

**DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE
BURGERBRIEVEN
2017**

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies (BOA)
Team Burgervragen
mei 2018**

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----------------|
| 1. Inleiding | pag. 3 |
| 2. Aantallen burgerbrieven 2016 en 2017 | pag. 3 |
| 3. Aanvragen | pag. 4 |
| 4. Bezwaarschriften | pag. 5 |
| 5. Klaagschriften | pag. 7 |
| 6. Wob-verzoeken | pag. 8 |
| 7. Andere brieven | pag. 10 |
| 8. Telefoongesprekken | pag. 12 |

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2017

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2017 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. Daarnaast bevat deze een korte toelichting op de telefonisch gestelde vragen.

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

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van:

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

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

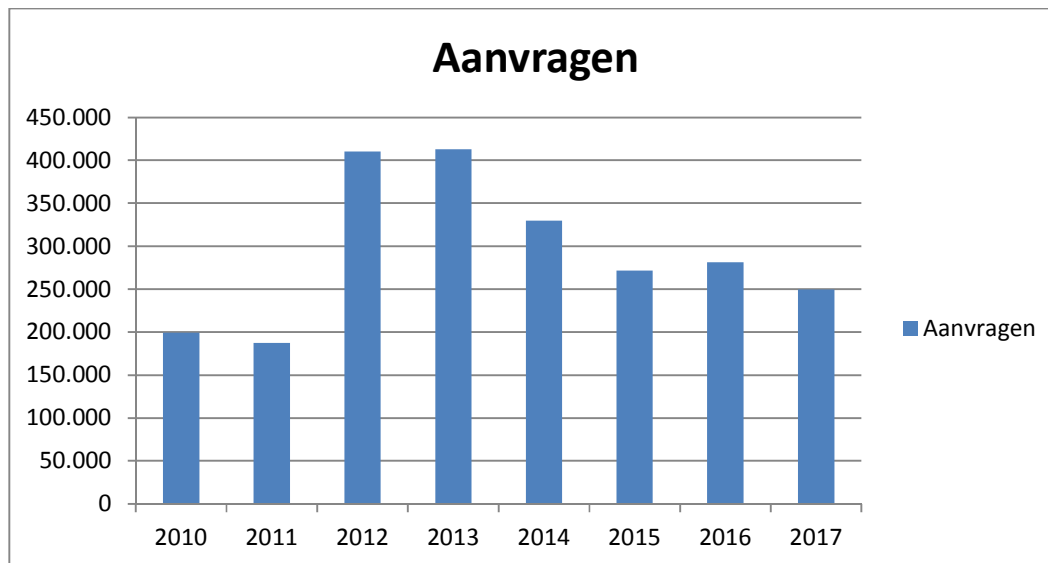
2. Aantallen burgerbrieven 2016 en 2017

| Categorie | Aantal 2016 | Aantal 2017 | + / - |
|--|-------------|-------------|----------|
| Aanvragen (als bedoeld in de Awb) | 281.214 | 249.657 | -31.557 |
| Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb) | 16.555 | 18.351 | +1.796 |
| Klaagschriften (als bedoeld in de Awb) | 1.636 | 3.064 | +1.428 |
| Wob-verzoeken | 109 | 77 | -32 |
| Andere brieven | 554.062 | 372.783 | -181.279 |
| Totaal | 853.576 | 646.670 | -206.906 |

Definitie 'andere brieven':

'Andere brieven' zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie. Er zijn wel richtlijnen van de Nationale ombudsman, u vindt ze [hier](#).

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2017 zijn er in totaal 249.657 aanvragen binnengekomen, waarvan 241.652 bij DUO. Het aantal aanvragen is ten opzichte van 2016 licht gedaald.

De meeste aanvragen werden bij DUO ingediend en gingen over:

1. tegemoetkoming scholieren;
2. studiefinanciering;
3. verlaging maandtermijn terugbetaling;
4. lerarenbeurs;
5. bijzondere bekostiging asielzoekers en/of overige vreemdelingenkinderen;
6. bekostiging eerste opvang nieuwkomers;
7. bijzondere bekostiging onderwijs aan asielzoekers gedurende het 2^e jaar in Nederland;
8. bijzondere bekostiging leerlingen met een ernstige meervoudige beperking.

