is van start gegaan op 1 juli 2001 met de divisies Luchtvaart, Vervoer, Scheepvaart en Telecom (die thans onderdeel uitmaakt van EZ). Op 1 januari 2003 zijn de divisie Water (afkomstig uit RWS) en de divisie Rail (was een taakorganisatie van de NS) eveneens onderdeel gaan uitmaken van de IVW. De IVW heeft dus pas sinds 1 januari 2003 een aantal bevoegdheden overgenomen van RWS en de NS.

Het onderzoek van de Nationale Ombudsman heeft betrekking op het jaar 2002 of op de huidige praktijk. Aangezien de divisie Water en de divisie Rail pas op 1 januari 2003 zijn gevormd en onderdeel zijn gaan uitmaken van de IVW kunnen niet alle vragen ten aanzien van deze divisies worden beantwoord...”

Naar aanleiding van de brief van de minister werd telefonisch/per e-mail nadere informatie gevraagd bij het ministerie.

In het reeds genoemde e-mailbericht van 4 juli 2003 en tevens in een faxbericht van 4 juli 2003, alsmede een e-mailbericht van 4 augustus 2003 reageerde het ministerie op de nadere vragen van de Nationale ombudsman.

De informatie die langs deze wegen werd verkregen, is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen.

Van de zijde van het ministerie werd in het e-mailbericht van 4 juli 2003 onder meer nog het volgende opgemerkt:

“RWS (Rijkswaterstaat; N.o.) wil graag meewerken aan een onderzoek naar de behandeling van burgerbrieven. De uitvoering daarvan is onmogelijk, vanwege de volgende redenen:

- * RWS is een over heel Nederland verspreide organisatie, verdeeld over verschillende directies en dienstkringen
- * burgerbrieven komen op allerlei plaatsen in de organisatie binnen
- * brieven gaan over allerlei onderwerpen, en zijn vaak een mengeling van signaleringen, vragen en/of klachten

- * brieven worden onder allerlei inhoudelijke RWS-onderwerpen geregistreerd, maar niet onder "klacht"
- * brieven worden dus vaak niet als "klacht" herkend
- * burgerklachtenbrieven worden niet naar een centrale plaats doorgestuurd
- * brieven worden afgehandeld door allerlei mensen, op allerlei manieren, vaak inhoudelijk, en niet als klacht
- * de behandeling wordt niet gecoördineerd binnen RWS, omdat dit zou vergen dat een paar duizend mensen (die zich hiermee bezighouden) eerst zouden moeten worden opgespoord en deels opgeleid.

De komst van de landelijke RWS-klachten telefoon- en e-maillijn zal waarschijnlijk veel gegevens opleveren, waarna het zinvol kan blijken tot een gestructureerde aanpak te komen..."

Verder gaf het ministerie per e-mail nog enige informatie over de wijze van corresponderen van het KNMI, een agentschap van het ministerie. Deze informatie is terug te vinden onder **Ad D: Andere brieven**.

Ad A: Aanvragen

In zijn reactie gaf de minister de volgende informatie over de behandeling van aanvragen in de zin van artikel 1:3 Awb. De cijfers van de antwoorden corresponderen met die van de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman (zie **BIJLAGE I**).

"(...)

dienst antwoord	
DGL	DG Luchtvaart
	1 - ongeveer 500
	2 - beheersregeling documentatieverzorging V&W (handboek)
	3 - Art. 5 van de beheersregeling is leidend, DIV DGL heeft een signaalfunctie richting programma's en projecten. Behelst zenden van signalen na 3 weken, rappel na 2 maanden en per kwartaal managementinformatie over de afhandeling van brieven.
	4 - DGL zendt afzender een behandelingsbericht in geval van aangetekende stukken, officiële bezwaren, als in de brief staat 'in afwachting van uw antwoord'.
	5 - I.p.v. een ontvangstbevestiging stuurt DGL een behandelingsbericht. Uit dit bericht (...) valt op te maken dat het bericht is ontvangen; het nummer waaronder het bericht is geregistreerd; naam en telefoonnummer van het betreffende programma/project/bureau waar de behandeling plaatsvindt; de termijn (1 mnd.) waarbinnen DGL het bericht tracht af te wikkelen.
	6 - In het merendeel van de gevallen waarin de termijn niet wordt gehaald, wordt hiervan een kennisgeving verzonden.
	7 - Na rappel door DIV (8 weken).

- 8 - Kennisgeving gaat middels een tussenbericht (...), de verantwoordelijkheid voor verzending is neergelegd bij de (lijn)manager.
- 9- onbekend.
- 10- zie vraag A8.
- 11 - geen voorbeelden bekend..."

Bij de bijlagen bij de reactie van de minister bevond zich tevens een exemplaar van het Handboek Documentaire Informatieverzorging Verkeer en Waterstaat (definitief concept, november 2002). In het handboek is onder meer het volgende vermeld:

“...Artikel 5 Afdoening archiefbescheiden (zie toelichting)

1. Het hoofd van een archiefvormend orgaan is verantwoordelijk voor het afdoen van de archiefbescheiden binnen redelijke termijn.
2. Het hoofd van een archiefvormend orgaan stelt afdoeningstermijnen vast voor de bij dat orgaan voorkomende categorieën van archiefbescheiden, een en ander met inachtneming van de normen gesteld in de Algemene Wet Bestuursrecht (hierna AWB), de Wet Nationale Ombudsman (hierna WNO), de Wet Openbaarheid van Bestuur (hierna WOB) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna WBP).
3. de afdoeningstermijn wordt vastgelegd in het registratiesysteem.
4. Als een ingekomen archiefstuk niet binnen een termijn van drie weken kan worden beantwoord, wordt, in principe, aan de afzender een behandlingsbericht gezonden...”

In de artikelsgewijze toelichting in het handboek wordt over artikel 5 onder meer het volgende opgemerkt:

“Op een verzoek in het kader van de WOB moet binnen twee weken beslist worden. Een gemotiveerde verlenging met nog eens twee weken is mogelijk (...). Op een verzoek tot inzage in de registratie en verwerking van persoonsgegevens op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: WBP) moet binnen vier weken geantwoord worden. Naast de termijnen die vastgesteld zijn in voorgenoemde wetten, kan er ook (organisatie)specifieke regelgeving bestaan die eigen termijnen voorschrijft. Voor aanvragen en verzoeken, alsmede voor ingediende klachten geldt geen wettelijk vastgelegde beantwoordingstermijn. Op deze zaken dient binnen een redelijke termijn te worden gereageerd. Als redelijke termijn worden de criteria van de Wet Nationale ombudsman (hierna WNO) gehanteerd. Op basis van deze criteria worden door V en W de volgende spelregels gehanteerd:

- a. Een redelijke termijn voor aanvragen en verzoeken is niet wettelijk vastgelegd in termen van zoveel dagen of zoveel weken. Het ministerie van V en W streeft er naar om alle inkomende, algemene, eenvoudig te beantwoorden publieksvragen binnen vijf werkdagen af te ronden. Wanneer het niet mogelijk is om binnen twee à drie weken de aanvraag of het verzoek van de burger af te wikkelen, is het noodzakelijk dat de betrokkene een behandlingsbericht toegezonden krijgt”

De minister sloot bij zijn reactie onder meer in de Procesbeschrijving Juridische functie V&W voor Geschillen.

Tevens voegde de minister bij zijn reactie voorbeelden van een behandlingsbericht en een tussenbericht van het Directoraat-Generaal Luchtvaart.

Van het ministerie werd per fax een afschrift ontvangen van de circulaire d.d. 19 februari 1992 van de minister van Verkeer en Waterstaat, inzake behandlings- en tussenberichten.

In het e-mailbericht van 4 juli 2003 is het volgende opgemerkt over de wijze waarop de IVW aanvragen behandelt:

“... **1. Kunt u globaal aangeven hoeveel aanvragen als bedoeld in de Awb van uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was ? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van aanvragen op de beleidsterreinen van uw Ministerie.**

In het hiernavolgende wordt voor zover mogelijk per divisie aangegeven:

- hoeveel aanvragen er in 2002 (per maand) zijn ontvangen;
- wat de gemiddelde afdoeningstermijn was;
- de verschillende categorieën van aanvragen.

Divisie Luchtvaart

De Divisie Luchtvaart heeft circa 40687 aanvragen (gemiddeld 3391 per maand) ontvangen in 2002 terzake van:

- bewijzen van bevoegdheid en medische verklaringen: c.a. 35241
- bewijzen van luchtwaardigheid: 2571
- vergunningen tot vluchtuitvoering: c.a. 340
- bedrijfserkenningen: 211
- grondwerktuigkundigen: 1432
- certificering van luchtvaartproducten: 520
- ontheffingen ex art. 31 Luchtvaartwet: 221
- vliegscnolen: c.a. 142
- luchtvaartvertoningen: 9

De gemiddelde afdoeningstermijn is gelegen binnen de redelijke termijn van 8 weken.

Divisie Vervoer

De Divisie Vervoer heeft circa 2891 aanvragen (gemiddeld 240 per maand) ontvangen in 2002

terzake van:

- gevaarlijke stoffen: 807
- binnenvaart: 1060
 - Wet Vervoer Binnenvaart
 - Rijnvaartverklaringen

- Derde landen vergunning
- Wet vaartijden en bemanningssterkte (dienstboekje; vaartijdenboek; ontheffing)
- Oud-voor-nieuw regeling
- personenvervoer: 1024
- taxivervoer
- collectief personenvervoer (bussen) -
- internationaal vervoer (grensoverschrijdend geregelde diensten)

De gemiddelde afdoeningstermijn bedraagt 6 weken met uitzondering van complexe dossiers die gemiddeld binnen 12 weken worden afgehandeld.

Divisie Scheepvaart

De Divisie Scheepvaart heeft circa 24371 aanvragen (gemiddeld 2030 per maand) ontvangen in 2002

op de volgende terreinen:

- binnenvaart: 2985 (gemiddelde afdoeningstermijn 109 dagen)
- koopvaardij: 2063 (gemiddelde afdoeningstermijn 28 dagen)
- visserij: 586 (gemiddelde afdoeningstermijn 92 dagen)
- bemanningszaken: 18737 (gemiddelde afdoeningstermijn 11 dagen)

Toelichting

De DS houdt toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving in de Nederlandse scheepvaart (binnenvaart, koopvaardij en visserij). Hieraan wordt invulling gegeven door het inspecteren en certificeren van schepen (aanvraag gestuurd) en het gericht handhaven d.m.v. themainspecties (niet aanvraag gestuurd).

De DS heeft in alle sectoren te maken met een grote variëteit aan aanvragen en bijbehorende afhandeltermijnen. De aanvragen bestaan grofweg uit de volgende soorten:

- Certificering van nieuwbouw/verbouw van schepen: qua aantal beperkt maar deze aanvraagsoort kent gemiddeld een lange afhandelingstermijn (soms enkele jaren). De gemiddelde afhandelingstermijn wordt hierdoor in alle sectoren beïnvloed, bij binnenvaart het meest.
- Verlengen/vernieuwen van certificaten: qua aantal het meest en is daarmee ook het meest bepalend voor de gemiddelde afhandeltermijnen.
- Diverse overige aanvragen, variërend van administratieve handelingen tot werkzaamheden (inspecties) op verzoek. Qua aantallen en afhandeltermijnen sterk variërend.
- De aanvragen in het kader van bemanningszaken betreffen aanvragen voor afgeven van monsterboekjes en vaarbevoegdheidsbewijzen.
- De aanvragen van visserij zijn gebaseerd op een abonnementen systeem, alle aanvragen worden aan het begin van het jaar gegenereerd en in de loop van het jaar afgehandeld. De afhandeltermijn is daardoor niet geheel zuiver te bepalen.

De aard van de sectoren is van invloed op de afhandeltermijnen, schepen zijn immers continue onderweg en kunnen dus slechts in bepaalde (korte) periodes geïnspecteerd

worden. Een aanzienlijk deel van de afhandeltermijnen bestaat dan ook uit wachttijd tot het moment dat een schip in een (meestal Nederlandse) haven ligt of droog gelegd wordt in een dok. De afhandeltermijn wordt dus voor een belangrijk deel door de aanvrager zelf bepaald.

Divisie Rail

De verschillende categorieën van aanvragen die de divisie Rail ontvangt betreffen:

- aanvragen tot het verkrijgen of verlengen van een veiligheidsattest als bedoeld in artikel 29c van de Spoorwegwet;
- aanvragen tot een erkenning als keuringsinstituut voor spoorwegpersoneel;
- aanvraag tot erkenning tot exameninstituut;
- aanvragen tot een ontheffing in verband met verplichtingen opgelegd in het Reglement dienst hoofden lokaalspoorwegen (RDHL);
- aanvragen tot (her)opening van de dienst op een baanvak als bedoeld in artikel 7 van de Spoorwegwet;
- aanvraag tot toelating van materieel op het nationale spoorwegnet;
- aanvraag tot (verlenging) van de erkenning van een onderhoudsbedrijf voor spoorwegmaterieel.

2. Welke richtlijnen/instructies gelden er binnen uw Ministerie voor de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb ? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

Procesbeschrijving "Besluiten", intranet V&W/Bureau Kwaliteitszorg Juridische Functie.

3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

Geen aparte controlesystemen.

4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van aanvragen ?

De IVW bevestigt de ontvangst van de aanvragen niet altijd. Daarbij speelt het grote aantal aanvragen en de afdoeningstermijn een rol.

5. Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen.

In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven:

- bevestiging van ontvangst;
- de afdeling die de aanvraag zal afhandelen onder vermelding van het telefoonnummer (soms met naam van de contactpersoon);
- eventueel een verzoek om aanvulling van de aanvraag.

- 6. Op grond van artikel 4:13 van de Awb dient op aanvragen - wanneer niet een wettelijke termijn is gesteld - binnen een redelijke termijn te worden beslist, en is die termijn in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan. Op grond van art 4:14 eerste lid dient het bestuursorgaan in het geval het niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan beslissen de aanvrager daarvan mededeling te doen onder vermelding van een nieuwe termijn. In hoeverre wordt bij dreigende overschrijding van de bedoelde redelijke termijn dan wel de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn een kennisgeving c.q. mededeling als hiervoor bedoeld, verzonden naar de aanvrager?**

De IVW verstuurt zelden een kennisgeving c.q. mededeling. Dit heeft te maken met het feit dat termijnen in de meeste gevallen niet worden overschreden. Vanwege het karakter van de aanvragen bij de divisie Rail vindt veelal gedurende de looptijd van de aanvraag intensief overleg plaats tussen aanvrager en IVW. Mogelijke overschrijding van de termijn wordt daarbij besproken. Bij de divisie Scheepvaart komt het bij overschrijding van de termijn voor dat de aanvrager mondeling hierover wordt geïnformeerd.

- 7. Op welk moment wordt een dergelijke kennisgeving/mededeling verzonden?**

Zoals onder vraag 6 is aangegeven, wordt zelden een kennisgeving/mededeling verzonden. Gezien het totaal aantal aanvragen van meer dan 67.000 en het zeer beperkt aantal gevallen waarin zich dit voordoet is niet bekend op welk moment een dergelijke kennisgeving/mededeling wordt verzonden.

- 8. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke kennisgevingen/mededelingen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van de kennisgevingen/mededelingen die door uw Ministerie worden gebruikt.**

V&W heeft een procesbeschrijving "Besluiten". Deze staat op intranet van V&W/Bureau kwaliteitszorg juridische functie. In deze procesbeschrijving is o.a. opgenomen de termijnbewaking en dat de aanvrager schriftelijk op de hoogte moet worden gesteld van verlenging van de termijn. Voorts is bij de divisie Rail de verantwoordelijkheid ten aanzien van de tijdigheid van het antwoord aan de aanvrager en de kennisgeving ten aanzien van het overschrijden van de redelijke termijn eenduidig vastgelegd in het kwaliteitssysteem van IVW DR (MU-0.1 / 5.0).

- 9. Hoe frequent komt het voor dat de in bedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijn niet wordt gehaald**

Zoals aangegeven wordt slechts zelden een kennisgeving/mededeling verzonden. Niet bekend is hoe vaak het voorkomt dat de daarin genoemde termijn niet wordt gehaald.

10. Is gewaarborgd dat in dergelijke gevallen de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd?

Zoals onder vraag 8 is aangegeven is er een procesbeschrijving "Besluiten". Hierin is onder andere opgenomen dat indien de in de kennisgeving/mededeling genoemde termijn niet wordt gehaald de aanvrager terzake wordt geïnformeerd. Daarmee is de gewenste procedure beschreven.

11. Zo ja, op welk moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? In dat verband verneem ik ook graag of betrokkenen in dergelijke gevallen worden gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.

De procesbeschrijving geeft onder verwijzing naar de artikelen 4:13 t/m 4:15 Awb aan dat vóór het verlopen van de termijn de termijn kan worden verlengd en de aanvrager hiervan schriftelijk op de hoogte moet worden gesteld. Hierin is geen passage opgenomen over de mogelijkheid van bezwaar..."

Ad B: Bezwaarschriften

In reactie op de vragen die de Nationale ombudsman stelde over de behandeling van bezwaarschriften liet de minister het volgende weten:

"(...)

Dienst Antwoord

- DGL** 1. - Globaal aantal ontvangen bezwaarschriften per maand in 2002 = 100. Bezwaarschriften zijn in de regel tegen besluiten m.b.t. aanwijzing van luchthaventerreinen of luchthaventarieven. Daarnaast betreft het bezwaren n.a.v. schadevergoedingsverzoeken, WOB-verzoeken en goedkeuring van LVNL-tarievenbesluiten (LVNL is Luchtverkeersleiding Nederland; N.o.). De gemiddelde afdoeningstermijn is niet eenduidig aan te geven, in de regel worden de bezwaren binnen de daartoe gestelde termijn afgedaan tenzij politieke besluitvorming een dergelijke afhandeling verhindert.
2. - Naast de beheersregel DIV/V&W geldt de Procesbeschrijving Juridische Functie van V&W, onderdeel 5 Geschillen (...).
3. - De in de AWB opgenomen behandelingstermijn wordt handmatig in het signaal- en rappelsysteem gezet, ingekomen stuk krijgt classificatie bezwaarschrift; voor de afhandeling is de verantwoordelijkheid in de lijn gelegd.
4. - In alle gevallen wordt een behandelingsbericht gestuurd (zie ook A4).
5. - Zie A5 (...).
6. - Nee.
7. - Van de mogelijkheid tot verdaging wordt door DGL/HDJZ gebruik gemaakt.
8. - Conform AWB indien blijkt dat tijdige afhandeling niet mogelijk is.

9. - Informatie in het verdagingsbericht (...): reden van verdaging; additionele informatie over proces van besluitvorming; verwachte termijn van afhandeling.
10. - Bij procedures met grote aantallen bezwaarschriften altijd. Bij procedures over besluiten, niet zijnde beschikkingen, waartegen bezwaar openstaat bijna altijd. Bij procedures over beschikkingen in uitzonderlijke gevallen.
11. - Indien tegen een vergelijkbaar besluit beroep is ingesteld, en de uitspraak in beroep van belang kan zijn voor de formele of inhoudelijke afdoening van het bezwaarschrift, wordt in overleg met bezwaarmakers soms besloten tot verder uitstel. (...)
12. - Aan de bezwaarmaker wordt verduidelijkt waarom de beslissing op bezwaar meer tijd vergt dan is toegestaan. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat de bezwaarmaker vervolgens zelf bepaalt of en zo ja op welke termijn de bezwaarmaker in verband met overschrijding van de afdoeningstermijn een voorziening vraagt bij de rechter.
13. - In de Procesbeschrijving Juridische Functie V&W, onderdeel 5 Geschillen is tijdigheid een van de kwaliteitseisen.
14. - Niet in alle gevallen en niet schriftelijk. Tijdens telefonisch contact kan aan de orde komen dat de bezwaarmaker een voorziening bij de rechter kan vragen.
15. - De procesbeschrijving Juridische Functie V&W, onderdeel 5 Geschillen ziet daar op toe. De medewerkers van de organisatieonderdelen die bezwaarschriftprocedures behandelen, worden geacht deze beschrijving te hanteren.

HDJZ Hoofddirectie Juridische Zaken

1. - Sector Algemeen Bestuursrecht (ABR) behandelt bezwaren. Het afgelopen jaar betrof dit gemiddeld 1 bezwaarprocedure per maand voor de Wet openbaarheid van bestuur. Er werden 3 zaken over subsidie behandeld.
2. - De procedurebeschrijvingen en de Handleiding Bezwaren (bijgevoegd).
3. - Post en archief rappelleert.
4. - Model hiervoor opgenomen in Handleiding Bezwaren.
5. Zie model in Handleiding.
- 6.- Nee.
7. - In een enkel geval wordt er verdaagd met bericht aan appellant.
8. - Ongeveer één week voor verstrijken termijn.
9. - Slechts 1 voorbeeld beschikbaar.
10. -Tijdens de hoorzitting wordt altijd met de appellant afgesproken wanneer de beschikking zal worden verzonden.
11. -Dit gebeurt in overleg tijdens de hoorzitting en wordt in het verslag vastgelegd.
12. -Toegezegd wordt dan dat de beschikking op zo kort mogelijke termijn (ong. 14 dagen) tegemoet kan worden gezien. Is niet voorgekomen.
13. -Dit wordt vermeld bij het maken van de afspraak.
14. -Zie vraag 13.
15. -Er is geen controlesysteem..."

In het Handboek Documentaire Informatieverzorging, dat de minister bij de reactie voegde, is in de artikelsgewijze toelichting onder artikel 5 (zie ook hierboven onder **Ad A. Aanvragen**) over de behandeling van bezwaarschriften het volgende vermeld:

“...Voor de afhandeling van bezwaarschriften geldt doorgaans de AWB. Artikel 7, tiende lid, van de AWB stelt, dat een bestuursorgaan binnen zes weken op een bezwaarschrift moet beslissen, of binnen tien weken als er ten behoeve van de beslissing op het bezwaarschrift een adviescommissie is ingesteld...”

Bij de reactie van de minister bevonden zich tevens exemplaren van de Procesbeschrijving Juridische functie V&W voor Geschillen en van de Handleiding voor bezwaarschriftenprocedures bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. In de Handleiding is onder het punt “beslissingstermijn” onder meer vermeld dat aangeraden wordt om in een bezwaarschriftenprocedure tijdens de hoorzitting afspraken te maken over de termijn waarop de beslissing tegemoet kan worden gezien, als de reguliere termijn van zes weken tegen het einde begint te lopen.

Bij de reactie van de minister bevonden zich een voorbeeld van een ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift, dat in gebruik is bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart. Tevens zond de minister een voorbeeld toe van een behandelingsbericht dat door het Directoraat-Generaal Luchtvaart onder meer inzake bezwaarschriften werd gebruikt. In beide berichten was onder meer een doorkiesnummer vermeld waarbij nadere informatie over de behandeling van het bezwaarschrift kon worden opgevraagd. Anders dan de ontvangstbevestiging, gaf het behandelingsbericht geen informatie over de te verwachten behandelingsduur.

Bij de bijlagen bij de reactie bevonden zich tevens twee voorbeelden van brieven van het Directoraat-Generaal Luchtvaart met de mededeling dat de wettelijke termijn voor de behandeling van bezwaarschriften, inclusief de verdaging, niet zou worden gehaald. In de brieven is informatie opgenomen over de contactpersonen (en hun doorkiesnummer), over de reden waarom de termijn niet zou worden gehaald en over de termijn waarbinnen de beslissing alsnog tegemoet was te zien.

Tevens bevond zich bij de bijlagen een voorbeeld van een brief, waarin het Directoraat-Generaal Luchtvaart de indiener van een bezwaarschrift verzocht om in te stemmen met verder uitstel inzake het nemen van een beslissing op het bezwaarschrift.

In de Handleiding voor bezwaarschriftenprocedures bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat zijn twee modellen opgenomen van ontvangstbevestigingen inzake bezwaarschriften; het betreft één model met uitnodiging voor de hoorzitting en één model zonder gelijktijdige uitnodiging. In geen van beide modellen is concrete informatie opgenomen over de verwachte behandelingsduur; vermeld is dat een beslissing op de hoorzitting zo spoedig mogelijk na de hoorzitting zou volgen en dat de belanghebbende op korte termijn nadere informatie zou ontvangen over het verdere verloop van de procedure.

Van de zijde van het ministerie werd het volgende naar voren gebracht over de wijze waarop de IVW omgaat met bezwaarschriften:

“... 1. **Kunt u globaal aangeven hoeveel bezwaarschriften als bedoeld in de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van bezwaarschriften op de beleidsterreinen van uw Ministerie.**

Divisie Luchtvaart

De divisie Luchtvaart heeft in 2002 circa 228 bezwaarschriften (gemiddeld 19 per maand) ontvangen terzake van:

- bewijzen van bevoegdheid en medische verklaringen;
- bewijzen van luchtwaardigheid;
- vergunningen tot vluchtuitvoering;
- bedrijfserkenningen;
- grondwerktuigkundigen;
- certificering van luchtvaartprodukten;
- ontheffingen ex. Art 31 Luchtvaartwet;
- vliegscholen;
- luchtvaartvertoningen.

De gemiddelde afdoeningstermijn bedroeg globaal 10 weken.

Divisie Vervoer

De divisie Vervoer heeft in 2002 circa 654 bezwaarschriften (aantallen verschillen erg per maand)

ontvangen terzake van:

- de Wet Vervoer Gevaarlijke stoffen
- de Wet Structurele Sanering Binnenvaart
- de Wet Vervoer Binnenvaart
- de Wet Personenvervoer 2000 (m. n. taxi)
- bestuursdwang
- de Ambtenarenwet

De gemiddelde afdoeningstermijn van de bezwaarschriften is binnen de wettelijke termijnen met uitzondering van de bezwaarschriften die zijn gericht op taxivervoer zoals opgenomen in de Wet personenvervoer 2000. De afdoeningstermijn van veel van deze zaken was in 2002 niet binnen de wettelijke termijn. Middels externe inhuur is de achterstand inmiddels teruggebracht. Verwacht wordt dat alle bezwaarschriften medio 2003 binnen de wettelijke termijnen kunnen worden afgehandeld.

Divisie Scheepvaart

De divisie Scheepvaart heeft in 2002 circa 50 bezwaarschriften (gemiddeld 4 per maand) ontvangen, onder andere terzake van:

- de Zeevaartbemanningwet
- de Schepenwet

- de Binnenschepenwet

Wanneer het gaat om bezwaren tegen beschikkingen die bedrijven betreffen dan worden deze in de regel binnen de wettelijke termijn afgedaan. Indien het gaat om bezwaren tegen beschikkingen die zijn gekoppeld aan een persoon dan komt het voor dat de wettelijke termijn niet wordt gehaald (zie het antwoord op vraag 10),

Divisie Rail

In 2002 is één maal bezwaar aangetekend tegen een beschikking van de rechtsvoorganger van de divisie Rail. Dit bezwaar is na intensief overleg ingetrokken. Het betrof een bezwaar tegen een beschikking tot weigering van een ontheffing van de ATB verplichting,

- 2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen, binnen uw Ministerie voor de afhandeling van bezwaarschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.**

- Procesbeschrijving "Geschillen" intranet V&W/Bureau Kwaliteitszorg Juridische Functie
- Handleiding voor bezwaarprocedures voor de beleidskern bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

- 3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?**

Geen aparte controlesystemen.

- 4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften?**

De IVW bevestigt standaard de ontvangst van een bezwaarschrift.

- 5. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften.**

In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven:

- bevestiging van ontvangst;
- de afdeling/persoon die het bezwaar zal behandelen met vermelding van het telefoonnummer;
- eventueel tegelijk uitnodiging voor een hoorzitting / aankondiging van een hoorzitting waarvoor een aparte uitnodiging volgt;
- eventueel streefdatum voor beslissing op bezwaar.

- 6. Zijn er categorieën van bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd.**

Nee.

- 7. In artikel 7:10 van de Awb is bepaald binnen welke termijn op een bezwaarschrift moet worden beslist. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging en de mogelijkheid van het vragen om instemming met verder uitstel. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?**

Er wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging. De mate waarin dat gebeurt is verschillend. Bij de divisie Luchtvaart wordt in de meeste gevallen gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging, bij de divisie Scheepvaart regelmatig en bij de divisie Vervoer alleen met betrekking tot bezwaren gericht tegen de Wet personenvervoer (inzake taxivergunningen).

- 8. Op welk moment wordt een eventueel verdagingbericht verzonden?**

Een eventueel verdagingsbericht wordt in zijn algemeenheid verzonden vóór het einde van de termijn van zes weken zoals genoemd in art 7:10 Awb,

- 9. Welke informatie bevat een verdagingbericht? Graag ontvang ik voorbeelden van de door uw Ministerie gebruikte verdagingberichten.**

De indiener van een bezwaarschrift wordt medegedeeld dat de termijn van zes weken wordt verlengd met vier weken, eventueel onder verwijzing naar art 7:10, derde lid Awb.

- 10. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel?**

Voor zover bekend wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel met uitzondering van de divisie Scheepvaart. De divisie Scheepvaart heeft veelal te maken met zeevarenden die lange tijd van huis zijn. Indien de indiener van een bezwaarschrift een zeevarende betreft wordt een hoorzitting veelal in onderling overleg gepland op een moment dat de zeevarende met verlof in Nederland is.

- 11. Op welke wijze en op welk moment wordt eventueel gebruik gemaakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel? Graag ontvang ik voorbeelden van door u gehanteerde verzoeken om instemming met verder uitstel.**

De divisie Scheepvaart doet dit mondeling veelal voordat de hoorzitting plaatsvindt.

12. Welke handelwijze wordt door u gevolgd indien een betrokkene niet instemt met verder uitstel?

Een dergelijke situatie heeft zich nog niet voorgedaan.

13. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met uitblijven van een beslissing?

Opgenomen in de Procesbeschrijving Juridische Functie V&W, onderdeel Geschillen.

14. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee u betrokkenen op die mogelijkheid heeft gewezen.

Het komt voor dat de indiener van een bezwaarschrift mondeling gewezen wordt op de mogelijkheid van beroep.

15. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb correct worden toegepast?

Geen aparte controlesystemen. Medewerkers worden geacht conform de richtlijnen te handelen...”

Ad C: Klaagschriften

In antwoord op de vragen over klaagschriften liet de minister het volgende weten:

“(...)

Dienst Antwoord

DGL 1. - DGL ontvangt circa 1 schriftelijke klacht als bedoeld in hfst. 9 AWB per maand. Schriftelijke klachten zijn onder te verdelen in beleidsinhoudelijke klachten en klachten gericht tegen de wijze van afhandeling door DGL.

2. - Er zijn geen aanvullende richtlijnen.

3. - De DIV/V&W-richtlijn geldt als controlesysteem, verantwoordelijkheid is in de lijn neergelegd, waarbij afdoening van een klacht gebruikelijk wordt gedaan door het naast hoger gelegen echelon.

4. - Zie A4.

5.- ZieA5.

6. - Berichten van notoire klagers die overmatig en hinderlijk klagen over beleid en organisatie zonder enig zinvol doel, worden na intern overleg niet meer beantwoord, noch wordt een bevestiging van behandeling dan wel ontvangst aangeemaakt en verzonden. Van dit feit wordt de afzender altijd op de hoogte gesteld. (Van de zijde van het ministerie werd ter toelichting hierop naar voren gebracht dat

notoire klagers er eenmalig van op de hoogte worden gebracht dat op hun brieven niet meer wordt gereageerd; N.o.)

7. - Geen gegevens beschikbaar.
8. - Nee, geen gegevens beschikbaar.
9. - Geen gegevens beschikbaar.
10. - Bij dreigende overschrijding van de afdoeningstermijn.
11. - In generieke zin B9 (voorbeeld echter niet beschikbaar).
12. - Niet.
13. - Geen gegevens gevonden.

HDJZ 1. - Één in 2002. Deze had betrekking op het zonder vooraankondiging sluiten van een parkeerterrein bij een van de gebouwen van V&W.

(Het ministerie liet per e-mailbericht weten dat de desbetreffende correspondentie begonnen was in april 2002. Betrokkene nam geen genoegen met het antwoord op zijn klacht en diende in juli een formele klacht in. Deze was in oktober behandeld, o.a. met een hoorzitting. Volgens het ministerie was de zaak voor de klager daarmee voldoende behandeld en beantwoord. In november 2002 werd de klacht formeel schriftelijk afgedaan; N.o.)

2. - Er wordt een handboek met richtlijnen ontwikkeld.
3. - Nog niet ontwikkeld.
4. - Er wordt een ontvangstbevestiging gezonden.
5. - Zie bijlage.
6. - Nee.
7. - In het ene geval dat behandeld is wel.
8. - Tijdens de hoorzitting is daar een afspraak over gemaakt die is vastgelegd in het verslag.
9. - Niet van toepassing.
10. - Niet van toepassing.
11. - Mocht dat voorkomen dan wordt er een verdagingsbericht gezonden.
12. - Dit wordt in het handboek opgenomen.
13. - Dit zal in de afdoeningsbrief standaard worden opgenomen.

IWW Inspectie Verkeer en Waterstaat.

1. - Ongeveer 53 in 2002. Afdoeningstermijn verschilt van 2 à 3 weken tot 7 weken. Klachten betroffen procedures, de toonzetting van een besluit, de dienstverlening van medewerkers, geleverde producten en overige.
2. - Geen aanvullende richtlijnen.
3. - Geen specifiek IVW-controlesysteem.
4. - In alle gevallen wordt een ontvangstbevestiging gezonden.
5. - In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven: bevestiging van ontvangst; de afdeling die de klacht zal behandelen onder vermelding van het telefoonnummer; vaak (maar nog niet altijd) een streefdatum van afdoening.
6. - Nee.
7. - Is in een voorkomend geval wel eens telefonisch afgedaan. Deze procedure is herzien en alle klachten worden nu schriftelijk afgedaan.
8. - Er wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging.
9. - Een dergelijke situatie heeft zich nog niet voorgedaan.

10. - Er zijn geen voorbeelden van verdagingberichten voorhanden.
11. - De situatie heeft zich nog niet voorgedaan. Mocht dit voorkomen, dan zal het klaagschrift met de grootste voortvarendheid worden afgehandeld.
12. - Er zijn geen aanvullende richtlijnen.
13. - Een dergelijke situatie heeft zich nog niet voorgedaan..."

In de toelichting op artikel 5 van het Handboek Documentaire Informatieverzorging Verkeer en Waterstaat (zie ook hierboven onder **Ad A: Aanvragen**) is over klachten onder meer het volgende vermeld:

“Voor aanvragen en verzoeken, alsmede voor ingediende klachten geldt geen wettelijk vastgelegde beantwoordingstermijn. Op deze zaken dient binnen een redelijke termijn te worden gereageerd. Als redelijke termijn worden de criteria van de Wet Nationale ombudsman (hierna WNO) gehanteerd. Op basis van deze criteria worden door V en W de volgende spelregels gehanteerd:

a. (...)

b. Ook voor ingediende klachten bestaat geen wettelijk vastgelegde beantwoordingstermijn. De WNO (Wet Nationale ombudsman; N.o.) houdt een termijn van maximaal zes weken aan als een redelijke termijn om op een klacht te reageren. Wanneer voor het onderzoeken van de klacht een adviescommissie wordt ingesteld, gaat hij uit van een maximale termijn van tien weken. Net als bij aanvragen en verzoeken is het noodzakelijk dat, wanneer het niet mogelijk is om de klacht binnen twee à drie weken af te wikkelen, de betrokkene een behandelingsbericht toegestuurd krijgt.”

De minister voegde bij de reactie kopieën van twee ontvangstbevestigingen die de Inspectie Verkeer en Waterstaat inzake klaagschriften verzond. In de ontvangstbevestiging is een contactpersoon of afdeling vermeld, met het doorkiesnummer. Eén van de ontvangstbevestigingen bevat informatie over de verdere procedure. Geen van beide ontvangstbevestigingen bevat een indicatie van de afhandelingstermijn.

Ad D: Andere brieven

Naar aanleiding van de vragen over de wijze van behandeling van de “overige brieven” bracht de minister het volgende naar voren:

“(...)

Dienst Antwoord

DGG DG Goederenvervoer

1. - 140 Brieven in 2002. Het overgrote deel had betrekking op de dodehoekspiegel op vrachtwagens, op het beleid van spoorvervoer, nationaliteitseisen en zwarte doos op tankers.
2. - De globale behandelingsduur van deze documenten bedroeg 3 a 4 weken.

3. - Binnen DGG zijn geen specifieke instructies/richtlijnen voor behandeling van dergelijke brieven, leidend is de beheersregeling documentaire informatieverzorging V&W (handboek).
4. - Binnen DGG wordt als controle systeem de maandelijkse rappelling toegepast.
5. - Iedere particuliere briefschrijver ontvangt via de afdeling Documentaire Informatieverzorging (DIV) bij registratie van zijn/haar brief een ontvangstbevestiging.
6. - Een ontvangstbevestiging bevat de volgende informatie: bevestiging ontvangst; nummer waaronder document is geregistreerd; informatie te verkrijgen via afdeling DIV (...).
7. - Het verzenden van tussenberichten is de verantwoordelijkheid van de behandelende afdelingen. Dit is aangegeven in memo aan leden DT van april 2002 (...). DIV heeft geen inzicht of dat ook daadwerkelijk gebeurt.
8. t/m 11. -Geen informatie bekend.
12. -Brieven die ter kennisneming bij DGG worden ontvangen, worden geregistreerd bij de afdeling DIV en doorgezonden aan de betreffende directie.
13. -Brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie worden bij de afdeling DIV geregistreerd. Alleen na instructie van een afdelingshoofd kan van registratie en toezending ontvangstbevestiging worden afgezien.

DGW DG Water

- 1.- Nee.
- 2.- Nee.
3. - De regelingen zoals vastgelegd in het Handboek Documentaire Informatievoorziening zoals dat binnen V&W van kracht is.
4. - De regelingen die toegepast moeten worden zijn via het intranet van V&W beschikbaar. Voor zover het gaat om registratie van de in- en uitgaande stukken hebben respectievelijk de afdeling DIV en de secretariaten van DGW de verantwoordelijkheid volgens de richtlijnen te werken en daar controle op uit te voeren.
5. - De burger of particulier die een eerste brief in een zaak zendt, ontvangt direct hierop een behandelingsbericht (ontvangstbevestiging) van DIV.
6. - Het behandelingsbericht bevat de volgende informatie: het registratienummer, de naam van de afdeling waar het stuk ter behandeling naar toe is gezonden en het centrale telefoonnummer (...).
- 7.- Nee.
8. - Niet van toepassing.
9. - Niet van toepassing.
10. - Niet van toepassing.
- 11.- niet van toepassing.
12. -Deze worden niet geregistreerd, tenzij de afdeling hier alsnog om vraagt. Als de brief toch geregistreerd is, wordt deze door de betreffende beleidsmedewerker gelezen en vervolgens gedeponereerd.
13. -Als er op geantwoord moet worden dan worden deze geregistreerd onder verwijzing naar de voorgaande registratienummers.

<p>DGL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. - Ongeveer 2000. 2. - Bij benadering wordt 70% van de brieven binnen de termijn van 30 dagen beantwoord. 3.- ZieA2. 4.- ZieA3. 5. - Zie A4. 6. - Zie A5. 7. - Nee. 8. - Indien termijn van afhandeling niet gehaald dreigt te worden. 9.- ZieA8. 10.- Nee. 11.- Geen gegevens beschikbaar. 12. -Brieven en stukken ter kennisneming worden in principe niet geregistreerd, derhalve wordt geen behandelingsbericht noch ontvangstbevestiging verzonden. Indien stukken van dienstbelang zijn, worden deze in de dossiers opgenomen en geregistreerd. 13. - Brieven worden geregistreerd en ter behandeling aan het betreffende programma/project/bureau gezonden, meestal worden tevens nieuwe kwesties aangeroerd. Ten aanzien van de reeds afgedane kwestie wordt terugverwezen naar eerdere correspondentie.
<p>HDJZ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. - Ongeveer 45, onder andere over verzoeken om informatie over de wegenverkeerswetgeving, suggesties voor aanpassingen daarvan, verzoeken tot ingrijpen in procedures of activiteiten van politie, OM en decentrale overheden (waartoe V&W niet bevoegd is). 2. - Twee tot vier weken. 3. - De beheersregeling documentaire informatieverzorging van het ministerie uit 1998. 4. - Het postregistratiesysteem NDM. 5. - Verschillend per sector. Gebeurt of niet, bijvoorbeeld door snelle afdoening, of door behandelend ambtenaar. 6. - Geen voorbeeld bekend. 7. - Zie D5. 8. - Geen informatie bekend. 9. - Geen voorbeeld bekend. 10. - Niet bekend. 11. - Niet bekend. 12. - Indien van belang zorgt e behandelend ambtenaar voor registratie bij archief. 13. - Worden zeer kort beantwoord onder verwijzing naar eerdere brief.
<p>DCO Directie Communicatie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. - aantal brieven 145, aantal faxen 14 2. - behandelingsduur 30 dagen. 3. - de algemeen wettelijk geldende bepalingen. <p>(Het ministerie liet weten dat hier de beheersregeling Documentaire Informatieverzorging wordt bedoeld; N.o.)</p>

4. - brieven die binnen de afdeling publieksvoorlichting worden behandeld, blijven op de eigen afdeling, bewaking op datum.
 5. - verzending behandelingsbericht wordt niet gedaan, aangezien de afhandeling binnen de wettelijk gestelde termijn is.
 (Ook hier is de beheersregeling Documentaire Informatievoorziening bedoeld; N.o.)
 6 t/m 11 - niet van toepassing
 12. - worden gearchiveerd.
 13. - opnieuw in behandeling genomen..."

