

Rapportage burgerbrieven

De gegevens voor het kerndepartement, waarop deze resultaten gebaseerd zijn, komen uit het digitale archiefsysteem van het ministerie van Economische Zaken. De afhandeldatum is daarin de datum waarop de behandelaar van het stuk, het stuk op afgehandeld zet. Dit kan dus later zijn dan de datum waarop het stuk daadwerkelijk behandeld en afgerond is. Ook is de peildatum 31-12-2009 gehanteerd, dit betekent dat ook verzoeken die nog binnen de termijn waren, terwijl ze op die datum niet afgehandeld waren, wel zijn meegerekend als niet afgehandeld.

AgentschapNL is het uitvoeringsagentschap van Economische Zaken, waarin SenterNovem, de EVD en het Octrooicentrum zijn opgegaan. Waar specifiek voor een van deze drie wordt gerapporteerd, wordt dit zo vermeld.

Aanvragen (subsidieverzoek, vergunningsaanvraag)

Organisatie	Aantal verslagjaar - 1 (2008)	Aantal verslagjaar (2009)	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	1262	1375	84,7%		0	0
AgentschapNL (alleen SenterNovem)		127.379				
AgentschapNL (alleen Octrooicentrum, octrooiaanvragen)	2732	2854	100%			
Agentschap Telecom	6060	5459	98%			

Van de 210 niet tijdig behandelde aanvragen bij het kerndepartement zijn er alsnog 168 afgehandeld. Er staan er nog 42 open.

Agentschap Telecom rapporteert intern niet op het aantal vergunningsaanvragen. In het overzicht is het aantal uitgegeven vergunningen in 2008 en 2009 weergegeven. Het percentage voor 2009 betreft het aantal aanvragen dat geleid heeft tot een vergunning (norm was 95%).

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Kerndepartement	52	59	33,9%	61,0%	0	0
Uitvoerende dienst: Agentschap NL		2180	97,3%	98,4%	0	0
Agentschap Telecom	170	170		100%	0	0

Aan het einde van 2009 zijn er nog relatief veel zaken binnengekomen bij het kerndepartement. Deze zijn derhalve niet in 2009 afgehandeld.

Klaagschriften

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Verdaagde wettelijke termijn
Kerndepartement	0	1	0	100%
Uitvoerende dienst : AgentschapNL		23	83%	17%
Agentschap Telecom	5	7	75%	

Voor het kerndepartement betreft dit een langlopende personeelszaak, die conform alle regels wordt behandeld, maar niet binnen de wettelijke termijn zonder opschorting afgehandeld kon worden.

Bij Agentschap Telecom zijn twee klachten wel behandeld, maar niet verdaagd.

Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal verslagjaar -1	Aantal verslagjaar	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aan betaald worden
Kerndepartement	28	39	17,9%	46,2%	28,2%	0	0
Inspectie Agentschap Telecom	20	77		100%		0	0

Het kerndepartement heeft op drie na alle WOB-verzoeken uit 2009 afgehandeld. Voor deze drie verzoeken is de termijn verdaagd en om een zienswijze van een derde gevraagd. Waar de termijn tweemaal is verdaagd is meestal om een zienswijze van een derde gevraagd.

Burgerbrieven

Burgerbrieven	Aantal verslagjaar	Afgehandeld	Openstaand	Tijdig afgehandeld	Niet tijdig afgehandeld
Kerndepartement	1434	1383	51	497	886

Het ministerie van Economische Zaken heeft de afgelopen anderhalf jaar hard gewerkt aan het verbeteren van de afhandeling van burgerbrieven. De inspanningen hebben zeker hun vruchten afgeworpen. Zo is het afhandelpercentage gestegen naar 96,4% (ultimo 31-12-2009) en is dat verder opgelopen naar 99,6%. Ook in 2010 is een verder opgaande lijn te zien, zowel in de tijdigheid als de snelheid van de behandeling van burgerbrieven.

E-mails

	Postbus 51	Overige e-mails minus Postbus 51
2008	279	276
2009	345	330