

Vergaderjaar 2015–2016

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 256

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 juli 2016

Op 4 november 2008 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat door ieder afzonderlijk ministerie gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven (Kamerstuk 29 362, nr. 150). Hierbij bied ik u de rapportage burgerbrieven voor de jaren 2014 en 2015 van het Ministerie van Economische Zaken aan.

De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp

Rapportage burgerbrieven Economische Zaken 2014 en 2015

1 Inleiding

Het Ministerie van Economische Zaken (EZ) rapporteert hierbij over de correspondentie van het kerndepartement en de onder EZ ressorterende uitvoeringsdiensten en inspecties met burgers voor de kalenderjaren 2014 en 2015. In deze rapportage wordt een beeld geschetst van de omvang van de correspondentie tussen burgers en EZ en binnen welke termijn deze correspondentie wordt afgehandeld.

Onder de term «burgerbrief» wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman verstaan: elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief, fax of e-mail) maakt daarbij niet uit. Ook het begrip burger is breed. Hieronder worden niet alleen individuele burgers begrepen, maar ook groepen en organisaties.

De gegevens in deze rapportage zijn afkomstig van:

- Kerndepartement van EZ;
- Agentschap Telecom (AT);
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl);
- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA).

2 Aantallen

Categorie	2014	2015
a. Bezwaarschriften (als bedoeld in de AwB)	6.381	7.528
b. Klaagschriften	299	437
c. Overige brieven en e-mails	18.780	14.537
d. Wob-verzoeken	847	951

a. Bezwaarschriften

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2014 en 2015 de volgende aantallen bezwaarschriften:

	Aantal bezwaarschriften		Afgehandeld binnen verdaagde (wettelijke) termijn	
	2014	2015	2014	2015
Kerndepartement	49	41	76%	90%
AT	204	147	100%	99%
RVO.nl/NVWA	6.128 ¹	7.340 ²	87%	95%

¹ Inclusief 181 bezwaarschriften van de NVWA. Deze worden door RVO.nl afgehandeld.

² Inclusief 305 bezwaarschriften van de NVWA. Deze worden door RVO.nl afgehandeld.

b. Klaagschriften

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2014 en 2015 de volgende aantallen klaagschriften:

	Aantal klaagschriften		Afgehandeld binnen de (verdaagde) wettelijke termijn	
	2014	2015	2014	2015
Kerndepartement	5	9	80%	67%
AT	3	7	100%	86% ¹
RVO.nl	97	297	91%	66%
NVWA	194	124	56%	44%

¹ Één klacht is tegelijk met een bezwaarschrift behandeld. Voor de behandeling van het bezwaarschrift bleek meer tijd nodig.

c. Overige brieven en e-mails

Het kerndepartement, Agentschap Telecom en de NVWA ontvingen in 2014 en 2015 de volgende aantallen «overige brieven» en e-mails:

	Aantal «overige brieven» en e-mails		Tijdig afgehandeld	
	2014	2015	2014	2015
Kerndepartement ¹	2.278	1.910	54%	71%
AT	2	6	100%	67%
NVWA	16.500	12.621	53%	48%

¹ Inclusief 35 «overige brieven en e-mails» die in 2015 door de Nationaal Coördinator Groningen zijn behandeld.

Overige brieven en e-mails worden bij RVO.nl niet apart geregistreerd.

EZ zet zich constant in om de brieven van individuele burgers en instanties tijdig te beantwoorden. Om het aantal tijdig beantwoorde brieven en e-mails te vergroten, is het proces en de monitoring van de stukkenstroom verder verbeterd.

d. Wob-verzoeken

Het kerndepartement, Agentschap Telecom, RVO.nl en NVWA ontvingen in 2014 en 2015 de volgende aantallen Wob-verzoeken:

	Aantal Wob-verzoeken		Afgehandeld binnen de (verdaagde) wettelijke termijn		Ingebreke-stellingen	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Kerndepartement	117	100	94%	98%	3	4
AT	46	38	78%	79%	0	0
RVO.nl	147	305	100%	81%	0	9
NVWA	537	508	63%	77%	7	139

3 Dwangsommen

In 2014 en 2015 is door de NVWA een bedrag van € 3.780,- respectievelijk € 12.970,- aan dwangsommen betaald.

In 2015 is door het Kerndepartement een dwangsom betaald van € 580,-.