De minister voegde bij de reactie onder meer voorbeelden van ontvangstbevestigingen van het Directoraat-Generaal Goederenvervoer en het Directoraat-Generaal Water. In de ontvangstbevestiging van het Directoraat-Generaal Water was slechts vermeld dat de brief zo spoedig mogelijk zou worden behandeld; concrete informatie over de te verwachten behandelingsduur ontbrak. In de ontvangstbevestiging van het Directoraat-Generaal Goederenvervoer was aangegeven dat binnen een termijn van vier werkweken op de brief zou worden gereageerd.

Het ministerie liet in het e-mailbericht van 4 juli 2003 het volgende weten over het KNMI:

"...Het KNMI beheert een zeer grote internetsite die maandelijks ongeveer 10 miljoen hits heeft. Daarnaast geeft het KNMI foldermateriaal uit, beschikt het KNMI over een bibliotheek die voor publiek toegankelijk is. De bibliotheek verstrekt jaarlijks ongeveer 1000 informatiepakketten aan scholieren of andere belangstellenden. De afdeling voorlichting ontvangt jaarlijks 3500 e-mails en enkele tientallen brieven. Voorlichting draagt zorg voor de (coördinatie van de) beantwoording daarvan.
 Alle brieven ontvingen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De e-mails worden in de regel binnen een werkweek beantwoord. De infopakketten worden per omgaande toegezonden..."

In het e-mailbericht van 5 augustus 2003 werd daar nog het volgende aan toegevoegd:

"...Nadat een ontvangstbevestiging is gestuurd, worden alle brieven schriftelijk beantwoord. In de regel gebeurt dit binnen gemiddeld twee weken..."

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

De minister van Verkeer en Waterstaat reageerde als volgt op de vragen over de eerste beoordeling van binnenkomende brieven:

"(...)

Dienst Antwoord

DGG 1. - De eerste beoordeling van binnenkomende documenten vindt plaats bij de afdeling DIV.

	<p>2. - Gezien het aantal documenten dat wordt ontvangen, komt het zelden voor dat een document onjuist wordt beoordeeld.</p> <p>3. - Bij twijfel wordt het document geregistreerd en gezonden naar de directeur-generaal, waar alsnog een selectie plaatsvindt.</p> <p>4. - Voortvarende afhandeling wordt gecontroleerd middels de maandelijkse rappellijsten. Bij directieteamvergaderingen wordt gemeld dat rappellijsten binnen de directies/afdelingen zijn uitgezet.</p>
DGW	<p>1. - Alle inkomende post komt via de postkamer bij de afdeling DIV. Deze beoordeelt waar deze naar toe gezonden moet worden en of registratie noodzakelijk is. De originele brief wordt op het secretariaat bewaard en de voortgang in in NDM (postregistratiesysteem) bijgehouden.</p> <p>2. - Niet bekend, maar het is aannemelijk dat dit kan voorkomen.</p> <p>3. - Bij de afdeling die er (mogelijkerwijs) mee te maken heeft, wordt informatie gevraagd.</p> <p>4. - Als na navraag bekend is wie het stuk moet afhandelen, wordt het direct alsnog geregistreerd en doorgezonden.</p>
DGL	<p>1. - DIV doet eerste beoordeling aan de hand van richtlijnen en classificatiesystemen.</p> <p>2.- Nee.</p> <p>3. - Werkafpraak is dat post niet blijft liggen, bij project/programma/bureau waar behandeling waarschijnlijk plaats moet vinden, wordt door de DIV-medewerkers advies ingewonnen, bij twijfel wordt ook Bureau DG ingeschakeld.</p> <p>4. - Zie E3, voortgang is voldoende gewaarborgd.</p>
HDJZ	<p>1. - Ontvangst van brieven vindt centraal plaats bij post- en archiefzaken, die beoordeelt wie de brief zal behandelen. Bij twijfel wordt eerst navraag gedaan.</p> <p>2. - Dit komt voor.</p> <p>3. - Er wordt gehandeld als onder 1 omschreven.</p> <p>4. - Zie 1. Bij doorzenden naar een andere dienst is er geen controle.</p>
DCO	<p>1. - archiefmedewerker neemt in en wijst toe.</p> <p>2. nee.</p> <p>3. - overleg intern.</p> <p>4. - wordt uitgegaan van de datum van inname..."</p>

Voor de IVW voegde het ministerie daar het volgende aan toe:

“... 1. Op welke wijze is de eerste beoordeling van binnenkomende brieven georganiseerd ?

De eerste beoordeling van binnenkomende brieven vindt plaats door de postkamer / het secretariaat. Bij onduidelijkheid wordt een binnenkomende brief beoordeeld door een leidinggevende / ervaren medewerker.

2. Komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief?

Niet regelmatig maar het komt wel eens voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of er sprake is van een bezwaarschrift of een klaagschrift.

3. Welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?

In dergelijke gevallen wordt een brief beoordeeld door een leidinggevende / ervaren medewerker. Zonodig wordt contact opgenomen met degene van wie de brief afkomstig is.

4. In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt ?

Het postregistratiesysteem / het secretariaat bewaakt de voortvarende afhandeling van brieven...”

Ad F: Faxverkeer

In antwoord op de vragen over het faxverkeer bracht de minister het volgende naar voren:

“(…)

Dienst Antwoord	
DGG	1. - Nee, voor documenten ontvangen per fax gelden geen aparte richtlijnen anders dan vermeld in het handboek DIV.
	2. - Ja, correspondentie per fax levert problemen op. Binnen de organisatie staat verspreid een aantal faxen. Het aantal ontvangen faxberichten dat alsnog na ontvangst bij de DIV ter registratie wordt aangeboden, is zo goed als nihil. Hierdoor is geen goed beeld te geven van het aantal ontvangen documenten per fax.
DGW	1. - Ja, faxen worden als de behandelend ambtenaar het noodzakelijk vindt van een nummer voorzien en verder als gewonen officiële post behandeld (zie bijlage). 2. - In zoverre dat DIV geen zicht heeft op wat er in het gebouw bij de diverse faxapparaten binnenkomt voor eventuele noodzakelijke registratie. Het is dus afhankelijk van de discipline van de ontvanger van de fax.
DGL	1. - De richtlijn van toepassing op het reguliere postverkeer is tevens geldig voor het faxverkeer. 2. - Teveel decentraal faxverkeer verhindert in voorkomende gevallen een adequate registratie en zorgvuldige afhandeling.
HDJZ	1. - Er wordt gehandeld via de richtlijn emailverkeer. 2. - Hiervan is niet gebleken.
DCO	1. - geen aparte richtlijnen, worden behandeld als brief. 2.- nee...”

Over het faxverkeer bij de IVW werd daar het volgende aan toegevoegd:

“... 1. **Gelden er voor de behandeling van brieven (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) die per fax naar uw Ministerie of onder uw Ministerie ressorterende dienst wordt gestuurd aparte richtlijnen? Zo ja, dan ontvang ik graag een exemplaar van die richtlijnen ?**

De richtlijn van toepassing op het reguliere postverkeer is tevens geldig voor het faxverkeer.

2. **Levert de correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op ?**

Voor zover bekend levert correspondentie per fax geen bijzondere problemen op. Overigens wordt niet in alle gevallen correspondentie per fax in het postregistratiesysteem geregistreerd...”

Ad G: Elektronisch verkeer

De minister reageerde als volgt op de vragen over correspondentie per elektronisch verkeer:

“(...) ”

Dienst Antwoord

DGG 1. - Als richtlijn voor elektronisch verkeer met burgers wordt binnen DGG toegepast het "Richtsnoer E-mail gebruik" voor het ministerie van verkeer en waterstaat, december 2001 (...) en het reeds eerder vermelde Handboek DIV.

2. - Een gering aantal documenten wordt via e-mail ontvangen. Ook wordt via het internet een aantal documenten ontvangen.

3. - Veel medewerkers zijn niet of onvoldoende op de hoogte van de richtlijnen die gelden voor registratie en archivering van bedoelde documenten. Vanuit DIV zijn de medewerkers wel geïnformeerd over hoe om te gaan met elektronische documenten.

4. - Binnen DGG is er geen waarborg dat elektronisch ontvangen documenten adequaat worden behandeld. Uitgezonderd die documenten die men na ontvangst alsnog ter registratie aanbiedt bij de afdeling DIV.

5. - Registratie van ontvangen en/of verzonden documenten vindt plaats via het postregistratie en archiveringssysteem Corsa. Documenten worden fysiek (geprint) Geregistreerd en gearhiveerd.

6. - Binnen DGG gelden als richtlijn voor het elektronisch verkeer de voorschriften zoals deze zijn neergelegd in het Handboek Documentaire Informatieverzorging V&W (...)

<p>DGW 1. - Formele post mag niet via elektronische weg maar uitsluitend via de fysieke weg in behandeling worden genomen. De afzender zal alsnog een 'gewone' brief moeten zenden en krijgt ook een op de klassieke wijze verzonden antwoord. De richtlijn die hiervoor van kracht is, is via het intranet beschikbaar. (Met de richtlijn is kennelijk bedoeld het Richtsnoer E-mailverkeer. Het ministerie liet weten dat met formele post bijvoorbeeld wordt bedoeld: officiële verzoeken, standpunten en/of mededelingen van externe instanties zoals de waterschappen en ook brieven die gedocumenteerd moeten worden ten behoeve van beleidsdossiers; N.o.)</p> <p>2. - Daar hebben we niet veel ervaring mee. Er wordt wel een rapport per e-mail aangevraagd.</p> <p>3. - Niet bekend.</p> <p>4. - Door het beschikbaar stellen van een regeling hierover (intranet). Aangezien - net zoals bij de fax - elektronische berichten op elke pc in het gebouw kunnen binnenkomen, heeft de DIV er geen zicht op en is voor eventuele registratie afhankelijk van de discipline van de ontvanger van het bericht.</p> <p>5. - Indien nodig worden e-mailberichten op dezelfde wijze ingenomen als gewone brieven.</p> <p>6. - Niet bekend.</p>
<p>DGL 1. - De richtlijn e-mailgebruik geldt. (Ook hier is kennelijk het Richtsnoer E-mailverkeer bedoeld; N.o.)</p> <p>2. - In ongeveer 10% van de gevallen is sprake van elektronisch verkeer.</p> <p>3.- Nee.</p> <p>4. - Conform het richtsnoer en middels het centraal emailadres van DGL wordt elektronisch verkeer gezien als reguliere post en als zodanig behandeld, inclusief en rappelfunctie voor DIV.</p> <p>5. - Decentraal ontvangen e-mail wordt (in de meeste gevallen) ter registratie aangeboden aan DIV, waarna een behandelingsbericht wordt verzonden (...).</p> <p>6. - Niet bekend.</p>
<p>HDJZ 1. - De Richtlijn E-mailgebruik (...). (Zie hierboven bij DGL, onder vraag 1; N.o.)</p> <p>2. - Brieven op papier worden ook op papier beantwoord. In toenemende mate komen verzoek om informatie per email binnen, de beantwoording hiervan gebeurt eveneens per email (via de Directie Communicatie).</p> <p>3. - Ja, omdat duidelijk is dat de stimulerende maatregelen om de burger via de Postbus 51-email informatie te laten vragen aan de overheid en de laagdrempeligheid van het emailverkeer er toe hebben geleid dat het aantal vragen om informatie sterk groeit. Het schriftelijk verkeer is al jaren constant. Met deze taakverzwaring voor de desbetreffende ambtenaren is informatieve zin nooit rekening gehouden, zodat de hiervoor in te zetten capaciteit zwaar drukt op de overige werkzaamheden.</p> <p>4. - Dit gebeurt via de Directie Communicatie.</p> <p>5. - Dat gebeurt bij de Directie Communicatie.</p> <p>6. - Niet.</p>

<p>DCO 1. - als richtlijn geldt het richtsnoer email.</p> <p>2. - via de internetsite van het ministerie kunnen burgers email versturen. De frontofficetaak van de emailbehandeling is uitbesteed aan de Postbus 51 Informatiedienst. Daarover zijn de volgende afspraken gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emailbericht krijgt nummer. • Mailer krijgt bevestiging. • Termijn van afhandeling is gesteld op 48 uur. • Emailberichten die niet door PB51 kunnen worden afgehandeld, worden doorgestuurd naar de afdeling Publieksvoorlichting (PuVo); mailer wordt niet standaard op de hoogte gebracht van deze doorzending aangezien PB51 immers V&W is voor de mailer. • Termijn afdoening door backoffice PuVo is eveneens 48 uur. <p>In totaal blijft de afhandelingstermijn daarmee binnen de termijn van het gestelde in de richtsnoer email.</p> <p>3. - nee.</p> <p>4. - richtsnoer email.</p> <p>5. - inkomend en uitgaand mailtje gaan in afschrift naar het archief; ook die door de PB51 Informatiedienst worden afgehandeld.</p> <p>6. - Niet bekend.</p> <p>Aantal afgehandelde emailberichten door PB51 in 2002: 7157 Aantal afgehandelde emailberichten backoffice PuVo: 2415...”</p>
--

De minister voegde bij de bijlagen onder meer een exemplaar van het Richtsnoer E-mail gebruik voor het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (gedateerd 20 december 2001). Het betreft een versie van het Richtsnoer E-mail gebruik ten behoeve van de Rijksoverheid van februari 2001 (zie **ACHTERGROND**, onder 5.), dat is aangepast aan de specifieke situatie van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Zo wordt onder punt 3.1.2 Bevestigen ontvangst (in procedure nemen) van E-mail verwezen naar (het huidige) artikel 5 van de Beheersregeling Documentaire Informatieverzorging (zie onder **Ad A: Aanvragen**). Overigens is onder meer het volgende vermeld:

“Een verbijzondering van het bovenstaande zijn (algemene) publieksvragen die worden ontvangen. In de interdepartementale totstandkoming van het richtsnoer E-mailgebruik is vooral aandacht besteed aan de wenselijke reactietermijn op dergelijke vragen. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat/directie communicatie streeft er naar om alle binnenkomende algemene, eenvoudig te beantwoorden publieksvragen (via brief, telefoon, fax en E-mail) binnen *vijf werkdagen* af te handelen.”

Verder voegde de minister bij de bijlagen onder meer een standaardbehandelingsbericht inzake een e-mailbericht, in gebruik bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart.

Van het ministerie werden inzake de IVW de volgende antwoorden ontvangen op de vragen van de Nationale ombudsman over correspondentie per elektronisch verkeer:

“... 1. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie en voor de onder uw Ministerie ressorterende diensten voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers?”

De Richtlijn emailgebruik. (Kennelijk is bedoeld het Richtsnoer E-mailgebruik; N.o.)

2. Kunt u aangeven in welke mate voor de correspondentie met burgers inmiddels gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt?

Er wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt. E-mails komen binnen via:

- een algemeen e-mail adres;
- een e-mail adres van een individuele medewerker.

De mate waarin gebruik van het elektronisch verkeer wordt gemaakt is niet voor elke divisie aan te geven. Divisie Vervoer schat dat er circa 1000 e-mails per jaar worden ontvangen. Divisie Rail schat dat er circa 180 e-mails per jaar via het algemene e-mail adres binnenkomen. Daarnaast komen mails binnen bij de individuele medewerkers.

3. Levert het elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?

Voor zover het plaats vindt, levert het elektronisch verkeer geen bijzondere problemen op.

4. Op welke wijze en in hoeverre is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan (medewerkers/dienstonderdelen van) uw Ministerie adequaat worden behandeld ?

Dit is gewaarborgd middels de eerdergenoemde richtlijn.

5. Op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten door u georganiseerd ?

De registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten geschiedt bij de IVW/divisies op verschillende wijzen:

- e-mails worden ingevoerd in een postregistratiesysteem
- e-mails worden bewaard/geregistreerd door de afdeling zelf.

6. In hoeverre wordt door uw Ministerie al rekening gehouden met de inhoud van het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer.

Niet...”

HET MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN

INLEIDING

De minister van Economische Zaken beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief van 11 april 2003. Met zijn reactie stuurde hij een aantal bijlagen mee.

Naar aanleiding van de antwoorden van de minister voerden medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman op 26 mei 2003 een gesprek met medewerkers van het Ministerie van Economische Zaken om op een aantal punten een toelichting te krijgen. Deze toelichting werd deels direct mondeling en deels later, bij brieven van 3 juli en van 5 augustus 2003, verstrekt.

De langs deze wegen verkregen informatie is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen. De vragen uit de openingsbrief van de Nationale ombudsman van 16 januari 2003 zijn daarbij steeds cursief weergegeven.

Ad A: Aanvragen

“A1. Kunt u globaal aangeven hoeveel aanvragen als bedoeld in de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van aanvragen op de beleidsterreinen van uw Ministerie.

EZ houdt een termijn van 13 weken aan in de subsidieregelingen; het verzenden van een uitstelbericht is in de Awb geregeld (zie artikel 8, model subsidieregelingen). De diverse AO's (hoofdstukken van het Handboek Administratieve Organisatie; N.o.) bij EZ sluiten hierop aan.

Een groot deel van de subsidie-aanvragen wordt afgehandeld door Senter. Onderstaande vragen worden specifiek voor Senter beantwoord.

Senter:

- a) aantal aanvragen in 2002 per maand: ca. 5000;
- b) gemiddelde afdoeningstermijn: binnen de wettelijke termijn;
- c) categorieën van aanvragen:
 - subsidies
 - kredieten
 - fiscaliteiten
 - programma's.”

Het door de minister bedoelde artikel 8 van de op de Kaderwet EZ-subsidies gebaseerde model voor een ministeriële subsidieregeling luidt als volgt:

“De minister geeft een beschikking binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.”

In de toelichting op dit artikel staat het volgende:

“Dit artikel bepaalt de termijn waarbinnen de minister moet hebben besloten op de aanvraag. Als de beschikking niet binnen die termijn kan worden genomen, stelt de minister de aanvrager daarvan in kennis en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien (artikel 4:14, eerste lid, Awb).”

“A2. Welke richtlijnen/instructies gelden er binnen uw Ministerie voor de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

Senter:

De diverse regelingen bevatten instructies én Senter kent een AO (Handboek Administratieve Organisatie; N.o.).

A3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

Senter:

Geautomatiseerd (postregistratie)systeem om dossiers te volgen, zgn. BAS4. In BAS4 worden alle dossiers opgenomen.”

In een nadere toelichting werd aangegeven dat BAS4 staat voor: Basis Administratie Systeem, versie 4. BAS is het standaard-registratiesysteem van Senter voor aanvragen, beschikkingen, bezwaar- en beroepschriften. In het systeem worden ingekomen en uitgaande dossierstukken geregistreerd, alsmede de voortgang van de afhandeling.

“A4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van aanvragen?

A5. Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen.

Senter:

Na binnenkomst van een brief wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Die brief wordt geregistreerd in BAS4.

Senter kent bijvoorbeeld de brief aanvraag compleet, aanvraag incompleet en aanvraag compleet na aanvulling.”

Met zijn antwoorden stuurde de minister voorbeelden mee van ontvangstbevestigingen van bij Senter ingediende aanvragen. In deze voorbeelden wordt informatie gegeven over

de procedure en worden de naam en het telefoonnummer van de behandelende Senter-medewerker genoemd.

“A6. Op grond van artikel 4:13 van de Awb dient op aanvragen - wanneer niet een wettelijke termijn is gesteld - binnen een redelijke termijn te worden beslist, en is die termijn in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan. Op grond van artikel 4:14, eerste lid, dient het bestuursorgaan in het geval het niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan beslissen de aanvrager daarvan mededeling te doen onder vermelding van een nieuwe termijn. In hoeverre wordt bij dreigende overschrijding van de bedoelde redelijke termijn dan wel de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn een kennisgeving c.q. mededeling als hiervoor bedoeld, verzonden naar de aanvrager?”

Senter:

Termijnoverschrijdingen worden altijd vooraf schriftelijk gemeld.

A7. Op welke moment wordt een dergelijke kennisgeving/mededeling verzonden?

Senter:

Voor het verstrijken van de termijn.

A8. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke kennisgevingen/mededelingen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van de kennisgevingen/mededelingen die door uw Ministerie worden gebruikt.

Senter:

- a) registratie met behulp van BAS4;
- b) zie bijlage 5.”

Bedoelde bijlage 5 is een standaardbrief met als onderwerp “Termijnverlenging afhandeling aanvraag Technische Ontwikkelingsprojecten”.

De standaardbrief wordt gebruikt bij aanvragen om subsidie op grond van het Besluit subsidies technische ontwikkelingsprojecten (Koninklijk besluit van 20 april 2001, Stb. 203). Op grond van het eerste lid van artikel 8 van dat besluit geeft de minister binnen achttien weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking. Op grond van het tweede lid van dat artikel stelt de minister, indien de beschikking niet binnen achttien weken kan worden gegeven, de aanvrager daarvan in kennis en noemt hij daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking tegemoet kan worden gezien.

In deze standaardbrief staat de volgende passage:

“...De behandelingstermijn van uw bovengenoemde aanvraag, waarvoor in principe vier maanden staat, zal worden overschreden/is inmiddels overschreden.

Ik deel u daarom mee deze termijn op grond van artikel 8 lid 1 van het Besluit éénmaal met ... maand/maanden te zullen verlengen..."

Onderaan deze brief is aangegeven dat indien de betrokkene zich niet met "dit besluit" kan verenigen, hij binnen zes weken een bezwaarschrift kan indienen bij Senter.

"A9. Hoe frequent komt het voor dat de in bedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijn niet wordt gehaald?"

Senter:
Beperkt."

In een nadere toelichting werd ten aanzien van deze vraag meegedeeld dat bij Senter geen gegevens beschikbaar zijn.

"A10. Is gewaarborgd dat in dergelijke gevallen de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd?"

Senter:
Ja, met behulp van BAS4. Aanvragers worden telefonisch op de hoogte gesteld van de nieuwe overschrijdingen en altijd voorafgaand schriftelijk aan het verstrijken van de termijn op de hoogte gebracht van de nieuwe termijn.

A11. Zo ja, op welke moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? In dat verband verneem ik ook graag of betrokkenen in dergelijke gevallen worden gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.

Senter:
Senter meldt met redenen omkleed de termijnoverschrijding."

De minister verwees ook bij zijn antwoord op vraag A.10. naar de eerder bedoelde bijlage 5, waaruit onder A8. is geciteerd.

B. Bezwaarschriften

"B1. Kunt u globaal aangeven hoeveel bezwaarschriften als bedoeld in de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van bezwaarschriften op de beleidsterreinen van uw Ministerie.

Ontvangen bezwaren in 2002: 69 : 12 = 5 à 6 per maand.

Behandelingstermijn: 35% binnen 10 weken.

Senter:

Ontvangen bezwaren in 2002: 1036.

Behandelingstermijn: 50% binnen 10 weken.”

Desgevraagd verstrekte de minister nadere informatie over de behandelingsduur van bezwaarschriften. Van de 69 bezwaarschriften die in 2002 door de directie Wetgeving en Juridische Zaken zijn ontvangen, zijn er 24 binnen tien weken afgedaan, zijn er twaalf ingetrokken en waren er op 3 juli 2003 vijf nog niet afgedaan. Volgens de minister ging het bij deze categorie onder meer om drie nauw met elkaar samenhangende zaken die in oktober 2002 waren ingediend en waarin de bezwaarmakers hadden aangegeven geen haast te hebben.

Van de overige 28 bezwaarzaken die in 2002 zijn afgedaan, bedroeg de gemiddelde afhandelingsduur 5,5 maand.

Ten aanzien van Senter werd meegedeeld dat het niet mogelijk is een precies cijfermatig overzicht te verstrekken. In aanvulling op de eerder gegeven informatie werd opgemerkt dat de gemiddelde doorlooptijd van een bezwaarschrift, inclusief de bezwaarzaken die binnen tien weken worden afgehandeld, ongeveer 115 dagen bedraagt.

“B2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de terzake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen, binnen uw Ministerie voor de afhandeling van bezwaarschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

Zie bijlage "Procedurebeschrijving" (wordt momenteel geactualiseerd). Daarnaast is de afspraak met de procesjuristen van de directie Wetgeving en Juridische Zaken dat bezwaarden binnen 14 dagen bericht van ontvangst verkrijgen.

Senter:

Bijlage "kwaliteit."

De door de minister bedoelde "Procedurebeschrijving" bevat een paragraaf "vooraf" met de volgende inhoud:

“1. Uit de toelichting op de Awb blijkt dat het de bedoeling is dat de bezwaarschriften-procedure kort van duur is. Van ons wordt verwacht dat wij ons best doen de beslissing op bezwaarschrift binnen de voor die procedure gestelde termijn (artikel 7:10 Awb) te doen nemen.

Als hulpmiddel voor het tijdig laten nemen van de beslissing op bezwaarschrift dient deze procedurebeschrijving. Daarin is uitgegaan van een maximale behandelingstermijn van 10 weken, waarbij de stappen zijn aangegeven die in elke week moeten worden gezet om de termijn te kunnen halen.

2. De medewerker die met de behandeling van een bezwaarschrift is belast, is degene die primair ervoor verantwoordelijk is dat de beslissing op bezwaarschrift op tijd wordt genomen. Hij zal erop worden aangesproken wanneer niet binnen de termijn op een bezwaarschrift is beslist. Wanneer hij ziet aankomen dat niet binnen de termijn op een bezwaarschrift zal kunnen worden beslist moet hij tijdig terugkoppelen naar de coördinator.

3. De coördinator en de assistente zullen het Q&A-bestand zo inrichten dat de te nemen stappen kunnen en zullen worden bewaakt. De uitdraaien uit dat bestand zullen aangeven voor welke datum een bepaalde stap in de procedure moet worden gezet.”

De door de minister bedoelde bijlage “kwaliteit” is een rapport van de Werkgroep doorlooptijden met als opschrift “Afhandelen bezwaar; Handleiding Kwaliteit”. Op bladzijde 3 van dit rapport staat het volgende:

“...Een goede beslissing die snel komt vergroot acceptatie en voorkomt escalatie. JZ streeft naar een beslissing op bezwaar binnen 9 weken na ontvangst van het bezwaarschrift...”

“B3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?”

- Access-voortgangssysteem;
- voortgangsgesprek eens in de drie weken;
- bespreking in MT eens in de zes weken;
- planningsgesprekken eens in de twee maanden;
- jaarverslag eens in het jaar.

Senter:

BAS4.

Steekproefsgewijze controle door de Interne Controle Dienst. Afhankelijk van het door hen geconstateerde foutenpercentage wordt de controle al dan niet geïntensiveerd.

B4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften?

In alle gevallen wordt een ontvangstbevestiging verzonden, zonodig gecombineerd met een verzuimbrief.

Senter:

In alle gevallen wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Daarbij wordt de brochure ‘Een bezwaarschrift, wat betekent dat?’ bijgevoegd.”

Bedoelde brochure bevat algemene informatie over de bezwaarprocedure. Met betrekking tot de behandelingsduur is daarin uitsluitend aangegeven dat betrokkene in beginsel binnen vier weken na de hoorzitting de beslissing ontvangt.

“B5. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften.

Zie wederom bijlage.

Senter:

Zie bijlagen.”

De door de minister bedoelde model-ontvangstbevestiging zoals die door het ministerie wordt gebruikt, bevat de mededeling dat de termijn van zes weken waarbinnen op het bezwaarschrift moet worden beslist, is verlengd met vier weken. Daaraan is toegevoegd dat indien dan nog geen beslissing is genomen, beroep kan worden ingesteld bij de rechtbank.

In een van de door de minister meegezonden kopieën van ontvangstbevestigingen van Senter is aangegeven op welke datum het bezwaarschrift is ontvangen en is vermeld dat de termijn van zes weken krachtens artikel 7:10, derde lid, van de Awb met vier weken is verlengd.

In een andere ontvangstbevestiging van Senter wordt betrokkene erop gewezen dat zijn bezwaarschrift niet volledig is, en dat hij vier weken de tijd krijgt om het bezwaarschrift aan te vullen. Daarbij is erop gewezen dat de afhandelingstermijn wordt opgeschort tot de dag waarop de ontbrekende gegevens zijn verstrekt of waarop de antwoordtermijn ongebruikt is verstreken. De beslistermijn zelf wordt in deze ontvangstbevestiging niet genoemd.

“B6. Zijn er categorieën van bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?

Neen.

Senter:

Neen.

B7. In artikel 7:10 van de Awb is bepaald binnen welke termijn op een bezwaarschrift moet worden beslist. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging en de mogelijkheid van het vragen om instemming met verder uitstel. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?

In een groot aantal zaken is het nodig om van de mogelijkheid van verdaging gebruik te maken. Bovendien zijn er vaak vormverzuimen waardoor de beslistermijn wordt opgeschort, of wordt de zaak op verzoek van de bezwaarde verdaagd (o.a. wegens verzoek om uitstel indiening bezwaargronden).

Senter:

Met name bij technisch complexe dossiers wordt van de mogelijkheden van verdaging en uitstel gebruik gemaakt. Dit geschiedt in overleg met de bezwaarde. Veelal is aanvullende informatie nodig. Het aanleveren door bezwaarde en het beoordelen daarvan door Senter kost vaak veel tijd. Het is in beider belang dat dit zorgvuldig geschiedt.

B8. Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?

In de regel binnen 14 dagen na ontvangst van een bezwaarschrift, tegelijk met een ontvangstbevestiging/verzuimbrief.

Senter:

Voor het verstrijken van de termijn.

B9. Welke informatie bevat een verdagingsbericht? Graag ontvang ik voorbeelden van de door uw Ministerie gebruikte verdagingsberichten.

Zie wederom bijlagen.

Senter:

Zie bijlage.”

De relevante passage uit de brieven zoals die door het ministerie en door Senter worden gebruikt, is beschreven onder vraag B.5.

“B 10. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel?”

In zaken die ten gevolge van de interne planning van de directie Wetgeving en Juridische Zaken en de complexiteit van het geschil noodgedwongen meer behandelingstijd dan de 10 respectievelijk 14 weken behoeven, is er - uitzonderingen daargelaten - of telefonisch of schriftelijk contact met de bezwaarde teneinde dit af te stemmen. In de regel gaat de bezwaarde dan met de termijnoverschrijding akkoord. Indien dat niet het geval is kan de bezwaarde door middel van een beroep ten aanzien van het niet tijdig beslissen in combinatie met een verzoek om een voorlopige voorziening via de rechter een spoedige beslissing op het bezwaarschrift afdwingen. Dat is in 2002 (in een zeer bijzondere zaak) éénmaal gebeurd.

NB: Het aanleveren door bezwaarden van extra gegevens en het beoordelen daarvan door de directie Wetgeving en Juridische Zaken kost vaak veel tijd. Het is in beider belang dat dit zorgvuldig geschiedt.

Senter:

In voorkomende gevallen, zie vraag 7.

B11. Op welke wijze en op welk moment wordt eventueel gebruik gemaakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel? Graag ontvang ik voorbeelden van door u gehanteerde verzoeken om instemming met verder uitstel.

Hier hebben wij geen standaard voor. Dit gebeurt meestal in het kader van een telefonisch contact of tijdens een hoorzitting. Bijgesloten een voorbeeld van een in 2002 verzonden brief met betrekking tot verder uitstel.

Senter:

Telefonisch voorafgaande aan de termijnoverschrijding. Daarna wordt de nieuwe termijn schriftelijk bevestigd.

Het door de minister bedoelde voorbeeld bevat de volgende passage:

“...U heeft het in mijn brief aangegeven vormverzuim door middel van uw brief d.d. 11 juli 2002 en de daaropvolgende fax van 1 augustus 2002 volledig hersteld. Gebleken is, dat de behandeling van uw bezwaarschrift thans wat meer tijd vergt; derhalve zal ik u in de tweede week van oktober nader berichten omtrent de verdere behandeling van en de hoorzitting in uw zaak...”

“B12. Welke handelwijze wordt door u gevolgd indien een betrokkene niet instemt met verder uitstel?”

Dit komt vrijwel nooit voor omdat de bezwaarde daarmee het eigen belang kan schaden. Wij zetten alles op alles om de beschikking alsnog snel te concipiëren; wij wijzen dan wel op de mogelijkheid van beroep tegen de "fictieve weigering".

Senter:

Dan zal worden beslist op basis van de dan bekende feiten en omstandigheden. Dit komt vrijwel nooit voor omdat bezwaarden daarmee hun eigen belang schaden.

B13. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing?

Die mogelijkheid is al in de ontvangstbevestiging en verzuimbrief standaard bekend gemaakt aan alle bezwaarden; zie verder het antwoord op vraag 12.

Senter:

Niet van toepassing gezien vorenstaande.

B14. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee u betrokkenen op die mogelijkheid heeft gewezen.

Zie wederom dezelfde modelbrieven en het antwoord op vraag 12.

Senter:

Niet van toepassing. Bezwaarden procederen veelal met behulp van een gemachtigde die op de hoogte is van de procedures. Bovendien zijn het vaak dezelfde gespecialiseerde gemachtigden die optreden. Zij zijn goed op de hoogte van de werkwijze van Senter.

B15. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb correct worden toegepast?

Zie het antwoord op vraag 3.

Senter:

BAS4 volgt de procedures en signaleert termijnoverschrijdingen.”

Ad C: Klaagschriften

“C1. Kunt u globaal aangeven hoeveel klaagschriften (schriftelijke klachten) als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van klaagschriften op de beleidsterreinen van uw Ministerie.

Aantal klachten over gedragingen van het kernministerie in 2002:

9 : 12 = 0,75 klacht per maand.

Gemiddelde afhandelingstermijn: 10 weken.

Beleidssterreinen en typen klachten:

- Communicatie: verzwegen subsidies;
- Marktordening en Energie: niet verkrijgen van opdracht onderzoek schade delfstofwinning;
- Marktordening en Energie: optreden DTe;
- Innovatie: onvoldoende beschermde werking octrooi;
- Innovatie: uitvoering subsidieregeling;
- Marktwerking: optreden DG NMa in pers;
- CBS: niet als enquêtrices mogen doorwerken voor CBS;
- Telecom: klacht over het niet nogmaals in behandeling nemen van klacht over telefoonstoring;
- Ondernemingsklimaat: uitblijven van reactie om informatie opstarten eigen bedrijf.

Senter:

Aantal klachten in 2002: 3.

Gemiddelde afhandelingstermijn: 6 weken.”

Desgevraagd verstrekt de minister meer gedetailleerde informatie over de afhandelingsduur van de negen klaagschriften die in 2002 bij het kerndepartement zijn binnengekomen. De afhandelingsduur daarvan was als volgt:

15 dagen; 10 dagen, 11 dagen, 21 weken, 10 weken, 11.5 week, 21 weken, 8 weken respectievelijk 16 weken.

Ook over de behandelingsduur van de drie klaagschriften die op Senter betrekking hadden, werd meer gedetailleerde informatie gegeven. Deze bleek te variëren van ruim drie weken tot zes weken. Over dit aantal klaagschriften werd nog aangegeven dat onvrede over Senter zich meestal vertaalt naar de bezwaarschriftenprocedure.

“C2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen, voor uw Ministerie voor de afhandeling van klaagschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

Zie bijlage "Handleiding interne klachtbehandeling EZ (concept)".

Senter:

Zie bijlage "Procedure klachten".

De genoemde "Handleiding interne klachtbehandeling" bevat aanwijzingen voor medewerkers van het Ministerie van Economische Zaken voor de behandeling van klachten. Alhoewel het om een concept gaat, wordt er volgens de minister in de praktijk wel mee gewerkt.

De door de minister bedoelde "Procedure klachten" is een informatiebrochure voor de indieners van een klacht (zie verder onder C.5.).

In een nadere reactie stuurde het ministerie het Extern Klachtenreglement Senter toe.

Daarin staat het volgende:

...Artikel 4

(...)

c. Zowel bij een mondeling als schriftelijk ingediende klacht, neemt degene onder wiens directe verantwoording de opdracht uitgevoerd wordt (...) direct en in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht bij Senter telefonisch contact op met de klager..."

Verder zijn in dit klachtenreglement van Senter onder andere de relevante bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen.

“C3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van klaagschriften overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

- Opname/registratie in het access-voortgangssysteem van de directie Wetgeving en Juridische Zaken, maar dient in beginsel te worden bewaakt door de beleidsdirectie waarop de klacht betrekking heeft;
- Eén centraal coördinatiepunt (coördinator Bezwaar en Beroep bij de directie Wetgeving en Juridische Zaken, tevens contactambtenaar ten behoeve van de Nationale Ombudsman).

Senter:

BAS4 alsmede één centraal coördinatiepunt (plv. hoofd Juridische Zaken).

C4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van klaagschriften?

Op basis van een instructie van de directie Wetgeving Juridische Zaken wordt voor zover bekend altijd een ontvangstbevestiging gestuurd.

Senter:

Altijd.”

De voor het ministerie geldende Handleiding interne klachtbehandeling EZ bevat de volgende passage over het gebruik van ontvangstbevestigingen:

“Indien door klager is voldaan aan boven vermelde eisen van artikel 9:4, lid 2, Awb, zendt de klachtenbehandelaar onmiddellijk een ontvangstbevestiging naar de klager. Hij geeft daarbij informatie over de verdere klachtenprocedure. Tevens wordt de mededeling gedaan dat klager in de gelegenheid zal worden gesteld te worden gehoord.

NB: Indien wordt besloten tot het niet in behandeling nemen van de klacht (zie bijlage I), moet een termijn van 4 weken in acht worden genomen...”

In bedoelde bijlage I bij de Handleiding interne klachtbehandeling EZ is aangegeven welke klachten niet in behandeling hoeven te worden genomen.

Daarbij is het volgende opgemerkt:

“...Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen, zendt de gemachtigde van de minister klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht een bericht...”

Desgevraagd werd op dit punt nog meegedeeld dat de ontvangst van klachten die niet in behandeling worden genomen niet afzonderlijk wordt bevestigd.

“C 5. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van klaagschriften.

Zie bijlage (worden door de beleidsdirecties waarop de klacht betrekking heeft opgesteld).

Senter:
Zie bijlage.”

Het meegezonden voorbeeld van een ontvangstbevestiging van het ministerie bevat de volgende informatie:

“...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw schrijven van 29 augustus jl. Uw schrijven zal behandeld worden als klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Alvorens een oordeel te vormen over hetgeen is gebeurd, is eerst een nader onderzoek nodig. Vervolgens zal ik u uitnodigen voor een hoorzitting. Daartoe wordt uiterlijk in de laatste week van september door een vertegenwoordiger van dit ministerie contact met u opgenomen..”

In de ontvangstbevestiging van Senter staat het volgende:

“...Op 17 december 2002 ontving ik van u een brief waaruit ik moet opmaken dat u een klacht wenst in te dienen over de handelwijze van Senter ten aanzien van een door u ingediend verzoek.

Ik deel u mee deze klacht in goede orde te hebben ontvangen en te behandelen volgens het bij onze organisatie geldend klachtreglement. Dat betekent dat ik u binnen vier weken na dagtekening van uw brief kenbaar zal maken of ik uw brief als klacht beschouw en verder zal behandelen.

Een brochure over de bij Senter geldende klachtregeling en de werkwijze daarvan voeg ik bij deze brief...”