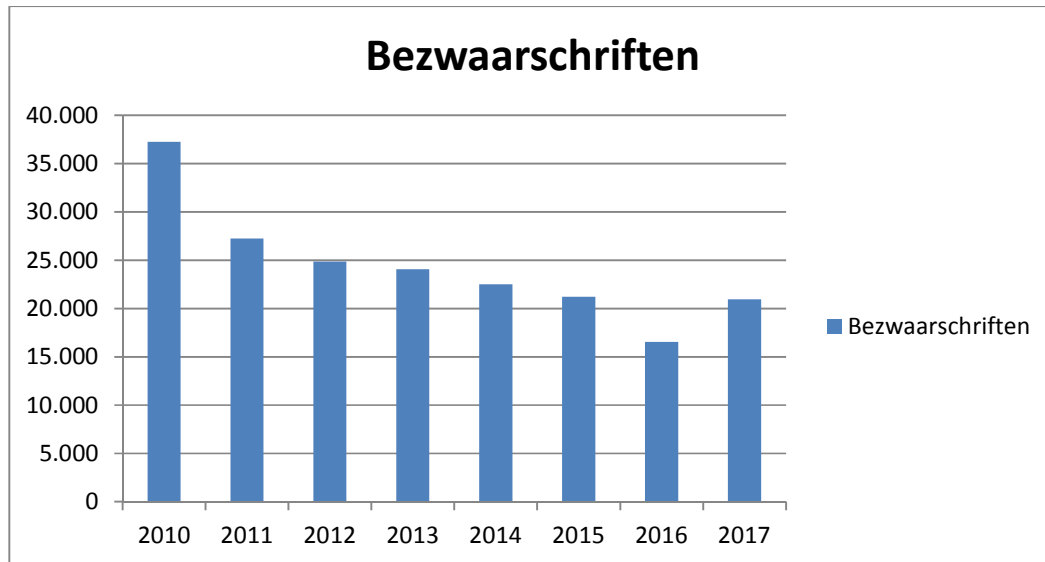
Termijn van afdoening

DUO heeft in totaal 241.652 aanvragen ontvangen, waarvan 232.876 bij DUO Groningen en 8.776 bij DUO Den Haag. De 8.776 aanvragen bij DUO Den Haag zijn allemaal binnen de termijn afgedaan. Bij DUO Groningen worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is. Gezien het aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen daar ook binnen de termijn zijn afgehandeld. Met deze kanttekening is 99,9% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

Ingebrekestelling en dwangsommen

DUO heeft 436 ingebrekestellingen ontvangen. Dit is een percentage van 0,2% van alle aanvragen. Verder zijn er door DUO 35 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 12.350. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO nog in afwachting was van informatie van derden. Hierdoor heeft DUO niet tijdig kunnen beslissen.

4. Bezwaarschriften



In 2017 ontving OCW 18.351 bezwaarschriften (waarvan 2 interne bezwaarschriften). De meeste bezwaarschriften (18.339) waren voor DUO. Het aantal bezwaarschriften is voor het eerst sinds jaren weer gestegen. Dit komt omdat DUO in 2017 ook bezwaarschriften heeft ontvangen van MBO'ers onder de 18 jaar die te laat het studentenreisproduct hebben stopgezet (voorheen bestond dit recht op het studentenreisproduct alleen voor 18 jaar en ouder). Daarnaast was er door een uitgestelde controle een hoge instroom van bezwaarschriften over de controle uitwonenden.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

1. studentenreisproduct;
2. controle uitwonenden;
3. draagkracht terugbetalen;
4. aanvullende financiering;
5. studielening;
6. PO 'leerlinggewichten';
7. PO financiële beschikkingen;
8. RCE Monumentenwet;
9. RCE instandhoudingssubsidie;
10. PO Bijzondere bekostiging eerste opvang vreemdelingen.

