

Minister-President  
*Minister van Algemene Zaken*

> Retouradres Postbus 20001 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de  
Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Minister-President**

Binnenhof 19  
2513 AA Den Haag  
Postbus 20001  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Onze referentie**

3094432

Datum 10 augustus 2010

Op 4 november 2008 heeft de Nationale Ombudsman het rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport (29362, nr.150) heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties toegezegd dat jaarlijks door ieder afzonderlijk ministerie zal worden gerapporteerd over de afhandeling van burgerbrieven. Onder burgerbrieven worden begrepen aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven van burgers. Hierbij doe ik u de rapportage over het jaar 2009 van het ministerie van Algemene Zaken toekomen. De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal u informeren over de rijksbrede afhandeling van burgerbrieven in 2009.

DE MINISTER-PRESIDENT,  
Minister van Algemene Zaken,

mr.dr. J.P. Balkenende

**Rapportage burgercorrespondentie 2009**Burgerbrieven

In 2009 heeft het ministerie van Algemene Zaken 1952 burgerbrieven ontvangen. De gemiddelde behandeltijd bedroeg 18 dagen. De wijze van behandeling wordt momenteel bezien. Doel is te komen tot een efficiëntere werkwijze, waardoor de behandelingstermijn kan worden verkort. Tevens zijn 3658 telefonische contacten en 1946 e-mails ontvangen via de Postbus 51 informatiedienst<sup>1</sup>. Hiervan zijn 202 berichten ter behandeling overgedragen aan andere bestuursorganen.

*Behandelingstermijn burgerbrieven 2009*

Periode	Termijn van beantwoording	Percentage
<b>januari t/m april 2009</b>	< 3 weken	72%
	> 3 weken < 6 weken	25%
	> 6 weken	3%
<b>mei t/m augustus 2009</b>	< 3 weken	61%
	> 3 weken < 6 weken	29%
	> 6 weken	10%
<b>september t/m december 2009</b>	< 3 weken	51%
	> 3 weken < 6 weken	33%
	> 6 weken	16%
<b>Cumulatief 2009</b>	< 3 weken	<b>62 %</b>
	> 3 weken < 6 weken	<b>29 %</b>
	> 6 weken	<b>9 %</b>

Wob-verzoeken, bezwaarschriften en klaagschriften

In 2009 heeft het ministerie van Algemene Zaken 26 verzoeken om informatie als verzoek op grond van artikel 3 van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) in behandeling genomen. Daarnaast werd de behandeling van 5 verzoeken aan een ander bestuursorgaan overgedragen. Door inwerkingtreding van de Wet dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen en de daarmee samenhangende wijziging van de termijnen in de Wob is het niet mogelijk een eenduidig beeld te schetsen t.a.v. het aantal binnen de wettelijke al dan niet verdaagde beslistermijn behandelde verzoeken. Het ministerie van Algemene Zaken ontving in 2009 3 bezwaarschriften. Bij 2 daarvan is het besluit op bezwaar verdaagd. Er zijn geen ingebrekestellingen ontvangen, noch dwangsommen betaald. Eén klacht is met inachtneming van de bepalingen in titel 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) behandeld. Door de Postbus 51 informatiedienst is recent daarnaast een aanvang gemaakt met de registratie van (telefonisch afgehandelde) klachten.

<sup>1</sup> Tot 17 juli 2009 werden alle 'overige' vragen, die niet direct toe te wijzen waren aan een departement, op naam van het ministerie van Algemene Zaken gelogd. Dit leverde een onzuivere rapportage op. Vanaf 17 juli 2009 worden alleen vragen gericht aan het ministerie van Algemene Zaken onder die noemer geregistreerd.