De in de ontvangstbevestiging van Senter genoemde brochure heeft als opschrift: “Een klacht, wat betekent dat”. Deze brochure bevat algemene informatie over de klachtprocedure. Onder meer is aangegeven dat indien de klacht niet in behandeling wordt genomen betrokkene daarvan dan binnen vier weken bericht ontvangt, en dat in het geval een klacht wel in behandeling wordt genomen betrokkene in principe binnen zes weken na het indienen van de klacht een schriftelijke beslissing ontvangt van Senter.

“C6. Zijn er categorieën van klaagschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?”

Neen; het blijft echter mogelijk dat klaagschriften door een ontvanger binnen EZ niet als zodanig worden herkend, waardoor de ontvangstbevestiging als klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb achterwege blijft.

Senter:

Neen.

C7. Wordt in de gevallen waarop artikel 9:5 van de Awb betrekking heeft (tegenoetkoming aan de klacht naar tevredenheid van de klager) een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd?

Voor zover bekend is dat geen regel binnen EZ. Is ook in de bijgesloten Handleiding niet als instructie opgenomen.

Senter:

Ja, zie bijlage "Een klacht, wat betekent dat?"

In de brochure "Een klacht, wat betekent dat" van Senter staat in dit verband het volgende:

"...Stoppen procedure

Het is overigens niet de bedoeling dat als een procedure is ingezet, deze altijd volledig moet worden doorlopen. Het is heel goed mogelijk dat gedurende de behandeling van uw klacht er wederzijds begrip is ontstaan voor de gedraging of dat u tevreden bent over de genomen of te nemen maatregelen. U kunt op elk moment de procedure stopzetten. Senter zal schriftelijk bevestigen dat aan uw klacht tot tevredenheid van beide partijen is tegemoetgekomen..."

"C8. In artikel 9:11 van de Awb is bepaald binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?"

Het is bijna altijd noodzakelijk om te verdagen.

De instructie luidt dat voorafgaande aan het verlopen van de termijn de klager schriftelijk van de verdaging op de hoogte dient te worden gesteld. Dat gebeurt in de regel dan ook.

Senter:

Klachten worden bijna altijd binnen de termijn afgehandeld. Mocht het voorkomen dan wordt voorafgaande aan het verlopen van de termijn de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

C9. Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?

In de regel voorafgaande aan het verstrijken van de termijn.

C 10. Welke informatie bevat een dergelijk bericht van verdaging? Graag ontvang ik voorbeelden van de door u gebruikte verdagingsberichten.

Zie bijlage.

Senter:
n.v.t.”

In het door de minister als bijlage meegestuurde voorbeeld van een verdagingsbericht staat het volgende:

“...Overeenkomstig artikel 9:11 lid 2 van de Awb wil ik u hierbij eveneens informeren dat ik de behandeling van de klacht met vier weken verdaag, tot uiterlijk 1 juli a.s...”

“C 11. Welke handelwijze wordt gevolgd indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?”

Geen sprake van een vaste handelwijze; de klacht wordt in ieder geval alsnog zo spoedig mogelijk afgehandeld en daarbij worden excuses gemaakt.

Senter:
Komt niet voor.

C12. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?

De huidige Handleiding voorziet daarin niet; op dit punt wordt de Handleiding aangevuld. Op mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman wordt volgens de huidige Handleiding pas bij afdoening van de klacht gewezen.

Senter:
Bezwaarde wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.”

In een nadere reactie werd aangegeven dat het antwoord met betrekking tot Senter op vraag C.12. weergeeft wat in een dergelijke situatie zou moeten gebeuren, maar dat die situatie, zoals onder vraag C.11. is aangegeven, zich niet heeft voorgedaan.

“C13. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee u betrokkenen op die mogelijkheid heeft gewezen.

Neen; zie verder het antwoord op de vorige vraag.

Senter:
Ja, zie bijlage.”

De onder vraag C.13. bedoelde bijlage is de eerder genoemde brochure “Een klacht, wat betekent dat?” Op het punt van de verwijzing naar de Nationale ombudsman staat daarin het volgende:

“...Het kan zijn dat u zich niet kunt vinden in de uiteindelijke beslissing van Senter. U kunt zich dan tot de Nationale Ombudsman wenden. Dit kan echter pas als u eerst de procedure met betrekking tot klachtenbehandeling hebt doorlopen. Slechts wanneer dat redelijkerwijs niet van u kan worden verlangd, neemt de Nationale Ombudsman uw klacht direct in behandeling...”

Ad D: Andere brieven

“D1. Kunt u een globaal overzicht geven van de aantallen en de verschillende categorieën van brieven die uw Ministerie ontvangt die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb?”

De Directie Communicatie behandelt zelf de brieven van burgers gericht aan de Minister en Staatssecretaris van algemene aard. Hierbij valt te denken aan, verzoeken om foto's, verzoeken om algemene informatie en specifieke vragen. De beleidsdirecties behandelen de brieven die specifieke beleidsinhoudelijke kwesties betreffen.

Het aantal brieven van burgers dat bij de Directie Communicatie binnenkomt is naar schatting circa 750 per jaar. Daarnaast ontvangt de Directie Communicatie jaarlijks circa 1750 uitnodigingen voor optredens gericht aan de bewindspersonen.

Senter:

Aanvragen om informatie.”

Desgevraagd verstrekke het ministerie ten aanzien van het aantal aanvragen dat Senter heeft ontvangen de volgende informatie:

“...Er is geen registratiesysteem dat inzicht in dat aantal biedt. Het betreft grotendeels verzoeken om informatie over regelingen/programma's die Senter uitvoert. Ook is er veel vraag naar aanvraagformulieren. In aanvulling op D2 kan opgemerkt worden dat een deel van deze brieven direct binnenkomen bij, en afgehandeld worden door, de afdeling die met de uitvoering van de specifieke regeling is belast. Ook in die gevallen wordt per omgaande gereageerd.

Het aantal verzoeken om informatie dat Senter ontvangt zal ver boven de duizend liggen per jaar.

Verder zijn er natuurlijk de brieven die betrekking hebben op de organisatie (dus niet de publieke taak zelf) zoals: contracten, reclamefolders, sollicitatiebrieven, etc. Die brieven worden verder buiten de beantwoording gelaten gezien de scope van de vragen...”

“D2. Kunt u globaal inzicht geven in de behandelingsduur van dergelijke brieven?”

In de regel worden dergelijke 'burgerbrieven' binnen 2 à 3 weken beantwoord.

Senter:

Per omgaande.

D3. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie voor de afhandeling van dergelijke brieven? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

De standaardtermijn voor het beantwoorden van brieven is 23 (kalender)dagen.

Senter:

Speciaal daartoe opgezette afdeling, het Front Office, handelt dergelijke brieven af.

D4. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van dergelijke brieven overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

Rappel en achterstandslijsten.

Senter:

BAS4.

D 5. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van behandelingsberichten?

Wanneer een vraag niet beantwoord kan worden binnen dit ministerie en ter beantwoording aan een andere instantie wordt voorgelegd worden zowel de brieven als de ontvanger van de vraag op de hoogte gesteld van het feit dat deze vraag ter beantwoording is voorgelegd aan een andere instantie.

Senter:

n.v.t.”

Tijdens het gesprek op 26 mei 2003 werd in dit verband nog meegedeeld dat in andere dan de hiervoor genoemde gevallen niet met behandelingsberichten wordt gewerkt.

“D6. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte behandelingsberichten? Graag ontvang ik voorbeelden van behandelingsberichten.

Zie vraag 5.

Senter:

n.v.t.

D7. Wordt stelselmatig met tussenberichten gewerkt indien een in een behandelingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?

In de regel wordt er bij het doorzenden van een vraag door de directie Communicatie geen afdoeningstermijn gesteld. Dit is aan de beleidsdirecties zelf.

Senter:

N.v.t.

D8. Op welk moment wordt zo'n tussenbericht verstuurd?

N.v.t.

D9. Welke informatie bevatten tussenberichten? Graag ontvang ik voorbeelden van tussenberichten.

N.v.t.

D 10. Komt het frequent voor dat (ook) de in een tussenbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?

N.v.t.

D11. Op welke wijze wordt betrokkene in een dergelijk geval geïnformeerd? Graag ontvang ik voorbeelden van brieven waarin betrokkene is meegedeeld dat een eerder genoemde termijn niet wordt gehaald.

N.v.t.

D12. Wat wordt gedaan met brieven die uw Ministerie ter kennisneming worden toegestuurd?

Deze worden gearchiveerd in het archiefsysteem. Wanneer nodig wordt een ontvangstbevestiging dan wel een dankbrief verzonden.

Senter:

Indien de brieven relevante informatie bevatten wordt e.e.a. betrokken bij de uitvoering, evaluaties, e.d.

D13. Wat wordt gedaan met brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie?

Beantwoord.

Senter:

In die voorkomende gevallen wordt schriftelijk naar het eerdere antwoord verwezen.”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

“E1. Op welke wijze is de eerste beoordeling van binnenkomende brieven georganiseerd?”

Alle post voor het Kernministerie komt binnen bij sectie Expeditie & Postverwerking (centrale postontvangst). Het grootste deel wordt daar beoordeeld en vervolgens op basis van gemaakte afspraken verspreid. Post geadresseerd aan Bewindslieden en de Ambtelijke top gaat ongeopend naar de Documentaire Informatievoorziening (DIV) voor registratie. Van daaruit gaat de post naar de respectievelijke secretariaten. De overige brieven gaan na beoordeling door Expeditie & Postverwerking naar de DIV van het betreffende dienstonderdeel en worden van daaruit verder verspreid.

Senter:

De afdeling Post- en archiefzaken maakt een eerste selectie en stuurt aanvragen naar de primaire afdelingen, bezwaar- en klaagschriften naar Juridische Zaken en anderzootige brieven lopen via het frontoffice. Brieven die intern onjuist zijn bezorgd, worden doorgestuurd.

E2. Komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een anderszootige brief?

Dit komt niet vaak voor, in geval van twijfel wordt overlegd met DIV.

Senter:

Neen.

E3. Welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?

Expeditie & Postverwerking beoordeelt de brief inhoudelijk en geleidt deze door naar de DIV van het betreffende dienstonderdeel.

Senter:

Brieven gaan naar Juridische Zaken.

E4. In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt?

Brieven worden altijd binnen een aantal uur op de plaats van bestemming afgeleverd. Indien dit niet de juiste plaats blijkt te zijn kan het via het postregistratiesysteem worden overgeboekt naar een ander persoon of dienstonderdeel. Hiermee valt de loop van een poststuk te volgen en kan desgewenst gerappelleerd worden.

Senter:

Brieven worden ingeboekt in BAS4. Dat systeem heeft een signaleringsfunctie.”

Ad F: Faxverkeer

“F1. Gelden er voor de behandeling van brieven (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) die per fax naar uw Ministerie of onder uw Ministerie ressorterende dienst worden gestuurd aparte richtlijnen? Zo ja, dan ontvang ik graag een exemplaar van die richtlijnen?”

Bezwaarschriften per fax, worden bij de directie Wetgeving en Juridische Zaken ingeboekt zodra de behandelend jurist heeft bepaald dat zulks dient te geschieden. Alle aanvragen, bezwaren en klachten worden/dienen daarnaast ook per gewone post te worden ingediend. De fax wordt ook in het dossier opgeborgen.

Senter:

Faxen worden ingeboekt voor zover ze worden ontvangen. Alle aanvragen, bezwaren en klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Faxen in dossiers komen daarom bijna niet voor.

F2. Levert de correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op?

Neen.

Deze worden door Expeditie & Postverwerking doorgezonden naar de digitale postbus van de betreffende DIV.

Senter:

Neen.”

Tijdens het gesprek op 23 mei 2003 werd meegedeeld dat per fax ingediende aanvragen en bezwaarschriften altijd per brief moeten worden bevestigd. Volgens de betrokken medewerkers van het ministerie levert dat in de praktijk geen problemen op. De meeste mensen die een aanvraag of bezwaarschrift per fax indienen, sturen het desbetreffende stuk meestal ook nog per reguliere post toe. Overigens wordt de datum waarop het faxbericht is ontvangen aangemerkt als de datum waarop de aanvraag of het bezwaarschrift is ontvangen.

Ad G: Correspondentie per elektronisch verkeer

“G1. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie en voor de onder uw Ministerie ressorterende diensten voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers?”

Postbus 51 verzorgt het elektronisch verkeer met burgers. Zij sturen een standaard-ontvangstbevestiging en gaan vervolgens over tot afhandeling van de mail. Bij de webredactie en de webmaster komen ook mails binnen. Deze worden direct afgehandeld (streven is binnen 48 uur).

Binnen de directie Interne Zaken biedt het nieuwe postregistratie/archiveringssysteem de mogelijkheid om hen te registreren, initiatief hiertoe ligt echter bij de ontvanger. Zie antwoord F1.

Senter:

Awb.”

De minister verwees in dit verband naar het Jaaroverzicht publieksvoorlichting 2002 waarin onder meer is aangegeven dat in 2002 op het terrein van het Ministerie van Economische Zaken 3.990 e-mailberichten zijn geregistreerd door Postbus 51.

Bij dit jaaroverzicht staat het volgende:

“...In dit jaaroverzicht zitten alle handelingen die PB51 voor EZ doet verwerkt. In tegenstelling tot andere departementen verzorgt PB51 ook zgn “backoffice” vragen. Dat wil zeggen dat wanneer bij de beantwoording op basis van kennisgidsen en dergelijke de vraag niet direct door PB51 kan worden beantwoord PB51 contact opneemt met de desbetreffende beleidsmedewerker...”

Over de samenwerking met Postbus 51 werd tijdens het gesprek op 26 mei 2003 nog meegedeeld dat de afspraak luidt dat bepaalde, veel gestelde vragen voor het Ministerie van Economische Zaken worden behandeld door Postbus 51. Het ministerie levert daartoe de benodigde informatie aan Postbus 51. Moeilijk te beantwoorden vragen worden door Postbus 51 doorgespeeld naar het ministerie, via de directie Communicatie van het ministerie.

Naar aanleiding van de verwijzing ten aanzien van Senter naar de Awb gaf het ministerie desgevraagd een toelichting. Deze luidt als volgt:

“...Het Ministerie van EZ kent inmiddels voor een aantal gevallen de mogelijkheid van elektronisch indienen van aanvragen. Buiten dat - en daar doelt het antwoord op - is er slechts de Awb die nog geen voorziening kent voor elektronisch dataverkeer, maar wel via bijvoorbeeld artikel 4:5 een vangnet kent voor aanvragen die niet voldoen aan het wettelijk voorschrift. Een aanvraag per e-mail wordt op die wijze behandeld. Er wordt dus een mogelijkheid van herstel geboden. Buiten de toepassing van dergelijke Awb-artikelen is er geen sprake van een richtlijn of instructie als bedoeld in de vraag...”

“G2. Kunt u aangeven in welke mate voor de correspondentie met burgers inmiddels gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt?”

De redactie van www.ez.nl verzorgt een wekelijkse nieuwsbrief per e-mail, waarin de laatste ontwikkelingen op de beleidsterreinen van Economische Zaken onder de aandacht worden gebracht. De minister en staatssecretaris hebben soortgelijke nieuwsbrieven. Verder kunnen burgers per e-mail zelf contact zoeken met het Ministerie van Economische Zaken en de bewindspersonen.

Senter:

Minimaal, aangezien de meeste regelingen een fysieke aanvraag vereisen.

G3. Levert het elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?

Wat betreft postbus 51 zijn er soms problemen met het traceren van de juiste beleidsmedewerker in geval van inhoudelijke vragen. Om dit i.h.a. te vergemakkelijken heeft het Ministerie van Economische Zaken een digitaal systeem in gebruik genomen waarin kenniskaarten gekoppeld zijn aan medewerkers. Tevens worden ten aanzien van specifieke doelgroepen steeds vaker speciale accountmanagers aangewezen.

Senter:

Neen.

G4. Op welke wijze en in hoeverre is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan (medewerkers/dienstonderdelen van) uw Ministerie adequaat worden behandeld?

Voor de correspondentie die binnenkomt bij de webredactie, de webmaster en de bewindslieden wordt zorg gedragen voor een adequate afhandeling. Voor mails die worden doorgestuurd via Postbus 51 zijn de desbetreffende beleidsmedewerkers zelf verantwoordelijk.

Senter:

Dit is de voornaamste reden dat aanvragen, wettelijk gezien, schriftelijk gedaan moeten worden. Relevante e-mails worden uitgedraaid en aan het dossier toegevoegd.

G5. Op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten door u georganiseerd?

De accountmanager van Postbus 51 draagt zorg voor rapportages via Postbus 51. Voor de overige mails wordt alles bij het webteam geregistreerd. De redactie monitort alle registraties.

Binnen de directie IZ biedt het nieuwe postregistratie/archiveringssysteem de mogelijkheid om hen te registreren, initiatief hiertoe ligt echter bij de ontvanger.

Senter:

Zie vraag 4.

G6. In hoeverre wordt door uw Ministerie al rekening gehouden met de inhoud van het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer?

Enkele subsidieregelingen bieden de mogelijkheid tot het elektronisch indienen van aanvragen. Geanticipeerd is op de nieuwe wetgeving. Onze standaardsubsidieregeling maakt op dit moment alleen een schriftelijke aanvraag mogelijk (ook aanvraag per fax mag niet), maar deze standaardregeling wordt momenteel aangepast in verband met Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer.

De voorraden aardolie kunnen nu krachtens de wet al elektronisch door ME worden bijgehouden.

Senter:

Enkele regelingen bieden de mogelijkheid tot het elektronisch indienen. Geanticipeerd is op de nieuwe wetgeving. Zie www.senterloket.nl.”

HET MINISTERIE VAN LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKWALITEIT

INLEIDING

Bij brief met bijlagen, gedateerd 9 april 2003, reageerde de minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij (per 1 juli 2003: Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit) op de vragen van de Nationale ombudsman. De reactie van de minister was aanleiding om telefonisch/per e-mail nog enige informatie in te winnen bij het ministerie. De aanvullende informatie werd op 10 juni 2003 per e-mail ontvangen. De informatie die langs deze wegen werd verkregen, is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen.

Ad A: Aanvragen

In de brief van 9 april 2003 merkte de minister het volgende op over aanvragen als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht:

“...1. Kunt u globaal aangeven hoeveel aanvragen als bedoeld in de Awb uw ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoenings-termijn was?”

Het Ministerie van LNV ontving in 2002 circa 530.000 aanvragen in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. De aanvragen komen gespreid over het jaar binnen, zodat kan worden uitgegaan van ruim 44.000 aanvragen per maand. Uiteraard geldt voor bepaalde categorieën aanvragen wel dat deze in een bepaalde periode worden ingediend. Dit heeft echter geen overwegende invloed op het gemiddelde aantal aanvragen dat per maand wordt ingediend.

Het overgrote deel van de aanvragen (circa 350.000) had betrekking op import- en export inspecties van planten. Andere grote categorieën aanvragen zijn:

- opheffen van maatregelen in verband met bestrijding van plantenziekten
- productieafhankelijke inkomenssubsidies:
- licentie voor het toepassen van bestrijdingsmiddelen
- registratie van mestproductierechten

Naast de genoemde kwantitatief belangrijke categorieën ontvangt het ministerie jaarlijks ook aanvragen voor onder meer:

- vergunning biotechnologie bij dieren
- vergunning Natuurbeschermingswet
- vergunning of ontheffing Flora- en Faunawet
- vergunning Visserijwet
- overige subsidies
- schadevergoeding

Op de aanvragen voor import- en exportinspecties van planten, het opheffen van bestrijdingsmaatregelen en het verlenen van licenties voor het toepassen van bestrijdingsmiddelen wordt op de dag van de aanvraag of in ieder geval binnen enkele werkdagen beslist. De aanvragen voor productieafhankelijke inkomenssubsidies worden afgehandeld binnen de in de desbetreffende regelingen gestelde termijn. In de eerste helft van 2002 werd meestal niet binnen 8 weken (naar het ministerie aangaf de termijn, genoemd in artikel 4:13, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht; N.o.) beslist op een verzoek om mestproductierechten te registreren. Gedurende het jaar 2002 is op dit punt een extra inspanning geleverd met als gevolg dat aan het einde van het jaar binnen 8 weken op het overgrote deel van de aanvragen kon worden beslist. Met betrekking tot de overige aanvragen kan worden opgemerkt dat in het algemeen binnen de termijn kan worden beslist.

2. *Welke richtlijnen/instructies gelden er binnen uw ministerie voor de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb?*

De directies en diensten die aanvragen afhandelen stellen instructies op waarin is beschreven op welke wijze aanvragen moeten worden afgehandeld..."

De minister verwees op dit punt naar twee instructies die als bijlagen bij de reactie waren gevoegd, te weten: de "werkinstructie afhandelen formulier samenvoegen van twee bedrijven" van het bureau heffingen en hoofdstuk 1, "algemene instructies en informatie" van het Handboek Uitvoering Regelingen van het Agentschap LASER. Overigens merkte de minister het volgende op:

"...3. *Welke controlesystemen zijn binnen uw ministerie ingesteld opdat overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?*

Binnen het Ministerie functioneren zowel geautomatiseerde als handmatige controlesystemen. De geautomatiseerde systemen betreffen zowel systemen die de voortgang bewaken als systemen die ook gericht zijn op een inhoudelijke juiste afhandeling van aanvragen. De Plantenziektkundige Dienst werkt met een systeem dat voldoet aan de ISO-900 norm, het Bureau Heffingen maakt gebruik van programmatuur die de inhoudelijke kant van de zaak bewaakt en het agentschap LASER werkt met het ABS/AAS systeem dat lijsten met statussen genereert en heeft daarnaast een interne controle structuur ontwikkeld die ziet op zowel materiële (inhoud) als op formele (proces) controle.

4. *Wat is de praktijk op het punt van het verzenden van ontvangstbevestigingen van aanvragen?*

Indien het gevraagde besluit binnen een of enkele dagen wordt genomen wordt uiteraard geen ontvangstbevestiging verzonden. Indien de behandeling van de aanvraag langer duurt dan enkele dagen wordt door de betreffende directie of dienst een ontvangstbevestiging verzonden.

5. *Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze?*

De ontvangstbevestigingen bevatten in ieder geval een mededeling waaruit blijkt welke aanvraag in behandeling is genomen en voorts bevatten de ontvangstbevestigingen de naam en het doorkiesnummer van een medewerker die desgevraagd nadere informatie kan verstrekken. In sommige gevallen geeft de ontvangstbevestiging een (indicatie van) de termijn waarbinnen zal worden beslist...”

Bij de reactie voegde de minister diverse voorbeelden van ontvangstbevestigingen, onder meer van het Bureau Heffingen en van het Agentschap LASER. Niet alle meegezonden ontvangstbevestigingen bevatten een indicatie van de te verwachten behandelingstermijn of de naam of het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar of afdeling.

De minister beantwoordde de vragen op het punt van de aanvragen verder als volgt:

- “...6. *Op grond van artikel 4:13 van de Awb dient op aanvragen - wanneer niet een wettelijke termijn is gesteld - binnen een redelijke termijn te worden beslist, en is die termijn in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan. Op grond van artikel 4:14, eerste lid, dient het bestuursorgaan in het geval het niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan beslissen de aanvrager daarvan mededeling te doen onder vermelding van een nieuwe termijn. In hoeverre wordt bij dreigende overschrijding van de bedoelde redelijke termijn dan wel de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn een kennisgeving c.q. mededeling als hiervoor bedoeld, verzonden naar de aanvrager?*

Door de organisatieonderdelen die jaarlijks op een groot aantal aanvragen beslissen (LASER en Bureau Heffingen) wordt de mededeling als bedoeld in het artikel 4:14, eerste lid, van de Awb in alle gevallen verzonden. Bij de behandeling van de overige aanvragen wordt in de meeste gevallen een dergelijke mededeling gedaan. In een enkel geval wordt de mededeling als bedoeld in artikel 4:14, eerste lid, van de Awb niet verzonden. Bij één organisatieonderdeel wordt bij dreigende overschrijding van de beslistermijn altijd telefonisch contact gezocht met de aanvrager. (Van de zijde van het ministerie werd in een aanvullende reactie aangegeven dat dit organisatieonderdeel de Plantenziektkundige Dienst is; N.o.)

7. *Op welk moment wordt een dergelijke kennisgeving/mededeling verzonden?*

Bedoelde mededelingen worden verzonden kort voordat de termijn om te beslissen verstrijkt.

8. *Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke kennisgevingen/mededelingen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd?*

Het versturen van bedoelde mededelingen is in de meeste gevallen voorgeschreven in de uitvoeringsinstructie van de regeling waarvoor een aanvraag is ingediend. De termijnen die uit de uitvoeringsinstructie volgen worden afhankelijk van de regeling op grond waarvan de aanvraag is gedaan handmatig of geautomatiseerd bijgehouden...”

De minister sloot bij de reactie drie voorbeelden in van de bedoelde kennisgevingen/mededelingen. Alle betroffen zij het Agentschap LASER. De standaardbrieven bevatten, naast doorkiesnummers van de behandelend ambtenaar of afdeling, informatie over de reden waarom niet binnen de beoogde termijn op de aanvraag werd beslist en over de termijn waarop afhandeling naar verwachting alsnog zou plaatshebben.

Verder merkte de minister op het punt van de aanvragen het volgende op:

“...9. Hoe frequent komt het voor dat de in de bedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijn niet wordt gehaald?”

Dat gebeurt zeer zelden.

10. Is gewaarborgd dat in dergelijke gevallen de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd?

Vanwege de geringe incidentie van bedoelde gevallen voorzien de uitvoeringsinstructies niet in het doen van een dergelijke mededeling.

11. Zo ja, op welk moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? In dat verband verneem ik graag of betrokkenen in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit. Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.

Niet van toepassing...”

Ad B: Bezwaarschriften

Inzake de vraagstelling over bezwaarschriften als bedoeld in de Awb deed de minister het volgende mee:

“...1. Kunt u globaal aangeven hoeveel bezwaarschriften als bedoeld in de Awb uw ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was?”

In 2002 zijn bij het Ministerie totaal 17.414 bezwaarschriften ingediend. Dat betekent gemiddeld per maand 1452 bezwaarschriften. Van de ontvangen bezwaarschriften

heeft 57% betrekking op besluiten op grond van de Meststoffenwet. Dat betreft zowel besluiten die samenhangen met de registratie van mestproductierechten, als besluiten waarmee de overschotheffing wordt vastgesteld. Daarnaast leveren de bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de productiegebonden inkomenssubsidies (21%), het agrarisch natuurbeheer (3%) en het aanwijzen van meer of minder uitspoelingsgevoelige zand- en lössgronden (4%) in kwantitatief opzicht een belangrijke bijdrage aan het totale aantal ingediende bezwaarschriften. De overige bezwaarschriften hebben betrekking op besluiten die zijn genomen op grond van zeer uiteenlopende regelingen, waarvan in kwantitatief opzicht de belangrijkste zijn: RVV-tarieven (66 bezwaarschriften), Destructiewet (62), Gezondheids- en welzijnswet voor dieren (70), Vogelrichtlijn (276), Natuurbeschermingswet (97) en de Visserijwet (94). De gemiddelde afdoeningstermijn van de bezwaarschriften die zijn ingediend op grond van de Algemene wet rijksbelastingen (overschotheffing mestproductie) bedraagt circa 20 maanden. De gemiddelde afdoeningstermijn van bezwaarschriften waarop de Awb van toepassing is, bedraagt circa 9 maanden. De genoemde afdoeningstermijn omvat mede de tijd aan de indiener is gegeven voor het aanvullen van de gronden en wordt bovendien beïnvloed door gevallen waarin de beslissing op het bezwaarschrift met instemming van de indiener werd aangehouden in verband met proefprocedures...”

Van de zijde van het ministerie werd het volgende naar voren gebracht over bezwaarschriften waarop de Awr van toepassing is:

“...Uit artikel 41 van de Meststoffenwet volgt dat de AWR van overeenkomstige toepassing is verklaard op de heffingen die volgen uit de Meststoffenwet. Uit dit artikel volgt ook dat onder het begrip “Onze Minister” in dit verband moet worden verstaan de Minister van LNV. Van de mogelijkheid die artikel 25, tweede lid, van de AWR biedt wordt terughoudend gebruik gemaakt. Vanwege de zeer grote aantallen bezwaarschriften in de jaren 1998 en 1999 is voor die jaren de toestemming als bedoeld in artikel 25, tweede lid, van de AWR gevraagd en gekregen.

In gevallen waarin de termijn van een jaar dreigt te worden overschreden, wordt een tussenbericht verzonden, waarin staat aangegeven op welke termijn de beslissing wel te verwachten is...”

Overigens luidt artikel 41, eerste tot en met derde lid, van de Meststoffenwet als volgt:

1. De heffingen, bedoeld in dit hoofdstuk, worden door Onze Minister geheven.
2. Onverminderd het overigens bij of krachtens dit hoofdstuk bepaalde worden de heffingen geheven met overeenkomstige toepassing van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (...).
3. Voor de toepassing van de Algemene wet inzake rijksbelastingen treedt onze Minister in de plaats van Onze Minister van Financiën. Voor de in de Algemene wet inzake rijksbelastingen genoemde functionarissen treden in de plaats de door Onze Minister aangewezen functionarissen.”

De minister liet in reactie op de vragen over bezwaarschriften verder het volgende weten:

“...2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen, binnen uw ministerie voor de afhandeling van bezwaarschriften?”

De directies en diensten die zich bezig houden met het voorbereiden van beslissingen op bezwaarschriften hebben elk de daarbij te volgen procedure beschreven. De voorbereiding van beslissingen op bezwaarschriften vindt binnen het ministerie plaats bij drie organisatieonderdelen, te weten: Bureau Heffingen, LASER en de Directie Juridische Zaken...”

De minister verwees op dit punt naar instructies voor de behandeling van bezwaarschriften, die als bijlagen bij de reactie waren gevoegd.

Verder liet de minister het volgende weten:

“...3. Welke controlesystemen zijn er binnen uw ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?”

De gehanteerde controle systemen verschillen per organisatieonderdeel. Er wordt gewerkt met geautomatiseerde voortgangsinformatiesystemen. Bij het agentschap LASER voert de Interne Audit Dienst controles uit die elke fase van het proces kunnen betreffen. Bij de andere organisatieonderdelen zijn de leidinggevenden verantwoordelijk voor het naleven van de instructies.

4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen?

Er worden altijd ontvangstbevestigingen verzonden.

5. Welke informatie bevatten de door uw ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen?

De inhoud van de ontvangstbevestigingen verschilt per directie of dienst die met de behandeling van het bezwaarschrift is belast...”

De minister wees hier op voorbeelden van ontvangstbevestigingen van de Directie Juridische Zaken, het Agentschap Laser en het Bureau Heffingen, die als bijlage bij de reactie waren ingesloten. De desbetreffende standaardbrieven bevatten informatie over (het doorkiesnummer van) de behandelend ambtenaar of afdeling en de te verwachten behandelingsduur.

Verder merkte de minister in antwoord op de vragen over bezwaarschriften het volgende op:

“...6. *Zijn er categorieën bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?*

Nee.

7. *In artikel 7:10 van de Awb is bepaald binnen welk termijn op een bezwaarschrift moet worden beslist. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging en het vragen om instemming met verder uitstel. In hoeverre wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?*

In vrijwel alle gevallen wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het moment waarop de beslissing wordt genomen te verdagen.

8. *Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?*

De verdagingsberichten worden voor het verstrijken van de termijn verzonden.

9. *Welke informatie bevat een verdagingsbericht?*

De verdagingsberichten verwijzen naar een eerder verzonden behandlingsbericht. Daarnaast wordt de mededeling gedaan dat de aanwezige werkvoorraad maakt dat het niet mogelijk is om binnen de gestelde termijn te beslissen op het bezwaarschrift en wordt verwezen naar artikel 7:10, derde lid, van de Awb. In het briefhoofd staat het doorkiesnummer van de ondertekenaar van het verdagingsbericht...”

De minister voegde bij de reactie standaardverdagingberichten van de Directie Juridische Zaken, het Agentschap LASER en het Bureau Heffingen. De berichten bevatten niet allemaal informatie over de reden waarom er vertraging in de afhandeling van het bezwaarschrift was ontstaan.

Overigens deelde de minister het volgende mee:

“...10. *In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel?*

In een aantal gevallen wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de indiener van het bezwaarschrift te vragen om in te stemmen met verder uitstel. Dat is het geval indien sprake is van een zogenaamde proefprocedure...”

Van de zijde van het ministerie werd op dit punt meegedeeld dat verder slechts in incidentele gevallen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid die artikel 7:10, vierde lid, biedt.

De minister liet voorts het volgende weten:

“...11. *Op welke wijze en op welk moment wordt eventueel gebruik gemaakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel?*

Indien er sprake is van een proefprocedure vindt uiteraard uitgebreid overleg plaats met de indieners van de betreffende bezwaarschriften. In voorkomende gevallen wordt per geval bekeken of, en zo ja, op welke wijze om instemming wordt gevraagd.

12. *Welke handelwijze wordt door u gevolgd indien de betrokken niet instemt met verder uitstel?*

In die gevallen wordt alsnog zo snel als mogelijk is beslist.

13. *In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing?*

De instructies voorzien hier niet in.

14. *Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze?*

Niet van toepassing.

15. *Welke controlesystemen zijn binnen uw ministerie ingesteld opdat de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb correct worden toegepast.*

De geautomatiseerde registratiesystemen die ten behoeve van de behandeling van bezwaarschriften in gebruik zijn geven informatie met betrekking tot de behandelingsduur. De verantwoordelijke leidinggevenden sturen op grond van deze informatie...”

Ad C: Klaagschriften

Ten aanzien van klaagschriften als bedoeld in de Awb deelde de minister het volgende mee:

“...1. *Kunt u globaal aangeven hoeveel klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb uw ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was?*

In 2002 zijn totaal 70 klaagschriften ontvangen. De afdoeningstermijn van de klaagschriften bedroeg gemiddeld 8 weken. Het merendeel van de klaagschriften had betrekking op de wijze van afhandeling van aanvragen door LASER, de Rijksdienst voor de keuring van Vee en Vlees, Bureau Heffingen en de Plantenziektekundige dienst.

2. *Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen, binnen uw ministerie voor de afhandeling van klaagschriften?*

Ten behoeve van een uniforme en correcte afhandeling van klaagschriften is in 1999 een circulaire opgesteld. Daarnaast zijn er door de vier van de vijf directies of diensten die zich met de behandeling van klachten bezighouden werkinstructies opgesteld...”

De minister verwees op dit punt in zijn brief naar afschriften van de genoemde circulaire en werkinstructies.

Overigens liet de minister het volgende weten:

- “...3. *Welke controlesystemen zijn er binnen uw ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?*

Door de gedeconcentreerde behandeling en het daardoor geringe aantal klaagschriften per directie of dienst bestaat er geen behoefte aan een controlesysteem.

4. *Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen?*

De ontvangst van een klaagschrift wordt binnen enkele werkdagen schriftelijk bevestigd door de directie of dienst waar het klaagschrift is binnengekomen.

5. *Welke informatie bevatten de door uw ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen?*

In de ontvangstbevestiging wordt meegedeeld dat het klaagschrift in behandeling is genomen. Daarnaast wordt de te volgen procedure kort geschetst en wordt gevraagd of de klager gehoord wil worden naar aanleiding van zijn klacht. Tenslotte wordt aangegeven bij wie de klager informatie omtrent de afhandeling van het klaagschrift kan inwinnen...”

De minister verwees hier naar verschillende voorbeelden van standaardontvangstbevestigingen van de Directie Juridische Zaken en het Bureau Heffingen, de Plantenziektkundige Dienst, die zich bevonden bij de bijlagen bij de reactie.

De minister zette zijn relaas als voort volgt:

- “...6. *Zijn er categorieën klaagschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?*

Nee.

7. *Wordt in de gevallen waarop artikel 9:5 van de Awb betrekking heeft (tegenoetkoming aan de klacht naar tevredenheid van de klager) een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd?*

Ja.

8. *In artikel 9:11 van de Awb is bepaald binnen welke termijn op een klacht moet worden afgehandeld. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging en het vragen om instemming met verder uitstel. In hoeverre wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?*

In voorkomende gevallen wordt de termijn van afhandeling met vier weken verdaagd.

9. *Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?*

Het verdagingsbericht wordt kort voor het aflopen van de behandelingstermijn verzonden.

10. *Welke informatie bevat een verdagingsbericht?*

Met het verdagingsbericht wordt meegedeeld dat de afhandelingstermijn met vier weken is verlengd.

11. *Welke handelwijze wordt gevolgd indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?*

Er wordt in dat geval wel telefonisch contact gezocht met de klager.

12. *In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?*

De richtlijnen of instructies voorzien daarin niet.

13. *Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze?*

Op deze mogelijkheid wordt niet gewezen. Wel wordt in het afhandelingsbericht van de klacht gewezen op de mogelijkheid de kwestie aan de Nationale ombudsman voor te leggen...”

Ad D: Andere brieven

Ten aanzien van overige brieven deelde de minister het volgende mee:

“...1. Kunt u een globaal overzicht geven van de aantallen en de verschillende categorieën van brieven die uw ministerie ontvangt en die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb?”

Jaarlijks ontvangt het Ministerie ongeveer 92.000 brieven van burgers die niet zijn aan te merken als een aanvraag, een bezwaarschrift of een klaagschrift. Een belangrijk deel (circa 83.000) van deze correspondentie heeft betrekking op de uitvoering van de Meststoffenwet. Deze categorie brieven wordt afgehandeld door het Bureau Heffingen. De overige brieven betreffen vooral verzoeken om informatie op het beleidsterrein van het Ministerie en reacties op het gevoerde beleid.

2. Kunt u globaal inzicht geven in de behandelingsduur van dergelijke brieven?

De behandelingsduur van de correspondentie die door het Bureau Heffingen wordt afgehandeld bedroeg in het begin van 2002 gemiddeld meer dan 6 weken en na het uitvoeren van een op een snelle afhandeling gerichte actie bedroeg de gemiddelde behandelingsduur aan het einde van 2002 minder dan 6 weken. Met betrekking tot de gemiddelde behandelingsduur van de overige correspondentie zijn geen betrouwbare gegevens voorhanden. De behandelingsduur verschilt per directie of dienst die belast is met de beantwoording. Tussen de directies en diensten die over gegevens kunnen beschikken varieert de gemiddelde behandelingsduur van 2 tot 10 weken. Daarbij moet worden aangetekend dat deze gegevens betrekking hebben op een relatief klein deel van de correspondentie.

3. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw ministerie voor de afhandeling van dergelijke brieven?

Voor de behandeling van brieven die gericht zijn aan leden van de bestuursraad of de bewindslieden geldt dat de brieven binnen 3 weken moeten zijn beantwoord. In gevallen waarin beantwoording binnen die termijn niet mogelijk is geldt dat een verzoek tot uitstel, met redenen omkleed aan de bestuursraad dient te worden voorgelegd...”

Het ministerie liet weten dat de afzender daar in de meeste gevallen zelf géén bericht over krijgt.

De minister liet verder het volgende weten over richtlijnen/instructies inzake de afhandeling van “overige” brieven:

“...Voor de overige correspondentie, die rechtstreeks gericht is tot een bepaalde directie of dienst, gelden geen richtlijnen of instructies...”

De minister verwees bij dit punt nog naar een exemplaar van de richtlijn, afkomstig van het Stafbureau Algemene Leiding.

Verder merkte de minister het volgende op:

“...4. Welke controlesystemen zijn binnen uw ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van dergelijke brieven overeenkomstig de richtlijnen/instructies wordt gehandeld?”

De voortgang van de behandeling van correspondentie gericht aan leden van de bestuursraad of de bewindslieden wordt bewaakt door een geautomatiseerd systeem. Dit systeem signaleert dat brieven niet binnen de termijn van drie weken zijn beantwoord of verwerkt. Op grond van deze signalering werd de betreffende directie of dienst in 2002 eenmaal per maand gerappelleerd.

5. *Wat is de praktijk op het punt van verzending van de behandelingsberichten?*

Er wordt in de regel niet gewerkt met behandelingsberichten.

6. *Welke informatie bevatten de door uw ministerie gebruikte behandelingsberichten?*

Niet van toepassing.

7. *Wordt stelselmatig met een tussenbericht gewerkt indien een in een behandelingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?*

Nee.

8. *Op welk moment wordt zo'n tussenbericht verstuurd?*

Nee.

9. *Welke informatie bevatten tussenberichten?*

Niet van toepassing.

10. *Komt het frequent voor dat (ook) de in het tussenbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?*

Niet van toepassing.

11. *Op welke wijze wordt betrokkene in een degelijk geval geïnformeerd?*

Niet van toepassing.