Termijn van afdoening

DUO heeft 64,7% van alle¹ bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is minder dan in 2016 (82,4%). Dit heeft onder andere te maken met de afhandeling van de bezwaarschriften die werden ingediend tegen de boete die bij misbruik van de uitwonendenbeurs wordt opgelegd. De bezwaarschriften tegen de boete worden ontvangen nadat er een

¹ Dit is inclusief de startvoorraad van 2.614 bezwaarschriften bij DUO op 1-1-2017

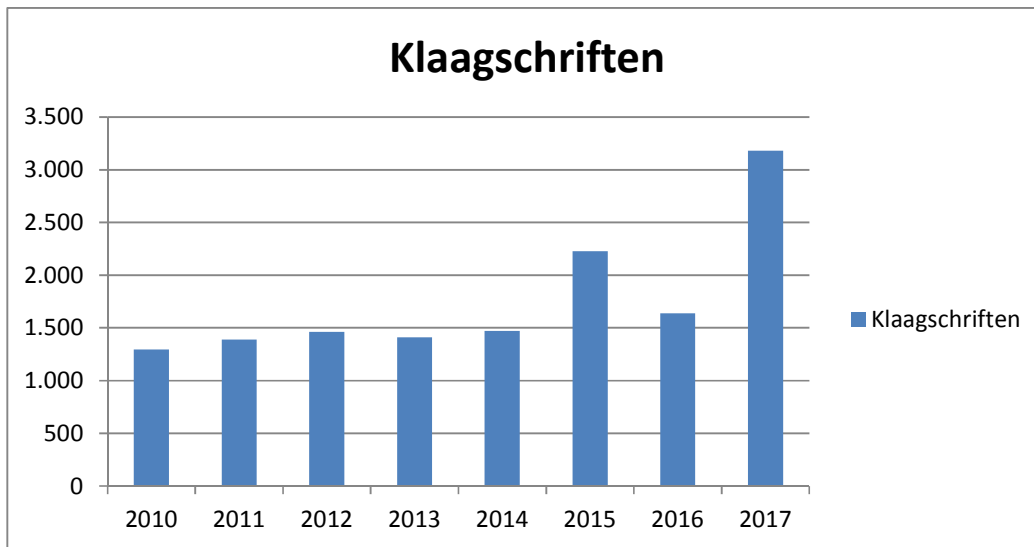
bezwaarschrift gericht tegen de herziening van de studiefinanciering in verband met misbruik van de uitwonendenbeurs is ingediend. Tegen de beslissing op het bezwaarschrift in verband met herziening van de studiefinanciering wordt nogal vaak beroep ingesteld. Daarom worden die bezwaarschriften tegen de boete bij misbruik van de studiefinanciering als regel aangehouden tot er een uitspraak in het beroep is. Anders worden er besluiten genomen waarvoor in soortgelijke zaken al een beroepsprocedure loopt. De boete- bezwaarschriften worden dus bijna standaard (ver) buiten de termijn afgehandeld.

Ingebrekestellingen en dwangsommen

In totaal zijn er 285 ingebrekestellingen ontvangen, allemaal bij DUO. Deze hebben geleid tot 22 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 7.300.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat veelal nog aanvullende informatie en/of advies opgevraagd moest worden, waardoor DUO niet tijdig heeft kunnen beslissen.

5. Klaagschriften



In 2017 ontving OCV 3.181 klaagschriften, waarvan 3.050 bij DUO. Het aantal klaagschriften is ten opzichte van 2016 bijna verdubbeld. De meeste klaagschriften betreffen de slechte telefonische bereikbaarheid van DUO. Het aantal lijkt groot, maar is relatief gezien klein, wanneer het aantal wordt gerelateerd aan het totale aantal personen (2.045.192) dat in 2017 naar DUO heeft gebeld.