12. *Wat wordt gedaan met brieven die uw ministerie ter kennisneming worden toegestuurd?*

Dergelijke brieven worden na kennisneming door de betreffende directie of dienst gearhiveerd.

13. *Wat wordt er gedaan met brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie?*

In uitzonderlijke gevallen na meerdere herhalingen wordt in een laatste brief duidelijk gemaakt dat de argumenten zijn gewisseld en dat verdere correspondentie niet meer zal worden beantwoord...”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

De minister gaf de volgende informatie over de eerste beoordeling van binnenkomende brieven:

“...1. *Op welke wijze is de eerste beoordeling van binnenkomende brieven georganiseerd?*

In de postkamer van het Ministerie worden binnengekomen brieven gesorteerd op adressering. Brieven, gericht aan een bepaalde directie of dienst worden ter behandeling naar het desbetreffende onderdeel gezonden. De brieven die zijn gericht aan leden van de bestuursraad of aan de bewindslieden gaan naar de Directie Kabinet. Medewerkers van de Directie Kabinet bepalen vervolgens welke directie(s) of diensten met de behandeling worden belast.

2. *Komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief?*

Ja.

3. *Welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?*

De medewerkers die met de beoordeling van de brieven zijn belast kunnen in geval van twijfel terugvallen op medewerkers van het Stafbureau Algemene Leiding, van de Directie Kabinet. Laatstgenoemde medewerkers hebben vanwege de aard van hun werkzaamheden een goed overzicht van wat er binnen het Ministerie omgaat.

4. *In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt?*

De brieven waarvan niet onmiddellijk kan worden vastgesteld op welke wijze de behandeling zal moeten plaatsvinden blijven nooit langer dan één dag bij de Directie Kabinet liggen...”

Ad F: Faxverkeer

Op de vragen over faxverkeer ging de minister als volgt in:

“...1. *Gelden er voor de behandeling van brieven (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) die per fax naar het Ministerie of onder uw Ministerie ressorterende diensten worden gestuurd aparte richtlijnen?*

Nee.

2. *Levert correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op?*

Nee...”

Ad G: Elektronisch verkeer

De minister gaf de volgende informatie over correspondentie per elektronisch berichtenverkeer:

“...1. *Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw ministerie en voor de onder uw ministerie ressorterende diensten voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers?*

De meeste directies of diensten van het Ministerie zijn nog niet direct langs elektronische weg te benaderen. Het e-mail adres van de zogenaamde infotiek het Ministerie is wel in brede kring bekend. Er gelden voor het e-mail verkeer met burgers geen andere regels dan voor andere correspondentie.

2. *Kunt u aangeven in welke mate voor de correspondentie met burgers inmiddels gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die elektronisch verkeer biedt?*

Bij de genoemde infotiek komen per maand ongeveer 800 e-mail berichten binnen.

3. *Levert elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?*

Nee.

4. *Op welke wijze en in hoeverre is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan (medewerkers/dienstonderdelen van) uw ministerie adequaat worden behandeld?*

Van de bij de infotiek binnengekomen e-mailberichten wordt 98% binnen 1 tot 3 werkdagen beantwoord. De overige e-mails zendt de infotiek door naar de betreffende directie of dienst. Van deze e-mails wordt de beantwoording niet geregistreerd. In het geval er wordt gerappelleerd door de verzender van een e-mail bericht gaan medewerkers van de infotiek na waarom nog geen beantwoording heeft plaatsgevonden.”

Het ministerie gaf op dit punt nog het volgende aan:

“Een relatief gering aantal e-mails wordt doorgezonden. Het opzetten en bijhouden van een voortgangsbewakingssysteem kost veel inspanning. Gezien het feit dat het beantwoorden van e-mail goed loopt is er voor gekozen om (nog) niet over te gaan tot het bijhouden van een voortgangsbewakingssysteem.”

Verder gaf de minister de volgende informatie over correspondentie per elektronisch verkeer:

- “...5. *Op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten door u georganiseerd?*

Daarvoor zijn geen speciale maatregelen genomen.

6. *In hoeverre wordt door uw ministerie al rekening gehouden met het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer?*

In 2002 was bij wijze van experiment mogelijk om via het internet gegevens te verstrekken in het kader van een aantal subsidieregelingen, een opgave te doen als bedoeld in artikel 7a van de Meststoffenwet en tevens langs deze weg deel te nemen aan de landbouwtelling. Dit experiment wordt dit jaar voortgezet. De Regeling elektronische indiening GDI 2003 (Stcrt. 2003, 62) is de basis van de elektronische variant van de Gemeenschappelijke Data Inwinning. Daarnaast kan door middel van een aangifte diskette elektronisch aangifte worden gedaan in het kader van de mineralenboekhouding. Er loopt een proef om ook deze aangifte via het internet mogelijk te maken...”

HET MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

INLEIDING

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) beantwoordde de vragen van de Nationale ombudsman bij brief - met bijlagen - van 16 juni 2003. Naar aanleiding van de reactie van de minister werden telefonisch nog enkele aanvullende inlichtingen ingewonnen bij het ministerie.

De langs deze wegen verkregen informatie is weergegeven in de volgende onderzoeksbevindingen. Voor wat betreft de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman wordt verwezen naar bijlage 1.

Ad A: Aanvragen

Ter inleiding op de beantwoording van de onderzoeksvragen over aanvragen in de zin van de Awb merkte de minister het volgende op:

“...Gelet op het kader van het onderzoek (wijze waarop ministeries reageren op brieven van burgers) zijn bij de beantwoording van onderstaande vragen de aanvragen van overheidsinstellingen zoals bijvoorbeeld gemeenten niet meegenomen, met uitzondering van de beantwoording van vraag 1. op het terrein van het Agentschap SZW. Een dergelijk onderscheid is voor de aanvragen van het Agentschap SZW niet bijgehouden...”

De minister beantwoordde de vragen vervolgens als volgt:

“1. Bij het ministerie van SZW worden bij acht directies/diensten aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, van de Awb, behandeld, te weten het Agentschap SZW (AG SZW), de directie Algemeen Arbeidsmarktbeleid (AAM), de Arbeidsinspectie (AI), de directie Arbeidsmarkt Bijzondere Groepen (ABG), de directie Arbeidsveiligheid en Gezondheid (A&G), de directie Arbozorg en Verzuimbeleid (AVB), de directie Bijstand en Gemeentelijk Activeringsbeleid (B&GA) en de directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden (WBJA).

Hieronder treft u aan de beleidsterreinen per directie en het globale aantal aanvragen per jaar (1e getal tussen haakjes) en - voor zover bekend - de gemiddelde afdoeningstermijn in weken (2e getal tussen haakjes).

AG SZW: ESF Doelstelling 3 (200) (16) en ESF Equal (224) (11). Stimuleringsregeling Projecten Allochtone Groepen, Bedrijfsverzamelgebouw, Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid, Klantmanagement, Ministeriële Uitvoeringstaken Bijstand Buitenland en Sociale Activering.

AAM: Subsidieaanvragen van bedrijven, werkgeversorganisaties, brancheverenigingen en maatschappelijke organisaties voor projecten die een bijdrage leveren aan een

verbetering van het functioneren van de arbeidsmarkt en de doelstellingen van het algemene arbeidsmarktbeleid (12) (5).

AI: Aanvragen voor vergunningen, ontheffingen e.d. op grond van de Arbeidsomstandighedenwet (48) (5-6), aanvragen voor vergunningen op grond van de Kernenergiewet (256), aanvragen voor ontheffingen op grond van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 (werktijdverkorting) (290) (2-3).

ABG: Aanvragen voor subsidies op grond van de Wsw en in het kader van het Doelgroepenbeleid (51) (6-8).

A&G: Aanvragen voor subsidies/financiële ondersteuning van werkgevers- en werknemersorganisaties voor door hen georganiseerde activiteiten zoals symposia, aanvragen voor financiële ondersteuning voor de uitwerking van certificatieregelingen, aanvragen tot aanwijzing als certificerende instelling (o.b.v. het Arbobesluit) etc. (25).

AVB: Aanvragen voor subsidies in het kader van Arboconvenanten (208) (5).

B&GA: Aanvragen op het terrein van gemeentelijk activeringsbeleid (25) (20).

WBJA: Verzoeken om een besluit op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (138) (6).

Op basis van bovenstaande globale aantallen heeft SZW in 2002 per maand ca. 125 aanvragen ontvangen. Op basis van de voorhanden globale doorlooptijden is de gemiddelde doorlooptijd ca. 7 weken.

2. Hieronder treft u een overzicht aan van de bestaande richtlijnen/instructies per regeling die worden gehanteerd door de betreffende directies/diensten.

AG SZW: Inrichting Administratieve Organisatie SZW alsmede aparte beschrijvingen van de Administratieve Organisatie per subsidieregeling.

AAM: Handleiding beleidsprocessen AAM (onderdeel behandeling subsidieverzoek).

AI: Procesbeschrijving vergunningen Kernenergiewet en Procesbeschrijving Werktijdverkorting.

ABG: Handleiding beleidsprocessen directie ABG.

A&G: Procedurebeschrijving aanwijzen instellingen.

AVB: Projectinformatieformulier.

B&GA: Kaderwet SZW subsidies. Algemene Regeling SZW subsidies. Beleidskader Subsidieregeling achterstandbudget.

WBJA: -."

De minister stuurde bij zijn reactie kopieën mee van de genoemde documenten.

"3. Als controlesysteem voor de afhandeling van aanvragen overeenkomstig de richtlijnen/instructies wordt het (mede)parafensysteem gehanteerd. De toepassing van de richtlijnen/instructies wordt hierdoor 'in de lijn' gecontroleerd. Een aantal directies gebruikt ter controle van de in de richtlijnen/instructies genoemde termijnen het postregi-stratiesysteem DocMan en/of een eigen voortgangssysteem.

4. In de regel worden ontvangstbevestigingen zo spoedig mogelijk na ontvangst van de aanvraag schriftelijk aan de aanvrager toegezonden. In gevallen waarin veel telefonisch contact plaats heeft tussen aanvrager en de directie, wordt de ontvangst van aanvragen in voorkomende gevallen telefonisch bevestigd.

5. Een ontvangstbevestiging bevat over het algemeen de onderstaande elementen:

- datum ontvangst aanvraag
- datum aanvraag
- korte omschrijving aanvraag
- de behandeltermijn."

De minister stuurde enkele voorbeelden van ontvangstbevestigingen mee. De informatieverstrekking daarin over de verwachte behandelingsduur varieert. Zo is in een ontvangstbevestiging aangegeven dat betrokkene over de afhandeling nog nader bericht krijgt.

In een ontvangstbevestiging van een Wob-verzoek staat het volgende:

"...Ik streef ernaar uw verzoek zo spoedig mogelijk te beantwoorden. In verband met de bewerkelijkheid van uw verzoek wordt de beslissing op uw verzoek, met een beroep op artikel 6 van de Wob, op voorhand verdaagd met twee weken. Uiteraard hoop ik u zo spoedig mogelijk mijn besluit te kunnen mededelen..."

Verschillende andere meegestuurde ontvangstbevestigingen bevatten wel een concrete indicatie van de termijn waarbinnen de indiener van de aanvraag een beslissing tegemoet kan zien.

"6. In de regel wordt bij dreigende overschrijding van de redelijke termijn dan wel van de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn een schriftelijke kennisgeving/mededeling door de behandelende directie aan de aanvrager gezonden. In gevallen waarin veel telefonisch contact plaats heeft tussen aanvrager en de directie, wordt de kennisgeving/mededeling in voorkomende gevallen telefonisch gedaan.

7. Een kennisgeving/mededeling wordt uiterlijk voor afloop van de redelijke termijn dan wel van de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn verzonden/gedaan.

8. De directies hebben de beschikking over een geautomatiseerd postregistratiesysteem DocMan, soms aangevuld met directie-eigen voortgangssystemen. Aan de hand van deze systemen wordt door de behandelaars de voortgang en afhandeling van aanvragen gecontroleerd.”

Ook van kennisgevingen/mededelingen stuurde de minister enkele voorbeelden toe. In een geval ging het om een verdaging van de beslissing op een Wob-verzoek. De tekst van dit verdagingsbericht luidt als volgt:

“...Bij brief van ... heb ik de ontvangst van uw brief bevestigd en u meegedeeld dat ik uw verzoek zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de wettelijke termijn van twee weken wenste te beantwoorden. De behandeling van uw verzoek blijkt echter meer tijd te vergen. Met een beroep op artikel 6 van de Wob verdaag ik de beslissing op uw verzoek derhalve met twee weken. Uiteraard hoop ik u zo snel mogelijk mijn besluit te kunnen mededelen...”

“9. De frequentie van het niet halen van de termijn genoemd in kennisgevingen/mededelingen wordt niet bijgehouden.

10. Zie antwoord op vraag 8. Aan de hand van genoemde systemen wordt ook gesignaleerd of een termijn uit een kennisgeving/mededeling niet wordt gehaald. De behandelaar informeert de aanvrager hierover.

11. Als de termijn uit een kennisgeving/mededeling niet wordt gehaald, dat wordt de aanvrager hierover uiterlijk voor het einde van de termijn genoemd in de kennisgeving/mededeling geïnformeerd. Dit gebeurt vaak telefonisch en soms schriftelijk. Betrokkene wordt dan medegedeeld waarom de termijn niet wordt gehaald en binnen welke termijn wel beslist kan worden op de aanvraag.”

De minister stuurde een voorbeeld van een dergelijke schriftelijke mededeling toe. Daarin staat het volgende:

“...U heeft met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur verzocht om informatie over dan wel documenten over

(...)

Tot op heden heb ik de door u gevraagde documenten nog niet kunnen traceren. Een laatste zoekslag is momenteel gaande. In verband hiermee verzoek ik u in te stemmen met de verdaging van een beslissing tot 1 februari 2003. Zonder tegenbericht ga ik ervan uit dat u met de verdaging instemt...”

Aan zijn antwoord op deze vraag voegde de minister nog het volgende toe:

“Indien er door de belanghebbende naar wordt gevraagd, wordt er gewezen op de mogelijkheid zich tot de bestuursrechter te wenden in verband met het uitblijven van een beslissing op bezwaar. Van een dergelijke schriftelijke mededeling is geen voorbeeld beschikbaar.”

Ad B: Bezwaarschriften

“1. Bij het ministerie van SZW worden op drie afdelingen bezwaarschriften afgehandeld. Dit betreffen de Afdeling Juridische Aangelegenheden (JA) van de directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden, de afdeling Juridische Aangelegenheden en Bestuursondersteuning (JABO) van het Agentschap SZW en de afdeling Juridische Zaken (JZ) van de Arbeidsinspectie.

Beleidssterreinen per afdeling:

JA: Algemene Bijstandswet, Bedrijfspensioenfondsen, Emancipatie, Europese subsidies, Besluit ID-banen, Kinderopvang, div. subsidies, Wet inschakeling langdurig werklozen, Wet openbaarheid van bestuur, Wet sociale werkvoorziening, Wet voorziening gehandicapten. JABO: Subsidieregelingen uit hoofde van het Europees Sociaal Fonds. JZ: Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet, Wet gevaarlijke werktuigen, Regeling Werktijdverkorting, Kernenergiewet.

Aantal bezwaarschriften in 2002:

JA: 352

JABO: 450

JZ: 327

In totaal ca. 1120, per maand derhalve ca. 94. Omstreeks de helft hiervan betreffen bezwaarschriften in het kader van ESF (450) en bezwaarschriften ingediend door gemeenten op het terrein van de Wiw en het besluit ID-banen uit onvrede met het op die terreinen gevoerde beleid (226). De bezwaarschriften van JA en JABO hebben vooral betrekking op aanvragen afkomstig van mede-overheden zoals bijv. gemeenten, en niet van burgers.

De gemiddelde afhandelingsduur van de door JABO in 2002 afgehandelde 340 bezwaarschriften is ca. 181 dagen. Voor JA en JZ is de gemiddelde doorlooptijd niet uit het systeem af te leiden. Wel is voor JA aan te geven dat in 85% van de gevallen de afhandeling plaatsvindt binnen de wettelijke termijn (6 weken + 4 weken verdaging + eventuele verlenging met instemming van de bezwaarde), waarvan 50% binnen 10 weken.

Bij JZ vond in afgerond 25% van de gevallen de afhandeling plaats binnen de wettelijke termijn. In de meeste van de overige gevallen is door JZ een verdaagbrief verzonden met het verzoek begrip te hebben voor de langere afhandelingsduur en dat er zonder tegenbericht vanuit werd gegaan dat hiermee ingestemd kon worden, waarbij verzocht

is aan te geven indien dat niet het geval mocht zijn. Bij JZ werd de afhandelingstermijn van bezwaarschriften in 2002 o.m. sterk beïnvloed door een externe adviescommissie (in de zin van artikel 7:13 van de Awb), die met capaciteitsproblemen kampte.

2. Voor JA geldt de interne procedurebeschrijving afhandeling bezwaarschriften. Deze interne procedurebeschrijving geldt eveneens voor JZ, maar dient nog te worden toegevoegd op deze afdeling. Voor JABO geldt de Werkinstructie/Procedurebeschrijving afhandeling bezwaarschriften van maart 2001 en de (concept) Procesbeschrijving behandelen bezwaarschrift van april 2003. De Werkinstructie is enigszins gedateerd en behoeft op onderdelen aanpassing.”

De minister stuurde bij zijn reactie kopieën van de door hem genoemde instructies mee. In bedoelde procedurebeschrijving, die geldt voor de afdelingen JA en JZ, staat het volgende:

“...1.11. Door de medewerker van het BOBB wordt:

- de ontvangstbevestiging tevens uitnodiging voor de hoorzitting in de 5^e week na ontvangst van het bezwaarschrift volgens een van de standaardbrieven uitgeprint, door het hoofd of een van de secretarissen van het BOBB ondertekend en verzonden: uiterlijk een week na ontvangst van het bezwaarschrift.

In de ontvangstbevestiging wordt standaard meegedeeld dat met toepassing van artikel 7:10, 3^e lid, Awb, de termijn met 4 weken wordt verlengd.

(..)

3.9. BOBB bewaakt de tijdige verzending van de beslissing op bezwaar door BO en rappelleert bij BO, indien de termijn dreigt te worden overschreden. Eventueel licht BOBB de behandelend jurist in...”

In de “Werkinstructie/Procesbeschrijving afhandeling bezwaarschriften” voor de afdeling JABO is onder het kopje “Stappenschema” aangegeven dat bij de ontvankelijkheidstoets wordt nagegaan of het bezwaarschrift compleet is. Wanneer dat het geval is, wordt betrokkene een “compleetbrief” toegestuurd.

In dat verband is in de werkinstructie het volgende gesteld:

“...Bezwaarschrift in behandeling nemen

Algemeen

Nadat het bezwaarschrift de ontvankelijkheidstoets met goed gevolg heeft doorstaan, wordt het als compleet aangemerkt en in behandeling genomen. De constatering, dat een bezwaarschrift compleet is, is belangrijk; de datum waarop het document dat tot de conclusie “compleet” leidt is ontvangen, is ook de aanvangsdatum voor de wettelijke beslistermijn (artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht)...”

De door de minister genoemde (concept) procesbeschrijving van april 2003 bevat geen voorschriften over ontvangstbevestigingen, verdagingsberichten of termijnen.

“3. Door JA en JZ wordt gebruik gemaakt van het management-informatiesysteem Beroep 2000. Aan de hand van dit systeem wordt de voortgang van de bezwaarschriftprocedures bewaakt en worden knelpunten tijdig gesignaleerd. Daarnaast geldt voor alle drie de afdelingen dat de procedurebeschrijving/werkinstructie is opgesteld aan de hand van hoofdstuk 7 van de Awb. Als controlesysteem voor de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig de richtlijnen/instructies wordt het (mede)parafensysteem gehanteerd. De toepassing van de richtlijnen/instructies wordt hierdoor 'in de lijn' gecontroleerd.

4. Een ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van het bezwaarschrift aan de indiener ervan verzonden.

5. Een ontvangstbevestiging bevat in de regel de volgende elementen:

- datum ontvangst bezwaarschrift
- datum bezwaarschrift
- datum (en kenmerk) van het besluit waartegen bezwaar gemaakt is.”

De minister stuurde twee voorbeelden van ontvangstbevestigingen mee.

In een daarvan is de ontvangstdatum vermeld, en is de beslissing met vier weken verdaagd, waarbij de einddatum van de beslistermijn is genoemd.

In de andere ontvangstbevestiging is de ontvangstdatum vermeld, en is verder alleen meegedeeld dat betrokkene zo spoedig mogelijk bericht zal ontvangen omtrent de behandeling van zijn bezwaarschrift.

“6. Nee, er zijn geen categorieën van bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd.

7. In voorkomende gevallen wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging.

8. Een verdagingsbericht wordt uiterlijk op de laatste dag van de beslistermijn verzonden.

9. Een verdagingsbericht bevat in de regel de volgende elementen:

- de mededeling dat het niet mogelijk is om binnen de geldende termijn te beslissen op het bezwaar
- het artikel op basis waarvan wordt verdaagd
- einddatum verdaging.”

Ook van verdagingsbrieven stuurde de minister twee voorbeelden toe. Deze bevatten beide de in het antwoord op vraag 9. genoemde informatie.

“10. In voorkomende gevallen maken JA en JZ van de mogelijkheid gebruik om de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om in te stemmen met nader uitstel. JABO maakt in de regel van deze mogelijkheid geen gebruik.

11. Indien verder uitstel dan de in art. 7:10, derde lid, van de Awb genoemde termijn - van 4 weken nodig mocht zijn, wordt voor afloop van de verdagingstermijn telefonisch contact opgenomen met de belanghebbende, waarbij wordt medegedeeld wat de reden is van het niet tijdig kunnen nemen van een beslissing, wanneer belanghebbende naar verwachting wél de beslissing op bezwaar tegemoet kan zien en waarbij hem gevraagd wordt of hij hiermee kan instemmen. Indien de belanghebbende hiermee akkoord gaat - en dat is in de meeste gevallen - dan wordt het besprokene schriftelijk bevestigd.”

De minister stuurde twee voorbeelden van uitstelbrieven mee.

Beide bevatten de volgende tekst:

“...Tijdens ons telefoongesprek van ... heb ik u meegedeeld dat het niet mogelijk is binnen de eerder door mij aangegeven termijn te beslissen op uw bezwaarschrift van ... In dat gesprek heeft u ingestemd met een verder uitstel tot ...

Hierbij bevestig ik dat ik, overeenkomstig artikel 7:10, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht, de beslissing op uw bezwaarschrift verdaag tot bovengenoemde datum...”

“12. Zie ook de beantwoording van vraag 11. Indien de belanghebbende niet mocht instemmen met verder uitstel - hetgeen zich niet vaak voordoet - dan wordt dit schriftelijk bevestigd, waarbij wordt aangegeven op welke termijn de beslissing op bezwaar naar verwachting wél tegemoet kan worden gezien.

13. De procedurebeschrijving/werkinstructie voor de behandeling van bezwaarschrift-procedures voorziet niet in het wijzen van de indiener op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing.

14. Indien er door de belanghebbende naar wordt gevraagd, wordt er gewezen op de mogelijkheid zich tot de bestuursrechter te wenden in verband met het uitblijven van een beslissing op bezwaar. Het wijzen op de mogelijkheid zich te wenden tot de rechter geschiedt in voorkomende gevallen telefonisch. Er zijn geen voorbeelden beschikbaar van brieven waarmee belanghebbenden op die mogelijkheid zijn gewezen.

15. Het management-informatiesysteem Beroep 2000 biedt JA en JZ de mogelijkheid om de afhandelingstermijnen te bewaken. Dit systeem kan door de behandelende juristen en het management worden geraadpleegd. JABO beschikt niet over een dergelijk systeem.”

Ad C: Klaagschriften

“1. Er zijn in 2002 10 klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb ingediend. 8 klachten werden ingediend tegen medewerkers van de Arbeidsinspectie, waarvan er 3 werden ingetrokken. Deze klachten betroffen meestal het optreden van inspecteurs van

de Arbeidsinspectie. Er werden 2 klachten tegen andere onderdelen van het ministerie ingediend. Eén klacht betrof het onbeantwoord laten van een brief, de andere klacht betrof een weigering van SZW om zich in een conflict tussen klager en een WSW-instelling te mengen.”

Over de behandelingsduur van deze tien klachten werd van de zijde van het ministerie op 27 juni 2003 telefonisch meegedeeld dat er daarvan drie waren ingetrokken en één nog niet was afgehandeld in verband met de samenloop met een strafrechtelijk onderzoek tegen de klager. De gemiddelde behandelingsduur van de overige zes klachten bedroeg twaalf weken.

“2. Binnen SZW geldt de instructie Klachtbehandelingsprocedure SZW.”

De minister stuurde een exemplaar van deze instructie mee met zijn reactie. Deze instructie bevat een weergave van een aantal artikelen van hoofdstuk 9 van de Awb. Aan het slot van de instructie is het volgende gesteld:

“...De klachtbehandelingsprocedure biedt ook de mogelijkheid om een klacht informeel af te doen (artikel 9:5 Awb). Een dergelijke informele afdoening kan bijvoorbeeld bestaan uit het direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen.

Ook in een verder stadium van de procedure is het mogelijk om tot een dergelijke informele oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt.

(...)

U wordt verzocht deze procedures strikt in acht te nemen...”

“3. De directeur van de directie welke de klacht betreft, is verantwoordelijk voor de klachtafhandeling. Er zijn geen specifieke controlesystemen. Wel is in de klachtenprocedure SZW de mogelijkheid opgenomen dat medewerkers in geval van eventuele vragen over de toepassing van de klachtbehandelingsprocedure contact kunnen opnemen met de afdeling Juridische Aangelegenheden van de directie WBJA.

4. De algemene lijn is dat een ontvangstbevestiging wordt gestuurd als niet binnen twee weken gereageerd wordt.

5. Een ontvangstbevestiging bevat de volgende elementen:

- datum ontvangst klacht
- datum klacht
- korte omschrijving klacht
- mededeling dat klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.

6. Neen.

7. In het verleden is dit niet altijd het geval gebleken. Daarom is dit expliciet in de instructie Klachtenprocedure SZW opgenomen.

8. Regelmatig wordt van de mogelijkheid van verdaging gebruik gemaakt.

9. Een verdagingsbericht wordt in de regel voor afloop van de termijn voor afhandeling verzonden.

10. Een verdagingsbericht kan de volgende elementen bevatten:

- de mededeling dat de termijn waarbinnen de klacht afgedaan dient te worden, niet wordt gehaald
- het artikel op basis waarvan wordt verdaagd
- duur van de verdaging
- einddatum van de verdaging.

11. Indien de klachtafhandeling niet binnen de verdaagde termijn wordt afgedaan, dan wordt klager hierover schriftelijk of telefonisch geïnformeerd. Klager wordt dan tegelijkertijd verzocht of hij akkoord gaat met een verdere verdaging.

12. Zie punt 9 van de Klachtenprocedure SZW (onder punt 9 is aangegeven dat de klager door middel van een afdoeningsbrief gemotiveerd in kennis moet worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, alsmede dat indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij de Nationale ombudsman daarvan in de afdoeningsbrief melding wordt gemaakt; N.o.).

13. In het verleden is dit niet altijd het geval gebleken. Daarom is dit nu expliciet in de klachtenprocedure opgenomen, In de klachtafhandelingsbrief wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman te wenden.”

Ad D: Andere brieven

“1. In 2002 zijn ongeveer 2500 burgerbrieven in behandeling genomen. Nagenoeg de helft van de burgerbrieven was gericht aan minister of staatssecretaris. De overige brieven werden geadresseerd aan het ministerie in algemene zin.

2. Twee tot zes weken.

3. Instructie Behandeling persoonlijke brieven van 27 april 2000, briefnr. BO/2000/28516 en de 'procesbeschrijving afhandelen burgerbrieven' van de directie Communicatie. De laatste is in afwachting van de herziene versie nog niet formeel vastgesteld.”

In de door de minister toegezonden “herziene notitie werkafspraken persoonlijke brieven” van april 2000 staat het volgende:

“...Directie leveren concept-brieven in beginsel binnen drie weken na ontvangst aan bij DBO. Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst dient het antwoord te worden verzonden. Indien dit niet mogelijk is, wordt de brieveschrijver door middel van een uitstelbriefje geïnformeerd dat een antwoord niet binnen de gestelde termijn van zes weken mogelijk is. Uiteraard dient in een dergelijk geval een antwoord zo snel mogelijk daarna te worden verzonden...”

Deze herziene notitie behoort bij de door de minister genoemde brief van 27 april 2000.

In de “procesbeschrijving Afhandelen Burgerbrieven”, gedateerd 15 juni 2002, van de directie Communicatie staat het volgende:

“...* De formele beantwoordingstermijn is drie weken. De maximale termijn is zes weken. Indien beantwoording meer tijd vergt dan dient de brieveschrijver hiervan bericht te krijgen. Voor Publieksinformatie geldt dat brieven zo snel mogelijk beantwoord worden omdat de driewekentermijn loopt vanaf registratie en ook het traject bij bestuursondersteuning nog enige tijd in beslag neemt.

* Burgers krijgen antwoord via het communicatiemiddel waarmee ze de vraag hebben gesteld. Telefonische afhandeling van brieven behoort tot de mogelijkheden. Dit kan bijvoorbeeld indien de vraagstelling onduidelijk is of als uit de brief blijkt dat de brieveschrijver baat heeft bij snelle telefonische afhandeling. In het telefoongesprek wordt gevraagd of schriftelijke beantwoording achterwege kan blijven...”

“4. Intern postregistratiesysteem DocMan

5. Behandelingsbericht wordt niet standaard verzonden. De behandelend ambtenaar maakt een inschatting van de benodigde behandelingstijd. Als de behandelingstijd voorzienbaar langer wordt dan 3 weken wordt een behandelingsbericht verzonden.

6. Zie bijlage: 'voorbeeld vertragingsbericht' “

De inhoud van het door de minister meegestuurde voorbeeld van een “vertragingsbericht” luidt als volgt;

“...Uw bovengenoemde brief is in goede orde ontvangen. De behandeling van uw brief vraagt meer tijd omdat ... U kunt binnen drie weken na bovengenoemde datum een antwoord verwachten.

Als u naar aanleiding van deze brief nog vragen heeft, kunt u bellen met 0800-9051 (gratis)...”

“7. Nee, doet zich vrijwel niet voor.

8. Op het moment dat de behandelend ambtenaar vaststelt dat de 6 weken termijn niet gehaald kan worden wordt telefonisch contact opgenomen of een brief gestuurd.

9. Heeft zich in 2002 voor zover bekend niet voorgedaan.

10. Nee.

11. Zie hiervoor.

12. Deze worden na beoordeling gedeponereerd, of overgedragen aan de beleidsdirectie indien de brief relevante informatie bevat. Afhankelijk van de inhoud wordt briefschrijver hierover geïnformeerd onder dankzegging voor zijn/haar informatie. E.e.a ter beoordeling van de behandelend ambtenaar.

13. De briefschrijver wordt éénmaal erop gewezen dat verdere correspondentie over hetzelfde onderwerp geen zin heeft en volgende correspondentie niet meer in behandeling genomen zal worden.”

Ad E: Eerste beoordeling van binnenkomende brieven

“1. Zie bijlage 'Procesbeschrijving afhandelen burgerbrieven”

Ten aanzien van de ontvangst en doorgeleiding van burgerbrieven staat in de bedoelde procesbeschrijving het volgende:

“... * Alle burgerbrieven komen binnen bij de Centrale Postkamer.

* Door de Centrale Postkamer worden de brieven als volgt doorgezonden:

- Brieven geadresseerd aan een beleidsdirectie worden doorgezonden naar de betreffende directie;
- Brieven gericht aan de bewindspersonen, de Persoonlijke brieven, worden doorgezonden aan bestuursondersteuning en worden verder behandeld volgens de procesbeschrijving “Persoonlijke Brieven” van BO (de directie Bestuursondersteuning; N.o.);
- Overige brieven gaan naar de directie Communicatie...”

“2. Nee.

3. Dit wordt afgestemd met het Bureau Ondersteuning Bezwaar en Beroep van de directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden.

4. Er zijn geen gevallen bekend waar twijfel bleef bestaan. Geen specifieke waarborg anders dan de normale procedure.”

Ad F: Faxverkeer

“1. Nee, inkomende fax wordt als brief behandeld.

2. Nee.”

Ad G: Elektronisch verkeer

“1. Zie bijlage 'Procesbeschrijving beantwoorden e-mail'.

2. Alleen op verzoek van de burger, reactief. Het aantal elektronische 'brieven' lag in 2002 rond de 10.000 met een stijgende tendens.

3. Nee.

4. Zie bijlage 'Procesbeschrijving beantwoorden e-mail'.

5. In het postregistratiesysteem DocMan en in het mailsysteem Microsoft Outlook.

6. Wetsvoorstel nog niet betrokken bij opzet richtlijnen.”

In de door de minister meegestuurde “Procesbeschrijving beantwoorden e-mail”, gedateerd 30 september 2002, staat het volgende:

“...2. Beantwoorden E-mail

Medewerker PI (Publieksinformatie; N.o.) (...) voegt antwoord toe aan ingekomen e-mail en beslist naar de aard van de vraag of deze doorgestuurd wordt naar beleidsdirectie met cc naar DIV (Documentaire Informatie Voorziening; N.o.). De beantwoordingstermijn is maximaal drie werkdagen. Indien beantwoording toch meer tijd vergt dan zendt de medewerker PI hierover bericht naar de vraagsteller. (...)

Ook burgers die een e-mail aan bewindspersonen richten verwachten snel antwoord op hun vraag. Deze e-mail wordt in principe op dezelfde wijze behandeld als “gewone e-mail”.

E-mail die refereert aan andere functies of hoedanigheden van bewindslieden of e-mail waarvan het gezien de aard van de vraag, voorgelegde casuïstiek of mogelijke (beleidsmatige) implicaties van belang is dat de inhoud bewindslieden bekend is, zullen uiteraard wel aan hen worden voorgelegd. Het door de bewindslieden geaccordeerde antwoord wordt weer verzonden vanuit het algemene e-mailadres info@minszw.nl.

(...)

4. Antwoord verzenden

Medewerker PI verzendt antwoord + vraag, eventueel verkregen via beleidsdirectie, voorzien van een disclaimer, naar de vraagsteller...”

De procesbeschrijving bevat verder onder meer bepalingen over het registreren en opslaan van e-mailberichten.

HET MINISTERIE VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

INLEIDING

Op 4 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman de antwoorden (met bijlagen) van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). In zijn brief gaf de minister aan dat de antwoorden met betrekking tot de Keuringsdienst van Waren (KvW) op korte termijn zouden worden nagezonden. De informatie over de KvW werd op 24 juni 2003 ontvangen.

De antwoorden van de minister gaven aanleiding op enkele punten om aanvullende inlichtingen te vragen. Deze werden bij e-mailberichten van 26 juni, 9 en 10 juli 2003 ontvangen.

De onderstaande onderzoeksbevindingen zijn gebaseerd op de informatie die langs deze wegen is verkregen.

Voor de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman wordt verwezen naar bijlage 1.

Ad A: Aanvragen

“1.

Kerndepartement

Het departement ontvangt vele soorten aanvragen in de zin van artikel 1:3, derde lid, Awb zoals subsidieaanvragen op de diverse beleidsterreinen, aanvragen om een vergunning op grond van de Wet op de geneesmiddelenvoorzieningen, en aanvragen om een verklaring op grond van de Wet ziekenhuisvoorzieningen. De aanvragen worden niet apart geregistreerd door het kerndepartement. Zodoende bestaat er geen overzicht van het totaal aantal aanvragen dat in 2002 is ingediend bij het departement.

De enige aanvragen die wel als zodanig worden geregistreerd zijn de verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (verder: Wob-verzoeken). In 2002 zijn 80 Wob-verzoeken ontvangen bij de Directie Voorlichting en Communicatie (DVC) van het kerndepartement. DVC is belast met de centrale coördinatie van Wob-verzoeken en behandelt zodoende ook de Wob-verzoeken die worden ingediend bij de Keuringsdienst van Waren (KvW) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

IGZ

De IGZ heeft uit hoofde van haar functie niet te maken met aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, Awb. Derhalve wordt bij de beantwoording van onderdeel A niet meer ingegaan op de IGZ.

RIVM

Het RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu; N.o.) heeft uit hoofde van haar functie niet te maken met aanvragen als bedoeld in artikel 1:3, derde lid, Awb. Derhalve wordt bij de beantwoording van onderdeel A niet meer ingegaan op het RIVM.

CIBG

Het agentschap CIBG (Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg; N.o.), uitvoeringsorganisatie van het ministerie van VWS, heeft in 2002 in totaal 110.429 aanvragen ontvangen. Dit betreft onder andere verzoeken om registratie van de wilsbeschikking ten aanzien van orgaandonatie in het Donorregister, verzoeken om inschrijving in het BIG-register en verzoeken om vergunningen en ontheffingen op grond van de Wet op de geneesmiddelenvoorziening.

KvW

De KvW ontvangt aanvragen in de zin van artikel 1:3 Awb op grond van de Warenwet, voor erkenning van natuurlijk mineraalwater en bronwater (Warenwetbesluit verpakte waters).”

Desgevraagd verstrekke het ministerie nadere informatie over de behandelingsduur van aanvragen.

Voor Wob-aanvragen bedraagt de behandelingsduur gemiddeld twee maanden. Volgens het ministerie gaat het vaak om nogal complexe verzoeken, waarbij ook belanghebbenden om hun zienswijze wordt gevraagd.

De KvW heeft in 2002 een aanvraag op grond van het Warenwetbesluit verpakte waters ontvangen. De behandelingsduur daarvan was zes weken. Een andere aanvraag op grond van deze wet was al in 2001 ingediend en op 4 april 2002 aangevuld. Op die aanvraag werd een week daarna beslist.

Met betrekking tot de aanvragen die door het CIBG worden behandeld, liet de minister weten dat het CIBG uit zeven units bestaat waarbij de aard van de primaire processen verschilt. Ook de wettelijke termijnen waarbinnen aanvragen dienen te worden afgedaan, verschillen. In het algemeen worden aanvragen binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. Voor bijvoorbeeld verzoeken om inschrijving in het BIG-register geldt een afdoeningstermijn van acht weken. Reguliere inschrijvingsverzoeken worden binnen gemiddeld zeven dagen afgedaan en geclausuleerde inschrijvingsverzoeken binnen gemiddeld veertien dagen.

“2.

Kerndepartement

De aanvragen die bij het ministerie worden ontvangen, worden behandeld conform de bepalingen van de Awb en de overige, terzake geldende wet- en regelgeving. Voor de behandeling van Wob-verzoeken bestaat een afzonderlijk beschreven procedure.”

In bedoelde procedure “Afhandeling Wob-verzoeken” wordt de beslistermijn van de Wob genoemd, alsmede de mogelijkheid van verdaging “in bijzondere gevallen”.

In de procedure wordt geen gewag gemaakt van de gebruikmaking van ontvangstbevestigingen.

KvW

De aanvragen die bij de KvW worden ontvangen worden behandeld conform de bepalingen van de Awb en de Warenwetgeving. Ook is een Standard Operation Procedure (SOP) op de aanvragen voor waterbronnen van toepassing.

CIBG

In het algemeen zijn de taken van het CIBG gebaseerd op specifieke wet- en regelgeving. Hieruit zijn richtlijnen/instructies voor de afhandeling van aanvragen af te leiden. Daarnaast zijn de werkzaamheden gestructureerd aan de hand van beschrijvingen van de administratieve organisatie. Met de betrokken beleidsdirecties van het ministerie zijn voorts afspraken gemaakt over de te leveren producten in kwantitatieve en kwalitatieve zin.

3.

Kerndepartement

Aanvragen worden, evenals andere burgerbrieven, geregistreerd in het postregistratie- en dossierbeheersysteem Hermes. Hermes kent een signaleringsfunctie. Indien in het veld 'signalering' tijdens het registreren van het stuk is opgegeven dat een stuk gesignaleerd moet worden voor de verantwoordelijke groep/afdeling dan zal dit bij de betreffende groep/afdeling plaatsvinden.

KvW

Met behulp van geautomatiseerde ondersteuning van het administratieve proces is voortgangscontrole mogelijk. Deze ondersteuning bestaat onder andere uit periodieke rapportages en rappellijsten.

CIBG

Met behulp van geautomatiseerde ondersteuning van het administratieve proces is voortgangscontrole mogelijk. Deze ondersteuning bestaat onder andere uit periodieke rapportages en rappellijsten.

4.

Kerndepartement

De ontvangst van Wob-verzoeken wordt altijd schriftelijk bevestigd.

KvW

Er wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.

CIBG

In het geval de beslissing op de aanvraag snel genomen kan worden, worden geen ontvangstbevestigingen verstuurd. Bij langer durende afhandeltermijnen wordt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging verstuurd.”

De minister stuurde een voorbeeld mee van een ontvangstbevestiging van een Wob-verzoek. Daarin staat het volgende:

“...Op 2 april 2003 ontving ik uw verzoek, waarin u mij, op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob), om....

De afhandeling van uw verzoek vergt meer tijd dan de gebruikelijke termijn van twee weken.

Ik deel u daarom mede dat ik gebruik zal maken van de mogelijkheid om deze termijn met twee weken te verlengen tot.....”

“5.

Kerndepartement

In de brief wordt de ontvangst van het verzoek bevestigd. Veelal wordt in de ontvangstbevestiging de termijn voor het beslissen op het Wob-verzoek met twee weken verlengd, als duidelijk is dat wettelijke termijn van twee weken niet kan worden gehaald omdat belanghebbenden om zienswijze gevraagd moet worden.

KvW

Zie vraag 4.

CIBG

In de brief wordt de ontvangst van het verzoek bevestigd. Daarnaast wordt in het kort aangegeven wat de volgende processtap is en wanneer nader bericht verwacht kan worden. In de (sporadisch) voorkomende gevallen wordt de aanvrager in het algemeen schriftelijk dan wel telefonisch op de hoogte gesteld van de termijn waarbinnen hij/zij een antwoord kan verwachten.

6.

Kerndepartement

Zie vraag 5.

KvW

De aanvraag wordt binnen zes weken afgehandeld, of indien de aanvraag onvolledig is wordt binnen zes weken om nadere informatie gevraagd.

CIBG

Zie vraag 5.

7.

Kerndepartement

Zie vraag 5.

KvW

Zie vraag 6.

CIBG

Zie vraag 5.

8.

Kerndepartement

Het verzenden van de ontvangstbevestiging - met daarin genoemd de nieuwe termijn - is een standaardhandeling die plaatsvindt telkens wanneer een nieuw Wob-verzoek wordt ontvangen.

KvW

Zie vraag 6.

CIBG

In een viermaandelijke rapportage legt het CIBG verantwoording af aan de opdrachtgevende beleidsdirecties over het realiseren van de productie-afspraken in kwantitatieve en kwalitatieve zin. Wanneer bij aanvragen termijnen niet gehaald zijn, wordt hier op ingegaan met melding van de bijbehorende acties.

9.

Kerndepartement

Ongeveer in de helft van de gevallen overschrijdt het besluit naar aanleiding van een Wob-verzoek de nieuwe termijn. Deze verzoekers ontvangen twee maanden na het indienen van het verzoek een besluit. Wanneer het gecompliceerde verzoeken betreft, duurt het nemen van een besluit soms vier maanden.

KvW

Zie vraag 6.

CIBG

Incidenteel.

10.

Kerndepartement

Bij de directie Voorlichting en Communicatie is een Wob-coördinator werkzaam. Zij houdt - naast het schriftelijk contact - de verzoeker telefonisch op de hoogte van de behandeling van het Wob-verzoek.

KvW

Zie vraag 6.

CIBG

Zie vraag 8.

11.

Kerndepartement

Bij het voornoemde telefonische contact deelt de Wob-coördinator de verzoeker mee dat deze een bezwaarschrift kan indienen in verband met het uitblijven van een besluit. Ook wijst zij de verzoeker er op dat deze een voorlopige voorziening kan aanvragen bij de rechtbank. Ik wijs u er op dat veel van de verzoekers bekend zijn met de Wob-procedure en de mogelijkheid van een bestuursrechtelijke (voor)procedure. Door het mondeling op de hoogte houden van verzoeker over de stand van zaken blijkt in de praktijk evenwel dat veel verzoekers geen gebruik maken van deze mogelijkheden.

KvW

Tot op heden is de KvW hiermee niet geconfronteerd.

CIBG

Zie vraag 8.”

Ad B. Bezwaarschriften

“1.

De behandeling van bezwaarschriften gericht tegen besluiten in de zin van de Awb wordt centraal gecoördineerd door de Directie Wetgeving en Juridische Zaken (WJZ) van het ministerie van VWS. WJZ heeft in het jaar 2002 in totaal 930 bezwaarschriften van burgers ontvangen. Verdeeld naar maand kan de onderstaande onderverdeling worden gemaakt:

- januari:	69
- februari:	17
- maart:	44
- april:	78
- mei:	84
- juni:	76
- juli:	128
- augustus:	103
- september:	94
- oktober:	50
- november:	81
- december:	106

De gemiddelde behandelingstermijn van deze bezwaarschriften bedroeg 160 dagen.

WJZ ontvangt bezwaarschriften die zijn gericht tegen besluiten op alle beleidsterreinen van het ministerie, zoals gehandicapten-, sport- en ouderenbeleid. Ook de behandeling van de bezwaarschriften tegen besluiten van het CIBG, de KvW, de IGZ, alsmede de Rijksdienst voor de Keuring van Vee en Vlees (RVV) voor zover het RVV-besluit is genomen op grond van VWS-wetgeving, wordt gecoördineerd en administratief

geregeld door WJZ. (De inhoudelijke behandeling van de bezwaarschriften wordt verricht door de VWS-commissie bezwaarschriften Awb.)

De bezwaarschriften die worden ontvangen zijn gericht tegen verschillende soorten besluiten, zoals de weigering tot het verlenen van subsidie of het verstrekken van een verklaring, en weigeringsbesluiten naar aanleiding van verzoeken op grond van de Wob. Voorts is een aanzienlijk aantal bezwaarschriften gericht tegen boetebesluiten die krachtens het Warenwetbesluit bestuurlijke boetes door de KvW worden opgelegd voor overtredingen van de Warenwet en Warenwetbesluiten.

Het RIVM neemt geen besluiten in de zin van de Awb, zodat er op het werkterrein van het RIVM dan ook geen bezwaarschriften worden ontvangen.

2.

De bezwaarschriften worden afgehandeld conform de bepalingen van de Awb. Daar de afhandeling wordt gecoördineerd door WJZ, ziet deze directie er op toe dat de bepalingen van de Awb worden nageleefd. Zo wordt de directie die het bestreden besluit genomen heeft er in de 'nota verweer' op gewezen dat, gelet op artikel 7:2 Awb, aangegeven moet worden wie voor de hoorzitting moet worden uitgenodigd.

Verder heeft WJZ een informatieformulier waarin de behandeling van bezwaren en andere juridische procedures wordt toegelicht.”

Bedoeld informatieformulier is opgesteld voor intern gebruik. Onder andere is daar in aangegeven dat alle bezwaarschriften die niet op minnelijke wijze worden opgelost, worden voorgelegd aan de VWS-commissie bezwaarschriften Awb, een onafhankelijke adviescommissie. Over de afhandelingstermijn is gesteld dat deze maximaal veertien weken bedraagt.

“3.

Bij WJZ wordt gebruikt gemaakt van een geautomatiseerd registratiesysteem voor de behandeling van bezwaarschriften. Hiermee worden de termijnen van de Awb gecontroleerd.

4.

Zodra er een nieuw bezwaarschrift wordt ontvangen, stuurt WJZ een ontvangstbevestiging aan de betrokkene. Ook de ontvangst van nadere stukken zoals de motivering van het bezwaarschrift en de machtiging wordt schriftelijk bevestigd.

5.

Zie bijlage.”

De bijlage waarnaar in het antwoord op vraag B.5. is verwezen, is een ontvangstbevestiging waarin is aangegeven dat het bezwaarschrift is ontvangen en dat de betrokkene over de afhandeling daarvan zo spoedig mogelijk bericht krijgt.

“6.

De ontvangst van ieder bezwaarschrift wordt schriftelijk bevestigd; er bestaan op deze regel geen uitzonderingen.

7.

Tot medio 2002 werd ingeval van bezwaarschriften die voldeden aan de vereisten van artikel 6:5 Awb standaard schriftelijk aan betrokkene meegedeeld dat de termijn voor de beslissing op bezwaar werd verlengd tot 14 weken na de ontvangst van het bezwaarschrift. Hierbij werd de ontvangstdatum van het bezwaarschrift als begindatum van de beslistermijn gebruikt. Werd de motivering van het bezwaarschrift op een later tijdstip ontvangen, dan diende deze latere datum als aanvangsdatum voor de beslistermijn. Dit jaar zal deze standaard-verdagingspassage weer worden opgenomen in de brief die wordt verstuurd op het moment dat het bezwaarschrift voldoet aan de vereisten van artikel 6:5 Awb.

8.

Er wordt geen afzonderlijk verdagingsbericht verzonden.

9.

Zie het antwoord op vraag 8.

10.

Van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel wordt geen gebruik gemaakt.

11.

Zie het antwoord op vraag 10.

12.

Zie het antwoord op vraag 10.

13.

Zie het antwoord op vraag 2.

14.

Zie het antwoord op vraag 2.

15.

De termijnen worden gecontroleerd aan de hand van het onder 3 genoemde systeem.”

Ad C: Klaagschriften

“1.

Kerndepartement

In 2002 zijn er door het ministerie 8 klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb ontvangen via tussenkomst van de No (Nationale ombudsman; N.o.). De gemiddelde afdoeningstermijn van deze klaagschriften bedroeg zes weken. De meeste klachten hebben betrekking op het niet-beantwoorden van correspondentie van de klager. Van de klachten die rechtstreeks bij het kerndepartement werden ontvangen is momenteel de inventarisatie gaande ten behoeve van de jaarlijkse publicatie die krachtens artikel 9:12a Awb dient te geschieden.

IGZ

In 2002 heeft de IGZ tien klachten ontvangen. De gemiddelde afdoeningstermijn per klacht bedroeg 10 à 12 weken (blijkens latere informatie van de minister bedroeg de behandelingsduur gemiddeld 22 weken, zie hieronder; N.o.).

KvW

In 2002 zijn er 2 klachten ontvangen via de No. Van de klachten die rechtstreeks bij de KvW werden ontvangen is momenteel de inventarisatie gaande ten behoeve van de voornoemde jaarlijkse publicatie krachtens artikel 9:12a Awb.

RIVM

Voor 2002 zijn er nog geen gegevens beschikbaar. In 2001 werd er 1 klacht ontvangen.

CIBG

Een.”

In twee nadere reacties noemde de minister aanvullend de volgende aantallen klaagschriften die in 2002 rechtstreeks zijn binnengekomen en de gemiddelde behandelingsduur daarvan (tussen haakjes vermeld):

Kerndepartement: 7 (4,5 week);

IGZ: 10 (22 weken);

RIVM: 4 (12 dagen);

KvW: 66 (6 weken).

De minister liet weten geen informatie te kunnen verstrekken over de behandelingsduur van de klacht die door het CIBG was behandeld.

“2.

Kerndepartement

Voor de behandeling van klaagschriften is in februari 2000 een departementale circulaire opgesteld. In deze 'circulaire klachtrecht VWS' wordt beknopt weergegeven op welke wijze binnen het ministerie van VWS met klaagschriften moet worden omgegaan.

In de circulaire wordt verwezen naar de 'Brochure Intern Klachtrecht' van het ministerie van BZK. Deze brochure is als bijlage bij de circulaire verzonden. Verder zijn op het VWS-intranet de circulaire alsmede enkele andere documenten ten behoeve van de klachtbehandeling te raadplegen.”

In de “circulaire klachtrecht VWS” is onder andere aangegeven dat de ontvangst van klaagschriften moet worden bevestigd, en dat de klacht binnen zes weken (of binnen tien weken indien de klachtadviesprocedure wordt gevolgd) dient te zijn afgehandeld.

“IGZ

Voor de IGZ bestaat de zogenaamde klachtadviesregeling. De klaagschriften worden aan het Hoofd van Dienst van de desbetreffende medewerker verzonden die conform de IGZ klachtadviesregeling afhandelt, al of niet met behulp van de klachtadviescommissie. Voorts is op de website van de IGZ (www.igz.nl) informatie te vinden over de klachtadviesregeling IGZ.”

In deze klachtadviesregeling is onder meer aangegeven dat de secretaris van de klachtadviescommissie betrokkenen informeert indien de in artikel 9:11 van de Awb genoemde termijn van tien weken niet wordt gehaald.

“RIVM

Het RIVM handelt de klaagschriften af volgens de interne klachtenregeling van het RIVM voor derden.”

In deze interne klachtenregeling van het RIVM is onder andere bepaald dat het bevoegd gezag (de Directeur-Generaal van het RIVM) er zorg voor draagt dat de duur van de behandeling van de klacht in beginsel een periode van zes weken niet overschrijdt.

“KvW

De KvW handelt klaagschriften af volgens de klachtenregeling die ook geldt voor het kerndepartement.

CIBG

Tot 1 januari 2003 viel het CIBG als zelfstandige directie onder de IGZ. Zodoende viel het CIBG in de periode waarop uw onderzoek ziet onder de voornoemde klachtenregeling van de IGZ. Sinds 1 januari 2003 is het CIBG een agentschap geworden dat onder de Secretaris-Generaal ressorteert. Vanaf deze datum is de VWS-klachtenregeling van toepassing op het CIBG.

3.

Kerndepartement

Binnen de directie WJZ van het kerndepartement is een centrale klachtcoördinator ingesteld.

Deze klachtcoördinator fungeert als centraal meldpunt voor klachten, en fungeert tevens als juridische vraagbaak voor de overige klachtcoördinatoren. Bij ieder onderdeel en

iedere directie van het ministerie is namelijk een klachtcoördinator aangewezen die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb.

IGZ

Zie kerndepartement.

RIVM

De sectoren/diensten van het RIVM hebben in het kader van de kwaliteitssystemen van de eenheden ook regelingen voor de behandeling van klachten, inclusief controlepunten in dat verband.

KvW

Zie kerndepartement.

CIBG

Zou een klacht worden ingediend dan wordt deze opgenomen in het postregistratiesysteem.

Hiermee is monitoring van de voortgang van de afhandeling mogelijk.

4.

Kerndepartement

In de praktijk wordt conform het stappenplan klachtbehandeling VWS gehandeld.”

In dit stappenplan is aan de hand van de relevante bepalingen van de Awb aangegeven op welke wijze klachten moeten worden behandeld.

IGZ

De hoofdinspecteur of de inspecteur-generaal stuurt de klager een schriftelijk bericht van ontvangst.

RIVM

De verzending van ontvangstbevestigingen is geregeld in de klachtenregeling en de kwaliteitssystemen zoals genoemd onder 3. Controle van de gang zaken in de praktijk is ook geregeld in de kwaliteitssystemen.

KvW

In de praktijk wordt door de KvW conform het stappenplan klachtbehandeling VWS gehandeld.

CIBG

N.v.t.

5.

Kerndepartement

Er bestaan binnen het kerndepartement geen standaard-ontvangstbevestigingen voor klachten.

IGZ

Zie kerndepartement.

RIVM

De ontvangstbevestiging maakt over het algemeen deel uit van de reguliere correspondentie.

Aangezien het aantal klachten zeer laag is, is er geen standaardontvangstbevestiging in gebruik.

KvW

Zie kerndepartement.

CIBG

n.v.t.

6.

Binnen alle onderdelen van het ministerie is er de mogelijkheid om de klacht op informele wijze af te doen. Dat kan alleen als de klager hiermee genoegen neemt. In dit geval wordt de ontvangst niet schriftelijk bevestigd.

7.

In principe wordt binnen het gehele ministerie een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd.

8.

Van deze mogelijkheid wordt binnen het gehele ministerie geen gebruik gemaakt.

9.

Zie vraag 8.

10.

Zie vraag 8.

11. zie vraag 8.

12.

Kerndepartement

Daar er geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van verdaging wordt de klager er niet op gewezen dat hij een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman over het feit dat zijn klacht niet binnen de verdaagde termijn is afgedaan. In de 'circulaire

klachtrecht VWS' en in het 'stappenplan klachtbehandeling VWS' staat wel vermeld dat de klager gewezen dient te worden op de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman te richten indien hij niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld of over het resultaat daarvan.

IGZ

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de hoofdinspecteur of de inspecteur-generaal, staat voor hem/haar geen beroep open. In dat geval kan hij/zij een klacht indienen bij de Nationale ombudsman of een andere externe klachtinstantie, indien deze althans bevoegd is kennis te nemen van een klacht over de inspectie. Dit wordt in de afhandelingsbrief vermeld.

RIVM

In de regeling is opgenomen de mogelijkheid voor indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman.

KvW

In de regeling is de mogelijkheid opgenomen voor indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman.

CIBG

Zie het antwoord van de IGZ.

13.

In principe wordt voor het gehele ministerie in de afdoeningsbrief gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.”

Ad D: Andere brieven

“1.

Kerndepartement

in 2002 heeft het kerndepartement circa 2.400 burgerbrieven ontvangen. Deze brieven kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

Modernisering AWBZ	8
Curatieve Zorg	422
Algemeen politiek-bestuurlijke aangelegenheden	5
Gehandicaptenbeleid	76
Jeugdbeleid	51
Sociaal Beleid	4
Voorlichting en communicatie	64
Ouderenbeleid	275
Juridische aangelegenheden	5
Vervolgden & Burgeroorlogsgetroffenen	229
Geneesmiddelenbeleid	184
Geestelijke Gezondheidszorg en Verslavingszorg	191

Ethiek	92
Internationaal	1
Arbeidsvoorwaarden- en Arbeidsmarktbeleid	31
Preventie en Openbare Gezondheidszorg	275
Sport	24
Voeding en Gezondheidsbescherming	68
Zorgverzekeringen	426

IGZ

De IGZ heeft in 2002 circa 360 burgerbrieven ontvangen. Dit betreft ongeveer 300 brieven waarin een burger klaagt over een aspect met betrekking tot de gezondheidszorg, en ongeveer 60 brieven die zijn gericht aan de Koningin en/of bewindspersoon.

RIVM

Voor het RIVM is het aantal burgerbrieven niet bekend. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het RIVM uit hoofde van haar functie geen taken heeft die betrekking hebben op het informeren of dienstverlening ten behoeve van het publiek. Correspondentie tussen het RIVM en burgers is dus zeer beperkt. Derhalve wordt bij de beantwoording van onderdeel D niet meer ingegaan op het RIVM.

KvW

In 2002 heeft de KvW circa 100 brieven met klachten over bedrijven, producten, voedselvergiftigingen en dergelijke ontvangen.

De beantwoording van alle burgerbrieven wordt gecoördineerd door de meldkamer van de KvW. Op deze meldkamer werken 12 personen. Naast de beantwoording van burgerbrieven hebben deze personen als verantwoordelijkheid ook de 24-uurs opvang van de gratis klachten en informatielijn 0800-0488 van de KvW. Via deze lijn werden in 2002 circa 45.000 telefoontjes van consumenten en bedrijven behandeld.

CIBG

Globaal heeft het CIBG in 2002 15.000 brieven ontvangen. Dit betreft met name verzoeken om informatie uit de diverse registers en informatie over de gehanteerde procedures. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vragen van buitenslands gediplomeerden om informatie over de mogelijkheden om in de Nederlandse gezondheidszorg te werken, vragen van zorginstellingen, zorgverzekeraars of burgers of een arts is ingeschreven in het BIG-register, of het versturen van informatie over registratie in het Donorregister. Het verstrekken van dergelijke informatie is een belangrijke kerntaak van het CIBG.

2.

Kerndepartement

De globale behandelingsduur van een burgerbrief binnen het kerndepartement bedraagt 55 dagen.

IGZ

Voor IGZ is de gemiddelde afdoeningstermijn van een brief zes weken.

KvW

De beantwoording van brieven die geen klachten inhouden wordt gecoördineerd door de meldkamer. Deze brieven worden gemiddeld binnen twee weken afgehandeld. Betreft de brief een klacht, dan volgt een antwoordbrief van de KvW met onderzoeksresultaat binnen zes weken. Is het onderzoek na zes weken nog niet afgerond dan volgt er eerst een uitstelbrief.

CIBG

Globaal is er sprake van een gemiddelde afdoeningstermijn van drie weken.

3.

Kerndepartement

Het departement kent regels met betrekking tot burgerbrieven aan bewindspersonen. Deze regels zijn neergelegd in het Handboek Stukkenstroom.

In de praktijk kan deze procedure op details per directie afwijken. Het proces kan als volgt beschreven worden:

Wanneer een burgerbrief binnenkomt wordt deze geregistreerd door het IB-bureau van de betreffende directie. Binnen twee weken ontvangen burgers een ontvangstbevestiging waarin staat door welke directie de brief beantwoord wordt en dat ze in principe binnen een maand een antwoord kunnen verwachten. Indien mogelijk kan een burgerbrief telefonisch worden afgedaan (de schriftelijke ontvangstbevestiging blijft van kracht). Na telefonisch contact kan een standaardbrief van de zijde van de bewindspersonen uitgaan waarin het telefonisch contact wordt bevestigd. Het ministerie streeft ernaar brieven binnen vier weken na binnenkomst te beantwoorden. In een antwoord op een burgerbrief staan geen afkortingen, staat geen vakjargon, ze zijn duidelijk en in begrijpelijke taal geschreven. Hare Majesteit burgerbrieven worden door het IB-bureau (archief) van de Directie Bestuursondersteuning (DBO) geregistreerd en gestuurd naar de behandelende directie. De burgerbrieven die door het kabinet van de Koningin ter behandeling aan een van de bewindspersonen worden overgedragen dienen altijd schriftelijk te worden afgedaan, onverlet eventueel telefonisch contact. Hare Majesteit burgerbrieven worden binnen 3 weken beantwoord.

IGZ

De brief wordt door bureau van de Inspecteur-Generaal doorgezonden naar de desbetreffende regionale vestiging met het verzoek voor de beantwoording zorg te dragen. Aan de hand van de Leidraad Meldingen wordt op de regionale vestiging bezien in welke zin de brief wordt beantwoord.

KvW

De brieven worden in het postregistratiesysteem ingebracht en derhalve vindt er ook een rappel plaats.

CIBG

Met de betrokken beleidsdirecties van het ministerie zijn afspraken gemaakt over de afdoeningstermijn van deze categorie verzoeken.

4.

Kerndepartement

Het postregistratie- en dossierbeheersysteem Hermes kent een signaleringsfunctie. Indien in het veld 'signalering' tijdens het registreren van het stuk is opgegeven dat een stuk gesignaleerd moet worden voor de verantwoordelijke groep/afdeling dan zal dit bij de betreffende groep/afdeling plaatsvinden. Deze signalering heeft betrekking op het overschrijden van de streefdatum. De termijn van signalering wordt in weken opgegeven bij de registratie van het stuk.

IGZ

Voor de registratie van inkomende en uitgaande post wordt binnen de Inspectie de applicatie PostMan (postregistratiesysteem) gebruikt. Brieven van burgers worden in dit systeem als zodanig geregistreerd en krijgen een BB-nummer.

KvW

Voor niet-klachten dient het postregistratiesysteem als controlesysteem. Voor klachten fungeert het meldkamersysteem als controlesysteem (klachtenintake, volgen, behandeling en afhandeling).

CIBG

Met behulp van geautomatiseerde ondersteuning van het administratieve proces is voortgangscontrole mogelijk. Deze ondersteuning bestaat onder andere uit periodieke rapportages en rappellijsten.

5.

Kerndepartement

De ontvangst van elke burgerbrief wordt direct na binnenkomst bevestigd. Hiermee wordt aan de brievenaar kenbaar gemaakt wie de behandelend ambtenaar is.

IGZ

Brieven waarin een burger klaagt over een aspect met betrekking tot de gezondheidszorg worden direct door bureau IG doorgezonden naar de desbetreffende regionale vestiging met het verzoek voor de beantwoording zorg te dragen. Aan de burger wordt niet altijd een bericht gezonden dat zijn/haar brief is doorgezonden naar de regionale vestiging.

Indien de brief een melding bevat over een mogelijke misstand in de gezondheidszorg zendt de inspecteur binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging aan de melder. Ook deelt de inspecteur binnen 14 dagen mee of hij de melding zal onderzoeken.

KvW

De ontvangst van elke burgerbrief die een klacht bevat wordt direct na binnenkomst bevestigd. Hiermee wordt aan de brievenrijver bekendgemaakt welke regio de klacht behandelt. Ook wordt gemeld dat de schrijver schriftelijk bericht krijgt van de uitslag van het onderzoek naar aanleiding van de klacht.

De brieven met vragen worden binnen de gestelde tijd beantwoord.

CIBG

In het algemeen worden geen behandelingsberichten gestuurd.

6.

Kerndepartement

In het programma Word is een sjabloon "Burgerbrief bevestiging" beschikbaar."

De tekst van deze "burger brief bevestiging" luidt als volgt:

"...Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief aan de Minister.

Om het antwoord voor te bereiden heeft de Minister uw brief doorgestuurd aan de directie...

Wij willen uw brief graag zorgvuldig beantwoorden. Mocht u na een maand nog geen antwoord hebben ontvangen, dan kunt u contact opnemen met ... , toestel ..."

IGZ

De IGZ maakt gebruik van een standaard ontvangstbevestiging.

KvW

Zie vraag 5.

CIBG

Niet van toepassing

7-11.

Gehele ministerie

De wijze waarop de brievenrijvers in een dergelijk geval worden geïnformeerd, verschilt per onderdeel en per directie. Een aspect dat niet in de vraagstelling naar voren komt is die met betrekking tot het telefonisch onderhoud. Deze niet-geregistreerde vorm van voortgangscntrole komt in de praktijk veel vaker voor dan de schriftelijke variant.

KvW

In de correspondentie met burgers over klachten worden geen afdoeningstermijnen aangegeven. Maar indien een klacht na zes weken nog niet afgehandeld is en er dus geen afhandelingbericht is verzonden, dan krijgt de brievenrijver een uitstelbrief. Ook in de uitstelbrief worden geen termijnen genoemd."

In bedoelde uitstelbrief is aangegeven dat betrokkene zo spoedig mogelijk bericht ontvangt zodra het onderzoek naar aanleiding van zijn klacht is afgerond.

“12.

Gehele ministerie

Brieven die ter kennisname worden opgestuurd aan het ministerie worden ter kennisname aangenomen en in het archief gedeponneerd.

KvW

Als deze brieven informatie bevatten die voor de handhaving van voor de KvW relevante wetgeving van belang kan zijn, wordt een kopie van de brief of de inhoud ervan ter informatie aan de betreffende regio/controleur verzonden. Andere brieven worden ter kennisname aangenomen en gearchiveerd.

13.

Gehele ministerie

Wanneer er een brief wordt ontvangen die een herhaling inhoudt van een eerder afgedane kwestie wordt de briefschrijver schriftelijk geïnformeerd dat het ministerie de zaak als afgesloten beschouwd.

KvW

Indien de brief nieuwe of additionele informatie bevat kan de inhoud alsnog of opnieuw in behandeling worden genomen. Indien het gaat om een herhaling dan wordt de briefschrijver eenmalig bericht dat de KvW de zaak als afgesloten beschouwt.”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

“1-4.

Kerndepartement

Alle post komt binnen op de postkamer. De postkamer verdeelt de post over de directies en draagt zorgt voor de verspreiding naar de directies. Veelal is duidelijk om wat voor soort brief het gaat.

IGZ

De eerste beoordeling van binnenkomende brieven wordt door de afdeling Documentaire Informatievoorziening van de inspectie gedaan. Veelal is duidelijk om wat voor soort brief het gaat.

RIVM

Zie beantwoording onderdeel D.

KvW

De eerste beoordeling van de brieven wordt door het IB-bureau gedaan. Veelal is duidelijk om welke soort brief het gaat. Vervolgens gaat de brief naar de meldkamer

voor een eerste inhoudelijke beoordeling. Bij onduidelijkheid overlegt de meldkamer met inhoudelijk deskundigen over de verdere behandeling van de brief.

CIBG

De organisatie van de eerste beoordeling van de binnenkomende brieven wordt binnen het CIBG bepaald door het volume en de aard van de meest voorkomende brieven. De organisatie verschilt daarom per CIBG-onderdeel. De aard van de brieven is over het algemeen goed te herkennen. In geval van twijfel wordt intern overlegd of contact opgenomen met de afzender.”

Ad F: Faxverkeer

“1.

Kerndepartement

De faxen die door het kerndepartement worden ontvangen worden op dezelfde wijze behandeld als de post.

IGZ

De faxen die door de IGZ worden ontvangen worden op dezelfde wijze behandeld als de post.

RIVM

Voor faxverkeer gelden geen aparte richtlijnen.

CIBG

Voor faxverkeer gelden geen aparte richtlijnen.

KvW

De faxen die door de KvW worden ontvangen worden op dezelfde wijze behandeld als de post.

2.

Kerndepartement

Ten aanzien van faxcorrespondentie bestaan geen problemen.

CIBG

Ten aanzien van faxcorrespondentie bestaan geen problemen.

KvW

Faxen leveren geen bijzondere problemen op.”

Ad G: Elektronisch verkeer

“1.

Kerndepartement

Er bestaan op het kerndepartement geen richtlijnen of instructies voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers.

IGZ

Het komt voor dat burgers ook per e-mail brieven naar de Inspectie sturen.

RIVM

Er is elektronisch verkeer met burgers door middel van het algemeen e-mailadres van het RIVM: info@rivm.nl. Het protocol voor het beheer van dit e-mailadres en de omgang met vragen die via dit kanaal worden gesteld is bijgevoegd.”

In bedoeld protocol van het RIVM staat dat het team Communicatie van het stafbureau Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie het algemene e-mailadres van het RIVM beheert, en dat binnenkomende e-mailberichten dagelijks worden afgehandeld. In principe gebeurt dat door iemand van het team Communicatie.

“CIBG

Zie kerndepartement

KvW

Via de e-mail kunnen via het algemeen adres e-mails gestuurd worden of via de website van de KvW. De meldkamer draagt er zorg voor dat er beantwoording plaats vindt of op de juiste plaats terecht komt.

2.

Kerndepartement

Voor correspondentie met burgers wordt minimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden van het elektronisch verkeer. DVC beschikt niet over een elektronische brievenbus waar burgers door middel van email vragen kunnen stellen. Op de website van het kerndepartement onder de hyperlink 'Contact' (www.minvws.nl) staan alleen het postadres en het telefoon- en faxnummer vermeld, alsmede een routebeschrijving naar het gebouw.

IGZ

Zie kerndepartement

RIVM

Per kwartaal worden via info@rivm.nl 800-900 vragen beantwoord. Dit aantal is in de loop der jaren duidelijk gestegen (in 2001 betrof het per kwartaal een paar honderd antwoorden).

KvW

Sinds een jaar bestaat deze mogelijkheid op de website van de KvW (www.keuringsdienstvanwaren.nl). Het gaat hierbij inmiddels om een 70 mailtjes per week.

CIBG

In toenemende mate wordt voor de correspondentie met burgers gebruik gemaakt van e-mail.

Globaal werden in 2002 5.000 e-mails beantwoord.

3.

Kerndepartement

Niet van toepassing.

IGZ

Niet van toepassing.

RIVM

Het elektronisch verkeer levert geen problemen op. Conform het protocol worden vragen van burgers die via elektronische weg worden gesteld, binnen twee dagen beantwoord (het gaat hierbij om ofwel antwoord op de vraag ofwel een doorverwijzing naar een andere instantie).

KvW

Het e-verkeer levert geen problemen op.

CIBG

Het e-verkeer levert geen problemen op.

4.

Kerndepartement

Niet van toepassing.

IGZ

Niet van toepassing.

RIVM

Het algemene e-mailadres is het enige adres waarlangs vragen kunnen worden gesteld aan het RIVM als geheel. Het beheer van dit adres is in handen van het stafbureau Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie (SBC), team Communicatie (COM) van het RIVM. Vragen worden uitgezet in het instituut en beantwoord door COM.

CIBG

Met de betrokken beleidsdirecties van het ministerie zijn afspraken gemaakt over de te leveren producten in kwantitatieve en kwalitatieve zin. In een viermaandelijke

rapportage legt het CIBG verantwoording af aan de opdrachtgevende beleidsdirecties over het realiseren van deze productie-afspraken.

KvW

De beantwoording vindt plaats op de meldkamer.

5.

Kerndepartement

Niet van toepassing.

IGZ

Niet van toepassing.

RIVM

De e-mailberichten en de antwoorden worden gearcheveerd conform het protocol. Er wordt viermaandelijks gerapporteerd aan de Instituutsraad van het RIVM met betrekking tot het aantal vragen, de soort vragen en de antwoorden.

CIBG

De berichten worden elektronisch gearcheveerd met een backup-voorziening. Al naar gelang de aard van het bericht wordt aanvullend een print gemaakt en het bericht vervolgens als schriftelijke post behandeld.

KvW

De e-mailberichten worden gearcheveerd op cd-rom.

6.

Kerndepartement

Niet van toepassing.

IGZ

Niet van toepassing.

RIVM

Het RIVM anticipeert nog niet op het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer.

CIBG

Zie vraag 1.

KvW

De KvW anticipeert nog niet op het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer.”

Ten slotte gaf de minister in een nadere reactie het volgende antwoord op de vraag naar het verschil tussen het aantal brieven en het aantal e-mailberichten dat het RIVM ontvangt:

“...Het RIVM heeft twee verklaringen voor het verschil in het aantal brieven en het aantal e-mailvragen: alhoewel het RIVM geen officiële taak heeft in de informering van het publiek (c.q. burgers) - dit is een taak van de departementen - worden alle rapporten en publicaties wel openbaar gemaakt via de website www.rivm.nl. Berichten en rapporten op deze website zijn voor iedereen toegankelijk en kunnen natuurlijk vragen oproepen. Burgers kunnen bij het RIVM terecht voor informatie, kennelijk wordt van deze mogelijkheid gebruik gemaakt omdat de drempel laag is. In een groot aantal gevallen worden burgers overigens doorverwezen. Het is ook voor professionals (denk aan huisartsen, medewerkers van GGD-en etc.) mogelijk om informatie te vragen bij het RIVM via info@rivm.nl. Het gaat hier dus niet om de informering van burgers, maar om beroepsbeoefenaren binnen de gezondheidszorg. Het is voor het RIVM niet mogelijk om onderscheid te maken tussen deze vormen van informatievragen. De 800 e-mails per kwartaal waarover in het antwoord op de vragen van de Nationale ombudsman wordt gesproken, zijn dus een combinatie van vragen als een reactie op de RIVM-website, over berichten in de pers waarin het RIVM wordt genoemd, en van professionals...”

DE MINISTER VOOR VREEMDELINGENZAKEN EN INTEGRATIE**INLEIDING**

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie (V&I) reageerde bij brief - met bijlagen - van 7 april 2003 op de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman. Zijn antwoorden hebben alle betrekking op de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Telefonisch werden op 27 mei 2003 nog enkele aanvullende inlichtingen ingewonnen bij de IND. De volgende onderzoeksbevindingen zijn gebaseerd op de reactie van de minister en de telefonisch verkregen informatie. De onderzoeksvragen uit de openingsbrief van de Nationale ombudsman van 16 januari 2003 zijn steeds cursief weergegeven.

Ad A: Aanvragen

“1. Kunt u globaal aangeven hoeveel aanvragen als bedoeld in de Awb uw Ministerie in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was?”

Door de IND worden de volgende soorten aanvragen behandeld met bijbehorende (wettelijke) beslistermijn:

- * visum kort verblijf met als doel toeristisch of familiebezoek (zes weken);
- * machtiging tot voorlopig verblijf (redelijke termijn van drie maanden);
- * verblijfsvergunning regulier (zes maanden);
- * verblijfsvergunning asiel (zes maanden);
- * naturalisatieverzoek (een jaar).

In het volgende overzicht is het totaal aantal aanvragen per soort procedure per maand in 2002 weergegeven, alsook de gemiddelde behandelduur van die aanvragen (in weken).

2002	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Aantal aanvragen Visa Kort Verblijf	2312	1629	1889	1924	2503	2390	2419	1651	1369	1582	1474	1298	22440
Doorlooptijd in weken	8	13	11	4	6	5	7	7	9	8	5	4	Gemiddeld: 7
Aantal aanvragen regulier MVV	5694	4793	5193	4658	5227	5370	6534	6080	5369	4627	5942	5241	64728
Doorlooptijd in weken	5	7	7	8	7	6	5	5	6	8	8	8	Gemiddeld: 7
Aantal aanvragen regulier VVR	1530	1118	1173	1052	1273	1182	1818	1146	1237	1206	1558	1181	15474
Doorlooptijd in weken	25	25	28	28	28	31	24	23	25	25	24	18	Gemiddeld : 25
Aantal aanvragen asiel	2377	1972	1950	1767	1590	1479	1419	1350	1432	1374	1037	920	18667
Doorlooptijd in weken	27	26	30	31	29	29	28	28	24	26	27	28	Gemiddeld: 28
Aantal aanvragen naturalisatie	3600	3543	3089	2888	2967	3107	3316	2766	2859	3493	3733	3365	38726
Doorlooptijd in weken	31	45	41	31	33	43	41	50	37	41	46	36	Gemiddeld: 40

Telefonisch werd er op gewezen dat steeds per maand is aangegeven hoeveel aanvragen zijn ontvangen, en dat de vermelde gemiddelde doorlooptijd betrekking heeft op de in de desbetreffende maand afgehandelde aanvragen.

“2. Welke richtlijnen/instructies gelden er binnen uw Ministerie voor de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb?”

De IND kent de volgende beleidsregels en instructies voor de afhandeling van aanvragen:

- * Aanvragen voor visa kort verblijf worden conform deel A2 van de Vreemdelingencirculaire behandeld.
- * Reguliere aanvragen voor een machtiging tot voorlopig verblijf of een verblijfsvergunning worden conform het gestelde in deel B van de Vreemdelingencirculaire behandeld.
- * Asielaanvragen worden behandeld conform het gestelde in deel C van de Vreemdelingencirculaire.
- * Naturalisatie aanvragen worden conform de Handleiding Rijkswet op het Nederlanderschap 1999 behandeld.
- * Een overzicht van aanvullende werkinstructies is bijgevoegd. Een aantal van deze werkinstructies is intern (...).

3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

De units zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig behandelen van lopende aanvragen. Zij gebruiken onder meer een fysiek archiefsysteem, een managementinformatiesysteem, MS Excel en INDIS, het informatiesysteem van de IND waarin alle aanvragen, bezwaarschriften en andere dossiergebonden poststukken worden geregistreerd. Daarnaast wordt de voortgang van de behandelingen bewaakt in het per proces ingestelde Productie- en Kwaliteitsoverleg (PKO).

Controle op de inhoudelijke behandeling van aanvragen wordt op verschillende manieren uitgevoerd, bijvoorbeeld door middel van collegiale toetsing alsook steekproefsgewijs door leidinggevend en de afdeling Uitvoeringsbeleid alsook in de vorm van interne evaluaties zoals de Monitor Kwaliteit Beschikkingen (MKB).

4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van aanvragen?

De IND neemt vrijwel geen aanvragen rechtstreeks in ontvangst. Alleen asielaanvragen worden rechtstreeks bij de IND ingediend, maar aangezien dit altijd in persoon gebeurt, wordt hiervan de ontvangst niet separaat schriftelijk bevestigd.

Voor zover reguliere aanvragen voor een machtiging tot voorlopig verblijf, aanvragen voor een visum kort verblijf en naturalisatieaanvragen (die respectievelijk worden ingediend bij een diplomatieke vertegenwoordiging in het buitenland en bij een gemeente) ter beoordeling worden voorgelegd aan de IND, wordt de ontvangst niet schriftelijk bevestigd.

Voor zover reguliere aanvragen voor een verblijfsvergunning (die worden ingediend bij de vreemdelingendienst) worden doorgeleid naar de IND, wordt de ontvangst wel schriftelijk bevestigd.

5. *Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze?*

In ontvangstbevestigingen wordt vermeld in welke regionale directie van de IND de aanvraag in behandeling is. In ieder geval wordt ook vermeld wat de termijn is waarbinnen de aanvraag wordt behandeld. Over het algemeen wordt daarbij gewezen op de regionale beslistermijn, die is gebaseerd op ervaringsgegevens. Een voorbeeld van een dergelijke ontvangstbevestiging is bijgevoegd. Voor zover die regionale beslistermijn gemiddeld langer is dan de wettelijke of redelijke beslistermijn die is voorgeschreven wordt ook gewezen op de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen indien niet tijdig wordt beslist. Tot slot wordt in voorkomende gevallen gebruik gemaakt van het geven van een redelijke termijn, waarbinnen de aanvrager bepaalde stukken dient over te leggen om de aanvraag te kunnen beoordelen.”