Vooral in de eerste helft van 2017 zijn bij DUO de telefonische wachttijden en doorlooptijden op e-mail en post hoger geweest dan gewenst en acceptabel². Dit komt mede door de voorbereidende werkzaamheden voor de implementatie van stap 5 van PVS (Programma Vernieuwing Studiefinanciering) bij DUO. Dit programma heeft de afgelopen periode veel inspanning gevraagd van de gehele DUO organisatie. Vanaf eind juni 2017 zijn maatregelen genomen om de telefonische wachttijd terug te brengen. Hiervoor is de capaciteit fors opgeschaald. In het laatste kwartaal van 2017 was de gemiddelde wachttijd teruggebracht naar 8 à 10 minuten. De doelstelling voor 2018 is om in het eerste kwartaal van 2018 een gemiddelde telefonische wachttijd te realiseren van 2 minuten.

De meeste klaagschriften bij DUO gingen over:

1. bereikbaarheid;
2. studentenreisproduct;
3. schuldinformatie;
4. deurwaarder;
5. terugbetalen lening.

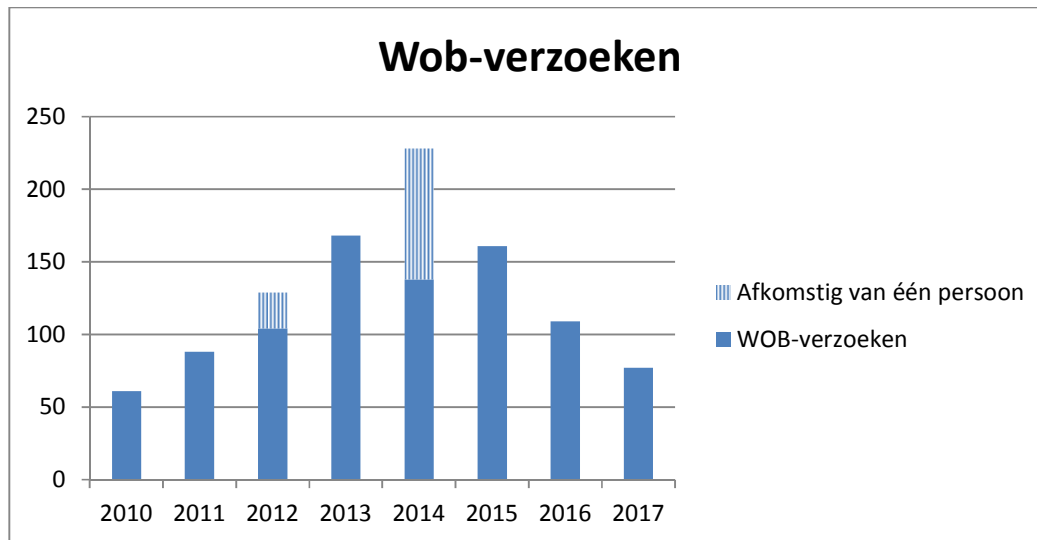
Termijn van afdoening

DUO heeft 98,5% van alle³ klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is bijna gelijk aan 98,9% in 2016).

² De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft op 30 juni 2017 vragen gesteld over de dienstverlening van DUO.

³ Dit is inclusief de startvoorraad van 117 klaagschriften bij DUO op 1-1-2017

6. Wob-verzoeken



In 2017 zijn 77 Wob-verzoeken ingediend, waarvan 26 bij het bestuursdepartement, 15 bij DUO, 13 bij de IvhO, 19 bij de RCE en 4 bij het NA (de EGI heeft geen Wob-verzoeken ontvangen).

Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoeken) vertoont een dalende lijn en is ten opzichte van 2016 opnieuw gedaald. Dit komt waarschijnlijk omdat sinds het najaar van 2016 de dwangsomregeling voor de Wob niet meer van kracht is. Wat verder kan meespelen is dat in de loop van de afgelopen jaren steeds meer overheidsinformatie al op voorhand ('ambtshalve') openbaar wordt gemaakt.