In de als voorbeeld meegestuurde ontvangstbevestiging staat het volgende:

“...Hierbij deel ik u mee dat ik uw aanvraag van een verblijfsvergunning regulier (...) in goede orde heb ontvangen. U heeft uw aanvraag ingediend bij een Vreemdelingendienst, onderdeel van de Nederlandse politie. De Vreemdelingendienst heeft uw aanvraag op ... ter behandeling doorgestuurd aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst. De behandeling van uw aanvraag zal geschieden door de Regionale Directie Noord Oost.

De behandeling van en aanvraag van een verblijfsvergunning regulier (...) vindt binnen de Regionale Directie Noord Oost in 85% van de gevallen plaats binnen de wettelijke beslistermijn van zes maanden na het indienen van de aanvraag bij de Vreemdelingendienst. Deze termijn is gebaseerd op de gemiddelde behandelduur voor alle aanvragen en op ervaringsgegevens.

(...)

Indien de door mij aangegeven behandeltermijn substantieel wijzigt, zal ik u opnieuw berichten...”

“6. *In hoeverre wordt bij dreigende overschrijding van de bedoelde redelijke termijn dan wel de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn een kennisgeving c.q. mededeling verzonden naar de aanvrager?*

Ingevolge een afspraak met uw bureau is in 2000 een begin gemaakt met het stelselmatig en geautomatiseerd versturen van tussenberichten. De regionale directies zijn hiertoe geïnstrueerd door het Management Team (MT) van de IND (...).

In 2002 zijn bedoelde tussenberichten niet langer stelselmatig verstuurd. Reden hiervoor is het feit dat aanvragen in eerste aanleg in toenemende mate binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld. Ten aanzien van reguliere bezwaarschriften is voorrang gegeven aan het bijhouden van de instroom. Met inwerkingtreding van de nieuwe Vreemdelingenwet op 1 april 2001 is de bezwaarfase in de asielprocedure komen te vervallen. Voor alle openstaande asielbezwaarzaken geldt dat een tussenbericht is verstuurd. De voorraad asielbezwaarzaken is in 2002 sterk afgenomen en zal in de loop van 2003 geheel zijn weggewerkt.

In deze tussenberichten wordt de wettelijke beslistermijn genoemd of de regionale beslistermijn voor zover deze de wettelijke beslistermijn overschrijdt, waarbij tevens excuses worden aangeboden voor die overschrijding. (...) In het laatste geval wordt gewezen op de mogelijkheid bezwaar of beroep in te stellen tegen het niet tijdig beslissen en wordt bij bezwaarschriften tevens gevraagd om instemming met verder uitstel van de behandeling. Voor zover een betrokkene niet instemt met verder uitstel heeft dat over het algemeen niet tot gevolg dat het bezwaarschrift sneller wordt afgehandeld, tenzij er concrete omstandigheden zijn die aanleiding geven tot versneling.

Tussenberichten worden in ieder geval verzonden indien wordt besloten een (extern) onderzoek op te starten. Er is geen vast moment waarop bepaald wordt dat een tussenbericht uitgaat. Door de units wordt op verschillende manieren de voortgang van het onderzoek bewaakt en dat betrokkene daarover wordt geïnformeerd. De voortgangsbewaking gebeurt aan de hand van het fysieke archief in de unit. INDIS en MS Excel worden daarbij ter ondersteuning gebruikt.

Bij het instellen van een zogeheten Besluitmoratorium wordt daarnaast ook een kennisgeving gepubliceerd in de Staatscourant. In andere gevallen worden bij dreigende termijnoverschrijding niet standaard tussenberichten verzonden.”

In het tussenbericht zoals dat is gebruikt in asielbezwaarzaken komt de volgende passage voor:

“...Ingevolge artikel 7:10, lid 4 van de Algemene Wet Bestuursrecht ben ik gehouden u in voorkomend geval te vragen in te stemmen met uitstel van de behandeling van het bezwaarschrift tegen de beslissing op uw aanvraag om toelating als vluchteling, hetgeen ik bij deze doe. Ik wijs u erop dat niet instemmen niet leidt tot versnelde behandeling, aangezien ik in beginsel zaken op volgorde van binnenkomst behandel. Slechts in die gevallen waarin sprake is van zeer bijzondere omstandigheden en onevenredige hardheid zal ik afwijken van deze regel. Indien u zich niet kunt verenigen met dit uitstel

kunt u beroep instellen bij de Vreemdelingenkamer tegen het niet tijdig beslissen op uw bezwaarschrift.

(...)

Ik begrijp dat een lange behandeltermijn van uw bezwaarschrift door u als zeer onplezierig ervaren kan worden. Ik bied u dan ook mijn verontschuldigingen aan.

Gezien de bijzondere omstandigheden de aan een lange behandeltermijn ten grondslag liggen, hoop ik op uw begrip.

Indien de thans door mij aangegeven behandeltermijn substantieel wijzigt, zal ik u opnieuw berichten..”

In een door de minister toegezonden voorbeeld van een ontvangstbevestiging van een aanvraag om een verblijfsvergunning, zoals gebruikt door de regionale Directie Noord West, staat het volgende:

“...Ik streef ernaar om binnen de wettelijke termijn van zes maanden te beslissen op de aanvraag om een verblijfsvergunning. Zowel de Vreemdelingendiensten als de IND hebben echter te maken met een groot aantal aanvragen om een verblijfsvergunning. Daarom kan het voorkomen dat u na ontvangst van deze brief nog ongeveer zeven maanden moet wachten voordat er op uw aanvraag om een verblijfsvergunning is beslist. Ik bied u daarvoor op voorhand mijn verontschuldigingen aan.

(...)

De Wet biedt u de mogelijkheid om na de wettelijke beslistermijn van zes maanden na het indien van uw aanvraag tegen het uitblijven van een beslissing een rechtsmiddel aan te wenden. Doorgaans leidt dit echter niet tot een snellere beslissing op de aanvraag...”

In een toegezonden voorbeeld van een brief waarmee de indiener van een aanvraag om een vergunning tot verblijf gemotiveerd wordt meegedeeld dat de aanvraag niet binnen de wettelijke beslistermijn van zes maanden kan worden afgehandeld, staat de volgende passage:

“...Wellicht ten overvloede wijs ik u erop dat u beroep kunt instellen bij de Vreemdelingenkamer tegen het niet tijdig beslissen op uw aanvraag indien u zich niet kunt verenigen met dit uitstel...”

Voorts stuurde de minister een voorbeeld mee van een brief waarmee de gemachtigde van een asielzoekster is geïnformeerd over de inschakeling van een externe deskundige. In die brief staat het volgende:

“...In het onderzoek naar de inwilligbaarheid van de aanvraag van uw cliënte acht ik onderzoek door Bureau Taalanalyse essentieel. Derhalve heb ik op 23 september 2002 verzocht om dit onderzoek.

Ik zie op grond van artikel 42, vierde lid, van de Vreemdelingenwet aanleiding de beslistermijn (...) met maximaal zes maanden te verlengen.

Zodra ik de nadere informatie heb ontvangen, zal ik u berichten. Een beslissing op de aanvraag zal zo spoedig mogelijk daarna volgen...”

“7 Op welk moment wordt een dergelijke kennisgeving/mededeling verzonden?”

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

8 Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke kennisgevingen/mededelingen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd?”

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

9. Hoe frequent komt het voor dat de in bedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijn niet wordt gehaald?”

De termijnen die in tussenberichten worden vermeld, lopen zeer uiteen. Er is dan ook geen cijfermateriaal beschikbaar voor wat betreft het al dan niet halen van de beslistermijnen die in tussenberichten worden vermeld.

10. Is gewaarborgd dat in dergelijke gevallen de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd?”

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

11. Zo ja, op welke moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? Worden betrokkenen in dergelijke gevallen gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit?”

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.”

Ad B: Bezwaarschriften

“1. Kunt u globaal aangeven hoeveel bezwaarschriften als bedoeld in de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was?”

Door de IND worden de volgende soorten bezwaarschriften behandeld:

- * visum kort verblijf met als doel toeristisch of familiebezoek;
- * machtiging tot voorlopig verblijf;
- * verblijfsvergunning regulier;
- * verblijfsvergunning asiel;

* naturalisatieverzoek.

In het volgende overzicht is het totaal aantal bezwaarschriften per soort procedure per maand in 2002 weergegeven, alsook de gemiddelde behandelduur van die bezwaarschriften (in weken).

2002	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Aantal bezwaar visa kort verblijf	875	519	462	491	510	384	484	448	565	604	505	463	6310
Doorlooptijd in weken	43	46	49	63	61	58	35	24	31	18	15	49	Gemiddeld: 41
Aantal bezwaar regulier MVV	821	770	740	691	774	826	1006	767	557	706	618	649	8925
Doorlooptijd in weken	31	27	30	37	31	30	33	31	35	42	43	45	Gemiddeld: 35
Aantal bezwaar regulier VTV	1094	996	1311	1387	1767	1630	1783	1591	1430	1544	1548	1154	17235
Doorlooptijd in weken	55	53	57	54	45	44	38	39	42	46	54	52	Gemiddeld :48
Aantal bezwaar asiel	809	442	484	603	522	786	636	778	599	634	625	470	7388
Doorlooptijd in weken	80	82	83	86	84	88	87	85	80	70	79	71	Gemiddeld: 81
Aantal bezwaar naturalisatie	109	57	77	57	77	52	55	49	46	70	88	43	780
Doorlooptijd in weken	31	45	41	31	33	4	41	50	37	41	46	36	Gemiddeld: 40

Zoals blijkt uit het antwoord op vraag A6 bestaat de bezwaarfase in de asielprocedure niet meer. De aantallen die in dit overzicht zijn vermeld betreffen onder meer asielgerelateerde reguliere bezwaarprocedures en de bezwaarzaken die zijn vernietigd door de rechter.”

Telefonisch werd hier nog aan toegevoegd dat steeds per maand het aantal ontvangen bezwaarschriften is vermeld, alsmede de gemiddelde doorlooptijd van de in de desbetreffende maand afgehandelde bezwaarschriften.

“2. *Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen, binnen uw Ministerie voor de afhandeling van bezwaarschriften?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A2.

3. *Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A3.

4. *Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften?*

Bezwaarschriften worden, ongeacht het soort procedure, binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.

5. *Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen?*

Ontvangstbevestigingen die worden verstuurd naar aanleiding van bezwaarschriften bevatten in ieder geval de wettelijke beslistermijn, waarbij direct van de verdagingsmogelijkheid gebruik wordt gemaakt behalve voor bezwaarschriften in het kader van een naturalisatieprocedure. Daarnaast wordt in voorkomende gevallen aangegeven of betrokkene de beslissing op het bezwaarschrift in Nederland mag afwachten. Tot slot wordt de betrokkene in voorkomende gevallen in de gelegenheid gesteld nadere gronden aan te voeren en ontbrekende stukken te overleggen binnen een redelijke termijn.”

De minister stuurde een voorbeeld mee van een ontvangstbevestiging. Daarin staat het volgende:

“...Hierbij bevestig ik u de ontvangst van bovenvermeld bezwaarschrift.

Artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt regels over de termijn waarbinnen ik op het bezwaarschrift moet hebben beslist. Aangezien ik gebruik maak van de mij in dit artikel gegeven mogelijkheid om mijn beslissing te verdagen, betekent dit dat ik binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift daarop moet hebben beslist...”

“6 *Zijn er categorieën van bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag B4.

7. *In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag B5.

8. *Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag B5.

9. *Welke informatie bevat een verdagingsbericht?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag B5.

10. *In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

11. *Op welke wijze en op welk moment wordt eventueel gebruik gemaakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6,

12. *Welke handelwijze wordt door u gevolgd indien een betrokkene niet instemt met verder uitstel?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

13. *In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

14. *Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid?*

Zo ja, op welke wijze? Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

15. *Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb correct worden toegepast?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.”

Ad C: Klaagschriften

“1. *Kunt u globaal aangeven hoeveel klaagschriften (schriftelijke klachten) als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was?*

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. In onderstaand overzicht is het totaal aantal schriftelijke klachten per maand in 2002 weergegeven (77% van het totaal aantal klachten) alsook de gemiddelde doorlooptijd van de behandeling van die klachten (in weken).

In het totaal aantal per maand zijn de volgende schriftelijke klachten begrepen:

- * Schriftelijke klachten die rechtstreeks door de IND werden ontvangen;
- * Schriftelijke klachten die door tussenkomst van uw bureau werden ontvangen.

2002	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Totaal schriftelijke klachten	390	333	350	307	368	342	317	332	367	423	383	300	4212
Doorlooptijd in weken	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6	4,4	3,7	3,9	3,7	4,4	3,9	3,9	3,8

Van het totaal aantal klachten betrof het merendeel reguliere procedures (66%). In mindere mate werd in 2002 geklaagd over asielprocedures (19%), visa kort verblijf (12%), naturalisatieprocedures (2%) en anderszins (1%).”

Telefonisch werd over dit overzicht nog meegedeeld dat daarin per maand steeds het aantal ontvangen schriftelijke klachten is vermeld alsmede de gemiddelde doorlooptijd van de in de desbetreffende maand afgehandelde schriftelijke klachten.

“2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen, voor uw Ministerie voor de afhandeling van klaagschriften?”

In hoofdstuk A7 van de Vreemdelingencirculaire is beschreven hoe de interne klachtenprocedure binnen de IND is vorm gegeven. Voorts is in een interne werkinstructie de klachtenprocedure uitgeschreven.

(...)

3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van klaagschriften overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

Voor de ontvangst, registratie en voortgangsbewaking is per regionale directie alsook op het hoofdkantoor een klachtenbureau ingericht. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem. Alle klachtenbureaus houden toezicht op de termijn. Echter, de behandelend ambtenaar is verantwoordelijk voor de controle op de termijn en de inhoudelijke afdoening.

4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van klaagschriften?

Binnen drie werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt een ontvangstbevestiging verstuurd.

5. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen?

De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de datum van ontvangst van de klacht, de termijn waarbinnen deze behandeld wordt en het toegekende klachtnummer.”

De inhoud van het door de minister meegestuurde model van een ontvangstbevestiging luidt als volgt:

“...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief van (datum klacht), waarin u uw ongenoegen kenbaar maakt (namens bovengenoemde persoon) inzake (reden).

Uw brief wordt als klacht behandeld conform de eisen van de Algemene wet bestuursrecht. Uw brief heb ik een klachtnummer toegekend: (klachtnummer). U krijgt zo spoedig mogelijk bericht over de afhandeling van uw klacht, doch uiterlijk voor (datum)..."

“6. Zijn er categorieën van klaagschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?”

Er zijn geen categorieën van schriftelijk ingediende klachten waarvan de ontvangst niet schriftelijk bevestigd wordt. Enige uitzondering zijn herhaalde klachten, waarop eerder is gereageerd en waarbij is aangegeven dat op een volgende gelijkkluidende klacht niet meer wordt geantwoord. Dit laatste komt slechts zeer sporadisch voor.

7. Wordt in de gevallen waarop artikel 9:5 van de Awb betrekking heeft (tegemoetkoming aan de klacht naar tevredenheid van de klager) een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd?

Er wordt geen schriftelijke bevestiging verstuurd na informele klachtafhandeling, tenzij daarbij een toezegging is gedaan; in die gevallen wordt de toezegging schriftelijk bevestigd.

8. In artikel 9:11 van de Awb is bepaald binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?

Indien op voorhand duidelijk is dat een klacht niet binnen de termijn van zes weken kan worden afgehandeld, wordt reeds in de ontvangstbevestiging hiervan melding gemaakt. Indien in een later stadium blijkt dat de klacht niet binnen de termijn kan worden behandeld, wordt voor het verstrijken van de termijn alsnog een verdagingsbericht verstuurd. In een verdagingsbericht wordt onder verwijzing naar de Awb de verlengde termijn genoemd. In die gevallen waarin de termijn van tien weken niet gehaald kan worden, wordt doorgaans telefonisch contact opgenomen met de klager met het verzoek, onder vermelding van de reden, de termijn verder te verlengen.

9. Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?

Zie hiervoor het antwoord op vraag C8.

10. Welke informatie bevat een dergelijk bericht van verdaging?

Zie hiervoor het antwoord op vraag C8.

11. *Welke handelwijze wordt gevolgd indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag C8.

12. *In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?*

Hoofdstuk A7 van de Vreemdelingencirculaire en de werkinstructie voorzien in een verwijzing naar de Nationale ombudsman als externe klachtbehandelaar indien de klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld. Deze instructie strekt zich niet uit tot verdagingsberichten.

13. *Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze?*

Zie het antwoord op vraag C 12.

Ad D: Andere brieven

“1. Kunt u een globaal overzicht geven van de aantallen en de verschillende categorieën van brieven die uw Ministerie ontvangt die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb?

Het is niet mogelijk exact in beeld te brengen hoeveel brieven die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klacht de IND ontvangt. Dit houdt verband met de diversiteit in dergelijke brieven en de wijze van registreren in INDIS.

In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel van dergelijke brieven die zijn gebonden aan een individuele procedure bij benadering per maand in 2002 zijn ontvangen van particulieren, betrokkenen, gemachtigden en andere belanghebbenden. Ik merk daarbij nog op dat dossieroverstijgende correspondentie buiten dit overzicht is gelaten alsook correspondentie van ketenpartners en andere overheidsdiensten.

In het totaal aantal per maand zijn onder meer de volgende brieven begrepen:

- * verzoeken om informatie;
- * verzoeken om interventie;
- * (aanvullende) gronden bij een bezwaarschrift;
- * zienswijze bij een voornemen;
- * overige correspondentie met rechtsbijstand;
- * beantwoording (nadere) vragen van de IND;
- * toestemmings- en garantverklaringen;
- * adreswijzigingen en andere mutaties.

2002	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Aantal 'overige' brieven	15.756	16.486	17.614	17.261	18.599	18.924	20.639	17.159	16.471	18.875	17.686	14.347	209.817

2. *Kunt u globaal inzicht geven in de behandelingsduur van dergelijke brieven?*

Het is niet mogelijk separaat inzicht te geven in de doorlooptijd van dergelijke brieven. Dit houdt enerzijds verband met het feit dat bepaalde brieven een procedurestap behelzen van een lopende aanvraag of bezwaarschrift. De eerdergenoemde doorlooptijden van aanvragen en bezwaarschriften omvat dus tevens de behandeling van deze brieven. Anderzijds zijn bepaalde brieven uitsluitend ter kennisgeving bedoeld. Deze brieven worden niet apart behandeld, maar betrokken bij de besluitvorming ofwel toegevoegd aan het dossier.

3. *Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie voor de afhandeling van dergelijke brieven?*

Het merendeel van de brieven die de IND ontvangt, heeft betrekking op een individuele procedure. Voor deze brieven geldt dan ook hetzelfde beleid en dezelfde instructies als eerder genoemd bij de vragen A2 en C2.

4. *Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van dergelijke brieven overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?*

Zie hiervoor hetgeen ik reeds genoemd heb bij de vragen A3 en C3.

5. *Wat is de praktijk op het punt van de verzending van behandelingsberichten?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

6. *Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte behandelingsberichten?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

7. *Wordt stelselmatig met tussenberichten gewerkt indien een in een behandelingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

8. *Op welk moment wordt zo'n tussenbericht verstuurd?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6,

9. *Welke informatie bevatten tussenberichten?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

10. *Komt het frequent voor dat (ook) de in een tussenbericht genoemde afdoenings-termijn niet wordt gehaald?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

11. *Op welke wijze wordt betrokkene in een dergelijk geval geïnformeerd?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A6.

12. *Wat wordt gedaan met brieven die uw Ministerie ter kennisneming worden toegestuurd?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag D2.

13. *Wat wordt gedaan met brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie?*

Deze brieven worden op dezelfde wijze behandeld als is geantwoord op vraag C6.”

Ad E: Eerste beoordeling binnenkomende brieven

“1. *Op welke wijze is de eerste beoordeling van binnenkomende brieven georganiseerd?*

Bij binnenkomst worden brieven binnen 5 werkdagen door de ondersteunende units 'gescand', dat wil zeggen dat op basis van de eerste snelle lezing wordt beoordeeld welke actie nodig is naar aanleiding van de brieven.

2. *Komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief?*

Het komt niet voor dat niet direct duidelijk is of een brief een aanvraag of bezwaarschrift betreft. Klachten worden niet altijd (direct) als zodanig herkend. Een indicatie hiervan is het aantal klachten dat door tussenkomst van uw bureau in het kader van de herkansingsprocedure wordt voorgelegd. In 2002 werden in totaal 205 herkansingsklachten ontvangen (3,7 % van het totaal aantal klachten),

3 *Welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?*

Ingeval niet duidelijk is om welk dossier het gaat, dan wel of het om een klacht gaat of wat de vraag van de brieven-schrijver concreet is, wordt de brieven-schrijver gebeld en om opheldering verzocht.

4. *In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt?*

Zie hiervoor het antwoord op vraag A2 en C2.”

Ad F: Faxverkeer

“1. Gelden er voor de behandeling van brieven (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) die per fax naar uw Ministerie of onder uw Ministerie ressorterende dienst worden gestuurd aparte richtlijnen?

Er zijn geen aparte richtlijnen voor de behandeling van correspondentie per fax.

2. *Levert de correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op?*

Correspondentie per fax levert geen bijzondere problemen op.”

Ad G: Correspondentie per elektronisch verkeer

“1 Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie en voor de onder uw Ministerie ressorterende diensten voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers?

Voor de ontvangst en behandeling van e-mails bestaan algemene Justitierichtlijnen. Daarnaast zijn deze richtlijnen intern voor de IND verder uitgewerkt.”

In de bedoelde algemene Justitierichtlijnen (“Gedragsregels voor E-mail- en Internet-gebruik”) staat onder het kopje 1.1 Elektronisch berichtenverkeer (E-mail)” onder meer het volgende:

“2. Alle regelgeving m.b.t. het traditionele postverkeer is ook van toepassing op het elektronisch berichtenverkeer. Deze regels gelden eveneens voor de aan E-mail gehechte bijlagen (documenten, bestanden of programma’s).

3. Voorlopig wordt, met name voor communicatie met andere sectoren en externen buiten Justitie, slechts informele post via E-mail ondersteund. Dit zijn stukken die geen deel uitmaken van c.q. voortvloeien uit het primaire bedrijfsproces en waaraan de ontvanger geen rechten kan ontleen.”

In de voor de IND verder uitgewerkte richtlijnen, "nettiquette", staat het volgende:

"...Gevolgen van een e-mail

E-mail is een snel medium. Omdat een e-mail in een aantal seconden wordt verzonden, verwacht de afzender ook snel een respons. Probeer daarom een bericht altijd zo snel mogelijk te beantwoorden. Met name voor e-mails van buiten de IND is dat van belang..."

"2. Kunt u aangeven in welke mate voor de correspondentie met burgers inmiddels gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt?"

De IND is beperkt bereikbaar via e-mail. Via internet is het mogelijk een vraag via een elektronisch reactieformulier te sturen aan de afdeling Publieksvoorlichting.

3. Levert het elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?"

Elektronisch verkeer met burgers levert geen bijzondere problemen op.

4. Op welke wijze en in hoeverre is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan (medewerkers/dienstonderdelen van) uw Ministerie adequaat worden behandeld?"

Zie hiervoor het antwoord op vraag G1.

5. Op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten door u georganiseerd?"

Registratie van elektronische berichten vindt plaats in MS Excel.

6. In hoeverre wordt door uw Ministerie al rekening gehouden met de inhoud van het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer?"

Op dit moment wordt een regeling voorbereid waarin is bepaald hoe om te gaan met elektronisch bestuurlijk verkeer na inwerkingtreding van de wet."

Ad H: Bijzondere aandachtspunten

"Al jarenlang ontvangt de Nationale ombudsman veel klachten over de behandelingsduur van correspondentie die is gericht aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst en aan de Visadienst. Voor zover zich in dat opzicht bij de verschillende regionale directies duidelijke verschillen voordoen, word ik daarover graag geïnformeerd, alsmede over de achtergronden daarvan."

De IND probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat er verschillen optreden in behandelingsduur van aanvragen en bezwaarschriften tussen de verschillende regionale directies. Dit wordt gedaan door zonodig door regionale directies met een minder grote werkvoorraad assistentie te laten verlenen aan drukker belaste regionale directies. Verschillen in doorlooptijden zijn als gevolg van deze maatregelen al tot een minimum teruggebracht.

Momenteel bereidt de IND zich voor op een structuurwijziging waarbij in plaats van waarin de behandeling van alle soorten procedures binnen één regionale directie over te stappen op een procesgestuurde organisatie, waarbij per proces één manager verantwoordelijk is. Deze verandering moet leiden tot een organisatie met onder andere centrale voorraadsturing, waardoor verschillen in doorlooptijden voorkomen worden.”

ACHTERGROND

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

Artikel 1:3

- "1. Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.
2. Onder beschikking wordt verstaan: een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan.
3. Onder aanvraag wordt verstaan: een verzoek van een belanghebbende, een besluit te nemen..."

Hoofdstuk 2 Verkeer tussen burgers en bestuursorganen

Artikel 2:3

- "1. Het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.
2. Het bestuursorgaan zendt geschriften die niet voor hem bestemd zijn en die ook niet worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug aan de afzender."

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen over besluiten

Artikel 3:45

- "1. Indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, wordt daarvan bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit melding gemaakt.
2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld."

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen over besluiten

Artikel 4:13

- "1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.
2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan."

Artikel 4:14

"1. Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

(...)

3. Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

Hoofdstuk 6 Algemene bepalingen over bezwaar en beroep

Artikel 6:2

"Voor de toepassing van wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep worden met een besluit gelijkgesteld:

- a. de schriftelijke weigering een besluit te nemen, en
- b. het niet tijdig nemen van een besluit."

Artikel 6:14, eerste lid

"Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk."

Artikel 6:15, eerste lid

"Indien het bezwaar- of beroepschrift wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan (...) wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden naar het bevoegde orgaan, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de afzender."

Artikel 6:23

"1. Indien beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing op het bezwaar of beroep, wordt daarvan bij de bekendmaking van de beslissing melding gemaakt.
2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld."

Hoofdstuk 7 Bijzondere bepalingen over bezwaar en administratief beroep

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

(...)

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Artikel 7:13, eerste en tweede lid

- "1. Dit artikel is van toepassing indien ten behoeve van de beslissing op het bezwaar een adviescommissie is ingesteld:
 - a. die bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden,
 - b. waarvan de voorzitter geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan en
 - c. die voldoet aan eventueel bij wettelijk voorschrift gestelde andere eisen.
2. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 6:14, wordt vermeld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren"

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Artikel 9:6

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:8

- "1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
(...)
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld."

Artikel 9:11

- "1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Afdeling 9.3 (de artikelen 9:13 tot en met 9:16) van de Awb bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure.

Artikel 9:15, eerste lid

"Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren."

In de Memorie van Toelichting bij artikel 7:10 van de Awb (destijds nog artikel 6.3.15; MvT, Tweede Kamer, vergaderjaar 1988-1989, 21 221, nr. 3) is het volgende gesteld:

"In deze bepaling wordt een regeling gegeven van de termijnen waarbinnen op het bezwaarschrift moet worden beslist.

De termijnen zijn, mede omdat het hier een algemene regeling betreft, enkele weken langer dan de in de Wet Arob genoemde termijnen. Bovendien is uit onderzoek gebleken, dat deze termijnen in de praktijk veelvuldig worden overschreden. Ook volgt uit dat onderzoek dat het inschakelen van een adviescommissie tijd kost, hetgeen tot een verschil in termijnstelling heeft geleid.

Het bestuur zou de nu voorgestelde termijnen ook daadwerkelijk moeten kunnen halen. Voor bijzondere gevallen is nog voorzien in een verdaging van ten hoogste vier weken onder de verplichting daarvan schriftelijk mededeling te doen. Het bezwaar dient binnen deze termijn te zijn afgehandeld."

In de Memorie van Antwoord bij artikel 7:10 van de Awb (destijds nog artikel 6.3.15; MvA II, ontvangen 17 december 1990, Tweede Kamer, vergaderjaar 1990-1991, 21 221, nr. 5) is het volgende gesteld:

"Mocht voor de zorgvuldige afhandeling van het bezwaarschrift meer tijd nodig zijn, omdat nader onderzoek geboden is dat niet binnen de termijn van zes weken is te realiseren, dan biedt de Awb de mogelijkheid van uitstel van vier weken. De Awb voorziet verder in een uitstelmogelijkheid met instemming van de belanghebbende. Mocht een langere termijn dan tien weken nodig zijn, bijvoorbeeld omdat het onderzoek niet op tijd is afgerond, dan zal de indiener van het bezwaarschrift in de meeste gevallen met uitstel instemmen. Hij heeft immers zelf baat bij uitstel."

In de Memorie van Toelichting, artikelgewijze toelichting, bij artikel 9:11 van de Awb (MvT, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3) is onder meer het volgende gesteld:

"In artikel 9:11 wordt een regeling gegeven van de termijnen waarbinnen het klaagschrift moet worden afgehandeld. Klagers moeten immers de zekerheid hebben dat hun klacht vlot wordt afgehandeld. (...)

Voor bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in gecompliceerde zaken, is voorzien in een verdaging van ten hoogste vier weken onder de verplichting daarvan schriftelijk mededeling te doen."

Hoofdstuk 9 van de Awb was in 2002 overigens (nog) niet van toepassing op onder andere de interne behandeling van klachten over de politie.

2. Voorbeelden van andere relevante wettelijke (termijn)bepalingen

Verschillende wetten bevatten specifieke bepalingen over de termijn waarbinnen bestuursorganen op aanvragen moeten beslissen. Daarnaast zijn er wetten die ten opzichte van de Awb (artikel 7:10) afwijkende bepalingen bevatten over de termijn waarop een bestuursorgaan op een bezwaarschrift dient te beslissen. Dergelijke bepalingen gaan vóór die van de Awb, aangezien speciale wetten boven algemene wetten gaan.

Voorbeelden van specifieke wettelijke bepalingen voor de termijn waarbinnen op aanvragen moet worden beslist, zijn de volgende:

- artikel 6 van de **Wet openbaarheid van bestuur** (Wob):

“Het bestuursorgaan beslist op het verzoek om informatie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na de dag waarop het verzoek is ontvangen.
Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste twee weken verdagen.
Van de verdaging wordt voor de afloop van de eerste termijn schriftelijk gemotiveerd mededeling gedaan aan de verzoeker.”

- artikel 42 van de **Vreemdelingenwet 2000**:

“1. Op de aanvraag tot het verlenen van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 28, dan wel een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd als bedoeld in artikel 33, wordt binnen zes maanden na ontvangst van de aanvraag een beschikking gegeven.
(...)
4. De termijn voor het geven van een beschikking, als bedoeld in het eerste lid, kan ten hoogste voor zes maanden worden verlengd indien naar het oordeel van Onze Minister voor de beoordeling van de aanvraag advies van of onderzoek door derden of het openbaar ministerie nodig is.
5. Onze Minister stelt de vreemdeling in kennis van de verlenging.”

In artikel 3.120 van het Vreemdelingenbesluit 2000 is bepaald dat bij het in kennis stellen van de verlenging als bedoeld in artikel 42, vierde lid, van de Vreemdelingenwet 2000 wordt aangegeven op welk moment de verlengde beslistermijn eindigt.

Op grond van artikel 43 van de Vreemdelingenwet 2000 kan bij besluit van de staatssecretaris van Justitie de beslistermijn in bepaalde (in de wet omschreven) gevallen worden verlengd met ten hoogste een jaar (via een zogenoemd besluitmoratorium).

De Algemene wet inzake rijksbelastingen

Wie het niet eens is met een belastingaanslag of een op grond van belastingwetgeving genomen beschikking, kan daartegen op grond van de Algemene wet inzake rijksbelastingen bezwaar maken. Voor de behandeling van een dergelijk bezwaar gelden bijzondere termijnbepalingen.

- Artikel 25, eerste en tweede lid, luidt als volgt:

“1. In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht doet de inspecteur binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak daarop.
2. In afwijking van artikel 7:10, derde lid, eerste volzin, van de Algemene wet bestuursrecht kan de inspecteur met schriftelijke toestemming van Onze Minister de uitspraak voor ten hoogste een jaar verdagen.”

Overigens heeft de staatssecretaris van Financiën in het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht (Besluit van 21 juli 1997, nr. AFZ97/2526M, Stcrt. 138) het beleid vastgelegd dat de Belastingdienst, waar dat niet verplicht is, toch zoveel mogelijk conform de Awb handelt. Dit brengt onder meer met zich mee dat de Belastingdienst ernaar streeft binnen zes weken na de ontvangst van een bezwaarschrift uitspraak te doen.

3. Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met regels over verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen (Wet elektronisch bestuurlijk verkeer)

Bij Koninklijke Boodschap van 22 juli 2002 is bij de Tweede Kamer een wetsvoorstel ingediend tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met regels over verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen. Het wetsvoorstel, Tweede Kamer, vergaderjaar 2001-2002, 28 483, nr. 2, behelst in hoofdzaak het invoegen van een afdeling ("afdeling 2.3 verkeer langs elektronische weg") in de Algemene wet bestuursrecht, met de volgende artikelen:

Artikel 2:13

- "1. In het verkeer tussen burgers en bestuursorganen kan een bericht elektronisch worden verzonden, mits de bepalingen van deze afdeling in acht worden genomen.
2. Het eerste lid geldt niet, indien:
- a. dit bij of krachtens wettelijk voorschrift is bepaald, of
 - b. een vormvoorschrift zich tegen elektronische verzending verzet."

Artikel 2:14

- "1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg bereikbaar is.
2. Tenzij bij wettelijk voorschrift is bepaald, geschiedt de verzending van berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, niet uitsluitend elektronisch.
3. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijk manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt."

Artikel 2:15

- "1. Een bericht kan elektronisch naar een bestuursorgaan worden verzonden voor zover het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg is geopend. Het bestuursorgaan kan nadere eisen stellen aan het gebruik van de elektronische weg.
2. Een bestuursorgaan kan elektronisch verschafte gegevens en bescheiden weigeren voor zover de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting voor het bestuursorgaan zou leiden.
3. Een bestuursorgaan kan een elektronisch verzonden bericht weigeren voor zover de betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van dit bericht onvoldoende is gewaarborgd, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.
4. Het bestuursorgaan deelt een weigering op grond van dit artikel zo spoedig mogelijk aan de afzender mede."

Artikel 2:16

“Aan het vereiste van ondertekening is voldaan door een elektronische handtekening, indien de methode die daarbij voor authenticatie is gebruikt voldoende betrouwbaar is, gelet op de aard en de inhoud van het elektronisch bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. De artikelen 15a, tweede tot en met zesde lid, en 15b van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek zijn van overeenkomstige toepassing, voor zover de aard van het bericht zich daartegen niet verzet. Bij wettelijk voorschrift kunnen aanvullende eisen worden gesteld.”

Artikel 2:17

“1. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is verzonden, geldt het tijdstip waarop het bericht een systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt waarover het bestuursorgaan geen controle heeft of, indien het bestuursorgaan en de geadresseerde gebruik maken van hetzelfde systeem voor gegevensverwerking, het tijdstip waarop het bericht toegankelijk wordt voor de geadresseerde.
2. Als tijdstip waarop een bericht door een bestuursorgaan elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt.”

Tevens behelst het voorstel onder meer het invoegen van artikel 4:3a, op grond waarvan het bestuursorgaan de ontvangst van een elektronisch ingediende aanvraag behoort te bevestigen. (Bij een aanvraag die langs niet-elektronische weg wordt ingediend is een ontvangstbevestiging niet wettelijk verplicht.)

Bij de behandeling in de Tweede Kamer werd het opschrift van het wetsvoorstel gewijzigd in: “Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met regels over verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen en daarmee verband houdende aanpassing van enige andere wetgeving (Wet elektronisch bestuurlijk verkeer).”

Op 17 april 2003 werd het wetsvoorstel onder die naam ingediend bij de Eerste Kamer. Bovenstaande artikelen bleven ongewijzigd.

4. Beleidsvoorstel “Gemeenschappelijk webbeleid”

Op verzoek van de Voorlichtingsraad, de vergadering van de directeuren voorlichting van de verschillende Ministeries, is in het najaar van 1999 het project “Ontwikkeling gemeenschappelijk webbeleid” van start gegaan.

Dit initiatief heeft geleid tot het beleidsvoorstel “Gemeenschappelijk webbeleid” van 5 oktober 2000 waarin de volgende richtlijn is opgenomen:

“...Bij de afhandeling van e-mailberichten wordt het volgende beoogd:

- direct na binnenkomst van een e-mail een ontvangstbevestiging terug te zenden (met referentienummer - kan automatisch worden gegenereerd):
- bij vragen die relatief eenvoudig kunnen worden beantwoord, vindt binnen twee dagen beantwoording van de e-mail plaats;
- voor meer ingewikkelde vragen is de afhandeling vergelijkbaar met die van per brief gestelde vragen en kan een langere responstermijn worden aangehouden, op voorwaarde dat na de ontvangstbevestiging de vragensteller tussentijds ook nog een bericht ontvangt met een nadere uitleg van de beantwoordingsroutering en afhandelingstermijn...”

Het beleidsvoorstel bevat een bijlage “Richtlijnen afhandeling e-mailberichten” waarin het volgende staat:

“...1. Formeel uitgangspunt is dat e-mailberichten op gelijke wijze behandeld worden als brieven. Tussen beide bestaat geen principiële verschil. De aard van de e-mailberichten vraagt evenwel om onderscheid. In toenemende mate worden de ministeries geconfronteerd met e-mailverkeer met vragen en opmerkingen die relatief eenvoudig en snel beantwoord kunnen worden. Daarnaast is er e-mailcorrespondentie die qua inhoud vergelijkbaar is met de correspondentie per brief. De beantwoording daarvan leent zich dan ook voor een behandelingstermijn die overeenkomt met die van een brief.

2. Omdat de Archiefwet en de Wob geen onderscheid maken tussen digitale en analoge (traditionele) informatiedragers (brieven, rapporten e.d.) dienen de bij een overheidsorgaan binnenkomende e-mailberichten dezelfde behandeling te krijgen als de traditionele informatiedragers. Of ontvangen e-mailberichten moeten worden gearchiveerd en geregistreerd is dus, net als bij schriftelijke berichten, louter afhankelijk van de inhoud.

3. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de vereisten van behoorlijkheid (zoals deze ontwikkeld zijn door de Nationale Ombudsman), nopen tot het hanteren van vaste afhandelingprocedures voor binnenkomende e-mailberichten. Er bestaan thans nog geen wettelijke normen voor de termijnen waarbinnen een ontvangstbevestiging van een e-mailbericht, dan wel een inhoudelijke reactie op dat bericht moet zijn afgegeven. Vanuit het webbeleid wordt voorgesteld direct na binnenkomst van een e-mail een ontvangstbevestiging (met referentienummer — kan automatisch worden uitgevoerd) terug te zenden. Het antwoord op de vraag moet binnen twee dagen worden verzonden. Dat laatste is ambitieus te noemen, maar bij e-mail verwacht men nu

eenmaal een snellere reactie. Voor de meeste vragen, die bestaan uit publieksvragen die relatief eenvoudig kunnen worden beantwoord, dient een termijn voor de beantwoording van twee dagen haalbaar te zijn. Voor meer ingewikkelde vragen is de afhandeling vergelijkbaar met die van per brief gestelde vragen en kan een langere responstermijn worden aangehouden, op voorwaarde dat na de ontvangstbevestiging de vragensteller tussentijds ook nog een bericht ontvangt met een nadere uitleg van de beantwoordingstrouwing en de afhandelingstermijn.

4. Vanuit de huidige juridische stand van zaken gezien, zou de burger in het elektronische verkeer met de overheid vooralsnog alleen recht doen gelden op de behandeltermijnen, zoals die momenteel gelden ten aanzien van schriftelijke documenten: een ontvangstbevestiging binnen één week, een inhoudelijke reactie binnen 6 weken, met de mogelijkheid van verlenging met zes weken, bij gecompliceerde (aan)vragen. Het is raadzaam om in elke ontvangstbevestiging de verwachte behandeltermijn aan te geven. Indien deze termijn niet gehaald wordt, vereisen de normen van behoorlijkheid dat vóór het verstrijken van de fatale datum een tussenbericht wordt verstuurd met daarin aangegeven de reden van de vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de reactie alsnog kan worden verwacht.

5. De Awb legt bestuursorganen een doorzendplicht op voor schriftelijke aanvragen die kennelijk verkeerd zijn geadresseerd. Bij kennelijk onjuist geadresseerde e-mailberichten hoort op grond van de vereisten van behoorlijkheid dezelfde beleidslijn te worden gehanteerd...”

5. Richtsnoer E-mail gebruik

In verband met het toenemende gebruik van e-mail heeft een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van negen Ministeries, in februari 2001 het "Richtsnoer E-mail gebruik t.b.v. de Rijksoverheid" opgesteld.

In de inleiding van het richtsnoer staat het volgende:

"...Het SG-beraad heeft aangegeven dat zij er behoefte aan heeft dat beleid wordt ontwikkeld ten aanzien van omgaan met E-mail voor de rijksoverheid. Deze behoefte is vooral ingegeven door dat het gebruik van E-mail toeneemt terwijl de archivering van deze berichten maar weinig aandacht krijgt.

Om uitvoering te geven aan de wens van het SG- en ook het ICT-beraad is het voorliggende 'Richtsnoer E-mail gebruik ten behoeve van de Rijksoverheid' opgesteld. Dit richtsnoer bevat de basisomgangsregels die gelden voor het omgaan met E-mail door de rijksoverheid. Deze basisregels zijn opgesteld omdat het berichtenverkeer via E-mail steeds meer status krijgt. Burgers en maatschappelijke organisaties die via E-mail met de overheid willen communiceren moeten hiertoe in de gelegenheid worden gesteld. Aan een E-mail van de overheid kan de ontvanger rechten ontleen die overeenkomen met de rechten die aan berichten op papier kunnen worden ontleend. Deze ontwikkelingen leiden ertoe dat de overheid duidelijke regels voor E-mail gebruik dient op te stellen en na te leven.

Bij het opstellen van het richtsnoer zijn vier aspecten onderscheiden die bepalend zijn voor de regels die gelden ten aanzien van E-mail gebruik door de rijksoverheid. Deze aspecten zijn:

- ◆ Juridische status;
- ◆ Relatie tot de WOB;
- ◆ Beveiliging;
- ◆ Wijze van archiveren.

Ten aanzien van de laatste twee aspecten moet worden vastgesteld dat de ICT-ontwikkelingen nog niet zodanig zijn ingevoerd dat E-mail de papieren berichten zondermeer kan gaan vervangen. Het richtsnoer houdt nadrukkelijk rekening met de praktische bezwaren die nu nog gelden ten aanzien van de duurzame digitale opslag van documenten zoals E-mail berichten. Ook de (nog) gebrekkige mogelijkheden van beveiliging en authenticatie leiden tot belangrijke beperkingen aan de mogelijkheden van E-mail als communicatiemedium voor de overheid.

Dit richtsnoer kent nog een beperkt ambitieniveau ten aanzien van een volledige digitale afhandeling en opslag van E-mail. Voorlopig zal papier nog de belangrijkste informatie-drager blijven bij de archivering van E-mail. Daar waar organisatie en techniek binnen een departement al vooruitlopen op de in dit richtsnoer geschetste uitgangssituatie kan een departement regelgeving opstellen die meer ruimte laat voor het gebruik van digitale archieven.

Zodra de technische en organisatorische ontwikkelingen een regeling met een hoger ambitieniveau mogelijk maken zal dit richtsnoer aangepast worden aan deze ontwikkelingen.

(...)

Het richtsnoer is opgesteld ten behoeve van de rijksoverheid. De huidige regelingen, die binnen de departementen gelden, ten aanzien van E-mail gebruik zullen getoetst moeten worden aan dit richtsnoer. In een aantal gevallen zal dat leiden tot een bijstelling van de departementale regeling...”

Onder “3 Omgang met functionele E-mail” is in het richtsnoer het volgende gesteld:

“... 3.1.1 Ontvangen van E-mail

Een door een burger of maatschappelijke organisatie aan de overheid verzonden E-mail wordt beschouwd als een bericht dat behandeld moet worden zoals een bericht dat via de reguliere post binnenkomt.

Elke burger heeft het recht een verzoekschrift bij 'het bevoegd gezag' in te dienen. Een verzoek dat per E-mail wordt ingediend heeft daarbij in principe dezelfde status als een verzoek per brief.

Als voorwaarde voor het in behandeling nemen van de E-mail geldt dat de afzender van de E-mail zich met naam en adres bekend maakt zodat via E-mail en gewone post gereageerd kan worden. De E-mail zal, indien bewaring nodig is, worden gearhiveerd.

Alleen indien het voor de afhandeling van een elektronisch ingediend verzoek noodzakelijk is om over een door de afzender ondertekend document te beschikken, zal een papieren versie van het document bij de afzender worden opgevraagd. Het elektronisch ingediende document wordt, ondanks het ontbreken van de handtekening, wel in behandeling genomen. Daarbij geldt dat de ontvangstdatum van de E-mail wordt gehanteerd als de ontvangstdatum van het (papieren) document als dit in het belang van de afzender is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij bezwaarschriften die aan een termijn gekoppeld zijn.

3.1.2 Bevestigen ontvangst (in procedure nemen) van E-mail

Binnen dit richtsnoer wordt de termijn van vijf werkdagen gehanteerd als termijn voor het reageren op binnenkomende E-mail. De afzender ontvangt binnen deze periode van de behandelaar een antwoord op het bericht of een mededeling over de procedure die voor de behandeling van het bericht wordt doorlopen. Daarmee wordt dus verzekerd dat de afzender in ieder geval binnen 5 werkdagen weet hoe met zijn verzonden e-mail zal worden omgegaan.

(...)

3.1.4 Verkeerd geadresseerde E-mail

Indien een medewerker een E-mail ontvangt die verkeerd geadresseerd is moet de afzender van het bericht zo snel mogelijk op de hoogte gebracht worden van de onjuiste adressering. Indien de correcte geadresseerde binnen de organisatie bekend is wordt de E-mail door de ontvanger doorgestuurd naar de bedoelde geadresseerde. De afzender wordt hiervan op de hoogte gebracht.

De E-mail dient verwijderd te worden uit het mailsysteem van de (onterechte) ontvanger. Eventueel elders opgeslagen bestanden die aan de E-mail gekoppeld waren en kopieën van de E-mail dienen eveneens verwijderd te worden.

De inhoud van E-mail valt onder het briefgeheim.

3.1.5 Verzenden van E-mail

Alle berichten waaraan de ontvanger geen rechten kan ontlenen, en die normaliter niet ondertekend worden, kunnen per E-mail worden verzonden. Denk hierbij aan agenda's en verslagen van vergaderingen, concepten van notities en memoranda.

Voor documenten die een handtekening vereisen blijft papier de aangewezen informatiedrager. Het ondertekende papieren document is dan het originele document. Naast het originele (papieren) document kan een elektronisch afschrift worden verzonden. Zolang de elektronische handtekening en 'public key infrastructure' nog in ontwikkeling zijn zullen de paraaf en de handtekening op papier de authenticiteit van het document waarborgen.

De elektronische versies van het papieren document en van de voorafgaande concepten worden beschouwd als interne concepten die van belang kunnen zijn voor een compleet beeld op de beleidsvorming.

3.1.6 Rechten ontlenen aan E-mail

Ontvangers van E-mail berichten van de overheid kunnen aan het bericht soms rechten ontlenen. De ontvanger moet ervan uit kunnen gaan dat een E-mail bericht betrouwbare informatie van de overheid bevat. Als de informatie in een E-mail een ander karakter heeft dient dit expliciet vermeld te worden. Hierbij is het gebruik van een algemene disclaimer (zoals: "Aan E-mail berichten van het departement kunnen geen rechten worden ontleend.") niet voldoende..."

Als bijlage is in het richtsnoer een voorbeeld van een "Referentiekaart omgangregels E-mail gebruik" opgenomen.

Deze ziet er als volgt uit:

Basisregels E-mail gebruik

- ◆ Deze regels gelden voor iedereen die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de minister van;
 - ◆ Iedereen draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de juiste toepassing van de deze regels;
 - ◆ *Functionele E-mails* zijn de E-mail berichten die in het kader van het uitoefenen van een departementale functie worden ontvangen of verzonden;
 - ◆ De omgangsregels hebben betrekking op alle functionele E-mails, zowel die binnen het departementale netwerk uitgewisseld worden als via Internet, als - in de nabije toekomst - via het RYX (het Intranet van de Rijksoverheid).
1. *Privé E-mail berichten dienen gescheiden te blijven van functionele E-mail.*
Op basis van de inhoud moet worden bepaald of E-mails bewaard moeten blijven. Hiervoor gelden dezelfde criteria als bij correspondentie op papier.
 2. *Archief E-mail dient in papieren vorm toegevoegd te worden aan het dossier.*
E-mail die voor een dossier van belang is moet worden afgedrukt en in papieren vorm aan het dossier toegevoegd worden. Voor registratie gelden dezelfde criteria als voor documenten op papier.
 3. *Functionele E-mail is een document in de zin van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB).*
In het kader van de WOB kunnen E-mails openbaar gemaakt moeten worden.
 4. *Aan E-mail kunnen derden soms rechten ontlenuen.*
Door een E-mail kunnen verwachtingen gewekt worden waarvoor het departement aansprakelijk gesteld kan worden. De bedoeling die men heeft met een externe E-mail moet steeds uitdrukkelijk in het bericht zelf weergegeven worden.
 5. *Officiële en/of vertrouwelijke berichten mogen niet per E-mail verzonden worden.*
Zolang E-mail kan worden onderschept of gewijzigd, mogen vertrouwelijke berichten niet per E-mail worden verzonden.
De (concept) tekstinhoud van een niet vertrouwelijk officieel bericht kan wel per E-mail worden verzonden, wanneer in het bericht zelf duidelijk gemaakt wordt wat er wel of niet mee wordt bedoeld.
 6. *Binnenkomende E-mail met een officieel/procedureel karakter wordt behandeld als ware zij op papier binnengekomen.*
Een via E-mail binnenkomen stuk kan ondanks het ontbreken van een ondertekening niet worden genegeerd. Bij sommige stukken is echter ondertekening wettelijk vereist. In dat geval moet de verzender er per retour E-mail op gewezen worden dat hij/zij binnen een bepaalde termijn alsnog een ondertekende brief dient te sturen.

6. Gedragslijn afhandeling e-mail van het platform burger@overheid

Op initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is het platform burger@overheid opgericht. Dit platform zet zich in voor “verbetering van de digitale overheid”.

Onder het motto “Altijd antwoord, tijdig antwoord” publiceerde het platform in april 2003 een “e-mailgedragslijn voor overheden”.

In deze gedragslijn staat het volgende:

“...A. Bereikbaarheid

Elke overheidsinstantie is bereikbaar per e-mail. Een instantie die niet bereikbaar is per e-mail, maakt de reden van dit besluit bekend op de website.

B. Ontvangstbevestiging

Bij binnenkomst van een e-mail wordt per ommegaande een ontvangstbevestiging gestuurd, tenzij de betreffende e-mail direct wordt afgehandeld. De ontvangstbevestiging geeft aan binnen hoeveel dagen na ontvangst van de e-mail een eerste reactie kan worden verwacht.

C. Afhandeling

Bij de afhandeling van e-mail wordt onderscheid gemaakt naar eenvoudige en complexe vragen. Eenvoudige vragen hebben betrekking op bekende feiten of procedures, zoals openingstijden, parkeerregels, vergunningprocedures, etc. Dit soort vragen dient binnen twee dagen te worden afgehandeld. Complexe vragen of verzoeken kunnen meer tijd in beslag nemen. In dat geval wordt de afzender binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de verwachte afhandelingstermijn. Wanneer een overheidsinstantie voorziet dat een toegezegde afhandelingstermijn niet kan worden nagekomen, stelt zij de afzender hiervan direct op de hoogte en geeft een nieuwe termijn af.

D. Archivering

E-mail wordt op een goede en veilige manier gearchiveerd, volgens dezelfde regels die gelden voor brieven.

E. Richtlijnen

Elke overheidsinstantie hanteert heldere richtlijnen voor de afhandeling van e-mail. Burgers kunnen hier kennis van nemen via de website van de betreffende instantie. Ook worden burgers geïnformeerd over de wijze waarop klachten over de behandeling van e-mail kunnen worden ingediend.

F. Openbaar maken van prestaties

Elke overheidsinstantie meet regelmatig haar prestaties met betrekking tot de afhandeling van e-mail en maakt deze openbaar, bijvoorbeeld via publicatie op haar website of in haar jaarverslag...”

7. Algemeen kader uit rapport NO 89/975 van 18 december 1989

“1. Inleiding

Een belangrijk deel van de communicatie tussen burgers en overheidsinstanties verloopt schriftelijk.

Iedere dag komen grote aantallen brieven bij overheidsinstanties binnen. Al die brieven dienen zorgvuldig te worden behandeld. De kwaliteit van die behandeling, waaronder begrepen het tempo van afhandeling, is sterker in de aandacht gekomen naarmate de overheid zich meer bewust is geworden van het belang van een goede relatie met de burger.

In dit verband worden ook door overheidsinstanties tegenwoordig termen als "klantvriendelijkheid" en "klantgericht werken" gebruikt, om aan te geven dat bewust wordt gestreefd naar een dergelijke relatie.

Het feit dat de overheid belang hecht aan een goede schriftelijke communicatie met de burgers en een tijdige informatieverstrekking aan hen, blijkt onder meer uit de brief van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988 [in deze brief verzocht de minister van Binnenlandse Zaken zijn ambtgenoten om te stimuleren dat, wanneer het niet mogelijk bleek te zijn brieven van burgers binnen twee à drie weken te beantwoorden, een ontvangstbevestiging zou worden gestuurd met informatie over de behandelingsduur en de behandelend ambtenaar, N.o.].

Mede naar aanleiding van deze brief heeft de Nationale ombudsman besloten de praktijk op dit punt te onderzoeken.

Uit de reacties van verschillende ministers is gebleken dat onder meer ook het feit dat de Nationale ombudsman tot dit onderzoek had besloten stimulerend heeft gewerkt op het nemen van nadere maatregelen ter waarborging van een adequate postbehandeling. De Nationale ombudsman heeft daarvan met instemming kennis genomen.

Onder BEVINDINGEN is weergegeven welke de praktijk is ten aanzien van de informatieverstrekking aan burgers die zich schriftelijk tot een ministerie hebben gewend. Deze informatie betreft voor een deel de beschrijving van een praktijk zoals deze al enige tijd bestaat, voor een ander deel een praktijk waartoe pas onlangs is overgegaan, en soms ook voornemens die nog wachten op uitvoering. In het hierna volgende deel van dit rapport zal deze praktijk worden beoordeeld. Om redenen van overzichtelijkheid wordt daarbij geen onderscheid gemaakt naar de verschillende stadia waarin de praktijk zich kan bevinden. Uitgangspunt voor de beoordeling zal zijn de door de ministers gegeven informatie als zodanig.

Voor de beoordeling van de bestaande praktijk biedt de brief van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988 - die van zijn collega's algemene instemming heeft gekregen - een belangrijk aanknopingspunt. Er is echter reden de in deze brief opgenomen normstelling nog wat te preciseren, en aan te vullen. Aldus wordt aangesloten op de praktijk zoals deze zich bij sommige onderdelen al verder heeft ontwikkeld, alsmede

bij rapporten van de Nationale ombudsman naar aanleiding van concrete klachten op dit gebied.

De nadere normstelling is geformuleerd in de vorm van een ALGEMEEN KADER. Dit ALGEMEEN KADER is het referentiekader voor de - daarop volgende - beschouwingen per afzonderlijk ministerie, welke worden gevolgd door een samenvattend slotoordeel. Het is tevens het perspectief van waaruit de Nationale ombudsman de komende periode klachten op het terrein van de informatieverstrekking aan briefschrijvende burgers zal beoordelen.

De beschouwing per afzonderlijk ministerie zal een globale zijn, in die zin dat in het algemeen wordt aangegeven of de beschreven praktijk overwegend al wel, of (nog) niet voldoende aansluit bij de normstelling uit het ALGEMEEN KADER, uitmondend in een in algemene termen geformuleerde conclusie. De ministers zijn elk voor zich zeer wel in staat het algemene referentiekader te verbijzonderen naar hun organisatie en haar onderdelen ("Wie de schoen past trekke hem aan"). Daarbij zullen zij uitgaande van het algemeen te respecteren uitgangspunt van een toereikende informatieverstrekking als zodanig, ongetwijfeld elk een eigen afweging maken tussen overwegingen van uniformiteit van werken en eenvormigheid van externe presentatie enerzijds, en van de soms noodzakelijke verbijzondering naar de eigen aard van de afzonderlijke onderdelen (en hun verscheidenheid in omvang en aard van publiekscontacten) anderzijds.

Waar dit rapport een overzicht bevat van alle dertien ministeries geeft dat een basis voor vergelijking: elk ministerie kan ook zelf de eigen praktijk toetsen aan die van andere ministeries.

Met het formuleren van een ALGEMEEN KADER wordt beoogd een stimulans te geven tot het verbeteren van de bestaande praktijk daar waar deze nog niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Tevens kan op die wijze een bijdrage worden geleverd aan een zekere mate van harmonisatie van de wijze waarop de rijksoverheid - onverminderd haar grote interne verscheidenheid - zich naar de burger toe presenteert.

De Nationale ombudsman is zich er overigens van bewust dat een wijze van werken zoals die hierna wordt bepleit een zekere last betekent voor het bestuur. Daartegenover staat echter de niet te onderschatten bijdrage van een correcte wijze van informeren van burgers aan een goede verhouding tussen overheid en burger. Niet zonder reden zijn dan ook vele onderdelen van de rijksdienst de weg die hierna wordt aangeduid al opgegaan. In dit verband mag zeker worden gewezen op de betekenis die voorzieningen van automatisering kunnen hebben voor het effectueren van de hierna te noemen criteria. Dit punt wordt zeer duidelijk geïllustreerd door de BEVINDINGEN.

2. Terminologie

In het kader van dit onderzoek wordt onder de term "brief" verstaan elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Onder het begrip "burger" worden hier ook niet-natuurlijke personen begrepen, zoals maatschappelijke organisaties en

bedrijven. Hierna, onder 5., komen de verschillende categorieën brieven die kunnen worden onderscheiden aan de orde.

Met "afhandeling" wordt bedoeld het definitieve antwoord op een brief.

In het kader van dit onderzoek is ook het begrip "ontvangstbevestiging" gebruikt. Dit begrip heeft een nadere toelichting.

Door de Nationale ombudsman is het begrip ontvangstbevestiging tot dusverre steeds gebruikt ter aanduiding van de eerste brief die een overheidsinstantie de burger binnen 2 à 3 weken behoort te sturen, indien zij niet in staat is de brief van de burger direct af te handelen. De term "ontvangstbevestiging" is echter in zoverre misleidend dat deze suggereert dat het doel van zo'n ontvangstbevestiging (vooral) is de bevestiging van de ontvangst van de brief. Die ontvangstbevestiging is dan het bewijsstuk voor de ontvangst van de brief.

In het kader van dit onderzoek (maar ook in de jaarverslagen en eerdere rapporten van de Nationale ombudsman) wordt de term "ontvangstbevestiging" echter niet (primair) bedoeld in de zin van een bewijsstuk voor de ontvangst van de brief. Wie een brief verzendt draagt in het algemeen zelf het risico dat deze niet goed aankomt; dat geldt zowel voor de burger als voor de overheid. Daarom dient de burger die zekerheid wenst te hebben omtrent de ontvangst van zijn brief daartoe in het algemeen zelf het initiatief te nemen, bijvoorbeeld door aangetekende verzending, door verzending "met bericht van ontvangst" of door zijn brief zelf af te geven. Behoudens die gevallen waarin de verzending van een ontvangstbevestiging - als bewijsstuk voor de ontvangst van een brief - al dan niet wettelijk is voorgeschreven, zou het te ver voeren in alle gevallen van overheidsinstanties te verlangen dat zij op eigen initiatief dergelijke ontvangstbevestigingen versturen.

Dit onderzoek betreft echter met name de informatieverstrekking aan burgers wier brief niet binnen twee à drie weken kan worden afgehandeld. In die situatie is het van belang dat de brievenverzender wordt geïnformeerd over wat hij ten aanzien van de behandeling van zijn brief heeft te verwachten (zie hierna, onder 4.). Ter aanduiding van die informatieverstrekking zal hierna worden gesproken van "behandelingsbericht". Een neveneffect van het versturen van een dergelijk informatief bericht is dat men weet dat zijn brief is aangekomen. Daarmee is het behandelingsbericht tevens van waarde als bewijsstuk voor de ontvangst. Omdat het primaire doel van zo'n bericht echter is gelegen in het geven van informatie over de verdere behandeling moet het begrip ontvangstbevestiging als aanduiding van dat doel minder geschikt worden geacht.

Wanneer en zodra blijkt dat de in het behandelingsbericht uitgesproken verwachting ten aanzien van de termijn van afhandeling niet wordt gehaald, dient nadere informatieverstrekking plaats te vinden. Ter aanduiding daarvan wordt het begrip "tussenbericht" gebruikt.

3. Het belang van informatieverstrekking

Zoals de Nationale ombudsman in een groot aantal rapporten heeft overwogen is het een vereiste van zorgvuldigheid dat brieven van burgers binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.

De vraag wat een redelijke termijn is laat zich niet eenduidig beantwoorden. Het antwoord daarop is onder meer afhankelijk van factoren als de aard van de brief en het daarin vervatte verzoek, alsmede het belang van de briefschrijver bij een spoedige reactie. Ook een factor als de verwerkingscapaciteit bij de betreffende overheidsinstantie, in relatie tot de omvang van en de mate van regelmaat in de stroom van binnenkomende stukken, kan onder omstandigheden een rol spelen.

Waar mogelijk dient de afhandeling binnen enkele weken te hebben plaatsgevonden. Het is echter niet redelijk zonder uitzondering van elke overheidsinstantie te vergen dat deze ontvangen brieven binnen enkele weken afhandelt. Een behandelingstermijn van enkele maanden zal onder bepaalde omstandigheden nog als redelijk kunnen worden aangemerkt. En er zijn situaties denkbaar waarin een nog langere termijn als zodanig nog niet onredelijk kan worden genoemd, bijvoorbeeld omdat er een bepaalde procedure moet worden doorlopen, of omdat een onderzoek moet plaatsvinden dat de nodige tijd vraagt alvorens de brief adequaat kan worden afgehandeld.

Dit soort omstandigheden kan de overheid in beginsel echter niet ontslaan van haar verplichting de briefschrijver binnen enkele weken na ontvangst van de brief tenminste enig bericht te doen toekomen. Hier is in de eerste plaats een fatsoensnorm in het geding, en daarnaast veelal ook een direct belang van de betreffende burger bij informatie over de behandeling/afhandeling van de brief. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid richt moet er daarom op kunnen rekenen dat deze overheid voortvarend op zijn brief reageert.

Uit het werk van de Nationale ombudsman blijkt dat langdurig uitblijven van informatie vanwege de overheid één van de vaak voorkomende klachten van burgers is. Van een voortvarende wijze van behandelen moet dan ook een positief effect worden verwacht op het beeld van de overheid in de samenleving, en daarmee op de aanvaarding van het overheidsoptreden als zodanig. Langdurig zwijgen kan daarentegen een negatief effect hebben op het beeld dat burgers hebben van de overheid.

Daar komt nog bij dat door een voortvarende wijze van reageren niet alleen ergernis en gevoelens van machteloosheid bij de burgers worden voorkomen maar dat deze ook doelmatig is. Een overheidsinstantie die niet adequaat reageert op ontvangen brieven zal na verloop van tijd worden geconfronteerd met rappelbrieven, telefonische verzoeken om informatie en klachtbrieven, terwijl sommige briefschrijvers hun heil zullen zoeken in klachtprocedures bij andere instanties. Een en ander brengt veel (onnodig) werk met zich mee. Daarom is het ook vanuit een oogpunt van doelmatigheid van belang dat de overheid tijdig en adequaat reageert op brieven.

Zo beschouwd hebben zowel burger als overheid er belang bij dat op brieven van burgers voortvarend wordt gereageerd.

Gelet op het voorgaande heeft de Nationale ombudsman in een groot aantal rapporten als norm gehanteerd dat, indien verwacht mag worden dat directe afhandeling van een brief binnen 2 à 3 weken niet mogelijk zal zijn, de desbetreffende overheidsinstantie de briefschrijver in ieder geval binnen deze periode van 2 à 3 weken een bericht stuurt met daarin een indicatie van de verwachte afhandelingstermijn.

Indien en zodra zou blijken dat de afhandeling langer gaat duren dan aanvankelijk werd meegedeeld dient voorts in de daarvoor in aanmerking komende gevallen een tussenbericht te worden gestuurd.

4. Behandelingsbericht en tussenbericht

a. Behandelingsbericht

Het behandelingsbericht dat een burger binnen 2 à 3 weken gezonden dient te worden indien onmiddellijke afdoening van diens brief niet mogelijk is, heeft een informatieve functie. Het dient in beginsel de volgende elementen te bevatten:

- de reden waarom de brief van de burger niet direct kan worden afgehandeld. Deze reden kan met name blijken wanneer informatie wordt verstrekt over de te volgen procedure;
- een indicatie van de termijn waarop afhandeling naar verwachting zal kunnen plaatsvinden of waarbinnen - in voorkomende gevallen - bepaalde stappen in de procedure zullen worden gezet;
- de vermelding van zodanige gegevens (bijvoorbeeld de naam van de behandelend ambtenaar en/of het doorkiesnummer van de behandelende afdeling of de behandelende ambtenaar) dat de burger op relatief eenvoudige en snelle wijze toegang kan krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezig houdt.

Met het oog op eventuele vervolgcorrespondentie verdient de vermelding van een correspondentie- of registratienummer aanbeveling.

De functie van de bedoelde indicatie van de verwachte afhandelingstermijn is tweeledig. Enerzijds weet de burger aldus waarmee hij - met betrekking tot de voortgang in de procedure - rekening heeft te houden. Anderzijds bindt de overheid daardoor zichzelf aan bepaalde termijnen, hetgeen haar in staat stelt zaken systematisch en volgens een gerichte tijdsplanning af te handelen. Een dergelijke wijze van werken is tevens een waarborg voor een gelijke behandeling van de ontvangen brieven, in die zin dat de ene brief niet langer onbehandeld blijft liggen dan de andere.

Bovendien verschaft het noemen van een termijn waarbinnen naar verwachting afhandeling zal plaatsvinden de desbetreffende instantie een duidelijk richtpunt voor het tijdstip waarop, bij onverhoopte overschrijding van de aanvankelijk genoemde termijn, een tussenbericht dient te worden verzonden.

b. Tussenbericht

De eis tot het verzenden van een tussenbericht kan niet los worden gezien van de indicatie van de afhandelingstermijn zoals die is gegeven in het eerdere behandelingsbericht. Deze indicatie kan worden gezien als een toezegging aan de burger. Indien

dan naderhand blijkt dat de bestuursinstantie niet in staat is deze toezegging na te komen, vereist de behoorlijkheid dat de burger daarover tijdig wordt geïnformeerd, dat wil zeggen vóór het tijdstip waarop de in het behandelingsbericht genoemde termijn verstrijkt.

Een tussenbericht dient dan ook de volgende elementen te bevatten:

- vermelding van de reden van de ontstane vertraging in de afhandeling;
- de vermelding van een nieuwe termijn waarbinnen naar verwachting afhandeling zal plaatsvinden, dan wel een gemotiveerde uiteenzetting waarom zo'n termijn (nog) niet kan worden vermeld.

5. Indeling van brieven in verschillende categorieën en hun afhandeling

De eis dat, wanneer directe afhandeling van een brief niet mogelijk is binnen 2 à 3 weken een behandelingsbericht wordt gestuurd, is een algemene. Er zijn echter categorieën brieven ten aanzien waarvan het stellen van deze eis niet passend is.

Brieven aan overheidsinstanties kunnen in het kader van dit onderzoek in de volgende drie categorieën worden ingedeeld:

- a. brieven die ter kennisneming worden gezonden;
- b.- brieven die dienen te leiden tot een regelmatig weerkerende, voor de briefschrijver merkbare actie, anders dan in de vorm van een brief ter beantwoording;
 - brieven inhoudende periodieke aanvragen, aangiften en dergelijke;
 - brieven die worden toegestuurd in vervolg op eerdere correspondentie;
- c. overige brieven.

ad a. Indien uit de inhoud van een brief zonder meer blijkt dat de schrijver ervan slechts heeft beoogd te volstaan met het doen van een mededeling en niet op een antwoord rekent, hoeft de ontvangende overheidsinstantie geen actie in de richting van deze burger te ontplooiën. In geval van twijfel dient echter contact met betrokkene te worden opgenomen. Dit dient - uit een oogpunt van fatsoen én uit een oogpunt van doelmatigheid - binnen 2 à 3 weken te gebeuren.

ad b. In het geval van brieven die dienen te leiden tot een regelmatig weerkerende, voor de briefschrijver merkbare actie - zoals mutaties ten aanzien van burgerlijke staat, adresgegevens, giro-/ banknummer, inkomensgegevens - is het in het algemeen niet nodig dat degene die de mutatie heeft gemeld daarop een reactie in de vorm van een brief ontvangt.

Wel dient de mutatie tijdig te worden verwerkt, zodat de betrokken burger bij de eerstvolgende gelegenheid (bijvoorbeeld de uitbetaling van een periodieke subsidie, de toezending van een formulier) zelf kan constateren dat de mutatie is verwerkt. Indien

een tijdige verwerking echter niet mogelijk is, dient dit de betrokkene - tijdig - te worden meegedeeld.

Ook in geval van periodiek terugkerende aanvragen van burgers, bijvoorbeeld op het gebied van de volkshuisvesting (individuele huursubsidie, jaarlijkse bijdrage eigen woning) of studiefinanciering, hoeft van de overheid niet te worden gevergd dat zij steeds een behandelingsbericht stuurt. Burgers die regelmatig een beroep doen op de betreffende regelingen, mogen worden geacht op de hoogte te zijn van de daarmee samenhangende procedures. Bovendien zijn zij "bekend" bij de betreffende bestuursinstantie en beschikken zij in de regel over een correspondentie- of registratienummer, zodat zij desgewenst betrekkelijk snel toegang kunnen krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich mét hun aanvraag bezig houdt. In dit soort gevallen is het, zo lang de procedure op de gebruikelijke wijze verloopt, niet nodig dat de overheid de burger binnen 2 à 3 weken een behandelingsbericht stuurt. Daarbij geldt dan wel als voorwaarde dat de burger, wanneer hij de aanvraag voor het eerst doet, door middel van een toelichting op het aanvraagformulier, of eventueel door middel van algemene of specifieke voorlichting, vooraf is geïnformeerd over hetgeen hij kan verwachten met betrekking tot de te volgen procedure en de te verwachten behandelingsduur.

Hetzelfde geldt voor belastingaangiften. Indien de belastingdienst in de toelichting op de aangiftebiljetten zorgt voor adequate informatie met betrekking tot de behandeltermijnen, hoeft van hem niet te worden gevergd dat hij binnen enkele weken een behandelingsbericht stuurt aan de indiener van een aangiftebiljet. Van de burger die een aangiftebiljet indient, mag dan immers worden verwacht dat hij weet hoe lang het ongeveer kan duren voordat hij een aanslag ontvangt.

Brieven die worden ingediend in vervolg op eerdere correspondentie zijn afkomstig van burgers die zich vanwege hun eerdere contacten met de overheid in het algemeen snel toegang zullen kunnen verschaffen tot de juiste afdeling of de behandelend ambtenaar. Het is dan ook onnodig in reactie op dit soort vervolgcourrespondentie steeds een afzonderlijk bericht te sturen. Een uitzondering daarop is het geval waarin de vervolgbrief van de burger een rappel inhoudt.

ad c. De norm dat een overheidsinstantie op brieven van burgers, die niet direct kunnen worden afgehandeld, steeds binnen 2 à 3 weken een behandelingsbericht behoort te sturen, geldt dus in beginsel voor brieven uit de categorie "overige brieven".

Het kan hierbij gaan om brieven van uiteenlopende aard, zoals verzoeken om toezending van formulieren, verzoeken om informatie, incidentele aanvragen om subsidie of een uitkering, vergunningaanvragen, sollicitatiebrieven, klachtbrieven en beroepen bezwaarschriften.

In beginsel geeft de aard van de zaak de betrokken overheidsinstantie een aanknopingspunt voor de wijze van afhandeling. Zo kan in sommige gevallen worden volstaan met een telefonische reactie, onder meer wanneer het gaat om correspondentie van een persoon of organisatie, waarmee al langer en/of regelmatig contacten worden

onderhouden. In andere gevallen kan de afhandeling bestaan uit de toezending van een folder of formulier.

In weer andere gevallen zal, voordat afhandeling kan plaatsvinden, de burger moeten worden gevraagd om aanvullende gegevens, of zal hij moeten worden uitgenodigd voor een hoorzitting. Met name indien met de brief een wettelijk geregelde procedure in gang wordt gezet is onmiddellijke afhandeling niet altijd mogelijk. De afzender van de brief moet er dan wel op kunnen rekenen binnen 2 à 3 weken van de betrokken overheidsinstantie een behandelingsbericht te ontvangen, met daarin onder meer informatie over deze procedure.

In die gevallen waarin door een overheidsinstantie van eenzelfde burger achtereenvolgens de brieven met steeds dezelfde inhoud worden ontvangen, kan niet worden geveerd dat aan deze burger steeds weer een inhoudelijk antwoord wordt gezonden.

In dergelijke gevallen kan deze instantie ertoe besluiten de nieuwe brief voor kennisgeving aan te nemen.

Dit is echter alleen dan aanvaardbaar indien de brieveschrijver bij een vorige gelegenheid is medegedeeld dat volgende brieven, voor zover deze slechts een herhaling vormen van de vorige, niet meer zullen worden beantwoord.

6. Doorgeleiding van centraal binnengekomen post

Indien de post voor de verschillende onderdelen van een ministerie centraal binnenkomt, is het van groot belang dat deze snel wordt doorgeleid naar de betreffende afdeling. Met name in het geval van een sterk vertakte organisatie - vooral met gedecentraliseerde eenheden - vraagt deze snelle doorgeleiding de aandacht.

Snelle doorgeleiding is onder meer van belang omdat pas op de plaats van behandeling kan worden beoordeeld of en wanneer een behandelingsbericht moet worden gestuurd, en omdat alleen daar kan worden bepaald, gelet op de hiervoor onder 4. genoemde punten, welke informatie in een dergelijk bericht moet worden verstrekt.”

8. Beschouwing en conclusie per ministerie uit rapport NO 89/975

“ALGEMENE ZAKEN

BESCHOUWING

Door alle dienstonderdelen van het ministerie van Algemene Zaken wordt, als vaste praktijk, gebruik gemaakt van een "ontvangstbevestigingskaart" indien een brief niet binnen drie weken kan worden afgehandeld. Op deze kaart kunnen naam en telefoonnummer van de behandelend ambtenaar worden vermeld, en kan worden aangegeven onder welk registratienummer de brief is ingeschreven. De kaart bevat echter geen ruimte voor het geven van informatie over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is. Ook biedt de kaart niet de mogelijkheid een indicatie te geven van de termijn waarop afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden of waarbinnen bepaalde stappen in de procedure zullen worden gezet.

De minister wees er in dit verband op dat de briefschrijver daarover desgewenst bij de behandelend ambtenaar informatie kan inwinnen. Hoewel dit op zichzelf juist is behoort deze informatie, uit een oogpunt van dienstbetoon en in het bijzonder uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking, door het betrokken dienstonderdeel in beginsel uit eigen beweging te worden verstrekt. In dit opzicht wordt niet voldaan aan de eisen, die moeten worden gesteld aan de inhoud van een behandelingsbericht.

Het ministerie van Algemene Zaken stuurt geen tussenberichten. Dit vindt wellicht zijn verklaring in het feit dat in het behandelingsbericht geen indicatie van de afhandelings-termijn wordt genoemd. Het betekent echter wel dat de huidige praktijk op het ministerie van Algemene Zaken ook op dit punt nog niet aan de daaraan te stellen eisen voldoet.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Algemene Zaken, die wordt aange-merkt als een gedraging van de minister van Algemene Zaken, voldoet aan de gestelde normen voor zover het gaat om de verzending van behandelingsberichten als zodanig. Ten aanzien van de inhoud van deze berichten en ten aanzien van het gebruik van tussenberichten is dit echter niet het geval.

BUITENLANDSE ZAKEN

BESCHOUWING

Door (dienstonderdelen van) het ministerie van Buitenlandse Zaken wordt al jaren met "ontvangstbevestigingen" gewerkt. De brief van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988 en met name ook dit onderzoek van de Nationale ombudsman vormden voor de minister aanleiding de ambtenaren van dit ministerie nog eens nadrukkelijk te wijzen op het belang van de verzending van behandlings- en tussenberichten.

Blijkens de aan alle ambtenaren gerichte aanschrijving van 18 juli 1989 dienen in het behandlingsbericht de naam van de betrokken ambtenaar en een indicatie van de vermoedelijke afhandelingstermijn te worden vermeld. Bij het overschrijden van die termijn is de verzending van een tussenbericht voorgeschreven. Met uitzondering van het niet-noemen van de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is, voldoet de inhoud van de door het ministerie van Buitenlandse Zaken gebruikte behandlingsberichten aan de daaraan te stellen eisen.

Het is correct dat, indien de in het behandlingsbericht genoemde afhandelingstermijn wordt overschreden, met tussenberichten wordt gewerkt. Voor zover de inhoud daarvan (nog) niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan de werkwijze op het ministerie van Buitenlandse Zaken nog worden verbeterd.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Buitenlandse Zaken ten aanzien van de verzending van behandlingsberichten en tussenberichten, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, voldoet in het algemeen aan de gestelde normen, zij het dat de behandlingsberichten op één punt nog te weinig informatie bevatten. Voor zover de inhoud van de tussenberichten (nog) niet voldoet aan de daaraan te stellen normen, kan de werkwijze op dit ministerie nog worden verbeterd.

JUSTITIE

BESCHOUWING

De minister van Justitie liet weten gaarne aan het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken d.d. 25 juli 1988 te voldoen. Van instructies voor de dienstonderdelen, om overeenkomstig het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken te (gaan) handelen, is echter niet gebleken. Alle bevindingen overziende lijkt het ministerie van Justitie enigszins in een achterhoede positie te verkeren. Op het ministerie van Justitie wordt niet stelselmatig en over de gehele linie gewerkt met behandelings- en tussenberichten. Voor zover "ontvangstbevestigingen" worden verstuurd, wordt daarin nog lang niet altijd de naam van de behandelend ambtenaar genoemd. Verder is niet gebleken dat deze berichten informatie bevatten over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, of dat daarin een indicatie wordt gegeven van de vermoedelijke behandelingsduur. Evenmin is gebleken dat zij gegevens bevatten die de burger in staat stellen snel in contact te treden met de behandelend ambtenaar of de behandelende afdeling. Voor zover gebruik wordt gemaakt van tussenberichten, is niet duidelijk of deze qua inhoud aan de daaraan gestelde eisen voldoen.

Gelet hierop is er alle reden voor het ministerie van Justitie om instructies te maken voor het stelselmatig gebruik van behandelings- en tussenberichten.

Deze instructies zouden voor alle onderdelen van het ministerie behoren te gelden.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Justitie ten aanzien van het gebruik van behandelings- en tussenberichten, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie, is over het algemeen niet in overeenstemming met de gestelde normen.

BINNENLANDSE ZAKEN

BESCHOUWING

Het is de minister van Binnenlandse Zaken geweest die, als coördinerend bewindsman, in juli 1988 zijn ambtgenoten heeft gevraagd om stelselmatig ontvangstbevestigingen te versturen indien brieven van burgers niet binnen 2 à 3 weken kunnen worden beantwoord. In zijn verzoek heeft hij ook aangegeven dat zo'n bericht bepaalde informatie dient te bevatten, te weten de naam van de behandelend ambtenaar en een indicatie van de afhandelingstermijn. Gelet op het feit dat het initiatief van de minister van Binnenlandse Zaken is uitgegaan ligt het in de lijn der verwachtingen dat op zijn ministerie in het algemeen overeenkomstig deze aanwijzingen wordt gehandeld. Dit geldt in ieder geval voor het zogenaamde kerndepartement. Bovendien wordt daar ook gewerkt met tussenberichten, die wat hun inhoud betreft geheel voldoen aan de daaraan te stellen eisen. Met uitzondering van de norm dat het behandelingsbericht ook informatie dient te bevatten over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, voldoet de werkwijze op het kerndepartement aan de daaraan te stellen eisen.