De Wob-verzoeken nemen de laatste jaren wel toe in complexiteit. Een Wob-verzoek is bijvoorbeeld complex vanwege de grote hoeveelheid gevraagde documenten of door de grote aantallen derde-belanghebbenden. Verder valt op dat een steeds groter deel van de verzoeken afkomstig is van onderzoeksjournalisten en andere (wetenschappelijke) onderzoekers. Er is zowel departementaal als interdepartementaal een goede afstemming over de afhandeling van de Wob-verzoeken.

Aantallen en afdoening

Van de 26 verzoeken die bij het bestuursdepartement zijn binnengekomen, zijn er 16 afgehandeld. Hiervan zijn de meeste (geheel of deels) gehonoreerd. Begin 2018 waren er nog 10 Wob-verzoeken uit 2017 in behandeling.

DUO heeft 15 Wob-verzoeken in 2017 ontvangen. En er waren op 1 januari 2017 nog 5 verzoeken in behandeling. Van deze 20 verzoeken zijn er 18 afgedaan. Op 1 januari 2018 waren er nog 2 verzoeken in behandeling. Van de 18 afgehandelde verzoeken zijn er 4 (geheel of deels) gehonoreerd, 13 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat deze buiten de reikwijdte van de wet vielen) en 1 verzoek is ingetrokken door de Wob-verzoeker.

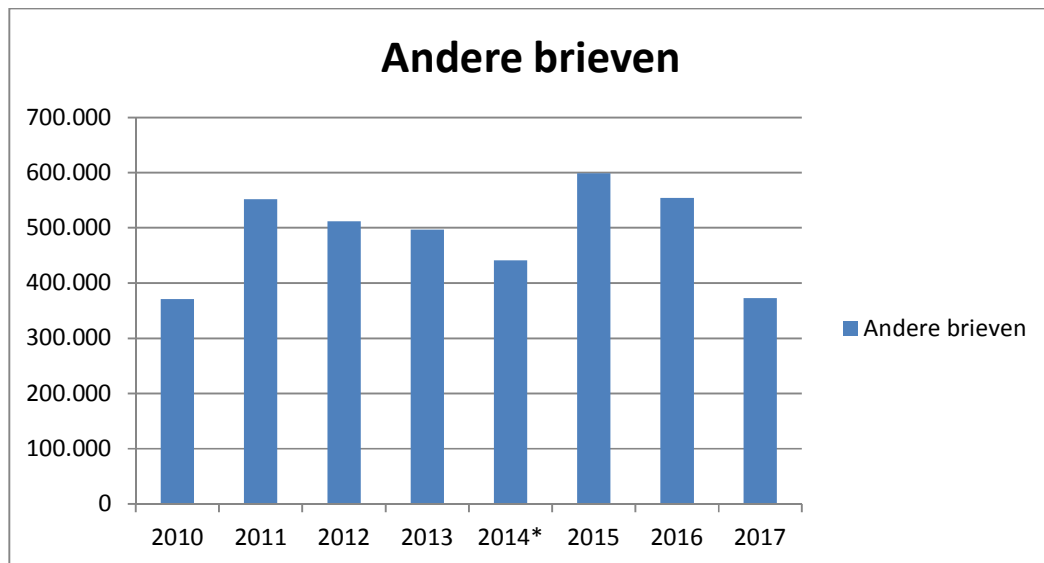
De IvhO heeft 13 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 5 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 5 verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker omdat deze door de IvhO op een andere manier zijn opgelost. Op 1 januari 2018 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

Bij de RCE zijn 19 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 17 verzoeken afgehandeld. Bijna alle verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd. Op 1 januari 2018 liepen er nog 2 verzoeken.

Het NA heeft alle 4 Wob-verzoeken afgedaan. Hiervan zijn er 3 (geheel of deels) gehonoreerd en 1 verzoek is ingetrokken door de Wob-verzoeker.

De EGI heeft in 2017 geen Wob-verzoeken ontvangen.