De praktijk bij de verschillende diensten die niet tot het kerndepartement worden gerekend, varieert. Over het algemeen wordt wel gebruik gemaakt van behandelingsberichten indien directe afdoening niet mogelijk is. Gebruikmaking van tussenberichten geschiedt daarentegen bij de meeste van deze diensten nog niet. Het verdient aanbeveling dat ook de diensten die dit nu nog niet doen, daartoe zullen overgaan.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het "kerndepartement" van Binnenlandse Zaken, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Binnenlandse Zaken, voldoet zowel ten aanzien van het gebruik van behandelingsberichten als ten aanzien van het gebruik van tussenberichten aan de gestelde normen, zij het dat de behandelingsberichten in één opzicht nog te weinig informatie bevatten. De aangegeven werkwijze bij de andere diensten van dit ministerie, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Binnenlandse Zaken, voldoet in het algemeen aan de gestelde normen ten aanzien van het gebruik van behandelingsberichten als zodanig. Ten aanzien van de inhoud daarvan en ten aanzien van het gebruik van tussenberichten is dit echter nog niet het geval.

ONDERWIJS EN WETENSCHAPPEN

BESCHOUWING

Op het ministerie van Onderwijs en Wetenschappen wordt nog niet stelselmatig gebruik gemaakt van behandelings- en tussenberichten. Gebleken is dat slechts enkele dienstonderdelen, zoals de Directie Voorzieningen van het Directoraat-Generaal voor de Diensten Onderwijs en Inspectie, als vaste praktijk werken met behandelingsberichten.

Hetzelfde geldt voor het gebruik van tussenberichten. De minister heeft wel medege-deeld de wenselijkheid van het toezenden van behandelingsberichten - in de daarvoor in aanmerking komende gevallen - te onderschrijven. In het kader van het per 1 januari 1989 bij dit ministerie aangevangen project "cliëntgericht werken" is in eerste instantie echter voor andere prioriteiten gekozen. Het is, zo deelde de minister mede, de bedoeling dat gebruikmaking van behandelings- en tussenberichten in 1990 in het kader van ditzelfde project aan de orde zal komen.

Daarnaast is gebleken dat ook nu al bij een aantal onder het ministerie ressorterende diensten concrete plannen bestaan om te komen tot een werkwijze die tegemoet komt aan het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken. Van al deze voornemens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen, omdat er zeker reden is de huidige praktijk ten aanzien van het gebruik van behandelings- en tussenberichten te verbeteren.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Onderwijs en Wetenschappen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Onderwijs en Wetenschappen, voldoet in het algemeen (nog) niet aan de gestelde normen.

FINANCIËN

BESCHOUWING

Op het ministerie van Financiën, waaronder begrepen de daaronder ressorterende diensten, wordt in een groot aantal gevallen al met behandlingsberichten gewerkt. De inhoud van deze berichten varieert nogal. In een aantal gevallen wordt in de behandlingsberichten de naam van de behandelend ambtenaar of een doorkiesnummer vermeld, in andere gevallen echter geen van beide. Het vermelden van een indicatie van de vermoedelijke afhandelingstermijn is bij lang niet alle dienstonderdelen vast gebruik. Daarnaast zijn er dienstonderdelen, zoals bijvoorbeeld de belastingdienst, die in het algemeen (nog) geen gebruik maken van behandlingsberichten.

Ook ten aanzien van het gebruik van tussenberichten wordt nog lang niet door alle dienstonderdelen gewerkt overeenkomstig de door de Nationale ombudsman aangegeven normen. Wat dit betreft dient er op het ministerie van Financiën nog het nodige te gebeuren. Uit de reacties van de minister en de staatssecretaris is echter wel gebleken dat zij het belang van de verzending van behandlings- en tussenberichten onderkennen. Er zijn dan ook concrete plannen gemaakt om de praktijk op dit punt te verbeteren. Van deze plannen is met instemming kennisgenomen. De minister zou bij de verdere ontwikkeling van die plannen rekening kunnen houden met het in het ALGEMEEN KADER van dit rapport overwogene.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Financiën, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, voldoet in het algemeen (nog) niet aan de gestelde normen.

DEFENSIE

BESCHOUWING

Naar aanleiding van de brief van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988 zijn alle diensthoofden van het ministerie van Defensie, bij mededeling van 24 januari 1989, door de minister nadrukkelijk gewezen op de te volgen werkwijze in de gevallen waarin afhandeling van brieven van burgers binnen 2 à 3 weken niet mogelijk is.

De voorgeschreven handelwijze voldoet op de meeste punten aan de daaraan te stellen eisen. Zo is voorgeschreven dat in het behandlingsbericht de naam van de behandelende afdeling wordt genoemd en dat daarin wordt aangegeven op welke termijn een antwoord tegemoet kan worden gezien. In de praktijk wordt daarnaast het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar vermeld. Ten onrechte voorziet het behandlingsbericht echter niet in de mogelijkheid informatie te verstrekken over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is. Het is correct dat, indien de in het behandlingsbericht genoemde termijn niet wordt gehaald, in de regel een tussenbericht wordt verzonden. Blijkens het in de hiervoor genoemde mededeling van 24 januari 1989 gestelde, voldoet de inhoud van dit tussenbericht geheel aan de daaraan te stellen eisen. Voor zover bij de Directie Dienstplichtzaken nog niet stelselmatig met behandelings- en tussenberichten wordt gewerkt, is in ieder geval met instemming kennisgenomen van de plannen om daartoe in de nabije toekomst toe over te gaan. Dit geldt ook voor de door de minister gedane aankondiging dat in de gevallen dat lange procedures niet zijn te vermijden, in het door het ministerie verstrekte voorlichtingsmateriaal daarvan expliciet mededeling zal worden gedaan. Aldus kan op voorhand worden voorkomen dat burgers te optimistische verwachtingen koesteren ten aanzien van de termijnen die met afhandeling gemoed kunnen zijn.

Met betrekking tot de mededeling van de minister ten aanzien van de behandeling van officiële bezwaar- en beroepschriften wordt in dit verband echter opgemerkt dat het enkele feit dat de wettelijke procedures worden gevolgd, op zichzelf niet zonder meer betekent dat het gebruik van behandelings- of, in voorkomende gevallen, tussenberichten dan niet nodig is. In beginsel dient ook in dit soort gevallen, indien een meer inhoudelijk bericht of afdoening niet direct mogelijk is, binnen 2 à 3 weken een behandelingsbericht te worden gestuurd. Daarin zal dan met name informatie moeten worden verstrekt over de te volgen procedure.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Defensie, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, voldoet in het algemeen aan de gestelde normen, echter met de aantekening dat in het behandelingsbericht ten onrechte geen informatie wordt verstrekt over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, en dat in gevallen van officiële bezwaar- en beroepschriften ten onrechte de verzending van behandelings- en tussenberichten wordt nagelaten.

VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER**BESCHOUWING**

Op het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer wordt lang niet bij alle dienstonderdelen stelselmatig gewerkt met behandelings- en tussenberichten. Voor zover wel behandelingsberichten worden verzonden toont de inhoud daarvan een ruime variatie en wordt niet in alle gevallen voldaan aan de daaraan te stellen eisen. De Centrale Sector bijvoorbeeld gebruikt wel behandelingsberichten. Daarin is echter als standaardopmerking opgenomen dat met de definitieve afdoening "enige tijd" gemoed kan zijn. In het ALGEMEEN KADER is aangegeven dat en waarom het zowel in het belang van de burger als in het belang van de betrokken overheidsinstantie is, dat een meer concrete indicatie van de verwachte afhandelingstermijn wordt genoemd. Het doen van de, in feite weinig zeggende, mededeling dat het "nog enige tijd" kan duren is onvoldoende en overigens ook niet in overeenstemming met het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken.

Er zijn ook diensten van dit ministerie, zoals bijvoorbeeld de Dienst van het Kadaster en de Openbare Registers, waar goede afspraken zijn gemaakt over het gebruik van behandelingsberichten. Daarnaast is gebleken dat bij een aantal onderdelen wordt overwogen in de toekomst te gaan werken met behandelingsberichten of dat zal worden bezien in hoeverre verbeteringen te realiseren zijn.

Bijzondere aandacht verdient nog de lange doorlooptijd van brieven die bestemd zijn voor het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting te Zoetermeer, maar die binnenkomen op het centrale postadres te 's-Gravenhage. Gebleken is dat met de doorgeleiding naar de betreffende afdeling een tijd van drie tot vijf weken gemoed is. Het tijdstip waarop de brieven de afzender bericht behoort te ontvangen is op dat moment al verstreken. De minister heeft in dit verband medegedeeld dat dit probleem sinds kort veelal wordt ondervangen door de verzending van een fax-bericht naar de behandelende directie of afdeling. De vraag blijft waarom de originele brief zelf niet direct naar Zoetermeer wordt doorgeleid, zonder eerst de tijdrovende procedure in 's-Gravenhage te doorlopen.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is over het algemeen niet in overeenstemming met de gestelde normen.

VERKEER EN WATERSTAAT

BESCHOUWING

Door middel van een interne aanschrijving, gedateerd 15 maart 1989, is op het ministerie van Verkeer en Waterstaat aandacht gevraagd voor de wijze van behandeling van brieven die niet direct kunnen worden afgedaan. Deze aanschrijving bevat duidelijke richtlijnen voor de gevallen waarin een behandelingsbericht moet worden gebruikt en goede suggesties voor de inhoud daarvan. In het algemeen wordt, aldus de minister, in de praktijk gewerkt met behandelingsberichten wanneer vaststaat dat afdoening binnen twee weken niet mogelijk is. Bij de suggesties ten aanzien van de inhoud van het behandelingsbericht wordt niet genoemd het vermelden van de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is. In dit opzicht schiet het behandelingsbericht, waar het dit soort informatie niet bevat, qua inhoud nog te kort.

Voorts is gebleken dat slechts bij één dienstonderdeel wordt gewerkt met tussenberichten. Dit zou echter vaste praktijk moeten zijn, zowel uit een oogpunt van dienstbetoon als uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking die is aangewezen indien een eerder toegezegde (vermoedelijke) afhandelingstermijn niet wordt gehaald.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Verkeer en Waterstaat, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat, voldoet over het algemeen aan de gestelde normen voor zover het gaat om het gebruik van behandelingsberichten, echter met de aantekening dat de inhoud daarvan op één punt niet aan de normen voldoet. Ten aanzien van het gebruik van tussenberichten voldoet deze werkwijze in het algemeen niet aan de gestelde normen.

ECONOMISCHE ZAKEN

BESCHOUWING

Alle ambtenaren op het ministerie van Economische Zaken "in enge zin" zijn geïnstrueerd over de wijze waarop moet worden gehandeld indien een binnengekomen brief niet binnen drie weken kan worden beantwoord. In die gevallen dient een bericht gestuurd te worden waarin is aangegeven wanneer een inhoudelijke reactie kan worden verwacht en bij wie en onder welk registratienummer de brief in behandeling is. Door middel van een nieuw postregistratie- en archiveringssysteem kan er centraal op worden toegezien dat de gemaakte afspraak met betrekking tot de behandeling van binnengekomen post ook wordt nageleefd. Met uitzondering van het ontbreken van informatie over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is voldoet deze handelwijze aan de gestelde eisen. Overigens valt niet in te zien waarom in gevallen van brieven, waarop ingevolge een (wettelijke) regeling binnen een bepaalde termijn een beslissing moet zijn genomen, in het behandelingsbericht geen indicatie wordt opgenomen van de afhandelingstermijn. Het is immers in het algemeen niet redelijk van iedere burger te verwachten dat hij op de hoogte is van de (wettelijke) termijnen waarbinnen overheidsinstanties dienen te beslissen. Bovendien leent zo'n behandelingsbericht zich bij uitstek voor het verschaffen van informatie over de te volgen procedure en de termijn waarbinnen moet worden beslist.

Tenslotte moet worden vastgesteld dat voor het ministerie "in enge zin"- ten onrechte - geen afspraken zijn gemaakt ten aanzien van het gebruik van tussenberichten.

De buitendiensten van het ministerie van Economische Zaken maken lang niet alle gebruik van behandelingsberichten. Ook de inhoud van deze berichten, als zij al worden gebruikt, verschilt per dienst. Het zou, gelet op het onder ALGEMEEN KADER overwogene, een goede zaak zijn indien ook voor deze buitendiensten afspraken werden gemaakt als die, welke gelden voor het ministerie "in enge zin". Daarbij zou dan ook aandacht moeten worden besteed aan de in het behandelingsbericht te verstrekken informatie over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, alsmede aan het gebruik van tussenberichten.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Economische Zaken in "enge zin", die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Economische Zaken, is ten aanzien van het gebruik van behandelingsberichten in het algemeen in overeenstemming met de gestelde normen, zij het dat deze berichten op één punt meer informatie dienen te bevatten. Er wordt echter ten onrechte geen gebruik gemaakt van tussenberichten.

De aangegeven werkwijzen bij de verschillende buitendiensten van het ministerie van

Economische Zaken, die eveneens worden aangemerkt als gedragingen van de minister van Economische Zaken, tonen grote variatie ten aanzien van het gebruik van behandelings- en tussenberichten, maar voldoen in het algemeen niet aan de gestelde normen.

LANDBOUW, NATUURBEHEER EN VISSERIJ

BESCHOUWING

In januari 1989 is op het ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, naar aanleiding van het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988, een circulaire uitgegaan waarin is aangedrongen op het gebruik van "ontvangstbevestigingen" indien afdoening binnen 2 à 3 weken niet mogelijk is. Wat betreft de inhoud van dat bericht is voorgesteld daarin de naam en het telefoonnummer van de behandelend ambtenaar te vermelden. In plaats van het noemen van een indicatie van de afhandelingstermijn is gesuggereerd in dit bericht als standaardopmerking op te nemen dat de beantwoording zo spoedig mogelijk zal plaatsvinden. Op dit laatste punt komt de circulaire van januari 1989 dan ook niet overeen met de door de minister van Binnenlandse Zaken voorgestane handelwijze. Zoals in het ALGEMEEN KADER is aangegeven, is het om verschillende redenen van belang dat in het behandelingsbericht een (concrete) indicatie van de afhandelingstermijn wordt genoemd. De enkele opmerking dat beantwoording "zo spoedig mogelijk zal plaatsvinden" is dan ook onvoldoende.

Voorts is in de circulaire niet gewezen op het belang van het verstrekken van informatie over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, terwijl het gebruik van tussenberichten evenmin is voorgeschreven. Op een aantal punten behoeft de praktijk wat betreft het gebruik en de inhoud van behandelings- en tussenberichten op het ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij derhalve nog verbetering.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, voldoet over het algemeen (nog) niet aan de gestelde normen.

SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

BESCHOUWING

Op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is snel gereageerd op het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988. Bij circulaire van 23 augustus 1988 is aandacht gevraagd voor de door de minister van Binnenlandse Zaken voorgestelde werkwijze en zijn aanwijzingen gegeven voor de behandeling van brieven van burgers. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen "persoonlijke brieven" aan de bewindslieden en "niet-persoonlijke" brieven. De voor beide categorieën brieven voorgeschreven wijze van behandelen komt overeen met de handelwijze waar de minister van Binnenlandse Zaken op heeft aangedrongen: het sturen van een bericht indien (inhoudelijke) beantwoording binnen drie weken niet mogelijk is, met daarin vermelding van de naam van de behandelend ambtenaar en een indicatie van de afhandelingstermijn. Voor persoonlijke brieven is bovendien voorgeschreven dat gebruik wordt gemaakt van tussenberichten.

Uit het voorgaande blijkt dat op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nog verbetering mogelijk is ten aanzien van de inhoud van het behandelingsbericht door het opnemen van informatie over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is en ten aanzien van - in de daarvoor in aanmerking komende gevallen - het gebruik van tussenberichten.

Het gebruik daarvan dient niet alleen vanuit een oogpunt van dienstbetoon plaats te vinden maar ligt ook rechtstreeks in het verlengde van het noemen van een indicatie van de afhandelingstermijn. Het is opmerkelijk dat op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in dit opzicht onderscheid wordt gemaakt tussen persoonlijke en andere brieven. Er bestaat althans geen goede reden om het gebruik van tussenberichten in het geval van "andere" brieven achterwege te laten.

Voor zover de gebruikte tussenberichten qua inhoud nog niet aan de gestelde eisen voldoen, ligt daarin een aanleiding voor de minister te stimuleren dat dit in de toekomst wel het geval zal zijn.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, voldoet in het algemeen aan de gestelde normen, zij het met de aantekening dat de behandelingsberichten nog niet op alle punten de als wenselijk aangeduide informatie bevatten en dat in het geval van "niet-persoonlijke" brieven ten onrechte geen gebruik wordt gemaakt van tussenberichten.

WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN CULTUUR

BESCHOUWING

Op het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur is op het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988 gereageerd met een circulaire, gedateerd 9 januari 1989. Op grond van deze circulaire is het gebruik van "ontvangstbevestigingen" voorgeschreven in het geval van brieven die afkomstig zijn van organisaties of instellingen die zich op incidentele basis tot het ministerie wenden of in het geval van brieven van individuele burgers, dit ongeacht de vraag of directe afdoening mogelijk is. Op de in gebruik zijnde ontvangstbevestigingskaarten wordt een registratienummer vermeld en wordt op duidelijke wijze aangegeven bij wie via welk telefoonnummer inlichtingen kunnen worden ingewonnen. Daarnaast is als standaardzin opgenomen dat het de bedoeling is dat de brief "uiterlijk binnen zes weken" wordt beantwoord. Daaraan is dan de mededeling toegevoegd dat, indien de brievenaar na deze termijn nog niets heeft gehoord, contact kan worden opgenomen met de behandelend ambtenaar. Vanuit een oogpunt van dienstbetoon en in het bijzonder uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking zou het echter wenselijk zijn wanneer het betrokken dienstonderdeel uit eigen beweging de betrokken burger zou informeren over de overschrijding van de eerder genoemde termijn, en wel door middel van een tussenbericht.

Uit het voorgaande blijkt dat in dit opzicht en ten aanzien van de inhoud van het behandelingsbericht - daarin dient ook informatie te worden opgenomen over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is - nog mogelijkheden voor verbetering liggen.

CONCLUSIE

De aangegeven werkwijze op het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, voldoet ten aanzien van het gebruik van behandelingsberichten als zodanig aan de gestelde normen. Ten aanzien van de inhoud daarvan en ten aanzien van het gebruik van tussenberichten is dit niet het geval."

9. Samenvattend oordeel en aanbeveling uit rapport NO 89/975

“SAMENVATTEND OORDEEL

1. Het sturen van behandelingsberichten als zodanig.

Het zenden van behandelingsberichten in reactie op ontvangen brieven van burgers wordt steeds meer vaste praktijk. Alle ministers onderschrijven het belang daarvan en de meeste hebben, al dan niet naar aanleiding van het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken van 25 juli 1988, aanwijzingen gegeven voor gebruikmaking van behandelingsberichten waar dit nodig is. In dat opzicht lijkt duidelijk sprake van een verbetering ten opzichte van de situatie van enkele jaren geleden. Op die ministeries en bij die dienstonderdelen waar nog niet stelselmatig met dit soort berichten wordt gewerkt, bestaan in ieder geval concrete plannen om in de (nabije) toekomst te komen tot een werkwijze die tegemoet komt aan het verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken. Van al deze inspanningen is met instemming kennisgenomen.

2. De inhoud van het behandelingsbericht.

Wel moet worden opgemerkt dat hetgeen de minister van Binnenlandse Zaken heeft verzocht ten aanzien van de inhoud van het behandelingsbericht (in diens brief nog aangeduid als 'ontvangstbevestiging'), nog niet geheel toereikend is. Van een overheidsinstantie mag immers ook worden verlangd dat zij in beginsel, in de daarvoor in aanmerking komende gevallen, in zo'n bericht ook informatie verstrekt over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is. Op dit punt zou de praktijk op de meeste ministeries nog verbeterd behoren te worden en is de onderzochte werkwijze op de ministeries, behoudens enkele uitzonderingen, niet behoorlijk.

3. Het gebruik van tussenberichten.

In zijn verzoek van 25 juli 1988 heeft de minister van Binnenlandse Zaken geen aandacht besteed aan het gebruik van tussenberichten. Uit het onderzoek is gebleken dat het gebruik van deze tussenberichten bepaald nog geen algemene praktijk is.

In het ALGEMEEN KADER is aangegeven waarom in bepaalde gevallen de verzending van een tussenbericht behoort plaats te vinden, en aan welke eisen zo'n bericht dient te voldoen. Ook op dit punt zou de praktijk, op vrijwel alle ministeries, verbeterd behoren te worden en is de onderzochte werkwijze op de ministeries, behoudens een enkele uitzondering, niet behoorlijk.

AANBEVELING

Elk van de ministers wordt in overweging gegeven, tegen de achtergrond van de **BESCHOUWING** en de **CONCLUSIE** per ministerie, de bestaande praktijk te toetsen aan hetgeen onder het **ALGEMEEN KADER** is overwogen, en waar nodig te stimuleren dat wordt gehandeld in overeenstemming met de daar ontwikkelde criteria.

In dat verband wordt hun tevens in overweging gegeven de tekst van het **ALGEMEEN KADER** te verspreiden onder de dienstonderdelen die vallen onder hun verantwoordelijkheid.”

De ministers hebben allen positief gereageerd op deze aanbeveling.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Vragen zoals die bij brieven van 16 januari 2003 zijn voorgelegd aan alle ministers

A. TEN AANZIEN VAN AANVRAGEN ALS BEDOELD IN ARTIKEL 1:3, DERDE LID, VAN DE AWB

1. Kunt u globaal aangeven hoeveel aanvragen als bedoeld in de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van aanvragen op de beleidsterreinen van uw Ministerie.
2. Welke richtlijnen/instructies gelden er binnen uw Ministerie voor de afhandeling van aanvragen als bedoeld in de Awb? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.
3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?
4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van aanvragen?
5. Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen.
6. Op grond van artikel 4:13 van de Awb dient op aanvragen - wanneer niet een wettelijke termijn is gesteld - binnen een redelijke termijn te worden beslist, en is die termijn in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan. Op grond van artikel 4:14, eerste lid, dient het bestuursorgaan in het geval het niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan beslissen de aanvrager daarvan mededeling te doen onder vermelding van een nieuwe termijn. In hoeverre wordt bij dreigende overschrijding van de bedoelde redelijke termijn dan wel de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn een kennisgeving c.q. mededeling als hiervoor bedoeld, verzonden naar de aanvrager?
7. Op welke moment wordt een dergelijke kennisgeving/mededeling verzonden?
8. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke kennisgevingen/mededelingen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van de kennisgevingen/mededelingen die door uw Ministerie worden gebruikt.
9. Hoe frequent komt het voor dat de in bedoelde kennisgevingen/mededelingen genoemde termijn niet wordt gehaald?

10. Is gewaarborgd dat in dergelijke gevallen de aanvrager opnieuw wordt geïnformeerd?

11. Zo ja, op welke moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? In dat verband verneem ik ook graag of betrokkenen in dergelijke gevallen worden gewezen op de mogelijkheid van bezwaar in verband met het uitblijven van een besluit? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.

B. TEN AANZIEN VAN BEZWAARSCHRIFTEN ALS BEDOELD IN DE AWB

1. Kunt u globaal aangeven hoeveel bezwaarschriften als bedoeld in de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van bezwaarschriften op de beleidsterreinen van uw Ministerie.

2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 7 van de Awb opgenomen bepalingen, binnen uw Ministerie voor de afhandeling van bezwaarschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van bezwaarschriften overeenkomstig hoofdstuk 7 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften?

5. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften.

6. Zijn er categorieën van bezwaarschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?

7. In artikel 7:10 van de Awb is bepaald binnen welke termijn op een bezwaarschrift moet worden beslist. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging en de mogelijkheid van het vragen om instemming met verder uitstel. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?

8. Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?

9. Welke informatie bevat een verdagingsbericht? Graag ontvang ik voorbeelden van de door uw Ministerie gebruikte verdagingsberichten.

10. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid de indiener van een bezwaarschrift te verzoeken om instemming met verder uitstel?

11. Op welke wijze en op welk moment wordt eventueel gebruik gemaakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel? Graag ontvang ik voorbeelden van door u gehanteerde verzoeken om instemming met verder uitstel.

12. Welke handelwijze wordt door u gevolgd indien een betrokkene niet instemt met verder uitstel?

13. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep in verband met het uitblijven van een beslissing?

14. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee u betrokkenen op die mogelijkheid heeft gewezen.

15. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat de bepalingen van artikel 7:10 van de Awb correct worden toegepast?

C. TEN AANZIEN VAN KLAAGSCHRIFTEN ALS BEDOELD IN DE AWB

1. Kunt u globaal aangeven hoeveel klaagschriften (schriftelijke klachten) als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb uw Ministerie (waaronder begrepen de onder uw verantwoordelijkheid functionerende diensten) in het jaar 2002 per maand heeft ontvangen alsmede wat de gemiddelde afdoeningstermijn was? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van klaagschriften op de beleidsterreinen van uw Ministerie.

2. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen, voor uw Ministerie voor de afhandeling van klaagschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

3. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van klaagschriften overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb en overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?

4. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van klaagschriften?

5. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van klaagschriften.

6. Zijn er categorieën van klaagschriften waarvan de ontvangst niet schriftelijk wordt bevestigd?

7. Wordt in de gevallen waarop artikel 9:5 van de Awb betrekking heeft (tegemoetkoming aan de klacht naar tevredenheid van de klager) een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd?

8. In artikel 9:11 van de Awb is bepaald binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?

9. Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?

10. Welke informatie bevat een dergelijk bericht van verdaging? Graag ontvang ik voorbeelden van de door u gebruikte verdagingsberichten.

11. Welke handelwijze wordt gevolgd indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?

12. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?

13. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee u betrokkenen op die mogelijkheid heeft gewezen.

D. TEN AANZIEN VAN ANDERE BRIEVEN

1. Kunt u een globaal overzicht geven van de aantallen en de verschillende categorieën van brieven die uw Ministerie ontvangt die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift als bedoeld in de Awb?
2. Kunt u globaal inzicht geven in de behandelingsduur van dergelijke brieven?
3. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie voor de afhandeling van dergelijke brieven? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.
4. Welke controlesystemen zijn binnen uw Ministerie ingesteld opdat bij de behandeling van dergelijke brieven overeenkomstig die richtlijnen/instructies wordt gehandeld?
5. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van behandelingsberichten?
6. Welke informatie bevatten de door uw Ministerie gebruikte behandelingsberichten? Graag ontvang ik voorbeelden van behandelingsberichten.
7. Wordt stelselmatig met tussenberichten gewerkt indien een in een behandelingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?
8. Op welk moment wordt zo'n tussenbericht verstuurd?
9. Welke informatie bevatten tussenberichten? Graag ontvang ik voorbeelden van tussenberichten.
10. Komt het frequent voor dat (ook) de in een tussenbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald?
11. Op welke wijze wordt betrokkene in een dergelijk geval geïnformeerd? Graag ontvang ik voorbeelden van brieven waarin betrokkene is meegedeeld dat een eerder genoemde termijn niet wordt gehaald.
12. Wat wordt gedaan met brieven die uw Ministerie ter kennisneming worden toegestuurd?
13. Wat wordt gedaan met brieven die een herhaling inhouden van een eerder afgedane kwestie?

E. DE EERSTE BEOORDELING VAN BINNENKOMENDE BRIEVEN

1. Op welke wijze is de eerste beoordeling van binnenkomende brieven georganiseerd?
2. Komt het regelmatig voor dat bij een eerste beoordeling van een brief niet direct duidelijk is of het gaat om een aanvraag, een bezwaarschrift, een klaagschrift of een andersoortige brief?
3. Welke procedure wordt gevolgd bij twijfelgevallen?
4. In hoeverre is gewaarborgd dat ook bij twijfelgevallen voortvarende afhandeling plaatsvindt?

F. FAXVERKEER

1. Gelden er voor de behandeling van brieven (waaronder begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en overige brieven) die per fax naar uw Ministerie of onder uw Ministerie ressorterende dienst worden gestuurd aparte richtlijnen? Zo ja, dan ontvang ik graag een exemplaar van die richtlijnen?
2. Levert de correspondentie per fax in de praktijk nog bijzondere problemen op?

G. CORRESPONDENTIE PER ELEKTRONISCH VERKEER

1. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor uw Ministerie en voor de onder uw Ministerie ressorterende diensten voor wat betreft de behandeling van elektronisch verkeer met burgers?
2. Kunt u aangeven in welke mate voor de correspondentie met burgers inmiddels gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die het elektronisch verkeer biedt?
3. Levert het elektronisch verkeer met burgers bijzondere problemen op?
4. Op welke wijze en in hoeverre is gewaarborgd dat elektronisch ontvangen berichten van burgers gericht aan (medewerkers/dienstonderdelen van) uw Ministerie adequaat worden behandeld?
5. Op welke wijze is de registratie van elektronisch ontvangen en verzonden berichten door u georganiseerd?
6. In hoeverre wordt door uw Ministerie al rekening gehouden met de inhoud van het Wetsvoorstel elektronisch bestuurlijk verkeer?

BIJLAGE 2

Overzicht van de aanbevelingen per bestuursorgaan

DE MINISTER VAN ALGEMENE ZAKEN

1. bij "andere brieven" te werken met behandelingsberichten indien de afhandeling daarvan langer dan twee à drie weken duurt;
2. ook in het geval van doorgeleiding naar een andere minister van brieven die zijn verstuurd vanuit het buitenland de afzender over die doorgeleiding te informeren;
3. de behandeling van e-mailberichten door het BBB - voor zoveel nodig - in overeenstemming te brengen met de in dit rapport daarvoor gegeven normen op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen en behandelingsberichten.

DE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN

1. het consulaire zaakregistratiesysteem zodanig aan te passen dat het systeem bij het berekenen van de beslistermijn rekening houdt met verzuimperioden;
2. een registratiesysteem voor klachtbehandeling in te voeren voor het gehele ministerie;
3. voor het elektronisch berichtenverkeer een voortgangscntrolesysteem in te voeren voor het gehele ministerie.

DE MINISTER VAN JUSTITIE

1. de voortgangsbewaking van aanvragen en van "andere brieven" zodanig te verbeteren, dat inzicht kan worden gegeven in de behandelingsduur daarvan;
2. ervoor te zorgen dat de Directie Bestuurszaken indieners van een aanvraag informeert over de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van een aanvraag zal plaatsvinden indien de eerder genoemde termijn niet wordt gehaald;
3. ervoor te zorgen dat de indiener van een bezwaarschrift in het geval van verder uitstel overeenkomstig het daarover in de Awb bepaalde zal worden gevraagd in te stemmen met verder uitstel;
4. ervoor te zorgen dat de ontvangst van klaagschriften binnen uiterlijk twee weken na ontvangst schriftelijk wordt bevestigd, tenzij de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld;
5. het ertoe te leiden dat alle dienstonderdelen in de daarvoor in aanmerking komende gevallen stelselmatig gebruik maken van behandelingsberichten.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

1. de tussentijdse informatieverstrekking aan de indieners van aanvragen te verbeteren;
2. maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften die door de AIVD worden behandeld;
3. de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften te verbeteren, onder andere door in de daarvoor in aanmerking komende gevallen te werken met verdagingsberichten en met verzoeken om instemming met verder uitstel;
4. maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van klachten over gedragingen van medewerkers van het KLPD;
5. voor zoveel nodig de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften te verbeteren;
6. voorschriften op te stellen voor de behandelingsduur van e-mailberichten en voor de verzending van behandelingsberichten aan de afzenders van dergelijke berichten.

DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAPPEN

1. het postregistratiesysteem van de RDMZ zodanig aan te (laten) passen dat gegevens kunnen worden gegenereerd omtrent de precieze doorlooptijden van met name aanvragen en andere brieven;
2. voor zover nodig concrete informatie over de behandelend ambtenaar of afdeling en de beoogde afhandelingstermijn op te nemen in de ontvangstbevestigingen die bij het ministerie en de diensten in gebruik zijn;
3. gebruikmaking van de kennisgeving/mededeling van artikel 4:14 van de Awb in te voeren voor het gehele ministerie;
4. het ertoe te leiden dat de RDMZ indieners van een aanvraag er in voorkomende gevallen van op de hoogte brengt dat een verlengde termijn niet wordt gehaald;
5. maatregelen te nemen waardoor de behandelingsduur van bezwaarschriften wordt teruggebracht;
6. de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van bezwaarschriften te verbeteren door bij overschrijding van de beslistermijn betrokkenen eerder van de stand van zaken op de hoogte te brengen;
7. in te voeren dat in het gehele ministerie bij andere brieven stelselmatig wordt gewerkt met behandelingsberichten en tussenberichten;
8. in de regeling voor de beantwoording van e-mailberichten van burgers door het bestuursdepartement de bepaling op te nemen dat de afzenders van e-mailberichten binnen vijf dagen een behandelingsbericht wordt gestuurd indien afdoening binnen die termijn niet mogelijk is.

DE MINISTER VAN FINANCIËN

1. het ertoe te leiden dat de procedure inzake de behandeling van klaagschriften bij de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen wordt versneld en verbeterd;
2. ervoor te zorgen dat in het standaardtussenbericht dat bij de Belastingdienst inzake bezwaarschriften in gebruik is informatie wordt opgenomen over de termijn waarbinnen de beslissing naar verwachting alsnog kan worden gegeven;
3. ervoor te zorgen dat in het standaardbehandelingsbericht van de Regionale Directies Onroerende zaken van de dienst Domeinen een indicatie komt van de te verwachten behandelingstermijn.

DE MINISTER VAN DEFENSIE

1. te waarborgen dat aan indieners van aanvragen en van andere brieven binnen twee à drie weken een behandelingsbericht wordt gestuurd indien afhandeling van hun aanvraag of brief niet binnen die termijn plaatsvindt;
2. maatregelen te treffen die ertoe leiden dat binnen de wettelijke termijn op bezwaarschriften kan worden beslist;
3. ervoor te zorgen dat in ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften voortaan informatie wordt verstrekt over de (wettelijke) beslistermijn;
4. maatregelen te treffen die ertoe leiden dat de afdoening van klaagschriften binnen de wettelijke termijn kan plaatsvinden;
5. ervoor te zorgen dat de in de vertragsberichten die worden verzonden ingeval tijdige afdoening van een klaagschrift niet mogelijk is voortaan informatie wordt gegeven over de reden van de vertraging en over de termijn waarbinnen afdoening alsnog is te verwachten;
6. ervoor te zorgen dat in behandelingsberichten een concrete indicatie wordt genoemd inzake de verwachte behandelingsduur;
7. in de regeling voor de beantwoording van e-mailberichten van burgers de bepaling op te nemen dat de afzenders van e-mailberichten binnen vijf dagen een behandelingsbericht wordt gestuurd indien afdoening binnen die termijn niet mogelijk is.

DE MINISTER VAN VOLKSHUISVESTING, RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEUBEHEER

1. waar nodig maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften;
2. het ertoe te leiden dat ook de VROM-inspectie in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruikt maakt van de mogelijkheid de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen;
3. maatregelen te treffen ter bekorting van de afhandelingsduur van klaagschriften;

4. ervoor te zorgen dat ook het DG Wonen en het Secretariaat van de huurcommissies de ontvangst van klaagschriften schriftelijk bevestigen;
5. ervoor te zorgen dat het Secretariaat van de huurcommissies in de daarvoor in aanmerking komende gevallen een bericht van verdaging aan de indiener van een klaagschrift stuurt;
6. ervoor te zorgen dat alle onderdelen van het ministerie in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruik maken van tussenberichten;
7. in de instructie voor de behandeling van e-mailberichten bepalingen op te nemen op het punt van de beantwoordingstermijn.

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

1. het ertoe te leiden dat het Directoraat-Generaal Luchtvaart de indieners van aanvragen en de afzenders van andere brieven behandlungsberichten toezendt in alle gevallen waar een behandelingsduur van meer van dan twee à drie weken wordt verwacht, alsmede dat in alle gevallen waarin bij aanvragen de beslistermijn niet wordt gehaald een kennisgeving aan betrokkene wordt gezonden;
2. de gebruikmaking - in de daarvoor in aanmerking komende gevallen - van behandelingsberichten vaste praktijk te laten worden bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat;
3. ervoor te zorgen dat in de ontvangstbevestigingen die aan de indieners van bezwaarschriften worden gestuurd informatie wordt opgenomen over de behandelingsduur;
4. ervoor te zorgen dat het Directoraat-Generaal Luchtvaart de indieners van bezwaarschriften, ten aanzien waarvan de wettelijke beslistermijn inclusief de verdaging niet wordt gehaald, in alle gevallen vraagt om instemming met verder uitstel;
5. het ertoe te leiden dat klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb zo spoedig mogelijk praktijk wordt bij Rijkswaterstaat;
6. informatie over de te verwachten behandelingsduur te laten opnemen in de brief die de IVW gebruikt ter bevestiging van de ontvangst van klaagschriften;
7. ervoor te zorgen dat het Directoraat-Generaal Goederenvervoer ten aanzien van andere brieven in de daarvoor in aanmerking komende gevallen behandelingsberichten verzendt;
8. het gebruik van behandelingsberichten in te voeren bij de Directie Communicatie;
9. er in algemene zin voor te zorgen dat de verschillende categorieën van binnenkomende correspondentie bij alle onderdelen van het ministerie op adequate wijze worden gerubriceerd en geregistreerd.

DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

1. maatregelen te treffen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften;
2. maatregelen te treffen ter bekorting van de afhandelingsduur van klaagschriften;

3. te bevorderen dat in de gevallen waarin afhandeling van 'andere brieven' binnen twee tot drie weken niet mogelijk is binnen die termijn een behandelingsbericht aan betrokkene wordt gestuurd;
4. niet langer van indieners van faxberichten te vergen dat zij hun brief ook nog eens per reguliere post verzenden.

DE MINISTER VAN LANDBOUW, NATUUR EN VOEDSELKwaliteit

1. maatregelen te nemen om de behandelingsduur van bezwaarschriften aanzienlijk te bekorten;
2. bij bezwaarzaken in de daarvoor in aanmerking komende gevallen consequent te vragen om instemming met verder uitstel;
3. instructies op te stellen voor de behandeling van "andere brieven" die niet aan de bewindspersonen of aan leden van de bestuursraad zijn gericht;
4. de voortgangsbewaking van "andere brieven" te verbeteren;
5. de tussentijdse informatieverstrekking aan de afzenders van "andere brieven" te verbeteren.

DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

1. het ertoe te leiden dat de gemiddelde behandelingsduur van bezwaarschriften wordt teruggebracht;
2. ervoor te zorgen dat ook de afdeling Juridische Aangelegenheden en Bestuursondersteuning van het agentschap SZW in de daarvoor in aanmerking komende bezwaarprocedures gebruik maakt van de mogelijkheid te verzoeken om instemming met verder uitstel;
3. het ertoe te leiden dat de gemiddelde afhandelingsduur van klaagschriften wordt teruggebracht;
4. beter te waarborgen dat aan de afzenders van andere brieven binnen twee à drie weken een behandelingsbericht wordt gestuurd indien hun brief niet binnen die termijn wordt afgedaan.

DE MINISTER VAN VOLKSgezondheid, Welzijn EN Sport

1. maatregelen te nemen ter bekorting van de behandelingsduur van Wob-verzoeken;
2. maatregelen te nemen ter bekorting van de behandelingsduur van bezwaarschriften;
3. de indieners van een bezwaarschrift waarop niet binnen veertien weken kan worden beslist stelselmatig te verzoeken om instemming met verder uitstel;
4. maatregelen te nemen ter bekorting van de afhandelingsduur van klaagschriften op het terrein van de IGZ;

5. bij klachtprocedures in de daarvoor in aanmerking komende gevallen gebruik te maken van de mogelijkheid van verdaging op grond van artikel 9:11, tweede lid, van de Awb;
6. richtlijnen te doen opstellen voor de behandeling van e-mailberichten.

DE MINISTER VOOR VREEMDELINGENZAKEN EN INTEGRATIE

1. snel maatregelen te nemen die ertoe leiden dat bezwaarschriften binnen de wettelijke beslistermijn worden afgedaan;
2. de indieners van een bezwaarschrift waarop niet binnen de (verdaagde) termijn kan worden beslist stelselmatig te verzoeken om instemming met verder uitstel.