7. Andere brieven



*Achteraf bleek dat de aantallen van DUO in 2014 ongeveer overeenkwamen met de aantallen in 2015. Vanwege een storing heeft DUO destijds een schatting moeten maken.

In 2017 zijn er in totaal 372.783 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (316.067) en bij de IvHO (32.234).

Het aantal ontvangen 'andere brieven' is ten opzichte van 2016 behoorlijk afgenomen. Dit komt omdat er zowel bij DUO als bij de IvHO in 2017 minder brieven zijn binnengekomen. Bij DUO is de afname te verklaren door de overgang in 2017 van de debiteuren naar een nieuw systeem SFS Debiteuren waardoor men veel zaken zelf kan regelen en kan inzien via MijnDUO.

Bij de IvHO zijn er minder 'andere brieven' binnengekomen omdat de Inspectie op een andere manier de 'andere brieven' meet. In 2016 gebruikte de Inspectie voor het eerst het nieuwe Internet Schooldossier en daarin waren meer mogelijkheden dan voorheen voor scholen en besturen om gegevens en documenten met de inspectie uit te wisselen (via het uploaden van documenten of het invoeren van gegevens in webformulieren). Alle individuele aanvragen, en wijzigingen daarop, werden toen apart meegerekend, zoals de extra ondersteuningsmiddelen per leerling voor het examen. In 2017 is dit niet gedaan. Dit geeft een zuiverder beeld van het daadwerkelijke aantal 'andere brieven'.

Daarnaast is er al enige jaren een afname te zien van het aantal contacten dat burgers met de Inspectie hebben, zowel per e-mail, telefoon als per post. Dit komt omdat Informatie Rijksoverheid, Ouders en Onderwijs en het Examenloket veel vragen beantwoorden die voorheen bij de Inspectie binnenkwamen.

De overige 'andere brieven' kwamen binnen bij het bestuursdepartement (6.900), bij het NA (6.295), bij de RCE (11.137) en bij de EGI (150).

Afdoening

Van de 372.783 ontvangen 'andere brieven' is 99,7% afgedaan.

Binnen het bestuursdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld door team Burgervragen. In 2017 heeft dit team 5.532 vragen (inclusief 3.753 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid) afgehandeld. Ter vergelijking: in 2016 waren dit er 5.854, waarvan 4.734 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 8 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de briefschrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvHO heeft 32.234 burgerbrieven ontvangen (waarvan 12.820 digitaal, 7.426 e-mails aan het loket en 11.988 overige post). De 12.820 digitaal ontvangen burgerbrieven hebben een behandeltijd van nul werkdagen. Dit betreft stukken (schoolgidsen, schoolplannen etc.) die scholen uploaden in het Schooldossier. Na het uploaden ontvangen de scholen per ommekeer een digitale ontvangstbevestiging. Ouders en scholen (en overige vraagstellers) die een vraag aan het loket stellen (via het contactformulier op internet), krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen gemiddeld negen dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt gemiddeld binnen vijftien werkdagen beantwoord.

Het aantal 'andere brieven' (316.067) bij DUO bestaat uit 264.785 e-mails en 51.282 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2017 was de score van de klanttevredenheid 6,7 (ten opzichte van 6,9 in 2016).

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

1. (werkdruk van) leraren in het primair onderwijs;
2. examens algemeen in het voortgezet onderwijs;
3. passend onderwijs in het primair onderwijs;
4. toelating, verwijdering middelbaar beroepsonderwijs;
5. toelating, verwijdering hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs.

Bij de IvHO gingen de meeste vragen over:

1. beleid van school;
2. internet schooldossier;
3. schorsing en verwijdering;
4. examinering en toetsing;
5. Inspectiebezoeken en onderzoeken.

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:

1. basisbeurs en prestatiebeurs;
2. aanvullende beurs en ouders;
3. OV en reizen;
4. studie en diploma;
5. opleiding en diploma.

Bij het NA gingen de meeste brieven over:

1. Nederlands-Indië en Nieuw-Guinea;
2. militairen;
3. studieaalprocedures;

4. Tweede Wereldoorlog;
5. foto's.

Bij de RCE bestond de 'top-5' uit de volgende onderwerpen:

1. monumentenregister;
2. toegankelijkheid van archieven, bibliotheek en collecties (via bruikleenmogelijkheden, online, bezoek etc.);
3. wijzigen/afvoeren Rijksmonumenten;
4. SIM (instandhoudingssubsidies);
5. omgevingsvergunning/wet algemene bepalingen omgevingsrecht.

Bij de EGI gingen de meeste brieven over:

1. toepassing en toezicht erfgoedwet en archiefwet;
2. in- en uitvoer van cultuurgoederen in of uit Nederland;
3. vindbaarheid, toegankelijkheid en duurzaamheid van overheidsinformatie (zoals webarchivering);
4. zoekgeraakte diploma's en certificaten;
5. bescherming erfgoedwaarden (archeologie en beschermde stads- en dorpsgezichten).

8. Telefoongesprekken

Bij DUO, het Loket van de IvhO en het NA kunnen burgers naast e-mails en brieven ook telefonisch hun vragen stellen. Het bestuursdepartement heeft geen telefonisch loket. Deze functie is overgenomen door Informatie Rijksoverheid, die de vragen die ze niet kan beantwoorden per e-mail doorstuurt naar team Burgervragen van het bestuursdepartement van OCW. Hieronder staan de aantallen en de onderwerpen van de telefonische contacten in 2017.

8.1 DUO

In 2017 hebben 2.045.192 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 988.071 telefoontjes beantwoord, waarvan 83.343 via voice response en 904.728 door een medewerker. Dit is een toename van 226.809 telefoongesprekken ten opzichte van 2016. Het is onduidelijk waar dit door komt. De toename zou veroorzaakt kunnen zijn door de slechte bereikbaarheid in de eerste helft van 2017 waardoor er herhaalverkeer is ontstaan. Daarnaast heeft DUO de ingang via e-mail in 2017 beperkt (de klant wordt zoveel mogelijk verwezen naar de meest gestelde vragen en de mogelijkheid om zelf zaken in te zien en te wijzigen via MijnDUO).

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. OV en reizen;
2. opleiding en diploma;
3. aflossen en extra aflossen;
4. studie en diploma;
5. basisbeurs en prestatiebeurs.

8.2 Het Loket van de IvhO

Het Loket heeft in 2017 10.029 telefoontjes gekregen. De gemiddelde wachttijd voor bellers was 27 seconden. Het Loket heeft ongeveer 95% van alle telefoongesprekken geregistreerd.

Veel geregistreerde telefoongesprekken gingen over 'veiligheid' (seksuele intimidatie en seksueel misbruik, psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering). Dit

zijn vrijwel allemaal terugbelverzoeken voor de vertrouwensinspecteurs. Het Loket is namelijk achtervang voor de telefoonnummers van de vertrouwensinspecteurs. Deze gesprekken worden wel allemaal geregistreerd, maar zijn niet meegenomen in de top 5.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. beleid van school;
2. internet schooldossier;
3. examinering en toetsing;
4. schorsing en verwijdering;
5. opbrengsten: "hoe meet de Inspectie de kwaliteit van basisscholen?".

8.3 NA

Het NA heeft in 2017 ruim 2.000 telefoontjes gekregen van burgers. Deze gesprekken zijn allemaal handmatig geregistreerd.

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

1. Echtscheidingsvonnissen;
2. Inzage in beperkt openbare archieven;
3. Onderzoek in andere archieven.

8.4 Informatie Rijksoverheid

IR heeft in 2017 in totaal 25.450 vragen over OCW-onderwerpen gekregen (waarvan 19.208 telefoontjes en 6.242 e-mails). Van de 19.208 telefonische vragen zijn uiteindelijk 1.570 vragen ter beantwoording doorgestuurd naar team Burgervragen van OCW. De meeste telefonische vragen gingen over voortgezet onderwijs, basisonderwijs en middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals:

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